

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-827

12.9.2024

Storebrand Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Uenighet om oppgjør for innbo etter vannskade – krav til dokumentasjon.

Det oppstod en vannskade etter oversvømmelse i sikredes kjeller. Foretaket bekreftet at det var en dekningsmessig hendelse. Sikrede sendte inn kravliste for innbo han oppga som skadet. Listen beløp seg til totalt ca. 1,3 mill. Foretaket ba om dokumentasjon på kravet, men sikrede kunne ikke fremskaffe kvitteringer, bankutskrifter eller bekreftelser fra butikker. Det var tale om en del dyre gjenstander som klær/drakter og vesker tilhørende sikredes kone som led av amnesi og derfor ikke husket hvordan gjenstandene var anskaffet. Foretaket tilbød en skjønnsmessig erstatningsutbetaling på kr 300 000, i tillegg til kr 50 000 som var utbetalt a konto. Sikrede mente å ha krav på det fulle beløpet han hadde fremmet krav om. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning for vannskadet innbo.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 1 000 000 (differansen mellom sikredes krav og foretakets tilbud)

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under sikredes innboforsikring etter vannskade i bolig.

Sikrede oppdaget 7.8.23 oversvømmelse i underetasjen etter ekstremværet "Hans" og meldte sak til foretaket 8.8.23. Foretaket rekvirerte P. AS som befarte boligen 11.8.23. Fra skaderapporten hitsettes:

Skadeomfang	Kjeller på ca 120 m2 delvis innredet og med en grovkjelleredel som har ca 25 cm lavere nivå, men vannet sto ca 15 cm på det høyeste nivået. Møbler som hyller, skap og senger, samt klær og annet løsøre.
Foreløpig avsetning	350000
Beskrivelse av skadet løsøre	Dyre klær og vesker, mye innbo og løsøre generelt. Vi prøver å redde klær ved å tørke, ozonbehandle og kanskje rense.
Spesielle betingelser	Nei
Kondemnert innbo og løsøre	Møbler, klær og løsøre
Igangsatte arbeider	P. tar inn ca. 20 sekker med klær for å prøve å redde dem, mange dyre drakter og spesielle klær fra muligens India.

Sikrede fikk 14.12.23 tilsendt erstatningsoppgjør på kr 83 685 (inkl. fratrekk i egenandel) for bygningsskader, basert på kostandskalkyle utarbeidet av P. AS.

Sikrede engasjerte flere entreprenører og innhentet et pristilbud på kr 141 732. Dette ble sendt til foretaket, som utbetalte erstatning basert på tilbudet.

Angående sikredes innbotap ble det utarbeidet en inventarliste i samarbeid med P. AS, hvor sikrede beregnet verdien til kr 1 209 340.

Foretaket engasjerte utreder som kontaktet sikrede 21.2.24, med forespørsel om ettersendelse av dokumentasjon på kjøp av vesker, sko og o.l. som hadde blitt meldt skadet. Sikrede svarte at gjenstandene tilhørte hans ektefelle som hadde amnesi, og at han pga. hennes hukommelsestap ikke fikk tilgang til kvitteringer.

På bakgrunn av sakens dokumenter besluttet foretaket å delvis avslå erstatningskravet i oppgjørsbrev av 19.3.24. Foretaket valgte å løse saken med minnelig oppgjør på kr 300 000, i tillegg til tidligere utbetalt akontobeløp på kr 50 000. Fra foretakets begrunnelse hitsettes:

I innbokravet har vi mottatt bilder og kondemneringsliste fra dere og P. har vært på befaring og tatt bilder, men ikke håndtert innboet videre.

Kravet er videre er udokumentert selv om det er forklart å være av nyere dato og inkluderer en mengde løsøre av høyere prisklasse. Det er ikke sendt inn kjøpsdokumentasjon, ordredokumentasjon, tolldeklarasjon eller liknende som kan dokumentere opphavet til gjenstandene.

Selskapet kan ikke utbetale et udokumentert krav da det er strenge regler selskapet må følge og ikke minst loven.

Sikrede var uenig i avgjørelsen og meldte saken inn til Finansklagenemnda 24.3.24.

Sikrede har i det vesentlige anført at erstatningsutmålingen er feil. Han krever å få utbetalt kr 1 313 090 som endelig oppgjør under innboforsikringen. Dette ut fra inventarlisten på kr 1 209 340, egeninnsats på kr 53 750, og restaureringsutgifter på kr 50 000. Tidligere utbetalte akontobeløp gjelder kun kostander for førstehjelp i perioden sikrede var uten strøm og bolig. Foruten dette klager sikrede også på foretakets saksbehandlingstid og dets håndtering av saken.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at det er utbetalt erstatning i henhold til gjeldende forsikringsvilkår. Foretaket erkjenner at det faktisk har oppstått en skade, men det kan ikke utbetale et krav hvor dokumentasjon på anskaffelse mangler. Kravene er udokumentert selv om innboet er forklart å være av nyere dato og inkluderer en mengde løsøre av høyere prisklasse. Saken er gjort opp minnelig med erstatningsoppgjør på kr 300 000, i tillegg til tidligere utbetalte akontobeløp på kr 50 000. Sikredes bolig har vært ansett beboelig iht. forsikringsvilkår i hele perioden. Foretaket er likevel åpen for å se på saken på nytt dersom det mottas dokumentasjon på gjenstander.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning for vannskadet innbo.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

Innledningsvis bemerker vi at Finansklagenemndas mandat er å behandle tvister som springer ut av kontraktsforhold med foretaket. Vi vurderer ikke henvendelser knyttet opp mot foretakets servicenivå, jf. bl.a. **FinKN 2022-164**. Dine anførsler knyttet til foretaks sakshåndtering vil følgelig ikke bli behandlet av oss.

Partene fremstår å være enig i at det har oppstått vannskade i kjelleren, og at du har blitt berørt av dette både når det kommer til bygning og innbo. Videre forstår vi det slik at bygningsskaden er ferdig utbetalt og avsluttet, men at partene er uenig i verdien på skadet innbo.

Du mener at foretaket må utbetale erstatning på totalt kr 1 313 090 som endelig oppgjør, mens foretaket er av den oppfatning av du ikke i tilstrekkelig grad har fremlagt dokumentasjon for eierskap/verdi av innbo utover det foretaket har valgt å dekke.

Forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 første ledd pålegger sikrede å gi foretaket opplysninger som foretaket trenger for å kunne beregne sitt ansvar, og lyder som følger:

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

Dokumentasjonskravet omfatter opplysninger og dokumenter som har betydning både for spørsmålet om kravet er omfattet av forsikringen, og for beregningen av erstatningens størrelse. Sikrede må kunne sannsynliggjøre at det har oppstått en skade som foretaket i henhold til vilkårene svarer for. Dette gjelder alle sider ved tapet som er relevante for foretakets ansvar, herunder eierskap til, alder på og verdien av den forsikrede gjenstand. Det kan bl.a. vises til Finansklagenemndas uttalelse i sak **2019-411**:

Sikrede har bevisbyrden for sitt tap, og så lenge sikrede ikke har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon til at selskapet kan ta standpunkt, har sikrede ikke krav på erstatning.

Dette kommer også til uttrykk i forsikringsvilkårenes pkt. B.7.2.6 om sikredes plikter ved skade:

Sikrede plikter å sende Storebrand de opplysninger og dokumenter som er tilgjengelige, og som selskapet trenger for å beregne sitt ansvar og utbetale erstatning. Skadde gjenstander skal oppbevares for besiktigelse. Det er kundens ansvar og kunne sannsynliggjøre og dokumentere sitt krav. Manglende dokumentasjon kan medføre avslag på erstatningen.

I nåværende sak har vi fått fremlagt din tapsoversikt med en rekke gjenstander som bl.a. klær, sko, mobiltelefoner og datautstyr. Ifølge oversikten har alle gjenstandene foruten vesker en alder på under tre år. Foretaket har i den anledning bedt deg fremlegge opplysninger for å dokumentere ditt krav. Du har undersøkt kontoutskrifter og ikke funnet store transaksjoner, og mener at dette skyldes at dere har begrenset tilgang til bankhistorikk som går flere år tilbake i tid. Du har også kontaktet de fleste merkebutikkene og etterspurt kundebase, men også de har begrenset tilgang med 1–3 års registre.

Sekretariatet bemerker at flere av gjenstandene er svært kostbare, og at det meste er kjøpt innenfor en kort tidsperiode, dvs. fra sommeren 2020 og frem til skaden oppstod august 2023. Ved slike krav må det kunne forventes at eierskapet underbygges med kopi av kvitteringer, bankutskrift, ordrebekreftelser, kjøpskontrakter, tolldeklarasjon eller tilsvarende som kan gi grunnlag for å identifisere gjenstand, type, alder og verdi, så vel som at eierskap er privat og ikke tilhørende firma eller andre juridiske enheter som du eventuelt har tilknytning til.

Slik vi forstår det omfatter kravet bl.a. flere vesker til en totalverdi på kr 585 209. Du forklarer at din ektefelle fikk diagnosen amnesi i 2022 pga. hendelser tidligere i livet, og at hun derfor ikke husker hvordan veskene ble anskaffet. Du mener likevel at veskene ble kjøpt og/eller gitt i gave til din ektefelle før dere ble gift i 2017, samt at kvitteringer muligvis lå blant diverse regnskapsrapporter på kontoret i kjelleren, hvilke ble ødelagt og kastet etter oversvømmelsen. Til dette gjør vi oppmerksom på at rene gjengivelser ikke er tilstrekkelig for å dokumentere eierskap og verdien av gjenstandene. Det kan i så henseende vises nemdas uttalelse i **FinKN 2023-210**:

En ren angivelse av gjenstanden med en verdi er ikke tilstrekkelig til å dokumentere at sikrede har eid gjenstanden, hvor lenge han har hatt den og hva den kostet da han kjøpte den. Kravene kan derfor ikke regnes som tilstrekkelig dokumentert.

Du anfører at ikke alle beholder enhver kvittering. Sekretariatet er enig i at en garderobe ofte kjøpes over tid, og det kan ikke forventes at du skal kunne fremlegge kvittering eller bankutskrift for alle kjøp som har blitt gjort. Dette synes imidlertid foretaket å ha hensyntatt ved å utbetale en skønsmessig erstatning på til sammen kr 350 000 uten krav til for eksempel kvitteringer.

Ut fra dette kan sekretariatet ikke se at du har sannsynliggjort tap utover de kr 350 000 som foretaket har betalt, jf. fal. § 8-1.

Etter dette er det ikke nødvendig for sekretariatet å ta stilling til de øvrige spørsmål saken reiser.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Sikrede har i ettertid vedlagt epikrise og diverse kvitteringer for anskaffelse av innbo og løsøre. Det dreier seg om kopi av kontoutskrifter som ikke er relatert til spesifikke gjenstander. Dette utgjør ikke god nok dokumentasjon. Sikrede har heller ikke dokumentert at innsendte bilag overstiger det foretaket har betalt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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