

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-105

6.2.2024

Storebrand Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Tilbakeslag – unntak for skade ved sopp/mugg – erstatningsoppgjør.

Sikrede avdekket i august 2022 tilbakeslag av kloakkvann i kjelleren. Foretaket engasjerte Polygon for sanering, som senere gjennomgikk innboet og førte liste over gjenstander som ble ansett som tapt. Foretaket erkjente ansvar og forholdt seg til listen fra Polygon ved erstatningsoppgjøret. Sikrede krevde ytterligere dekning og anførte at tapslisten ikke var komplett. Sikrede mente at flere gjenstander måtte anses som tapt, enten som følge av skade ved direkte kontakt med kloakkvann, eller grunnet lukt eller sopp/mugg. Sikrede krevde i tillegg erstatning for utgifter han hadde hatt til klær og utstyr pga. lang saksbehandlingstid. Foretaket oppdaget at Polygon hadde utelatt vasketøy fra kondemneringslisten og tilbød et skjønnsmessig tilleggsoppgjør på kr 25 000. Foretaket avslo imidlertid krav om ytterligere utbetaling, og viste bl.a. til rapport fra Mycoteam som konkluderte med at det ikke var nødvendig med ytterligere tiltak for innboet. Foretaket påpekte også at eventuell skade i form av sopp, råte eller bakterier (herunder mugg) uansett var unntatt dekning. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om ytterligere erstatning etter tilbakeslag.

Sikredes forsikring har følgende dekningsbeskrivelse:

Forsikringen dekker

1 utstrømming av gass, vann eller annen væske fra rørledning med tilknyttet utstyr:

- Ved brudd eller lekkasje
- Ved oversvømmelse fra slikt tilknyttet utstyr

(...)

Forsikringen dekker ikke

(...)

- Skade ved sopp, råte eller bakterier, herunder mugg uansett årsak

Av skadeoppgjørreglene i pkt. B.6.1 fremgår det at erstatningsgrunnlaget fastsettes til hva det vil koste å:

- Reparere /utbedre skaden, eller
- Gjenanskaffe tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende ting

Fra vilkårspkt. B.6.2 om "Erstatningsberegning – innbo og løsøre" siteres:

1 Ved gjenanskaffelse eller reparasjon

Erstatningen beregnes på grunnlag av utgiftene til

–Reparasjon til samme, eller i det vesentlige samme stand som umiddelbart før skaden inntraff, beregnet etter prisene på skadedagen, eller

–Gjenanskaffelse av tilsvarende, eller i det vesentlige tilsvarende ting, beregnet etter prisene på skadedagen – gjenanskaffelsesprisen

Erstatningsgrunnlaget kan ikke settes høyere enn verdien før skaden fratrasket gjenverdi etter skaden, beregnet etter reglene i punkter B.6.2. Utrangert innbo og løsøre som ikke lenger er i bruk erstattes etter sin omsetningsverdi som brukt.

I pkt. 2 om aldersfradrag fremgår en tabell over hvordan det beregnes fradrag for ulike kategorier av gjenstander, herunder at det gjøres 10 % fradrag per år for klær/sko som er mer enn ett år gamle.

Sikrede fikk 26.8.22 tilbakeslag av kloakkvann i kjelleren som følge av ekstremnedbør.

Sikrede varslet straks foretaket, som engasjerte Polygon for sanering. Polygon kom på befaring 27.8.22, og det ble da satt inn luftavfukter og to vifter. Det ble ikke tørket opp vann fra gulvene, og innbo ble ikke båret ut.

Utover dagen merket sikrede at det var høy luftfuktighet med kloakkluft i kjelleren. Sikrede varslet foretaket med forespørsel om alternativt lagringssted for innboet, men fikk til svar at det ikke lot seg gjøre.

Polygon var på ny befaring 29.8.22. Det ble da lagt merke til at det var vanskelig å puste i kjelleren, men heller ikke på dette tidspunktet ble eiendeler båret ut. Dette ble gjort av Polygon 31.8.22 og 1.9.22. De fleste av sikredes eiendeler som sto i kjelleren ble da satt på lager hos Polygon.

Sikrede var uten vaskemaskin og tørketrommel frem til 15.9.22 og 22.9.22. Den 4.10.22 fikk sikrede en uttalelse fra leverandør: Det er dessverre umulig for oss å anslå om det vil bli noen konsekvenser på maskinen(e) etterfølgende hendelsen. Det er kun tiden som vil vise, men det er soleklart at en garantiforespørsel vil bli avslått dersom en feil oppstår som en konsekvens av tilbakeslaget.

Sikrede kjørte til Polygons lager, og det viste seg da at flere eiendeler luktet. Etter sikredes oppfatning hadde Polygon behandlet eiendelene på en måte som økte risikoen for vekst av mikroorganismer og luktdannelse. Polygon skal ha informert sikrede om at klær nylig var blitt ozonbehandlet, men ikke vasket eller rensset.

Etter besøket valgte sikrede ikke å ta med seg klærne pga. kloakkluft.

Polygon tilskrev sikrede 24.10.22 etter at han hadde stilt spørsmål ved hvordan innboet var blitt behandlet. Polygon skrev at gjenstander som hadde vært direkte i vann "i all hovedsak [var] tapsført". Ellers opplyste Polygon at tekstiler som hadde vært i "sprutsone" var tatt inn til vaskeri og ville bli vasket/renset, og at det som hadde vært i fuktig miljø over flere dager var lagt inn i tørkerom og ozonbehandlet.

Sikrede var ikke fornøyd med svaret og ba bl.a. om at Polygon utarbeidet en tapsliste som kunne oversendes foretaket for oppgjør. Samtidig ba sikrede om at tørketrommelen ble tapsført ettersom den hadde "vært under kloakktilblandet vann".

Polygon svarte 27.10.22 med å sende sikrede en tapsliste hvor han ble bedt om å fylle inn årstall for når gjenstandene var kjøpt. Polygon informerte også om at tekstiler levert til renseri var klare for tilbakelevering.

Sikrede fant tapslisten for lite konkret til å fastsette årstall, og ba Polygon om bilder av gjenstandene. Sikrede mente at alt av klær og tekstiler burde føres som tap, bortsett fra

to bunader som de tidligere hadde fjernet fra kjelleren, jf. e-post datert 28.10.22. Polygon svarte samme dag at det kun var de oppførte tekstilene som skulle tapføres og bekreftet at innbo ikke ville bli kastet før det var avklart med sikrede og foretaket.

Etter at sikrede hadde uttrykt misnøye med Polygons håndtering av saken, tok foretaket initiativ til å ta prøver av tekstilene på lageret. Foretaket informerte 18.11.22 om at prøver var tatt, og at sikrede ville bli kontaktet når resultatet var klart.

Sikrede purret på foretaket i januar 2023. Videre opplyste sikrede at han ville fakturere foretaket for nødvendige innkjøp som erstatning for tapt innbo i perioden de avventet foretakets skadevurdering. Foretaket svarte 2.2.23 og informerte om at ingen videre tiltak med tanke på muggsopp var vurdert som nødvendig. Resterende innbo ville bli tilbakelevert til sikrede.

Sikrede reagerte senere på prøvene tatt av tekstilene og mente de ikke var representative. Han påpekte også at den kjemiske prosessen som var benyttet var utilstrekkelig til å drepe mikroorganismer i tekstiler. Han fant det også merkelig at gjenstandene skulle returneres før foretaket hadde tatt stilling til sikredes kommentarer om hva som burde tapføres, og før kjelleren var gjenoppbygd. I brev av 24.2.23 skrev foretaket at det ikke var grunnlag for ytterligere dekning, og at det opprettholdt oppgjøret. Sikrede reagerte 27.2.23 på flere av punktene og påpekte at flere gjenstander manglet på tapslisten. Det ble også stilt spørsmål ved hvorfor tørketrommelen ikke skulle tapføres. Sikrede tok videre opp dekning av innkjøp han hadde gjort av diverse klær/utstyr i påvente av foretakets beslutning om hva som kunne tapføres.

Foretaket svarte 15.3.23 og ga sikrede medhold i enkelte punkter. Foretaket informerte om at det ville undersøke nærmere med bl.a. Polygon om de øvrige punktene. Hva gjaldt innkjøp skrev foretaket følgende:

Vi ber om en tilbakemelding på hva som er gjort av innkjøp, samt hva kravet deres er på.

Det var deretter noe kontakt mellom sikrede og foretaket etter at kommentarer fra andre aktører var kommet inn. Foretaket fant ikke grunnlag for å utbetale ytterligere, og partene var videre uenige i metodene som var brukt for å desinfisere tekstiler.

I brev datert 30.3.23 informerte foretaket om at Polygon var av den oppfatning at det som ble ansett som tapt allerede var inkludert på tapslisten. Hvis sikrede mente noe manglet, måtte dette spesifiseres slik at foretaket evt. kunne ta det opp med Polygon.

Den 2.4.23 sendte sikrede en liste over gjenstander han mente "det ikke (burde) være diskusjon om at måtte) tapføres". Han sendte også en liste 7.5.23 over hvilke innkjøp han hadde foretatt. Listen omfattet gjenstander for totalt kr 68 626.

Etter inspeksjon og vurdering konkluderte Mycoteam 3.7.23 med at det ikke var nødvendig å gjøre ytterligere tiltak for tekstiler mv. Det var ikke registrert lukt av muggsopp eller andre tegn til at undersøkte gjenstander var skadet av bakterier eller muggsopp.

Foretaket svarte 14.7.23, og opprettholdt at tingene som ikke hadde vært i direkte kontakt med kloakkvann ikke var skadet. Foretaket hadde fått tilbakemelding fra Polygon, som erkjente at det muligens var en manglende registrering av klærne som hadde ligget i vaskemaskinen. Det var tale om en delvis fylt maskin med sengetøy, og dette var blitt kastet. Polygon skal også ha kommentert følgende:

Tørketrommel er kontrollert av elektroreparatøren. Den er OK. Ingen fare for fukt eller direkte vannskade da vann ikke har passert komponentene.

Foretaket tilbød på bakgrunn av Polygons tilbakemelding et skønnsmessig tilleggsoppgjør på kr 25 000 for gjenstandene som var kondemnert, men som ikke var kommet med på

kondemneringslisten. Foretaket bemerket at det hadde lagt seg rent skjønnsmessig i øvre sjikt for å hensynta forsinkelse og eventuelle unødige utlegg sikrede eventuelt hadde hatt.

Foretaket avsto å dekke kravet for innkjøp sikrede hadde hatt og viste til at han hadde fått utbetalt kr 84 571 for innbo og løsøre som måtte kondemneres. I tillegg betalte foretaket saneringsutgifter direkte.

I brev av 13.12.23 påpekte sikrede bl.a. at flere gjenstander, herunder kommode og TV, hadde blitt skadet. Sikrede hevdet også at foretaket hadde et erstatningsansvar. Dersom foretaket ikke var ansvarlig i slike tilfeller, burde foretaket ha informert om manglende evne/vilje til å overholde NS 3515:2021. Dette ville gitt sikrede muligheten til å beskytte sine eiendeler mot skade. Sikrede påpekte også at det var urimelig å motta eiendelene høsten /vinteren 2022 uten en fullstendig tapsliste fra Polygon.

Foretaket innhentet 20.12.23 en rapport fra Polygon. Det sto i rapporten at det var noen flere gjenstander som hadde blitt skadet, men som ikke hadde vært oppført på kondemneringslisten. Den 21.12.23 opprettholdt foretaket sitt standpunkt om at det ikke var grunnlag for ytterligere erstatning. Det ble vist til at skaden var "innenfor den tilleggserstatningen som ble lagt til grunn på kr 25 000 som et sluttoppgjør i saken".

Sikrede krever ytterligere erstatning etter tilbakeslaget. Tapslisten foretaket har lagt til grunn for oppgjøret er ikke komplett og skulle inneholdt flere gjenstander. Listen var ufullstendig høsten/vinteren 2022. I dette tilfellet har ikke Polygon eller foretaket hatt kontroll over gjenstandene, og de har blitt utsatt for mugg og sopp. Metoden som er brukt for desinfisering var heller ikke egnet for klær.

Foretaket må være erstatningsansvarlig for at gjenstandene ikke ble behandlet korrekt. Alt av tekstil og klær som var i kjelleren må tafsføres som følge av lukt eller mugg/sopp. Dersom foretaket ikke har et ansvar i slike tilfeller, burde det ha informert om manglende evne/vilje til å overholde NS 3515:2021. Dette ville gitt sikrede muligheten til å beskytte sine eiendeler mot skade.

Tørketrommelen må tafsføres fordi den stod i kloakkvann. Det er risiko for korrosjon og senere strømskade og brannfare. Tørketrommelen vil også få redusert levetid som følge av korrosjon. Videre gjelder ikke garantien for tørketrommel som har fått vannskade.

Sikrede krever også erstatning for utgifter han har hatt til innkjøp av klær og utstyr familien trengte under den lange saksbehandlingstiden. Det er urimelig at man i påvente av foretakets beslutning ikke skal kunne få erstattet nødvendige innkjøp. Dersom foretaket hadde valgt en annen oppdragsgiver som hadde kapasitet til å håndtere saken, kunne man fått avklart hva som ble tafsført innen et par uker. En liste over innkjøp ble på forespørsel framlagt 15.3.23. Foretaket svarte først 14.7.23 at det ikke ville dekke utgiftene på kr 68 626.

Forsikringsforetaket avviser ansvar for ytterligere erstatning. Innboet som ikke har vært direkte berørt av kloakkvann er ikke skadet, og skal dermed ikke tas med på kondemneringslisten. Mycoteam registrerte ikke tegn til at gjenstander var skadet av bakterier eller muggsopp og vurderte at det ikke var nødvendig å gjøre ytterligere tiltak for tekstiler, innbo mv.

I henhold til vilkårene er skade ved sopp og muggsopp unntatt uansett årsak. Det har ingen betydning om soppen er en følgeskade etter lekkasjen. Foretaket er derfor uansett ikke ansvarlig for eventuelle oppståtte sopp-skader som følge av vannskaden.

Subsidiært anføres at foretaket ikke har noe resultatansvar for saneringen utført av Polygon. Forsikringsavtale er en avtale om finansiering av en skade, og ikke om reparasjon. Forpliktelsen

knyttet til reparasjon ligger hos det firma som har oppdraget. I henhold til nemndspraksis gjelder dette selv om foretaket har rekvirert firmaet, jf. FinKN 2018-852.

Tørketrommelen er kontrollert av elektroreparatøren. Tørketrommelen er vurdert å ikke ha noe fare for fukt eller direkte vannskade, da vann ikke har passert komponentene. Det er ikke dokumentert eller funnet skade på tørketrommelen som skyldes hendelsen. Tørketrommelen anses å være i vesentlig samme stand som før skaden oppsto. Sikrede har derfor ikke krav på erstatning for denne.

Foretaket avviser også krav om erstatning for innkjøp gjort under saksbehandlingstiden. Foretaket dekker iht. vilkårene vannskader på gjenstander som måtte kondemneres som følge av hendelsen, samt nødvendig rens og behandling av innbo og løsøre. Vilårene gir ingen grunnlag for erstatning for eventuelle innkjøp som måtte gjøres av sikrede inntil skadeomfanget var klarlagt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningsoppgjør er korrekt.

Sikrede anfører at klær og tekstiler som befant seg i kjelleren må anses som tapt, enten som følge av skade ved direkte kontakt med kloakkvann, eller som følge av mugg/sopp eller lukt.

Nemnda forstår saken slik at foretaket og sikrede er uenige om hva som faktisk var direkte berørt av kloakkvannet, og dermed hva som skal erstattes som tapt. Foretaket engasjerte Polygon for sanering, og Polygon har gått gjennom innboet og ført liste over gjenstandene som ble ansett som tapt. Foretaket har forholdt seg til denne listen ved erstatningsoppgjøret. Sikrede anfører at flere gjenstander må anses som tapt grunnet lukt eller mugg/sopp, og at metoden som er brukt for desinfisering ikke er tilstrekkelig egnet. Foretaket har imidlertid fremlagt rapport fra Mycoteam som konkluderte med at ytterligere tiltak for innboet ikke var nødvendig. Hvis sikrede er uenig i denne rapporten må han legge frem en alternativ rapport som dokumenterer større skade.

Foretaket har også utbetalt ytterligere kr 25 000 som følge av at Polygon hadde uteglemt å føre vasketøyet opp på kondemneringslisten. Summen fremstår som høy, og nemnda legger til grunn at den også kompenserer for eventuelle andre forglemmelser.

Vilkårene har unntak for skade i form av sopp, råte eller bakterier (herunder mugg). Unntaket er formulert helt generelt og vil derfor også omfatte slike skader dersom de er en følge av et dekningsmessig forsikringstilfelle, jf. FinKN 2021-764. Evt. skader pga. sopp er derfor uansett unntatt fra dekningen.

Sikrede krever dekning for tørketrommelen fordi den sto i kloakkvann og viser til uttalelse fra leverandøren om at garantien ikke lenger vil gjelde for tørketrommelen for skader som kan relateres til tilbakeslaget.

Foretaket har fremlagt følgende uttalelse om trommelen:

Tørketrommel er kontrollert av elektroreparatøren. Den er OK. Ingen fare for fukt eller direkte vannskade da vann ikke har passert komponentene.

Nemnda forstår dette slik at trommelen ikke er skadet og at det heller ikke er risiko for slik skade. Det foreligger da ikke en skade som kan dekkes under forsikringen.

Sikrede krever erstatning for utgifter til innkjøp av diverse klær og utstyr i perioden det var diskusjon om hvilke gjenstander som skulle tapsføres. Foretaket avviser ansvar fordi omkostningene ikke er omfattet av vilkårene. Sikrede anfører at vilkårene kun gjelder ved normal saksbehandlingstid, ikke i et tilfelle som her hvor saken har trukket seg ut til nærmere et år. Ansvar utover vilkårene forutsetter at foretaket er ansvarlig etter erstatningsrettslige regler for sen

saksbehandling. Selv om saksbehandlingen har tatt tid, er det ikke fremlagt informasjon som tilsier at foretaket har utvist uaktsomhet. En del av tiden som har gått uten at sikrede hadde tilgang til klær og utstyr som sto på lager, skyldes også at sikrede ikke ønsket å ta imot gjenstandene fordi de ikke var tilstrekkelig desinfisert. Polygon informerte 27.10.22 om at tekstiler var ferdig rensset og klare for tilbakelevering.

Ut fra dette er det ikke grunnlag for å pålegge foretaket et ansvar for uaktsomhet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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