

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-801

7.11.2023

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Tilbakeslagsskade i bolig – erstatningsoppgjør – oppgjørsform – avtaleloven § 7.

Som følge av kraftig nedbør oppstod det tilbakeslagsskade i sikredes bolig. Foretaket bekreftet at skaden var dekningsmessig og avtalte med sikrede at det skulle foretas styrt utbedring ved entreprenør engasjert av foretaket. Som følge av det entreprenøren oppfattet som uenighet oppstått under utbedringsprosessen, informerte foretaket sikrede om at kontantoppgjør var valgt for det som gjenstod av dekningsmessig utbedring av skaden. Sikrede bestred at foretaket hadde anledning til å endre oppgjørsform i ettertid. I alle tilfelle anførte sikrede at utmålingen av skaden var uriktig. Foretaket anførte på sin side at vilkårene ga grunnlag for å kunne endre oppgjørsform. Foretaket anførte videre at det ikke var sannsynliggjort et større skadeomfang enn det foretaket hadde lagt til grunn for sitt oppgjør i henhold til takst. Nemndas flertall kom til at foretaket kunne endre oppgjørsform på bakgrunn av tillitsforholdet mellom partene. Nemndas flertall kom videre til at det ikke var grunnlag for å imøtegå den takseringen foretaket hadde lagt til grunn for erstatningsoppgjøret.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 195 625

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om ytterligere erstatning etter flomskade/tilbakeslagsskade i bolig.

Sikredes bygningsforsikring har følgende vilkår for erstatningsoppgjøret:

5. Skadeoppgjørregler og erstatningsberegning

(...)

Erstatningen beregnes på grunnlag av kostnadene til reparasjon / gjenoppføring til samme - eller vesentlig samme - stand som umiddelbart før skaden inntraff, beregnet etter prisene på skadedagen.

If dekker ikke tap knyttet til estetisk forringelse, hvor nye bygningsdeler ved reparasjon ikke er estetisk kompatibel med gamle uskadete bygningsdeler. Eksempel på tap som ikke dekkes er skifte av gjennomgående parkett/bygningsmateriale i andre rom enn der hvor skaden har oppstått.

If har rett til å bestemme hvilket av disse alternativer, samt hvilken reparatør eller leverandør som skal benyttes, eller velge å betale kontant. Kontanterstatningen kan ikke overstige det beløp If ville ha betalt for reparasjon eller gjenanskaffelse. Dersom det ikke kan dokumenteres med faktura at arbeidspenger er betalt, erstattes arbeidspenger med 75% av Ifs avtalepartnerpriser, eksklusive mva.

Sikrede fikk vannskader i kjeller/underetasje da det kommunale avløpsnettet ikke tok ikke unna for vannmengdene under kraftig nedbør/styrtregn 26.8.22. Skaden ble meldt til foretaket under sikredes bygningsforsikring samme dag.

Foretaket engasjerte K. til å gjennomføre befaring/taksering. Etter befaring 31.8.22 utarbeidet K skaderapport med følgende beskrivelse av skadeårsak:

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

Som følge av dårlig vannledningsnett og sterk nedbør kveld, 26.08.22 kom det vann opp av sluk kjeller, samt gjennom utettheter i kjellerdør og forårsaket skader på konstruksjon og innbo. Vannet var synlig som vannspeil 50cm på gulv i kjeller. Vannet har fordelt seg til tilstøtende rom

Foretaket bekreftet i e-post 2.9.22 at skaden var omfattet av bygningsforsikringen og ga følgende orientering om utbedringen:

(...)

Vår partner, (K.), er rekvirert til å utbedre skaden hos deg. Partner tar direkte kontakt med deg for avtale om oppstart og fremdrift i saken.

(...)

K. kontaktet foretaket mot slutten av september 2022 og ga uttrykk for at de ikke lenger så det mulig å gjennomføre reparasjonen som følge av mistillit fra sikredes side. Sikrede forklarte på sin side at de ikke var enige i at de hadde stilt "en rekke krav og innsigelser" til K. som ga K. grunnlag for å avbryte utbedringen av skaden.

Foretaket informerte i brev av 30.9.22 at det hadde valgt kontantoppgjør for det som gjestod av dekningsmessig utbedring av skaden. På bakgrunn av kalkyle fra entreprenøren ble det beregnet kontantoppgjør på kr 153 370.

Sikrede bestred at foretaket hadde anledning til å endre oppgjørsform til kontantoppgjør og påklaget saken til foretakets kundeombud i oktober 2022.

Kundeombudet fastholdt foretakets standpunkt i sin avgjørelse av 17.10.22.

Det var senere ytterligere dialog om utmålingen av skaden mellom sikrede og foretaket, herunder hvorvidt ny ytterdør skulle medtas i kalkylen. Dette ble etter hvert akseptert fra foretakets side.

I brev datert 21.2.23 informerte foretaket om at kostnadene i saken var beregnet til kr 234 172 inkl. mva.

Foretakets standpunkt ble påklaget til Finansklagenemnda 4.4.23.

Sikrede anfører at foretaket er bundet av sitt løfte om reparasjonsalternativet som oppgjørsform, jf. avtalelovens § 7. Foretaket har ikke rett til å endre oppgjørsform i ettertid.

Sikrede krever videre dekning for differansen mellom eget kostnadsestimat kr 364 556,11 inkl. mva. og utbetalt beløp, beregnet til kr 185 511. Sikrede bestrider foretakets takst, som ikke reflekterer dagens kostnadsnivå i byggebransjen i K. Grunnlaget for erstatningsoppgjøret må være de kostnadene som har medgått for å sette boligen i stand etter skaden.

Forsikringsforetaket avviser ytterligere ansvar. Avtalelovens bestemmelser om avtaleslutning er deklarasjonelle og er utfylt ved forsikringsavtalen som er inngått mellom foretaket og kunden. I henhold til vilkårenes pkt. 5 har "If rett til å bestemme hvilken reparatør eller leverandør som skal benyttes, eller velge å betale kontant". Denne retten er ikke tidsbegrenset. Etter foretakets syn har det, på bakgrunn av vilkårenes formulering, adgang til å endre oppgjørsform underveis, jf. f.eks. FinKN 2021-273.

Foretaket anfører videre at det er den prisen foretaket måtte betalt for reparasjonen som skal legges til grunn. Erstatningen beregnes i henhold til endelige kalkyle fra entreprenør. Kundens kostnader til å utbedre skaden er ikke avgjørende. Dersom det hadde vært oppdaget et større skadeomfang, ville dette fått betydning for utmålingen, men dette er godtgjort i saken. En gjennomgang av utført arbeid viser at dette inkluderer merarbeid som ikke omhandler den dekningsmessige skaden.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningsoppgjør er korrekt.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Trine Vøien, bemerker:

Flertallet mener foretaket må gis medhold.

Sikredes forsikring har følgende oppgjørsregler:

5. Skadeoppgjørregler og erstatningsberegning

FAL. § 6-1 er fraveket. I stedet gjelder bestemmelsene nedenfor.

Erstatningsgrunnlaget fastsettes til hva det vil koste å • reparere/utbedre skaden, eller

- gjenanskaffe tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende ting, eller
- gjenoppføre tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende bygning.

Erstatningen beregnes på grunnlag av kostnadene til reparasjon / gjenoppføring til samme - eller vesentlig samme - stand som umiddelbart før skaden inntraff, beregnet etter prisene på skadedagen.

(...)

Sikrede anfører at foretaket er bundet av sin bekreftelse på at det valgte utbedring som oppgjørsform, og ikke har anledning til å endre oppgjørsform underveis i skadesaken, jf. avtaleloven § 7.

Vilkårene gir ingen tidsbegrensning i foretakets adgang til å velge. Dersom det viser seg etter at reparasjonsalternativet er valgt at det er avvik pga. forhold som ikke angikk skaden og som gjorde reparasjon vanskelig, har nemnda akseptert at foretaket har anledning til å endre standpunkt, jf. FinKN 2021-273 og 2020-693. Her er det imidlertid ikke fremlagt informasjon om endringer i skadebildet, men om at sikrede ikke har tillit til reparatøren, og at det er uenighet mellom partene. Foretaket viser til at sikrede har fremmet en rekke "krav og innsigelser". I FinKN 2023-590 kom nemnda til at foretaket kunne endre fra styrt reparasjon til kontantoppgjør fordi tillitsforholdet mellom partene var brutt. Diskusjonen mellom sikrede og entreprenøren er ikke belyst i saken her, men sikrede skriver som svar på foretakets endring til kontantoppgjør:

Vårt krav er derfor at IF bringer huset tilbake i samme stand og utførelse som umiddelbart før skaden inntraff. IF skal fremskaffe og stå som juridisk oppdragsgiver overfor alle oppdragstakere og således indirekte stå som garantist for at alle reparasjonsarbeider utføres iht gjeldende lover, forskrifter og kvalitetskrav.

Sikrede krever her at foretaket skal stå som juridisk oppdragsgiver og garantist for alle reparasjonsarbeider. Flertallet er ikke enig i at "styrt reparasjon" har et slikt innhold. Styrt reparasjon betyr i utgangspunktet at foretaket velger reparasjon og reparatør i henhold til vilkårene, men at selve oppdragsavtalen inngås mellom sikrede og reparatøren, evt. med foretaket som mellommann. En forsikringsavtale er en avtale om finansiering av en skade, ikke en avtale om å reparere den. Dette gjelder selv om foretaket etter vilkårene kan velge reparasjon og reparatør. En slik fremgangsmåte er hensiktsmessig fordi foretaket pga. antallet skader kan få rabatter ved å inngå avtaler med gitte håndverkere, og dette kommer hele kundegruppen til gode gjennom lavere premie. Men et forsikringsforetak kan i utgangspunktet ikke drive virksomhet i form av reparasjon av skader. Flertallet mener at når sikrede stiller slike krav, må foretaket kunne svare med å gå over til kontantoppgjør.

Sikrede anfører videre at erstatningsutbetalingen er for lav. Det følger av vilkårspkt. 5. at erstatningen tar utgangspunkt i hva det vil koste å reparere eller utbedre skaden til tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende stand som før skaden. Reparasjon eller utbedring skal innebære en tilbakeføring av bygningsdel/rom til samme stand som umiddelbart forut for skaden. Forbedringer eller standardhevinger omfattes ikke. Foretaket har lagt frem en takst over reparasjonsutgiftene. Sikrede anfører at kalkylen ikke gir uttrykk for de reelle

utbedringskostnadene. Det er imidlertid ikke lagt frem en annen takst/skadevurdering i saken som skulle tilsi at foretakets vurdering er uriktig/for lav. Sikrede har fremlagt overslag over de kostnader som er betalt, men dette dokumenterer ikke at foretakets takst er feil, jf.

FinKN 2022-924. Flertallet har ikke grunnlag for å sammenligne kostnadsoverslaget med de skader som er omfattet av forsikringen, og foretaket anfører at kostnadsoverslaget inkluderer merarbeid utover den aktuelle skaden. Slik denne saken er opplyst har flertallet ikke grunnlag for å imøtegå den taksering foretaket har lagt til grunn for erstatningsoppgjøret.

Nemndas mindretall, Alexander Venås, bemerker:

Mindretallet er kommet til at klageren må gis delvis medhold. Partene er enige om at det foreligger en erstatningsmessig skade (tilbakeslag), og foretaket har utbetalt kr 256 545. Klager har imidlertid vist til at skaden kostet kr 461 737 å utbedre og krevde derfor i den opprinnelige klagen, etter fradrag for kr 8 000 i egenandel, ytterligere kr 197 192. Etter å ha innhentet takstrapport i forbindelse med nemndsansmodningen er kravet nedjustert til kr 185 511.

Oppgjørsformen. I dekningstilsagnet uttalte foretaket at "vår partner... er rekvirert til å utbedre skaden hos deg", og dessuten blant annet at "spørsmål i forhold til utbedring av skaden rettes direkte til vår partner". Foretaket ga med dette tilsagn om at skadeoppgjøret skulle skje ved "styrt reparasjon" ved foretakets avtalepartner. Klageren er så vidt mindretallet forstår en alminnelig forbruker, og for ham er det vel naturlig å anta at foretaket da anses som oppdragsgiver for reparasjonsarbeidet, når det er foretaket som bestiller ("rekvirerer") sin "partner" til å utbedre skaden. Mindretallet ser ikke at klager verken gjennom vilkårene eller dekningstilsagnet er gjort oppmerksom på noe annet, og foretaket må vel da også etter alminnelige avtalerettslige regler sees på som oppdragsgiver for reparasjonsoppdraget.

Sånn sett fremstår ikke klagerens "kravbrev" spesielt urimelig, og det er uansett vanskelig å forstå hvorfor ikke en eventuell misforståelse av partenes forpliktelser og rettigheter kunne vært avklart uten å endre oppgjørsform. Det er ikke fremlagt noen nærmere dokumentasjon eller skriftlig forklaring fra foretakets avtalepartner som underbygger påstanden om at tillitsforholdet mellom partene var brutt sammen. Foretaket kan ikke uten videre kunne gå bort fra tilsagnet om "styrt reparasjon" og endre oppgjøret til et kontantoppgjør. Saken skiller seg fra FinKN 2023-590, hvor klageren blant annet uttrykkelig ønsket å bytte entreprenør og hadde grunnleggende innsigelser til utbedringsmetoden.

Erstatningsutmålingen. Erstatningen skal ifølge vilkårene pkt. 5 tilsvare "kostnadene til reparasjon... til samme – eller vesentlig samme – stand som umiddelbart før skaden inntraff". I tillegg uttrykker vilkårene at erstatningen ikke kan "overstige det beløp [foretaket] ville ha betalt for reparasjon". I og med at foretaket urettmessig endret oppgjørsform, kan imidlertid ikke den sistnevnte regelen få betydning i vår sak. Det var jo ikke lenger et aktuelt alternativ for foretaket å "betale for reparasjon" på det tidspunktet det utbetalte kontanterstatning, og det må de selv bære ansvaret for.

I vår sak har klager dokumentert utbedringskostnadene som reelt ble påført, og har for så vidt også innhentet en vurdering fra takstmann som støtter kravets omfang. Som et utgangspunkt anser mindretallet faktisk dokumenterte utgifter for å være et godt mål på hva reparasjonsutgiftene for en skade utgjør. Klageren hadde imidlertid en plikt til å begrense tapet, jf. fal. § 4-10 første ledd, og kan ifølge vilkårene heller ikke få dekket eventuelle forbedringer, og selvfølgelig heller ikke kostnader som ikke har sammenheng med forsikringstilfellet.

Foretaket har i klagesvaret for nemnda hatt enkelte innvendinger til de oppgitte kostnadene. Dette har vært til rørleggerkostnadene, elektrikerkostnadene samt tømmerkostnadene. I kravet for

nemnda har imidlertid klager lagt til grunn foretakets kalkyle når det gjelder elektriker- og rørleggerkostnadene.

Når det gjelder det siste punktet, tømmerkostnadene, har foretaket i all hovedsak innvendt at det ikke var nødvendig å rive bindingsverket i kjelleren, og dette innebar et merarbeid foretaket ikke er ansvarlig for å dekke. Klager har på sin side forklart at leietakeren utførte rivningsarbeidet i forståelse med foretakets avtalepartner etter befaring. I befaringsrapporten er reparasjonsbehovet blant annet angitt til å "rive panelvegger og dører i sin helhet". Rivningen av bindingsverket virker å være en uheldig misforståelse mellom foretakets avtalepartner og leietakeren, og det virker ikke som klageren har oppnådd noen fordel med at bindingsverket ble revet. Siden bindingsverket var opprinnelig skadd på grunn av forsikringstilfellet (tilbakeslagsskade), må foretaket da dekke kostnadene med å reparere skadene tilbake til samme stand som tidligere.

Selv om en medtar kostnadene med bindingsverket, virker det imidlertid fremdeles å være en betydelig forskjell mellom foretakets kalkyle og de utgiftene klageren mener å ha hatt med å utbedre skaden. Det er særlig et betydelig avvik på antallet tømmer timer partene mener har vært nødvendig. Klager har bevisbyrden for sitt krav, og her *kunne* kravet vært bedre dokumentert med detaljerte timelister og forklaringer fra de utførende håndverkerne. Det må allikevel tas hensyn til at klageren ble satt i en vanskelig situasjon da foretaket ensidig og ganske plutselig bestemte at erstatningen ikke skulle være en "styrt reparasjon", men kontanterstatning. Foretaket har heller ikke, til tross for oppfordringer fra klager, fremlagt noen tilfredsstillende forklaring for hvordan arbeidsplanen/kalkylen er utarbeidet. Alt i alt er det ganske uklart for mindretallet hvilke kostnader som faktisk var nødvendige, og i denne saken må denne tvilen gå utover begge partene. Etter en utpreget skjønnsmessig vurdering anser mindretaket derfor at det er sannsynlig at de nødvendige utbedringskostnadene iallfall utgjør ytterligere kr 100 000, og at klager tilkjennes et slik beløp.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).