

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1075

3.11.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Utbedringsarbeid etter vannskade – kontraktsmedhjelperansvar – vesentlig tilsvarende stand som før skaden?

Det oppstod en vannskade i sikredes bolig i mars 2024. Foretaket bekreftet dekning, og partene ble enige om styrt utbedring via foretakets samarbeidspartner R. Etter at skaden var utbedret, sendte sikrede en reklamasjon til R, hvor han påpekte en rekke mangler ved deres arbeid. Han viste bl.a. til feil ved legging av gulvet, dårlig malerarbeid, samt at vasken manglet silikon. R avviste reklamasjonen, og sikrede rettet et krav mot foretaket om å dekke utbedring av de påklagede manglene. Han fremla også en rapport fra takstmann T, som dokumentasjon på at det forelå feil og mangler ved R sitt arbeid. Foretaket avslo sikredes krav og anførte at foretakets forpliktelse etter forsikringsavtalen var å finansiere skaden, ikke å utbedre den. Det forelå derfor ikke et kontraktsmedhjelperansvar for foretaket. Sikrede anførte at foretaket var forpliktet etter forsikringsvilkårene til å sette boligen tilbake til samme stand som før skaden inntraff. Nemndas flertall kom til at sikrede ikke kunne kreve ytterligere erstatning fra foretaket for utbedring av vannskaden, og at han selv måtte reklamere ovenfor R for de påpekte feil og mangler.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om foretaket er ansvarlig for håndverkerfeil etter reglene om kontraktsmedhjelperansvar eller forsikringsvilkårene.

Sikredes bolig er omfattet av en bygningsforsikring hos Gjensidige Forsikring (heretter foretaket) med følgende vilkår som gjelder ved erstatningsoppgjøret:

Oppgjørsformer

Oppgjør etter skade på bygning eller tomt kan skje på følgende måter:

- Selskapet bistår sikrede i gjennomføringen av reparasjon/utbedring eller gjenoppføring, til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden (styrt gjenoppføring)
- Selskapet utbetaler kontanterstatning tilsvarende kostnaden ved å reparere eller gjenoppføre til vesentlig tilsvarende stand (kontantoppgjør)

Gjensidige bestemmer hvilke av alternativene ovenfor som velges

Dagens byggeskikk legges til grunn for oppgjøret med mindre annet er avtalt med Gjensidige. Gjøres skaden opp ved at bygningen repareres eller gjenoppføres, velger Gjensidige leverandør. Gjensidige inngår på vegne av sikrede avtale med leverandør, og fakturaer utstedes til sikrede. Der sikrede har fradrag for merverdiavgift, erstatter Gjensidige kostnadene uten denne avgiften.

Eventuelle reklamasjoner skal sikrede først rette direkte til leverandør. Hvis sikrede og leverandør ikke blir enige, og Gjensidige har bistått i gjennomføringen, vil Gjensidige vurdere om det foreligger mangler ved de utførte arbeidene. Er Gjensidige enig med sikrede i dette, kontakter selskapet leverandør for en ny vurdering.

Sikrede meldte om en vannskade i sin bolig i mars 2024. Foretaket bekreftet dekning, og partene avtalte styrt utbedring via skadesaneringsfirmaet R, som hadde en samarbeidsavtale med

foretaket. Av skaderapporten fra R fremgikk det at «FT (forsikringstaker) ønsker styrt utbedring».

Foretaket sendte et brev til sikrede med krav om innbetaling av egenandel den 3.4.24. Av dette brevet fremgikk det at sikrede selv hadde inngått en avtale med R om utbedring.

Utbedringsarbeidet ble ferdigstilt høsten 2024. Sikrede var ikke fornøyd med resultatet, og han engasjerte takstmann T for å kontrollere arbeidene som R hadde utført. Ifølge rapporten fra T forelå det en rekke feil og mangler ved R sitt arbeid:

I desember 2024 ble (T) rekvirert, og vi har tatt målinger av gulvet og sett over malerarbeidet.

Avvik er funnet.

T viste bl.a. til følgende forhold:

I utbedret gulvområde er parkettgulvet skjevt.

(...)

Videre ses svakt malerarbeid på vegg.

(...)

Når det måles mellom toalett og gang, er det svanke på 7mm, 30-40 cm utenfor døren til toalettet. Gulvet har helning og er skjevt, noe bildene verifiserer.

(...)

Det er ikke lagt silikon mellom servant og vegg.

(...)

Dørterskel på toalettrom og vaskerom burde vært flat (ventilasjon).

(...)

Det ble registrert høy fuktighet i området nær skadestedet på vaskerommet ved utført fuktmåling. I tillegg er det observert hul lyd under flisene, noe som indikerer at flisene er løsnet fra underlaget.

(...)

Det er registrert knirk i parkettgulvet i overgang mellom ny, og eksisterende parkett, samt merkbar svikt i gulvet.

R fikk tilsendt T sin rapport, men avviste reklamasjonen den 4.2.24 med følgende begrunnelse:

Avvikene på gulvet tilskrives fjerning av vegg (...) og her kan tillegges at det mest sannsynlig har vært et skille i tilfarergulvene der veggen stod.

(...)

Merknader til gulvet er uansett ikke mulig å utbedre ved en partiell skade, dette kan kun utbedres ved en full renovering og ifølge opplyst av forsikringstaker er hele boligen renoveret innvendig forut for skaden, Med bakgrunn i dette fremstår rapporten til (T) så vel mangelfull som dårlig underbygget, og alle parter hadde vært kjent med at takstmann undersøkte forutsetningene for skadeutbedringen i større grad innen han uttaler seg.

Det er en del andre mindre merknader i takstrapporten som jeg ikke har tatt stilling til, men vil bemerke at rapporten til takstmann også omhandler fuktmålinger av det flislagte gulvet inne på vaskerommet, og der det er påpekt bom i flislimet, og som også er forhold som ikke angår skaden.

Sikrede sendte en klage til foretakets interne klageorgan, Kundeombudet, den 24.3.25. I klagen påpekte han flere feil og mangler ved utførelsen av R sitt arbeid, og han krevde at foretaket dekket utbedring av manglene. Videre krevde han erstatning for kostnaden til innhenting av rapporten fra T.

Kundeombudet avviste sikredes krav, og saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 24.6.25.

Sikrede anfører at foretaket er ansvarlig for å dekke utbedring av de feilene som R har gjort i forbindelse med reparasjonen av vannskaden. Forsikringen dekker utbedring tilbake til vesentlig samme stand som før skaden inntraff, men boligen kan ikke sies å være satt tilbake til samme stand som følge av R sin utbedring. R har begått en rekke håndverkerfeil i forbindelse med deres arbeid. Bl.a. er parketten lagt feil, gangen er malt med feil farge, vasken mangler silikon, og det er feil ved en dørterskel. Feilene er grundig dokumentert i rapport fra takstmann T. Videre mener sikrede at foretaket er ansvarlig for dekke kostnaden til innhenting av rapporten fra T.

Forsikringsforetaket avviser ansvar for å utbedre forholdene som sikrede har påpekt. En forsikringsavtale er i utgangspunktet en avtale om finansiering av en skade, og ikke om reparasjon. 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 skaden. Det er benyttet en leverandør, R, som foretaket har en rammeavtale med, men dette gir ikke i seg selv grunnlag for noe kontraktsmedhjelperansvar for foretaket. Det finnes ingen holdepunkter for at foretaket har påtatt seg reparasjonsansvaret eller vært reparatørens kontraktspart i denne saken. Sikrede har selv inngått utbedringsavtalen med R. Det foreligger ingen oppdragsavtale som er signert av foretaket. Videre er fakturaene for arbeidet stilet til sikrede, selv om de er betalt av foretaket. Foretaket er heller ikke ansvarlig for sikredes utgifter til takstmann T.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om forsikringsforetaket er ansvarlig for håndverkerfeil etter reglene om kontraktsmedhjelperansvar eller forsikringsvilkårene.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Lars Barnholdt, bemerker:

Flertallet slutter seg til sekretariatets vurdering:

Spørsmålet om kontraktsmedhjelperansvar har blitt behandlet i lagmannsrettsdommen **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 viste videre til en 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.

Deretter uttalte lagmannsretten følgende:

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. Se også nemndsavgjørelse **2024-241**:

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.

I foreliggende sak er det ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at foretaket har påtatt seg et kontraktsmedhjelperansvar. Den fremlagte dokumentasjonen tilsier at foretaket har foretatt en ordinær styrt utbedring hvor det fungerer som mellommann mellom deg (som forsikringstaker) og reparatøren. Fakturaene på arbeidet er stilet til deg som kunde, ikke til forsikringsforetaket. Videre fremgår det av sakens dokumentasjon at du selv har avtalt med R at de skulle stå for utbedringsarbeidet. Det foreligger ingen oppdragsavtale som er signert av Gjensidige, og det er heller ikke fremlagt grunnlag for at foretaket i forhold til deg (som forsikringstaker) har påtatt seg å foreta selve utbedringen eller et mangelsansvar for denne.

Ut fra dette kan ikke sekretariatet se at det foreligger noe grunnlag for at foretaket skal ha ansvar for evt. feil og mangler fra R på grunnlag av et kontraktsmedhjelperansvar. Se også nemndsavgjørelse **2021-1143**:

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 ha et oppfyllesesansvar som sikredes kontraktspart, må det fremgå at selskapet forplikter seg til dette, f.eks. ved at selskapet inngår oppdragsavtalen med håndverkeren og får faktura fra håndverkeren utstedt til seg.

Saken reiser dernest spørsmål om foretaket er ansvarlig for å utbedre manglene på grunnlag av forsikringsvilkårene. Det følger av vilkårpunkt at erstatningen skal beregnes på grunnlag av kostnadene til reparasjon eller gjenoppføring til samme, eller i det vesentlige samme stand som umiddelbart før skaden inntraff. I denne saken er det ikke bestridt at det ble avtalt mellom partene at oppgjøret skulle skje ved at skaden ble reparert av R, og foretaket har betalt R for å utføre reparasjonsarbeidet.

Basert på den dokumentasjon som er fremlagt på saken, herunder rapporten fra T, så vil sekretariatet bemerke at det synes tilstrekkelig dokumentert at det håndverksmessige arbeidet som ble utført av R ikke ble utført på en tilfredsstillende måte. Dette taler for at boligen rent faktisk ikke har blitt satt tilbake i vesentlig samme stand som den var i før lekkasjen inntraff. Sekretariatet er likevel av den oppfatning at dette ikke er avgjørende for om foretaket har oppfylt sitt ansvar iht. forsikringsavtalen. Dette skyldes at foretakets forpliktelse i utgangspunktet kun er av økonomisk art, dvs. at det har ansvar for å finansiere utbedring av skaden og ikke å forestå selve utbedringen. M.a.o: Så lenge beløpet som foretaket har utbetalt på skadesaken normalt ville ha dekket utbedring tilbake til (vesentlig) samme stand, som før skaden, så må man kunne si at foretaket har oppfylt sin forpliktelse iht. forsikringsvilkårene.

Sekretariatets konklusjon er etter dette at du ikke kan kreve ytterligere erstatning fra foretaket for utbedring av vannskaden, og du må selv reklamere ovenfor R når det gjelder de påpekte feil og mangler. Foretaket er heller ikke ansvarlig for å dekke dine kostander ved å innhente en ekstern takstrapport. Vi gjør oppmerksom på at vi ikke kan ta stilling til et evt. reklamasjonskrav.

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

Nemndas mindretall, Fanny Helle, bemerker:

Mindretallet har kommet til at foretaket må anses å ha påtatt seg et kontraktsmedhjelperansvar.

Foretaket valgte ikke kontantoppgjør som oppgjørsform, men «styrt gjenoppføring» der det ifølge vilkårene kan bistå sikrede i «gjennomføringen av reparasjon/utbedring eller gjenoppføring, til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden». Mindretallet mener at vilkårene

etter sin ordlyd tilsier at foretaket ved valget av denne oppgjørsformen, påtar seg et ansvar for noe mer enn en ren finansiering av skaden.

Mindretallet mener at forholdene i saken tilsier at foretaket påtar seg et kontraktsmedhjelperansvar. Mindretallet viser til at det må legges til grunn at klager selv ikke fikk anledning til å velge en annen leverandør enn R til å utbedre skaden. Det vises til at det fremgår av brev til klager at det er foretaket som bestiller en leverandør for å bistå med videre fremdrift. Det følger også av vilkårene at det er foretaket som velger leverandør. Mindretallet er dermed ikke enig med flertallet i at det er klager selv som har avtalt at R skulle stå for utbedringsarbeidet.

Mindretallet mener videre at det må legges vekt på at det er foretaket som reelt sett er mottaker av fakturaene. Foretaket står som bestiller på fakturaene og bekrefter også overfor sikrede at fakturaer vil bli betalt av dem. Det kan etter mindretallets syn ikke tillegges vekt at klagers navn fremkommer på fakturaene, når han ikke er reell mottaker, og dermed ikke har oversikt over hva som blir betalt. I praksis innebærer dette at sikredes mulighet til å ivareta egne interesser overfor R er begrenset. R kan få betalt uten at arbeidet er godkjent av sikrede, og sikrede kan ikke holde tilbake betaling ved mangelfull utførelse.

Mindretallet har på bakgrunn av nevnte forhold kommet til at foretaket ikke bare har fungert som en mellommann, men har påtatt seg et ansvar som kontraktsmedhjelper. Mindretallet mener dette er i samsvar med nemndas uttalelse i FinKN 2021-1143 om hva som skal til for at foretaket skal ha et oppfyllesesansvar.

Mindretallet er enig med flertallet i at det synes tilstrekkelig dokumentert at arbeidet som ble utført av R ikke ble utført på en tilfredsstillende måte. Mindretallet er derimot ikke enig i at foretaket har oppfylt sitt ansvar i henhold til forsikringsavtalen. Mindretallet mener at foretaket har et ansvar for at det mangelfulle arbeidet blir utbedret, slik at boligen faktisk blir satt tilbake til vesentlig samme stand som før skaden inntraff.

Mindretallet mener derfor klager må gis medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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