

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-821

13.11.2023

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Tak utbedret til "vesentlig tilsvarende stand"?

Det oppstod skader på sikredes innvendige tak etter en dekningsmessig vannskade 1.10.20. Foretaket rekvirerte takstmann fra B. til å utbedre skaden. Etter utbedringen reklamerte sikrede på utbedringen og viste blant annet til at malerarbeidet ikke var tilfredsstillende utført og at takplatene "buler". Foretaket sendte derfor ny takstmann fra B. for å befare arbeidet. Sikrede mente ny takstmann bekreftet at det hadde skjedd en feil som måtte rettes opp. I senere dialog med foretaket avviste imidlertid B. at det var registrert avvik i forhold til malerjobben. Av denne grunn avsto foretaket å dekke ytterligere utbedringskostnader og henviste sikrede til å reklamere overfor utførende håndverker. Sikrede var uenig i avslaget og anførte at skaden ikke kunne anses å være utbedret til "vesentlig samme stand". Det ble videre vist til at foretaket hadde hyret B. til å oppfylle sin kontraktmessige forpliktelse overfor sikrede, slik at foretaket heftet for egen kontraktmedhjelpers utførelse. Foretaket bestred ytterligere ansvar og fremholdt at det heller ikke hadde noe byggherreansvar eller kunne holdes ansvarlig for arbeider som var utført av en profesjonell aktør. Nemndas flertall kom til at sikrede ikke hadde dokumentert at feil ved takplatene skyldtes mangelfull reparasjon.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter vannlekkasje under bygningsforsikringen.

Sikredes bygningsforsikring angir at foretaket er ansvarlig for å:

- reparere/utbedre bygningen til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden ...

Sikrede meldte 1.10.20 om vannskade i bolig med angitt skadedato 30.4.20 og forklarte at vann hadde trengt inn gjennom tak eller vegg og skadet himlingen.

Foretaket rekvirerte B. til besiktelse. B. konkluderte med at vanninntrengningen skyldtes utett pipe.

Foretaket bekreftet 8.10.20 dekning for følgeskaden etter vanninntrengningen og sendte krav om innbetaling av egenandel til sikrede:

Etter avtale er det bestilt håndverkere til utbedring av følgeskaden. Fakturaer vil bli betalt i sin helhet av Gjensidige Forsikring ASA til de respektive firmaer. Følgeskaden er dekket av din forsikring med en egenandel på kr 6 000.

B. med underleverandør utbedret skaden, og foretaket dekket utbedringen.

Sikrede reklamerte på utført arbeid og viste blant annet til at malerarbeidet ikke var tilfredsstillende utført.

Foretaket besvarte henvendelsen 30.8.21:

Har vært i kontakt med H... K ..., som ikke har registrert avvik i forhold til malerjobben. Gjensidige er blitt fakturert for dette arbeidet, og kan ikke utbetale erstatning for samme arbeidet en gang til. I følge prosjektleder i S..., T ..., har de aldri lovt noen form for kontanterstatning for at du skal male på nytt selv.

Vi får opplyst fra T... O i A ... at det ikke er snakk om en reklamasjon på malerjobben som er utført, men at det er et ønske om å få utført utbedring ut over det som er skadet. Det er derfor viktig å påpeke at forsikringen dekker ikke oppussing/oppgradering, men å sette tilbake i samme stand, eller vesentlig samme stand som før skaden.

Etter ytterligere dialog mellom sikrede og foretaket, sendte foretaket sikrede en SMS 14.12.21 hvor det ble informert om at sikrede selv måtte reklamere på arbeidene til B.

Sikrede kontaktet foretaket på nytt 15.3.23 og presiserte følgende:

Skaden ble meldt inn oktober 2020. En (1) takplate var skadet. Takstmann insiterte på at hele taket (over 60m2) måtte byttes. Resultat er nå at hele taket skadet ved at alle takplatene buler.

Årsaken er at S... senere B ... som utbedret skaden ikke akklimatiserte takplatene før de ble satt opp. Årsaken til at saken ikke har blitt tatt opp før i desember 2022 er at da ble det gjennomført en hovedrengjøring i huset. Da taket skulle rengjøres (noe det ikke ble) så vi hvor mye takplatene bulet.

Jeg tok da kontakt med Gjensidige ved K Han ba meg kontakte S ... ved takstmann A... S Han kom på befarig fredag 6. januar. Han så over skadene og bekreftet at her hadde det skjedd en feil som måtte rettes opp i. Dette var han helt klar på. Han så på tilstøtende rom med takplater som var slik de skal være. Han sjekket innemiljøet i huset, blant annet temperaturen og konkluderte med at innemiljøet i huset ikke hadde noe med skaden / bulingen i taket å gjøre.

Enten var det feil på platene eller så var de montert feil (uten akklimatisering før oppsetting). Etter lang tid og flere purringer til vedkommende trekker han seg fra saken, kommer med usannheter og nekter å besvare min kommunikasjon med ham. Han fraskriver seg ethvert ansvar og må følgelig ha feilinformert sin kollega på reklamasjonsavdelingen som avslår saken med henvisning til innemiljøet i huset.

Jeg vet at takplatene ble tatt inn og lagt i stabel på ettermiddagen i gangen og satt opp dagen etter. Altså ingen akklimatisering som det tydelig står i monteringsanvisningen. Takplatene var kalde da dette skjedde i desember. Jeg sitter i dag igjen med et tak som er 100 prosent skadet.

K... G... skriver til meg 8 10 2020 at Gjensidige har avtale med håndverkere til utbedring av skaden.

Jeg er medlem av Huseiernes Landsforbund og har rådført meg med deres juridiske avdeling da S.../B ... nekter å utbedre den skaden de har forvoldt. De er helt klare på at dette er en sak som Gjensidige som har avtale med og har engasjert S ... / B ... i denne saken må rydde opp i.

Forsikringstaker har ingen avtale / kontrakt med entreprenøren.

Den 28.3.23 mottok foretaket en e-post fra B. hvor det fremgikk at håndverkeren avviste sikredes reklamasjon.

I lys av denne tilbakemeldingen skrev foretaket følgende til sikrede 31.3.23:

Viser til samtale i dag, der vi har forsøkt å informere etter beste emne at vi ikke kan ta på oss ansvar for jobben som er utført av B ... (S ...).

Gjensidige Forsikring ASA har ikke håndverkeransvar. Det er her utførende firma som må stå til ansvar for eventuelle feil eller mangler som de utfører.

Saken er også gjennomgått av intern takst hos oss, som har kommet til samme konklusjon. Da du har reklamert til dem, og ikke kommer noen vei så kan ikke vi se at du har annen mulighet enn å klage B ... (S ...) inn Håndverkerklagenemda.

Sikrede krever dekning for feil begått av utførende håndverker og anfører at utbedringen etter vannskaden ikke er tilfredsstillende. Det er klart at sikrede ikke er oppdragsgiver for B. og dermed heller ikke kan anses ansvarlig for å ta saken videre til Håndverkerklagenemda. Inspektøren fra B. var også tydelig på at de utførte arbeidene med å tilbakestille det skadede taket til opprinnelig stand på oppdrag fra foretaket.

Arbeidene fra B er mangelfulle. Takplatene har utvidet seg og buler, og hele taket er ødelagt. Sikrede tok derfor kontakt med foretaket som sendte en ny takstmann. På befaring 6.1.23 konkluderte denne takstmann med at takplatene enten var montert feil (ikke akklimatiserte) eller at det var tale om materialfeil. Etter ca. to måneder og flere purringer om å utbedre skaden, avslo B. likevel reklamasjonen.

Det er foretaket som engasjerte og inngikk avtale med B. Dette fremgår tydelig av loggen i skadesaken hvor det står at "Vi har ... gitt beskjed til vår avtalepartner som vil kontakte deg neste arbeidsdag for befaring av skaden". I tilsvaret skriver foretaket videre at det har "engasjert avtalepartner ...", samt at B. ... med underleverandør "utbedret skaden, og Gjensidige betalte for utbedringen".

Fakturaene for arbeidet er også gått til foretaket, riktignok med en bemerkning om skadested. På fakturaen fra B. ... er K...G... som jobber i foretaket benevnt som "Rekvirent", altså den personen som bestiller de fakturerte tjenestene. Adressen på fakturaene viser kun leveringsadressen for de bestilte og utførte tjenestene. Dette bekrefter at sikrede ikke har vært aktiv, delaktig eller ansvarlig for noen beslutninger/bestillinger med hensyn til utbedringen. Foretaket må derfor anses som kontraktspart, jf. FinKN 2021-764.

Forsikringsforetaket avviser ansvar for feil gjort av utførende håndverker. Foretakets forpliktelse etter vilkårene er å betale for hva det koster å tilbakeføre tingen til vesentlig samme stand som før skaden (en ren økonomisk forpliktelse). Det har ingen plikt til å sende et skadesaneringsfirma for å utrede skaden/finne skadeårsaken eller foreta andre ytelser i denne forbindelse. Dette gjelder selv om foretaket engasjerer et skadesaneringsfirma og involverer seg i dette som en service overfor kundene, jf. FinKN 2021-128.

Det er riktig at skaden ble utbedret av B., og at foretaket har betalt for utbedringen. Foretaket har imidlertid ikke noe kontraktsansvar overfor sine leverandører, selv om foretaket bestemmer oppgjørsform med hjemmel i forsikringsavtalen. Dersom foretaket skal fungere som kontraktspart, må det foreligge en oppdragsavtale signert av foretaket, og fakturaene må være utstedt fra reparatøren til foretaket, sml. FinKN 2021-764. I dette tilfellet er det ikke signert noen oppdragsavtale med B. eller underleverandører, og foretaket må derfor anses som mellommann. Så lenge foretaket ikke har inngått eller signert noen oppdragsavtale med håndverkere om utbedring av skaden, har det heller ikke noe oppfyllesesansvar som kontraktspart. Fakturaene fra B. er stilet til sikrede som forsikringstaker selv om de ble betalt av foretaket. Det er kun fakturaen fra underleverandøren (som ble rekvirert av B.) som er stilet til foretaket. Reklamasjon på utført arbeid må dermed rettes til B., eventuelt Håndverkerklagenemnda.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skade som følge av mangelfull reparasjon.

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

Flertallet mener foretaket må gis medhold.

Flertallet forstår saken slik at skaden er dekket under punktet "vannskade som følge av vanninntrengning gjennom utett bygning over bakkeplan". For å reparere vannskaden i himlingen ble hele taket byttet.

Sikrede anfører at reparatøren har gjort en feil ved utbedringen ved at platene ikke er akklimatisert godt nok slik at platene nå buler. Det er ikke fremlagt noen sakkyndig vurdering for å dokumentere at dette er tilfellet. Foretaket viser til at reparatøren har forklart at plater henger og

buler som følge av for lav temperatur og høy luftfuktighet over tid i ubebodd bolig. Dette er forhold som må regnes for sikredes risiko, og som ikke foretaket har noe ansvar for.

Det er uklart for flertallet hva som er korrekt vurdering av årsaksforholdet. Sikrede har bevisbyrden for at bulene skyldes mangelfull reparasjon. Uten bedre dokumentasjon for dette kan flertallet ikke se noe grunnlag for at foretaket kan være ansvarlig for den mangelfulle reparasjonen.

Nemndas mindretall, Hege Sundby og Alexander Venås, bemerker:

Mindretallet mener at klager må gis medhold i at foretaket har et "resultatansvar" for det utførte håndverkerarbeidet. Mindretallet er for så vidt enig med flertallet i at det her er uklart om arbeidet er utført mangelfullt eller ikke. Klagesaken har imidlertid dreid seg om foretaket har "et ansvar" for eventuelle mangler ved/reklamasjoner på håndverkerarbeidet, og ingen av partene har prøvd å dokumentere om håndverkerarbeidet var mangelfullt eller ikke. I klagen har klager krevd at foretaket "innser sitt ansvar i saken og ferdigstiller jobben de har påtatt seg", og i nemdsanmodningen har klageren presisert at saken handler om "hvem som har ansvaret for at en skadeobjekt skal bli satt tilbake til opprinnelig tilstand før skaden inntraff". På bakgrunn av dette, og sett hen til at nemndsbehandlingen skal være et lavterskel klagetilbud, antar mindretallet at klager har et reelt behov for å få avklart dette rettsforholdet.

En forsikringsavtale er i utgangspunktet en avtale om en finansiering av en skade, sml. forsikringsavtaleloven § 6-1. Denne bestemmelsen kan imidlertid fravikes i forsikringsavtalen, og det er uttrykkelig gjort i forsikringsavtalen i denne saken. Foretakets forpliktelser må da i første rekke avgjøres ved å tolke avtalen mellom foretaket og forbrukeren. Det er her tale om et trepartsforhold mellom henholdsvis klageren (forbrukeren), forsikringsforetaket og håndverkeren. Det avgjørende må være hvordan avtalen mellom klageren og forsikringsforetaket skal forstås i denne konkrete saken.

Ifølge forsikringsavtalen gjelder følgende regler for forsikringsoppgjøret:

Erstatningen fastsettes til hva det vil koste [foretaket] å... reparere/utbedre bygningen til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden, eller å gjenoppføre tilsvarende bygning... [Foretaket] bestemmer hvilket av disse alternativene som skal benyttes og hvilken reparatør/leverandør som velges...[Foretaket] vil i et hvert skadetilfelle vurdere om sikrede kan få kontanterstatning..

I denne saken valgte ikke foretaket kontanterstatning. Oppgjøret skjedde derfor ved at foretaket bestemte at en tredjepart, foretakets avtalepartner, skulle reparere/utbedre skaden. Ifølge forsikringsavtalen måtte altså klageren godta dette for å kunne få oppgjør. Når utbedringsarbeidet var gjennomført, betalte foretaket avtalepartneren/håndverkeren direkte. Det er mulig at oppgjøret for foretaket har fremstått som en ren økonomisk transaksjon, men for forbrukeren ble i praksis forsikringsavtalen oppgjort, og foretakets forpliktelse oppfylt, ved at skaden ble utbedret av en tredjepart, til "tilsvarende stand som før skaden".

Om denne utbedringen var mangelfull, noe vi ikke tar stilling til, er det i så fall nærliggende å se på det som en svikt ved oppfyllelsen av avtalen som foretaket svarer for, sml. Hagstrøm "Obligasjonsrett" (2021) kapittel 13. Så lenge forbrukeren ikke har tatt et informert valg om hvordan oppgjøret skal skje, men at skadeutbedringen avgjøres av foretaket og forsikringsvilkårene, må foretaket bære risikoen for en mangelfull utbedring. Foretaket må da sies å ha et "resultatansvar" for utbedringen, og dette må klageren gis medhold i.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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