

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1128

17.11.2025

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Vannskadet parkett – fargeforskjell ved lokal utbedring – vesentlig samme stand?

Sikredes gulv ble skadet som følge av vann fra en potteplante. Foretaket innvilget dekning for skaden og tilbød erstatning tilsvarende kostnaden for lokal reparasjon ved utskiftning av de skadede parkettbordene. Dette ville medføre en farge- og glansforskjell. Foretaket mente imidlertid at lokal utbedring tilfredsstilte kravet til vesentlig samme stand. Sikrede var uenig i at dette ville gi et tilstrekkelig godt resultat og krevde erstatning for utskiftning av parketten i hele etasjen. Gulvet var sammenhengende i hele etasjen på 72 kvadratmeter. Sikrede mente også at foretaket hadde lovet full utskiftning av hele gulvet. Nemndas flertall kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for vannskade på parkettgulv.

Sikredes forsikring omfatter:

2.6. PLUTSELIGE OG UFORUTSETTE SKADER

Følgende er dekket

Plutselige og uforutsette skader er dekket.

Unntak

Forsikringen dekker ikke:

[...]

skade som kun består av flekker, riper, svinnsprekker, avskallinger, knirk i gulv, samt mindre hakk, merker og andre kosmetiske skader

3.1. OPPGJØRSMÅTER

Tryg kan avgjøre om skaden skal erstattes ved:

- Kontantoppgjør
- reparasjon eller gjenoppføring
- at Tryg gjenanskaffer tilsvarende, eller i det vesentlige tilsvarende, ting.

Kontantoppgjør er begrenset til det beløp Tryg hadde måttet betale for reparasjon, gjenoppføring eller gjenanskaffelse.

Tryg kan avgjøre hvilken reparatør eller leverandør som skal brukes.

3.3. ERSTATNING FOR SKADE PÅ BYGNING

3.3.1 Hovedregel

Utgangspunktet ved erstatningsberegningen er at bygningen skal føres tilbake til samme eller vesentlig samme stand som umiddelbart før skaden. Til reparasjon brukes nye eller brukte bygningsdeler tilsvarende skadede bygningsdeler. Ved beregningen legges kostnadene til reparasjon eller gjenoppføring (gjenoppføringspris) til grunn, ut i fra prisene på skadedagen.

Sikredes gulv ble skadet av fuktighet fra en blomsterpotte den 20.1.24. I nettskademeldingen ble det opplyst at vann hadde lekket gjennom en stor potte med en plante i. Potten skulle være

vanntett og hadde underskål. Likevel hadde det trukket vann gjennom og skadet parketten. Skaden var på to parkettbord og lokalisert mot et hjørne ved en terrassedør i en åpen stue/kjøkkenløsning på totalt 72,4 kvadratmeter.

Sikrede meldte skaden 4.2.24 til foretaket, som rekvirerte takstmann til befaring 6.2.24. Skaderapporten uttalte:

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

Skader på gulvbord av 1-stavs eike-parkett, som følge av uhell. Det har trukket vann igjennom potte og 'underskål' av terracotta.

Terracotta er fremstilt av brent leire. Og er et porøst og hardt materiale, vanligvis ikke vanntett eller frostsikkert.

Årsak

D. Brukerfeil. Uhell

Når oppstod skaden

Skaden har utviklet seg over tid. Terracotta er et pustende material, vanligvis ikke vanntett, noe som trolig har utsatt parketten i stue/kjøkken for fukt over tid.

Skadeomfang

Det er misfarging og svelleskader i gulvbord av 1-stavs eike-parkett som ligger sammenhengende i Stue/kjøkken og ut på gang

(omkring 78 m2.) Det er også lagt samme parkett i en liten trapp på kjøkken. Det er skader i omkring 30 cm x 30cm.

Reparasjonsbehov

[...]

Slipe og behandle gulvbord av 1-stavs eike-parkett.

Foretaket avviste ansvar i brev 13.2.24 med henvisning til at skaden ikke var inntruffet plutselig.

Foretaket valgte likevel 26.4.24, etter dialog med sikrede og ny beskrivelse av hendelsesforløpet, å anse skaden som dekningsmessig. Av notatene til foretaket fremgikk det at sikrede ringte foretaket 13.5.24, at foretaket skulle undersøke pris for sliping av gulvet, men at sikrede mente at gulvet måtte byttes i sin helhet, og at dette ble bekreftet på befaring (takstmannens befaring). Etter ytterligere korrespondanse fremgikk det av sikredes henvendelse til foretaket 17.7.24 at:

[...]

først bli saken avist av deg [saksbehandler 1], så får vi saken opp igjen (av [saksbehandler 2] som plutselig ble fjerne fra saken..)og vi får medhold med lovnad om nyt gulv, så ble det plutselig snakk om sliping...??

[...]

Vi kommer ikke til å gi oss i denne saken.. som opplyst fra tlf fra dere i dag så skal skaden fikses i 100% lik stand som det var før skaden.

Dete var vi 2 som hørte.

Foretaket innhentet en sakkyndig vurdering av mulige utbedringsmetoder og pristilbud fra M datert 6.8.24:

Utbedrings alternativ 1:

Grov og finslipe skadet område. Lime og sparkle skadet eikelamell. Lakke 2 parkettbord med 3 strøk annbasert lakk. Mulig farge område med olje for å treffe tilnærmet samme farge.

Utbedrings alternativ 2:

Demontere/montere fotlist. Kutte opp parkett langs vindu og foringer. Demontere ca 3 rader parkett. F erne fuktskadet parkettbord og erstatte med ny parkett av tilsvarende type. For alternativ 2 så trenger M konkret informasjon om hvilken parkett som er instalert. Pristilbud på dette alternativet vil ikke kunne bli et konkret tilbud for utførelse, men en anslått pris.

Utbedrings alternativ 3:

Grov og finslipe parkett (ca78 m2) og behandle med 3 strøk Saicos multitop Vannbasert lakk med hite pigmenter.

M kan komme med følgende behandlingsbeskrivelse og tilbud:

[...]

Betingelser /forbehold/merknader

[...]

Det må forventes fargeforskjell og glansforskjell ved lokal utbedring av skade.

Det vil kunne komme slipemerker i tilstøtende horisontale detaljer.

Det er ikke medregnet flekking/oppmaling av dette i tilbudet.

[...]

Foretakets takstmann skrev et notat i skadesaken 13.8.24 og 16.8.24 hvor utbedringsalternativene ble vurdert. Takstmannen mente fargeforskjellen som ville komme mellom ny og gammel parkett ved lokal utbedring av skaden, raskt ville utjevnes ved lysdisponering fra stuevinduerne.

På bakgrunn av pristilbudet fra M informerte foretaket 16.8.24 sikrede om at alternativ 2 ble valgt som reparasjonsmåte, forutsatt at tilsvarende gulv kunne anskaffes. Dersom dette ble god tatt, kunne foretaket engasjere M til å utføre arbeidet. Alternativt tilbød foretaket at skaden kunne erstattes som kontantoppgjør, hvor pristilbudet på kr 25 000 ville legges til grunn for oppgjøret.

Sikrede av slo tilbudet samme dag og viste til at de var lovet nytt gulv. Foretaket informerte 19.8.24 om at skaden ville erstattes som kontantoppgjør og ba om å få oversendt kontonummer for utbetaling. Sikrede opprettholdt i senere korrespondanse at de var lovet utskiftning av hele gulvet og uttalte i melding 19.8.24:

[...]

Først fikk vi avslag så fikk vi dekket gulvet. grunnen til at han sa vi skulle få nytt gulv var at vi opplyste om at min mor hadde i et selskap eter vannskaden flytet en stol i et selskap og laget store riper i gulvet..

så i steden for lage 2 saker så skulle vi ta alt samlet og [saksbehandler 2] sa at vi vi skuell få en pris på hva det ville koste skifte gulvet.

plutselig skjedde det at det kom opp dete med sliping. vi snakket med forsikringen igjen med ei hyggelig dame hun sa vi hadde krav på få gulvet I LIKE FIN STAND SOM DET VAR.

det forventer vi også da vi har superforsikring og gulvsliper har sagt at det ikke vil bli bra NOK RESULTAT!

[...]

Foretaket informerte i brev av 20.8.24 om at det hadde gått gjennom all dialog i saken, og kunne ikke finne noe om at foretaket hadde lovet å dekke utskiftning av uskadet parkett. Når det gjaldt riper, ble det opplyst om at slike skader var unntatt dekning etter vilkårene pkt. 2.6.

Sikrede kontaktet 21.8.24 foretaket på ny:

[...]

i starten da skaden skjedde kom det inn en mann fra r,,,han var og skulle se på skaden og lage takst,...hvor ble han av??

så var det [saksbehandler 1] som saksbehandler,så [saksbehandler 2] kom inn i nildet,,så en dame som opplyste om at vi skulle ha dekket gulvety i den stand slik det var.

[saksbehandler 2] var den som lovet nytt gulv.

vi sa til [saksbehandler 2] at min mor hadde laget riper med en stol mye riper og vi spør om dete er noe superforsikringen dekker,,,,svaret var JA

så sier han at vi må bare få en pris på skifting av nytt gulv og dere vil mest sannsynlig høre noe innen 5 dager kunne bli litt lenger men vi kom til å høre noe ganske snart.

så er [saksbehandler 1] inni bildet igjen,,han sier plutselig at vi skal få en pris på å slippe gulvet,vi svarer nei det er ikke avtalen.
[...]

Sikrede var etter dette i kontakt med foretaket flere ganger på telefon, gjennom «Min Skade Kommunikasjon» og på e-post, og opprettholdt at reparasjon av gulvet var uaktuelt. Gulvet var gått ut av produksjon, og sliping ville ikke kunne gi et godt nok resultat. Det ble også vist til at gulvsliper hadde sagt at resultatet ikke ville bli godt nok.

Foretaket opplyste i telefonsamtale til sikrede 4.10.24 at det hadde funnet tilsvarende gulv, og skrev i brev samme dag at skaden ville bli erstattet ved reparasjon av gulvet, og at det ville ettersendes reparasjonsvurdering fra gulvsliper. Sikrede aksepterte 11.10.24 denne fremgangsmåten forutsatt at gulvet var helt likt.

Foretaket trakk sin avgjørelse i brev 1.11.24 og tilbød minnelig løsning om utbetaling på kr 30 000 som stod til 8.11.24.

Saken ble meldt inn til Finansklagenemnda 12.5.25, og sikrede innhentet uttalelser fra to håndverkere:

Håndverker 1:

Uten at jeg kjenner detaljene i denne sak, så vurderer jeg det dithen at dersom det er en skade som er dekningsmessig ihht den aktuelle forsikring så skal gulvet tilbake til den stand det var før skaden oppsto.

Jeg forstår det dithen at det er en vannskade som har missfaget et felt på gulvet. Uten at det ut fra jeg er orientert om også kan ha kommet fukt ned i parkettgulvet, og at omfanget ikke er helt klarlagt før det aktuelle areal blir revet opp.

Hvorvidt gulvet kan komme tilbake til den stand det var før skaden ved delutbedring fremstår som uaktuelt i og med at produktet er utgått av produksjon, og selv om det skulle kunne fremskaffes, vil ikke gulvet som sådan komme tilbake til den stand det var før skaden.

Se kommentar til dette nedenfor.

Slik jeg ser det er eneste alternativ å skifte ut hele gulvet i rommet, med tilsvarende produkt.

Håndverker 2:

Skadevurdering av parkett.

Vannskaden på parkettgulvet burde være en enkel sak å fikse.

Men å lappe i parkett som er noen år gammel blir ikke en bra løsning. Det vil være fargeforskjell på ny og gammel parkett.

Mitt råd er å bytte parketten i sin helhet og ordne saken på den måten.

Det er greit med forslag som forenkler utbedringen, men de må jo være av en slik karakter at resultatet blir bra.

Slik jeg ser det så er det en dårlig løsning å delvis fikse dette og det vil bare bli problemer i ettertid med fargeforskjell.

Dette er min vurdering som fagmann.

Foretaket kommenterte dette slik:

Selskapet vedlegger tilbakemelding fra firma via takstmann. Som det kommer frem av denne, er følgende opplyst:

Det er samme type gulv som S har anskaffet, men lås må høyst sannsynlig bygges om for å kunne koble denne til eksisterende gulv, men dette er uproblematisk og inngår i tilbud fra MIS.

Når selskapet har bekostet innkjøp av tilsvarende gulv, og det eneste avviket gjelder en låsemekanisme som enkelt kan tilpasses av fagkyndig firma, kan vi vanskelig se at oppgjøret ikke bringer gulvet tilbake til vesentlig samme stand som før skaden.

Sikrede krever dekning for utgifter til utskiftning av hele gulvet og anfører at foretaket muntlig har gitt tilsagn om slik dekning. Det var vitner til stede.

Sikrede anfører videre at utskiftning av gulvet er nødvendig for at gulvet skal settes tilbake i vesentlig samme stand som det var før skaden. Punktreparasjon vil ikke være tilstrekkelig. Det er ikke mulig å fremskaffe tilsvarende parkettplanker, og resultatet blir estetisk forringelse. Det er snakk om et forholdsvis nytt gulv i en bolig i høy prisklasse.

Sikrede anfører videre at foretakets foreslåtte utbedringsmetode ikke er mulig fordi det ikke er mulig å oppdrive samme parkett som den skadede. Foretaket har vist til at M har fått tak i tilsvarende parkett, men sikredes kontakt med firmaet viser at parketten ikke er den samme. Den foreslåtte parketten har annet artikkelnummer, annet navn og annen låsemekanisme. I pristilbudet fra M datert 6.8.24 som foretaket har lagt til grunn, fremgår det at det må forventes fargeforskjell og glansforskjell ved lokal utbedring av skade. Uttalelsene fra to håndverkere viser at foretakets utbedringsmetode frarådes. Riktig utbedringsmåte er å skifte parketten i hele gulvflaten.

Forsikringsforetaket avviser ansvar utover kostnaden for lokal reparasjon av gulvet. Både firma og takstmann har bekreftet at lokal utbedring er mulig, enten ved sliping og tilpassing av farge, eller ved å anskaffe tilsvarende gulv og felle det ned i skadet område. Begge utbedringsalternativene oppfyller vilkårets ordlyd om vesentlig tilsvarende stand. Det eneste avviket gjelder en låsemekanisme som enkelt kan tilpasses av fagkyndig firma.

Foretaket bestrider at det er gitt løfte om utskiftning av hele gulvet på 72 kvadratmeter. Det er ingen dokumentasjon som støtter en slik påstand, og foretaket har hele veien gitt uttrykk for at lokal utbedring er mulig. At sikrede ikke ønsker sliping og selv ikke har funnet tilsvarende gulv er uten betydning.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for utskiftning av parkettgulv etter vannskade.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Merete Anita Utgård, bemerker:

Flertallet mener denne saken 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.

Flertallet forstår saken slik at partene er enige om at partiell utbedring vil føre til en viss fargeforskjell, men foretaket anfører at fargeforskjellen vil utjevne seg over tid. Sikrede anfører at man må legge til grunn fargeforskjellen på utskiftningstidspunktet. Flertallet er ikke enig i det; om fargeforskjellene utjevner seg innenfor et rimelig tidsrom må dette aksepteres i forhold til kravet om vesentlig samme stand. Det er imidlertid uklart for flertallet hva slags tidsperspektiv det her er tale om. Dette spørsmålet bør belyses med muntlige forklaringer fra sakkyndige i en hovedforhandling.

Flertallet peker på at det uansett er vanskelig å se at fargeforskjeller på noen bord alene skal gi grunnlag for utskiftning av hele parkettgulvet. Den estetiske forringelsen må alltid vurderes opp mot en kost nytte vurdering. Flertallet mener derfor at det fremlagte utbedringsalternativ 3 med sliping av hele gulvet fremstår som en mer rimelig reparasjonsmetode. Flertallet forstår det slik at

denne metoden er akseptert av foretaket i brev av 14.10.2015, men ikke av sikrede.

Nemndas mindretall, Fanny Helle, bemerker:

Mindretallet vurderer at saken er egnet for behandling i nemnda. Mindretallet mener saken er tilstrekkelig opplyst til at nemnda kan ta stilling til om foretaket er ansvarlig for utskiftning av parkettgulv etter vannskade. Det er dermed etter mindretallets syn ikke grunnlag for avvisning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f).

Mindretallet mener det gjennom sikredes fremlagte bilder og innhentede uttalelser er mest sannsynlig at partiell utbedring vil gi større fargeforskjeller i parketten. Foretaket har bl.a fremlagt uttalelse som tilsier at parkett som naturprodukt endrer farge over tid. Mindretallet mener imidlertid at den fremlagte dokumentasjonen fra foretakets side ikke danner tilstrekkelig grunnlag for å konkludere med at fargeforskjellen på sikredes gulv vil bli utjevnet i løpet av et rimelig tidsrom. Mindretallet mener at dokumentasjonen som er fremlagt av sikrede viser at forskjellen i både farge og struktur vil være så stor at det ikke vil bli en slik utjevning.

Videre må det etter mindretallets syn legges til grunn at skaden oppstod et sentralt sted i huset, i tilknytning til kjøkken og stue. En slik plassering tilsier at det i mindre grad kan aksepteres fargeforskjeller i parketten enn andre steder i huset. Mindretallet mener etter dette at partiell utbedring av gulvet ikke vil føre til at gulvet føres tilbake til «samme eller vesentlig samme stand» som før skaden.

Mindretallet er imidlertid enig med flertallet i at det vanskelig kan sies å være grunnlag for utskiftning av hele gulvet. Slik saken er opplyst for nemnda mener mindretallet at sliping av hele gulvet vil være tilstrekkelig til at bygningen er ført tilbake til «samme eller vesentlig samme stand». Mindretallet legger til grunn at foretakets tilbud om kontanterstatning begrenser seg til kostnaden for lokal utbedring, enten gjennom behandling av det skadede området eller utskiftning av noen parkettbord, kr 25 000 eks. mva. Mindretallet mener imidlertid grunnlaget for kontanterstatning bør være kostnaden til sliping av hele gulvet, som i fremlagt rapport er opplyst å være kr 42 900 eks. mva.

Mindretallet har derfor kommet til at sikrede må gis delvis medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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