

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-747

29.8.2024

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Vannskade – vesentlig samme stand – ubeboelig?

Sikrede meldte 13.9.22 om vannskade og krevde erstattet utbedring av skaden og erstatning for ubeboelighet. Foretaket mente sikredes kjøkken kunne delutbedres og tilbød 17.3.23 erstatning basert på kalkyle utarbeidet av P. I tillegg tilbød foretaket erstatning for ubeboelighet med kr 2 400 for tre dager, dvs. for tiden det ville ta å demontere/montere kjøkkeninnredningen. Sikrede var uenig i oppgjøret og hevdet det ikke var tilstrekkelig med delutbedring, men at hele kjøkkenet måtte rives, og at det måttet monteres et nytt. Sikrede viste til takst av 8.5.23 han hadde innhentet fra N. som viste en høyere utbedringskostnad som inkluderte nytt kjøkken, samt at det fremgikk både av denne taksten og av rapport av 21.6.23 fra takstingeniør S. at kjøkkeninnredningen hadde fukt- og vannskader. Sikrede hevdet videre han måtte få dekket ubeboelighet med kr 24 000 pr. måned fra skadetidspunktet og frem til utbedringsarbeider fant sted i august 2023. Han viste til at han hadde leid erstatningsleilighet basert på at P. hadde konkludert i sin rapport av 16.9.22 med at leiligheten var ubeboelig, og at kjøkkenet måtte rives. Han viste til at han ikke før april 2023 fikk tilsendt rapporten fra takstfirma B., hvor det sto om beboelighet at "Må avvente til gulv i 4 etasje er revet, blir ubeboelig i 4 etasje når kjøkkenet rives", samt at det først senere ble konkludert med at ikke hele kjøkkenet skulle rives likevel. Nemnda kom til at foretaket var ansvarlig for utskiftning av hele kjøkkeninnredningen, og viste til at det å sette inn underskap i klassisk hvit når overskapene og resten av kjøkkenet var i en annen finnish og hvitfarge, ville føre til så stor estetisk forringelse at kjøkkenet ikke kunne regnes for å bli satt tilbake i "vesentlig samme stand" som før skaden. Nemnda kom videre til at sikrede ikke hadde dokumentert at leiligheten var ubeboelig i mer enn tre dager. Nemndas flertall kom til at spørsmålet om foretaket hadde utvist uaktsomhet ved utilstrekkelig informasjon om at leiligheten var beboelig, måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om ytterligere erstatning etter vannskade i en leilighet.

Sikrede – et borettslag – meldte 13.9.22 om vannskade i tre leiligheter etter vann som rant ut fra kjøkkenkran i fjerde etasje og ned til to andre leiligheter i andre og tredje etasje.

Forsikringen omfatter "Plutselige og uforutsett skade", men har unntak for "Utgifter til vedlikehold og forbedringer" og "Skade som skyldes kondens, søl, sopp eller soppsporer, råte, virus, prioner, bakterier og andre mikroorganismer og heksesot". Under punktet "Erstatningsregler" angis at "I stedet for forsikringsavtaleloven § 6-1 gjelder":

2. Alternative oppgjørsmåter

Gjensidige avgjør om skaden skal erstattes ved kontantoppgjør, reparasjon, gjenoppføring eller ved at Gjensidige gjenanskaffer tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende ting. Gjensidige har rett til å bestemme hvilken reparatør eller leverandør som skal benyttes. Dersom sikrede ønsker kontantoppgjør legges

Gjensidiges avtalepriser til grunn.

Erstatningen utbetales i takt med reparasjon/gjenoppføring.

6. Erstatningsberegning

6.1. Fellesregler bygning

[....]

Erstatningen beregnes på grunnlag av kostnader til reparasjon/gjenoppføring til samme eller vesentlig samme stand som umiddelbart før skaden inntraff.

Prisene på skadedagen legges til grunn

7. Andre bestemmelser

- Husleietap og nedgang i husleieinntekter for egne lokaler som er ubeboelige og må fraflyttes

Forsikringen dekker tap som følge av erstatningsmessig skade på forsikret bygning og forsikrede uteområder.

[.....]

Erstatningen er begrenset til sikredes reelle tap i inntil 36 måneder fra skadedagen. Dersom bygningen ikke repareres/ gjenoppføres, er erstatningen begrenset til tapet i normal reparasjons-/gjenoppføringstid, maksimalt 3 måneder.

Dersom det reelle tapet er lavere enn det kontraktsmessige tapet, dekkes kun det reelle tapet.

Tap beregnes på grunnlag av:

- leieinntekter for utleide lokaler med tilhørende utstyr og uteområder når disse ikke er beboelige/må fraflyttes, dekkes for inngåtte fremtidige kontrakter
- gjeldende leiepris for tilsvarende lokaler til eget bruk
- økt vannavgift som følge av skaden.

Erstatningen beregnes ut fra sannsynliggjort brukstid/utleietid. For kortidsutleie dekkes kun inngåtte kontrakter.

Tap ved forlenget bygge- / reparasjonstid som følge av forbedring, utvidelse eller andre endringer erstattes ikke

[....]

Foretaket engasjerte P. for å befare skaden. P.s rapport av 16.9.22 anga at "... kjøkkenkran ble ikke skrudd av etter bruk, vann rant utover hele leiligheten, kjøkken er laget i MDF og er helt ødelagt, [v]ann rant videre nedover til 3 og 2 etg". Det sto også "Beboelighet: Nei" og "Tap av husleieinntekter/tap av egen bolig (markedsverdi) per mnd: 24000NOK".

Foretakets logg fra 23.9.22 anga:

... Vi ønsker å se på om det er muligheter for å gjøre tiltak for å unngå ubeboelighet. Om det ikke er det må vi ha disse opplysningene i chatterom: dato for når ubeboelighet starter, når det er antatt ferdig, og ved skader på flere enheter hvem dette gjelder. Oppdater rapport med markedsleie og tiltak dere gjør for å sikre effektiv reparasjonsprosess. ...

Foretakets logg fra 27.9.22 opplyste videre:

Her klarer ..P... og gjøre tiltak i form at demonterer kun deler av kjøkkenet og lar det stå under tørkeperioden. dette medfører at kjøkkenet vil være mulig å bruke under hele perioden man tørker. ..P... avtaler dette med beboer. i dag.

Takstfirma B. ble engasjert av foretaket for å bistå i saken i starten av oktober 2022. B. befarte eiendommen sammen med sikrede 4.10.22.

Foretaket bekreftet 6.10.22 dekning for skaden med egenandel på kr 10 000 og informerte om at håndverkere var bestilt til utbedring av skaden.

B. noterte 7.10.22 i en intern chat om ubeboelighet at "Her er det ikke tatt noen avgjørelse før vi har revet gulv, venter også på legeattest".

I B.s rapport av 11.10.22 fremgikk det under "Reparasjonsbehov" på s. 9 for fjerde etasje "Ny parkett med lister" i stue/kjøkken, gang og soverom, samt "Nytt kjøkken". Om "Beboelighet" sto det "Ja" samt "Må avvente til gulv i 4 etasje er revet, blir ubeboelig i 4 etasje når kjøkken rives". Under oppsummeringen fremgikk det at "4 etasje kjøkken har høyglans fronter fra N. som har gått ut av produksjon. Her blir det mest sannsynlig billigere å skifte hele kjøkken i 4 etasje enn å bestille møbelsnekker. Må da skifte underskap og overskap". Under bilder av kjøkkenet var det bl.a. notert at "vannet har spredt seg utover hele kjøkkenbenk, benkplate og flere benkskap er skadet".

Sikrede henvendte seg 7.11.22 til B. med bl.a. spørsmål om han kunne oppgradere til annen type parkett mot å betale mellomlegg, og også om vedlagte tilbud på kjøkken fra hhv. K. og N. kunne velges mot et mellomlegg. Sikrede purret på svar 20.12.22 og spurte når foretaket ville starte utbedring av skaden. Sikrede purret også på fremdrift 22.12.22 og sendte en henvendelse om det 3.1.23. Det fremgikk videre av et interne notater at B. og P. hadde kontakt 30.12.22, 2.1.23 og 13.1.23 med spørsmål om når de skulle starte med gulvet, og om man fikk tak i samme kjøkken og pris for det, noe som ble besvart 16.1.23 med "nei, ikke enda".

Sikrede ba foretaket 20.1.23 om tilbud på kontantoppgjør, og skrev bl.a.:

Rivning av kjøkken og tilbagemelding på tilbud

Det står i takstrapport at kjøkken er laget i mdf og er helt ødelagt. Det er angitt at kjøkken skal rives.

Jeg har oversendt to forslag og tilbud på kjøkken av tilsvarende kvalitet fra N. og K. Det er her også gitt tilbud om montering. Disse ble oversendt til Gjensidige Forsikring sin underleverandør og kontaktperson hos ..takstfirma B.. Forslagene ble sendt 7. november 2022. Jeg har fortsatt ikke fått svar. Ber om en tilbagemelding på om tilbudene fra N. eller K. aksepteres. Det er noe leveringstid på kjøkken, og dette bør derfor bestilles så snart som mulig for å begrense husleietap/tap av egen bolig. [...]

Parkett

Det var parkett på hele gulvet før skade. Jeg ønsker at parkett legges med samme type og på samme måte som før skaden. Jeg ønsker at det legges parkett på hele gulvet, også under kjøkkenbenk og slik det var før skade. Kjøkken er montert til vegg.

[.....]

Husleietap/tap av egen bolig (markedsverdi)

Det er i takstrapport angitt at bolig ikke er beboelig og markedsverdi av egen bolig er anslått til 24.000 kroner per måned. Ber om at Gjensidige utbetaler deler av denne erstatningen allerede nå fra og med skadetidspunktet 13. september 2022 og frem til og med 13. januar - totalt 120.000 kroner. Resten kan utbetales når skaden er utbedret eller det er blitt enighet om et eventuelt kontantoppgjør. Videre oppfordrer jeg dere til å få fremdrift i saken, slik at jeg kan bruke boligen igjen slik som tidligere.

Ifølge foretakets logg ringte sikrede 6.2.23 og etterlyste hva som skjedde med kjøkkenet, kostnadene for det, samt utbetaling for husleietap. Han purret på svar på brevet fra 20.1.23 og ba 6.2.23 om å få utbetalt kr 388 684 som et endelig oppgjør. Han viste til tilbud av 6.2.23 på kr 74 026,55 inkl. mva. fra et parkettfirma for å "Montere fiskebensparkett flytende i stue, kjøkken og soverom" og tilbud av 6.2.23 på kr 9 419 inkl. mva. fra firma R. for rivning av kjøkken. I tillegg viste han til tilbudene han hadde sendt 7.11.22 på montering av nye kjøkkendeler fra både N. og K., samt at tapte markedsleie for boligen frem til 13.1.23 utgjorde kr 120 000.

Takstkonsulent B. noterte 7.2.23 om kjøkkenet og ubeboelighet at:

De har ikke flyttet ut som jeg skriver i rapporten, når kjøkken skal demonteres og monteres blir det ubeboelig. Venter på pris på kjøkken fra P. Kunde ønsker parkett under kjøkken noe ikke P. ønsker å gjøre pga. reklamasjon. Mulig denne går til kontant.

Videre ble det opplyst fra takstkonsulenten pr. telefon 8.2.23 til foretaket at det utbetales kontant til sikrede siden det er ønske om å gjøre endringer på kjøkkenet. I notat fra samtalen sto det:

Tlf med TM. N. kan lage nye skap på bestilling. P. innhenter priser på dette da ..sikrede.. skal gjøre om litt på kjk. Blir kontant hos han. Status er at vi venter på kjk. ..Sikrede.. har innhentet egen pris, men dette får han ikke. Det er for helt nytt kjk. Blir ikke ubeboelig FØR kjk demonteres. Parkett er borte, står ikke på noe vifte heller. Fullt beboelig pr nå.

Foretaket sendte sikrede 17.3.23 en kontantkalkyle ("Arbeidsplan") på kr 123 889 inkl. mva. basert på tilbud på partiell reparasjon av kjøkken innhentet fra N., herunder utskiftning av underskap og reparasjon av benkeplate. I brevet sto det at "Utleigg for merverdiavgift på arbeidsposten refunderes ihht. kalkyle når betalt faktura sendes til oss, og dere er forpliktet til å betale denne avgiften i henhold til lov om merverdiavgift".

Sikrede påpekte 24.3.23 at tilbudt erstatning på kr 106 174 ikke var tilstrekkelig, at det i skaderapporten sto at kjøkkenet var ødelagt og måtte rives, og han krevde kr 453 566, herunder kr 295 966 for utbedring og kr 157 600 for tap av bolig. Vedrørende tap av bolig påpekte han at kravet gjaldt perioden fra skadetidspunktet og ut mars 2023, at foretakets behandling av saken hadde tatt lang tid, og at boligen var hjemmet til to barn. Sikrede hevdet at verken forsikringsavtalen eller skaderapporten tilsa at legeerklæring var et vilkår for at boligen var ubeboelig. Vedrørende utbedringen viste sikrede til tilbudene fra K., N., firma R. og parkettfirmaet. Han hevdet P., i likhet med nevnte parkettfirma, kunne ha lagt parkett under kjøkkenbenken slik det var før skaden.

B hevdet i sitt svar 24.5.23 at sikrede hadde vært kjent med at leiligheten ble ansett beboelig frem til kjøkkenet skulle de- og monteres, idet han pr. telefon i desember 2022 og e-post 6.1.23 fikk opplyst at kjøkkenskap kunne partielt repareres fordi tilsvarende skrog fortsatt var i produksjon. Takstkonsulenten opplyste at "Rivearbeid startet hos din klient 05.10.2022, normal tørketid er fra 4 til 8 uker for betong. Dette var din klient opplyst om". P. var på befaring 9.1.23, og ifølge takstkonsulenten opplyste P. at "Grunnen til at det ble foreslått kontantoppgjør er fordi din klient ønsker parkett under kjøkkenøy og kjøkkenbenk. Jeg sa vi ikke legger parkett under slike løsninger da dette er et "flytende gulv" dette går på reklamasjonsrett i etterkant".

B. opplyste om tilbudet at "Det er tatt med parkett under kjøkkenskap, dette er priser som avtaleleverandør får hvis de skulle legge gulvet". B. bestred videre sikredes anførsel om at takstmannen skulle ha opplyst om at det ikke var anbefalt å bruke kjøkkenet/bo i leiligheten som følge av skadene, jf. skaderapporten, og at det ble avdekket mugg på kjøkkenskap, noe som førte til at takstmann anbefalte å kaste kjøkkenskapene: "Dette stemmer ikke, fortalte din klient at det var beboelig og det var ingen tegn til mugg". B. bemerket videre til sikredes anførsel om at det var plassert industrivifter i leiligheten i perioden 5.10.22–4.11.22 for å tørke opp vannskadene, at "Dette er ikke grunn til ubeboelighet". B. presiserte også at leiligheten er "ubeboelig når kjøkken rives og monteres. Det beregnet 3 dager", og viste til følgende svar fra P.: "Befaring 09.01.2023 virket komfyr, oppvaskmaskin og vask". Om krav på betaling av husleietap svarte B. at:

Ved befaring opplyste jeg din klient vedr. husleietap, kriteriene for erstatningen er at en bolig må fraflyttes iht en erstatningsmessig skade. Da ved at man ikke har tilgang til vann/bad og ikke kan lage mat, han hadde tilgang til alt dette. Din klient opplyste med at hans datter hadde astma og kunne ikke bo der, jeg opplyste din klient at han måtte skaffe en legeattest, noe jeg ikke har mottatt. Dette er notert på intern chatt i saken den 07.10.2022.

Foretaket ga sikredes advokat følgende svar 27.4.23:

I rapport av 16.09.22 fra ..P... kommer det frem at det mulig ble ubeboelig i 4etg.

I revidert rapport av 11.10.22(ligger vedlagt) fra ..takstkonsulent B.. kommer det frem at vurdering av ubeboelighet måtte avvende til gulv i 4etg ble revet og at det ble ubeboelig dersom kjøkken må rives.

Tørkerapport ble sendte ..P... direkte til ..sikrede/beboer.. den 13.04.23

..Sikrede/beboer.. skriver i et brev til oss den 06.02 at det er angitt i rapporten at det ikke er beboelig. Dette stemmer ikke. I rapporten står at det sannsynlig kan bli det, men det er ikke bekrefte.

Han ba oss betale for ubeboelighet fra skadetidspunktet 13.07.22 [feilskrift for 13.9.22] og frem til 13.01.23.

Kriteriene for erstatningen er at en bolig må fraflyttes ihht en erstatningsmessig skade. Da ved at man ikke har tilgang til vann/bad og ikke kan lage mat. Vi kan ikke se at boligen verken ble fraflyttet grunnet dette eller at de ikke hadde tilgang til verken bad eller kjøkken. Det ble avklart at deler av kjøkken kunne demonteres ved tørking slik at kjøkkenet fortsatt kunne benyttes. Dette ble avtalt mellom ..P... og ..sikrede/beboer.. i september 2022.

Takstkonsulent ..B.. opplyste til oss den 07.10.22 at ubeboelighet ikke var avklart da de ventet på at gulv skulle rives. Den 07.02.23 opplyser han at det ikke er ubeboelig, men blir det når kjøkken skal demonteres og monteres. Det er regnet 3 dager til dette.

Altså vil det kun være dekket for markedsleie i 3 dager som utgjør kr 2 400. ..Sikrede.. sitt krav på markedsleie på tilsammen kr 120 000 avvises derfor da dette ikke er ihht erstatningsreglene i forsikringsvilkårene.

Sikredes advokat påpekte 23.6.23 at det var kritikkverdig at ikke rapporten fra B. ble oversendt før det var gått et halvt år, og at sikrede, basert på skaderapporten av 21.6.23 som sikrede hadde innhentet fra takstingeniør S., opprettholdt tidligere krav. I rapporten fra S. sto det at "P. har revet gulv i flere rom uten å verken flytte ut innbo eller dekke til disse. TV, sofa, stoler, taklamper, senger, pc og mye mer har stått i byggestøv uten tildekking og er nedstøvet. I tillegg har det oppstått muggsopp på kjøkkeninnredningen som er fuktskadet og står igjen." S. hadde konkludert med at kjøkkenet måtte rives i sin helhet, at ny kjøkkeninnredning måtte monteres, og det ble påpekt at "...det er påvist svelling i benkeplater, skrog og fronter samt flassing av laminering samt soppdannelse i innredningen". Med hensyn til gulvet stod det at:

[...] Kunden ønsker gulvet lagt under den nye øya og det er ingen grunn til å nekte dette da øya ikke veier nok til å forankre gulvet, slik gulvprodusentenes monteringsanvisninger advarer mot. Gulv skal dog ikke legges under resten av kjøkkeninnredningen som er montert til vegg. Kunden vil da ha mulighet til å gjøre endringer på kjøkkenet på senere tidspunkt dersom øya en dag skal fjernes.

Rapporten fra S. la videre til grunn at alt av løsøre, innredninger osv. måtte renses for byggestøv, og elektronikk måtte sendes P. for vurdering av skader som kunne ha oppstått som følge av byggestøvet.

Sikredes advokat påpekte at det ikke var korrekt at sikrede hadde bodd i boligen, idet han flyttet ut i oktober 2022 pga. informasjonen han fikk av takstkonsulent B. Sikrede hadde inngått leiekontrakt for annen bolig fra 1.10.22 med en måneds oppsigelsesfrist og leiesum på kr 24 000 pr. måned. Det kunne ikke tillegges vekt at foretaket et halvt år senere oversendte en rapport hvor det var konkludert med det motsatte, idet sikrede måtte forholde seg til informasjonen han fikk av takstmann B. i oktober 2022. Sikrede krevde dekket utbedringskostnader med kr 348 950 eks. mva., jf. takst av 8.5.23 fra takstfirma N. innhentet av sikrede. I tillegg krevde sikrede dekket erstatningsbolig fra 15.10.22, utgifter til sakkyndig og forsinkelsesrenter. Det ble anmodet om delutbetaling for at sikrede skulle kunne sette i gang utbedringsarbeidene.

I vedlagt rapport av 8.5.23 fra takstfirma N. sto det at det var foretatt befaring 13.4.23, og det var henvist til rapporten av 16.9.22 fra P. om at gulv, lister og kjøkken var skadet og måtte rives, og at leiligheten ikke var beboelig. Takstfirma N. opplyste at det ved befaring var "observert sverte/ muggsopp på kjøkkeninnredning". Det sto under "Tidbruk" "Fjerne kjøkken, montere kjøkken, el- og rørarbeider, diverse. Antatt ca 46 timer", og at det var taksert til kr 29 900, at å "Fjerne parkett og lister, montere ny parkett, nye lister. Antatt ca 96 timer" ville koste kr 88 250, og om "Vegg gang/soverom" sto det "Fjerne vegg, montere ny vegg m/skyvedør: Antatt ca 22 timer", og at det var taksert til kr 21 800. I tillegg kom "Nytt kjøkken iht Beskrivelser" på kr 199 999 samt "Søppel og

diverse RS" med kr 10 000.

I skaderapporten av 21.6.23 fra takstingeniør S., som det også var referert fra i brevet ovenfor fra sikredes advokat, var det gitt følgende "KONKLUSJON":

Undertegnede konkluderer med at saken har blitt håndtert feil av forsikringsselskapets representanter og at forsikringsselskapet må stilles til ansvar for at saken har pågått så lenge. Selskapet må derfor betale for den forlengede ubeboeligheten de har påført kunden.

Deler av kjøkkenet er revet som følge av fukt- og soppskader. Gulv er revet i flere rom. Kjøkkenet må rives i sin helhet og ny kjøkkeninnredning fra N. eller tilsvarende standard må monteres da det er påvist svelling i benkeplater, skrog og fronter samt flassing av laminering samt soppdannelse i innredningen. Omfanget av soppdannelsen er uklar da det er avdekket sopp bak lamineringen på benkeskap. Det vil si at lamineringen må fjernes for å kartlegge omfanget av skjulte soppskader. Skadet gjenstander/bygningsdeler skal føres tilbake til den stand/standard de var før skaden oppsto står det i alle forsikringsvilkår i Norge. Kjøkkeninnredningen er fra N. og benkeplaten er tykkere enn normale benkeplater. En leverandør av kjøkkenmerket skriver i en epost, til kunden, at høyglansfronter ikke er i sortiment lenger og at kunden må velge noe annet isteden. Kunden har mottatt et tilbud på like stort N-kjøkken og undertegnede understreker at tilbudet må hensyntas.

[...]

Kontanttilbudet fra forsikringsselskapet er altfor lavt. Kunden ønsker i utgangspunktet ikke kontantoppgjør, men har mistet tilliten til P. og ..takstkonsulent B.. som følge av de avvikende beskjedene og den dårlige behandlingen kunden har fått i saken. [...]

Foretaket skrev til sikredes advokat 8.8.23 at takstkonsulent B. ville ta kontakt for ny befaring, og dersom sikrede ønsket utbetalt erstatning iht. tilbud sendt 17.3.23, så måtte det oppgis kontonummer.

Sikredes advokat purret 15.8.23 på svar fra foretaket, idet foretaket flere ganger hadde sagt at det ville tilkalle takstkonsulent B. før det svarte, noe sikrede hevdet var unødvendig. Det ble påpekt at den lange saksbehandlingstiden medførte merutgifter til erstatningsbolig, at sikrede ville igangsette utbedringen og ønsket erstatning utbetalt selv om man ikke var enig om sluttoppgjøret.

Foretaket svarte 22.9.23 at uenigheter i kalkyle/skadeomfang og ubeboelighet skulle besvares av takstkonsulent B. etter ny befaring, at kontanterstatning iht. brev sendt 17.3.23 var utbetalt samme dag, og at det opprettholdt tidligere svar om ubeboelighet.

Etter dette ble det ifølge foretaket utbetalt en tilleggserstatning på kr 25 553:

Vedlagt ligger svar fra takstkonsulent B på uttalelse fra .. takstingeniør S ...

Ubeboelighet: Her opprettholder vi at vi kun dekker ubeboelighet i 3 dager ifb med utbedringen og viser til svar/redegjørelse sendt deg 27.04.23. Vil også legge til at ..takstingeniør S .. sin uttalelse om at takstkonsulent B har fraveket sin egen konklusjon og anført at kjøkkenet skal lokalutbedres og derfor er beboelig ikke stemmer. Det kommer frem i hans rapport 11.10.22. M. har også uttalt seg om at muggsoppen ikke var skadelig.

Kontantoppgjør: Det stemmer ikke at selskapet forsøkte seg på en enkel utvei ved å tilby eier kontantoppgjør. Grunnen til at dette ble gitt var fordi eier ville at P. skulle legge parkett under kjøkkeninnredningen. Dette kunne ikke P. utføre og dette ble informert om til eier. Han ønsket dette utført og derfor ble saken satt til kontantoppgjør. Det ble aldri nektet å legge gulv under kjøkkenøy som ..takstingeniør S.. uttaler seg om, kun å legge under kjøkkeninnredning noe ..takstingeniør S.. uttaler at han er enig i. I kalkylen fra P. er det tatt med kostnader for å legge gulv under kjøkkeninnredning, dette til info.

.. Takstingeniør S.. uttaler at kontanttilbudet fra Gjensidige er for lavt. I tilbudet til N. fra eier er det tatt med for nytt kjøkken. Vi opprettholder P. sin kalkyle med at det ikke er behov for nytt kjøkken da det kun var skader på 4stk underskap. N. bekreftet at tilsvarende skap kunne fremskaffes og derfor er det ikke behov for å bytte hele kjøkkenet. Det er også tatt med kr 13 948 for ny kjøkkenvask i tilbudet fra eier. Vask som var der var ikke skadet og denne kunne fint settes tilbake. Når det gjelder benkeplate kr 50 084 ihht tilbudet fra eier,

er det i kalkyen fra P. tatt med for at denne kunne settes tilbake. Kostnader for dette er satt til kr 12 413 inkl mva. Her går vi med på å dekke ny tilsvarende benkeplate på kjøkkenøy, fratrasket det vi har utbetalt på kr 12 413. Ihht tilbudet fra eier er det tatt for en helt annen type benkeplate og det er tatt med for hele kjøkkenet. Forsikringen dekker å sette det tilbake i den stand den var, så vi har bedt N. sende oss pris på den benkeplaten som lå der fra før.

Når det gjelder gulvet ser vi at det skiller kr 10 000 fra tilbudet fra eier og kalkyle fra P. Vi går med på å dekke mellomlegget på kr 10 000

Vår konklusjon blir at vi da dekker mellomlegg gulv kr 10 000, 3 dager ubeboelighet kr 2 400 og ny tilsvarende benkeplate. Vi venter svar fra N. på dette.

På vegne av sikrede ble det 24.11.23 opplyst at sikrede ville akseptere totalt kr 700 000 inkludert det han hadde fått utbetalt hvis han mottok aksept innen 4.12.23. Det var da trukket fra kr 16 000 for nye overskap og kr 49 000 i forsinkelsesrenter fra opprinnelig krav. Det ble bl.a. påpekt:

Min klient er villig til å trekke ut kostnader til syv overskap siden disse ikke har direkte vannskader, til tross for at det blir en fargeforskjell mellom disse og nye fronter. Beløpet utgjør i overkant av kr 16 000. Videre er han villig til å frafalle krav om forsinkelsesrenter, som p.t. utgjør ca. kr 49 000. Med hensyn til ubeboelighet mener denne side at det er Gjensidiges håndtering av denne saken som har medført at perioden med ubeboelighet har vart så lenge som den har gjort i denne saken. Min klient fikk opprinnelig beskjed om at boligen var ubeboelig. Samtidig ble han opplyst i brev av 6. oktober 2022 om at Gjensidige skulle bestille håndverkere for utbedring av følgeskader, noe som aldri ble gjort. .. Takstkonsulent B.. sin rapport hvor synspunktet om ubeboelighet ble fraveket ble presentert for min klient flere måneder etter at Gjensidige mottok rapporten. Min klient er imidlertid villig til å tilby at kravet om ubeboelighet avsluttes fra og med 15. september 2023.

Sikrede krever erstattet utbedring med kr 436 187,50 inkl. mva. og erstatningsbolig med kr 13 600 for september 2022, dvs. fra skadetidspunktet, og deretter kr 24 000 pr. måned frem til utbedringsarbeider fant sted i august 2023. I tillegg kommer forsinkelsesrenter fra 13.11.22, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-4.

Kravet på erstatningsbolig bygger på rapport av 16.9.22 fra P. om at hele kjøkkenet var ødelagt, at alt måtte rives, og at boligen ikke ville være beboelig. Sikrede mottok B.s rapport av 11.10.22, hvor det sto at man måtte avvente vurdering av erstatningsbolig til etter at gulvet i leiligheten var revet, først 27.4.23, og ble først 8.2.24 gjort kjent med at foretaket hadde hatt dialog med P. om at man kunne utbedre boligen uten å gjøre den ubeboelig. Først via brev foretaket sendte Finansklagenemnda 16.3.23 fikk han vite at foretaket anførte at kjøkkenet kun trengte å delutbedres. Han viser videre til at det på foretakets egen nettside under "ofte stilte spørsmål" står at det dekker husleietap om boligen er ubeboelig, samt at konklusjonen om ubeboelighet tas av et firma, altså takstmann.

Sikrede bestrider at partiell utbedring av kjøkkenet er i samsvar med vilkårene og viser til at reservedeler for delutbedring ikke var tilgjengelig, jf. uttalelsen fra B. 28.2.24 hvor det står "Takk for din henvendelse vedr fronter til ditt kjøkken. Beklaget men hvit høyglans er dessverre ikke å få tak i lenger, hverken som ordinær vare eller som spesialbestilling fra fabrikken". Sikrede viser til rapporten fra takstfirma N. om størrelsen på utbedringskostnadene og rapporten fra takstingeniør S. om bl.a. muggsopp på kjøkkeninnredningen, og at innredningen måtte rives i sin helhet. Hjørneskapet P. har lagt ved i sin spesifisering passer ikke inn i løsningen sikrede har. Det var videre syv underskap – ikke bare fire – som ble skadet og måtte skiftes ut som en følge av vannskader og muggsopp. Sikrede hevder partenenes korrespondanse viser at han har fulgt opp saken jevnlig fra skadetidspunkt og gjort det han kan for å få fortløpende i saken.

Forsikringsforetaket avviser sikredes krav. Det er ikke grunnlag for ytterligere ansvar for utbedring av kjøkken. Det foreligger ikke dokumentasjon utover et tilbud for rivning av kjøkken, utskiftning av gulv og nytt kjøkken, som omfattet ny benkeplate i heltre, ny vask og nytt blandebatteri, samt

overskap. Foretaket har erstattet nye underskap iht. tilbud fra N. og kostnader for utskiftning av parkett i kjøkken, stue, gang og soverom iht. prisen innhentet av sikrede. Differansen sikrede krever dekket gjelder oppgradering av kjøkkenet. Foretaket har erstattet utbedring tilbake til vesentlig tilsvarende stand som før skaden. Sikrede fikk i desember 2022 muntlig beskjed fra B. at kjøkkenet kunne repareres partielt. Foretaket har utbetalt totalt kr 137 726, jf. P. sin kalkyle på kr 106 173 og tilleggserstatningen på kr 25 553 for gulv, benkeplate og ubeboelighet i tre dager. Ifølge foretaket gjenstår erstatning for mva. på arbeidspenger, dvs. totalt kr 17 715, som vil bli utbetalt ved fremlagt faktura. Uten annen dokumentasjon mener foretaket at utbetalt erstatningssum er riktig.

Foretaket bestrider ansvar for ubeboelighet utover tre dager som er erstattet. B. fastholder at leiligheten var beboelig under tørkeperioden satt til to måneder fordi bad og kjøkken var intakt.

Foretaket bestrider plikt til å betale renter. Foretaket sendte brev om kontantoppgjør 17.3.23. Det oppsto deretter uenighet om utmålt erstatning. Foretaket ble informert om kontonummeret erstatningen skulle utbetales til 15.8.23. Denne perioden må være sikredes risiko, jf. fal. § 8-4 fjerde ledd.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på

1. ytterligere erstatning for utbedring av kjøkken;
2. ytterligere erstatning for husleietap; og
3. forsinkelsesrenter.

1 Utbedring av kjøkken

Nemnda forstår saken slik at det er borettslaget som er sikret under bygningsforsikringen og derfor har krav på erstatning for bygningsskaden. Innehaver av boretten har imidlertid krevet dekning på vegne av borettslaget.

Erstatningsoppgjøret er regulert som følger:

Under "Erstatningsregler" står det "I stedet for forsikringsavtaleloven § 6-1 gjelder":

2. Alternative oppgjørsmåter

Gjensidige avgjør om skaden skal erstattes ved kontantoppgjør, reparasjon, gjenoppføring eller ved at Gjensidige gjenanskaffer tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende ting. Gjensidige har rett til å bestemme hvilken reparatør eller leverandør som skal benyttes. Dersom sikrede ønsker kontantoppgjør legges Gjensidiges avtalepriser til grunn.

Erstatningen utbetales i takt med reparasjon/gjenoppføring.

6. Erstatningsberegning

6.1. Fellesregler bygning

[....]

Erstatningen beregnes på grunnlag av kostnader til reparasjon/gjenoppføring til samme eller vesentlig samme stand som umiddelbart før skaden inntraff.

Prisene på skadedagen legges til grunn

Foretaket tilbød 17.3.23 kr 106 174 i kontanterstatning og opplyste at det i tillegg ville utbetale erstatning for mva. på arbeidspenger med kr 17 715 iht. dokumentasjon i form av faktura.

Foretaket fremsatte videre 16.11.23 tilbud om tilleggserstatning for utbedringen for benkeplate med montering inkl. mva. med kr 23 066 og "Differanse gulv inkl mva" med kr 12 500, med fradrag for tidligere utbetaling for dette med kr 12 413.

Sikrede krever erstatning for utbedringskostnader med kr 436 187,50 inkl. mva., dvs. kr 348 950 eks. mva. Nemnda forstår sikrede slik at dette kravet er basert på rapport av 8.5.23 fra N. hvor

skadene var taksert til kr 348 950 eks. mva. Det var i denne taksten lagt til grunn at å "Fjerne kjøkken, montere kjøkken, el- og rørarbeider, diverse" ville ta ca. 46 timer og koste kr 29 900, og at å "Fjerne parkett og lister, montere ny parkett, nye lister" ville ta ca. 96 timer og koste kr 88 250. Om "Vegg gang/soverom" sto det at å "Fjerne vegg, montere ny vegg m/skyvedør" ville ta ca. 22 timer og koste kr 21 800. I tillegg kom "Nytt kjøkken iht Beskrivelser" på kr 199 999 samt "Søppel og diverse RS" med kr 10 000.

Nemnda forstår takstene slik at differansen mellom partenes standpunkt i hovedsak skyldes at N. tar utgangspunkt i at kjøkkenet skal rives og skiftes i sin helhet, mens B. mener partiell utbedring av kjøkkenet er tilstrekkelig til å sette det tilbake i vesentlig samme stand. N. la bl.a. til grunn at nytt kjøkken ville koste kr 199 000 eks. mva., mens B. la til grunn at partiell reparasjon av kjøkkenet basert på tilbud 17.2.23 fra N. ville koste kr 25 882,10 eks. mva. Demontering og montering av et helt nytt kjøkken krever også mer tid enn en delutbedring.

N.s rapport av 8.5.23 angir at "Etter vannlekkasje er det utbedringer som må gjøres. Fjerne kjøkken, parkett, belistning og eventuelle veggflater som må behandles", og at "IHT P. rapport av, 16.09.2022 Er det beskrevet at gulv, lister og kjøkken er skadet og må rives. I samme rapport et det beskrevet av leiligheten er ikke bebolig og på befaring er det observert sverte/muggsopp på kjøkkeninnredning". Henvisningen til omtalen av muggsopp i P.s rapport er gjentatt i rapport fra S. av 21.6.23. S. uttalte at kontanttilbudet var altfor lavt, og at "Kjøkkenet må rives i sin helhet og ny kjøkkeninnredning fra N. eller tilsvarende standard må monteres da det er påvist svelling i benkeplater, skrog og fronter samt flassing av laminering samt soppdannelse i innredningen. ...".

Forsikringsvilkårene har unntak for skader som skyldes "kondens, søl, sopp eller soppspor, råte, virus, prioner, bakterier og andre mikroorganismer og heksesot". Dette betyr at det ved vurderingen av hva som er å anse som nødvendig utbedring ikke kan tas hensyn til sverte/muggsopp.

Det er fremlagt motstridende opplysninger om reparasjonsbehovet for kjøkkenet. P. uttaler i sin rapport fra 16.9.22 at "gulv, lister og kjøkken er skadet og må rives". Det sto også i rapporten av 11.10.22 til B. at "4 etasje kjøkken har høyglans fronter fra N. som gått ut av produksjon. Her blir det mest sannsynlig billigere å skifte hele kjøkken i 4 etasje enn å bestille møbelsnekker. Må da skifte underskap og overskap". B. har imidlertid senere forklart at han opplyste til sikrede pr. telefon i desember 2022 og pr. e-post 6.1.23 at kjøkkenet kunne delutbedres. Han har også forklart at sikrede ved befaring opplyste at N. kjøkkenet hadde gått ut av produksjon, og at det ikke var mulig å bestille skap til det, men da takstkonsulentene senere forhørte seg med P., viste det seg å være mulig å bestille spesiallaget skap fra N., og sikrede fikk derfor 17.3.23 tilbud om kontantoppgjør for dekning av partiell utbedring av kjøkkenet. B. opplyste ellers at foretaket i sitt tilbud hadde medtatt parkett under kjøkkenskap, samt at det ikke stemte at han hadde anbefalt å kaste kjøkkenskap pga. avdekket mugg, men derimot fortalt sikrede at det var bebolig og ingen tegn til mugg.

Sikrede har i ettertid fremlagt bekreftelse fra kjøkkenleverandøren på forskjellen mellom høyglassfronter hos N., som er den opprinnelige innredningen, og "Areal klassisk hvit" som brukes for de nye delene. Forskjellene består i at den opprinnelige er blank, mens de nye delene er matte. Dette kommer frem i både utseende og lysgjenskinnet og kunne gi ulik farge fordi lyset treffer forskjellig. Det ble videre gjennomført endringer i hvitfargen sommeren 2020 som medfører at selve grunnfargen blir forskjellig. Dette bekreftes også av et byggevarehus.

Ut fra denne beskrivelsen er det markerte forskjeller mellom finnish og farge på det opprinnelige kjøkkenet og de delene som nå leveres. Nemnda mener derfor at å sette inn syv underskap i klassisk hvit når overskap og resten av kjøkkenet er i en annen finnish og hvitfarge vil føre til så stor

estetisk forringelse at kjøkkenet ikke kan regnes for å bli satt tilbake i "vesentlig samme stand" som før skaden. Foretaket må derfor erstatte utskiftning av hele kjøkkeninnredningen. Nemnda har ikke grunnlag for å ta stilling til beløpet.

2 Erstatning for ubeboelighet / Husleietap

Vilkårene har følgende regulering av dekning for husleietap:

7. Andre bestemmelser

- Husleietap og nedgang i husleieinntekter for egne lokaler som er ubeboelige og må fraflyttes

Forsikringen dekker tap som følge av erstatningsmessig skade på forsikret bygning og forsikrede uteområder.

[.....]

Erstatningen er begrenset til sikredes reelle tap i inntil 36 måneder fra skadedagen. Dersom bygningen ikke repareres/ gjenoppføres, er erstatningen begrenset til tapet i normal reparasjons-/gjenoppføringstid, maksimalt 3 måneder.

Dersom det reelle tapet er lavere enn det kontraktsmessige tapet, dekkes kun det reelle tapet.

Tap beregnes på grunnlag av:

- leieinntekter for utleide lokaler med tilhørende utstyr og uteområder når disse ikke er beboelige/må fraflyttes, dekkes for inngåtte fremtidige kontrakter

- gjeldende leiepris for tilsvarende lokaler til eget bruk

- økt vannavgift som følge av skaden.

Erstatningen beregnes ut fra sannsynliggjort brukstid/utleietid. For kortidsutleie dekkes kun inngåtte kontrakter.

Tap ved forlenget bygge- / reparasjonstid som følge av forbedring, utvidelse eller andre endringer erstattes ikke

[....]

Dekningen forutsetter at boligen er "ubeboelig".

Partene er enige om at sikrede har krav på erstatning for perioden leiligheten var ubeboelig som følge av vannskaden, samt at tapet skulle beregnes med utgangspunkt i at markedisleien for leiligheten var kr 24 000 pr. måned.

Sikrede krever erstatningsbolig med kr 13 600 for september 2022, dvs. fra skadetidspunktet, og deretter kr 24 000 pr. måned frem til utbedringsarbeider fant sted i august 2023. Nemnda tolker dette dithen at sikredes krever dekket erstatningsbolig for perioden ut august 2023, dvs. totalt kr 277 600. Foretaket har utbetalt erstatning til sikrede for ubeboelighet for tre dager med kr 2 400 basert på boligens markedisleie, som ifølge foretaket er tiden det vil ta å demontere og montere kjøkken.

B. opplyste til foretaket 7.2.23 at leiligheten ikke var ubeboelig, men ville bli det når kjøkken skulle demonteres og monteres, noe som ble estimert å ta tre dager. P. opplyste at ved befaring 9.1.23 virket komfyr, oppvaskmaskin og vask. B. har ellers uttalt i saken at industriviftene som sto i leiligheten for å tørke opp vannskadene i perioden 5.10.22 til 4.11.22 ikke gjorde boligen ubeboelig.

Sikrede har krav på faktisk husleietap basert på markedisleie på kr 24 000, men kun for den perioden boligen var ubeboelig.

Det er fremlagt forskjellige uttalelser om boligens ubeboelighet. Sikrede viser til rapporten av 16.9.22 fra P. som uttaler "Beboelighet: Nei". Det er imidlertid foretaket, og ikke P., som avgjør

hva som skal dekkes, og det er ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at foretaket har bekreftet en slik dekning ovenfor sikrede før det tilbød erstatning for ubeboelighet for tre dager. Uansett gir ikke rapporten fra P. noen informasjon om hvor lenge boligen ville være ubeboelig. Sikrede viser til at han først 27.4.23 ble kjent med skaderapporten av 11.10.22 fra B., men det betyr ikke at boligen var ubeboelig i mellomtiden. Sikrede hevder han forholdt seg til informasjon han mottok fra B. i oktober 2022, mens B. synes å tilbakevise at han ga informasjon om ubeboelighet slik sikrede synes å gi uttrykk for. Rapporten sikrede innhentet fra S. påpeker at også B. i sin rapport la til grunn at kjøkkenet skulle rives og slik sett fravek senere egen konklusjon da han anførte at kjøkkenet skulle utbedres partielt og at boligen derfor ikke ville være ubeboelig. B. forklarte 14.11.23 til dette at han konkluderte med riving fordi sikrede under befaring 4.10.22 opplyste at han hadde forspurt N. om det var mulig å bestille samme kjøkken og fått til svar at det var gått ut av produksjon. Nærmere undersøkelser viste imidlertid at det var mulig for N. å produsere de skapene som var skadet.

Ut fra den fremlagte dokumentasjonen har verken B. eller foretaket bekreftet at sikrede ville få dekket erstatningsbolig iht. den leiekontrakten han inngikk fra 1.10.22. I rapporten av 11.10.22 sto det dessuten at leiligheten var beboelig, men ville bli ubeboelig når kjøkkenet rives. Så lenge kjøkkenet ikke var revet var leiligheten mao. beboelig. B. har også opplyst at han på befaring med sikrede opplyste at kriteriene for erstatningen er at en bolig må fraflyttes pga. en erstatningsmessig skade, og at det da er vilkår at man ikke har tilgang til vann/bad og ikke kan lage mat, noe sikrede hadde tilgang til. Han har også opplyst at sikrede ble informert pr. telefon i desember 2022 og via e-post 6.1.23 at det var konkludert med at kjøkkenet kunne delutbedres, men dette er ikke ytterligere dokumentert.

Sikrede har fremlagt skaderapport av 21.6.23 fra S. og takst av 8.5.23 fra N. som uttaler at det er oppstått sverte/muggsopp på kjøkkeninnredningen. S. kommenterer 14.11.23 sikredes bekymring for at barna skal oppholde seg i en bolig med muggsopp og byggestøv med: "Det ligger bilder på saken av rengjøring etter parkett er revet" og "Bilder som er tatt av muggsopp på overflaten er begrenset og kan fint vaskes bort". B. påpekte også at det ikke var dokumentert hvilken type sopp som var der og at han selv hadde snakket med en fra M. som konkluderte med at dette ikke tilsa at leiligheten var ubeboelig.

Sikrede har fremlagt tilleggsuttalelse fra S. om soppveksten, men denne sier ikke at boligen var ubeboelig. Han har også fremlagt uttalelse fra Folkehelseinstituttet om risiko for allergi og muggsopp. Risiko for allergi betyr imidlertid ikke at leiligheten var ubeboelig. Forsikringen dekker heller ikke ubeboelighet pga. en risiko som er unntatt fra forsikringen.

Nemnda kan ut fra dette ikke se at sikrede har dokumentert at leiligheten faktisk var ubeboelig i mer enn tre dager.

Sikrede anfører imidlertid i ettertid at foretaket må være ansvarlig for husleietapet på erstatningsrettslig grunnlag. Nemnda antar sikrede her mener foretaket har utvist uaktsomhet pga. mangelfull informasjon om beboelighet under saksbehandlingen og med dette påført ham et økonomisk tap. Sikrede krever dekning for husleieutgifter fra september 2023 til august 2024.

På dette punktet har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall:

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Trine Vøien, bemerker:

Flertallet mener dette spørsmålet reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14

første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål", jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Partene har motstridende forklaringer om hvilken informasjon sikrede fikk om beboelighet/ubeboelighet under prosessen. Flertallet mener det ikke foreligger tilstrekkelig grunnlag for å ta stilling til hvilken fremstilling som er korrekt og kan derfor vanskelig vurdere om foretaket utviste uaktsomhet ved utilstrekkelig informasjon om at leiligheten var beboelig. Det er også uklart for flertallet hvorfor sikrede leiet en leilighet over en lang periode hvor det faktisk var mulig å bo i leiligheten, og i hvilken utstrekning han har medvirket til tapet ved ikke å avslutte leieforholdet. Flertallet forstår det også slik at leiligheten var eiet av sikredes mor. Dette gjør det vanskelig å ta stilling til spørsmålet om økonomisk tap. Disse spørsmålene bør derfor avklares gjennom muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

Nemndas mindretall, Alexander Venås, bemerker:

Mindretallet mener sikrede må gis delvis medhold i kravet om erstatning for leie av alternativ bolig etter skadedato, jf. fal. § 21-2. Terskelen skal være høy for avvisning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f), jf. ordlyden "særlig" og Prop.32 L (2015–2016) pkt. 10.6.1.3 og 22.

Kravet for erstatningsbolig bygger på den første skaderapporten (fra firma P.) datert 16.9.22 som la til grunn at kjøkkenet var "helt ødelagt", at boligen ikke var beboelig og at markedsverdien for husleien var kr 24 000 per måned. Det fremgår dessuten at det ble avtalt at firma P. skulle utbedre skaden. Foretaket har ikke bestridd klagers fremstilling om at han først den 27.4.23 mottok foretakets takstmann B.s rapport av 11.10.22, hvor det sto at leiligheten var beboelig, og man skulle "avvente" løsning for beboelse. Av den interne chatloggen hos foretaket, som ikke klageren har hatt tilgang til, fremgår det at foretaket ønsket å unngå ubeboelighet. Foretaket hadde derfor dialog med samarbeidsfirma P. og takstmann B. for å finne ut om at man kunne utbedre boligen, uten at den ble ubeboelig. Foretaket anfører at firma P. og klageren deretter "avtalte" (muntlig) at boligen var beboelig. Klageren avviser at dette ble avtalt. Innholdet i den muntlige dialogen mellom klageren og samarbeidspartneren er det selvfølgelig vanskelig å ta stilling til, men for mindretallet er det uansett ikke avgjørende.

Det må være foretakets risiko at det er uklart om det ble avtalt noe muntlig, og at foretaket ikke skriftlig orienterte klageren om at de hadde en annen oppfatning av beboelighet enn det som ble lagt til grunn i den første skaderapporten. I allfall i dekningsstilsagnet datert 6.10.24 skulle slik orientering blitt gitt. Skriftlighet i kundebehandlingen må sees på som en del av et forsikringsforetaks plikt til å opptre "redelig og profesjonelt", jf. fal. § 1-5 første ledd. Foretakets opptreden var uaktsom da det ikke tydelig informerte om at det mente at leiligheten var beboelig.

Klageren har forklart at han og familien etter skaden leide en alternativ leilighet til kr 24 000 per måneder, og han har lagt frem leiekontrakt og leiebetalinger. Mindretallet legger dokumentasjonen til grunn. Leiebetalingene fremstår som formuestap klageren ikke ville hatt om foretaket hadde gitt en skikkelig orientering om at de faktisk anså leiligheten for å være beboelig mens samarbeidspartner P. utbedret leiligheten. Behovet for leie av alternativ bolig fremstår forståelig, og påregnelig for foretaket, utfra beskrivelsene i den første skaderapporten, sammenholdt med at foretaket i den generelle orienteringen etter skademeldingen beskriver at "vanligvis bruker vi et firma som avgjør om skaden er dekket forsikringen, og om det er mulig å bo i leiligheten mens reparasjonene pågår". Husleietap må derfor dekkes fra skadedato til og med mars 2023. I brev 16. og 17.3.23 endret foretaket oppgjøret til kontanterstatning og orienterte om at det mente leiligheten bare hadde vært/kom til å bli ubeboelig i fire dager.

Klageren har selvfølgelig et medansvar for god dialog med foretaket. Mindretallet mener imidlertid at klageren vanskelig kan bebreides for at han og hans familie flyttet til en alternativ leilighet i utbedringsperioden, på bakgrunn av den første skaderapporten og den generelle informasjonen de hadde fått. Klageren har dessuten lagt frem dokumentasjon på at han under utbedringsperioden purret på utbedring og utbetalinger, i e-poster både i desember 2022 og januar og februar 2023, som fremstår ubesvart fra foretaket/foretakets takstmann. Erstatningen kan derfor ikke avkortes på grunn av skadelidtes medvirkning. Klageren må derfor tilkjennes full erstatning for betalt husleie fra skadedato til og med mars 2023.

3 Forsinkelsesrenter

Sikrede krever forsinkelsesrenter fra 13.11.22 og til erstatning ble utbetalt, jf. fal. § 8-4, hvorefter sikrede har krav på rente av sitt tilgodehavende når det er gått to måneder etter at melding om forsikringstilfellet ble sendt til foretaket. Skaden ble meldt 13.9.22, slik at renteplikten starter 13.11.22 for et evt. kontantoppgjør. Foretaket sendte 17.3.23 sikrede tilbud om kontantoppgjør på kr 106 173, men fikk først 15.8.23 opplyst kontonummeret. I så fall er foretaket ansvarlig for renter for beløpet i perioden 13.11.22 til 17.3.23. Nemnda har ikke grunnlag for å ta stilling til hvilke perioder etter dette tidspunktet det påløper renter. Nemnda peker også på at rentespørsmålet må vurderes for evt. tilleggsutbetaling for utskiftning av kjøkkenet.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis delvis medhold.

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