

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-241

18.3.2024

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Reklamasjon på reparasjon av gulv etter vannskade – kontraktsmedhjelperansvar?

Sikrede fikk lagt nytt gulv som erstatning etter en vannskade, men reklamerte på arbeidet og krevde omlegging dekket av foretaket. Sikrede viste til at gulvet hadde både slagskader og sprekker. Foretaket videresendte kravet til reparatøren, som ikke tok reklamasjonen til følge, og begrunnet dette med at parketten hadde blitt vasket feil, og at det hadde vært for høy innetemperatur. Det ble deretter utarbeidet en skaderapport som konkluderte med at skader i parketten ikke skyldtes feil bruk, men produksjonsfeil og slagskader som var påført ved legging. Det ble deretter engasjert en sakkyndig nr. 2 som anså skadebildet som en kombinasjon av skade i parketten av ukjent årsak, tørt inneklima og varme, produksjonsfeil og monteringsfeil. Foretaket avslo kravet og viste til at det ikke var part i reklamasjonssaken, siden faktura ikke var stilet til foretaket. Det ble også vist til at forsikringsavtalen var en avtale om å finansiere skaden, og at foretaket ikke var ansvarlig for utbedring. Sikrede anførte at han hadde forholdt seg til foretaket under hele prosessen og forventet at det også fulgte opp og dekket reklamasjonen. Nemnda kom til at foretaket ikke var ansvarlig for skadene på gulvet, herunder at foretaket ikke var ansvarlig for feil begått av reparatøren da foretaket ikke kunne anses som reparatørens kontraktspart.

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatningskrav for skade på gulv.

Sikrede har super bygningsforsikring med følgende vilkår:

4.11 Håndverkerfeil

4.11.1 Forsikringen gjelder ved:

- utett våtrom

- andre fysiske bygningsskader

Skaden må være en direkte følge av håndverkerfeil utført på forsikringsstedet. Feil utførelse/mangelfullt arbeid i seg selv er ikke å anse som en skade.

(...)

Utgifter til utbedring av følgeskader dekkes.

Ved dekningsmessig følgeskade dekkes også utgifter til utbedring av selve feil/mangel. Utbedring av feil/mangel som gjelder andre skader enn utett våtrom er begrenset til maksimalt 100 000 kroner.

Forsikringen gjelder for skade oppdaget utenfor reklamasjonstid, men også innenfor reklamasjonstid når utførende håndverker er konkurs eller ikke vil stå for utbedring av feil/mangel.

(...)

4.11.2 Forsikringen gjelder ikke for:

- skade som kun består av flekker, riper, avskallinger, sprekker, svinnsprekker, knirk i gulv, samt mindre hakk, merker, fargenyanse og andre feil av kosmetisk karakter

Sikrede ble utsatt for en vannlekkasje fra et kjøleskap som etter det opplyste skjedde 10.4.19. Etter befaring 30.4.19 utarbeidet foretakets sakkyndige O.A. skaderapport med beskrivelse av skaden og årsaken:

Type skade ☒ Vannlekkasje

Installasjon Annen eller ukjent

Kilde J. Søl, kondens og dusjing

Årsak Annen eller ukjent

Hva forårsaket skaden, og hvorfor? Kjølenskapet har hatt en Lekkasje som stammer fra overløp, avriming.

Overløp er på et tidspunkt gått tett, noe som har ført til Vann nede i kjøleskap, som videre har lekket ut på Parkettgulvet.

(...)

Skadeomfang

Parkett på Kjøkken har en liten skade, 20cmx20cm. Lameller er Svelt og sprukket opp.

Parkettgulv går sammenhengende i Kjøkken og Stue, med åpning på ca. 140cm

Parkettgulv må skiftes.

Foretaket aksepterte å erstatte gulvet både i kjøkken og stue og engasjerte S. til å utbedre skaden. Faktura fra S. pålydende kr 94 651 var stilet til sikrede. S. satte oppdraget videre ut til H., som utførte arbeidet.

Sikrede reklamerte på parketten til S. som avviste reklamasjonen og anførte at de synlige skadene skyldtes feil ved vasking av parketten og for høy varme innendørs.

Foretaket engasjerte sakkyndige R., og etter befaringer ble det utarbeidet ny skaderapport vedlagt ordrebekreftelse datert 4.9.19 på parkett fra B og stilet til X (...) Bygg. Rapporten anga:

Øvrig informasjon om objektet

Reklamasjon parkett 23mm etter montering av ... /... bygg. Parkettleverandør ... 12x215x2200mm 3 stav kontrakt sortering Hvit matt lakk Nobbnr. 531110058/EI2L72TY oppgitt av Skade 1

(...)

Type skade ☒ Øvrige: Reklamasjon parkett

(...)

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

I oktober 2019 ble 23mm parkett lagt rett på bjelkelag skifte ut. FT har fra 1983 fram til 2019 hatt en tilsvarende parkett av samme tykkelse, og har behandlet og rengjorde denne iht leverandørens anbefalinger. Her var ikke skader på parketten som ble byttet pga fuktskader pga rengjøring.

1. Parkettleverandør B(...) - har TM sjekket med om det ble levert slagklosse med leveranse. B(...) bekrefter at det ikke er levert slagkloss og at dette må bestille som tillegg.

2. Skadested er befart med to anledninger og TM med kollega konkluderer med at RF og og eventuell høye temperaturer vinterstid ikke har noe med selve skaden å gjøre.

3. Skade 1 har benyttet H(...)for montering av ny parkett mellom tidsrommet 22. tom 24.10.2019.

4. FT har reklamert på parkett på sprekker og kanter på parketten.

5. TM med kollega konkluderer at skaden på parkett er en kombinasjon av produksjonsfeil og legging.

A- Produksjonsfeil på parkett finner TM på både langsgående og i endeskjøter. I tillegg er også parkettflaten løsnet fra selve kjernen.

I 3-stavs parketten oppdager TM produksjonsfeil ca. midt inne i staven, noe som konkluderer til produksjonsfeil. Her er avdekket skader mtp. Produksjonsfeil antatt 30% av totalskadd parkett

B - Selve leggingen - Parkett er lagt iht. Leggeanvisning. Men TM avdekker en del slagskader i skjøtene. Disse er oppstått ved legging. Her er avdekket skader i langsgående skjøter antatt 70% av totalskadd parkett.

6. TM konkluderer med at all parkett må skiftes i stue og kjøkken da stedvis utskifting vil gi en vesentlig fargeforskjell og ikke gi et godt slutt resultat.

Mulig regress?

Ja

... har utbedret skaden med sin ... som har montert parkett.

... har kjøpt parkett via X(...) bygg og parkettleverandør er B(...)

Skadeomfang

Stue og kjøkken går sammenhengende ang. Parkett.

Riv og ny inkl. De og remontering av sokler, samt nye golvlister.

(...)

Spesielle betingelser:

Ikke kalkulert. Iht kostnadskontroll for riv, og nytt inkl. Kubbinger som er utført er godkjent budsjett på kr. 79.471 eks.mva oktober 2019.

Her er estimert reparasjonskostnader satt til kr. 100 000,- eks.mva pga prisstigning, økte timepriser mm. Ikke kalkulert

Etter befaring med ny sakkyndig H.R. den 20.9.22 ble det utarbeidet ny rapport:

Beskrivelse av oppdraget

HR (...) er engasjert av S(...) for å vurdere skader på parkett i [skadestedet]

Det er lagt ny parkett i stue og kjøkken etter tidligere vannskade på kjøkken. Forbruker har reklamert på parkettens overflate som har en del sår og sprikker.

Denne rapport vurderer ikke tidligere skade eller forhold rundt dette. Takstmann er blitt framlagt skaderapport fra R. hvor faktaopplysninger er hentet.

Deres konklusjoner og vurderinger er ikke hensyntatt i denne rapport.

(...)

I utgangspunktet er tidsperspektivet fra parketten er montert til HR(...)'s befaring, så lang at det er svært vanskelig å gi en nøyaktig vurdering av årsaken til parkett skadene.

Boligen framstår som godt vedlikeholdt og det er kun to voksne mennesker som bor i boligen, slik at slitasje og bruksmerker på parketten er liten.

(...)

Det er forholdsvis mange små skader på parketten. Takstmann kan pga. tidsperspektivet fra montering til befaringen ikke konkludere med årsak, men følgende årsaker er mulig.

- Tørt inneklima med for lav RF
- Varme fra vedovn og solpåvirkning
- Produksjonsfeil
- Transportskade
- Skade under legging

Det reklameres hovedsakelig på håndverkertjenesten og takstmann har vurdert skaden opp mot Lov om håndverkertjenester m.m for forbruker.

(...)

Skadeomfang og reparasjonsmetode

25 punktskader på parkett er registrert. Skader som er definert som er entydige monteringsfeil eller produksjonsfeil er vurdert opp mot toleransekravene for overflater på parkett.

(...)

Det er beskrevet reparasjonsmetode ved å renskjære skader og fylle disse med voks. Dette er en reparasjonsmetode som vil gi en blankere overflate enn parketten og kan da bli visuelt mere synlig og skjemmende en skadene som er registrert.

(...)

Konklusjon

Tiden fra parkett er lagt til det er reklamert er ukjent for takstmann, men siden befaringen er utført nesten 3 år etter montering kan en ikke konkludere med årsak og ansvarsforhold. Takstmann anser det som en kombinasjon av skade i parketten av ukjent årsak, tørt inneklima og varme, produksjonsfeil og monteringsfeil.

Dersom det ikke er reklamert på parkettskadene før etter 2,5 år er det svært vanskelig å nå gjennom med reklamasjon etter håndverkertjenesteloven.

Takstmann har forståelse for forbrukers reklamasjon da det er mange små skader i parketten som forringer helhetsinntrykket av parketten. Takstmanns vurdering er at skadene kan repareres men da med en usikkerhet om forbruker vil akseptere resultatet. Anbefalt løsning er økonomisk kompensasjon som står i stil med ulempen gulvet har for forbruker.

Foretaket avslo sikredes krav om utbedring den 24.4.23 og begrunnet dette med at reklamasjon på utførte reparasjonsarbeider ikke var omfattet av forsikringen. Reklamasjonen måtte rettes til utførende håndverker. Foretaket orienterte om at sikredes henvendelse var videresendt til S.

Sikrede krever erstatning for skadene på parketten og anfører at gulvet ikke er vesentlig likt det de hadde, fordi det har slagskader og sprekker. Sikrede viser til at erstatningen han ble tilbudt fra S., på kr 35 000, ikke vil dekke utskifting av gulvet, men kun reparasjon, og anfører at reparasjon ikke

tilbakefører gulvet til vesentlig tilsvarende stand. Som bevis tilbyr sikrede skaderapporter der det fremgår at det er feil på parkett og skader oppstått under legging.

Sikrede anfører videre at han oppfattet at foretaket tok ansvar for reklamasjonen i og med at det ble rekvirert ny befaring, og at sakkyndige R. konkluderte med at det var feil på parketten.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at det ikke er part i reklamasjonssaken og viser til at forsikringsavtalen er en avtale om å finansiere en skade når den oppstår. Foretaket anfører at det ikke er kontraktspart med mindre det foreligger en oppdragsavtale som er signert av foretaket, og faktura utstedt fra reparatøren til foretaket, jf. FinKN 2021-764. Foretaket viser til at det ikke tilfelle i denne saken, da faktura er utstedt til sikrede, og ikke til foretaket.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skade på gulv.

Sikredes forsikring har bl.a. følgende dekningsregler:

4.11.1 Forsikringen gjelder ved:

- utett våtrom

- andre fysiske bygningsskader

Skaden må være en direkte følge av håndverkerfeil utført på forsikringsstedet. Feil utførelse/mangelfullt arbeid i seg selv er ikke å anse som en skade.

(...)

Utgifter til utbedring av følgeskader dekkes.

Ved dekningsmessig følgeskade dekkes også utgifter til utbedring av selve feil/mangel. Utbedring av feil/mangel som gjelder andre skader enn utett våtrom er begrenset til maksimalt 100 000 kroner.

Forsikringen gjelder for skade oppdaget utenfor reklamasjonstid, men også innenfor reklamasjonstid når utførende håndverker er konkurs eller ikke vil stå for utbedring av feil/mangel.

(...)

4.11.2 Forsikringen gjelder ikke for:

- skade som kun består av flekker, riper, avskallinger, sprekker, svinnsprekker, knirk i gulv, samt mindre hakk, merker, fargenyanse og andre feil av kosmetisk karakter

Det er lagt frem to skaderapporter i forbindelse med reklamasjonssaken. Begge angir et sammensatt årsaksbilde, men synes å legge til grunn at det er sannsynlig at de som la gulvet har skadet parketten under legging:

HR: "(...)siden befaringen er utført nesten 3 år etter montering kan en ikke konkluderer med årsak og ansvarsforhold. Takstmann anser det som en kombinasjon av skade i parketten av ukjent årsak, tørt inneklima og varme, produksjonsfeil og monteringsfeil."(...) "25 punktskader på parkett er registrert. Skader som er definert som er entydige monteringsfeil eller produksjonsfeil er vurdert opp mot toleransekravene for overflater på parkett."

R. konkluderte slik: " B - Selve leggingen - Parkett er lagt iht. Leggeanvisning. Men TM avdekker en del slagskader i skjøtene. Disse er oppstått ved legging. Her er avdekket skader i langsgående skjøter antatt 70% av totalskadd parkett." Det er uklart for nemnda hvorfor dette ikke ble meldt med en gang parketten ble lagt.

De fremlagte bildene viser avskallinger, sprekker og mindre hakk. Slike skader er unntatt i vilkårene.

De øvrige angitte årsakene som tørt inneklima, eventuelt feil under vask eller produksjonsfeil på parkett er ikke omfattet av forsikringen.

Spørsmålet blir da om foretaket er ansvarlig for reparatøren som kontraksmedhjelper.

Spørsmålet om kontraksmedhjelperansvar var oppe i LB-2022-85583, som refererer til FinKN 2021-764:

Ytelsen under en forsikringsavtale er å finansiere en skade når den oppstår. Det er ikke en naturlig del av denne ytelsen å foreta en reparasjon, og det er også usikkert hvor langt selskapet kan gå i å tilby slike tjenester innenfor sin konsesjon. Men dersom selskapet har påtatt seg å forestå reparasjonen og herunder engasjerer R., kan det bli ansvarlig for R. som kontraktsmedhjelper. Det følger av forsikringsvilkårene at selskapet kan avgjøre om skaden skal repareres eller om det skal utbetales kontanterstatning, men dette er ikke det samme som at selskapet påtar seg å reparere. Selskapet kan også velge reparatører det har avtale med for å få gunstig pris. I så fall fungerer selskapet som en mellommann, og ikke som en kontraktspart. Skal selskapet fungere som kontraktspart må det foreligge en oppdragsavtale signert av selskapet, og faktura utstedt fra reparatøren til selskapet. Selskapet har vist til at fakturaen var utstedt til sikrede, og dette er ikke bestridt. I så fall er det ikke fremlagt dokumentasjon på at selskapet er kontraktspart i denne saken

Lagmannsretten viser til uttalelse fra Finans Norge om hva som utgjør "styrt utbedring":

Styrt gjenoppføring – skjer når selskapet tar hånd om all reparasjon etter skade. Det betyr at selskapet utarbeider anbudsdokumenter, innhenter priser og tar avgjørelse vedr. anbudskonkurransen. Videre følger selskapet opp entreprenør inntil bygget er gjenoppført, og skadelidte kan overta bygning

Lagmannsretten uttaler deretter:

Lagmannsretten er enig med Finansklagenemnda i at eit val av "gjenoppføring" eller "styrt gjenoppføring" som oppgjersform ikkje er det same som at forsikringsselskapet tar på seg å stå for utbetringa, med den konsekvensen at forsikringsselskapet også får eit ordinært mangelsansvar for leveransen. Skal forsikringsselskapet få eit slik ansvar, må det vera andre moment som tilseier ei slik løysing. Om det er eit absolutt vilkår at forsikringsselskapet har inngått signert oppdragsavtale med entreprenøren, er det ikkje nødvendig for lagmannsretten å gå inn på

Det er derfor klart at foretaket kan få et ansvar overfor sikrede for mangelfull reparasjon, men da må dette følge av kommunikasjonen mellom foretaket, sikrede og reparatøren. Et slikt ansvar følger ikke automatisk av at foretaket velger styrt utbedring eller velger reparatør.

Det følger av forsikringsvilkårene at foretaket kan avgjøre om skaden skal repareres, eller om det skal utbetales kontanterstatning, men dette er ikke det samme som at foretaket påtar seg å reparere. Foretaket kan også velge reparatører det har avtale med for å få gunstig pris. I så fall fungerer selskapet som en mellommann, og ikke som en kontraktspart. Skal foretaket bli ansvarlig for reparatøren som kontraktsmedhjelper, må foretaket enten ha påtatt seg reparasjonsansvaret overfor sikrede slik at foretaket får et kontraktshjelperansvar for reparatøren, eller foretaket må være reparatørens kontraktspart slik at det er foretaket som må følge opp evt. mangler. Dette forutsetter at det foreligger en oppdragsavtale signert av foretaket, og faktura utstedt fra reparatøren til foretaket, evt. andre forhold som tilsier at foretaket er kontraktspart. Den fremlagte fakturaen var adressert til sikrede, og dette er heller ikke bestridt. I så fall er det ikke fremlagt dokumentasjon på at foretaket er kontraktspart i denne saken, jf. FinKN 2021-764 og 2021-1203.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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