

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-930

22.9.2025

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Dekning for utgifter i forbindelse med blokkering av utvendig rørledning – brudd?

Sikrede oppdaget frittstående vann i kjelleretasjen og meldte fra til foretaket. Foretaket bekreftet dekning for de innvendige vannskadene, men årsaken måtte avklares før utbedring. Ved spyling ble en stopp i røret oppdaget, og ved graving ble det avdekket at en plastpose hindret avrenning i utløpsrør. Foretaket avsto dekning med henvisning til at forsikringen ikke dekket skade på drensledning og opplyste om klagemuligheter. Sikrede var uenig i avslaget og fortsatte korrespondansen med foretaket. Foretaket opprettholdt sitt standpunkt og viste på nytt til klagemuligheter. Sikrede ba om at foretaket endret sin konklusjon, men foretaket fastholdt denne og opplyste samtidig at hvis sikrede var uenig, så måtte han benytte seg av «de klagemuligheter du ble informert om i epost 15.5.». Sikrede klaget 24.9.24 på avslaget. Foretaket svarte at klagefristen var oversittet. Sikrede var uenig og innga 14.11.24 klage til Finansklagenemnda. Nemnda kom til at det var uklart om plastposen hadde ført til skade på selve røret, men at skade på drensledning med avsløp uansett var unntatt dekning. Nemnda bemerket videre at utgifter til å avdekke skade, var utgifter sikrede selv måtte bære.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for utgifter i forbindelse med blokkering av utvendig rørledning, herunder om klagen er fremsatt for sent, jf. fal. § 8-5 andre ledd.

Sikrede oppdaget vann i kjelleren og meldte fra til foretaket. Foretakets skadeinspektør besiktiget boligen 24.8.23. I rapport 29.8.23 fremgikk det at det måtte gjøres nærmere undersøkelser for å avdekke nøyaktig skadeårsak. Det var tale om vann opp fra sluk i kjellerbod, med vannspeil utover kjellergulv. Skadeomfanget var beskrevet som svellskader på gulv i to boder og trappegang, samt fuktopptrekk i dører. Videre:

Hvis det oppdages større skadeomfang enn det som er beskrevet i denne rapporten må undertegnede eller saksbehandler kontaktes

Skadeårsak må utbedres før kjellerrommene bygges opp igjen

Foretaket bekreftet samme dag dekning for skadene i henhold til rapporten:

Vi erstatter skaden i henhold til vedlagte takstrapport og har bestilt håndverker.

Deretter ble B engasjert for å avklare skadeårsak. Det ble åpnet på tre ulike steder i kjelleren, og grunnvannet sto helt opp til betongplaten. B oppga i chat med foretaket at:

Her trengs det utbedring på drens før det kan bygges opp.

Sikrede engasjerte S for å utføre nødvendig utbedring utvendig. Det ble konkludert med at hovedårsaken til tilbakeslaget var en plastpose som var fastkilt i utløpsrøret for drenering og takvann, og som hindret avrenning, jf. e-post fra S til sikrede 5.7.24. Rapport datert 4.10.23 fra inspeksjon fra fremgravd punkt hadde følgende sammendrag:

Det ble utført inspeksjon ifra flere punkt på taknedløp. Nedløpsrør ved inngangsparti og utv bod går på et lukket system som har utløp i bekk. Nedløpsrør som er på østsiden av bolig går på system som går via kum på eiendom til nabo og videre ut til bekk. Punkt ved nedløpsrør på østsiden blir gravd fram for tilkomst direkte på drenering. Det ble da registrert høy vannstand, noe som samsvarer med nivå på vann innv i kjeller. Det ble gjort forsøk på spyling og kamerainspeksjon av drenering/overvannsledning ifra bolig, men noe hindret dette ved ca 9m ifra gravepunkt. Det ble besluttet å grave fram rør ved veranda for å kartlegge årsak. Ved framgraving ble det funnet plastpose både rundt rør og innvendig i utløpsrør. Dette hindret avrenning og tilbakeslag i kjeller oppstår. Plastpose er av typen Coop Extra handlepose. Trolig ifra 2007 da drenering har blitt skiftet på bolig.

Sikrede oversendte rapporten til foretaket 19.11.23 og ba om tilbakemelding. S skrev følgende sammendrag ved oversendelsen til sikrede:

Sammendrag:

Inspeksjon ifra framgravd punkt på drenering

Plastpose innv i utløpsrør hindret avrenning. Trolig vært i røret ifra drenering ble skiftet i 2007. Nytt utløpsrør ble gravd ifra punkt under veranda og ut til eks.utløp som går til bekk.

Skadeinspektøren ba om tilbakemelding fra foretaket på om dette var noe som var dekket under forsikringen, hvorpå foretaket svarte følgende:

Overvannsledning, infiltrasjonsledning, spredegrøft, brønn eller borehull er ikke omfattet av forsikringen.

Skadeinspektøren videresendte til sikrede, som reagerte på svaret:

Dette var tynt. En liten henvisning til rapporten kunne vært på sin plass. En rapport vi har brukt kr 5000 på etter oppfordring fra dere. Kan heller ikke se at e-posten fra [sikrede], som du skulle videresende, er med i korrespondansen her.

Sikrede kontaktet deretter foretaket og anførte at skaden var dekningsmessig:

Skadeårsaken som har truffet oss er tilfeldig og plutselig og må være dekket av topp forsikringen hos dere. I alle fall må den delvis være dekket. Noe annet vil fremstå som svært urimelig.

Bilder av den 'skyldige' bæreposen viser tydelig at den umulig kunne ha ligget i jorden så lenge som tilbake til sist oppdatering av rørsystemet til huset. Denne må ha kommet inn i rørsystemet på en annen måte. Det er heller ingen skade på rørledningen som er skadeårsak. Det betyr at denne uforklarlige posen er 100% skyld i skaden og er for oss tilfeldig og svært plutselig. Det er for slike hendelser vi stoler på forsikringen.

Foretaket avslo dekning 3.1.24 med henvisning til at forsikringen ikke dekket skade på drensledning. Foretaket bekreftet imidlertid at det ville dekke kr 5 000 for utlegg til kamerainspeksjon, da dette også omfattet avløp. I avslaget ble det vist til klagemuligheter:

Hvis du ikke er enig i vår avgjørelse i klagen din, kan du ta saken videre til Finansklagenemnda.

Vi gjør oppmerksom på at fristen for å klage er seks måneder etter at du mottok dette brevet. Fristen avbrytes ved å klage skriftlig til Fremtind Forsikring Klageservice, Finansklagenemnda eller ved å ta rettslige skritt. Hvis du ikke klager innen fristen, mister du retten til erstatning.

Sikrede tok kontakt med foretaket etter mottak av avslaget, men foretaket opprettholdt sitt standpunkt 1.2.24:

Viser til samtale og mottatte mailer.

Nok en gang må vi bekrefte at vi ikke dekker kostnader vedr utvendig drenering. Uansett om det er kartlegging av drenering eller omlegging.

At det var drenering det var snakk om ble avklart tidlig og bekreftet ved kamerainspeksjon vi har valgt å dekke.

Sikrede anmodet 7.2.2 om at foretaket så på rapporten fra S en gang til. Årsaken til skaden var ikke dreneringen, som ble bekreftet å være funksjonell og i god tilstand, men plastposen:

Dette er for oss en plutselig hendelse, som vi ikke på noen måte kunne påvirke/avverge før hendelsen skjedde. Plastposen karakter tyder på at den ikke er gammel. Den var nesten hel og fortsatt med skarpe farger. Den vises på bilder i rapporten. Vi ber dere derfor om å vurdere saken på nytt.

Sikrede purret på svar to ganger i april, men foretaket opprettholdt 15.5.24 avslaget. I e-posten viste foretaket også til rapport fra A rørservice. Nederst i e-posten skrev foretaket følgende:

Til info opplyses også om dine klagemuligheter:

Du kan klage på avgjørelsen vår

Hvis du er uenig i avgjørelsen vår, kan du klage. Da er det viktig at du får frem hvorfor du er uenig med oss. Har du nye opplysninger eller ny dokumentasjon, må du sende dette sammen med klagen.

Fristen for å klage er seks måneder fra du mottok avgjørelsen vår. Du kan fylle ut skjemaet på www.fremtind.no/klage, eller sende en skriftlig klage til Klageservice i Fremtind Forsikring. Du kan også klage til Finansklagenemnda, eller bringe saken inn for domstolene.

Hvis du ikke klager eller bringer saken inn for domstolene innen 6 måneder, mister du retten til en eventuell erstatning. Dette følger av forsikringsavtaleloven § 8-5, 2. ledd.

Sikrede var fortsatt uenig og ba 22.5.24 om at foretaket endret sin konklusjon. Foretaket opprettholdt 13.9.24 igjen sitt standpunkt om at utvendig utbedring ikke var dekningsmessig:

Bygningsforsikringen erstatter de tilfeldige og plutselige skadene som framgår av vilkåret, og som har skjedd i forsikringstiden din her hos oss. Utgifter til vedlikehold og/eller forbedringer dekkes ikke.

Basert på mottatt rapport/takstrapporten/opplysninger i saken legger vi til grunn at skaden skyldes at gammelt avløp/ drenering som ikke ble tilstrekkelig blendet av tidligere eier. Dette ble altså utført før forsikring ble tegnet hos oss. Bakenforliggende årsak til tilbakeslaget skyldes slik vi vurderer det en feil/ mangel. Utbedring av feil og mangler er ikke dekket av forsikringen. Drenering er heller ikke omfattet av forsikringen.

Vi kan derfor ikke erstatte utgifter til reparasjon av årsaken til tilbakeslagsskaden. Da årsaken til tilbakeslaget ikke er dekket av forsikringen dekkes heller ikke kostnader til kartlegging.

Nederst i e-posten skrev foretaket følgende:

Vi opprettholder altså vår tidligere vurdering og avgjørelse i saken. Dersom du er uenig i vår avgjørelse må du benytte deg av de klagemuligheter du ble informert om i epost 15.5.

Sikrede klaget til foretaket 24.9.24 og opplyste at saken var meldt til politiet som mulig hærverk. Sikrede poengterte at det var vanskelig å forstå at foretaket skulle være 100 % fri for ansvar for de utvendige bygningsdelene som hadde blitt undersøkt, skadet og reparert, og at det var vanskelig å forstå årsakssammenhengen foretaket beskrev og rapporten som var skrevet.

Foretaket svarte 10.10.24 at klagefristen var utløpt da den var seks måneder fra avslaget 3.1.24. Sikrede var uenig i dette og viste til at foretaket 13.9.24 hadde vist til at klagefristen startet 15.5.24. Foretaket opprettholdt 21.10.24 at klagefristen var utløpt:

Avslaget du mottok 13.09.2024 var enda ett avslag i forbindelse med skadesaken, men det er samme som avslag gitt tidligere 03.01.2024.

Så her har altså klagefristen gått ut.

Sikrede klaget 14.11.24 saken inn for Finansklagenemnda.

Sikrede krever full erstatning på kr 82 618 pluss renter, og bestrider at klagefristen er oversittet. Sikrede har fortløpende gjennom hele prosessen påpekt forhold som han har bedt foretaket vurdere på nytt. Siste utbetaling vedørende hendelsen kom 8.7.24, så saken kan ikke ha vært avsluttet tidligere enn dette. Man er følgelig innenfor klagefristen. Uansett har foretaket oppgitt at klagefristen startet 15.5.24. Det har også kommet nye beviser som må stoppe klagefristen.

Sikrede bestrider den årsakssammenhengen som foretaket beskriver ut fra rapportene som er fremlagt. Det er brukt feil fakta, feil årsakssammenheng og feil konklusjon. Det er uklare bevis i saken. Det fremstår ikke sannsynlig at posen som ble funnet var fra 2007. Det står beskrevet i rapporter at posen var både utvendig og innvendig av rør. Hvilket rør det snakkes om varierer også; a) nedløpsrør fra takrenne b) rør stuss fra gammelt sluk i boligen c) rørstuss fra gammel kumme i hagen som er full av sement. Sikrede er uenig i at skaden skyldes manglende vedlikehold. Dreneringen er antagelig fra 2007, og trengte ingen utbedring.

Sikrede ba om at vanninntaket ble avsjekket som årsak ettersom det var vann under hele huset og høy fuktighet ved vanninntaket. Sikrede stiller spørsmål ved at dette ikke ble gjort. Det ble tatt flere hull i kjellergulvet, som viste at det var vann under hele gulvet. Det ble målt høyest fuktverdi i et annet rom enn ved gammelt sluk. Dette bekrefter at vannet neppe hadde sammenheng med det gamle sluket i kjelleren. Det kan ikke stemme at handleposen var fra 2007, da den første butikken i denne kjeden først åpnet i Trondheim i 2013. Sikrede mener derfor hærverk er mulig årsak til skaden. Posen må ha kommet ned i bakken på annen måte enn ved graving, da posen er nyere enn 2007 (siste graving/drenering). Sikrede mistenker at posen som ble funnet i rør har blitt puttet ned i avløpet med overlegg fra ukjent tredjepart. Sikrede har anmeldt forholdet.

Skaden bør være omfattet av forsikringen. Det har ikke vært mulig for sikrede å forutse at dette kunne skje og dermed kunne forebygge dette.

Sikrede krever dekning av kartlegging og reparasjon av skader etter hærverk på nedløpet fra taket og utvendig rørledning på boligen. Grunnlaget for sikredes krav er vilkårenes pkt. 4.3, «Brudd på utvendig rørledning og drenskum». Det er enighet om at skaden skjedde tilfeldig og plutselig. Dersom kostnader for kartlegging ikke er dekket av forsikringen, krever sikrede dekning for kostnadene til reparasjon av rørledningene.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at klagefristen er oversittet, og at sikrede derfor uansett har tapt et eventuelt krav. Sikrede fikk avslag 3.1.24 og ble opplyst om hvilke muligheter han hadde til å avbryte fristen, og konsekvensen av oversittelse. Fristen utløp følgelig 3.7.24. Sikrede klaget først skriftlig til foretakets klageorgan 24.9.24, og til Finansklagenemnda 14.11.24. Fristen er følgelig oversittet. Avslaget 15.5.24 var kun informasjon om tidligere avgjørelse, og en påminnelse om at klagefristen løp fra han mottok avgjørelsen. Kontakten mellom sikrede og saksbehandler i foretaket er ikke fristavbrytende. Dette innebærer at sikredes meldinger om at han ikke er enig i avgjørelsen, sendt til saksbehandler, ikke har avbrutt fristen, jf. eksempelvis FinKN 2024-285.

Det fremgikk av foretakets e-post 15.5.24 at klagefristen gjaldt fra sikrede mottok avgjørelsen fra foretaket. E-posten kan ikke tolkes som en avgjørelse. Endringen i klageteksten fra «du mottok dette brevet» til «fra du mottok avgjørelsen vår» tilsier også at det ikke løper en ny frist på seks måneder. At foretaket 13.9.24 skal ha gjort dette utydelig ved å vise til informasjon om klagemuligheter som ble sendt 15.5.24, har ikke relevans for vurderingen all den tid klagefristen på daværende tidspunkt allerede hadde vært oversittet i to måneder. Foretaket viser i den forbindelse til FinKN 2024-285 der det fremgår at når foretaket valgte å behandle saken etter klagefristens utløp, og med manglende fristavbrytelse, måtte et slikt oppgjør anses som kullanseoppgjør uten gjenstand for klageadgang. Dette gjaldt selv om foretaket hadde gitt ny informasjon om klagemuligheter i tråd med kravene etter fal. § 8-5 annet ledd.

Skaden er uansett ikke omfattet av forsikringen. Rapportene fra A rørservice og fra S viser at skaden gjelder drensledning. Skade på drensledning med avløp er unntatt dekning i standard bygningsforsikring vilkårs pkt. 4.3 høyre kolonne. Utvendig skade er derfor ikke omfattet av forsikringen, og det er ikke grunnlag for å dekke skaden på drensledningen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på dekning av utgifter til undersøkelser og utskiftning av rør i forbindelse med avdekking av årsak til dekningsmessige vannskader som oppsto innendørs, herunder om klagefristen er oversittet.

Nemnda ser først på spørsmålet om sikrede har krav på dekning av påløpte utgifter til undersøkelser og utskiftning av rør.

Vilkårene angir at forsikringen omfatter utvendige rør og ledninger med tilknyttet utstyr frem til offentlig ledning eller brønn, men at overvannsledning, infiltrasjonsgrøft, spredgrøft, brønn og borehull ikke er omfattet.

Pkt. 4.3 «Brudd på bygnings rørledning for vann, gass eller annen væske» angir at forsikringen blant annet dekker:

Brudd på utvendig rørledning herunder oljetank, septiktank og drenskum.

Punktet har unntak for «skade på drenering med avløp». Foretaket har avslått dekning med henvisning til at skaden gjaldt dreneringen. Sikrede bestrider at det var noe galt med dreneringen.

Rapporten fra A Rørservice uttaler:

Vann kommer opp av et gammelt sluk i kjeller, dette skjer når det regner ute. Ved kamerakontrollen fra sluk og ut fikk vi stans da vi møtte på en pose og småstein som ligger og blokkerer avløpet. Det er mye som kan tyde på en kollaps på avløpet. Huset hadde tidligere en septiktank, men det er lagt ny kloakk i ettertid og septiktanken er ikke i bruk. Vi tror at tak nedløp, gamle sluk i kjeller og muligens dreneringen er koblet på det gamle avløpet, så dette blir brukt som en overvannsledning. Om denne kobler seg på den nye kloakken lenger ut på tomten er usikkert, men den har nok vært i drift frem til nå.

Rapporten fra S, som ble engasjert for inspeksjon og graving, uttaler:

Det ble utført inspeksjon ifra flere punkt på taknedløp. Nedløpsrør ved inngangsparti og utv bod går på et lukket system som har utløp i bekk. Nedløpsrør som er på østsiden av bolig går på system som går via kum på eiendom til nabo og videre ut til bekk. Punkt ved nedløpsrør på østsiden blir gravd fram for tilkomst direkte på drenering. Det ble da registrert høy vannstand, noe som samsvarer med nivå på vann innv i kjeller. Det ble gjort forsøk på spyling og kamerainspeksjon av drenering/overvannsledning ifra bolig, men noe hindret dette ved ca 9m ifra gravepunkt. Det ble besluttet å grave fram rør ved veranda for å kartlegge årsak. Ved framgraving ble det funnet plastpose både rundt rør og innvendig i utløpsrør. Dette hindret avrenning og tilbakeslag i kjeller oppstår. Plastpose er av typen Coop Extra handlepose. Trolig ifra 2007 da drenering har blitt skiftet på bolig.

...

Plastpose innv i utløpsrør hindret avrenning. Trolig vært i røret ifra drenering ble skiftet i 2007. Nytt utløpsrør ble gravd ifra punkt under veranda og ut til eks.utløp som går til bekk.

Ut fra rapportene var årsaken til tilbakeslaget i kjelleren at en plastpose i utløpsrøret for taknedløp hindret avrenning. Det var derfor ikke tale om et «brudd» på utvendig rørledning, men en pose som lå rundt røret og innvendig i utløpet. Nemnda forstår det slik at posen hindret utløpet i en åpning, og at det ikke dreide seg om rørbrudd.

Sikrede bestrider at posen kan ha vært fra dreneringen ble skiftet i 2007, ettersom det først åpnet en Coop Extra butikk i området i 2013. Sikrede anfører at posen ble ført inn i taknedløpet av en ukjent tredjeperson i senere tid, og at det er tale om hærverk.

Sikredes forsikring har ingen ansvarsbærende klausul som omtaler hærverk, og det er uansett ikke nærmere dokumentert eller sannsynliggjort at det foreligger hærverk.

Derimot omfatter vilkårene andre tilfeldige og plutselige skader. Det er imidlertid uklart om plastposen har ført til skade på selve røret i tillegg til at posen var årsak til tilbakeslagsskadene,

som etter det opplyste er dekket.

Sikrede har etter det opplyste hatt utgifter til å avdekke årsaken til de innvendige skadene, som omfatter spyling, kamerainspeksjon og graving. Foretaket har dekket kamerainspeksjon. Det er uklart for nemnda hvorfor rør ble skiftet, og det synes uansett å være tale om utløpsrøret fra drenering og takvann (jf. e-post fra S til sikrede 5.7.24). Skade på drensledning med avløp er unntatt dekning. Utgifter til å avdekke skade, er utgifter sikrede selv må bære. Jf. blant annet FinKN 2024-4.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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