

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-892

8.9.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Dekningsmessig rørbrudd – sen utbedring – resultatansvar – fal. § 1-5, jf. § 21-2.

Sikrede meldte om rørbrudd i november 2023, og foretaket valgte styrt utbedring. Arbeidet startet i mai 2024 og ble fullført i slutten av september 2024. Sikrede overtok ny bolig i mai 2024, men skaden hindret salg av tidligere eiendom, noe som medførte kostnader knyttet til dobbelt bolighold og mellomfinansiering. Sikrede anførte at foretaket, gjennom passivitet og uaktsom håndtering av skadeoppgjøret, var erstatningsansvarlig etter fal. § 1-5, jf. § 21-2. Foretaket avviste kravet og viste til at saksbehandlingstiden ikke var uforholdsmessig, at det ikke hadde påtatt seg utbedringsansvar, og at det ikke forelå dokumentert erstatningsbetingende uaktsomhet. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på erstatning for forsinket utbedring, og viste til at foretaket ikke hadde opptrådt som arbeidsgiver eller kontraktspart i relasjon til den som utførte utbedringen, og heller ikke påtatt seg noe resultatansvar.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 342 605

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for forsinket utbedring av rørbrudd.

Sikrede har Hus Pluss-forsikring med følgende erstatningsregler:

Hvordan erstatningen blir beregnet

Erstatningen fastsettes til hva det vil koste Gjensidige å

- reparere/utbedre bygningen til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden, eller
- å gjenoppføre tilsvarende bygning

Dagens byggeskikk legges til grunn for beregningen, med mindre annet er avtalt med Gjensidige.

Gjensidige bestemmer hvilket av disse alternativene som skal benyttes, hvilken reparatør/leverandør som velges og om skaden gjøres opp som kontanterstatning.

Dersom det ikke kan dokumenteres med faktura at håndverker/arbeidskraft er betalt, erstattes arbeidspenger med 75% av timesats eks. mva. etter kalkyle utført av Gjensidiges takstmann/leverandør. Timesats for øvrige arbeider er kr 300.

Sikrede meldte 8.11.23 om skade til foretaket etter at naboen hadde meldt fra om rørbrudd. Den 9.11.23 lastet sikrede opp tilbud fra grave- og rørarbeidfirma T. Tilbudet var oversendt fra naboen som var forsikret i JBF.

Foretaket engasjerte skadesaneringsfirma R, som gjennomførte befaring 14.11.23. R konkluderte med at det forelå brudd på avløpsrør. Foretaket bekreftet 16.11.23 at skaden var omfattet av forsikringsavtalen. Sikrede ble samtidig informert om at det var mulig å inngå direkte avtale med R om utbedring, alternativt motta kontantoppgjør eller en kombinasjon av disse løsningene.

Sikrede opplyste foretaket 17.11.23 om at de hadde informert naboen om at Gjensidige hadde akseptert tilbudet fra T, som skulle dekke totalkostnadene for arbeidene, samt at Gjensidige ville erstatte 50 % av kostnadene.

Sikrede informerte 20.11.23 om at arbeidene ville starte den påfølgende dagen, og at han dermed ikke ville ha tilgang til fasilitetene.

Foretaket innhentet ny befarringsrapport fra takstfirma B den 5.12.23, som også bekreftet brudd på avløpsrør i grunnen. Skaden medførte kloakkstopp og tilbakeslag. For å utbedre skaden måtte gulvet pigges opp og rørene repareres.

Sikrede etterlyste status 2.1.24, hvorpå foretaket svarte at det var takstmann fra B som styrte prosessen, og at det ble antatt at videre fremdrift ville finne sted etter høytiden.

Den 15.2.24 opplyste foretaket at det hadde forstått det slik at T hadde utført arbeidet, mottatt kalkyle, og at sikrede ville sende faktura ved ferdigstillelse. Sikrede presiserte imidlertid at T foreløpig kun hadde filmet rørene og fjernet noe materiale for å bedre kamerainnsynet.

Sikrede informerte 12.3.24 om at det ikke hadde vært fremdrift i utbedringsprosessen, og at det begynte å haste ettersom boligen var lagt ut for salg. Foretaket svarte at det hadde vært i kontakt med takstmannen som hadde kontroll på saken, og at det derfor forventet snarlig fremdrift.

T fremla 12.3.24 et prisestimat på innvendige grave- og piggearbeider, med en total kostnadsramme på kr 99 608. Deretter fremsatte foretaket 26.3.24 oppgjørsbrev med oppsett for kontanterstatning på kr 74 706.

Sikrede opplyste 1.4.24 at kontantoppgjør for utbedringen ikke var ønskelig, og at arbeidet burde gjennomføres i regi av foretaket. Foretaket svarte 2.4.24 at takstmannen var orientert om ønsket, og at han ville sørge for at arbeidet ble igangsatt.

Sikrede opplyste 15.5.24 at utbedring skulle igangsettes 21.5.24.

I perioden 16.5.24–9.7.24 fremkom det i korrespondansen at foretaket dekket løpende erstatning som følge av boligens ubeboelighet.

Sikrede informerte 16.7.24 foretaket om at T uanmeldt hadde stanset utbedringsarbeidet i fire uker og ba foretaket redegjøre for hvordan situasjonen ville bli håndtert. Foretaket anbefalte sikrede å følge opp med T, hvorpå sikrede svarte at de allerede hadde hatt jevnlig kontakt med både R og T uten at det hadde ført til fremdrift. Foretaket opplyste 18.7.24 at det ville videreformidle saken til prosjektleder hos T.

Sikrede engasjerte advokat som 26.7.24 sendte brev vedrørende fremdriften i saken. I brevet ble det opplyst at sikrede hadde lidt økonomisk tap som følge av at skaden hindret salg av eiendommen, noe som kunne gi rett til erstatning dersom situasjonen ikke ble løst raskt.

Foretaket besvarte ikke henvendelsen, og den 5.8.24 sendte sikrede et nytt brev til foretakets kundeombud med krav om dekning av mellomfinansieringskostnader. Kravet ble begrunnet med at sikrede måtte bære kostnadene ved å eie to eiendommer i utbedringsperioden. Sikrede anførte at foretaket, gjennom passivitet og uaktsom håndtering av skadeoppgjøret, var erstatningsansvarlig etter fal. § 1-5, jf. § 21-2.

Den 24.9.24 oversendte T bekreftelse på at utbedringsarbeidet var fullført.

Sikrede etterspurte skriftlig tilbakemelding på henvendelsen 5.11.24.

Saken ble bragt inn for Finansklagenemnda 28.11.24.

Sikrede krever erstatning etter fal. § 21-2 for brudd på fal. § 1-5, og anfører at foretaket har utvist uaktsom håndtering av skadeoppgjøret. Ordlyden, forarbeidene og juridisk teori støtter at dersom et foretak opptrer uforsvarlig i sin faglige håndtering av et skadeoppgjør, kan det holdes ansvarlig utover de ordinære vilkårene. Selv om forarbeidene ikke eksplisitt omtaler situasjoner der foretaket fungerer som entreprenør, følger det naturlig av bestemmelsen at et foretak som i praksis styrer reparasjonsprosessen, plikter å opptre profesjonelt og faglig forsvarlig.

Sikrede erkjenner at forsikringen normalt gir rett til dekning av skade, men fremholder at foretaket i dette tilfellet tok reelt ansvar for styring av utbedringsarbeidet. Ved å bestille håndverkertjenester, godkjenne budsjetter, legge føringer for fremdrift og instruere både sikrede og entreprenører, har foretaket trådt inn i en kontraktslignende rolle. I en slik posisjon gjelder skjerpede krav til aktsomhet og profesjonalitet, og foretaket kan holdes ansvarlig ved mangelfull oppfølging. Skaden ble meldt i november 2023, men utbedringen startet først i mai 2024 og ble fullført 24.9.24 – nær ti måneder senere. Sikrede overtok ny bolig i mai 2024, og skaden hindret salg av den gamle eiendommen. Foretaket var kjent med dette, men unnlot likevel å sikre fremdrift, noe som medførte kostnader knyttet til dobbelt bolighold og mellomfinansiering. Dette er utgifter som kunne vært unngått om foretaket hadde oppfylt sine forpliktelser etter avtalen, forsikringsavtaleloven og egne løfter. Erstatningsperioden løper fra 15.5.24 til bekreftelse på ferdigstillelse av arbeidene 24.9.24. Det kreves dekning for boliglånskostnader og faste boligkostnader i fem måneder, samt mellomfinansieringskostnader i fire måneder, totalt kr 342 605. I tillegg bes foretaket om å dekke saks kostnader på kr 38 875 pluss 25 % mva. på kr 9 718.

Foretaket avviser ytterligere ansvar og anfører at saksbehandlingstiden i klagesaken ikke vurderes som uforholdsmessig. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på erstatningsbetingende uaktsomhet i foretakets behandling. Foretaket har ikke påtatt seg utbedringsansvar, jf. FinKN 2021-128 og 2022-742. Utbedringen er utført av T, som ikke er engasjert av foretaket. Foretaket har kun engasjert takstfirma B og skadesaneringsfirma R som bistand til sikrede, og er dermed ikke kontraktspart eller ansvarlig for utbedring. Foretaket har oppfylt sine forpliktelser ved å finansiere reparasjonen og dekke sikredes avbruddsutgifter.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for sikredes tap som følge av forsinket salg av bolig etter fal. § 21-2, jf. § 1-5 pga. uaktsom forsinkelse av skadeoppgjøret.

Sikrede har vært utsatt for et rørbrudd som er dekket av forsikringsavtalen. Forsikringsavtalen er en tingsskadeforsikring som ikke omfatter økonomisk tap som følge av forsinkelse, f.eks. tap pga. forsinket boligsalg, jf. FinKN 2022-742, hvor nemnda uttalte følgende:

Den inngåtte forsikringsavtalen dekker ikke tap som følge av et eventuelt forsinket boligsalg, selv om tapet skulle skyldes en skade forsikringen omfatter. Skal selskapet bli ansvarlig for dette, må det være fordi det har utvist uaktsomhet under skadeoppgjørene. Slik uaktsomhet er ikke påstått eller dokumentert.

Sikrede anfører at foretaket har valgt styrt utbedring og har utvist uaktsomhet i forbindelse med skadeoppgjøret ved å unnlate tilstrekkelig oppfølging av den engasjerte reparatøren, som brukte uforholdsmessig lang tid på å gjennomføre reparasjonsarbeidet.

Foretaket hefter etter fal. § 21-2 for «økonomisk tap som er forårsaket av at foretaket ikke har oppfylt sine plikter etter § 1-5 første ledd, og som foretaket med rimelighet kunne forutse som en mulig følge av pliktbruddet». Ansvarsgrunnlaget etter fal. § 21-2, jf. § 1-5, er om foretaket har opptrådt «faglig forsvarlig ut fra de plikter som gjelder for tjenesten og det som ellers er avtalt».

De plikter som gjelder for tjenesten følger bl.a. av fal. Loven har imidlertid ingen regler om saksbehandlingstid, og de tap som måtte følge av en forsinkelse skal i utgangspunktet dekkes av renter på erstatningsbeløpet etter fal. § 8-4.

Uttrykket «det som ellers er avtalt» omfatter etter ordlyden også pliktene etter forsikringsavtalen, jf. for så vidt FinKN 2024-506. Sikredes forsikringsavtale har følgende skadeoppgjørregler:

Hvordan erstatningen blir beregnet

Erstatningen fastsettes til hva det vil koste Gjensidige å

- reparere/utbedre bygningen til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden, eller

- å gjenoppføre tilsvarende bygning

Dagens byggeskikk legges til grunn for beregningen, med mindre annet er avtalt med Gjensidige.

Gjensidige bestemmer hvilket av disse alternativene som skal benyttes, hvilken reparatør/leverandør som velges og om skaden gjøres opp som kontanterstatning.

Etter ordlyden kan foretaket bestemme at skaden erstattes ved kontantoppgjør eller reparasjon, og i så fall også hvilken reparatør som skal benyttes. Det at foretaket avgjør «hvilken reparatør/leverandør som velges» betyr at foretaket kan bistå sikrede i gjennomføringen, for eksempel ved å engasjere håndverkere eller prosjektledere. Dette er imidlertid en del av erstatningsoppgjøret og innebærer ikke at foretaket trer inn som part i kontraktsforholdet mellom sikrede og reparatøren, eller på annen måte påtar seg ansvaret for utbedring av skaden. Foretakets ansvar er begrenset til «hva det vil koste» å reparere/utbedre bygningen til vesentlig tilsvarende stand som før skaden. Dette er et ansvar for finansiering av skaden, og ikke et reparasjonsansvar. Skal foretaket ha et ytterligere ansvar, må det være ansvarlig for utbedringen som kontraktspart gjennom kontraktshjelperansvaret.

Nemnda forstår saken slik at utbedringen er utført av T, som ikke er engasjert av foretaket. Foretaket har kun engasjert takstfirma B og skadesaneringsfirma R som bistand til sikrede. Ut fra dette har foretaket ikke ansvar for T's ytelser.

Spørsmålet om kontraktsmedhjelperansvar var oppe i 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 viser til 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

Lagmannsretten uttaler deretter:

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 ikke 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.

Det er ikke fremlagt noen avtale mellom sikrede og foretaket om at foretaket har påtatt seg ansvar for selve reparasjonen, og det foreligger ingen dokumentasjon som viser at foretaket har påtatt seg et resultatansvar for at rørbruddet skulle utbedres innenfor en bestemt frist. Det profesjonelle rørleggerfirmaet T sto for selve utbedringen, men var ikke engasjert av foretaket. Foretakets rolle har vært å tilrettelegge skadebehandlingen gjennom bistand i form av taksering og koordinering, herunder ved å engasjere B og R til å bidra med vurderinger og skadesanering.

Foretaket har derfor ikke opptrådt som arbeidsgiver eller kontraktspart i relasjon til den som utførte utbedringen, og har ikke påtatt seg noe resultatansvar. Foretakets forpliktelse har utelukkende vært å dekke nødvendige kostnader til reparasjon i samsvar med forsikringsdekningen.

På denne bakgrunn kan foretaket ikke holdes ansvarlig for eventuelle forsinkelser i arbeidet utført av tredjepart, og det er ikke grunnlag for ansvar etter fal. § 21-2, jf. § 1-5. Det er i så fall heller ikke grunnlag for dekning av utgifter til advokatbistand.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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