

Mál nr. 283/2024

Nafn málskotsaðila (M)

Nafn varnaraðila (V)

Heiti váttryggingar: Fasteignatrygging.

VARNARAÐILI HAFNAÐI AÐ HLÍTA ÚRSKURÐI

Umfang tjóns.

Gögn.

1. Málskot mótttekið 6. ágúst 2024, ásamt öllum fylgiskjölum.
2. Tölvupóstur V til nefndarinnar dags. 21. ágúst 2024.
3. Bréf V dags. 25. september 2024, ásamt fylgiskjölum.
4. Viðbótarathugasemdir M með ódagsettu bréfi og fylgigögnum, samtals 83 bls.
5. Viðbótarathugasemdir V með bréfi dags. 17. október 2024, ásamt skjáskoti af heimasíðu Byko.

Málsatvik.

Í gögnum málsins kemur fram að vatnstjón varð í húseign í eigu M hinn 8. október 2023. Einnig liggja fyrir upplýsingar í gögnum málsins um að V hafi viðurkennt bótaskyldu úr fasteignatryggingu en ágreiningur sé um umfang tjónsins.

Í málskoti er kröfum M um bætur vegna lagningar nýs parkets, í stað þess að nýju parketi sé skeytt saman við gamalt, á um 70 m² gólfplöt með flæðandi parketi lýst og vísað til gr. 9.1.1. í váttryggingarskilmálum V þar sem komi fram að váttrygging greiði „...kostnað við uppbrot og rask sem óhjákvæmilegt er til þess að stöðva leka, svo og frágang að nýju vegna slíkra aðgerða, þannig að húseignin sé í sama og eigi verra ástandi en hún var fyrir tjónið. Bætur fyrir uppbrot og rask að öðru leyti en því að stöðva leka greiðast ekki.“ M vísar í málskoti til álits þriggja fagaðila um að ekki sé mælt með því að skeyta nýju gólfefni saman við það eldra sem og álits fasteignasala um að verðgildi fasteignar muni við það rýrna. Einnig vísaði M til staðfestingar frá söluaðila parkets um að parket sem var á íbúð M sé ekki lengur framleitt og útlit nýs parkets sé ekki það sama. Einnig er vísað til þess í málskoti að M hafi haft kostnað, þ.e. fjárhagslegt tjón, af því að fela öðrum umboð til þess að annast samskipti við V, þar sem hann hafi ekki haft næga þekkingu til og V hefði ítrekað bent M á að leita til lögfræðings, en erfitt hafi verið að finna slíkan sem væri tilbúinn til að taka mál M að sér. Einnig er bent á að V hafi vanrækt upplýsingaskyldu sína gagnvart M þegar tjón varð skv. lögum um váttryggingarsamninga nr. 30/2004, en ítrekað hafi verið óskað eftir sundurliðun á bótarétti án árangurs.

V viðurkenndi bótaskyldu gagnvart M eftir að málskot barst nefndinni og tilkynnti um það til nefndarinnar 21. ágúst 2024, með afriti á M og umboðsmann hans, með þeim orðum að M myndi óska eftir afturköllun málskotsins.

Með tölvupósti umboðsmanns M til nefndarinnar dags. 19. september 2024 var tilkynnt um að M hefði ekki óskað eftir því að mál hans stöðvaðist eða færi í bið hjá nefndinni og frekari upplýsingar um umfang þess tjóns sem M taldi enn óbætt voru sendar til nefndarinnar. Þar kemur fram að M telji sig eiga óbætta kröfu vegna eftirtalinna liða: Afskurð parkets (31.344 kr.), vinnu við málningu (100.000 kr.), gólflistar (44.701 kr.) útlagðan kostnað óháðs fagaðila á skoðun gólfefnis á tjónsstað (58.568 kr.), útlagðan kostnað vegna vinnu umboðsmanns (373.750 kr.) og viðbótarvinnu og hagsmunatengd þóknun (ekki tiltekin fjárhæð). Samtals geri þetta að minnsta kosti 608.363 króna kröfu sem ágreiningur sé um við V. Skýringar M á viðbótarkostnaði koma fram í ítarlegum gögnum frá M og vísað er til þeirra í gögnum málsins.

V telur ágreiningur við M eingöngu snúast um umfang tjóns og gerir grein fyrir því að mat V á tjóni M hafi verið miðað við 890.732 kr. og hafi V einnig fallist á að greiða 171.053 kr. hagsmunatengda þóknun vegna vinnu umboðsmanns M vegna samskipta við V. V bendir á að við mat á tjóni M hafi verið reiknað með 10% afskurði á parketi (31.344 kr.), og vísar um það til skjáskots úr tjónamatskerfi félagsins. V samþykkir kröfu vegna málningarvinnu (100.000 kr.). V hafnar kröfu vegna gólflista (44.701 kr.) og vísar um það til mats félagsins á því að hægt sé að nýta eldri gólflista að hluta og þeir séu hefðbundnir og auðveldlega hægt að fá sambærilega slíka. Hvað varðar útlagðan kostnað M vegna

mats fagaðila (58.568 kr.) telur V að ekki hafi verið byggt á umræddu mati við uppgjör og M hafi aflað matsins einhliða og því eigi ekki að greiða þann kostnað. Hvað varðar kostnað vegna vinnu umboðsmanns M telur V að hægt sé að greiða vegna slíkrar bætur sem nema hagsmunatengdri þóknun lögmanna skv. gjaldskrá sem V leggur til grundvallar almennt og byggir hún á meðalgjaldskránnokkurra lögmannsstofa sem sérhæfa sig í tjónamálum og sé uppfærð árlega miðað við vísitölur.

Í viðbótarathugasemddum M telur hann það tjón sem eftir eigi að fá bætt sé tjón við afskurð parkets (30.833 kr.), gólflista (44.701 kr.), útlagðan kostnað vegna mats fagaðila (58.568 kr.) og útlagðan kostnað vegna vinnu umboðsmanns (373.750 kr.), auk frekari kostnaðar vegna frekari vinnu umboðsmanns sem og hagsmunatengda þóknun. Hvað varðar afskurð parkets þá telur M tjónamat V ekki skýrt um þennan lið eða parketverð sem lagt er til grundvallar. Krafa um gólflista er ítrekuð m.t.t. að ekki sé sýnt að hluti eldri gólflista nýtist óskemmdir. Krafa um útlagðan kostnað vegna mats fagaðila er ítrekuð með vísan til þess að M hafi ekki átt annan kost en að leita til fagaðila í samskiptum sínum við V. Útlagður kostnaður umboðsmanns og frekari slíkur kostnaður er síðan rökstuddur með því að um sé að ræða raunverulegt tjón M sem ekki hafi átt annan kost en að leita sérfræðiaðstoðar gegn V sem sé stærri aðilinn með sérfræðilekkingu gagnvart M sem neytanda og að V hafi misbeitt sérþekkingu sinni í hagnaðarskyni.

Í viðbótarathugasemddum V kemur fram að félagið hafi ekki getað viðurkennt bótaskyldu strax þar sem gögn hafi bent til þess að sama parket og sé á íbúð M hafi enn verið til, áður en skýr yfirlýsing hafi verið lögð fram um annað. Verð á parketi sé miðað við verðmæti á tjónsdegi 8. október 2023 en ekki daginn í dag. Einnig er ítrekað að hægt sé að endurnýta gólflista, mat faglegs aðila hafi verið einhliða og sú vinna sem lögð hafi verið í málið af hálfu umboðsmanns M hafi verið að mestu þarflaus. Einnig vísar V til i.liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem komi fram að nefndin fjalli ekki um kröfu málskotsaðila um málskostnað eða annan kostnað málskotsaðila sem leiðir af málskoti.

Álit.

Í þessu máli hefur nefndin til umfjöllunar hluta ágreinings sem var uppi vegna vatnstjóns í fasteign M þegar málskot barst nefndinni hinn 6. ágúst sl. Eftir það féllst V á að greiða bætur, að nokkrum hluta á þeim forsendum sem M hafði gert kröfu um, en út af stendur ágreiningur um hluta tjónsins sem V hefur ekki fallist á að greiða.

Til áréttingar verður að minna á 12. gr.b í lögum um vátryggingarsamninga nr. 30/2004 þar sem segir: „Vátryggingafélag skal sjá til þess að tjónþoli fái fullnægjandi upplýsingar um bótarétt sinn og sundurliðun á því hvernig bætur til hans eru ákveðnar.“ Þegar gögn máls þessa eru metin virðist sem samskipti M og starfsmanna V hafi ekki verið nægilega skýr og verður að minna V á umrædda grein í lögum um vátryggingarsamninga.

Hvað ágreiningur um umfang tjón varðar þar sem í fyrsta lagi standa eftir þrenns konar kostnaðarliðir, áætlaður kostnaður vegna afskurðar parkets (30.833 kr.), áætlaður kostnaður vegna kaupa á nýjum gólflistum (44.701 kr.) og útlagður kostnaður M vegna mats fagaðila (58.568 kr.), samtals 134.102 kr. Þegar litið er til gagna málsins í heild telst V ekki hafa fært sannfærandi rök fyrir því að fjárhæð í tengslum við 10% afskurð á parketi sé úr hófi og sama gildir um kaup á nýjum gólflistum vegna tjóns M. Hvað varðar það að M hafi aflað mats hjá fagaðila til að leggja fram fyrir V við meðferð málsins verður, með hliðsjón af atvikum öllum, að fallast á þau sjónarmið sem M vísar til varðandi þann lið, þ.e. að nauðsynlegt hafi verið fyrir hann að afla slíks gagns, en ekki verður séð af gögnum málsins að þau gögn sem V lagði fram á sama tíma hafi verið fullnægjandi til að skýra út fyrir M með nægilega skýrum hætti hvernig bætur væru ákveðnar. Það verður því fallist á að V beri að greiða M samtals 134.102 krónur til viðbótar þeim fjárhæðum sem V hefur áður fallist á að greiða.

Í öðru lagi er ágreiningur um fjárhæð kostnaðar sem M hefur haft af því að leita sér aðstoðar hjá sérfræðingi vegna samskipta við V áður en málskot var sent til nefndarinnar, sem og við meðferð málsins hjá nefndinni. Af gögnum málsins verður ekki annað ráðið en að M hafi nú þegar greitt 373.750 kr. til umboðsmanns síns og að sú greiðsla hafi átt sér stað 12. júní 2024. Við mat á því hvort fjárhæðin sé sanngjarnt endurgjald fyrir þá aðstoð sem M fékk hjá umboðsmanni sínum vegna uppgjörstjóns vegna skemmda á fasteign sinni verður að líta til þess að um er að ræða kostnað sem M hafði þá þegar greitt áður en V féllst á að greiða bætur á þeim forsendum sem breyttust í ágúst 2024, eftir að málskot hafði verið sent til nefndarinnar. Af samskiptum milli M og V verður ekki annað ráðið en að V hafi ítrekað bent M á að leita sér aðstoðar og bent á kæruleiðir, en ekki er hægt að sjá af sömu gögnum að skýr gögn eða upplýsingar eða gögn hafi verið lögð fram af V til upplýsinga fyrir M

um hvernig bótafjárhæð til hans var ákveðin. Ekki telst því óeðlilegt að M hafi leitað til þess umboðsmanns sem hann gerði, en af gögnum málsins verður heldur ekki annað séð en að M hafi reynt að leita til lögmanna, sem hefðu þá mögulega áskilið sér hagsmunatengda þóknun vegna aðstoðar við M. Með hliðsjón af sérstökum atvikum þessa máls telur nefndin að kr. 373.750 kr. útlagður kostnaður M sé ekki úr hófi.

Þessu til viðbótar hefur umboðsmaður M áskilið sér frekari greiðslur vegna aðstoðar við M við málskot. Vegna þess liðar verður að vísa til i.liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu málskotsaðila um málskostnað eða annan kostnað málskotsaðila sem leiðir af málskoti.

Þetta þýðir að fallist er á að kostnaður að fjárhæð 507.852 kr. standi eftir af því tjóni sem M á enn óbætt hjá V en kröfu um annan kostnað sem leiðir af málskotinu sjálfu er vísað frá nefndinni.

Niðurstaða.

M á rétt til frekari bóta að fjárhæð 507.852 krónur úr fasteignatryggingu sinni hjá V vegna tjóns á húseign sinni hinn 8. október 2023. Kröfu um frekari kostnað sem leiðir af málskoti er vísað frá með vísan til i.liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

Reykjavík, 14. nóvember 2024.
rafræn undirskrift

Þóra Hallgrímsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Heiða Óskarsdóttir