

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-516

27.6.2023

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Avslag etter vannskade – klage til foretaket/fortsatt kontakt – fal. § 8-5.

Sikrede meldte 30.6.22 om vannskader i underetasjen. Foretaket avslo 22.7.22 dekning for skaden og opplyste om klageadgangen. Samme dag orienterte foretaket om at det likevel ville dekke kostnader til tilbakeføring av den rivingen saneringsfirmaet hadde gjort. Oppgjør for dette ble 24.8.22 tilbudt i henhold til kalkyle. Sikrede ønsket noen til å utføre jobben, og det var ytterligere kontakt mellom sikrede og foretaket utover høsten. Foretaket oppdaterte kalkylen for tilbakeføringsarbeidet og tilbød oppgjør i tråd med dette. Sikrede klaget til foretaket 20.12.22. Hun la ved et pristilbud på kr 865 000 og krevde oppgjør på bakgrunn av dette. Foretaket svarte 5.1.23 at det ikke dekket full rehabilitering (slik pristilbudet gjaldt), kun tilbakeføring. Foretaket viste videre til tidligere informasjon om klageadgang. Det var noe mer korrespondanse mellom partene før sikrede klaget saken inn for Finansklagenemnda 22.2.23. Foretaket anførte da at klagefristen var oversittet. Sikrede var uenig og mente blant annet at det at foretaket oppjusterte erstatningstilbudet medførte at fristen måtte begynne å løpe på ny. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 865 000 (sikredes pristilbud)

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skader i kjelleretasje, herunder spørsmålet om klagen er fremsatt rettidig.

Sikrede meldte 30.6.22 om vannskade i underetasjen på forsikret bolig. SSG kom på befaring 4.7.22. Av skaderapporten ble det anslått at skadeårsaken muligens var vanninntrengning utenfra, og at man burde sjekke drenering ute før følgeskader ble bygget opp igjen.

Takstmann T. var på befaring 7.7.22. Av rapporten fremgikk det at man ved riving av gulvet avdekket at antatt skadeårsak ikke samsvarte med omfanget av skaden:

Riving startes på grunnlag av antatt årsak (manglende drenering).

Etter riving av gulvet i stuen (kjeller) registreres det fukt i hele gulvet (avretningsmasse), svertesopp, antatt hvit tømmeropp og råte. Omfanget samsvarer ikke med antatt årsak.

På bakgrunn omfanget i stuen (kjeller) utvides fuktsøket i hele kjelleren.

Det blir da gjort funn av:

- Svertesopp på vegger oppbygget med organisk materialer i alle rom (rommene er berørt i forskjellig grader og ikke kartlagt i sin helhet)
- Ingen tegn til membran på baderomsvegg
- Indikasjon på fukt på flislagte vegger (bad og vaskerom) ca 30 cm opp fra gulv.

Mulige årsaker til skade:

- Ingen og/eller manglede drenering
- Kondens
- Tilbakeføring før avretningsmassen har tørket ut
- Fuktopptrekk fra grunnen

Følgeskaden kan skyldes den enkelte årsak og/eller kombinasjon av flere årsaker.

Det anbefales å rive ytterligere for å avdekke årsak og omfang.

Foretaket avslo dekning av skaden 22.7.22 med henvisning til at skadeårsaken var sviktende drenering som over tid hadde ført til vanninnsig i boligen og vannskader, samt svertesopp. I avslaget ble det opplyst følgende om klageadgang:

Slik går du frem om du vil klage:

1. Ta kontakt med avdelingen som har behandlet saken. Du kan gjøre dette ved å ta kontakt med oss på e-post: bygning.klage@tryg.no eller sende klagen pr post. Sendes klagen pr post merkes den med "KLAGE" og skadenummer. Klageansvarlig for avdelingen vil vurdere saken din på nytt.
2. Om vi ikke finner noen løsning, kan du ta kontakt med Kvalitet, som er Trygs klageansvarlige avdeling. Her vil saken din bli gjennomgått og vurdert på nytt. Dette gjøres via følgende link: <https://www.tryg.no/send-din-klage.html> eller pr. post.
3. Avslaget kan kreves nemndsbehandlet hos Finansklagenemnda eller bringes inn for domstolene ved søksmål. Nærmere informasjon om muligheten for nemndsbehandling finner du på finkn.no.

Frist for å klage på avgjørelsen

Dersom du vil bestride avslaget og påklage selskapets avgjørelse, enten ved krav om nemndsbehandling eller ved søksmål for domstolene, må du i henhold til forsikringsavtaleloven §§ 8-5 og 18-5 gjøre dette senest seks måneder fra du har mottatt dette brevet. Klagen må være kommet frem til Finansklagenemnda eller domstolene innen fristens utløp.

Fristen løper ikke mens en klage er til behandling i Tryg. Fristen stanser når skriftlig klage er sendt, og starter igjen fra og med den dag du mottar selskapets avgjørelse.

Du mister retten til erstatning hvis du ikke klager innen fristen går ut.

Foretaket tilskrev sikrede samme dag og informerte om at det ville dekke tilbakeføring av den rivingen SSG hadde utført. Erstatning ble 24.8.22 tilbudt i henhold til kalkyle kr 42 029 med fradrag for egenandel kr 6 000.

Sikrede svarte 25.8.22 at hun ønsket et firma til å utføre jobben. Foretaket svarte 30.8.22:

Som tidligere informert så er ikke den nye skaden omfattet av forsikringen, så vi kan derfor ikke sende noen for å utbedre skaden.

Kalkylen du har blitt tilsendt omfatter tilbakeføring av det SSG har åpnet før vi kunne vurdere hvorvidt skaden er omfattet av forsikringen eller ikke.

Vi ber om at du oppgir ditt kontonummer for utbetaling av erstatningen.

Etter ytterligere kontakt mellom partene oppdaterte foretaket kalkylen for tilbakeføring og fremsatte 28.9.22 tilbud pålydende kr 69 821 med fradrag for egenandel kr 6 000.

Det er uklart hvilken kontakt det var mellom partene videre, men det er fremlagt kopi av sikredes klage datert 20.12.22. Denne synes å være sendt foretaket per e-post til bygning@tryg.no 24.12.22. Klagen var vedlagt kopi av tilbud sikrede hadde innhentet fra NB. AS pålydende kr 865 000. Sikrede krevde dekning for alle skader påført eiendommen ettersom denne var fullforsikret i foretaket.

Foretaket svarte 5.1.23 at det ikke dekket full rehabilitering, men kun tilbakeføring av det som var revet. Det ble vist til tidligere oversendt klageinformasjon.

Sikrede bestred avslaget samme dag.

Foretaket forklarte 13.1.23 forskjellen mellom tilbudet sikrede hadde oversendt (full rehabilitering) og kalkylen foretaket hadde benyttet som grunnlag for erstatningsoppgjøret (tilbakeføring). Foretaket anførte for øvrig at klagefristen var oversittet.

Sikrede krever dekning for skadene i kjelleren. Hun ønsket at foretaket utførte alt arbeid som forsikringen dekker, verken mer eller mindre. Sikrede ønsker at foretaket stiller folk for å utføre jobben, ikke en kontantsum som er vesentlig lavere enn det sikrede klarer å utføre dette for.

Sikrede mener hun har klaget i tide. Sikrede hadde flere diskusjoner med foretaket der hun gjorde oppmerksom på at hun var uenig i kontantutbetalingen som ble foreslått fra foretakets side.

Sikrede klagde innenfor fristen, og korrespondanse frem og tilbake gjorde at dette tok tid.

Innhenting av tilbud på utbedring av skade tok tid og ble klart rett før jul 2022. I brev fra foretaket datert 22.7.22 fremkom det klagefrist på seks måneder, og at fristen ikke løp mens klagen var til behandling hos Tryg. Etterfølgende korrespondanse mellom partene medfører at klagefristen må skytes ut. Foretaket sendte 28.9.22 e-post der beløpet for skadeoppgjør ble øket. Sikrede anfører at dette må regnes som ny utvikling i saken og et signal om at foretaket var villig til nye forhandlinger av oppgjør. Sikrede mener da fristen skal løpe fra dette tilbudet.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at klagefristen på seks måneder er oversittet. Klage til Finansklagenemnda ble sendt 22.2.2023, hvilket er syv måneder etter at foretaket orienterte om klagefristen. Sikrede har rett nok sendt en klage til foretaket 24.12.22, men selv om man trekker fra de dager som gikk før foretaket svarte på klagen 5.1.23 fremstår det å ha gått mer enn seks måneder før klagen kom frem til Finansklagenemnda.

Sikrede har uansett ikke dokumentert at det foreligger skader som gir rett til dekning etter vilkårene. Foretaket har likevel tilbudt å dekke kostnad for å sette i stand forhold etter lekkasjesøk o.l. som SSG utførte, og det er tilbudt en kontanterstatning på om lag kr 63 000 for dette.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket har ytterligere ansvar for vannskade, herunder om klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd er oversittet.

Nemnda ser først på spørsmålet om klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd er oversittet. Bestemmelsen lyder:

Avslår forsikringsforetaket et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom ikke sak er anlagt eller nemndbehandling krevd (...) innen seks måneder etter at sikrede fikk melding om avslaget. Meldingen må angi fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes. (...)

Foretaket opplyste i avslaget av 22.7.22 om klageadgang, og hvilken konsekvens det har at klagefristen oversittes. Informasjonen tilfredsstiller derfor lovens formkrav.

Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda syv måneder etter at avslaget med informasjon om klagemuligheter ble sendt til sikrede. Spørsmålet er derfor om klagefristen må anses avbrutt tidligere.

Nemnda har lagt til grunn at en klage til foretaket er fristavbrytende hvis klage til intern klagenemnd i avslagsbrevet blir sidestilt med Finansklagenemnda og domstolene, se f.eks. FinKN 2021-980 og 2022-183 med henvisninger til tidligere praksis. Det avgjørende vil da være om sikrede har klaget til en "intern klageordning/- nemnd", eller om det dreier seg om realitetsdrøftelser av saken som ikke i seg selv er fristavbrytende, jf. Rt-2001-1457.

Foretaket ga i brevet anvisning på flere mulige klagemåter for å avbryte fristen, herunder klage til bygning.klage@tryg.no. Sikrede sendte 20.12.22 klage til bygning@tryg.no. Dette er ikke fristavbrytende.

Avslagsbrevet sier imidlertid at fristen ikke løper "mens en klage er til behandling i Tryg". Det er uklart for nemnda om utsettelsen kun gjelder for de fremgangsmåter for klage som er omtalt i brevet eller også gjelder ved klage til samme saksbehandler, men dette får uansett ikke betydning for resultatet. Sikredes klage var til behandling i foretaket fra 20.12.22 frem til svar fra foretaket forelå 5.1.23. Dette ville føre til 16 dagers utsettelse av klagefristen, som opprinnelig utløp seks måneder etter 22.7.22, dvs. 22.1.23. Med tillegg på 16 dager løp fristen ut 7.2.23. Klagen til Finansklagenemnda ble først fremsatt 22.2.23, og fristen, inkludert en eventuell forlengelse på 16 dager, var da utløpt, jf. også FinKN 2022-261.

Sikrede anfører at de fikk nytt tilbud fra foretaket 28.8. Dette tilbudet gjaldt imidlertid en forhøyelse av det opprinnelige tilbudet om å utbedre riving utført av SSG som foretaket har akseptert ansvar for, og ikke det omtvistede dekningskravet. Dette tilbudet har derfor ingen konsekvenser for oversittelse av fristen knyttet til sikredes krav om full dekning for skadene.

Klagefristen er etter dette oversittet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Merete Anita Utgard (bransjerepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).