

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-396

6.5.2024

Storebrand Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Kloakkvann i kjeller – erstatningsoppgjør – valg av oppgjørsform.

Sikrede fikk tilbakeslag i kjelleren. Foretaket rekvirerte P. til å bistå i skadesaneringen, og det ble innledningsvis avtalt styrt oppgjør. Partene ble etter hvert uenig i skadeomfang og utbedringsmetode. Foretaket valgte derfor å tilby kontanterstatning. Sikrede mente foretaket var bundet til valg av oppgjørsform og anførte at det tilbudte kontantoppgjøret uansett ikke var tilstrekkelig for å kunne føre boligen tilbake til vesentlig samme stand. Sikrede krevde erstatning for å pigge opp betonggulvet i kjelleren for å kontrollere om det hadde oppstått muggsopp. Videre krevde sikrede erstatning for garderobeskap som var blitt stående i kloakkvann, da produsenten opplyste at dette kunne medføre rustskader på sikt. Sikrede mente foretaket var ansvarlig for husleietap ved at kjelleren ikke kunne benyttes, og anførte at den lange utbedringstiden skyldtes mangelfull sanering fra foretakets samarbeidspartner og uaktsom saksbehandling fra foretakets side. Foretaket avviste ansvar og anførte at det ikke var påvist skader som gjorde det nødvendig å pigge opp betonggulvet. Forsikringen hadde uansett unntak for skader som skyldtes sopp, råte eller bakterier uansett årsak. Det var ikke påvist skader på garderobeskapene, og sikrede hadde derfor ikke krav på erstatning for nye garderobeskap. Foretaket avviste ansvar for eventuelle mangler ved saneringsarbeidet, og anførte at et slikt krav måtte rettes direkte mot P. Sikrede hadde heller ikke krav på dekning for husleietap etter vilkårene, da boligen ikke hadde vært ubeboelig som følge av skaden. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning, samt at foretaket kunne endre oppgjørsform.

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatningsoppgjør etter tilbakeslag.

Sikredes forsikringsavtale dekker ifølge vilkårenes pkt. B.4.7 blant annet skade ved "tilbakeslag fra bygningens væskeførende rørledning med tilknyttet utstyr", men har unntak for:

- Skade ved sopp, råte eller bakterier uansett årsak.

Forsikringen omfatter ifølge pkt. B.5.2.1:

- Tap av husleieinntekt og tap ved at egen bolig ikke kan brukes som følge av skade.

Videre følger det av vilkårenes pkt. B.6 at:

Forsikringsavtalelovens paragraf 6-1 er fraveket. I stedet gjelder bestemmelsene nedenfor. Erstatningsgrunnlaget fastsettes til hva det vil koste å:

- Reparere/utbedre skaden, (...)

Storebrand har rett til å bestemme hvilket av disse alternativer og hvilken reparatør eller leverandør som skal benyttes, eller velge å betale kontant.

Erstatningen beregnes på grunnlag av kostnadene til reparasjon / gjenoppføring til samme - eller vesentlig samme stand som umiddelbart før skaden inntraff, beregnet etter prisene på skadedagen.

Ved kontantoppgjør, erstattes arbeidstimer/arbeidspenger med 75 % av håndverkerpriser. Egeninnsats i form av førstehjelp, vask eller rydding erstattes med 200 kr pr. time. Erstatningen kan ikke overstige det beløp Selskapet skulle ha betalt for reparasjon eller gjenanskaffelse.

Sikredes bolig ble 26.8.22 rammet av tilbakeslag fra kloakkvann i kjelleren. Skaden ble meldt til foretaket samme dag. Foretaket engasjerte firma P. for befaring påfølgende dag. P. installerte luftavfukter og to vifter i kjelleren. Sikrede ønsket styrt utbedring.

P. tømte kjelleren for innbo og startet rivearbeidet. Firma N. befarte boligen 13.10.22. Den påfølgende befarringsrapporten anga følgende:

Forsikringstaker ønsker innleid hjelp og avventer til det foreligger tilbakemelding fra Storebrand forsikring.

- Forsikringstaker ønsker at betonggulv med fliser og varmekabler pigges opp for undersøkelse av muggsporer i konstruksjonen i kjeller. Og at store deler av innbo/løstøre føres som tap grunnet damp i rommet etter infisert avløpsvann.

Sikrede rettet 17.10.22 krav om erstatning for utgiftene til pigging av kjellergulv, samt utbedring av skyvedørsgarderobe. Foretaket besvarte ikke sikredes henvendelse, og han purret 28.10.22 hvor sikrede viste til at de som følge av skaden levde med redusert livskvalitet på grunn av reduksjonen i boareal.

Foretaket ønsket å foreta ytterligere fuktmålinger av gulvet, og sikrede ba om en begrunnelse for hvorfor dette var nødvendig. Dette ble ikke besvart tross en rekke purringer. Etter at sikrede kontaktet CFO i foretaket, mottok sikrede 1.6.23 et nytt brev om at foretaket ønsket ny befaring. Sikrede ba igjen om en begrunnelse for dette. Foretaket svarte 6.6.23 at det ønsket å gå igjennom informasjonen på nytt og opplyste at P. ikke skulle være med på en eventuell befaring.

Foretaket opplyste 14.6.23 at M. AS kunne bistå med en uavhengig tredjeparts kontroll, for å blant annet vurdere hvilke tiltak som eventuelt var nødvendig.

Befaring med M. ble avholdt 19.6.23. P. deltok på befaringen for evt. å utføre nødvendige inngrep i bygningskonstruksjonen.

Det ble så fremlagt en inspeksjonsrapport datert 28.6.23 som anga at M. vurderte behovet for ytterligere utbedringstiltak i kjelleren etter tilbakeslagsskaden, og tok stikkprøvekontroll av innboet på P.s lager. M. avdekket koliforme bakterier i to av fem prøver tatt i kjelleren, men satte ikke dette i sammenheng med tilbakeslaget. Det ble også avdekket muggsopp i prøve tatt på forhudningspapp i den utlektede kjellerveggen:

Bunnsvillen i den utlektede kjellerveggen ligger uten underliggende fuktsikring (foto 5). Under svillen var det dette området en bit av råteskadet treverk. Dette er trolig rester av en tidligere, råteskadet bunnsvill, hvilket viser at grunnmurskonstruksjonen har hatt en vedvarende fuktbelastning før tilbakeslagsskaden skjedde.

Det ble ikke påvist påvekst av muggsopp i de to prøvene som ble tatt på undersiden av bunnsviller. I en av prøvene ble det påvist muggsoppspor, men ingen vekst.

Bortsett fra de fjernede gipsplatene, er treverk det materialet der man først og fremst kan forvente eventuell påvekst av muggsopp. Hvis det hadde vært høy fukt i lengre tid på undersiden av bunnsvillene etter tilbakeslagsskaden, ville man forventet påvekst av muggsopp på denne treoverflaten. Fravær av muggsopp på dette treverket viser dermed at det ikke er noen tegn til at det har skjedd noen etablering og utvikling av muggsopp som skyldes oppfukting fra tilbakeslagsskaden eller tidligere fuktbelastning.

En prøve tatt på forhudningspapp i den utlektede kjellerveggen viste rik vekst av muggsopp. Denne skaden er av eldre dato og skyldes en fuktteknisk dårlig konstruksjonsoppbygging kombinert med oppfukting via gammel grunnmur / yttervegg (se aldersvurdering i labanalyse, tabell 2 i vedlegg). Det er gulpulvermuggsopp som dominerer i prøve tatt av forhudningspappen. Dette er en muggsopptype som oppstår over tid når det har vært begrenset fukttilgang i en lengre periode (referanse: Indoor Air 2 014, 24(5):543-551). Dersom

skadene på forhudningspappen var av nyere dato, ville det vært andre muggsopptyper på overflaten.

Det er fare for at det naturlig oppstår en høy relativ luftfuktighet på utsiden av isolasjonen som innebærer risiko for påvekst av muggsopp – særlig på organiske materialer som vindspærren. Bruk av dampspærre forsterker denne risikoen ytterligere. Oppbygging av utlekkede kjellervegger med vindspærre mot grunnmuren og dampspærre mot rommet ble frarådet på midten av 1990-tallet (NBI-blad 727.121. Fukt i kjellere. Årsaker og utbedring).

M. fant det ikke nødvendig å pigge opp gulvet i kjelleren som følge av tilbakeslaget.

Foretaket utbetalte 14.7.23 et kontantoppgjør på totalt kr 306 081. Sikrede innhentet deretter et pristilbud fra M. for gjenoppbygging av kjelleren, og en skaderapport fra takstmann P. P. anslo i skaderapport datert 3.10.23 utbedringskostnadene til kr 295 950:

På bakgrunn av egne erfaringer er det samlet seg bakterier i betongen som er porøs, og det bør da pigges opp hele dekket i u etg, fjerne rester, tilføres drenerende masse (pukk) og støpes nytt dekke etter dagen krav med fukt sperre.

Gulvene består i dag av 30 x 30 fliser limt til støpte gulv.

Totalt er det påregnet ca 46 M2.

Det er vurdert at Vegger som er slisset er en dårlig løsning ,da dette blir er dårligere stabil overflate på vegg. Det bør derfor byttes gipsplater i sin helhet. Ca 43 meter.

Garderobe skap som type skyvedører må byttes da hjulene på disse er blitt stående i vann og vil ruste innen kort tid og sette seg.

Foretaket fant ikke grunnlag for å justere kontantoppgjøret på bakgrunn skaderapporten, og det innhentede tilbudet.

Sikrede fremla en befaringsrapport datert 25.3.24, utarbeidet av A.T. AS, hvor hendelsesforløp, omfang og skadeårsak ble beskrevet slik:

Det opplyses at det da skaden oppstod kom tilbakeslag av kloakkvann inn i kjelleren og stod med ca. 10 cm høyde over gulvflaten i hele kjelleren. Omfanget at skaden er hele hele gulv og vegger i alle rom (bad, stue og soverom). Årsak til at vannskadene oppstod er at det kommunale ledningsnett ikke har hatt kapasitet til å håndtere nedbørsmengder i denne perioden, og at det derfor har vært tilbakeslag opp av sluker i kjelleren. Boligen opplyses å være tilknyttet septikkum som videre er tilkoblet kommunalt anlegg.

På befaringen var det blant annet revet parkettgulv, kuttet veggplater ca. 60 cm over gulvflaten, revet bad og vegg ved dusjnise, fjernet fliser på gulv og i dusjsone i bad. Innbo og løsøre var også fjernet fra kjelleren.

Gulv i kjeller er av betong som ligger på grunnen, og det opplyses at det i forbindelse med sanering/opptørring av kjelleren utført kontroll for bakterier etc på overflater i rommene i kjelleren. Det opplyses videre at det ikke er utført nærmere måling av fuktinnhold i betongdekke, og at det ca. 2 mnd etter tørking startet ble registrert for høyt fuktinnhold i bunnsvill av vegg ved trapp til 1.etasje.

Hvilket fuktinnhold det er i betonggulvet er ikke kjent, da det ikke er utført målinger i betonggulvet. Det synes å ha blitt lagt på en påstøp på gulvflaten etter opprinnelig byggeår, da et er synlig plastfolie som kommer opp langs yttervegger i kjelleren. Om slik plastfolie ligger under påstøp, vil det ved vanninnstrømming på gulvflaten legge seg vann nede i betongen, og som kan være tregt å få tørket ut. For å avklare fuktinnholdet i betonggulvet før utbedringstiltak starter, bør det utføres en RF-måling i betongen. Dette kan gi en pekepinn på om betonggulvet er tørt nok til at ny parkett kan legges uten vesentlig fare for at fuktskader skal oppstå.

Utbedringskostnadene ble kalkulert til kr 293 585 inkl. mva. Foretaket aksepterte denne kalkylen for å finne en løsning på saken, selv om foretaket mente det opprinnelige tilbudet var i henhold til forsikringsavtalen.

Sikrede krever at foretaket opprettholder avtalen om styrt utbedring, alternativt justerer kontantoppgjøret slik at det tilsvarer faktiske kostnader til å benytte et eksternt firma. Oppgjøret må dekke kostnadene ved opp pigging av kjellergulvet, som er nødvendig for å avdekke muggvekst

og forhindre helserisiko, jf. bl.a. Folkehelseinstituttets anbefalte faglige normer for inneklime. Ekstern takstmann vurderer dette som nødvendig for å sette kjelleren tilbake i vesentlig samme stand.

Det finnes frie luftlommer under støpen hvor fritt vann vil ledes, og det er en vesentlig risiko for vekst av muggsopp og andre mikrober i sjikt mellom plast og gulvstøp.

P. brukte ca. to uker på å fjerne alt av vann på overflatene i kjelleren. Dette er brudd på tidskravet i Norsk standard pkt. 10.3.1 hvor det fremgår at for å redusere risikoen for muggsopp skal tørkeprosessen igangsettes snarest mulig, og senest slik at berørte materialer blir overflatetørre innen en uke. Fuktsperre, isolasjon og papp mot yttervegger ble først revet etter ca. seks uker, hvilket også er i strid med pkt. 10.3.1. Unntaket for skader for sopp, råte og bakterier kan ikke få anvendelse når skaden skyldes en følgeskade som foretaket er betalt for å forhindre.

Sikrede krever erstatning for å sette garderobeskapene tilbake til vesentlig samme stand som før skaden, totalt kr 12 650.

Leverandør og ekstern takstmann har opplyst at hjullagre og pakninger vil ruste som følge av at garderobeskapene har blitt stående i kloakkvann. Takstmannen bemerket også under sin befaring at plater er svulmet, og dette bekreftes av fremlagt bilde. For å kunne opprettholde garanti hos leverandøren, krever leverandøren at hjullagre og pakninger byttes.

Sikrede krever kompensasjon for redusert bokvalitet i 13 måneder som følge av foretakets håndtering av saken, totalt kr 148 655. Kravet er basert på estimert leiekostnad for en toroms leilighet i samme område. Sikrede med familie har som følge av skaden bodd på et svært redusert boareal, hvilket har forringet livskvaliteten. Det har vært vanskelig å ha besøk, og overnattingsgjester har måttet bo på hotell.

Forsikringsforetaket avviser ytterligere ansvar. Forsikringen har unntak for skade ved sopp, råte eller bakterier uansett årsak. Det er derfor uten betydning om soppen er en følgeskade etter lekkasjen, da den uansett vil være unntatt forsikringsdekningen.

Foretakets ansvar er begrenset til å reparere bygningen tilbake til vesentlig samme stand som før skaden. Foretaket kan etter vilkårene selv avgjøre oppgjørsform. I dette tilfellet valgte foretaket å gå fra styrt utbedring til kontantoppgjør, da partene var uenig i skadeomfanget.

M. har vurdert det slik at det ikke er nødvendig å pigge opp gulvet, i motsetning til sikredes takstmann som mener at dette er nødvendig. Foretaket kan likevel ikke se at det er tilstrekkelig holdepunkter i rapporten til takstmannen som tilsier at det skal være nødvendig å pigge opp gulvet. Takstmannen viser kun til "egne erfaringer", og rapporten fremstår ikke like grunnlagt som rapporten til M. Det er ukjent om takstmannen har hatt tilgang til rapporten fra M. Sikrede har bevisbyrden for et ytterligere skadeomfang, og dette er ikke sannsynliggjort.

Foretaket har akseptert å erstatte håndverkerpriser fullt ut. Tilbudet sikrede har hentet inn viser ikke hvor tilbudet avviker fra P.s kalkyle, og er ikke tilstrekkelig til å sannsynliggjøre et ytterligere skadeomfang.

Foretaket avviser erstatningsansvar som følge av saksbehandlingstiden. Sikrede kan ha krav på erstatning for tapt husleie etter vilkårene, men det forutsetter at boligen var ubeboelig. Dette var ikke tilfelle i denne saken, da sikrede har alle bofunksjoner dekket i øvrige etasjer.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningsoppgjør er korrekt, herunder om sikrede kan kreve

- 1.styrt oppgjørsform;

2. erstatning for oppigging av gulv;
3. høyere kontantbeløp;
4. erstatning for utbedring av garderobeskap;
5. kompensasjon for lang saksbehandlingstid.

1 Oppgjørsform

Sikrede krever at foretaket gjennomfører avtalen om styrt oppgjørsform.

Nemnda legger til grunn at partene opprinnelig avtalte at reparasjonen skulle skje ved bruk av foretakets samarbeidspartner, R., som bisto innledningsvis med tørk, rivning og sanering av innbo. Foretaket besluttet 14.7.23 å utbetale et kontantoppgjør for bygningskaden, etter at partene ble uenig i skadeomfanget.

Foretaket har etter vilkårene pkt. B. 6 tredje ledd rett til å bestemme oppgjørsform. Når dette er bestemt, må det regnes som en avtale om oppgjørsformen som foretaket ikke kan endre med mindre det foreligger en legitim grunn, jf. FinKN 2023-811. I dette tilfellet ble partene uenige om skadeomfanget, og sikrede ga uttrykk for svekket tillit til foretaket og foretakets samarbeidspartner. I en slik situasjon er et styrt oppgjør mindre hensiktsmessig, og nemnda mener dette gir en legitim grunn til å endre til kontantoppgjør, jf. FinKN 2023-590 og 2023-811.

2 Pigging av kjellergulvet

Sikrede krever dekning for kostnadene ved å pigge opp gulvet og anfører at dette er nødvendig for å avdekke muggvekst og forhindre helserisiko. Skaderapport utarbeidet av P. angir bl.a.:

På bakgrunn av egne erfaringer er det samlet seg bakterier i betongen som er porøs, og det bør da pigges opp hele dekket i u etg, fjerne rester, tilføres drenerende masse (pukk) og støpes nytt dekke etter dagen krav med fukt sperre.

M.s undersøkelser avdekker muggsopp på en prøve tatt fra forhudningspappen i den utlektede kjellerveggen:

Denne skaden er av eldre dato og skyldes en fuktteknisk dårlig konstruksjonsoppbygging kombinert med oppfukting via gammel grunnmur / yttervegg (se aldersvurdering i labanalyse, tabell 2 i vedlegg). Det er gulpulvermuggsopp som dominerer i prøve tatt av forhudningspappen. Dette er en muggsopptype som oppstår over tid når det har vært begrenset fukttilgang i en lengre periode (referanse: Indoor Air 2 014, 24(5):543-551). Dersom skadene på forhudningspappen var av nyere dato, ville det vært andre muggsopptyper på overflaten.

Det ble i tillegg avdekket koliforme bakterier i to av fem prøver. M. mener dette sannsynlig "stammer fra kilder som akkumulert svevestøv, tråkk inn utenfra, jord eller annet".

Forsikringsavtalen pkt. B.4.7 unntar:

Skade ved sopp, råte eller bakterier uansett årsak.

Sikrede anfører at unntaket ikke kan komme til anvendelse, fordi muggsoppen og bakteriene skyldes mangelfull opptørking fra P.s side, og at det tok for lang tid før den berørte delen av bygningskonstruksjonen ble revet. Dette er i strid med Norsk standard pkt. 10.3.1.

Nemnda forstår M.s vurderinger slik at den muggstopptypen som er avdekket, er en variant som oppstår over tid hvis det har vært begrenset fukttilgang i en lengre periode. Tidsforløpet beskrives ikke nærmere i rapporten, men forekomsten av muggsopp eller bakterier settes ikke i sammenheng med tilbakeslaget. Rapporten gir derfor ikke grunnlag for å si at skaden er en følge av tilbakeslaget. Uansett gjelder unntaket for skade ved sopp uavhengig av årsak og må derfor også gjelde om muggsoppen og bakteriene skulle skyldes tilbakeslaget, jf. FinKN 2024-105. Forsikringsavtalen gir derfor ikke grunnlag for dekning av denne skaden.

Nemnda forstår P.s. rapport slik at han ikke har gjort nærmere undersøkelser av betongen. Hans uttalelser om at tidligere erfaringer tilsier at betongen er porøs, er i så fall ikke tilstrekkelig til å slå fast at den faktisk er det i dette tilfellet. Uansett forstår nemnda det slik at det er bakterier som i så fall er årsaken til at betongen er porøs, og dette er som nevnt ikke omfattet av forsikringsavtalen.

3 Kontantoppgjørets størrelse

Sikrede anfører at kontantoppgjøret er utilstrekkelig.

Foretaket har utbetalt kr 240 241 i kontantoppgjør for utbedring av skaden og et tillegg på kr 6 680 for å kompensere full håndverkerpris. Sikrede viste opprinnelig til tilbud innhentet fra M. på kr 296 733.

Foretakets ansvar er etter vilkårene begrenset til det foretaket skulle ha betalt for reparasjonen. Sikrede har i etterkant innhentet en befarringsrapport fra A.T. hvor utbedringskostnadene er beregnet til kr 234 868 eks. mva., som utgjør kr 293 585 med mva. Foretaket aksepterer denne kalkylen for å få en løsning på saken. Nemnda forstår derfor saken slik at partene er enige om kontantoppgjøret.

4 Garderobeskap

Sikrede krever erstatning for utbedring av skyvedørsgarderobe.

Forsikringen omfatter "skade" som følge av tilbakeslag. Uttrykket «skade» betyr "negativ fysisk innvirkning på den forsikrede gjenstand", og omfatter ikke risiko for at skade kan inntreffe, jf. bl.a. FinKN 2023-583.

Skaderapport utarbeidet av P. angir:

Garderobe skap som type skyvedører må byttes ut da hjulene på disse er blitt stående i vann og vil ruste innen kort tid og sette seg.

Leverandøren opplyste i e-post av 10.10.22:

Når det gjelder dører som har stått under vann (kloakk vann) vil det kunne påvirke levealderen på hjul, og pakninger.

Speil dører har gummipakninger rundt selve speilet i profilen, og vi har ved tidligere anledninger sett at pakninger kan endre farge (gulne) og bli stygge over tid etter denne type påvirkning. Dette dersom vannet har stått høyere enn en 6-7 cm. Alle hjulene på bunnen av dører, bør også skiftes ut, kloakkvannet har mest sannsynlig satt i gang en tære prosess i kulelagrene. Skal vi kunne opprettholde 10 års garanti, vil det være nødvendig å skifte pakninger, og hjul på dører som har stått under i kloakk vann.

Innredninger.

Kurvinnredninger skal etter vask bli som nye, dersom det ikke har kommet skrap eller ytre påvirkninger som har skadet (laget hull) i pulverlakken) Alt av melamin plater (hulleplater) har mest sannsynlig startet en svelle prosess i selve sponen. Spon vil gå i oppløsning/svelle, og tåler fuktighet dårlig. Alle melaminplaster før skiftes ut.

Det er uklart for nemnda hvor lenge garderobeskapene ble stående i kloakkvann, og i hvilken mengde. Skaderapporten fra N. angir:

Det har stått anslagsvis 10 cm kloakkvann i dusjnische med oppkant, og noen cm over parkettgulv i kjellerstue og soverom, opplyst.

Garderobeskapene har ifølge denne rapporten ikke stått i minst seks–syv cm kloakkvann, som leverandøren i sin e-post av 10.10.22 angir som avgjørende for at gummipakningene på skapene skal ha blitt berørt.

P.s vurdering er at hjulene vil ruste "innen kort tid", uten at tidsperspektivet er nærmere beskrevet. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at hjul eller pakninger rent faktisk har rustet. Skaden skjedde for ca. halvannet år siden. Ut fra dette må risikoen for rustskader nå være betydelig redusert. Uansett omfatter begrepet "skade" som nevnt ikke risiko for en skade.

Sikrede anfører at platen i garderoben har svellet og har vist til bilde inntatt i vedlegg nr. 53. Nemnda kan ikke se at dette bildet gir grunnlag for å konkludere med at garderobeplaten har svelleskader.

Slik saken er opplyst for nemnda er det ikke sannsynliggjort at skyvedørsgarderoben ble skadet som følge av tilbakeslaget.

5 Kompensasjon for lang saksbehandlingstid

Sikrede krever kr 148 655 i erstatning som følge av redusert bokkvalitet i perioden. Beløpet tilsvarer 13 måneders husleie for en toroms leilighet med bod i samme område. Nemnda forstår det slik at grunnlaget for kravet er alminnelige erstatningsrettslige regler og ikke forsikringsdekningen for tap ved at egen bolig ikke kan benyttes, som forutsetter at boligen er "ubeboelig" som følge av skaden, jf. vilkårenes pkt. B.5.2.1.

Nemnda kan ikke se at det er dokumentert noe tap i dette tilfellet. Sikrede har ikke fremlagt dokumentasjon på merutgifter som følge av den lange saksbehandlingstiden. Det dreier seg om redusert bokkvalitet, som ikke kan verdsettes etter en økonomisk målestokk. Erstatning for ikke økonomisk tap forutsetter hjemmel, og slik hjemmel foreligger ikke i dette tilfellet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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