

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1266

15.12.2025

Frende Skadeforsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Vannskader— brudd på sikkerhetsforskrift om tilstrekkelig oppvarming – fal. § 4-8.

Det oppstod vannskader i sikredes bolig. Foretaket sendte en takstmann til å undersøke skadeårsaken. Takstmannen påviste vannlekkasje på kjøkken og bad, og mente at skadeårsaken var frostspreng grunnet manglende oppvarming. Sikrede opplyste så at boligen var fraflyttet fordi den skulle selges, men at de hadde hatt jevnlig tilsyn med boligen for å klargjøre den før salg. Foretaket avkortet erstatningen med 35 % grunnet brudd på to sikkerhetsforskrifter, jf. fal. § 4-8. Foretaket mente at sikrede hadde brutt sikkerhetsforskriften om å holde boligen tilstrekkelig oppvarmet og sikkerhetsforskriften om å stenge hovedstoppekranen. Sikrede innhentet så en rapport fra en byggmester. Byggmesteren skrev at sikrede hadde opplyst at to varmepumper stod på, og da hadde man en grunntemperatur på 10–15 grader. Byggmesteren stilte spørsmål ved om skadeårsaken var frost. Videre mente byggmesteren at foretakets erstatningsoppgjør ikke var tilstrekkelig til å utbedre boligen til vesentlig tilsvarende stand som før lekkasjene. På bakgrunn av rapporten anførte sikrede at foretaket ikke kunne avkorte erstatningen, og at erstatningsoppgjøret ikke var tilstrekkelig. Nemnda kom til at sikrede hadde brutt sikkerhetsforskriften om å holde boligen tilstrekkelig oppvarmet, da det måtte legges til grunn at det kun var påsatt varme tilsvarende 28,45 watt i boligen. Nemnda kom videre til at sikrede var mer enn lite å laste og at foretaket kunne avkorte erstatningen med 35 %. Nemnda kom også til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort at foretakets erstatningsberegning var uriktig.

Saksfremstilling

Spørsmålet er om foretakets erstatningsoppgjør for vannskader er korrekt.

Sikredes forsikringsbevis inneholder følgende sikkerhetsforskrifter:

6. Bygningen skal være tilstrekkelig oppvarmet slik at du unngår frostskaide.
7. Hvis bolighus bli forlatt mer enn en måned, skal hovedstoppekran være stengt og en tappekran åpnes for å kontrollere at vannet er avstengt.

Forsikringsvilkårene har følgende bestemmelser om erstatningsutmåling:

5.3

Erstatningen tar utgangspunkt i hva det vil koste Frende å reparere bygningen til i det vesentlig tilsvarende stand som før skaden, kjøpe ting som i det vesentlige tilsvarer det som ble skadet etter pris på skadedagen, eller gjenoppføre tilsvarende bygning.

Frende avgjør om bygningen eller gjenstanden blir reparert, gjenskaffet eller gjenoppbygget og hvilken reparatør eller leverandør som blir valgt. Frende kan også bestemme at skaden blir erstattet ved et kontantoppgjør basert på hva det vil koste å reparere, gjenoppbygge eller gjenskaffe bygningen eller gjenstanden, eller markedsverdien for bygningen eller gjenstanden. Vi erstatter det laveste beløpet. [...]

Sikredes bolig var utsatt for en vannskade i januar 2024. Sikrede forklarte i skademeldingen at det rant vann gjennom gulvet og ned til underetasjen, og at et rør på badet var sprukket.

Foretaket sendte takstmann S til å besiktige skaden og utarbeide rapport. Rapporten viste at det var to lekkasjer, én på kjøkkenet og én på badet. Ifølge takstmannen var den bakenforliggende årsaken til lekkasjen frostspreng som følge av manglende oppvarming med kuldeperiode. Takstmannen uttalte følgende om lekkasjepunktene:

En lekkasje fra kaldtvann i benkeskap under kjøkkenvask i 1.etg med skader i underliggende Gang 2 og en lekkasje fra våtrom som har ført til følgeskader i underliggende himling i Gang.

Lekkasjepunktet på badet er ikke kjent, men lekkasjeårsak ansees som frostbrudd i metallrør som en følge av manglende oppvarming. Lekkasjen har ikke påført skader på våtrom, kun underliggende himling.

Lekkasjeårsak på kjøkken kommer av frostspreng i kupling mellom tilførsel og blandebatteri. Vannspruten stod rett til værs da vannet ble satt på for å finne lekkasjepunktene.

Takstmannen uttalte videre at det ikke var påsatt noe varme fordi boligen var fraflyttet. Sikrede og hans ekskone hadde byttet på å dra til boligen flere ganger i uken i forbindelse med klargjøring for salg. Det var ikke montert varmekilder i boligen som skulle forhindre eventuelle frostdannelser.

Foretaket bekreftet dekning 7.3.24, men varslet samtidig mulig avkortning pga. brudd på sikkerhetsforskrifter om å holde bygningen tilstrekkelig oppvarmet og stenge hovedstoppekranen hvis man er borte fra boligen i mer enn en måned. Det ble vist til fal. § 4-8. Foretaket etterspurte mer informasjon om hvor lenge boligen hadde stått tom, hvem som var der sist, om hovedstoppekranen var stengt og hvor mye varme som var påsatt.

Sikrede svarte at J flyttet ut den 1.9.23. Hun hadde vært i boligen jevnlig for å rydde og vaske boligen før salg. Sikrede opplyste at det var påsatt varmekabler i badet i førsteetasje. Varmepumpen hadde også stått på 17 grader gjennom hele vinteren. De hadde stengt av vannet da de oppdaget skaden. Alle dørene i huset var åpne for å fordele varmen jevnt.

Foretaket informerte 20.3.24 om at erstatningen ble redusert pga. brudd på sikkerhetsforskrifter om tilstrekkelig varme og stenging av hovedstoppekranen ved fravær over en måned. Foretaket hadde hensyntatt at det var folk i boligen i forbindelse med klargjøring for salg, men boligen måtte regnes som fraflyttet når det ikke lenger bodde folk i bygget. Hovedstoppekranen skulle derfor vært stengt. Det var årsakssammenheng mellom bruddene på sikkerhetsforskriftene og forsikringstilfellet. Videre mente foretaket at sikrede var mer enn lite å legge til last. Det ble vist til fal. § 4-8. Foretaket reduserte erstatningen med 35 %. Erstatningen var beregnet til kr 101 599 før fratrekk for egenandel og avkortning. Skaden ville gjøres opp med kontantoppgjør.

Etter klage fra sikrede opprettholdt foretaket avgjørelsen 21.3.24 og vedla informasjon om klagemuligheter.

Sikrede klaget på ny og anførte at boligen hadde vært tilstrekkelig oppvarmet, og at det hadde vært folk i boligen nesten hver dag, minimum annenhver dag.

Sikrede fremla videre en uttalelse fra en byggmester som hadde vært på befaring:

Jeg ble kontaktet som uavhengig tredjepart av [sikrede] for å se på skade som oppstod i hans bolig på [...]

[sikrede] var fortvilet over rapporten, som var utredet av et takstselskap.

Byggmester [...] utreder denne kommentaren, på grunnlag av det han føler er manglende teknisk innsikt i takstselskapets konklusjon.

Takstselskapet konkluderte med at det er frost som er årsak til denne lekkasjen og at det ikke har stått på varme i boligen. Noe [sikrede] bestrider, han sier at varmpumpen har stått på hele tiden. Så da har vi jo en grunnvarme på 10-15 plussgrader.

Da jeg så på de koblingene under kjøkken benk og bad oppe, så ikke jeg noen rør som var deformerte. Er klar over at overganger mellom kobber og plast i kjøkkenbenk kan gli fra hverandre, men da er det at innstikks hylse eller klemring ikke er monter riktig. Eller rett og slett mangler.

På badet kom jo vannet ut i underkant av platene og ut på gulvet og videre ut i gang/etasjeskille. Her er det kobberrør i vegg og helt frem til vask, kunne heller ikke se noe deformerte rør her. Og i rapporten ble det nevnt at årsak til lekkasje er frostskaide på rør. Spørsmålet mitt er da, hvordan kan du konkludere med det uten å åpne veggen. Dette kunne jo lett gjøres md å gå inn i veggen på soveromssiden.

[...]

Jeg vil jo til slutt si når dette skal repareres igjen vil jo rammen på denne kostnaden ligge på 400.000-500.000.- tusen da har du ca. 100.000-150.000.-i materialer og 300.000-350.000.-i arbeid. Da har jeg ikke med arbeid med uttørking/utbedring av fuktskaide.

Denne kommentaren er skrevet med min bakgrunn som Byggmester, har holdt på i snart 20 år. Med den erfaringen så mener jeg at jeg har god grunn til å komme med en kommentar til denne rapporten.

Uttaler meg ikke som rørlegger.

Foretaket fremla deretter følgende tilleggskommentarer fra egen takstmann:

Jeg har flere ganger via telefon og e-post forsøkt å få kunde til å sende meg strømforbrudet idet tidsromet huset til kunde ble skadet. Det har ikke lyktes. Jeg har ikke fått tilsendt noe fra kunde.

Bilder av rørbrudd er sendt til Rørleggermester [...], og han svarer med å si at dette er et typisk rørbrudd grunnet frost. En slik kobling som er montert her er en Nil kobling og den tåler lite før den ryker ved en frostsprengning i rør.

[Takstmann S] som befarte skaden sier at huset var veldig kaldt når han kom på befaring. Han registrerte ikke at det var satt på noen form for varme. Kunde opplyser over telefon til undertegnede at det var en varmepumpe i drift i huset når skaden skjedde.

Huset er veldig stort og selv med en varmepumpe på maks styrke ca 7 kw vil det ikke være tilstrekkelig til å holde huset varmt nok for eventuelle frostskaider.

Hvis huset er på 246 m2 slik [takstmann S] skriver i sin rapport, vil behovet for oppvarming for å hindre frost være minst 12,3 kw.

Undertegnede kan ikke se noen momenter som skulle tilsi at skadeårsak er noe annet enn frost.

Videre kommenterte takstmannen følgende om erstatningsberegningen:

[Takstmann S] har kalkulert skaden i ICC som er Frende sitt kalkulasjonssystem. [takstmann S] har kalkulert skaden utfra det han kunne registrere som skadeomfang på befaringsdagen. Jeg kan ikke se noe grunn for at kalkylen skal være feil, men vanskelig å fastslå uten å se selve skaden. Hvis skaden ikke er utbedret er det jo en mulighet for å innhente pris fra en leverandør eller byggmester. Det at en ekstern byggmester kommer med en estimert reparasjonskostnad på 400 -500 tusen anser jeg som useriøst.

Dette er tall som er tatt ute i løse luften mener jeg.

Anbefaler at skaden gjøres opp etter det som er kalkulert i ICC av [takstmann S]

Deretter skrev foretakets takstmann følgende om oppvarmingen i sikredes bolig:

En bolig fra 1962 med datidens isolasjon vil normalt måtte ha et behov for oppvarming på mellom 40-100 watt pr m2. Nyere bolig etter 1980 vil ha et lavere behov for oppvarming.

Hvis varmepumpen på 7 kw stod på fullt vil den likevel ikke klare å varme opp en bolig på 246 m2.

7000w/246 blir 28,45 w pr m2, noe som er alt for lite.

Se vedlegg.

[Takstmann S] som befarte skaden sier at huset var iskaldt når han kom til stedet.

Laveste temperatur målt i [...] like før skaden skjedde var på -21,3 grader celsius.

På skadedagen var temperaturen +0,6 grader celsius.

Foretaket sendte nytt brev til sikrede og fastholdt at erstatningsoppgjøret var korrekt.

Sikrede krever ytterligere erstatning. Sikrede bestrider at foretaket kan avkorte erstatningen pga. brudd på sikkerhetsforskriftene. Boligen var tilstrekkelig oppvarmet. Sikrede viser til innhentet uttalelse fra byggmester M som har vært på befaring. Han mente at skaden ikke skyldtes frost. Det avvises at vilkårene for avkortning er oppfylt. Sikrede har ikke brutt sikkerhetsforskriftenes pkt. 13.6 eller 13.7.

Sikrede anfører videre at skaden oppstod under en periode med ekstremnedbør av snø. Dette kan ha vært en medvirkende eller avgjørende årsak til at skaden oppstod, jf. vilkårenes pkt. 4.1 nr. 7 eller 10.

Sikrede anfører at foretakets erstatningsoppgjør ikke er tilstrekkelig for å utbedre skadene og viser til innhentet prisestimat fra byggmesteren på ca. kr 400-500 000.

Forsikringsforetaket avviser ytterligere ansvar og anfører at sikrede har brutt sikkerhetsforskriftenes pkt. 13.6 og pkt. 13.7. Takstmannen mente at lekkasjene skyldtes frostsprengning som følge av for lite oppvarming i boligen. At sikrede har hatt varmepumpen på, er ikke tilstrekkelig til å holde boligen oppvarmet. Boligen er 246 kvadratmeter, og varmepumpen med maks 7 kW er ikke nok. Ifølge foretakets interne takstmann vil en varmepumpe som står på for fullt maks produsere 28,45 watt per m². Selv om værforhold kan ha vært medvirkende, så fratar ikke det sikrede ansvaret for å sørge for at boligen er tilstrekkelig oppvarmet.

Foretaket anfører videre at sikrede har brutt sikkerhetsforskriften om å stenge av hovedstoppekranen. Boligen var fraflyttet. Dersom vannet hadde vært stengt, så ville skaden vært vesentlig redusert.

Foretaket anfører at kontantoppgjøret er i samsvar med vilkårene. Foretaket er ansvarlig for kostnader til å sette boligen i vesentlig samme stand som før skaden. Foretaket avgjør om skaden skal gjøres opp med kontantoppgjør. Takstkonsulenten har kalkulert skaden på bakgrunn av de skader som kunne registreres på befæringsdatoen. Erstatningen er beregnet etter hva foretaket måtte ha betalt for å bestille håndverkere til å utbedre skaden. Prisen som sikrede har innhentet fra byggmesteren er kun estimert, og arbeidet er ikke spesifisert. Følgelig kan ikke estimatet legges til grunn for erstatningsoppgjøret.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning etter rørbrudd fordi

1. det ikke foreligger grunnlag for avkortning, og
2. kontantoppgjøret er for lavt.

1. Avkortning

Den første sikkerhetsforskriften angir at bygningen skal være «tilstrekkelig oppvarmet slik at du unngår frostskaade». Ordlyden «tilstrekkelig oppvarmet» sier ikke noe om hvor mye varme som må være påsatt for å overholde sikkerhetsforskriften. Formuleringen kan ikke tolkes slik at bygningen ikke er tilstrekkelig oppvarmet idet en frostskaade oppstår, jf. FinKN 2012-316. Nemnda har imidlertid i langvarig praksis lagt til grunn en minstestandard på 75 W/m² som norm for forsvarlig oppvarming, jf. bl.a. FinKN 2012-316 og 2024-706. Nemnda har også konkludert med at sikkerhetsforskriften er tilstrekkelig presis selv om temperaturangivelsen ikke er angitt, jf. FinKN 2024-706. Dette betyr imidlertid også at en lavere standard kan være aktuell dersom forholdene tilsier det. Derimot er det klart at det ikke er tilstrekkelig at det er satt på varme, jf. at oppvarmingen skal være «tilstrekkelig» ut fra en objektiv norm om hva som normalt kreves som «tilstrekkelig oppvarming».

Det er fremlagt flere fagkyndige uttalelser som belyser hvor mye varme som var påsatt. Foretakets takstmann S har uttalt at det ikke var påsatt noe varme i boligen da han var på befaring, og at det ikke var montert varmekilder i boligen som skulle forhindre eventuelle frostdannelser. Dette tilsier at det ikke var påsatt varme overhodet.

Sikrede har fremlagt følgende uttalelse fra byggmester B:

Takstselskapet konkluderte med at det er frost som er årsak til denne lekkasjen og at det ikke har stått på varme i boligen. Noe [sikrede] bestrider, han sier at varmepumpen har stått på hele tiden. Så da har vi jo en grunnvarme på 10-15 plussgrader. [...]

Nemnda tolker uttalelsen slik at den bygger på sikredes uttalelser. I så fall kan den ikke tillegges vekt.

T har også uttalt følgende om oppvarmingen:

En bolig fra 1962 med datidens isolasjon vil normalt måtte ha et behov for oppvarming på mellom 40-100 watt pr m². Nyere bolig etter 1980 vil ha et lavere behov for oppvarming.

Hvis varmepumpen på 7 kw stod på fullt vil den likevel ikke klare å varme opp en bolig på 246 m².

7000w/246 blir 28,45 w pr m², noe som er alt for lite.

Se vedlegg.

Takstmann [...] som befarte skaden sier at huset var iskaldt når han kom til stedet.

Laveste temperatur målt i [sted] like før skaden sjedde var på – 21,3 grader celsius.

På skadedagen var temperaturen + 0,6 grader celsius.

Ut fra dette var det påsatt maksimalt 28,45 watt per kvadratmeter. Sikrede har ikke fremsatt fagkyndige beregninger som motbeviser denne utregningen. Sikredes takstmann er forespurt hvordan han kom frem til at det var 10-15 grader, men har ikke svart. Den bevistvil som da er skapt, må gå ut over sikrede. Det må da legges til grunn at det var maksimum 28,45 watt i boligen. Dette er under 50 % av standardisert norm, og kan ikke regnes som «tilstrekkelig». Forskriften er dermed objektivt sett brutt.

Det er videre et krav om at det må være årsakssammenheng mellom bruddet på sikkerhetsforskriften og forsikringstilfellet, jf. fal § 4-8 andre punktum. Etter ordlyden har sikrede bevisbyrden for manglende årsakssammenheng.

Det er fremlagt motstridende takstrapporter når det gjelder spørsmålet om årsakssammenheng. S uttaler følgende om skadeårsaken:

En lekkasje fra kaldtvann i benkeskap under kjøkkenvask i 1.etg med skader i underliggende Gang 2 og en lekkasje fra våtrom som har ført til følgeskader i underliggende himling i Gang.

Lekkasjepunktet på badet er ikke kjent, men lekkasjeårsak ansees som frostbrudd i metallrør som en følge av manglende oppvarming. Lekkasjen har ikke påført skader på våtrom, kun underliggende himling.

Lekkasjeårsak på kjøkken kommer av frostspreng i kupling mellom tilførsel og blandebatteri. Vannspruten stod rett til værs da vannet ble satt på for å finne lekkasjepunktene.

S mente altså at skaden oppstod ved frostspreng pga. manglende oppvarming.

S uttalte videre i e-post av 8.1 at han hadde sendt bilder av rørbruddet til Rørleggermester [...], og han svarte at dette var et typisk rørbrudd grunnet frost. Uttalelsen er imidlertid udokumentert og kan ikke legges til grunn.

B avviser at skadeårsaken var frost:

Takstselskapet konkluderte med at det er frost som er årsak til denne lekkasjen og at det ikke har stått på varme i boligen. Noe [sikrede] bestrider, han sier at varmepumpen har stått på hele tiden. Så da har vi jo en

grunnvarme på 10-15 plussgrader.

Da jeg så på de koblingene under kjøkken benk og bad oppe, så ikke jeg noen rør som var deformerte. Er klar over at overganger mellom kobber og plast i kjøkkenbenk kan gli fra hverandre, men da er det at innstikks hylse eller klemring ikke er monter riktig. Eller rett og slett mangler.

På badet kom jo vannet ut i underkant av platene og ut på gulvet og videre ut i gang/etasjeskille. Her er det kobberrør i vegg og helt frem til vask, kunne heller ikke se noe deformerte rør her. Og i rapporten ble det nevnt at årsak til lekkasje er frostskaade på rør. Spørsmålet mitt er da, hvordan kan du konkludere med det uten å åpne vegg. Dette kunne jo lett gjøres md å gå inn i vegg på soveromssiden.

[...]

Denne kommentaren er skrevet med min bakgrunn som Byggmester, har holdt på i snart 20ar. Med den erfaringen se mener jeg at jeg har god grunn til å komme med en kommentar til denne rapporten.

Uttaler meg ikke som rørlegger.

B mente at det ikke var deformerte rør og reiste spørsmål om skaden kunne være forårsaket av monteringsfeil eller mangler ved rørene. B presiserer imidlertid at han ikke uttaler seg «som rørlegger», og hans kompetanse i denne sammenheng er ikke nærmere dokumentert. Nemnda mener spørsmålet om rørene er feilmontert eller skadet pga. frostsprengning burde avklares av en rørlegger.

Nemnda har ikke grunnlag til å overprøve de fagkyndige vurderingene. Utgangspunktet er imidlertid at brudd på sikkerhetsforskriften skaper en presumsjon for årsakssammenheng som sikrede må motbevise, og vekten av B's uttalelse svekkes av manglende kompetanse. Nemnda må derfor legge til grunn at det foreligger årsakssammenheng.

Spørsmålet er da om sikrede var mer enn lite å legge til last for bruddet på sikkerhetsforskriften, jf. fal. § 4.8 annet punktum.

Det dreier seg om brudd på en skriftlig handlenorm i en kontrakt sikrede har inngått, og normen har som formål å unngå risiko for skade. Utgangspunktet er at et slikt brudd må regnes som uaktsomt. Samtidig er sikrede beskyttet mot mer unnskyldelige forsømmelser, jf. Bull/Wilhelmsen, Forsikringsrett 2024 s. 405.

Risikoen for frostskaader om vinteren er stor og må regnes som alminnelig kjent. Videre hadde sikrede et enkelt handlingsalternativ ved å sette på mer varme. Nemnda kan ikke se at det foreligger omstendigheter som unnskylder bruddet på sikkerhetsforskriften. Sikrede er derfor mer enn lite å legge til last.

Avkortningen kan da finne sted under hensyn til arten av den aktuelle sikkerhetsforskrift, skyldgraden, skadeforløpet og forholdene ellers, jf. fal. § 4-8 tredje punktum.

Forskriften er viktig for å unngå frostskaader, og sikrede hadde et enkelt handlingsalternativ. I tilsvarende saker hvor sikrede har brutt sikkerhetsforskriften om å holde bygningen tilstrekkelig oppvarmet, har nemnda godtatt avkortning på 15–50 %, jf. FinKN 2024-706. Totalkostnadene i saken er på kr 101 559, og foretaket har avkortet 35 %. Dette må godtas.

Ut fra dette er det ikke nødvendig for nemnda å ta stilling til om sikkerhetsforskriften om å stenge hovedstoppekranen «Hvis bolighus blir forlatt mer enn en måned» er brutt.

2. Kontantoppgjøret

Etter vilkårene pkt. 5.3 er foretaket ansvarlig for kostnader til å reparere bygningen slik at den kommer i «vesentlig tilsvarende stand som før skaden». Videre angis at foretaket kan avgjøre at skaden skal gjøres opp med et kontantoppgjør og foretaket «erstatte det laveste beløpet».

Etter alminnelige bevisbyrderegler har kravstiller bevisbyrden for sitt krav. Dette omfatter også kravets omfang. Spørsmålet er så om sikrede har sannsynliggjort at foretakets oppgjør ikke er tilstrekkelig til å sette bygningen tilbake til «vesentlig tilsvarende stand som før skaden».

Foretaket har lagt til grunn at det koster kr 101 599 å utbedre skadene. Sikrede anfører imidlertid at oppgjøret ikke er tilstrekkelig. Sikrede viser til uttalelse fra B:

Jeg vil jo til slutt si når dette skal repareres igjen vil jo rammen på denne kostnaden ligge på 400.000-500.000.- tusen da har du ca. 100.000-150.000.-i materialer og 300.000-350.000.-i arbeid. Da har jeg ikke med arbeid med uttørking/utbedring av fuktskade.

Det er uklart for nemnda hvorfor foretaket og B vurderer både arbeidskostnader og materialer forskjellig. Foretakets takst bærer imidlertid preg av nøyaktige beregninger, mens B angir summen som anslagsvis innenfor et ganske stort intervall. Ut fra dette fremstår foretakets takst som mest sannsynlig. Nemnda kan ikke se at de sprikende ca. angivelsene fra byggmesteren er tilstrekkelig til å sannsynliggjøre at foretakets takst er feil, og byggmesteren har heller ikke forklart hvilke poster i foretakets beregning som er feil.

Nemnda kan etter dette ikke se noe grunnlag for ytterligere ansvar for foretaket.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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