

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1229

8.12.2025

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Vannskade – uenighet om erstatningsoppgjør.

Det oppstod en vannskade som følge av et rørbrudd i sikredes fritidsbolig vinteren 2025. Foretaket bekreftet dekning og engasjerte skadesaneringsfirma R for å utarbeide en kostnadskalkyle. Det oppstod imidlertid uenighet mellom partene om erstatningsbeløpets størrelse. I SMS-dialog med sikrede opplyste R om at de hadde kalkulert et estimat på kr 250 000 ekskl. mva., og uten tillegg for underleverandører. Videre opplyste R om at dette estimatet i utgangspunktet var under markedspris, og at totalprisen i realiteten kunne bli høyere. Sikrede ble meget skuffet da R i sin endelige skriftlige kalkyle beregnet kostnadene til kr 191 735, og foretaket beregnet sitt kontantoppgjør iht. denne kalkylen. Sikrede anførte at korrekt erstatningsbeløp skulle ha vært kr 250 000, pluss 20 % for reell markedspris og underleverandører, pluss mva. Foretaket foreslo flere løsninger på saken og tilbød seg å dekke de poster som ble dyrere med opptil 20 %. Sikrede aksepterte ikke foretakets løsningsforslag. Etter foretakets syn, måtte man dermed falle tilbake på den skriftlige kalkylen fra R. Videre viste foretaket til at sikrede kunne få erstatning for mva mot dokumentasjon på at mva var betalt. Partene var også uenige om beregningen av tap som følge av at fritidsboligen ikke kunne benyttes pga skaden. Foretaket viste til at vilkårene hadde en sumbegrensning på kr 50 000. Sikrede anførte på sin side at hun hadde hatt feriekostnader på ca. kr 95 000 og mente at de høye feriekostnadene skyldtes at hun hadde fått beskjed for sent om at fritidsboligen ville være ubeboelig i ferien. Sikrede krevde også erstatning for muggskader på kjøkkeninnredningen, som hun mente hadde sammenheng med vannskaden. Foretaket avviste kravet med begrunnelse i at forsikringen ikke dekket skade ved muggsopp. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentert at hun hadde krav på ytterligere erstatning.

Saksfremstilling

Saken gjelder sikredes klage på erstatningsoppgjøret etter et rørbrudd og påfølgende vannskade i hennes fritidsbolig.

Sikredes fritidsbolig er omfattet av en bygningsforsikring hos Tryg Forsikring (heretter foretaket) med følgende aktuelle vilkårsbestemmelser:

1. HVA FORSIKRINGEN OMFATTER

(...)

1.5 MERUTGIFTER OG TAP VED ERSTATNINGSMESSIG SKADE PÅ FORSIKRET BYGNING

(...)

Ubeboelig fritidshus og tapt husleieinntekt

Erstatning som følge av at fritidshuset er ubeboelig, samt tapt husleieinntekt, er omfattet med til sammen inntil 50 000 kroner.

1. TILFELLER SOM KAN GI RETT TIL ERSTATNING

(...)

2.3. UTSTRØMMING ELLER INNTRENGNING AV VANN, VÆSKE ELLER PULVER

Følgende er dekket

Forsikringen dekker skade som følge av plutselig og uforutsett utstrømming ved brudd, lekkasje eller oversvømmelse fra:

- bygningens væskeførende rørledninger og tilknyttet utstyr
- (...)

Unntak

Forsikringen dekker ikke:

- skade ved kondens, sopp eller råte uansett årsak

(...)

3. SLIK BEREGNES ERSTATNINGEN

Erstatningen beregnes etter reglene nedenfor. Forsikringsavtaleloven paragraf 6-1 gjelder ikke.

3.1. OPPGJØRSMÅTER

Tryg kan avgjøre om skaden skal erstattes ved:

- kontantoppgjør
- reparasjon eller gjenoppføring
- at Tryg gjenanskaffer tilsvarende, eller i det vesentlige tilsvarende, ting.

Kontantoppgjør er begrenset til det beløp Tryg hadde måttet betale for reparasjon, gjenoppføring eller gjenanskaffelse.

Tryg kan avgjøre hvilken reparatør eller leverandør som skal brukes.

Arbeidspenger

Ved kontantoppgjør erstattes arbeidspenger med de timepriser Tryg kan få hos sine avtalepartnere.

Eget arbeid i form av skadebegrensning, vask, rydding eller lignende erstattes med 200 kroner per time.

Ved reparasjon eller gjenoppføring utført av Trygs avtalepartnere erstattes arbeidspenger etter faktura.

Ved reparasjon eller gjenoppføring utført av annen reparatør eller leverandør enn Trygs avtalepartnere:

- hvis våre avtalepartnere ikke kan utføre arbeidene erstattes arbeidspenger etter faktura
- hvis våre avtalepartnere kan utføre arbeidene erstattes arbeidspenger med de timepriser Tryg kan få hos sine avtalepartnere

Merverdiavgift erstattes når det er dokumentert at avgiften er betalt. Avgift som kan fradragsføres i merverdiavgiftsregnskap erstattes ikke.

(...)

3.3.1 Hovedregel

Utgangspunktet ved erstatningsberegningen er at bygningen skal føres tilbake til samme eller vesentlig samme stand som umiddelbart før skaden. Til reparasjon brukes nye eller brukte bygningsdeler tilsvarende skadde bygningsdeler. Ved beregningen legges kostnadene til reparasjon eller gjenoppføring (gjenoppføringspris) til grunn, ut i fra prisene på skadedagen.

(...)

3.7. ERSTATNING FOR UBEBOELIG FRITIDSHUS

Ved beregning av tap som følge av at fritidshuset er ubeboelig, legges normal gjenoppførings- eller reparasjonstid for håndverkere til grunn.

Tapet regnes fra skadedagen på grunnlag av gjeldende markedspris for umøblerte rom. Det gjøres fradrag for innsparte utgifter og opptjente renter av bygningserstatningen.

Ved kjøp av annen fritidsbolig, jf. punkt 3.3.2 E ovenfor, er erstatning i tillegg begrenset til frem til når nyinnkjøpt bolig overtas.

Sikrede meldte om en vannskade som følge av et rørbrudd i hennes fritidsbolig i februar 2025. Foretaket engasjerte skadesaneringsfirma R for å avdekke skadeomfanget og utarbeide takst. Underveis i saksprosessen ble det påvist råte og stokkmaurangrep, og sikrede ble henvist til VIS Forsikring for en vurdering av disse skadene. Foretaket bekreftet dekning for selve rørbruddet og vannskaden som følge av denne.

Det oppstod uenighet mellom partene ang. erstatningsoppgjøret. I tekstmelding til sikrede opplyste R om at de hadde kalkulert et estimat på kr 250 000 ekskl. mva. og uten tillegg for underleverandører. Videre opplyste R om at dette estimatet i utgangspunktet var under markedspris, og at totalprisen i realiteten kunne bli høyere. Sikrede fikk derfor en forventning om at erstatningsbeløpet skulle bli godt over kr 250 000.

På SMS til sikrede opplyste R også om at underskap på kjøkkenet hadde blitt rammet av vannskade:

Flere underskap på kjøkken er rødelagt av fukt og må erstattes med nye. Kjøkkenet er demontert for å fjerne gulv under. Det er muggdannelser her og der som snekker har fjernet.

I skriftlig kalkyle beregnet R utbedringskostnadene for de dekningsmessige skadene til kr 191 735, ekskl. mva. Foretaket besluttet å gjøre opp skaden i form av et kontantoppgjør pga. de avdekkede forholdene som ikke var dekket under forsikringen. Oppgjøret var i samsvar med kalkylen fra R. Videre dekket foretaket tap som følge av at fritidsboligen ikke kunne benyttes med kr 50 000.

Sikrede fremla et pristilbud fra et annet håndverkerfirma på kr 240 000 (inkl. mva.) for utbedring av skaden og fremsatte et krav mot foretaket på kr 375 000. Kravet bestod av kr 250 000 iht. SMS-meldingen fra R, pluss 20 % markedsjustering. Videre krevde sikrede kr 100 000 i erstatning for nytt kjøkken og viste til at det opprinnelige kjøkkenet var blitt rammet av fukt- og svelleskader i forbindelse med vannskaden. Hun krevde også at erstatningen for ubeboelighet skulle økes.

Foretaket avviste sikredes krav og saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 23.7.25.

Sikrede anfører at hun har krav på ytterligere erstatning og viser til følgende:

Erstatningsbeløpet/kalkylen:

R opplyste i SMS til sikrede om at utbedringskostnadene var kalkulert til kr 250 000, uten tillegg for underleverandører. Foretaket har redusert summen til kr 191 735 uten noen konkret begrunnelse. Iht. vilkårspkt. 3.1–3.3 har sikrede rett på kontantoppgjør etter markedspris inkl. 20 % påslag, samt mva. Riktig erstatningsbeløp blir derfor kr 250 000 pluss 20 % pluss mva. = kr 375 000.

Skadet kjøkken

R har bekreftet fukt- og svelleskader på flere kjøkkenskap som følge av vannskaden. Likevel har foretaket avvist sikredes krav om erstatning for dette. Skapene har nå utviklet mugg etter langvarig fukt. Kjøkkenet er demontert og kan ikke monteres. R har bekreftet muggskadene.

Merutgifter som følge av ubeboelighet

Sikrede fikk ikke beskjed fra foretaket før 30.5.25 om at hytten var ubeboelig om følge av skaden. Dersom hun hadde visst dette på et tidligere tidspunkt, kunne hun ha unngått store ferieutgifter. Hun har fremlagt dokumentasjon på merutgifter til kr 95 000 som følge av at fritidsboligen var ubeboelig. Vilkaerspkt. 3.7 nevner ingen øvre grense – bare at nødvendige merutgifter dekkes ved

ubeboelighet.

Saksbehandlingstid og kundebehandling

Oppfølgingen av saken var sen og mangelfull, både fra foretakets og R sin side.

Forsikringsforetaket anfører at sikrede ikke har krav på ytterligere erstatning, og at beløpet som hun fått utbetalt er i tråd med forsikringsavtalen og takstmannens kalkyle:

Beregningen av utbedringskostnadene

Etter vilkårspkt. 3.1 kan foretaket avgjøre oppgjørsformen. Fal. § 6-1 er også fraveket, og kontantoppgjør er begrenset til det beløp som foretaket ville ha betalt for utbedringen. R har kalkulert skaden til kr 191 735 ekskl. mva. Sikrede har fremlagt et tilbud med en høyere pris fra et annet firma. Foretaket har, som et forsøk på å løse saken, opplyst at det er villig til å dekke de poster som blir dyrere med opptil 20 %. Dette er ikke vilkårsfestet, slik sikrede synes å mene. Foretaket har fremlagt flere løsningsforslag, men alle forslagene har blitt avvist av sikrede. Når sikrede har avvist foretakets forslag om forente løsninger, er man da tilbake til utgangspunktet der det foreligger en konkret kalkyle som danner grunnlag for foretakets ansvar. Ved fremleggelse av fakturakopier vil merverdiavgift kunne refunderes i tråd med gjeldende kalkyle.

Kjøkkenet

R har opplyst at det ikke foreligger fukt- eller svelleskader, kun mindre muggskader på kjøkkenet. Vilårene unntar uttrykkelig skade som følge av sopp, råte eller mugg, jf. pkt. 2.3. Videre er en SMS-dialog ikke å regne som formell kalkyle eller rapport. Det er klart at R i sine skriftlige vurderinger har fastslått at kjøkkenet ikke hadde fukt- eller svelleskader. Nytt kjøkken er derfor ikke erstatningsmessig etter vilårene, og sikredes krav avvises.

Merutgifter ved ubeboelighet

Vilkårspkt. 1.5 fastsetter en sumbegrensning på kr 50 000 til sammen for ubeboelig fritidshus og tapt husleieinntekt. Vilårspkt. 3.7 regulerer beregningsmåten, men endrer ikke beløpsbegrensningen. Sikrede har derfor ikke krav på å få erstattet et høyere beløp enn kr 50 000, som allerede er blitt erstattet. Foretaket kan for øvrig ikke se at det har gitt melding om ubeboelighet for sent. Foretaket har løpende informert om skadesaken i tråd med skadeutviklingen og rapporter fra R, og det foreligger ingen dokumentasjon på at foretaket har forsømt sin informasjonsplikt.

Utgifter til ekstern fagkyndig

Kostnader til takstmann omfattes ikke av vilårene. Sikrede står likevel fritt til selv å engasjere takstmann for egen regning. Foretaket kan imidlertid ikke se at alternative takster vil ha betydning for foretakets øvre økonomiske ansvar i saken.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningsberegning er korrekt.

Nemnda slutter seg til sekretariatets vurdering:

Saksbehandlingen ved Finansklagenemnda

Sekretariatet bemerker at saksbehandlingen ved vårt kontor er utelukkende skriftlig. Vi har ingen anledning til å besiktige skadestedet eller foreta egne undersøkelser, herunder innhente fagkyndige rapporter/uttalelser. Vår vurdering er derfor kun basert på den skriftlige dokumentasjonen som partene har fremlagt på saken.

Da vi ikke besitter bygningsmessig fagkompetanse, må vi i utgangspunktet legge til grunn det som foreligger av sakkyndige rapporter ved vår vurdering av skadeårsaken og utbedringskostnadene. Vår oppgave blir å vurdere om foretakets standpunkt, ut ifra de foreliggende skriftlige opplysninger, er i samsvar med forsikringsvilkårene.

Alle nemndsavgjørelser som vi viser til i vår vurdering ligger på vår nettside finkn.no under fanen 'nemndspraksis'.

Hvilke skader og tap som dekkes

Vi bemerker at hvilke skader og tap som forsikringsforetaket svarer for, og hvilke begrensninger som gjelder, avhenger av de gjeldende vilkår som er knyttet til forsikringsavtalen.

Sekretariatets vurdering

Spørsmålet er om du har krav på ytterligere erstatning.

Bevisbyrden

Det følger av sikker praksis at det er sikrede som har bevisbyrden for at det foreligger et økonomisk tap som kan kreves dekket av forsikringsforetaket. Dette er i tråd med alminnelige bevisbyrderegler. Se nemndsavgjørelse **2024-759**, hvor nemnda uttalte følgende:

Det følger av alminnelige bevisbyrderegler at den som fremsetter en påstand har bevisbyrden for dette. For forsikringskrav betyr dette at sikrede har bevisbyrden for hun har lidt et økonomisk tap som kan kreves dekket av foretaket, se bl.a. FinKN 2017-622 og 2017-363.

Vi viser også til avgjørelse **2017-622** hvor nemnda uttalte følgende om sikredes bevisbyrde knyttet til dokumentasjon av skaden:

Hvis sikrede skal ha ytterligere dekning må det fremlegges en takst som dokumenterer at det innhentede takstbeløpet er feil, jf. FinKN 2017-363. En slik takst foreligger ikke.

Utbedringskostnadene og erstatningsberegningen

Din forsikring dekker utbedring av bygningen 'tilbake til samme eller vesentlig samme stand' som umiddelbart før skaden inntraff. Iht. vilkårene kan foretaket avgjøre om skaden skal erstattes ved kontantoppgjør eller reparasjon. Videre følger det av vilkårene at et kontantoppgjør vil være begrenset til det beløp som foretaket hadde måttet betale for reparasjon.

Foretaket har fremlagt en takst fra R som er lagt til grunn for erstatningsberegningen. R har kalkulert utbedringskostnadene for de dekningsmessige forholdene til kr 191 735 ekskl. mva. Vi har som nevnt ikke byggefaglig kompetanse, og vi kan derfor i utgangspunktet ikke si noe om hvor vidt denne kalkylen er riktig.

Du har imidlertid ikke fremlagt en alternativ takst. Ettersom det er du som har bevisbyrden for kravet ditt, er det du som må sannsynliggjøre at foretakets oppgjør ikke svarer til kostnadene til reparasjon/gjenoppføring til 'vesentlig samme - stand som umiddelbart før skaden inntraff'. Når det ikke er fremlagt en annen sakkyndig vurdering som tilsier at kalkylen fra R er feil, vil denne måtte legges til grunn ved erstatningsoppgjøret. Se også nemndsavgjørelse **2022-901**, hvor nemnda uttalte følgende:

Selskapet har fremlagt en takst som grunnlag for sitt kontantoppgjør. Nemnda har ikke grunnlag for å avgjøre om dette dekker utbedringen etter tilbakeslaget. Det er sikrede som har bevisbyrden for sitt krav, og som dermed må sannsynliggjøre at oppgjøret ikke er tilstrekkelig til å tilbakestille vaskerommet til vesentlig samme stand som 'umiddelbart' før skaden oppstod, jf. vilkårenes punkt 3.3.1. Sikrede har ikke fremlagt en fagkyndig uttalelse som fastslår at selskapets kostnadsoverslag ikke er tilstrekkelig.

Du har riktignok fremlagt et pristilbud på kr 240 000 fra en annen håndverker. Dette er imidlertid ikke tilstrekkelig dokumentasjon for at skade ikke lar seg utbedre til den kostnaden som foretaket har lagt til grunn. Uansett følger det av vilkårene at du har krav på å få dekket merverdiavgift, så lenge du dokumenterer at dette er betalt. Ettersom pristilbudet som du har innhentet er inkludert merverdiavgift, kan vi ikke se at R sin kalkyle egentlig avviker nevneverdig fra dette tilbudet. Av tilbudet som du har fremlagt fremgår det at totalbeløpet ekskl. mva utgjør kr 191 916. R har beregnet den dekningsmessige skaden til kr 191 735 ekskl. mva.

Dersom du velger å benytte et annet firma til å utbedre skaden, har foretaket opplyst at det kan dekke de poster som blir dyrere med opptil 20 %. Dette var et forsøk på en minnelig løsning av saken fra foretakets side. Men dette betyr ikke at du automatisk har krav på et tillegg på 20 % på det kalkulerte erstatningsbeløpet. Foretakets løsningsforslag var blitt avvist av deg, og utgangspunktet for erstatningsberegningen blir dermed kalkylen fra R.

På denne bakgrunn ses det ikke dokumentert at erstatningsbeløpet som foretaket har lagt til grunn er for lavt. Du har fremlagt korrespondanse med R, hvor de opplyste via en SMS at 'kalkylen på gjenoppbygging ligger nå på rundt 250 000'. En slik SMS-melding kan imidlertid ikke likestilles med en skriftlig kalkyle med nærmere beskrivelse av arbeid og materialer. Uttrykket 'rundt' må dessuten tolkes slik at det oppgitte beløpet på kr 250 000 ikke er et nøyaktig beløp. Beløpet kan m.a.o. være både høyere og lavere. Det fremgår heller ikke av meldingen om mva. er inkludert. Vi kan derfor ikke legge vekt på denne SMS-meldingen ved vår vurdering av erstatningsberegningen.

Kjøkkenet

Du har anført at kjøkkeninnredningen har fått fuktskader som følge av vannlekkasjen. R har imidlertid opplyst at det ikke foreligger fukt- eller svelleskader, kun mindre muggskader på kjøkkenet. Det følger av forsikringsvilkårenes pkt. 2.3 at skade som følge av sopp, råte eller mugg er unntatt fra dekning, uansett årsak. Vi viser i den forbindelse til nemndsavgjørelse **2025-293**, hvor nemnda uttalte følgende:

Sikredes forsikring omfatter 'plutselig og uforutsett skade', men har uttrykkelig unntak for skade som skyldes sopp og råte. Unntaket gjelder uavhengig av årsaken til sopp/råte og gjelder dermed også om det dreier seg om en følgeskade etter en vannlekkasje som er omfattet av forsikringen, jf. FinKN 2021-764 og 2024-105. Foretaket er følgelig ikke ansvarlig for soppskadene eller for kostnadene til utbedring av disse under standardforsikringen.

Nytt kjøkken er derfor ikke erstatningsmessig etter vilkårene.

Merutgifter ved ubeboelighet

Du har anført at du har hatt store ferieutgifter som følge av at du fikk opplyst først den 30.5.25 at hytten var ubeboelig i sommerferieperioden som følge av skaden. Skaden ble meldt til foretaket i februar. Vilkårspunkt 1.5 fastsetter en sumbegrensning på kr 50 000 til sammen for ubeboelig fritidshus, og du har fått erstattet dette beløpet. Etter vilkårene har du derfor ikke krav på ytterligere erstatning.

Spørsmålet blir dermed om foretaket er ansvarlig for at ferieutgiftene ble høyere som følge av at du fikk opplyst sent i saksprosessen at hytten ville være ubeboelig. Sekretariatet kan imidlertid ikke se at foretaket kan bli ansvarlig på dette grunnlaget. For at foretaket skal bli ansvarlig utenfor forsikringsavtalen, må det sannsynliggjøres at foretaket har opptrådt uaktsomt. I ditt tilfelle er det ikke dokumentert at foretaket har opptrådt klanderverdig. Foretaket anfører at de har løpende informert om skadesaken i tråd med skadeutviklingen og rapporter fra R. At du fikk vite sent i saksprosessen at hytten var ubeboelig kan dermed like sannsynlig skyldes den faktiske skadeutredningen, tekniske vurderinger eller forsinkelser som ligger utenfor foretakets kontroll.

Generelt skal det mye til for at foretaket skal kunne bli ansvarlig for feil og forsinkelser fra skadesaneringsfirmaets side. Utgangspunktet etter norsk rett at man bare er ansvarlig for egne handlinger, og at det krever særskilt hjemmel for å bli holdt ansvarlig for andres feil. Det viktigste unntaket fra dette utgangspunktet er kontraktsmedhjelperansvaret. Dette ansvaret er bare aktuelt der selskapet overlater noen av sine kontraktsforpliktelser til andre. En forsikringsavtale er en avtale om å finansiere en skade. Organisering av reparasjon eller utredning av skadeårsak er forhold selskapet ikke er forpliktet til å gjøre etter avtalen, og som det derfor er mer nærliggende å anse som en service overfor forsikringskundene. Se også nemndsavgjørelse **2021-764**.

Utgifter til ekstern fagkyndig

Kostnader til ekstern takstmann/fagkyndig omfattes ikke av forsikringsvilkårene. Du står likevel fritt til selv å engasjere en ny takstmann for egen regning. Det følger, som nevnt, av alminnelige bevisbyrderegler at sikrede har bevisbyrden for sitt krav. Foretaket har derfor etter vilkårene ingen plikt til å sende en takstmann/skadesaneringsfirma for å utrede skaden.

Foretakets saksbehandling

For øvrig foretar Finansklagenemnda ingen nærmere vurdering av selve den kommunikasjon som foregår mellom partene i et skadeoppgjør. Med andre ord vil henvendelser som retter innsigelser knyttet til hvordan foretaket kommuniserer med sine kunder, bli å henvise tilbake til foretaket. Finansklagenemnda behandler rettslige tvister som springer ut av et kontraktsforhold med foretaket, og klager knyttet til rutiner, saksbehandling etc., faller utenfor det vi tar til behandling.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Lars Barnholdt (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).