

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-643

10.7.2024

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Erstatningsoppgjør etter boligbrann.

Sikrede meldte om brann i sitt bolighus. Foretaket bekreftet dekning og engasjerte et skadesaneringsfirma for taksering av skadene. Dette firmaet tok ved en feil med seg en hatt som sikrede hadde arvet etter sin far. Denne hatten ble kastet, og sikrede krevde kr 25 000 i erstatning for den. Hun anførte at hatten hadde stor affeksjonsverdi for henne. Foretaket anførte at sikrede ikke hadde dokumentert at hatten var verdt mer enn kr 7 000. Sikrede krevde også erstatning for skade som følge av røyklukt fra møbler, misfarging av fliser, samt tap av diverse eiendeler. Foretaket anførte at sikredes krav ikke var tilstrekkelig dokumentert. Skadesaneringsfirmaet vurderte både møblene og flisene, men kunne ikke finne lukt eller skade som var relatert til brannen. Sikrede anførte på sin side at gjester som kom på besøk i boligen tydelig kunne kjenne lukten. Hun fremholdt også at røyklukt kunne føre til krybbedød. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning.

Saksfremstilling

Saken gjelder klage på erstatningsoppgjør etter boligbrann.

Sikrede har bygningsforsikring med følgende bestemmelser for erstatningsoppgjøret:

5.3 Erstatningsregler for innbo

Fradrag i reparasjons- og gjenanskaffelseprisen vurderes på grunn av alder, slitasje, sannsynlig brukstid og nedsatt anvendelighet (verdiforringelse). Er verdiforringelsen mindre enn 1/3 av gjenanskaffelseprisen, gjøres det likevel ikke fradrag.

Gjenstander eieren har overtatt brukt, enten ved arv, gave eller kjøp, erstattes etter sin omsetningsverdi som brukt.

Innbo og løsøre som har nedsatt anvendelighet eller som ikke er i bruk erstattes etter sin omsetningsverdi som brukt.

(...)

5.3.3 Samleinteresse

Gjenstander med samleinteresse, som antikviteter, kunstverk, ekte tepper, våpen, mynt-, seddel- og frimerkesamlinger og lignende, erstattes etter sin omsetningsverdi som brukt.

Sikrede sendte 15.11.22 melding til foretaket om brann i bolighus. Foretaket bekreftet dekning og engasjerte skadesaneringsfirma S. for taksering av skadene. Det ble utarbeidet en takstrapport hvor kostnadene ble beregnet til totalt kr 84.561,66 etter fratrekk for avtalt egenandel.

Foretaket sendte 12.12.22 oppgjørsbrev til sikrede med informasjon om erstatningsberegningen for innbo- og bygningsskader.

Sikrede kontaktet i februar og mars 2023 foretaket flere ganger fordi hun mente at det manglet diverse innbo på kondemneringslisten. Sikrede anførte også at det fortsatt kom røyklukt fra sofaen og fra kjøkkenskapene, og at kjøleskapet var blitt skadet som følge av brannen.

Foretaket utbetalte ytterligere kr 21 759 i erstatning for diverse skadet innbo, men avslo 28.3.23 erstatning for røyklukt fra sofaen og kjøkkenskapet fordi S. ikke kunne kjenne slik lukt.

Sikrede fremsatte 20.6.23 krav for tap av flere gjenstander, herunder håndklær, solbriller, bilnøkler, samt en hatt som S. hadde tatt med seg ved en feil, og som nå var forsvunnet. Videre hevdet sikrede at det fortsatt kjentes røyklukt fra kjøkkenskapet og sofaen. Hun krevde også erstatning for misfarging i kjøkkenvinduer, gulv og fliser.

Foretaket utbetalte etter en gjennomgang med S. ytterligere kr 3 066 som erstatning for diverse tapte gjenstander, men fastholdt samtidig at det ikke var grunnlag for ytterligere erstatning for hatten, sofaen og eller kjøkkenskapet. Flisene ble tilbudt vurdert.

Sikrede ga 15.8.23 igjen uttrykk for at hun ikke var fornøyd med erstatningsoppgjøret.

Foretaket fastholdt sitt standpunkt, og sendte en utdypende forklaring til sikrede i e-post, hvor også S. sine tilbakemeldinger ble oversendt sikrede. I e-post fra S. fremgikk følgende:

Jakke, solbriller, bilnøkler og håndduker er for oss helt ukjent. Har ikke hørt dette bli tatt opp av kunde før nå. Hvordan i alle dager kan bilnøkler være manglet eller skadet?

Sofa : dette er tatt opp helt siden dag 1. uansett hva vi i (S) kom til å foreta oss skulle hun uansett kjøpe ny sofa. Det er 5 ansatte på forskjellige tidspunkt som har vært innom og luktet etter rensing av sofa og ikke lukter noe som helst.

Ikke lukter det i kjøkkenskap heller.

Så gjelder det kjøkken fliser og vinduskarmer. Vindu er avgjort skal males, men at gulvfliser har gulnet har vi ikke hørt før nå.

Tatt kontakt med de som har mest erfaring i (S) og de kjenner ikke til noen andre lignende saker hvor dette skjer.

Det er enda en gang beklagelig med den hatten, men kunde vært innom våre lokaler 2 ganger før denne ble kastet og jeg hørte ikke et ord om denne hva viktig.

Hvorfor i all verden fikk vi ta denne ut av huset når den hva så verdifull?

Jeg skal få maler til å kontakte kunde så ser vi denne saken som avsluttet.

Etter dette var det ingen dialog mellom partene frem til 31.10.23, hvor det oppstod ny diskusjon om erstatningsoppgjøret.

Foretaket tok opp saken med S., som den 9.11.23 uttalte at de ikke så noen sammenheng mellom branntilløpet og misfargingen av flisene.

Etter dokumentasjon fra sikrede, utbetalte foretaket kr 4 788,- for håndklær. Videre tilbød foretaket å dekke bilnøklerne mot faktura/kvitteing. For øvrig ble erstatningsoppgjøret fastholdt.

Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 1.2.24.

Sikrede krever ytterligere erstatning og anfører at foretakets erstatningsoppgjør er for lavt. Det har vært mye rot fra S. sin side i denne saken. Sikrede ble lovet at alle eiendeler skulle gjennomgås, og at ingenting skulle destrueres eller kastes uten hennes godkjenning. Likevel tok S. med seg en hatt uten hennes godkjenning. Denne hatten har ved en feil kommet bort, og sikrede mangler fortsatt erstatning for denne, samt flere eiendeler. Sikrede har krevd kr 25 000 i erstatning for hatten, men foretaket har kun utbetalt kr 7 000. Sikrede informerte S. om at hatten hadde stor affeksjonsverdi og ikke måtte komme bort, og S. forsikret henne om at hun skulle få

hatten tilbake.

Videre har sikredes bilnøkler kommet bort. De tapte bilnøklerne har sikrede sendt prisoverslag på, slik foretaket ba om først. Men da foretaket fikk dette, ønsket de heller en faktura.

Sikrede hevder at det fortsatt er røyklukt fra sofaen og kjøkkenskapene. Flere besøkende hos sikrede har kjent lukten. Røyklukt fra sofaen kan føre til krybbedød.

Sikrede krever også erstatning for misfarging av fliser som følge av røyk.

Forsikringsforetaket avviser ytterligere ansvar og anfører at oppgjøret er i samsvar med vilkårene. Foretaket har erstattet skadene iht. til vurderingene fra S. Etter vilkårs pkt. 5.3 skal ting som er overtatt brukt ved arv, gave eller kjøp, erstattes etter sin omsetningsverdi som brukt. Affeksjonsverdi erstattes ikke. Hatten, som dessverre ble borte, er erstattet med kr 7 000. Sikrede har ikke dokumentert noen høyere gjenkjøpsverdi.

Sofa og kjøkkenskapet er rensset og vasket. S. har opplyst om at møblene ikke lenger har skade eller lukt som kan relateres til brannen.

Det er ikke dokumentert at misfargingen av flisene er en følge av brannen.

For øvrig har foretaket informert sikrede om at bilnøklerne vil erstattes, forutsatt at hun sender inn kopi av kvittering. Det har hun ennå ikke gjort.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningsoppgjør er korrekt.

Sikrede krever erstatning for kr 25 000 for tap av hatt. Vilårene bestemmer at gjenstander med samleinteresse, eller som er overtatt brukt – enten ved arv eller gave – skal erstattes etter sin omsetningsverdi som brukt. I dette tilfellet har foretaket skjønnsmessig vurdert verdien av hatten til kr 7 000. Nemnda kan ikke se noe grunnlag for at hatten har høyere verdi enn det foretaket allerede har dekket.

Sikrede krever erstatning for røyklukt fra sofa og kjøkkenskap. Foretakets sakkyndige har opplyst at det ikke lenger er brannlukten fra disse gjenstandene. Nemnda kan ikke se at røyklukt er tilstrekkelig sannsynliggjort.

Sikrede krever erstatning for misfarging av fliser. Ifølge foretakets sakkyndige er det ingen sammenheng mellom misfargingen og brannen. Heller ikke dette tapet er derfor sannsynliggjort.

Sikrede krever erstatning for tap av bilnøkler. Foretaket har erkjent ansvar for disse hvis sikrede kan fremlegge dokumentasjon i form av kvittering eller faktura. Foretaket må kunne kreve dette, for å kunne beregne erstatningen, jf. forsikringsavtaleloven § 8-1 første ledd:

Ved oppgjør skal sikrede gi forsikringsforetaket de opplysninger og dokumenter som er tilgjengelige for sikrede, og som foretaket trenger for å beregne sitt ansvar og utbetale erstatningen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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