

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-1108

29.11.2024

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Luktskader – egeninnsats, helseplager og lang behandlingstid – fal. § 8-5.

Sikrede meldte om luktskader i sin leilighet etter at en nabo hadde benyttet løsemiddel for fjerning av gulv. Det ble innhentet en takstrapport som viste at leiligheten var ubeboelig i en periode, og sikrede fikk utbetalt kr 25 333 via bygningsforsikring iht. markedsleie. Foretaket bekreftet deretter dekning for nødvendige utgifter ved opphold utenfor hjemmet, herunder for mat med kr 200 pr. hotelldøgn, men fant ikke at sikrede hadde hatt merutgifter som oversteg markedsleien hun fikk dekket via bygningsforsikringen. Vedrørende skade på klær og tekstiler viste foretaket til at R. hadde foretatt befaring få dager etter at skaden var meldt, og at R. ville hente tre sekker med tøy for rens. Foretaket opplyste 20.12.23 at "Skadesaken din som gjelder plutselig skade er nå ferdigbehandlet" og opplyste at det samme dag hadde utbetalt kr 14 688, herunder 16 timer for egeninnsats. Det bemerkes at tid brukt på nedvasking av leiligheten, korrespondanse og befaring med R. og øvrig tid brukt på venting ikke var dekket. Foretaket foretok deretter tilleggsutbetalinger fordi sikrede hadde bodd på hotell i 62 dager, samt ytterligere erstatning for noe tøy m.m., men avviste 6.2.24 krav på 173 timer egeninnsats. Foretaket fastholdt 8.2.24 sitt avslag om ytterligere dekning av egeninnsats og viste til sikredes klagemuligheter. Sikrede krevde på ny erstatning for egeninnsats, lang saksbehandlingstid, forverret helse/spenningshodepine og manglende dekning av tapt renssetøy. Foretaket hevdet på sin side at sikrede hadde oversett fristen på seks måneder for å klage over avslaget vedrørende egeninnsats. Nemnda kom til at sikrede hadde oversett klagefristen og derfor mistet retten til ytterligere erstatning for egeninnsats. Nemnda viste videre til at dekning for helseplager ikke var omfattet av en innboforsikring, samt at det ikke var grunnlag for å kreve erstatning for lang saksbehandlingstid.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om ytterligere erstatning under sikredes innboforsikring.

Sikrede har innboforsikring for leiligheten i Tryg Forsikring (foretaket). Bygget er forsikret i et annet foretak.

Sikrede meldte skader/tap under innboforsikringen med skadedato 1.10.23 etter at en nabo hadde benyttet løsemiddel for fjerning av gulv, og det kom lukt inn i ventilasjon og oppgang og videre inn i hennes leilighet.

Ifølge foretaket meldte sikrede først 13.10.23 om helseplager som følge av lukten. Hun meldte deretter 3.12.23 om utgifter til varme fordi leiligheten måtte luftes og utgifter til vask av innbo. Dette ble anslått til kr 1 000 for 30 maskiner med vask.

Bygningen var forsikret hos Gjensidige, som engasjerte R. for besiktelse. Skaderapport datert 28.11.23 fra R. uttalte følgende om "Skadeomfang":

Lukten/ avdampning har vært så det i en periode har vært helseskadelig å bor i de leiligheter der har hatt kraftigst lukt. Da jeg var der første gang, målte jeg opp til 1 ppm med og lukten var så, folk der har lav terskel, vill ha problemer med å være der. Da jeg var der d. 8/11 var der den 8/11 var det mye bedre. Da var der ikke noe måle. Trappeoppgang var dog nyvasket, det var det ved begge de første befaringer. Der for ble denne befaring lagt til Tirsdag kveld. For å komme før vasking.

I Da var der eliten eim, men ikke noe man vil ha reagert på hvis man ikke viste det hadde vært et problem. Men temperatur er veldig lav i dag, å det er med til å dempe avdampingen. Og kun 0,2 ppm på det høyeste. Det eneste sted i den leilighet som det var tilgang til i dag, der var utslag på Pid, varsler det var pakket ned noen dage etter skaden oppstod. Helt klart at det har vært et høyere nivå tidligere nå det stadig henger i klær det var pakket ned da. Men har bedt dem ta kontakt til innboforsikring vedr. Dette.

Etter kontakt med sikrede sendte foretaket 1.12.23 følgende informasjon:

Takk for innsendt takstrapport. Før vi kan behandle saken din videre trenger vi mer informasjon. - Eier du eller leier du leiligheten du bor i? - Oversikt over kostnadene du hatt ved å bo borte. Når vi har mottatt denne informasjonen kan vi behandle saken videre.

Sikrede svarte 3.12.23:

Takk for rask tilbakemelding. - Jeg eier leiligheten jeg bor i. Det er en selveierleilighet. Jeg har boliglån + betaler fellesutgifter på 4300 kroner pr. måned. Har betalt fellesutgifter, renter og avdrag mens jeg har bodd borte. - Etter råd fra byggeteknisk i Huseierne og R. vært innom leiligheten og luftet. De rådet meg til å ha på radiatorne i alle rom i leiligheten mens jeg har bodd borte, fordi det skulle skape en mer naturlig ventilasjon for å få bort løsemidler i rommene. Derfor har jeg hatt utgifter til varme. - Jeg bruker vanligvis fellesvaskeriet i Sameiet. Ukentlige utgifter har vanligvis vært 27 kroner x 3 vask pr. uke = 81 kroner.

Jeg har også brukt dette vaskeriet ukentlig når jeg har bodd borte. - Jeg får nå ekstra omkostninger fordi det i henhold til rapporten er påvist løsemidler på en mengde tekstiler som ble pakket ned etter skadedato 1.10.23, fordi lukten i de ulike tekstilene ble værende i rommene. Noen av tekstilene må renses, andre kan vaskes. Dette innebærer klær, gardiner, tepper, golvtepper, duker, sengetøy, dyner/puter/overmadrass osv. Jeg tar ikke med meg tekstiler til rens før jeg vet om jeg får dette dekket. Vaskemaskinene er ikke store. Jeg anslår at jeg må ha minst 30 vask x 27 kr + utgifter til tørketrommel = 1000 kroner - Jeg vedlegger en oversikt over kostnader for bo borte i Dokumenter.

Sikrede skrev videre samme dag:

Del 1) Se vedlegget angående Krav i Mine dokumenter sendt 03.12.23: Oppdatering ang. utgifter til hotell og gjestehus. 01.10 - 23.11: Utgifter til hotell og gjestehus: Kr. 30 704 23.11 - 07.12: Jeg har stått lenge på venteliste for å få leilighetshotell for å slippe å bo midlertidig på ulike hoteller. I tillegg ble det vanskelig å finne ledige rom fra 21.11, og hotellprisene økte. Jeg måtte signere kontrakt i forkant og det er ikke mulig å kansellere eller få penger tilbake. Etter siste befaring fra R. den 21.11 må jeg igang med å vaske nedleiligheten og å vaske og rense alle tekstiler, fordi det i henhold til rapporten ble funnet spor av løsemidler på tekstiler i leiligheten min. Dette medfører store omkostninger i tillegg til at jeg ikke kan bo hjemme mens leiligheten ryddes og vaskes ned. Kravet er derfor å få dekket kostnader fram til 07.12.23.

Foretaket svarte 4.12.23 at:

Hei, En avtalepartner er bestilt og du vil bli kontaktet for å avtale tidspunkt for besiktigelse. De vil gjennomgå berørte gjenstander for å avklare om noe kan reddes, og gjenstandene må derfor ikke kastes før det er avtalt. De vil i samarbeid med deg registrere gjenstander som skal erstattes, og link for registrering er sendt til dem. Forsikringen dekker ekstra, nødvendige utgifter ved opphold utenfor hjemmet når dette er ubeboelig, og når det er en skadeårsak som er dekket av forsikringen. Ut ifra mottatt takstrapport var leiligheten ubeboelig i perioden 01.10.23-08.11.23, og du får utbetalt kr 25 333 fra Gjensidige for denne perioden. Vi kan ikke se at du hatt utgifter ved å bo borte som overstiger markedsleien Gjensidige utbetaler .

Sikrede skrev 4.12.23 at:

Hei, Jeg har hatt utgifter på mange flere tusen enn det Gjensidige har utbetalt. Har dere sett på kvitteringene jeg har sendt inn, både for hotellopphold, transport og matutgifter? Jeg har ikke lagt til hverdagslige utgifter når det gjelder matvarer og andre ting jeg ukentlig handler. Kun lagt til alle omkostninger dette å bo borte har medført, som å måtte spise måltider ute, ekstra helseutgifter, taxi for å frakte bagasje osv.

Foretaket ga sikrede 6.12.23 følgende informasjon:

Hei, Forsikringen dekker ekstra, nødvendige utgifter ved opphold utenfor hjemmet når dette er ubeboelig. Ifølge takstrapporten fra R. var leiligheten din ubeboelig i perioden 01.10.2023-08.11.2023. Vi har mottatt dokumentasjon for hotelopphold for følgende datoer: 13.10.23-21.10.23 23.10.23-03.11.23 06.11.23-08.11.23

Total kostand for hotell kr 17 370 Mat godtgjøres med kr 200 per døgn ved hotelopphold. I følge mottatt dokumentasjon har du bodd på hotell 21 dager. Erstatning for mat blir da kr 4 200. Du informerer om utlegg til taxi kr 2 516. Innboforsikringen dekker ikke kostander til lege. Totale kostnader beløper seg til kr 24 086. Vi har allerede utbetalt kr 4 897. Vi kan ikke se at du hatt utgifter ved å bo borte som overstiger markedsleien Gjensidige utbetaler. Dersom du mener dette er feil ber vi deg sende inn ny dokumentasjon i saken. R. vil gjennomgå berørte gjenstander for å avklare om noe kan reddes og i samarbeid med deg registrere gjenstander som skal erstattes.

R. utarbeidet også rapport vedrørende innbo etter besiktigelse 8.12.23:

Beboer i underetasje har brukt forskjellig sterke løsemidler når han skulle rive gulvbelegg i leiligheten sin. Osen fra kjemikaliene han har brukt har da trekt inn i ventilasjon og ut i FT sin leilighet og satt seg i tekstiler og møbler. FT har også kastet noe mat som var åpnet i kjøkkenskap.

Takstmann som har vært på stedet fra bygningssaken har målt etter løsemidler i sekker med tekstiler FT hadde pakket ned, og det ble der målt at det var spor av løsemidler. Henviser til byggteknisk skaderapport som sameiet og FT innehar.

Skadeomfang

Det har satt seg lukt i tekstiler, og noe mat har blitt kastet. Tekstiler bør sendes på rens og ozonbehandles ved behov, møbler bør renses og overmadrass til seng anses som kondemnert

Sikrede hevdet 11.12.13 at hun fortsatt ikke kunne bo i leiligheten og krevde støtte til å bo noen dager til på leilighetshotell. Foretaket svarte følgende 12.12.23:

Hei, Det er, som nevnt tidligere, byggets forsikring som skal dekke kostander ved å bo borte. Innboforsikringen din dekker kun ekstra, nødvendige utgifter utover markedsleien som utbetales fra bygningsforsikringen. Ut ifra mottatt informasjon forstår vi det slik at du mener at leiligheten din var ubeboelig i lengre tid enn hva som kommer frem av takstrapporten fra R. Dette må du ta direkte med Gjensidige som har bygningsforsikringen. Det at R., på vegne av Gjensidige, har brukt lang tid på å ferdigstille bygningsrapporten må du også ta direkte med Gjensidige. Dersom Gjensidige bekrefter at leiligheten din var ubeboelig i lenger tid enn hva som fremgår av rapporten og utbetaler markesleie til deg vil vi vurdere kravet ditt på nytt. Vedrørende skade på klær og tekstil kan vi ikke se at du meldt fra om dette til oss tidligere. Da vi fikk informasjon om skade på klær og tekstil sendte vi ut R. som var på befaring i leiligheten få dager senere.

R. vil hente tre sekker med tøy på torsdag og sende disse til rens. Vi ser gjerne at du har en dialog med R. gjeldene tilbakelevering av disse tre sekkene. Du ber oss vise forståelse og skjønn i denne saken. Vi har allerede utbetalt kr 4 897 til deg 19.10.2023, vi kan ikke utbetale mer enn dette. Erstatning for gjenstander som må kondemneres vil utbetales når tapslisten er ferdigstilt av R.

Foretaket opplyste til sikrede 20.12.23 at "Skadesaken din som gjelder plutselig skade er nå ferdigbehandlet", og det ga følgende "vurdering og konklusjon":

Skaden er dekket av forsikringen din.

Vi har i dag utbetalt kr 14 688 til oppgitt kontonummer.

Vi har trukket fra kr 749 fra tapslisten da vi mottatt informasjon fra R. at de kastet madrassen.

Vi har utbetalt for 16 timer med egeninnsats. Timer brukt på nedvasking av leiligheten, korrespondanse og befaring med R. og øvrig tid brukt på venting dekkes ikke av forsikringen din.

Beløpet vil normalt være tilgjengelig på oppgitt kontonummer innen 1-2 virkedager.

Etter ytterligere korrespondanse mellom partene skrev foretaket 4.1.24:

Hei, Vi har utbetalt kr 13 088 for ødelagt mat og interiør i henhold til mottatt tapsliste. Vi har i tillegg utbetalt egeninnsats 8 timer kr 200 per time. Erstatning for egeninnsats er kr 1 600. Som informert tidligere dekker ikke forsikringen din timer brukt på nedvasking av leiligheten, korrespondanse og befaring med R. og øvrig brukt på venting. Ber deg sende inn kvittering for utlegg for levering av madrass. Når vi mottatt dette kan vi ta stilling til ditt krav. Som informert tidligere dekker forsikringen din ekstra, nødvendige utgifter ved opphold

utenfor hjemmet når dette er ubeboelig. Fellesutgifter er ikke en ekstra kostnad. Som nevnt tidligere er det bygningsforsikringen som tar stilling til ubeboelighet

Deretter skrev foretaket 11.1.24 at transport av madrass med kr 563 var utbetalt sikredes konto.

Foretaket informerte sikrede 22.1.24 om at det utbetalte ytterligere kr 560 og skrev:

Hei, Forsikringen dekker ekstra, nødvendige utgifter ved opphold utenfor hjemmet når dette er ubeboelig. Ifølge takstrappen fra R. var leiligheten din ubeboelig i perioden 01.10.2023-08.11.2023. Ubeboeligheten ble forlenget med 5 uker. Vi har mottatt dokumentasjon for hotellopphold for følgende datoer: 13.10.2023-21.10.2023 23.10.2023-27.10.2023 28.10.2023-03.11.2023 06.11.2023-07.12.2023 Total kostnad for hotell kr 42 074 Mat godtgjøres med kr 200 per døgn ved hotellopphold. Ifølge mottatt dokumentasjon har du bodd på hotell 56 dager. Erstatning for kostpenger blir da kr 11 200. Du informerer om utlegg til taxi kr 2 516. Totale kostnader beløper seg til kr 55 790. Vi har allerede utbetalt kr 4897. Ut ifra mottatt informasjon har du fått utbetalt markedsleie kr 50 333 fra Gjensidige. Vi har allerede utbetalt erstatning for eget arbeid. Tilleggsutbetaling blir da kr 560. [.....]

Deretter skrev foretaket 23.1.23:

Hei, Ut i fra mottatt dokumentasjon har du hatt følgende utgifter til hotell kr 47 564 og taxi kr 3 937. Mat godtgjøres med kr 200 per døgn ved hotellopphold. Ifølge mottatt dokumentasjon har du bodd på hotell 62 dager. Erstatning for kostpenger blir da kr 12 400. Totale kostnader beløper seg til kr 63 901. Vi har allerede utbetalt kr 4897 og kr 560. Ut ifra mottatt informasjon har du fått utbetalt markedsleie kr 50 333 fra Gjensidige. Tilleggsutbetaling blir da kr 8 111. Avtalt erstatning er utbetalt til oppgitt kontonummer. Beløpet vil være tilgjengelig innen 2-3 virkedager.

Sikrede opplyste 29.1.23 at hun vedla to bilder av forskjellige plagg som hadde krympet hos renseriet. Hun krevde kr 648 for en ulltrøye hun hadde fått i gave samme høst og kr 400 for et ullskjerf kjøpt for ett år siden. Hun purret på erstatningen for dette 1.2.23 og krevde samtidig kostpenger under innboforsikringen fordi det ikke ble dekket av bygningsforsikringen, som kun dekket utgifter til å bo borte ut ifra markedstakst.

Foretaket utbetalte 6.2.24 erstatning til sikrede med kr 1 048 for ulltøy. Foretaket bestred krav om erstatning for egeninnsats for 173 timer. R. var rekvirert i både innbo- og byggsaken, og hadde organisert alt innbo med behov for vask til renseri. R. hadde informert foretaket om at det ikke var behov for egeninnsats utover timene sikrede allerede hadde fått dekning for.

Sikrede var uenig og skrev 7.2.24 at:

Jeg har kun fått dekket egeninnsats for 8 timer og ikke fått noen begrunnelse på hvorfor Tryg ikke dekker f.eks. Motta rensedy fra R., Utpakking av rensedy Korrespondanse R. utsendt Tryg , Befaring R. utsendt Tryg, tilstede når renseriet v/R. hentet alle tekstiler, inkludert kasterens. Ansatt kom da alene og jeg hjalp til med å bære ut sekkene. I tillegg måtte jeg vente i en time til, for å vente på at møblene ble ferdig rensed. I tillegg måtte jeg ta meg fri for å ta i mot rens torsdag morgen i forrige uke. I løpet av dagen og kvelden pakket jeg ut masse klær som ikke tilhørte meg. Disse tekstilene lå sammen med mine egne tekstiler og var merket med mitt navn, både i esker i flere diverse heng. R. hentet disse tekstilene neste dag.

Sikrede krevde ytterligere erstatning for egeninnsats, men det ble avslått av foretaket 8.2.24:

Timer brukt på korrespondanse med R., deltakelse på befaring samt timer brukt på venting regnes ikke som egeninnsats. Dette er utgifter som følge av ansvaret ved å eie bolig, også kalt eierbesvær.

Vi kan ikke utbetale mer erstatning for egeninnsats. Saken lukkes fra vår side.

[.....]

Klagemuligheter

Hvis du er uenig i vår avgjørelse har du rett til å klage på den. Vedlagt følger informasjon om hvordan du går frem.

Foretaket informerte 29.2.24 sikrede om at det hadde fått bekreftet fra dets avtalepartner at alle klær, inkludert regntøy, var levert tilbake. Foretaket ville derfor avslutte saken.

Sikrede krever erstatning for lang saksbehandlingstid og ytterligere erstatning for egeninnsats, herunder i anledning befaringer, korrespondanse og telefoner med foretaket samt nedvasking av leiligheten. Sikrede ble 1.10.23 utsatt for plutselig miljøskade som rammet innbo og helse i form av bl.a. spenningshodepine. Miljøskaden skyldtes løsemidler i tekstiler, og R. bekreftet at leiligheten var ubeboelig. Rapporten fra R., som både Tryg og Gjensidige ventet på for å kunne si noe om dekning, var åtte uker forsinket. Sikrede brukte flere dager på kontakt og oppfølging med R. bl.a. for å få informasjon om tiltak som måtte gjennomføres før leiligheten kunne bebos. I påvente av at innbo ble erstattet eller rensset kunne hun ikke bo i leiligheten. R. besiktiget innboet først 8.12.23. Sikrede bodde i et leilighetshotell uten funksjonelt kjøkken til 23.12.23 og mottok nødvendige sesongklær, definert som hasterens først 21.12.23. Andre klær mottok hun i februar 2024 etter å ha fått noe støtte til å kjøpe nødvendige klær i mellomtiden. Klær og tekstiler er forsvunnet på renseriet uten at foretaket har dekket dette tapet.

Sikrede har brukt mye tid på å klage over foretakets avgjørelser uten at saksbehandler har henvist henne til klageansvarlig for avdelingen, slik at klagen kun er registrert som brev på Min side til saksbehandler. Foretaket besvarte ikke hennes henvendelser av 1.3.24 og 26.6.24. Sikrede tolket foretakets klageinformasjon slik at hun hadde sendt foretaket klage, slik at fristen for å klage til nemnda ikke er oversittet.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at sikrede har fremsatt klagen for sent. Foretaket informerte om klagemuligheter og klagefrist i avslaget 8.2.24 på dekning av egeninnsats. Foretaket mener kravet knyttet til egeninnsats var ferdigbehandlet med dekning gitt 20.12.23. Det opplyste 8.2.24 at det ikke ble utbetalt mer for egeninnsats, men fordi det ved en feil ble utbetalt egeninnsats for åtte timer i stedet for 16 timer, så vil det etterbetale kr 1 600 + renter (totalt kr 1 754).

Foretaket bestriker at sikrede har sannsynliggjort at krav utover det som er dekket er omfattet av forsikringen. Tidsbruk for å fremme krav, for å vente på sakkyndige og til korrespondanse med foretaket o.l. dekkes ikke. Innbodekningen er en tingsforsikring for innbo og løsøre, og omfatter ikke helseplager.

De ansvarsbærende klausuler i innboforsikring pkt. 5 angir ikke luktskader. Skaden må derfor evt. dekkes under pkt. 5.5 om plutselig skade. Begrepet "plutselig" betyr at skaden må inntreffe raskt. Sikredes nabo brukte og/eller sølte løsemiddel som ble avdampet i luften med mulig spredning til trappeoppgang og/eller ventilasjonssystem. Det er uklart hvor lang tid det gikk før innboet ble berørt av lukten. Forholdet ble meldt 13.10.23 etter at beboer 1.10.23 hadde benyttet løsemiddel. Det ble da meldt om helseplager, og deretter 3.12.23 om utgifter til varme etter lufting av leilighet og utgifter til vask. Det er ikke sannsynliggjort et skadetilfelle som gir rett til dekning. Selv om foretaket har dekket påløpte kostnader, har sikrede bevisbyrden for at skaden skyldes forhold foretaket er ansvarlig for.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for

1. sikredes egeninnsats;
2. plager påført i form av forverret helse;
3. lang saksbehandlingstid i foretaket.

1. Erstatning for egeninnsats

Foretaket anfører at klage på oppgjør for egen innsats er fremsatt for sent.

Forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-5 annet ledd angir:

Avslår forsikringsforetaket et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatning dersom ikke sak er anlagt eller nemndbehandling krevd etter § 20-1 eller etter §§ 2 eller 3 i lov 16 juni 1989 nr 70 om naturskadeforsikring 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. Foreldelsesloven 18. mai 1979 nr. 18 § 10 nr. 2 og 4 gjelder tilsvarende.

Foretaket opplyste i brev datert 8.2.24 at det ikke ville utbetale mer erstatning for egeninnsats og informerte bl.a. om følgende i vedlegg til avslagsbrevet:

Slik går du frem hvis du vil klage

Du kan kontakte avdelingen som har behandlet saken din på e-post innbo.klage@tryg.no, eller brev. Klageansvarlig for avdelingen vil vurdere saken din på nytt.

Om vi ikke finner noen løsning, kan du ta kontakt med Kvalitet, som er Tryg sin klageansvarlige avdeling. Her vil saken din bli gjennomgått og vurdert på nytt. Dette gjøres via følgende lenke:

<https://www.tryg.no/send-din-klage.html>.

Avslaget kan også kreves behandlet hos Finansklagenemnda eller bringes inn for domstolene ved søksmål. Nærmere informasjon om muligheten for behandling i Finansklagenemnda finner du på <https://www.finkn.no>.

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

Dersom du vil bestreide 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 denne meldingen. Klagen må være sendt Finansklagenemnda eller sak anlagt for domstolene innen fristens utløp. Du mister retten til erstatning hvis du ikke klager innen fristen går ut.

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.

Informasjonen om klageadgangen som her er gjengitt tilfredsstillende de krav som er stilt i fal. § 8-5 annet ledd.

Sikrede sendte klage til Finansklagenemnda 27.8.24. Det var da gått over 6,5 måneder siden foretaket sendte avslaget 8.2.24. Det er ikke fremlagt informasjon som tilsier at fristen på seks måneder ble stanset i mellomtiden ved f.eks. en klage til foretaket i tråd med fremgangsmåten foretaket informerte om i avslaget. Sikrede har i så fall oversett klagefristen iht. fal. § 8-5 annet ledd og har dermed mistet retten til ytterligere erstatning fra foretaket for egeninnsats, som var omfattet av dette avslaget.

2. Erstatning for helseplager

Sikrede anfører at miljøskaden påførte henne forverret helse med spenningshodepine. Helseplager er ikke omfattet av en innboforsikring. Det er ikke angitt noe annet grunnlag for ansvar for foretaket.

3. Erstatning for lang saksbehandlingstid

Sikrede krever erstatning for lang behandlingstid. Dette er ikke omfattet av forsikringsvilkårene. Spørsmålet er derfor om foretaket er ansvarlig for uaktsomhet ved saksbehandlingen.

Sikrede viser til at hun måtte ta opp forbrukslån som følge lang ventetid på rapport fra R. Det følger av sakens opplysninger at foretaket først fikk informasjon om at det forelå skade på sikredes innbo 3.12.23. Foretaket bestilte R. dagen etter, og noen av sikredes klær og tekstiler ble deretter sendt til rens. Nemnda kan ikke se at denne saksbehandlingstiden er uaktsom.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Lars Barnholdt (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).