

# KFE

Klagenemnda For Eierskifteforsikring

## KLAGENEMNDA FOR EIERSKIFTEFORSIKRING

### UTTALELSE KFE – 140

15.05.09

**Saken omhandler:** Utmåling av prisavslag, avhl. § 4-12.

Enebolig oppført i 1976, ble i mars 2006 solgt "som den er" for kr. 2 200 000,-. Overtakelsen fant sted 25.06.2006. I oktober 2006 reklamerte kjøper til Protector Forsikring ASA over lekkasje fra tak. Det ble utarbeidet skadetakst som avdekket dårlig tetting av pipe. Selskapet fremmet tilbud om utbetaling på kr. 23 758, som kjøper aksepterte med forbehold om at skaden ikke var større enn antatt. Under utbedringsarbeidet ble det avdekket ytterligere skader ved tak (konstruksjonsfeil ved lufting), og kjøper fremmet nytt krav til selskapet i februar 2007. Det ble utarbeidet skadetakst som estimerte utbedringskostnadene av de avdekkede forhold til kr. 240 000,- inkl. mva. Etter forhandlinger ble det fremsatt tilbud fra selskapet på kr. 220 000 som fullt og endelig oppgjør i saken. Tilbudet ble blant annet gitt på bakgrunn av fradrag for standardheving. Kjøper aksepterte tilbudet med forbehold om at skaden ikke viste seg å være større enn forutsatt i takst. I februar 2008 reklamerte kjøper over ytterligere skader i taket. Det ble ved utbedring av tak avdekket sopp- og råteskader. I følge takstmann ble skadene estimert til kr. 136 085,- inkl. mva (utbedring av sopp- og råteskader og sikring av diffusjonstetting i himling). Kjøper krevde dekket utbedringskostnader samt utgifter til takstmann, renter av lån, utgifter til elektriker samt egenarbeid ved utbedring. Selskapet fremsatte tilbud til kjøper på kr. 80 000 for sopp- og råteskadene. Dette tilbudet ble imidlertid fremsatt på bakgrunn av feil faktum, og selskapet forklarte til kjøper i ettertid at kjøpers forbehold i den siste aksept ikke ble godkjent av selskapets saksbehandler. Kjøper kunne derfor ikke fremme ytterligere krav over samme forhold. Kjøper bestred at saken hadde blitt endelig avsluttet ved den forrige aksept, og anførte at selskapets tilbud på kr. 80 000 var for lavt. Saken ble klaget inn til Klagekontoret for Eierskifteforsikring, hvorav sekretariatet kom til at kravet vedrørende utbedringsmetode tilknyttet tak og omfang var endelig avgjort. Sekretariatet kom imidlertid til at kravet vedrørende sopp- og råteskader ikke var endelig avgjort. På bakgrunn av sekretariatets avgjørelse fremsatte selskapet ytterligere tilbud til kjøper på kr. 21 400,- som fullt og endelig oppgjør i saken. Kjøper har bedt om å få saken behandlet i Klagenemnda for Eierskifteforsikring, og anfører at selskapet må dekke kjøpers krav på kr. 153 341,- for sopp- og råteskadene.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr. 153 341,- (kjøpers samlede krav).

---

Klagenemnda For Eierskifteforsikring (KFE) bemerker:

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

---

Innledningsvis finner nemnda det hensiktsmessig å foreta en kronologisk oppsummering av den relevante korrespondanse mellom partene knyttet til de ulike tilbud og utbetalingene fra selskapet sin side.

- 01.12.06 Selskapet tilbyr kr 23.158.
- 11.12.06 Klager aksepterer tilbudet på kr 23.158.
- 21.05.07 Selskapet fremsetter et tilbud om fullt og endelig oppgjør på i alt kr 220.000.
- 25.07.07 Selskapet fremsetter et fornyet tilbud på kr 220 000 med akseptfrist til 10.08.07.
- 07.08.07 Tilbudet på kr 220.000 aksepteres fra klagers side med forbehold om at det ikke foreligger en mer omfattende skade.
- 24.08.07 Telefonsamtale mellom selskapet og klager vedrørende forbeholdet.

Av selskapets redegjørelse fremkommer det at forbeholdet ikke ble akseptert. Det ble presisert at klager kunne ta kontakt dersom det avdekket nye forhold.

Klager på sin side, anfører at selskapet ikke aksepterte forbeholdet, men at det ble presisert at klager kunne ta kontakt dersom det viste seg å være økte kostnader da det i så tilfelle ville bli opprettet en ny sak.

- Ukjent dato Selskapet foretar utbetaling på i alt kr 220.000.
- 31.01.09 Selskapet fremsetter et tilbud på i alt kr 80.000,-, knyttet til sopp og råteskader som var avdekket i deler av takkonstruksjonen.
- 11.02.09 Selskapet fremsetter et fornyet tilbud på i alt kr 80.000 med akseptfrist til 20.02.09.
- 16.02.09 Klager ber om forlenget akseptfrist. Henvendelsen ble ikke besvart av selskapet.

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

- 09.03.09 Klagekontoret for Eierskifteforsikring kommer til at forholdet knyttet til utbetalingen av kr 220.000 var endelig avgjort mellom partene, slik at det ikke kunne fremmes nye krav som en følge av at utbedringskostnadene oversteg det først antatte beløp. Klagekontoret kom videre til at nye krav som en følge av sopp- og råteskader i takkonstruksjonen var å anse som nye krav.
- 10.03.09 Klager fremmer krav overfor selskapet knyttet til sopp- og råteskader på i alt kr 153.341.
- 16.03.09 Selskapet fremsetter tilbud på i alt kr 21.400. Tilbudet var relatert til samme forhold som det tidligere fremsatte tilbud på i alt kr 80.000.

Nemnda legger til grunn som uomtvistet at selskapet har foretatt en samlet utbetaling til klager på i alt kr 243.578. Videre legges det til grunn at tilbudet på kr 80.000 ikke ble akseptert av klager innenfor akseptfristen. Heller ikke tilbudet på kr 21.400 ble akseptert innen fristens utløp den 30.03.09.

I henhold til avhendingsloven § 4-12 annet ledd er utgangspunktet for prisavslagens størrelse kostnadene ved å få mangelen utbedret. Bestemmelsen er i utgangspunktet ufravikelig, jf. avhendingsloven § 1-2 annet ledd. Kjøper har imidlertid adgang til å si fra seg rettighetene bestemmelsen gir i en aktuell forlikssituasjon.

Spørsmålet for nemnda blir etter dette hvilken avtale som ble inngått mellom selskapet og klager i forbindelse med utbetalingen av kr 220.000.

Ved selskapets fastholdelse av tilbudet ved brev av 25.07.2007, fremkom det at en utbetaling ville være å anse som "*... fullt og endelig oppgjør for alle forhold du har reklamert over.*" Formuleringen avskjærer alle kjente forhold på det tidspunkt en avtale blir inngått. Klagers formulering i sin aksept av 07.08.2007 innebærer at klager kunne kreve enhver økt kostnad dekket, også for det samme forholdet.

Spørsmålet blir etter dette hva partene ble enige om i samtalen som fant sted den 24.08.07. Både selskapet og klager tok notater fra samtalen. Selskapets notater bekrefter at partene var enige om det som fremkommer av selskapets tilbud av 25.07.2007, mens klagers notater bekrefter at partene var enige om det som fremkommer av klagers aksept av 07.08.07. Notatene kan man derfor isolert sett utlede lite av.

# KFE

## Klagenemnda For Eierskiftforsikring

---

I sin e-post av 13.02.09 erkjenner klager at selskapet ikke ville akseptere et forbehold ved oppgjør dersom de skulle utbetale. Når selskapet da likevel utbetaler, finner nemnda det mer sannsynlig at en avtale er inngått ut fra hva selskapet hevder man ble enige om, enn motsatt. I dette ligger det at nemnda er enig med KKFE i hva det er inngått avtale om.

Nemnda deler også KKFE sin oppfatning om at sopp og råteskader er noe annet enn det som er omtalt i de tidligere reklamasjonene. Dette gir derfor grunnlag for prisavslag. Spørsmålet blir hvor stort prisavslag klager skal ha.

Det teknisk-faglige skjønnem om at merkostnadene til sopp og råte utgjør kr 21.400, er det vanskelig for nemnda med sin sammensetning å overprøve. Nemnda legger derfor dette beløp til grunn for sin avgjørelse. Det skal derfor utmåles et prisavslag tilsvarende dette beløp, jf. avhendingsloven § 4-12 annet ledd. Nemnda minner i denne sammenheng om at det tidligere tilbudet på dette beløpet synes å være falt bort den 30.03.09. Klager gis etter dette ikke medhold.

Nemnda vil imidlertid bemerke at den deler KKFE sin kritikk av selskapets håndtering av kjøpers aksept. Det vises her til sekretariatets brev av 09.03.09. Sett i lys av den forutgående mangelfulle saksbehandlingen, mener KFE at selskapet av kulansehensyn bør vurdere å vedstå seg sitt tidligere tilbud på kr 80.000.

**Konklusjon:** Klager gis ikke medhold.

Uttalelsen er enstemmig.

Ved behandlingen deltok Vold, Anderssen, Leisner. Sekretær: Brodtkorb

---

Sekretariatets redegjørelse i KKFE sak nr. 11874-002-481

Enebolig ble i mars 2006 solgt "som den er" for kr. 2 200 000,- jf. kjøpekontrakten (**bilag 1**)

I forbindelse med salget ble det utarbeidet salgsoppgave (**bilag 2**) hvor kjøper ble opplyst:

*"Meget velholdt og flott bolig med utsikt!*

*... Standard: Boligen holder god standard og er meget godt vedlikeholdt ... Det ble også påkostet ny takteking i 2005..."*

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

I selgers egenerklæring (**bilag 3**) opplyste selger blant annet:

*"Spm. 4. Kjenner du til fuktighet (fuktmerker) eller innsig av vann i eiendommen? Svar: Nei.*

*Spm. 9. Kjenner du til utettheter i terrasse/garasje/tak/fasade? Svar: Nei."*

Det ble utarbeidet verdi- og lånetakst datert 20.02.2006 (**bilag 4**). Av taksten hitsettes:

### ***"Sammenfattet takstbeskrivelse***

*... Boligen er påkostet bl.a: ... takteking og pipebeslag i 2005 ... Boligen og eiendommen fremstår generelt som velholdt og godt vedlikeholdt...*

### ***Pkt. 200 Bygning generelt***

*... Saltak med trekonstruksjoner tekket med shingel...*

### ***Pkt. 260 Yttertak***

*... Vedlikehold: Antatt normal levetid for pappshingel. 20-30 år..."*

Kjøper overtok boligen 25.06.2006 (**bilag 1**). I brev av 23.10.2006 reklamerte kjøper til Protector Forsikring ASA ("selskapet") (**bilag 5**). Det ble reklamert over lekkasje fra stuetaket. Det kom vann inn ved takbjelken i stuetaket rett over peis. Kjøper viste til at det ble opplyst at taktekingen var ny i 2005.

Selskapet ba kjøper om å dokumentere sitt krav i brev av 27.10.2006 (**bilag 6**).

Det ble utarbeidet skadetakst over boligen av takstmann Trond Vegard Sagen datert 01.11.2006 (**bilag 7**). Lekkasje skyldtes utett pipe. Av taksten hitsettes:

*"Skadeårsak: Årsak til skaden er manglende tetting rundt pipe mot yttertak.*

*Skadeomfang: Skade i yttertak etter manglende tetting rundt pipe.*

*Følgeskader: Manglende tetting rundt pipe har medført vann og fukt ned i yttertak og inn i bolig ved pipe."*

Utbedringskostnadene ble i rapporten estimert til kr. 27 894,- inkl. mva.

I brev av 01.12.2006 fremsatte selskapet et tilbud til kjøper på kr. 23 758,- som fullt og endelig oppgjør for den avdekkede skade (**bilag 8**).

# KFE

## Klagenemnda For Eierskiftforsikring

I brev av 11.12.2006 (**bilag 9**) aksepterte kjøper selskapets tilbud om oppgjør knyttet til det reklamerte forhold, med følgende forbehold:

*"Dette med forbehold om at reparasjon av skaden ikke overgår deres tilbud (at skaden ikke er mer omfattende enn det takstmannen kunne se på befaringen)."*

Ved utbedring av skaden ble det avdekket større skade enn først antatt. Det ble utarbeidet ny skaderapport av takstmann Sagen datert 09.02.2007 (**bilag 10**). Etter en ny befaring viste det seg at yttertaket var feil konstruert. Av rapporten hitsettes:

*"Konklusjon: Årsak til skaden er manglende tetting rundt pipe mot yttertak. Etter ny befaring så viser det seg at yttertaket er feil konstruert da med manglende lufting av yttertak som medfører kondens skader og vann inn i konstruksjon..."*

*... Følgeskader: Manglende tetting rundt pipe har medført vann og fukt ned i yttertak og inn i bolig ved pipe. Manglende lufting av yttertak medfører at varmetap kondenserer mot undertak og kommer deretter ned igjen i konstruksjonen og inn i bolig..."*

Utbedringskostnadene for konstruksjonsfeil i tak ble estimert til kr. 247 260,- inkl. mva, i tillegg til de tidligere påviste skader.

Takstmann Vidar Mostulien ble rekvirert til å taksere de reklamerte forhold, og utarbeidet takst datert 18.04.2007 (**bilag 11**). De samlede skadeforhold ble anslått å koste kr. 240 000,- inkl. mva. Takstmannen bemerket videre at det måtte gjøres et standardfradrag på kr. 5 000,- i utmålingen. Her ble det bemerket:

*"Restverdiberegning:  
Levetid for pappshingel er 20-30 år (25 år) og restlevetiden for tekkingen da skaden ble oppdaget er 23 år. Ny shingel er en standardheving. Kostnad for pappshingel er beregnet til kr. 55 000 inkl. mva. Restverdi når levetid er hensyntatt er kr. 235 000,- inkl. mva..."*

I brev av 23.04.2007 fremsatte selskapet et nytt tilbud til kjøper på kr. 200 000,- som fullt og endelig oppgjør i saken (**bilag 12**).

I e-post datert 10.05.2007 opplyste kjøper om at de ikke kunne godta tilbudet da det var for lavt (**bilag 13**). Av e-posten hitsettes:

*"... I følge vår snekker Per Olav Sletten vil dette ikke være tilstrekkelig til å utbedre skaden.*

*I følge takst av 07.02.07 er det gitt en kalkyle på utbedring av skaden på kr. 183 436 esk. mva. I denne taksten er det ikke medtatt kostnader til utskiftning av fuktsperre, utskiftning av skadet isolasjon,*

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

*spraying/behandling av fuktskadet treverk for å forhindre sopp og råte. Omfanget av disse kostnadene vil først bli klart etter at arbeidet er igangsatt og et endelig tilbud må ha forhold om disse punkter.*

*Materialkostnadene har i følge Sletten steget med 20 % etter 1.april 2007, og timeprisen på snekkerarbeid har også steget etter avholdelse av taksten.*

*Sletten har også gjort oss oppmerksom på at det er en risiko for at skaden er mer omfattende enn taksten forutsetter.*

*I følge deres tilbud har dere foretatt et skjønnsmessig fradrag for den standardheving utbedringen medfører. Vi vil i den sammenheng påpeke at taket i følge salgsoppgaven var skiftet i 2005, og at antatt normal levetid for pappshingel er 20-30 år. I følge taksten er det lagt til grunn kostnader til reparasjon til samme stand som umiddelbart før skaden inntraff, vi vil derfor stille spørsmål om det er grunnlag for fradrag for standardheving i denne saken. Vi kan derfor ikke akseptere et endelig tilbud fra Protector pålydende 200 000..."*

I brev av 21.05.2007 fremsatte selskapet et nytt tilbud til kjøper på kr. 220 000,- som fullt og endelig oppgjør i saken (**bilag 14**).

I brev av 02.07.2007 (**bilag 15**) ba kjøper selskapet om å få en nærmere redegjørelse for selskapets beregninger av skadeforholdet. Det ble anført at selskapets tilbud var for lavt. Av brevet hitsettes:

*"... Dersom vi godtar deres tilbud vil dette medføre at vi totalt mottar en utbetaling på kr. 243 758.*

*I henhold til takst av 28.03.07 vil utbedringskostnadene beløpe seg til kr. 240 000. Etter denne taksten ble avholdt har imidlertid materialkostnader, samt timeprisene til håndverkere steget med 20 %. Dette ble akseptert av dere i brev av 21.05.07 og de totale utbedringskostnadene vil altså beløpe seg til kr. 260 000 kr.*

*I forbindelse med avdekkelse med skaden har vi hatt utgifter på takstmann på til sammen kr. 9046. I tillegg har vi hatt utgifter til snekker på kr. 2662,50. Dette er utgifter vi har måttet dekke for å få avdekket skadeomfanget, og vi mener dette er et beløp vi skal få dekket av dere...*

*... Vi tar utgangspunkt i at dette er beløp som Protector skal dekke. Dette medfører at vi vil sitte igjen med 232 052, (utbetalingen på kr. 243 758 fratrukket utgiftene), til å dekke reparasjonen av taket. Det foreligger altså en differanse mellom utbedringskostnader og utbetaling fra dere på kr. 27 948.*

*I henhold til deres tilbud har dere foretatt et skjønnsmessig fradrag for den standardheving utbedringen medfører. Vi mener at det ikke er grunnlag for et fradrag på kr. 27 948. Utbedringen av konstruksjonsfeilen, å heve taket slik at vi får forskriftsmessig lufting, vil etter vårt skjønn ikke innebære noen standardheving ...*

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

*... Vi presiserer at det her dreier som en mangel etter avhl. § 3-9. Vi mener at vi i den sammenheng har krav på prisavslag etter avhl. § 4-12, og at dette prisavslaget, med mindre annet godtgjøres, skal settes til kostnadene ved å få mangelen rettet, jfr. § 4-12 (2)...*

Selskapet redegjorde for sin utmåling i brev av 25.07.2007 (**bilag 16**). Her ble det anført:

*"... De enkelte bygningsdeler har en begrenset levetid, det vil over tid være nødvendig med oppgraderinger og oppussing. Fradraget for standardheving og økt levetid er nødvendig for å gjenopprette balansen og kjøpers og selgers ytelser.*

*Det er på det rene at taket ble tekket om i 2005. Kostnadene hva gjelder pappshingel er satt til 55 000 kroner. Vi har ikke foretatt noen standardfradrag hva gjelder denne posten.*

*Derimot har vi foretatt et standardfradrag for de øvrige poster. Undertaket og øvrige bygningsdeler er fra byggeåret 1976. Bygningsdelene var således 30 år når dere kjøpte boligen. Det betyr ved en utbedring vil levetiden øke. Det er på dette grunnlag vi mener det er berettiget å ta en skjønnsmessig fradrag.*

*Vi er av den oppfatning at vårt tidligere tilbud om oppgjør er korrekt og vi opprettholder således dette. Tilbudet innebærer at du mottar ett beløp på NOK 220 000,-. Oppgjøret er å anse som fullt og endelig oppgjør for alle de forhold du har reklamert over. Vårt fornyede tilbudet er stående i 14 dager fra dette brevs dato, og kan ikke påberopes ved en eventuell rettslig behandling av saken."*

I brev av 07.08.2007 godtok kjøper selskapets tilbud (**bilag 17**) med følgende forbehold:

*"Vi godtar deres tilbud med forbehold om at skaden ikke viser seg å være mer omfattende enn forutsatt i takstrapport."*

I e-post datert 26.02.2008 reklamerte kjøper til selskapet over ytterligere skader som hadde blitt avdekket ved tak (**bilag 18**). Ved riving hadde det blitt avdekket sopp- og råteskader. Av e-posten hitsettes:

*"... Det er nå revet yttertak over kjøkken og dels stue. Dette har avdekket sopp og råteskader og det blir derfor noe mer jobb og kostnader enn tidligere antatt. Deres takstmann Vidar Mostulien har i dag vært her å sett på dette. Jobben må fullføres nå da taket er revet. Mostulien vil i samarbeid med Johansen Bygg AS, sende deg en tilleggstakst etter at arbeidet er utført. I denne tilleggstaksten vil det også bli tatt med riving av innertak, legging av fuktsperre fra innsiden og nytt innertak..."*

Takstmann Mostulien uttalte seg om sopp- og råteskadene i brev til selskapet av 03.09.2008 (**bilag 19**). Av brevet hitsettes:



# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

*"... I forbindelse med utbedringsarbeidene, er det avdekket sopp- og råteskader i deler av takkonstruksjonen. Skadene er utbedret ved utskifting av sperrer, samt ved påsmøring av soppmiddel. I tillegg har det vært nødvendig å endre utførelsen for å sikre en fullverdig diffusjonstetting i forbindelse med limtrebjelkene i stuetaket. Dette har medført at himlingen er revet i stue, inklusive diffusjonssperre og taklister, samt at det er montert ny himling tilsvarende som eksisterende himling med ny kontinuerlig diffusjonssperre og nye taklister."*

Utbedringskostnadene for sopp- og råteskadene ble estimert til kr. 136 085,- inkl. mva.

I brev av 08.10.2008 (**bilag 20**) krevde kjøper dekket utgifter til takstmann på kr. 1 875, etterarbeid i form av 30 timer rengjøring utført av kjøperne selv, samt ekstrautgifter som følge av at kjøperne måtte ta opp lån for å få utført arbeidet.

I brev av 12.11.2008 krevde kjøper i tillegg dekket utgifter til elektriker på kr. 4 031,- inkl. mva (**bilag 21**). Vedlagt brevet fulgte fakturaer for utførte arbeider på tak.

I brev av 23.12.2008 fra takstmann Mostulien til selskapet, informerte takstmannen om at konstruksjonsfeil ved tak og sopp- og råteskader til sammen har kostet kr. 389 537,25,- å utbedre forholdene (**bilag 22**).

I brev av 13.01.2009 (**bilag 23**) ga selskapet et tilbud til kjøper på kr. 80 000 for det forhold som nå hadde blitt påberopt. Av brevet hitsettes:

*"... Som sagt på telefon kan vi nå tilby utbetaling på kr. 80 000,- tilknyttet de merkostnader som har påkommet i forbindelse med utbedring. Tilbudet er fullt og endelig..."*

*... Som sagt på telefon er det svært vanskelig å skille ut hvilke kostnader som knytter seg til det prisavslaget til det du allerede har mottatt. I tillegg har der blitt foretatt oppgraderinger fra papptekke til Decra, dette antas å utgjøre en vesentlig standardheving. Vi må også peke på at flere av de innvendige bygningsdeler er skiftet ut og erstattet med nye, noe som vil innebære en standardheving..."*

I e-post datert 26.01.2009 anførte kjøper at oppgjørstilbudet fra selskapet var for lavt (**bilag 24**). For det første ble det anført at kjøperne hadde unnlatt å kreve dekning for utgifter knyttet til tak på garasjen:

*"... Vi vil for det første presisere at vi har valgt å ikke legge nytt tak på den delen av taket som tilhører garasjen. Dette utgjør 32 kvm. Bakgrunnen for vårt valg er at vi planlegger å rehabilitere garasjen på et senere tidspunkt, og vi vil derfor ikke legge et tak som vi måtte rive på kort tid. Dette medfører at våre faktiske utgifter har blitt redusert, men vi må fortsatt bære kostnaden på et senere tidspunkt. Vi mener at dette må tas med i betraktning i deres vurdering."*

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

Kjøper fastholdte videre at det var grunnlag for å kreve erstatning for egen arbeidsinnsats, i dette tilfellet 30 timer. Det var også grunnlag for å kreve dekket utgifter til takstmann. Avslutningsvis anførte kjøper at det ikke grunnlag for et slikt standardhevingsfradrag som selskapet hadde gjort. Av brevet hitsettes:

*"... Vi stiller oss videre uforstående til deres anførsel om at vi har skiftet flere av de innvendige bygningsdelene og at dette medfører en vesentlig standardheving. Vi må her presisere at vi hadde lagt mye arbeid i å male taket innvendig. Videre hadde vi allerede skiftet alt av listverk innvendig, og det elektriske var også lagt opp på nytt før vi oppdaget skaden. Vi mener derfor at vi etter rehabiliteringen av taket kun har fått et tak som er i samme stand som det var tidligere, og at det ikke er grunnlag for å si at det foreligger en vesentlig standardheving i forhold til utskiftningen av innvendige bygningsdelene..."*

I e-post datert 11.02.2009 (**bilag 25**) anførte selskapet at det ble opplyst muntlig etter kjøpers forrige aksept om at selskapet ikke ville godta forbeholdet knyttet til den forrige aksepten (**bilag 17**). Av selskapets e-post hitsettes:

*"Vi har nå gått over saken på ny, i den anledning har vi også snakket med saksbehandler som behandlet saken første gang. Av vår samtale med henne fremgår at dere den 24.08.2007 fikk beskjed på telefon om at selskapet ikke kom til å akseptere forbeholdet i deres akseptskjema. Denne beskjeden ble videreformidlet til [kjøper]. Vi skal da ha fått tilbakemelding om at dere hadde forståelse for at forbeholdet ikke ble akseptert og at utbetalingen måtte anses som fullt og endelig oppgjør. I anledning deres bekymring for om dere måtte være mer skade på boligen skal dere ha fått tilbakemelding om at dere i så tilfelle måtte sende en ny reklamasjon dersom det var et nytt forhold, men at oppgjøret for taket og konsekvenser for utett tak var fullt og endelig.*

*Dette innebærer at vår behandling av merkostnadene har vært bygget på et uriktig faktum. Vi har som sagt tatt utgangspunkt i at foreholdet var gjeldende, noe det nå viser å ikke være. Det foreligger således ikke grunnlag for prisavslag i tilknytning til de merutgifter dere har hatt. I og med at saken har pågått så lenge og at tilbud alt er fremsatt opprettholder vi tilbudet som forsøk på å nå en minnelig løsning. Akseptfrist utsettes til 20.02.2009..."*

I e-post datert 13.02.2009 (**bilag 26**) bestred kjøper at det hadde blitt inngått avtale med selskapet om at saken var avsluttet. Av kjøpers e-post hitsettes:

*"... Vi viser til vår mail av 26.02.08, som er kopiert inn i denne mailen. Her fremgår det at det er korrekt at vi har inngått en muntlig avtale med Ninja Roede. Da vi mottok tilbud fra dere om oppgjør på kr. 220 000 var vi klar over at det ville komme til å påløpe ytterligere kostnader, men omfanget var enda ikke avklart. Vi tok derfor forbehold i vår aksept av deres tilbud.*

*I følge egne notater ringte vi til Ninja Roede 24.08.07. Dette angående faksen som ble sendt 07.08.07 og som omhandlet den aktuelle aksepten på 220 000 kr. med forbehold. Roede fant først da igjen*

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

*faksen. Hun aksepterte ikke forbeholdet og ønsket å bli ferdig med saken. På spørsmål om hvordan vi skulle forholde oss til ytterligere kostnader knyttet til reparasjon av skaden, fikk vi opplyst av Roede at det i så fall ville bli opprettet en ny skadesak. Roede sa videre at hun noterte at jeg, [kjøper], var gjort kjent med dette.*

*Vi fikk altså opplyst over telefon at vi ikke ville motta oppgjør dersom vi tok forbehold, da Protector ikke aksepterte forbehold ved oppgjør ... Vår interesse var at vi skulle få dekket våre kostnader, uavhengig av om Protector valgte å gjøre dette ved å opprette ny sak eller om dere åpnet vår sak på nytt.*

*Da det tydeligvis ikke forligger noe skriftlig i forhold til dette hos dere, vil vi påpeke at det her vil bli ord mot ord, og at det har formodningen mot seg at vi ville akseptert et endelig oppgjør med en endelig avslutning av saken hos dere da vi visste at ytterligere kostnader ville påløpe.*

*Her har det tydeligvis blitt gjort en feil hos dere, som vi ikke kan lastes for, og heller ikke skal bære kostnadene ved. Vi holder fast på våre anførsler...*

*... Vi vil videre presisere at den jobb som er blitt gjort, måtte gjøres pga sopp- og råteskader, samt manglende lufting. De kostnadene vi nå krever erstattet er uavhengig av vårt valg av decra kontra shingel. Valget av yttertak er allerede hensyntatt i vårt første skadeoppgjør, og er således ikke relevant i denne saken hvor vi kun krever erstatning for ekstraarbeidene som måtte foretas..."*

Kjøper klaget saken inn til Klagekontoret for Eierskifteforsikring i brev av 18.02.2009 (**bilag 27**). Kjøper opprettholdt sine anførsler, og krevde kr. 152 615,- for tilleggsarbeid dekket av selskapet. Av klagen hitsettes:

*"... For å oppsummere så har vi altså fått utbetalt kr 243 758 fra Protector. Med tilbudet på kr 80 000, ville vi til sammen ha fått utbetalt kr 323 758. I følge takst og beregninger takstmannen Vidar Mostulien har foretatt, så skal jobben koste kr (240 000 + 136 085) kr 376 085. Våre faktiske utgifter er (snekker Per Olav Sletten kr 2 662,50 + Johansen Bygg AS kr 395 402) på kr 398 064,50. Differansen mellom faktiske utgifter og beløpene til Mostulien er kr 21 979,50. Dette virker på oss som å samsvare med differansen på de to typer tak som etter våre beregninger er kr 20 925. Sammenligner man videre takstene til Mostulien med tilbudet fra Protector, så blir vi altså selv å dekke kr 52 300. Beløpet gjelder da for bygningsdeler som er skiftet ut og som vi å innebære en standardheving. Dette virker for oss urimelig. Når det gjelder beløpet for våre faktiske utgifter, så er ikke utgifter til egenarbeid, renter i forbindelse med lån og utgifter til takstmenn tatt med. Det at vi ikke har lagt nytt tak på garasjen (32 kvm) er heller ikke tatt med i dette beløpet. Med unntak av garasjetaket, er dette beløp som fremgår av vedlagt dokumentasjon.*

*Vi vil også påpeke at i tilbudet på kr 220 000 ... allerede er foretatt skjønnsmessig fradrag for standardheving og at vi ikke på noe tidspunkt har blitt vist Protector sine beregninger for hvordan de*

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

kommer frem til sine tilbudsbeløp. Det har av denne grunn vært vanskelig for oss å sette oss inn i hva vi faktisk får dekket.

Vårt krav for tilleggarbeidet er:

Takst ved takstmann Vidar Mostulien	kr 136 085
Faktura takstmann Vidar Mostulien	kr 1 875
Lån DNB Nor. Renter i tiden 17.08.08 til 17.02.09	kr 5 674
Faktura Elektriker Edvardsen AS	kr 4 031
Egenarbeid 30 timer	kr 4 950
Sum	kr 152 615''

Selskapet uttalte seg om saken i brev av 24.02.2009 (**bilag 28**). Selskapet anførte at kjøper hadde fått fullt og endelig oppgjør i saken. Her ble det bemerket:

”... Utgangspunktet i saken er at kjøperne har fått et fullt og endelig oppgjør i saken. Det forhold det her reklameres over er ikke et annet forhold men har utspring i at kostnader til utbedring ble dyrere enn antatt samt at omfanget av skaden var noe større enn det som var dokumentert.

I forbindelse med første behandling av saken fikk kjøperne et tilbud om prisavslag. Det fremgår av akseptbrev at dette er fullt og endelig for alle forhold som har blitt kommunisert til selgersiden. I aksepten skrev kjøperne inn et forbehold.

I vår videre saksbehandling har vi lagt til grunn at selskapet har akseptert forbeholdet, noe som er svært uvanlig. Det viser seg imidlertid at forbeholdet ikke ble akseptert av tidligere saksbehandler, noe hun også har skrevet inn i vårt dokumentasjonsprogram. Kommentaren er dessverre ikke tilgjengelig uten at man leter inn i de ulike hendelser, noe som ikke ble gjort i forbindelse med mottagelse av krav fra [kjøper] høsten 2008. Roede kom tilbake fra permisjon i januar 2009.

[Kjøper] var imidlertid kjent med at forbehold ikke hadde blitt akseptert. Dette ble tydelig kommunisert pr. telefon av Ninja Roede hos Protector Forsikring i telefonsamtale 24 august 2007 og er også bekreftet av [kjøper] nå i ettertid.

Fordi undertegnede ikke kjente til at forbeholdet ikke var gjeldende ble det fremmet et tilbud til klagere. Se vårt brev 13.01.2009. Kjøperne aksepterte ikke tilbudet. Ved en fornyet gjennomgang av saken, herunder samtale med Roede, fremkom at det ikke var tatt forbehold ved aksept men at oppjøret var fullt og endelig. Fordi selskapet hadde gått så langt i sine drøftelser og også fremmet tilbud til kjøperne valgte vi likevel å opprettholde tilbudet på kr 80 000...”

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

Vedlagt selskapets brev fulgte selskapets interne notat fra telefonsamtalen med kjøperne 24.08.2007 **(bilag 29)**. Her fremkom det at kjøper var informert om at selskapet ikke kunne akseptere forbeholdet, og at kjøper kunne ta kontakt om det skulle avdekkes ytterligere forhold, noe kjøper forstod.

Sekretariatet til Klagenemnda for Eierskifteforsikring avsa avgjørelse i saken datert 09.03.2009 **(bilag 30)**. Sekretariatet kom til at forhold knyttet til endret utbedringsmetode og omfang var endelig avgjort. Kravet vedrørende råteskader ble imidlertid ikke ansett å være endelig avgjort. Av sekretariatets avgjørelse hitsettes:

*"Hovedproblemstillingene er om det er inngått bindende avtale som omhandler de forhold kjøper nå reklamerer over. Videre er det spørsmål om hva som er riktig prisavslag.*

*Sekretariatet vurderer ikke om de forhold som det er reklamert over utgjør en mangel, men legger dette til grunn, da Protector Forsikring ASA tilsynelatende har lagt til grunn at det foreligger en mangel.*

*Aksepten går ut på at kjøperne mottar "NOK 220 000,- som fullt og endelig oppgjør fra Protector Forsikring ASA knyttet til de forhold som er omtalt i reklamasjon og øvrig korrespondanse i anledning saken."*

*Tilbudet ble godtatt med forbehold "om at skaden ikke viser seg å være mer omfattende enn forutsatt i takstrapport."*

*Kjøper har pr telefon blitt orientert om at forbeholdet ikke ble akseptert, og at det dersom det skulle vise seg at skaden ble mer omfattende enn forutsatt måtte det opprettes ny skadesak.*

*Slik Sekretariatet ser det er det naturlig å tolke den avtale som er inngått dit hen at den omfatter de forhold det er reklamert over i snever forstand. Det innebærer at det, slik Sekretariatet ser det, ikke vil være inngått avtale som omhandler andre bygningsdeler enn de som det i utgangspunktet er reklamert over. Dette innebærer at partene ikke kan anses bundet dersom det avdekkes ytterligere skader på andre bygningsdeler. Imidlertid vurderer Sekretariatet avtalen dit hen at den omfatter endret utførelse i forhold til de mangler som det har vært reklamert over tidligere. Imidlertid er det noe usikkerhet knyttet til det forhold at Protector Forsikring ASA selv har opptrådt som om de mente at forbeholdet gjaldt. Sekretariatet er noe i tvil, men kommer til at dette ikke kan få betydning, selv om Protector Forsikring ASA må anses å være nærmest til å bære risikoen for svikt i interne rutiner.*

*Sekretariatet finner derfor at sopp/ råteskader i deler av takkonstruksjon er forhold som tidligere ikke er avgjort. Sopp- og råteskadene skyldes, etter hva Sekretariatet forstår, den tidligere avdekkede mangel, men selve skaden er etter sekretariatets vurdering en annen skade. Imidlertid anses avtalen mellom partene å medføre at økte kostnader knyttet til endret utførelse er endelig avgjort.*

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

*Kjøper kan derfor etter dette fremme nye krav som følge av sopp- og råteskader i takkonstruksjon, mens det ikke kan fremmes nye krav som følge av at utbedringskostnaden blir større enn forventet for de forhold som det er utbetalt for.*

*Sekretariatet finner at det ut fra den dokumentasjon som er fremlagt ikke er mulig å ta stilling til hvor stor del av det krav som nå er fremmet av kjøper som knytter seg til de nye forhold. Sekretariatet kan derfor ikke vurdere rimeligheten i Protector Forsikring ASAs tilbud.*

*Sekretariatet finner imidlertid grunn til å kritisere Protector Forsikring ASA for at det er foretatt utbetaling når det er mottatt en betinget aksept, basert på en telefonsamtale med kjøper hvor kjøper informeres om aksepten ikke godtas. Protector Forsikring ASA burde i dette tilfellet sørget for at det ble gitt skriftlig informasjon til kjøper om at forbeholdet ikke ble godtatt. Herunder burde det også blitt gitt opplysninger om den praktiske og rettslige betydningen av at forholdet er endelig avgjort og at nye forhold vil måtte anses som en ny skadesak.”*

På bakgrunn av sekretariatets avgjørelse fremmet kjøper krav til selskapet om betaling av sopp- og råteskader i e-post datert 10.03.2009 (**bilag 31**). Kravet til kjøper var på kr. 153 341,-. I dette kravet inngikk utbedringskostnader til skadene, utgifter til takstmann, renter på lån, utgifter til elektriker samt egenarbeid på 30 timer.

Selskapet fremmet et nytt tilbud til kjøper på kr. 21 400,- i brev av 16.03.2009 (**bilag 32**). Her bemerket selskapet:

*”... Vi har således tatt kontakt med Mostulien for å få et estimat på hvilke kostnader som knytter seg til endret utbedringsmetode og omfang, og hvilke kostnader som knytter seg til råteskader. Mostuliens estimat ligger vedlagt.*

*Tilbudet innebærer utbetaling av NOK 21.400,- i henhold til selgers eierskifteforsikring.*

*... Det gis tilbud om utbetaling i henhold til estimat fra Mostulien; sopp- og råteskader kr. 19.000,- inkl. mva. Det tillegges kr. 1000,- (skjønnsmessig satt) for egeninnsats knyttet til sopp- og råteskader. Vi tilbyr også kr. 500,- inkl. mva. for andel av utgifter til elektriker Edvardsen AS (skjønnsmessig satt) for arbeider tilknyttet utbedring av sopp- og råteskader.*

*Renter er en erstatningspost. Så langt vi kan se foreligger det ikke grunnlag for erstatning i denne saken. Vi har likevel valgt å gi tilbud om utbetaling av renter tilknyttet prisavslaget. Altså renter av kr. 19.500,-. Vi har estimert at renter da utgjør ca. 900 kr...”*

Vedlagt selskapets tilbud fulgte estimat fra takstmann Mostulien datert 13.03.2009 (**bilag 33**). Av estimatet hitsettes:

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

*"... Kostnader for utbedring av sopp- og råteskader i takkonstruksjon, samt endret utførelse av takkonstruksjon for sikring av diffusjonstettingen i himlingen, er beregnet til kr. 136.085,- inkl. mva. Av dette utgjør utbedringskostnader for sopp- og råteskader i takkonstruksjon, ca. kr. 19.000 inkl. mva..."*

Kjøper klaget saken inn til Klagenemnda for Eierskifteforsikring i brev av 26.03.2009 (**bilag 34**). Kjøper anførte at selskapets fremsatte tilbud var for lavt. Av klagen hitsettes:

*"... Jeg sendte en mail til Protector ved Devold 10.03.09 hvor vi fremla et krav på kr 153 341. Samme da fikk vi til svar at de ville se på saken på ny, se vedlegg 2.1. Det ble her sagt at fristen for det forrige tilbudet var gått ut. Da vi informerte Protector om at vi ville sende saken inn for KKFE 16.02.09, så ba vi om at akseptfristen ble utsatt til saken var ferdigbehandlet hos KKFE. Protector valgte å forholde seg tause og vi fikk aldri svar på dette, se vedlegg 2.2.*

*... Som vist i tidligere innsendt takst ved Mostulien ... så er jobben taksert til kr 240 000. Johansen Bygg AS tok på seg jobbe for noe over takst. Videre ble det avdekket mye sopp- og råteskader når taket ble åpnet. Da jobbet var ferdigstilt skrev Mostulien en rapport som beskrev at det var avdekket sopp- og råteskade og at det var nødvendig å foreta endringer med diffusjonstettingen/fuktsperren i taket. Denne jobben inkludert bortkjøring av avfall, rigg og drift ble satt til kr 136 085 ... Slik jeg ser det så er det her satt en pris på jobben, da taket ble taksert fra utsiden. Det er først da taket ble åpnet at man så hvor omfattende sopp- og råteskaden var. Feilen ved diffusjonstettingen/fuktsperren, er etter mitt syn en ny skade og et beløp som går utenpå den opprinnelige taksten. Jeg vil i samråd med Mostulien og Johansen ettersende et dokument som er mer spesifikt.*

*Jeg ønsker altså med dette at klagen behandles hos klagenemnda for eierskifteforsikring. Som beskrevet over er jeg ikke enig i tilbudet fra Protector på kr 21 400 er dekkende for utgiftene knyttet til sopp- og råteskadene ... Jeg ønsker at klagenemnda tar stilling til utmålingen ut fra innsendt dokumentasjon..."*

Kjøper opprettholdte sitt krav på kr. 153 341,- slik fremsatt overfor selskapet i e-post datert 10.03.2009 (**bilag 31**).

\*\*\*

KFE bes om å ta stilling til hvorvidt selskapets tilbud til kjøper om fullt og endelig oppgjør for sopp- og råteskader i tak (av 16.03.2009), er satt for lavt.