

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-922

19.12.2023

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Lekkasje av parafin – flere avslag – fal. § 8-5 annet ledd.

Sikrede oppdaget parafinlukt i forbindelse med oppussing av et soverom i 2022. Sikrede meldte skaden til foretaket og opplyste i skademeldingen at boligens tidligere eier hadde opplevd oljelekkasje fra en tank i kjelleren. Foretaket rekvirerte R., som besiktiget skaden. Foretaket besluttet 27.6.22 å avslå erstatning under henvisning til at skaden hadde oppstått før deres ansvarstid. Firmaet som hadde utbedret skaden for tidligere eier i 2011, kontaktet foretaket 30.9.23. Foretakets takstmann besiktiget deretter boligen 20.10.22 og utarbeidet en skaderapport. I tillegg rekvirerte foretaket R. til å utarbeide en ny skaderapport. Foretaket besluttet 7.11.22 å opprettholde sitt standpunkt på bakgrunn av disse rapportene, og viste til klagemulighetene som opplyst om 27.6.22. Sikrede sendte 9.3.23 klage til foretaket. Foretaket opprettholdt sitt standpunkt etter en ny vurdering 4.4.23. Sikrede klaget deretter til Finansklagenemnda 17.4.23. Foretaket avviste ansvar for skaden og anførte at klagen til Finansklagenemnda var for sent fremsatt, jf. fal. § 8-5 annet ledd. Sikrede bestred at klagefristen var oversittet og anførte blant annet at skademeldingen ikke kunne anses som et "krav om erstatning". Klagefristen kunne derfor ikke starte å løpe 27.6.23. Sikrede meldte først et krav 9.3.23, og klagen til Finansklagenemnda var derfor rettidig fremsatt. Nemnda kom til at det ikke var dokumentert en dekningsmessig skade. Nemnda bemerket for øvrig at foretakets saksbehandling med nye undersøkelser og nytt avslagsbrev etter at avslagsbrev med seks måneders frist for å klage etter fal. § 8-5 annet ledd var sendt, fremsto som forvirrende og lett kunne fremstå som en felle for sikrede.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter lekkasje av parafin under bygningsforsikringen og spørsmål om klagen til Finansklagenemnda er rettidig fremsatt, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-5 annet ledd.

Sikrede overtok den forsikrede boligen i 2019. Tidligere eier av boligen hadde i 2011 en lekkasje fra en oljetank plassert i boligens hobbyrom. Skaden ble meldt inn og dekket under tidligere eiers boligforsikring.

Sikrede oppdaget parafinlukt i forbindelse med oppussing av et soverom i boligen i 2022 og meldte skade til foretaket med følgende forklaring:

Kjøpte boligen i 2019. I følge takstrapporten hadde det i 2014 vært en oljelekkasje fra tank i kjeller. Det ble sanert av forsikringselskap, hvor gulv og grunn ble pigget opp, vegger og gulv ble byttet ut. I forbindelse med oppussing av ett soverom i underetg, er det oppdaget enkelte flekker på betong, som lukter olje. Mistenker opptrekk av olje fra grunnen.

På spørsmål om ønsket utbedringsmetode ved erstatningsmessig skade, svarte sikrede at han ønsket skaden reparert i regi av foretaket.

Foretaket rekvirerte R., som besiktiget boligen 22.6.22. R. beskrev skadeårsaken slik i sin skaderapport opprettet 22.6.22:

Etter lekkasje fra olje tank i bod 2014. Entreprenør utbedret skade i 2014, entreprenør har utbedret noen rom med både vegger og gulv i bod, gang, gang 2 og bod 6, mye tyder på at det ikke ble tatt nok masser i 2014. lukter fortsatt olje i gang 2 og soverom.

Skadeomfanget ble beskrevet slik:

Under besiktelsen ble det registrert lukt ved list på Brann vegg bestående av teglstein. Kunde har registrert lukt på soverom, kunne ikke registrere lukt på soverom på besiktelses tidspunktet. Anbefaler at Brann vegg bestående av tegl og laminat i gang 2 blir revet samt boring av hull i betong gulv for å kartlegge skadeomfang.

Foretaket avsto erstatning i e-post 27.6.22 begrunnet med at skaden oppsto før deres ansvarstid. Under underskriften i e-posten inntok foretaket følgende informasjon om klagemuligheter:

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 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 nemndbehandlet hos Finansklagenemnda eller bringes inn for domstolene ved søksmål. Nærmere informasjon om muligheten for nemndsbehandling finner du på finkn.no.

Frist for å kreve saken behandlet av Finansklagenemnda eller bringe saken inn for domstolene ved søksmål:

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.

S., som utbedret skaden i 2011, kontaktet 30.9.22 foretaket per e-post. S. besiktiget boligen 3.10.22 og beskrev følgende skadeårsak i sin skaderapport opprettet 7.10.22:

Lekkasje fra parafinovn plassert i nisje i teglmur i kjelleretg. Det er tydelig avskalling på maling samt sterk lukt i dette området. Det er i tillegg boret 50 mm hull i betonggulv på 2 rom ved denne muren. Det lukter parafin i borehullene. Det var også en større parafinskade i dette huset i 2011. Denne skaden ble utbedret av undertegnede på vegne av if.

Under punktet "*Mulig regress?*", fremgikk det følgende:

Nei. Foreløpig behandler vi denne som en ny skade. Hvis det skulle vise seg at parafinlukten delvis kommer fra den gamle skaden må det meldes regress mot IF som var forsikringsselskapet til tidligere eier.

Foretakets takstmann sendte sikrede en rekke spørsmål vedrørende saken 10.10.22. Takstmannen besiktiget boligen 20.10.22 og beskrev skadeårsaken slik i skaderapport opprettet 3.11.22:

Skadeårsak er utslipp av parafin fra innvendig tank. Dette skjedde i 2011, og nå dukker parafinluktt opp igjen da forsikringstaker startet å renovere deler av kjeller. Forsikringstaker opplyser at i 2021 kjente de tendenser til kjemisk lukt i entre/gang. Etter nærmere undersøkelser fant vi fargeforskjell i murpuss i tegl under og bak der parafinovn tidligere var plassert. Der luktet det parafin. Forsøkte da å vaske tegl med zalo og fikk skrapet vekk en seig masse. Under oppussing av soverom i u-etg i starten av 2022 fikk de mistanke om lukt i dette rommet. (R) kjerneboret ned igjennom betonggulvet til grunn i noen rom, og ned i pipefundamentet i nærheten av teglpipe. Da hullene ble boret økte parafinlukten betraktelig.

Foretaket rekvirerte R. til å gjøre en ny vurdering, som i sin befarringsrapport datert 25.10.22 konkluderte med følgende:

Ut fra det vi målte av parafin på befaringen, er det sannsynlig at det er gjenværende Parafin fra 2011.

Vi tror at det er i bunn av teglstens pipe / sålen under denne det ikke er sannere god nokk, da det er veldig tett på pipen at vi har den høyeste Pid måling/ og det var en del forurensing i dette område ifølge (C.B)

Vi har erfaring for at teglstein er veldig vanskelig å behandle når først de har trukket parafin, det der under mig mest er at lukten ikke er kommet tilbake før de siste par år. Men dette skyldes nok at det har vært lagt en god tetting under gulvet i form av en bra dampsperre.

Når man forsøker å sanere bygnings konstruksjoner ved hjelp av oljesanerings kjemi, er det helt vanlig at hvis man stopper behandlingen, med en gang man ikke kan lukte mer, kommer lukta igjen etter et stykke tid. Fordi man kun har fått behandlet den ytterste del av konstruksjonen. Men lenger inne i konstruksjonen er der stadig lommer med parafin.

Forurensing har lagt i en stabil lomme midt under huset. Grunn til at denne plutselig brytes kan være mange, setninger i grunn som følge av tørke eller ekstra mye fuktighet i bakken.

Det er av ny eier ble skiftet drenering rundt huset, det kan være det der har gjort at generelle grunnvannstand er endret noen få centimeter, det kan være nokk til at lukten nå kommer etter så mange år. Kunden opplyser at det var ikke noe lukt i massene rundt huset da man la ny drenering.

Vi anbefaler at saneringen startes med å pigge opp gulvet i bod 6 hvor vi måler mest forurensing, og da følger forurensing. Hvis det er som jeg tror må pipe og brannmur stemple opp, fjerne nederst del av pipen og brannmur/ sålen under. (gulvet i gangen må helt sikkert også opp for at få dette til) Fjerne evt. forurenset masser.

Hvis vi samtidig er så uheldig at det ligger igjen olje i leir/fjell under huset kan det være en mye større del av huset der må saneres (men ut fra den måte som (C.B) opplyser saneringen ble utført i 2011, tror jeg det er i konstruksjonen det er størst sannsynlighet for det kan ha gemt seg forurensing i flere år.)

Saneringen avsluttes med jord og luftprøver for å sikre at det ikke er noe forurensing igjen. Vi anbefaler at etter vi ikke kan måle noe med vår Pid instrument, venter vi 2-3 uker og en ny kontroll før man tar slutt prøvene. Før det tilbakeføres, anbefaler vi å legge radon duk under gulvet, legge inn lufteslange(dreneringsslange) under duken der trekkes ut til en brønn, så hvis det noen gang bliver lukt problematikk igjen kan settes undertrykk under gulvet i form av en Radonvifte. Som en ekstra forsikring.

Dette er ut fra vår erfaring en skade det hurtig kan beløpe seg til opp mott en million kr eller mere, avhengig av hvor mye det må fjernes for å få det lukt fritt.

Foretaket sendte sikrede de to rapportene per e-post 7.11.22. Foretaket viste til at det opprettholdt sitt standpunkt i avslaget gitt 27.6.22 og viste til klagemulighetene som opplyst ved avslaget. Sikrede klaget på avslaget 9.3.23. Klagen ble sendt til bygning@tryg.no. Foretaket opprettholdt igjen sitt standpunkt 4.4.23 og opplyste blant annet:

Avslag ble først sendt 27.06.2022 og dere ble da informert om klagemuligheter og gjeldende frister. Det er ikke kommet inn nye opplysninger som endrer vår vurdering av saken.

Vi gjør oppmerksom på at saken kun har blitt vurdert av skadeavdelingen og kan eventuell videre klage kan sendes til Kvalitet som er Trygs klageansvarlige. Viser da til tidligere utsendte klagemuligheter.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 17.4.23.

Sikrede krever erstatning for skadene boligen er påført som følge av inntrenging av parafin.

Årsaken til at parafinlommene har etablert seg under huset er et tidligere brudd på en oljetank. På et tidspunkt har parafin plutselig og uforutsett igjen trengt inn i konstruksjonen. Dette er et nytt forsikringstilfelle, som har oppstått i foretakets ansvarstid.

Klagen til Finansklagenemnda er rettidig fremsatt. Sikrede hadde ikke meldt et "krav" da foretaket varslet klagefristen på seks måneder 27.6.22, hvilket er en forutsetning for at fristen skal kunne påberopes. Sikrede hadde i forkant av dette avslaget kun varslet om et mulig forsikringstilfelle, og

dette er ikke tilstrekkelig til at foretaket kan påberope seg klagefristen i fal. § 8-5, sml. Rt. 2001 s. 1457 og Rt. 2014 s. 1272. Krav ble først meldt til foretaket 9.3.23, og foretaket har ikke påberopt klagefristen etter dette. Fristen løper derfor fremdeles.

Den utfyllende informasjonen om klagemuligheter ble gitt først under signaturen i e-posten, hvilket er misvisende.

At foretaket i ettertid påberoper seg at fristen har løpt, parallelt med at man behandler saken på nytt, vil stille forsikringstakere i en svært vanskelig posisjon. Det er urimelig at forsikringstaker skal forholde seg til en skjult frist når foretaket åpenbart uttaler at frister ikke løper ved revurderingen. En slik uklarhet må ses i sammenheng med avtaleloven § 37 og læren om at uklarhet ved avtalen rammer foretaket, ikke forbrukeren. En uklarhet i saksbehandlingsreglene og informasjonsflyten skal også ramme foretaket, ikke forbrukerne.

I alle tilfeller klaget sikrede på avgjørelsen, hvilket medførte at foretaket innhentet nye sakkyndige vurderinger og vurderte saken på nytt. Foretaket opplyste blant annet i en e-post av 10.10.22 at det måtte foreta flere undersøkelser "(...) før vi kan ta vurdering av dekning".

Om melding er sendt til bygning@tryg.no eller om det sendes til bygning.klage@tryg.no, har verken relevans for denne saken eller generelt. Kravene i fal. sier kun at foretaket skal varsles. Såfremt varslingsreglene gjelder, vil det være tilstrekkelig. Foretaket kan ikke lage særregler som avskjærer forsikringstakers rettigheter.

Sikrede krever sine advokatutgifter erstattet av foretaket. Sikrede krever i alle tilfeller dekket kostnadene som har medgått til rettsanvendelsen av varslingsreglene i fal. § 8-5, uavhengig av om det materielle kravet fører frem. Dette fordi sekretariatet, med henvisning til nemndspraksis, har lagt til grunn en forståelse som er i klar motstrid til Høyesterettspraksis hva gjelder spørsmålet om når et krav er fremsatt.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at skaden ikke er dekket. Det er ikke sannsynliggjort at parafinen plutselig har strømmet ut av utvendig rør. Skaden fremstår dessuten for å ha oppstått før foretakets ansvarstid.

Klagefristen er uansett oversittet, og sikrede har derfor tapt sitt krav, jf. fal. § 8-5 annet ledd. Klagefristen startet å løpe ved foretakets avslag 27.6.22. Fristavbrytende klage til Finansklagenemnda ble først inngitt 17.4.23. Klagefristen på seks måneder er derfor oversittet, selv om man legger til grunn at fristen ikke har vært løpende den tiden saken har vært under behandling hos foretaket.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for inntrengning av parafin i bygning, herunder om klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd er oversittet.

Nemnda ser først på spørsmålet om foretaket er ansvarlig for inntrengning av parafin.

Det er uklart for nemnda om dette er en følgeskade av lekkasjen fra oljetanken i 2011 som ble dekket av tidligere eiers forsikring eller en ny skade. Hvis det dreier seg om en følgeskade fra tidligere lekkasje, må dette i så fall tilbakeføres til denne forsikringen. Hvis det dreier seg om en ny skade, er spørsmålet om denne er dekket av sikredes forsikring.

Foretaket viser til at inntrengning av parafin evt. må dekkes av pkt. 2.3 om bl.a. inntrengning av væske, men at det i så fall må være snakk om inntrengning fra rør eller plutselig vanninntrengning fra terreng som lager vannspeil. Nemnda forstår saken slik at parafin fra den tidligere lekkasjen har etablert seg i lommer under huset etter det tidligere bruddet på oljetanken, og at parafinen på et

tidspunkt har trengt inn i konstruksjonen. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at det dreier seg om inntrengning fra rør, eller at det er etablert noe vannspeil.

Sikredes forsikring omfatter ifølge punkt 2.6 også "plutselige skadetilfeller", men dette punktet gjelder ikke for "inntrengning av" bl.a. "væske", og er derfor ikke aktuelt her. Den aktuelle skaden er følgelig ikke omfattet av forsikringen.

Ut fra dette behøver nemnda ikke ta stilling til om meldefristen er oversittet, men peker på at foretakets saksbehandling med nye undersøkelser og nytt avslagsbrev etter at avslagsbrev med seks måneders frist for å klage etter fal. § 8-5 annet ledd er sendt, fremstår som forvirrende og lett kan fremstå som en felle for sikrede.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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