

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-306

19.3.2026

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Vesentlig tilsvarende stand etter gulvplugging – styrt utbedring – kontraktsmedhjelperansvar?

Sikrede meldte om en vannskade til foretaket som dekket skaden under sikredes husforsikring. Foretaket engasjerte firma P for skadeutbedring, og det ble borret hull i sikredes tregulv for at fukt under gulvet skulle tørke opp. Etter opptørkingen plugget en entreprenør igjen hullene, men sikrede var ikke tilfreds med resultatet av pluggingen fordi gulvet hadde fått synlige søkk, feil lakkfarge, sprekker og en plugg som stakk opp over gulvets flate. Foretaket hevdet sikrede hadde godtatt entreprenørens utbedringsmetode og viste til at sikrede fra før hadde hatt planer om å slipe gulvet som hadde vært slitt fra før. Foretaket hevdet at gulvet uansett ville bli satt tilbake i «vesentlig tilsvarende stand» ved kontanterstatningen det hadde utbetalt på kr 13 000 for sliping og lakking av gulvet fordi sikrede ikke hadde vært fornøyd. Sikrede avviste at han hadde akseptert et slikt sluttresultat og hevdet sliping av gulvet ikke ville gi et tilfredsstillende resultat pga. søkk og sprekker. Han hevdet gulvet måtte skiftes, og at foretaket ikke kunne fraskrive seg ansvaret ved å utbetale dette kontantbeløpet, men måtte sørge for at gulvet ble tilbakeført iht. vilkårene via styrt utbedring. Nemnda kom til at foretaket hadde oppfylt sin forpliktelse iht. forsikringsvilkårene, og viste til at foretaket kun var forpliktet til å erstatte utbedring av skaden, og ikke å forestå selve utbedringen.

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatningsoppgjør etter vannskade.

Sikrede meldte skaden til foretaket 31.10.24. Vilklårene har følgende regler for beregning av erstatning:

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.

Kontanterstatning kan ikke overstige det beløp Gjensidige skulle ha betalt for reparasjon eller gjenanskaffelse.

Foretaket sendte 31.10.24 generell informasjon til sikrede om bygningsskaden. P ble sendt ut for besiktigelse. P opprettet rapport 1.11.24 og konkluderte med at det «er hull i plastrør i vegg som skiller bad og kjøkken. Ikke rør i rør, men plastrør det er kommet hull i. Årsaken til at det kom hull er noe usikkert», og at «Skade startet trolig slutten av 2023». Ifølge foretaket viste en revidert

rapport at det var store råteskader i etasjeskille, som kom til syne når himling ble revet, at det ut ifra tilstanden på materialene var en skade pågått i minimum tre–fem år, og at hullet i plastrøret var ca. elleve måneder gammelt.

Foretaket skal etter dette ha informert sikrede 6.12.24 om at det hadde presisert for P at vannskaden som oppsto for ca. elleve måneder siden var dekket av forsikringen, men ikke råteskaden som oppsto før forsikringsavtalen ble inngått. Det ble avtalt at firma P skulle reparere skaden som var dekket av forsikringen. Under utbedringen av skadene ble det tatt hull i gulvet for å tørke ut fukt i konstruksjonen, og hullene ble deretter plugget.

Entreprenøren som utførte dette arbeidet, skrev i e-post til foretaket 2.6.25 at:

Jeg var ute i dag og reparerte hullene i tregulvet ved ... Jeg har fikset alle 6 hullene (inkludert det under kjøkkenbenken). Etter at jeg var ferdig med det første hullet, viste jeg kunden resultatet, slik at han kunne se hvilket resultat han kunne forvente før jeg fortsatt med de fem resterende.

Jeg informerte ham om at trepluggene ikke blir helt usynlige, men at de vil være i flukt med overflaten. Dette aksepterte han, og han ønsket at jeg skulle fullføre arbeidet. Samtidig vurderer han å slipe hele gulvet på et senere tidspunkt. Jeg gjorde det klart at han ikke kan forvente at forsikringen dekker dette, ettersom det er betydelig slitasje på hele gulvet. Det kan hende de dekker en del av kostnadene, men dette er opp til forsikringsselskapet. Jeg oppfordret ham til å ta dette direkte med dem. Han nevnte at han eventuelt kan få et kontantoppgjør for denne delen, dersom forsikringen er villig til å bidra økonomisk.

Du kan se resultatet på bildene i vedlegg. Som nevnt er det ikke mulig å få overflaten 100 % tilpasset, men jeg tror likevel resultatet er akseptabelt sett opp mot resten av gulvet. Jeg informerte også kunden om at dersom han velger å slipe og lakke hele gulvet, vil trepluggene bli betydelig mindre synlige, ettersom de allerede er i plan med overflaten og har minimale fuger rundt seg.

Håper du er fornøyd med resultatet, selv om det ikke er helt perfekt.

Foretaket oppfattet det slik at sikrede hadde godkjent entreprenørens valg av utbedringsmetode. Sikrede var imidlertid ikke fornøyd med resultatet av utbedringen av gulvet. Foretaket utbetalte derfor kontanterstatning for sliping og lakking av gulvet. Foretaket informerte 17.6.25 sikrede om at «Siden reparasjon av gulv ikke har blitt tilfredsstillende så erstattes gulvsliping». Det opplyste at det utbetalt kr 27 269 som inkluderte erstatning iht. kalkyle med kr 24 972, strømforbruk med kr 10 29710 og fradrag for egenandel på kr 8 000. I kalkylen fremgikk det bl.a. at «Sliping av gulv (Minstepris sliping av kjøkken gulv etter ikke tilfredsstillende punkt rep forsøk)» var oppført med kr 13 000 eks. mva.

Sikrede klaget 19.6.25 på oppgjøret, men fikk ikke medhold. I kundeombudets svar 3.7.25 sto det at «I klagen skriver du at det er borret store hull i gulvet midt på kjøkkenet, som har blitt forsøkt reparert. Du forklarer at det ikke ser pent ut. Du har krevd at forsikringen skal utbedre gulvet videre, men du blir tilbudt kontantoppgjør for sliping av gulvet. Om pluggingen fortsatt vises, vil ikke resultatet bli godt nok, slik du ser det. Videre må gulvet behandles på nytt etter sliping, noe du mener at ikke er tatt hensyn til. [...]» Kundeombudet viste i sin vurdering til forsikringsavtalens vilkår og erstatningsregler og ga følgende begrunnelse for sin avgjørelse:

I denne saken har Gjensidige utført en delvis reparasjon. Gulvet i seg selv var ikke skadet, men måtte åpnes for å tørke opp vann. Det ble valgt en metode der det ble laget hull i deler av gulvet for å sikre tørking, og deretter settes det tilbake i tilsvarende stand. Du har påpekt at pluggene fortsatt er synlige etter reparasjonen. Etter hva vi kan se i saken, ble du informert om løsningen og godkjente denne. Vi viser til e-post fra leverandøren:

[..se sitat ovenfor..]

Forsikringen dekker ikke vedlikehold og slitasje av bygning. Kostnaden for å slipe hele gulvet vil derfor ikke være dekket. I kalkylen er det inkludert kostnader for sliping og lakking av gulvet, estimert til kr 13 000 av Parkettsliperi.

Som det fremgår av det siterte fra erstatningsreglene over, velger Gjensidige om oppgjøret skal skje ved styrt utbedring eller kontantoppgjør, alternativt en kombinasjon av disse. Her har Gjensidige valgt at sliping og lakking skal utbetales som kontanterstatning. Kundeombudet kan ikke imøtekomme ditt krav om at sliping og lakking av gulvet skal gjennomføres ved styrt utbedring av Gjensidiges avtalepartner.

I klagen skriver du at utbedring av gulvet ikke anses tilfredsstillende om pluggene er synlige etter at sliping og lakking av gulvet er gjennomført.

Som det fremgår av erstatningsreglene, beregnes erstatningen tilsvarende kostnaden ved å reparere eller gjenoppføre til vesentlig tilsvarende stand.

Formuleringen 'vesentlig tilsvarende stand' må ifølge praksis fra Finansklagenemnda forstås som en referanse til en kost-nyttevurdering, hvor reparasjonskostnadene ses i forhold til den verdøkning reparasjonen innebærer, evt. om reparasjon er nødvendig av funksjonelle og estetiske hensyn, jf. for eksempel FinKN-2022-442. I denne nevnte avgjørelsen uttaler nemnda også at dette 'betyr at sikrede har krav på utbedring tilbake til det som i det vesentlige tilsvarer det ødelagte ut fra verdi, kvalitet, alder og funksjon.' (vår utheving)

Slik Kundeombudet forstår det var gulvet av eldre dato og hadde betydelig slitasje og bruksmerker før vannskaden inntraff. Du har også forklart at det var planlagt å utbedre gulvet i fremtiden. Det er slik vi ser det utbetalt kontanterstatning for å sette gulvet tilbake til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand, når du har fått medregnet sliping og lakking i kalkylen. Dette anses i tråd med tidligere avgjørelser i Finansklagenemnda.

Sikrede sendte 23.7.25 klage til Finansklagenemnda.

Sikrede krever at foretaket sørger for at gulvet blir reparert uten søkk, sprekker og i riktig farge. Vedlagte bilder av gulvet etter entreprenørens utbedringer viser to pluggar som kan godtas, mens de øvrige, som ikke kan godtas har synlige søkk, feil lakkfarge, sprekker, samt også en plugg som stikker opp over gulvets flate. Sikrede krever at foretaket gjør skadesaken helt ferdig, og ikke kun tvangsutbetaler penger til ham for dekning av sliping av det ødelagte kjøkkengulvet.

Sikrede anfører at de aldri har godtatt det ferdige resultatet slik det er blitt med søkk. Gulvet var fra før slitt på overflaten, men uten sprekker. Sikrede antar at det rimeligste for foretaket vil være å bytte gulvet og sende regningen til entreprenøren som sprakk det eller Storebrand som somlet. Sikrede presiserer at det er et heltre-gulv, og ikke parkett. Da de så resultatet av den første pluggen, var de tydelig på at om alle pluggene ble slik, kunne de godta arbeidet, men slik ble det ikke. Sikrede bemerker at gulvplanken er sprukket og hevder gulvet ikke blir i orden om det slipes. Han anser det uprofesjonelt å ikke begynne med den «ødelagte» pluggen og forventer at dette blir ordnet opp i. Siden foretaket leide inn firma P for å reparere skaden, og P så leide inn en entreprenør for å reparere gulvet, som deretter ødela dette, så mener sikrede at det ikke er hans ansvar å kontakte denne entreprenøren. Sikrede viser til at firma T har befart skaden og konkludert i et «Referat fra befaring» bla. med at metoden benyttet ved boringen og pluggingen kunne diskuteres, samt at det for det ene hullet ikke er tvil om at det ble gjort en feil som ikke er rettet opp godt nok.

Foretaket avviser ansvar og anfører at utbetalt kontanterstatning for sliping og lakking er tilstrekkelig for å sette gulvet tilbake til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand. Det anser dette for å være i tråd med nemndspraksis, og viser ellers til begrunnelsen gitt av kundeombudet. Til tross for at gulvet var av eldre dato med betydelig slitasje og bruksmerker før vannskaden inntraff, valgte foretaket å erstatte sliping og lakking for hele gulvet siden sikrede hadde informert om at de hadde hatt planer om å gjøre dette før skaden ble oppdaget.

Foretaket anfører at sikrede ifølge leverandøren ble informert om løsningen med pluggene og aksepterte den, og derfor har akseptert at disse fortsatt var synlige etter reparasjonen. Foretaket anfører videre at det ikke kan se at sikrede har gjennomført sliping og lakking etter utbetaling av

erstatning. Det er derfor ikke grunnlag for å si at reparasjonen ikke er tilfredsstillende.

Ifølge erstatningsreglene beregnes erstatningen tilsvarende kostnaden ved å reparere eller gjenoppføre til vesentlig tilsvarende stand, og formuleringen «vesentlig tilsvarende stand» må ifølge nemndspraksis forstås som en referanse til en kost-nyttevurdering, hvor reparasjonskostnadene ses i forhold til den verdiøkning reparasjonen innebærer, evt. om reparasjon er nødvendig av funksjonelle og estetiske hensyn.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningsoppgjør er korrekt.

Sikredes forsikring har følgende oppgjørsregler:

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
- Selskapet utbetaler kontanterstatning tilsvarende kostnaden ved å reparere eller gjenoppføre til vesentlig tilsvarende stand (kontantoppgjør)

Gjensidige bestemmer hvilke av alternativene ovenfor som velges

Foretaket anfører at sikrede godtok entreprenørens utbedringsmetode, og at gulvet uansett vil bli satt tilbake i «vesentlig tilsvarende stand» ved den kontanterstatningen det har utbetalt til sikrede for sliping og lakking av gulvet.

De fremlagte bildene viser sprekker, fargeforskjeller og tydelige merker etter hullene som er plugget. Nemnda behøver imidlertid ikke ta stilling til om dette fører til at gulvet ikke er tilbake i vesentlig samme stand som før skaden. Foretaket har tilbudt utbetaling av kontanterstatning for å slippe og lakke gulvet. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at tilbudet ikke dekker omkostningene ved slik sliping og lakking.

Sikrede bestrider at foretaket kan utbetale kontantoppgjør for dekning av utgifter til sliping og lakking, og anfører at foretaket må sørge for at gulvet, via styrt utbedring, blir satt tilbake i «vesentlig tilsvarende stand som før skaden».

Nemnda forstår saken slik at foretaket valgte oppgjør ved at

- Selskapet bistår sikrede i gjennomføringen av reparasjon/utbedring eller gjenoppføring, til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden

Bestemmelsen sier at foretaket «bistår» sikrede i å gjennomføre reparasjon, og ikke at det er foretaket som forestår reparasjonen. Nemnda forstår saken slik at den opprinnelige utbedringen med plugging av hullene i gulvet, var en «styrt utbedring». Finans Norge har med tilslutning fra LB-2022-85583 følgende definisjon av «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.

Det er uklart for nemnda hva som ligger i formuleringen at «selskapet tar hånd om» reparasjonen, men det fremgår at selskapet «følger opp» entreprenøren, og dette stemmer med formuleringen i vilkårene om at foretaket «bistår sikrede». Dette tilsier at foretaket ved styrt utbedring opptre som sikredes hjelper i gjennomføringen av reparasjonen, men ikke er ansvarlig som entreprenør. Dette er også godkjent av LB-2022-85583, som viser 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.

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: [...]

Sikrede har ikke fremlagt noen dokumentasjon som tilsier at foretaket har påtatt seg et kontraktsmedhjelperansvar. Dokumentasjonen tilsier at foretaket har foretatt en ordinær styrt utbedring hvor det har fungert som mellommann mellom sikrede og reparatøren. Det er ikke fremlagt faktura som viser at foretaket er oppført som betaler eller en oppdragsavtale signert av foretaket eller annen dokumentasjon som tilsier at foretaket har påtatt seg å foreta selve utbedringen eller et mangelsansvar for denne. Dette betyr at selv om arbeidet med pluggingen av gulvet ikke ga et tilfredsstillende resultat, og gulvet av den grunn ikke ble satt tilbake i vesentlig samme stand, betyr ikke dette at foretaket ikke har oppfylt sitt ansvar iht. forsikringsavtalen. Foretaket er kun forpliktet til å erstatte utbedring av skaden og ikke å forestå selve utbedringen, dvs. at så lenge beløpet foretaket har utbetalt på skadesaken normalt ville ha dekket utbedring tilbake til (vesentlig) samme stand, som før skaden, så har foretaket oppfylt sin forpliktelse iht. forsikringsvilkårene.

Foretaket har likevel tilbudt å dekke kostnader til sliping av gulvet for å sette gulvet tilbake i vesentlig samme stand. Nemnda kan ikke se noe grunnlag for ytterligere ansvar for foretaket. Hvis reparasjonen til P ikke er tilfredsstillende, må sikrede reklamere overfor P.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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