

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-1193

19.12.2024

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Skade på TV pga. sotskader – erstatningsoppgjør.

Sikrede meldte etter pipebrann om sotskader på sin TV. Etter en lengre korrespondanse utbetalte foretaket sikrede kr 20 000 for sjekk og rens av TV-en. Dette samsvarte med et tilbud sikrede selv hadde innhentet fra en TV forhandler, som hadde uttalte at dette var et grovt anslag, samt at det ikke gikk god for og tok ansvar for senskader. Sikrede aksepterte ikke foretakets oppgjør, idet han mente det var usikkert om det var tilstrekkelig for utbedring av skaden. Han krevde primært erstattet nypris for TV-en minus aldersfradrag. Alternativt at foretaket gjenopptok prosessen med forhandleren og dekket alle kostnader knyttet til rens og reparasjon, inkludert evt. erstatning om TV-en ikke lot seg reparere etter rens. Foretaket hevdet det hadde ivaretatt sine forpliktelser iht. forsikringsavtalen, og at sikrede ikke kunne kreve erstatning som om hans TV ikke lot seg reparere og var kondemnert, idet det ikke var dokumentert. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning, og viste til at det ikke var sannsynliggjort et tap utover det beløp foretaket hadde utbetalt.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 40 893

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om foretakets oppgjør for skade på en TV etter sotskade er korrekt.

Sikrede meldte 31.5.23 om skade på sin TV under innboforsikringen, hvor det i erstatningsreglene sto følgende om "Hvordan erstatningen blir beregnet":

Erstatningen settes til hva det vil koste Gjensidige å

- reparere/utbedre skade, eller

- gjenskaffe tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende ting etter pris på skadedagen.

Gjensidige bestemmer hvilket av disse alternativene som skal benyttes, hvilken reparatør/leverandør som velges og om skaden gjøres opp som kontanterstatning

I skademeldingen opplyste sikrede at:

Vi fyrte i peisen (noe vi har gjort i alle år siden vi flyttet inn). I dag kom det røyk ut av kjøkkenet som ligger ved siden av peisen. Vi har ikke gjort noen endringer på verken peis eller kjøkken. Det ble mye røyk i bygningen og det fremstår som om det er røyklekkasje fra ovn til kjøkken.

Foretaket rekvirerte F. Bygg, som besiktiget skaden og skrev skaderapport hhv. 27.3.23 og 26.4.23. Under "Oppsummering" i den siste rapporten sto det:

Ft skulle fyre i peisen og oppdaget mye røyk. Røyken kom ut fra alle mulige sprekker, men hovedsaklig gjennom kjøkkeninnredningen ved siden av og langs gulv. Feier var og feiet pipa i januar. De fikk raskt stoppet utviklingen og b..egrenset skaden. Ft har luftet i 5 dager, men det lukter fremdeles. Svakt sotutslag i kjøkkenskap, lite å finne av sot ellers.

26.04.23: Ved riving ble det avdekket en feieluke som har vært kledd igjen av kjøkkeninnredning. Denne luka var åpen og det var et reir på innsiden.

Sikrede innhentet et tilbud fra TV-forhandler BO. på kr 19 920 for sjekk og rens av TV-en, mens foretaket innhentet en vurdering fra egne leverandører som konkluderte med at dette ville koste kr 5 000. Foretaket tilbød så et kontantoppgjør på kr 5 000, men da sikrede ikke aksepterte det, tilbød foretaket kr 12 000 som en minnelig løsning. Da sikrede heller ikke aksepterte det, valgte foretaket, etter en del korrespondanse med sikrede, å utbetale kr 20 000 for sjekk og rens av TV-en.

Takstmann P. skrev så 22.1.24 om sikredes TV at "Følgende er ikke avklart pr dd: Ref e-post av 15.1.24 ... 1. Service og rens av TV kr 5000...". Sikrede svarte samme dag, 22.1.24, at:

2. [...] Vi har kontaktet ..BO. og fått et tilbud på i overkant av 20000 for denne jobben. Vårt krav er da likelydende. Alternativt er etter vår oppfatning tilsvarende som kravet vi sendte over 31.05.2023.

Takstmann P. svarte 23.1.24 at:

Foreslår at du leverer TV til sjekk/rens hos BO og oversender bilag på faktiske kostnader og rapport fra service, med dokumentasjon på skader som følge av sot.

Etter det skrev sikrede 23.1.24 at "Da engasjerer vi BO til å gjennomføre sjekk/rens av tv inkl. rapport. Er det noen retningslinjer vi skal overrekke dem fra Gjensidige?".

Takstmann P. svarte samme dag at "Vdr Tv så foretar BO en sjekk og sender rapport med omfang/kostnadsoverslag før det utføres videre arbeider. En aksept må foreligge fra oss utover de 5000 som er satt av til dette pr dd."

Sikrede informerte takstmann P. 23.1.24 om at BO. hadde gitt et grovt anslag på totalt kr 19 920. Ifølge uttalelsen fra BO. omfattet dette henting og transport tur/retur og montering av sikredes TV etter inspeksjon (Demontering av kontrastglass, demontering av bakplate og video Engine kort for inspeksjon). BO. påpekte at det da kunne skrive rapport og kommentere om det var noe poeng å gå videre, men at det ikke ville fortsette om det ikke så at det var mulig å få glasset og LCD skjermen rent, slik at det ikke var sagt at sikredes TV var i orden, selv om det visuelt kunne inispisere den. BO. påpekte også at det ikke gikk god for og tok ansvar for senskader pga. røykskadene. Det skrev at det kunne "Prøve å rense av kontrastglass, LCD panel, og støvsuge rundt elektronikk. (Kun et estimat, vi vet ikke hvor omfattende og hvor mye vi må vaske og rense før vi er ferdig)".

Sikrede ba 25.1.24 foretaket gi klarsignal for at BO. kunne igangsette arbeidet iht. overslaget på kr 20 000, og takstmann P. svarte 26.1.24 at basert på BO. sin kostnadsoppstilling, så ønsket foretaket å avslutte saken med et omforent kontantbeløp på kr 12 000.

Sikrede svarte 26.1.24 at de ved et krav på kr 20 000 hadde tatt en høy risiko, at foretaket hadde tilbudt at BO. kunne gjøre jobben, men så nå igjen tilbakeført risikoen til dem. Sikrede anså dette for uklart og ba om foretakets aksept for at BO. kunne påta seg arbeidet slik det hadde skissert.

Senere samme dag påpekte sikrede at "Om dere ønsker å avslutte saken, med samme risikonivå for deres del som dere allerede har tatt på dere, så er alternativet at dere bekoster nytt tv".

Takstmann P. svarte 26.1.24 at:

Ok. Da oppfatter jeg det som at du ikke er interisert i et oppgjør som foreslått.
Kostnadene til BO overstiger det som vi har satt som forutsetning.
Hvis vi ikke kan enes om dette så må R. sørge for innhenting og undersøkelser som avtalt.
Når kan R. hente TV?

Sikrede ga samme dag bl.a. følgende tilbakemelding:

Situasjonen er nå som følger at dere har besluttet at BO skal håndtere TV innenfor en ramme på 20000. Dere har i etterkant av beslutningen endret rammen til 5000. Vi har ved hjelp av BO synliggjort hvor langt man

kommer i prosessen for 5000. [...] Siden dere allerede har akseptert og besluttet at BO skal håndtere TV innenfor en ramme på 20000, vil vi ikke akseptere et kontantoppgjør på 12000. Vi ser ingen grunn til at vi på nytt skal ta på oss risiko. Risikoen hviler nå på dere.

Dere skriver videre at følgende "Hvis vi ikke kan enes om dette så må R. sørge for innhenting og undersøkelser som avtalt." Dette er ikke korrekt. Vi har ingen avtale med dere angående bruk av R.

R. er basert på deres beslutning om bruk av BO ikke aktuelt å ta opp igjen.

Vi har her tre muligheter, slik vi ser det:

1. Dere opprettholder beslutningen om at BO håndterer TV innenfor ramme på 20000. Vi synliggjør og melder når i prosessen vi overstiger 5000.
2. Vi enes om et kontantoppgjør med samme risikonivå som punkt 1. Det vil være et nytt TV.
3. Dere kommer med et forbedret tilbud på kontantoppgjør som harmonerer med risikonivå som beskrevet i punkt 1.

Etter dette sendte foretaket sikrede følgende tilbakemelding:

TV: Ved erstaningsberegning for skade på bl.a.TV apparater, skal det gjøres fradrag for alder. Vi ønsker derfor å få avklart erstatningsverdien på apparatet, før vi eventuelt igangsetter større reparasjoner. I den forbindelse har vi bedt om at du sender oss noen spesifikke data på fjernsynet slik at vi kan få tatt en slik vurdering.

Så vidt vi forstår fungerer TV apparatet helt OK pr i dag, og vi har under tiden tilbudt deg en kontanterstatning som du altså ikke finner å kunne godta.

Sikrede sendte 11.11.24 klage til Finansklagenemnda.

Sikrede har i det vesentlige anført at han krever utbetalt kr 40 893, dvs. nypris minus aldersfradrag (kr 86 990 x 0,7). Alternativt krever han at foretaket gjenopptar prosessen med BO., og dekker alle kostnader knyttet til rensing og reparasjon, inkludert evt. erstatning om TV-en ikke lar seg reparere etter rens. Utbetalingen på kr 20 000 er øremerket "kontroll og rengjøring av TV" og hensyntar ikke risikoen for at TV-en ikke lar seg reparere etter rens. Sikrede hevder foretaket påtok seg denne risikoen da det tilbød BO. å håndtere TV-en, samt at kundeombudet i sitt svar av 7.11.24 bekreftet at foretaket brøt denne avtalen. Ved å ha hindret nødvendig rensing etter sotskaden mener sikrede at foretaket sannsynligvis har forverret skaden. Sikrede viser til at sotpartikler kan inneholde syrer og andre korrosive stoffer som over tid kan føre til funksjonssvikt, kortslutninger og permanent skade, og at det derfor er avgjørende at elektronikk så raskt som mulig renses grundig og profesjonelt med tanke på senskader. Fordi sikredes TV fortsatt ikke er rensset etter hendelsen i mars 2023, så er risikoen for uopprettelig skade økt, noe som må hensyntas i oppgjøret. Sikrede påpeker ellers at foretakets kommunikasjon har vært dårlig og begrunnelsene mangelfulle.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at oppgjøret har vært korrekt. Det påpeker at det ikke er dokumentert at TV-en har tatt skade etter røyk-/sotutslaget, men foretaket har erkjent at det ville dekke kostnader til sjekk og rens. Erstatningsreglene tilsier at foretaket skal erstatte hva det vil koste å reparere/utbedre skade eller gjenskaffe tilsvarende eller vesentlige tilsvarende ting etter pris på skadedagen, og at foretaket bestemmer hvilken av disse alternativene som skal benyttes, hvilken leverandør som velges og om skaden gjøres opp som kontantoppgjør. Leverandøren foretaket benyttet kalkulerte dette til kr 5 000, men da sikrede ikke aksepterte dette, så valgte foretaket til slutt å utbetale kr 20 000, som det mener var litt i overkant, men i tråd med tilbudet sikrede hadde innhentet fra BO. Foretaket hevder det med dette har ivarettet sine forpliktelser ved å yte erstatning for sjekk og rens av TV-en, og det hevder sikrede ikke kan kreve erstatning som om TV-en ikke lar seg reparere og er kondemnert, da det ikke er dokumentert.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Saken gjelder spørsmål om foretakets oppgjør under sikredes innboforsikring for skade på hans TV etter sotskade fra pipebrann har vært korrekt.

Sikredes hus- og innboforsikring har følgende regulering om "Hvordan erstatningen blir beregnet":

Erstatningen settes til hva det vil koste [foretaket] å

- reparere/utbedre skade, eller

- gjenskaffe tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende ting etter pris på skadedagen.

[Foretaket] bestemmer hvilket av disse alternativene som skal benyttes, hvilken reparatør/leverandør som velges og om skaden gjøres opp som kontanterstatning

Det følger av vilkårene at foretaket selv kan velge å erstatte kostnadene ved reparasjon/utbedring. Slik saken er opplyst for nemnda, er det ikke sannsynliggjort at sikrede har lidt et tap utover de kr 20 000 som allerede er utbetalt i foretakets oppgjør. Det er ikke dokumentert at foretakets valg av utbedringsmetode (rens) ikke er tilstrekkelig til at foretaket skal anses å ha oppfylt sine forpliktelser etter avtalen. Nemnda anser foretakets oppgjør under sikredes innboforsikring for skade på hans TV etter sotskade fra pipebrann som korrekt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Birgitte Hagland (leder), Trine Vøien (bransjerepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).