

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-914

15.12.2023

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Sprekkskader på bygning – info. om klagemuligheter – fal. § 8-5.

Sikrede meldte om sprekkskader på sitt bolighus til foretaket i oktober 2020. I skademeldingen opplyste han om at skadene skyldtes sprengningsarbeid på naboeiendommen. Foretaket engasjerte en takstmann som konkluderte med at skadene skyldtes "naturlige årsaker". Skadene ble derfor avslått den 12.1.21 med begrunnelse i at det ikke var påvist skader som forsikringen dekket. I avslagsbrevet informerte foretaket om sikredes klagemuligheter, herunder at sikrede kunne klage til foretaket ved å sende e-post til bygning.klage@tryg.no. Sikrede sendte klage til oppgitt e-postadresse den 26.4.21. Foretaket innhentet deretter rystelsesmålinger som viste at rystelsene i forbindelse med sprengningsarbeidet var innenfor tillatte grenseverdier. På denne bakgrunn fastholdt foretaket sin vurdering den 11.10.21. Den 29.9.22 fikk foretaket spørsmål fra sikredes advokat om klagefristen var overholdt. Foretaket opplyste den 5.10.22 at seks månedersfristen i fal. § 8-5 måtte anses som oversittet. Sikrede var uenig og saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 5.6.23. Nemnda kom under tvil til at sikrede hadde avbrutt klagefristen i forbindelse med klagen til foretaket, og viste til at foretaket måtte ta risikoen for at informasjonen om klagemulighetene var noe uklar. Nemnda kom videre til at spørsmålet knyttet til sprekkskadene måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter sprekkskader på bolighus, herunder spørsmålet om klagen er for sent fremsatt, jf. fal. § 8-5.

Sikredes bygningsforsikring har bl.a. følgende vilkår:

2.6. PLUTSELIGE SKADETILFELLER

Følgende er dekket

Plutselige skader.

Unntak

Skade som følge av insekter, bakterier, sopp eller råte uansett årsak. Dette unntaket gjelder ikke ved bruddskade på glass.

Skade som følge av slitasje, tæring, forbruk, tingens alder eller ødeleggelse av tingen selv.

Utbedring av svak konstruksjon, materialfeil samt utbedring av feilmontering.

Skade på gulv og vegger i våtrom som følge av at disse ikke er vanntette.

Utbedring av manglende vedlikehold

Sikrede meldte 30.10.20 om sprekkskader på sitt bolighus og opplyste i skademeldingen at skadene skyldtes sprengningsarbeid som pågikk 25 meter fra eiendommen.

Foretaket engasjerte en takstmann (A) for å besiktige skadene. I skaderapporten konkluderte A med at skadene ikke skyldtes rystelser etter sprengning:

De registrerte/kalkulerte rystelsene har en lavere verdi enn den grenseverdien som boligen skal kunne tåle av belastninger/rystelser. Det konkluderes med at de påviste riss, sprekker, bom i overflate på keramiske fliser, forskyvninger i støttemurer ol. har sin naturlige årsak, og således ikke kan tilbakeføres til sprengningsarbeidene som har vært utført av (firma).

Foretaket avslo krav om erstatning den 12.1.21 og orienterte om sikredes klagemuligheter og om fristen for å kreve nemndbehandling eller ta ut søksmål ved domstolene:

Slik går du frem hvis du vil klage

1. Ta kontakt med avdelingen som har behandlet saken. Du kan gjøre dette ved å ta kontakt med oss på epost: 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. Du kan kontakte Kvalitet på kvalitet@tryg.no 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.

Sikrede sendte en klage på foretakets beslutning til epostadressen bygning.klage@tryg.no den 26.4.21 og fremla en ny fagkyndig vurdering fra takstmann B. Av B sin rapport fremgikk det at skadene hadde årsakssammenheng med sprengningsarbeidet:

Vår vurdering er at sprekke registrert ved denne boligen har en klar sammenheng med sprengningsarbeidene.

(A) konkluderer med at sprekke har naturlige årsaker og ikke kan tilbakeføres til sprengningsarbeidet. Denne vurderingen er utført uten at det er en full historikk om rystelser, eller en full historikk om salvene. Det er svakt rapportarbeid når det ikke klart opplyses at konklusjon er tatt, uten å ha informasjon om rystelsene i perioder da sprekke oppsto.

Det konkluderes med naturlig årsaker etter 17 år på konstruksjoner som står fjellstøtt direkte på fjell. Dette henger ikke på greip og vår vurdering er at dette er en gal konklusjon.

Foretaket fastholdt sin vurdering den 11.10.21 og fremla en oppdatert skaderapport fra A, samt oversikt over rystelsesmålinger som underbygget takstmannens konklusjon om at skadene ikke var forårsaket av sprengning. I avslagsbrevet viste foretaket til informasjonen om klageadgang, og frister gitt i avslaget av 12.1.21:

For informasjon om klageadgang og frister vises til epost av 12.01.21

Sikrede henvendte seg 29.9.22 til foretaket og spurte om klagefristen var overholdt. Foretaket opplyste den 5.10.22 at klagefristen måtte anses som oversittet.

Sikrede var uenig og saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 5.6.23.

Sikrede krever dekning for skade på bygningen og anfører at forsikringen dekker plutselige skader på bygning, jf. vilkårspkt. 2.6. Skadene på bygningen har oppstått plutselig som følge av sprengningsarbeid. Sikrede har fremlagt en fagkyndig rapport fra takstmann B hvor det konkluderes med at skadene har "en klar sammenheng med sprengningsarbeidene". Denne konklusjonen baserer takstmannen på at det ikke "henger på greip" å vurdere at bygningen, som står fjellstøtt direkte på fjellgrunn, kan ha fått de oppståtte skadene som følge av setninger.

Sikrede bestrider at klagefristen i fal. § 8-5 er oversittet. Foretaket har ikke oppfylt bestemmelsens krav om at avslaget "må angi fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes". I avslaget av 11.10.21 viser foretaket kun til en tidligere e-post. Dersom det åpnes opp for at det kan henvises til andre steder hvor fristen er angitt istedenfor at fristen faktisk gjengis, kan det

skape en praksis som gir forsikringstakerne dårligere rettigheter enn det lovgiver har ment.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at sikrede ikke har overholdt seksmånedersfristen for nemndsbehandling, jf. fal. § 8-5. Foretakets avslag ble sendt til sikrede den 12.1.21. Klagefristen løp ut den 25.12.21. Klagen til Finansklagenemnda av 5.6.23 er dermed for sent fremsatt. Dersom foretaket skulle ha gitt nye klagemuligheter og frister hver gang sikrede ønsket en ny vurdering av saken, så ville seksmånedersfristen i fal. § 8-5 ha blitt illusorisk; sikrede kunne da enkelt ha omgått klagefristen ved å be foretaket om nye vurderinger.

Subsidiært anfører foretaket at sikrede ikke har dokumentert dekningsmessige skader på bygningen. Takstmann A har konkludert med at skadene ikke skyldes sprengning.

Det er fremlagt rystelsesmålinger som dannet grunnlag for takstmannens konklusjon. Sikrede har dermed ikke tilstrekkelig sannsynliggjort dekningsmessig skade.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for sprekkskader på sikredes bygning, herunder om klagen til Finansklagenemnda er for sent fremsatt, jf. fal. § 8-5.

Nemnda ser først på spørsmålet om klagen er for sent fremsatt, jf. fal. § 8-5:

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

Sikrede godkjente kommunikasjon via e-post ved innsending av skademeldingsskjemaet, slik at kravet om skriftlighet er oppfylt ved bruk av e-post. Foretaket avsto sikredes krav første gang i e-post av 12.1.21. I samme e-post ga foretaket følgende klageinformasjon:

Slik går du frem hvis du vil klage

1. Ta kontakt med avdelingen som har behandlet saken. Du kan gjøre dette ved å ta kontakt med oss på epost: 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. Du kan kontakte Kvalitet på kvalitet@tryg.no 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.

Nemnda mener ordlyden i klageinformasjonen tilfredsstiller lovens formkrav ved at informasjonen angir klagefristens lengde, hvordan fristen avbrytes og konsekvensen av at fristen oversittes.

Sikrede klaget på foretakets avslag den 26.4.21 etter den fremgangsmåten som angis i nr. 1 i avslagsbrevet. Etter utveksling av takst fikk sikrede nytt avslagsbrev hvor foretaket viste til informasjonen om klageadgang og frister som ble gitt i avslaget av 12.1.21:

For informasjon om klageadgang og frister vises til epost av 12.01.21

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 5.6.23. Det er klart at dette er for sent i forhold til avslaget. Spørsmålet er imidlertid om seksmånedersfristen ble avbrutt i forbindelse med sikredes tidligere kommunikasjon med foretaket.

Finansklagenemnda Skade har i flere saker lagt til grunn at en klage til foretaket er fristavbrytende, dersom klage til intern klagenemnd i avslagsbrevet blir sidestilt med Finansklagenemnda og domstolene, jf. eksempelvis FinKN 2023-516 med videre henvisninger. Nemnda uttaler at:

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.

Sikrede fulgte anvisningen i pkt. 1 i avslaget og sendte klage til adressen bygning.klage@tryg.no, som er den avdelingen som hadde behandlet saken. Slik avslagsbrevet er formulert, ser det ut som foretakets interne klageordning er delt i to; først en klageordning i samme avdeling som har behandlet saken i utgangspunktet, dernest kvalitet@tryg.no, som er foretakets generelle klageordning. Det er neppe mulig for en vanlig forbruker å skjønne forskjellen på disse to klageordningene i forhold til fal. § 8-5.

Brevets pkt. 3 angir muligheten til å klage til Finansklagenemnda og beskriver nærmere hvilke frister som gjelder for klage til nemnda eller domstolene.

Slik brevet er satt opp, fremstår de tre klagealternativene i utgangspunktet som likestilte. Det fremgår imidlertid av pkt. 3 at det for denne klagen gjelder frister som følger av fal. § 8-5. Denne fristen gjelder bare for "krav om nemndsbehandling eller ved søksmål for domstolene". Brevet sier videre at:

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.

Det fremgår derfor klart av fristbeskrivelsen at den gjelder klage til nemnda, og ikke til selskapets interne klageorgan, men at intern klage har utsettende virkning med den tiden den interne klagerunden tar. Selv om klagealternativene presenteres som likestilte alternativer, er de derfor ikke likestilte med hensyn til fristavbrudd etter fal. § 8-5.

Nemnda har imidlertid som nevnt godtatt at klage til intern klagenemnd virker fristavbrytende i forhold til fal. § 8-5, og oppsettet i brevet kan virke forvirrende for en forbruker som følger fremgangsmåte 1 eller 2 innenfor fristen som angis under tre. Brevet kunne enkelt angitt en klarere sontring mellom de to interne klageordningene og den eksterne klageordningen knyttet til fal. § 8-5. Nemnda viser også til FinKN 2023-516 hvor nemnda uttalte om et tilsvarende avslagsbrev:

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.

Nemnda tar ikke stilling til om fremgangsmåten som beskrevet i pkt. 1 i avslaget vil være fristavbrytende, men kan synes å forutsette at dette er tilfelle.

Selv om ordning nr. 1 og 2 må likestilles i forhold til fristreglene i § 8-5 annet ledd, mener nemnda det er mer tvilsomt at disse to ordningene skal likestilles med nr. 3 i forhold til § 8-5 annet ledd slik dette brevet er utformet. Under tvil er nemnda likevel kommet til at foretaket må ta risikoen for den noe uklare oppsettingen av ordningene i brevet. I så fall har sikrede avbrutt klagefristen i rett tid.

Spørsmålet er så om foretaket er ansvarlig for skade som følge av sprengning.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvoretter en sak kan

avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål", jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Det foreligger motstridende takster om hva som er årsaken til sprekkene. Foretakets takst konkluderer med at skadene ikke skyldtes rystelser etter sprengning, mens sikrede har fremlagt en takst som konkluderer med at "sprekkene registrert ved denne boligen har en klar sammenheng med sprengningsarbeidene". Nemnda har ikke grunnlag for å ta stilling til hvilken takst som er korrekt. Dette bør belyses med muntlige forklaringer i en hovedforhandling, jf. FinKN 2018-709, 2018-715 og 2018-717 med uttalelser om motstridende takster på prinsipielt grunnlag.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis delvis medhold.

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