

# Finansklagenemnda Skade

## Avgjørelse FinKN 2024-701

20.8.2024

Tryg Forsikring NUF

### Bygning - innbo (kombinert)

Pålegg fra kommunen – bindende dekningstilsagn?

Sikrede fremsatte krav under sin bygningsforsikring og oppga i skademeldingen at han hadde fått pålegg fra kommunen om at "avløp fra huset skulle frakobles nedløpsvann, og at avløp fra huset, ut til privat stikkledning, samt felles privat avløp ned til kommunalt anlegg i vei må fornyes/utbedres". Sikrede skrev også at "Jeg har vært i kontakt med kundeservice og fått forklart at dette er en klar forsikringssak". Foretaket avsto først kravet den 14.6.23. Senere informerte foretaket om at begrunnelsen for avslaget var feil, at sikrede kunne se bort fra tidligere avslag, og at sikrede ville bli kontaktet for å avtale tidspunkt for besiktigelse. Takstmann engasjert av foretaket skrev så i sin skadetakst at "Bakgrunn for pålegg er at ... kommune har ved å oppgradere/omlegge kommunale hovedledninger vil de kunne kreve at eiere av private stikkledninger foretar tilsvarende omlegging og oppgradering, jfr. Forurensingsloven § 22 annet ledd". Basert på taksten avsto foretaket 16.8.23 sikredes erstatningskrav og viste til at det ikke var noe brudd, men et påbud fra kommunen om oppgradering av ledninger, noe som ikke var dekket av forsikringen. Sikrede var uenig i avslaget og påpekte at takstmannen brukte flere måneder på taksten, og at han i hele denne perioden trodde forholdet var dekket. Sikrede hevdet videre at foretaket ga et bindende dekningstilsagn 14.6.23 og derfor ikke senere kunne avslå kravet. Sikrede hevdet også at foretaket var ansvarlig for ethvert tap han var blitt påført pga. foretakets sendrettige saksbehandling, herunder som følge av at han overskred fristen for å klage over kommunens vedtak. Foretaket fastholdt avslaget og viste til at informasjonen det ga 14.6.23 ikke kunne oppfattes som et dekningstilsagn, og at det heller ikke var sannsynliggjort at kundeombudet pr. telefon hadde lovet dekning før sikrede hadde innsendt skademeldingen. Nemnda kom til at utgiftene knyttet til påbudet fra kommunen, ikke var dekningsmessige. Nemnda kom videre til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort at foretaket hadde gitt et bindende dekningstilsagn, samt at foretaket ikke var ansvarlig for at kommunens vedtak ble oversett pga. foretakets saksbehandling.

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder krav på erstatning for utgifter som følge av påbud fra kommunen.

Sikredes forsikring omfatter ifølge vilkårene pkt. 1.2 "Bygningens utvendige rør og ledninger med tilknyttet utstyr er omfattet".

Under pkt. 1.4 om "MERUTGIFTER OG TAP VED ERSTATNINGSMESSIG SKADE PÅ FORSIKRET BYGNING" angir punktet "Offentlige påbud" følgende dekning:

Merutgifter ved påbud gitt med hjemmel i lov eller offentlig forskrift i forbindelse med reparasjon eller gjenoppføring av bygning er omfattet. Ved reparasjonsarbeider omfattes likevel bare de merutgifter som er direkte knyttet til de skadede bygningsdelene som blir reparert.

[....]

Unntak

Utgifter ved påbud som myndighetene hadde hjemmel til å gi selv om skaden ikke hadde inntruffet, er ikke omfattet.

Vilkårene pkt. 2 "TILFELLER SOM KAN GI RETT TIL ERSTATNING" angir under 2.4 at "Brudd på innvendige rør og tilknyttet utstyr er dekket".

Sikrede meldte 12.6.23 til foretaket at han hadde fått pålegg fra kommunen om at "avløp fra huset skulle frakobles nedløpsvann, og at avløp fra huset, ut til privat stikkledning, samt felles privat avløp ned til kommunalt anlegg i vei må fornyes/utbedres". Sikrede opplyste videre at "Jeg har vært i kontakt med kundeservice og fått forklart at dette er en klar forsikringssak og at dere vil hjelpe oss. Jeg ble bedt om å forklare saken og vedlegge vedtak fra kommunen. Her er det også flere husstander involvert i felles stikkledning/avløp, så her trenger vi deres hjelp i omfattende grad. Vi har tatt kontakt med C.. rørfornyng og de har rekvirert ... firma H. til å dokumentere og utrede behov og grad av tiltak". Det sto også at årsaken til skaden var "Andre skadetilfeller" og "Slitasje/tæring/ elde". Vedlagt fulgte vedtak av 5.6.23 fra kommunen om "... pålegg – separering av avløpsledning" der det var gitt tre ukers klagefrist. Det sto i kommunens vedtak bl.a.:

Vi har ikke mottatt dokumentasjon på at din eiendom er separert. Med hjemmel i Forurensningsloven § 22, pålegger ... kommune som forurensningsmyndighet deg å separere dine avløpsledninger innen 05.02.2024.

Hvis du ikke etterkommer pålegget innen fristen, varsler kommunen her at det kan følges opp med tvangsmulkt.

Foretaket sendte sikrede 14.6.23 avslag med begrunnelse at forsikringen gjaldt "plutselig skade" og ikke dekket skade som skyldtes slitasje og tæring. Foretaket oppdaget samme dag at det var feil i begrunnelsen for avslaget og informerte sikrede om at:

Du kan se vekk i fra tidligere avslag, da den tidligere skadesaken gikk automatisk. Jeg har opprettet en ny sak. Du kan forholde deg til denne.

En avtalepartner er bestilt og du vil bli kontaktet for å avtale tidspunkt for besiktigelse. De vil lage en rapport som vi vil vurdere, og når denne er gjennomgått får du en oppdatering.

Sikrede skrev 18.6.23 til foretaket:

Dette kan umulig stemme.

Jeg fikk uttrykkelig beskjed av kundeservice at denne saken var en klar forsikringssak dere skulle hjelpe oss med. Jeg skulle bare melde inn online, så skulle dere ta dette videre. Jeg valgte den fanen jeg gjorde da det ikke var noen som passet. Dette er ikke elde, dette er et pålegg fra kommunen om å endre på et opplegg som fungerer utmerket. Dette må behandles manuelt. Å la [a]utomatikken avgjøre her, holder bare ikke.

Sikrede ble kontaktet av en takstmann som skrev følgende skadetakst:

Bakgrunn for pålegg er at ... kommune har ved å oppgradere/omlegge kommunale hovedledninger vil de kunne kreve at eiere av private stikkledninger foretar tilsvarende omlegging og oppgradering, jfr. Forurensningsloven § 22 annet ledd.

Foretaket avslo 16.8.23 sikredes erstatningskrav med følgende begrunnelse:

Ut fra den informasjon vi har mottatt om skaden forstår vi det slik at årsaken gjelder utvendig rør.

Vedlagt følger rapport fra taks[t].

Ihh til informasjon er det ikke noe brudd. men et påbud fra kommunen. Dette kommer i flere kommuner når de oppgraderer sine ledninger.

Forsikringen dekker dessverre ikke oppgradering.

Sikrede var uenig og påpekte 23.8.23:

Denne saken er for meg så betent at jeg vurderer å skifte selskap. Først får jeg avslag. Så får jeg brev om at saken allikevel dekkes og at takstmann er sendt. Denne personen bruker flere måneder, før han etter flere

purringer fra min side ringer og tar en 5 minutters samtale med meg på telefon. I hele perioden lever vi i den tro at saken dekkes.

Så får jeg brev om avslag! Da har dere ikke bare sviktet tillitten, dere har også brukt opp klagefristen til kommunen og det meste av tiden vi har til å følge kommunens pålegg, som dere lovet at dere ville dekke.

Jeg har tatt kontakt med vår advokat, som vil følge opp denne saken, men her er min umiddelbare reaksjon.

#### Foretaket fastholdt 25.8.23 avslaget og påpekte bl.a.:

Denne skadesaken ble laget på nytt av oss, da første innmeldte skade gikk til automatisk avslag av systemet. Vi hadde en takst på saken som innhentet informasjon ganske raskt.

Det viser seg at det ikke er noe rørbrudd, men et pålegg fra kommunen om utskiftning.

Ihh til forsikringsvilkår, dekker ikke forsikringen oppgradering eller utskiftning.

Rørbrudd er dekket av forsikringen med forbehold om type og alder. I dette tilfellet er det ikke snakk et rørbrudd dessverre.

**Sikrede** krever dekning for utgifter til pålegg fra kommunen og anfører at han etter mottak av det automatiske avslaget 14.6.23 fikk dekning innvilget av foretaket samme dag: "Du kan se vekk fra tidligere avslag, da den tidligere skadesaken gikk automatisk. Jeg har opprettet en ny sak. Du kan forholde deg til denne". Dette utsagnet er et tilsagn om dekning foretaket er bundet av etter alminnelige avtalerettslige prinsipper. Kundesenteret opplyste at "dette er en klar forsikringssak som selskapet skulle hjelpe med", og dette måtte han kunne innrette seg i tillit til det. Manglende loggføring hos foretaket kan ikke regnes som bevis for at samtalen mellom ham og kundeservice ikke fant sted. Foretakets rutiner sviktet ved den automatiske behandling av saken, og foretaket har gjennomgående uttrykt seg slik at han innrettet seg i tillit til at dekning var innvilget og i så måte risikerte tap. Da foretaket 14.6.23 skrev at saken ville "vurderes", fremsto det for sikrede som at det gjaldt beregninger og saksbehandling frem til endelig dekningsbeløp. Foretaket må som den profesjonelle part bære risiko for evt. uklarheter i kommunikasjonen.

Sikrede anfører videre at foretaket ved sin sendrektige saksbehandling, som det har beklaget, forspilte hans klagefrist overfor kommunen, og han forbeholder seg derfor rett til å kreve erstatning for det samt for ethvert tap han har måtte lide som følge av foretakets forhold. Sikrede bestrider at kommunens pålegg er rettslig forankret, og unntaket i pkt. 1.4 kommer derfor ikke til anvendelse.

**Forsikringsforetaket** avviser ansvar og anfører at det ikke er sannsynliggjort en dekningsmessig skade iht. vilkårene. Et påbud myndighetene har hjemmel til å gi selv om skade ikke har inntruffet er ikke dekket av forsikringen. Det er ikke påvist rørbrudd som gir rett til dekning etter vilkårene.

Foretaket bestrider at det er gitt et dekningstilsagn. Foretaket ventet på en takstrapport som kom først i august 2023. Dette medførte at det tok noe tid fra forholdet ble meldt til foretaket fikk vurdert rapporten og meddelt sikrede avslaget 16.8.23, men kan ikke bety at foretaket frasa seg muligheten til å foreta en vurdering basert på forsikringsavtalens vilkår og regler. Sikrede måtte selv vurdere tiltak opp mot offentlig myndighet, og sikrede hadde ifølge skademeldingen etablert kontakt med et firma for rørfornying, som igjen hadde rekvirert et annet firma for å dokumentere og utrede behov og grad av tiltak. Foretaket må kunne legge til grunn at sikrede følger anbefalinger fra sakkyndige han hadde etablert kontakt med uavhengig av foretakets avgjørelse.

Foretaket viser videre til at det automatiserte avslaget med mangelfull begrunnelse ble korrigert etter få minutter da foretaket opplyste at det ville innhente mer opplysninger, at saken deretter ville bli vurdert, og at sikrede da ville få en oppdatering. Den orienteringen foretaket ga 14.6.23 kan ikke likestilles med et bindende dekningstilsagn. Opplysningene sa ikke noe om hva som ville

bli utfallet av saken, men kun at foretaket ville vurdere rapporten og gi sikrede en oppdatering når den var gjennomgått.

Foretaket bestrider også at dets kundeservice har gitt noe dekningstilsagn. Det finnes ikke spor i skadesaken og i kundesystemets loggføring av henvendelser av at kundeservice har lovet dekning, og det er skadeavdelingen som avgjør skadesaker etter at det har mottatt tilstrekkelig med opplysninger om sakens faktum. Det har formodningen mot seg at kundeservice ga dekning for et forhold før skaden ble meldt til foretaket, jf. FSN 6748 hvor det fremgår at man må forholde seg til den skriftlige forsikringsavtalen og til FinKN 2015-189 hvor nemnda ikke kunne se at sikrede hadde dokumentert at det forelå en feil fra foretakets side. Foretaket viser til at sikrede har plikt til å lese forsikringsbeviset og reklamere hvis det ikke stemmer med dekningsbehovet, jf. bl.a. FSN 5501, FSN 4615 og FSN 6478, FinKN 2010-357 og 2015-193.

### **Finansklagenemnda Skades begrunnelse**

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for utgifter knyttet til rørledninger som følge av påbud fra kommunen, herunder om det er gitt bindende dekningstilsagn.

Sikredes forsikring omfatter bl.a. "Brudd på innvendige rør og tilknyttet utstyr er dekket", og i så fall også "MERUTGIFTER OG TAP VED ERSTATNINGSMESSIG SKADE PÅ FORSIKRET BYGNING" i form av "Offentlige påbud":

Merutgifter ved påbud gitt med hjemmel i lov eller offentlig forskrift i forbindelse med reparasjon eller gjenoppføring av bygning er omfattet. Ved reparasjonsarbeider omfattes likevel bare de merutgifter som er direkte knyttet til de skadede bygningsdelene som blir reparert.

[....]

Unntak

Utgifter ved påbud som myndighetene hadde hjemmel til å gi selv om skaden ikke hadde inntruffet, er ikke omfattet.

Ut fra den fremlagte dokumentasjonen dreier saken seg ikke om rørbrudd, men om et påbud fra kommunen som fremmes uavhengig av om det har inntruffet en skade. Dette omfattes av unntaket i siste setning.

Sikrede viser til at påbudet fra kommunen er uhjemlet. Dette har ingen betydning for dekningen når det uansett ikke foreligger en skade omfattet av forsikringen.

Sikrede anfører at foretaket er bundet av dekningstilsagn fra kundeservice om at "dette er en klar forsikringssak og at dere vil hjelpe oss". Foretaket bestrider at et slikt tilsagn er gitt. Sikrede har bevisbyrden for tilsagnet, og det er ikke fremlagt noen form for dokumentasjon knyttet til denne samtalen. Nemnda mener derfor sikrede ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort tilsagnet.

Sikrede viser videre til orienteringen foretaket ga ham 14.6.23:

Du kan se vekk i fra tidligere avslag, da den tidligere skadesaken gikk automatisk.

Orienteringen sier bare at sikrede kan se bort fra det tidligere avslaget, ikke at det foreligger en skade forsikringen omfatter. Etter sin ordlyd dreier det seg kun om at det første avslaget var automatisk, og at foretaket derfor må vurdere saken på nytt. Nemnda kan ikke se at dette gir noe tilsagn om dekning.

Sikrede anfører at han oppfattet foretaket dithen at de vurderinger det ville gjøre etter 14.6.23 kun gjaldt beregninger og saksbehandling frem til endelig dekningsbeløp. Nemnda kan ikke se noe grunnlag for en slik anførsel. Orienteringen opplyste at det var opprettet en ny sak, at det ville bli foretatt en besiktigelse av en avtalepartner som ville lage en rapport foretaket ville vurdere, og at

foretaket etter det ville ta kontakt med sikrede for en oppdatering når rapporten var gjennomgått. Det er ingen informasjon som indikerer sakens utfall eller at foretaket mente utgiftene var omfattet av forsikringen.

Sikrede anfører at klagefristen i kommunens vedtak ble oversett pga. foretakets sendrekte saksbehandling, og at han derfor forbeholder seg rett til å kreve erstatning. Nemnda mener det må være sikredes ansvar å følge opp saken overfor kommunen uavhengig av forsikringsdekningen.

Avgjørelsen er enstemmig.

#### **Finansklagenemnda Skades konklusjon**

Foretaket gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Merete Anita Utgård (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).*