

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-254

9.3.2026

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Skade på støttemur og asfaltert vei – plutselig – klagefrist oversittet – fal. § 1-5.

Sikrede meldte om skade på støttemur og asfaltert vei, og opplyste at skaden antagelig var forårsaket av villbekk som følge av kraftig nedbør. Naturskadetakst viste at store nedbørsmengder var en utløsende faktor, men at støttemuren over tid var svekket av alder, jordpress og vegetasjon, og at veiskaden hadde utviklet seg gradvis. Foretaket avslo dekning under henvisning til at det ikke forelå en naturskade, og at skaden hovedsakelig skyldtes gradvis svekkelse, og at det dermed ikke var noen plutselig skade. Naturskadenemnda fastslo med endelig virkning at det ikke var tale om en naturskade. Sikrede klaget på foretakets avslag og ba om dekning under den ordinære dekningen. Foretaket opprettholdt sitt standpunkt, men tilbød likevel kr 20 000 som en minnelig løsning. Sikrede krevde full dekning under ordinær bygningsforsikring og anførte at skaden var plutselig, mens foretaket bestred dette og viste til manglende dokumentasjon for en plutselig skadehendelse. Foretaket anførte videre at klagefristen var oversittet. Nemnda kom til at informasjonen om klagefristen slik den ble presentert, herunder at foretaket ikke hadde presisert at sikrede måtte benytte naturskadenemnda og Finansklagenemnda parallelt for de to ulike vurderingene, ikke tilfredsstiller kravet i fal. § 1-5 annet ledd annet punktum, og at foretaket derfor ikke kunne påberope seg at meldefristen i fal. § 8-5 annet ledd var oversittet. Nemnda kom videre til at unntaket for alder/svekkelse medførte at skaden på muren ikke var dekket, men at foretaket var ansvarlig for skaden på asfalten.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skade på støttemur og asfaltert vei, herunder spørsmål om klagefristen er overholdt.

Sikredes forsikring omfatter etter pkt. 2.6 «Plutselige skader», men har unntak for:

- skade som følge av slitasje, tæring, forbruk, tingens alder eller ødeleggelse av tingen selv
- (...)
- utbedring av svak konstruksjon, utbedring av manglende vedlikehold samt utbedring av feilmontering.

Det heter videre at:

Naturulykke er uttømmende behandlet i vilkår for naturskade

Sikrede meldte 17.7.23 om skade på støttemur og asfaltert vei på sin fritidseiendom, og opplyste i skademeldingen at skaden antagelig var forårsaket av villbekk som i oktober året før rant nedover fra overliggende terreng.

Foretaket rekvirerte naturskadetakst. Av takstrapporten etter besiktigelse 30.8.23 fremgikk:

Det har vært store mengder nedbør over flere dager. På skadedagen som er opplyst og være 7 oktober 2022 har overvann fra ett stort nedslagsfelt bakenfor bygningen dannet villbekker som renner inn på eiendommen til forsikringstaker.

Resultatet av dette er at en større del av en støttemur raser ut og et parti av en asfaltert vei opp til boligen blir skadet, her blir bærelag svekket og det dannes sprekker og søkk i veibanen.

Takstmannen konkluderte slik:

Store nedbørmengder over flere dager har rent inn på eiendommen.

Støttemuren er eldre og har gjennom mange år blitt gradvis i dårligere stand og overvann har vasket vekk jord og stein som har vært med på å holde steinblokkene på plass. Det er også en stor klatreplante som vokser på stein muren, røtter har over tid presset seg inn mellom stein og skapt noen svekkelser i konstruksjonen. Den utløsende faktoren for at en større blokk raser ut er store mengder overvann som skyller ned over eiendommen og muren. Det har pågått over flere dager, men på skadedagen var det så mye som 57,4 mm. nedbør som ble målt.

Takstmannen beskrev skadeomfanget for veien slik:

Et område på ca. 6 meter med asfalt har noe skader, vanskelig å vurdere hvor mye av dette som skyldes nedbørmengder på selve skadedagen. Skaden har sannsynligvis utviklet seg over tid, men ble forsterket da det kom store nedbørmengder på kort tid.

Vedrørende støttemuren fremgikk:

På store deler av muren vokser det en klatreplante, planten har røtter som har presset seg inn i mur konstruksjonen og medvirket i svekkelse over tid.

Det er registrert svekkelser / sprekker i andre partier av muren.

Foretaket avsto dekning for skaden 28.9.23 med henvisning til at det ikke var sannsynliggjort en naturskade. Foretaket la til grunn at det sannsynligvis var nedbør som hadde utløst skaden, men at den bakenforliggende årsaken var elde og slitasje på muren, som var unntatt dekning. I avslaget opplyste foretaket følgende om klagemuligheter:

Slik går du frem hvis du vil klage

Du kan kontakte avdelingen som har behandlet saken din på e-post bygning.klage@tryg.no eller brev. Klageansvarlig for avdelingen vil vurdere saken din på nytt.

Om vi ikke finner noen løsning, kan du ta kontakt med Kvalitet, som er Tryg sin klageansvarlige avdeling. Her vil saken din bli gjennomgått og vurdert på nytt. Dette gjøres via følgende lenke: www.tryg.no/send-din-klage.

Avslaget kan også kreves behandlet hos Finansklagenemnda eller bringes inn for domstolene ved søksmål. Nærmere informasjon om muligheten for behandling i Finansklagenemnda finner du på www.finkn.no.

Frist for å kreve saken behandlet av Finansklagenemnda eller bringe saken inn for domstolene ved søksmål:

Dersom du vil bestride avslaget og påklage selskapets avgjørelse, enten ved krav om nemndsbehandling eller ved søksmål for domstolene, må du i henhold til forsikringsavtaleloven § 8-5 og 18-5 gjøre dette senest seks måneder fra du har mottatt denne meldingen. Klagen må være sendt Finansklagenemnda eller sak anlagt for domstolene innen fristens utløp. Du mister retten til erstatning hvis du ikke klager innen fristen går ut.

Fristen løper ikke mens en klage er til behandling i Tryg. Fristen stanser når skriftlig klage er sendt, og starter igjen fra og med den dag du mottar selskapets avgjørelse.

Sikrede var uenig i avslaget, og dagen etter avslaget ba han foretaket om å se på saken på nytt. Sikrede skrev dette i chat på innlogget side med foretaket. I chatmelding 2.10.23 opprettholdt foretaket avgjørelsen, med henvisning til at det ikke var sannsynliggjort at det var villbekk som var årsaken til skadene, og at skadene på veien var synlig allerede på bildene i en tidligere skadesak.

Påfølgende dag informerte sikrede om at han antagelig ville klage inn saken og ba om opplysninger om hvordan dette kunne gjøres. Foretaket viste til at det hadde gitt opplysninger om klagemuligheter i brev 28.9.23.

Sikrede sendte en intern klage til foretaket 17.10.23. Det er noe uklart hvordan sikrede sendte inn klagen, men det fremstår som om han benyttet klageskjema for «Kvalitet» - foretakets klageansvarlige avdeling.

Klagen ble behandlet i klageavdelingen 8.1.24. I svaret opprettholdt foretaket at skaden ikke kunne dekkes som en naturskade. Skaden ble også vurdert under de ordinære vilkår for bygning hvor det var dekning for «plutselige skader». Foretaket viste imidlertid til at det i henhold til dokumentasjon som forelå var tale om skadeutvikling over lang tid, som til slutt medførte at muren raste ut. Foretaket poengterte at dette kunne oppleves som plutselig skade, men at det var et resultat av en prosess som hadde pågått over lengre tid. Foretaket fremla likevel tilbud om en minnelig løsning på kr 20 000 på følgende grunnlag:

Isolert sett kan likevel det at steiner og masser falt ned på tomt/hageanlegg som en plutselig skade der skaden består i at disse steinene må fjernes og fraktes bort.

Når det gjelder skade på vei, har vi som det fremgår over vurdert at skaden ikke skyldes villbekk, men overflatevann.

Her er det vanskelig å si hvor mye av dette som skyldes nedbørsmengder skadedagen.

Her har du fremlagt bilder av asfalt som ble lagt ny for 8-9 år siden. I forbindelse med besiktigelse gjort i en annen skadesak som gjaldt en stormhendelse i januar 2023 kan man og se noe skader i veien.

Vi velger etter en helhetsvurdering å tilby en forent løsning.

Avslutningsvis viste foretaket til tidligere informasjon om klagemuligheter og frister, og informerte om at fristen hadde vært stoppet i tiden foretaket hadde brukt på å behandle klagen. Denne tiden utgjorde to måneder og 22 dager. Foretaket skrev til sist at:

Vi nevner og at klage som gjelder om det foreligger naturskade ikke behandles av Finansklagenemnda.

Hvis det gis avslag for om det foreligger en naturskade kan dette klages inn til:

Klagenemnda for naturskader (...)

Sikrede sendte inn bilder og mer dokumentasjon til foretaket i februar 2024, og ba om en ny vurdering. Foretaket mente dokumentasjonen ikke endret noe og viste 19.2.24 til det som var oppgitt om klagemulighet tidligere. Etter noe korrespondanse mellom partene i februar, og purring fra sikrede i april, sendte foretakets interne klageorgan 18.4.24 et brev til sikrede. I brevet viste foretaket til at det var seks måneders frist for å bringe saken inn for naturskadenemnda, samt følgende:

Vi ser at du er uenig i vår vurdering. Neste klageinstans vil da være klagenemnda for naturskade. Klage som gjelder om det foreligger naturskade behandles ikke av Finansklagenemnda.

Selskapet vil rette seg etter deres avgjørelse.

Håper dette var oppklarende.

Sikrede sendte klage til naturskadenemnda 23.4.24. Vedtak derfra forelå 6.11.24. Sikredes klage ble ikke tatt til følge, da nemnda kom til at det ikke var sannsynliggjort at skadene direkte skyldtes flom i naturskadeforsikringslovens forstand.

Etter vedtaket kontaktet sikrede foretaket på nytt og ba om bistand til hva han kunne gjøre videre. Sikrede nevnte også vanninntrengning i kjeller. Foretaket svarte at sikrede kunne melde vanninntrengning i kjeller som en ny skade. Ellers informerte foretaket om at videre klageadgang i saken eventuelt ville være å stevne foretaket dersom sikrede fortsatt mente at skadesaken var en

naturskade. Videre skrev foretaket at:

Dersom du vil klage på dekning på den vanlige husforsikringen kan dette gjøres til finansklagenemnda.
Bemerk meg at klagefristen er utløpt.

Sikrede reagerte på dette og viste til at det var foretaket som hadde fremsatt skadesaken som en naturskade, og at det var naturlig at han ville prøve saken som en vanlig skade når naturskade var avvist. Sikrede stilte spørsmål til at klagefristen ble ansett utløpt:

Du skriver at klagefristen er utløpt? Skulle jeg ikke tidligere fått opplysninger fra dere om at mens en behandlet det gjennom naturskade polen, at vanlig dekning gjennom husforsikringen foreldes? Har dere vurdert skadene gjennom den vanlige husforsikringen? var det da dere tilbød erstatning på kr 20.000 ?

Foretaket svarte 2.1.25 ved å vise til at saken opprinnelig var behandlet i henhold til de ordinære vilkårene og avslått i brev 28.9.23 hvor det også var vist til videre klagemuligheter.

Sikrede klaget inn saken for sekretariatet for Finansklagenemnda 18.2.25.

Sikrede krever dekning for skadene på støttemur og asfaltert vei. Meldefristen kan ikke anses oversittet da sikrede har fulgt saksgangen foretaket opplyste om, og saken har vært under behandling hele tiden. Sikrede fremmet klage til naturskadenemnda innen fristen og ble ikke orientert om at det eventuelt måtte kjøres en parallell prosess for Finansklagenemnda for kravet under den ordinære bygningsforsikringen.

Det er nå endelig avgjort av naturskadenemnda at skaden ikke er å anse som en naturskade. Sikrede krever derfor dekning under den ordinære bygningsforsikringen.

Sikrede har forsikret begge eiendommene (nr. 71 og nr. 73) i foretaket – skaden har rammet begge eiendommene ettersom veien betjener begge disse, og støttemuren står i grensen mellom de to eiendommene.

Skadene har oppstått plutselig. Asfalten var relativ ny, og det er kun i et seks meters strekk asfalten har skade. Takstmannen forstår slik at det vedgås at skadehendelsen var den utløsende årsaken til skadene på asfalten, og det har, ut ifra skadepotensialet til de dokumenterte vannmengdene, formodningen for seg at disse oppstod samtidig som muren ble skadet.

Selv om ikke villbekkene oppfyller vilkårene for naturskade, hadde villbekkene likevel skadepotensiale til at skaden oppstod plutselig. Takstmannen skrev at villbekkene sannsynligvis var den utløsende årsaken. Sikrede har fremlagt bilder som anføres å vise at bruddstykkene i muren er ferske, og at muren ikke er svekket av bakenforliggende røtter eller lignende. Røttene vokser ikke inn i muren. Det fremgår av bildene at planten kun vokser på toppen av muren, og bruddstykket er i den nedre delen. Planten har ikke medvirket til murutfallet – dette har formodningen mot seg ut ifra billedokumentasjonen. Muren falt ut som følge av press fra store vannmengder som har kommet bak muren. Dette anføres å være en plutselig skade.

Det er dokumentert store nedbørsmengder over flere dager, som etter at jordsmonnet var mettet, kulminerte gjennom skadehendelsen 7.10.22. Det er i langvarig nemndspraksis lagt til grunn at skader som utvikler seg gjennom én dag eller 12 til 13 timer faller innenfor uttrykket «plutselig», jf. HR-2024-2040-A avsnitt 54. I samme dom (avsnitt 56) viste Høyesterett til Bull og Wilhelmsens Forsikringsrett s. 249-250 om at det ikke er *skadeårsaken*, men *skaden*, som må inntreffe plutselig. Overført til sikredes sak har vannmengdene muligens over tid påført muren et jordpress bakfra, men den omstendighet at den falt ut må likevel anses som en plutselig og uforutsett skade.

Muren bar ikke preg av særlig svekkelse eller som en ufagmessig/svak konstruksjon i seg selv. Muren var sedvanlig konstruert etter oppføringstidspunktet. Unntaket for skade forårsaket av slitasje, tæring eller alder kommer derfor ikke til anvendelse. Foretakets anførsel om at jordpress

og klimatiske forhold over tid har svekket muren, anse som spekulasjon og savner dokumentasjon.

Forsikringsforetaket avviser ansvar for skadene på støttemuren og på asfaltert vei.

Klagefristen er oversett. Avslag med opplysninger om klagemuligheter ble gitt sikrede 28.9.23, og den interne klagen ble besvart 8.1.24. Naturskadenemndas vedtak forelå 6.11.24, men sikrede klaget først til Finansklagenemnda 18.2.25.

Uavhengig av klagefristen har sikrede uansett ikke krav på dekning. Skadestedet er [adresse] nr. 71, mens forsikringssted er [adresse] nr. 73. Det er dermed ikke grunnlag for erstatning.

I henhold til vilkårene er det videre en forutsetning for dekning at det har skjedd en *plutselig skade*. Det er betydelig usikkerhet knyttet til både skadetidspunkt og hvordan skaden har utviklet seg:

- Sikrede har opplyst at skaden ble oppdaget i juni 2023, men at den antas å ha oppstått i oktober 2022. Det er imidlertid ikke konkret dokumentert når skaden faktisk inntraff.
- Det er videre opplyst at støttemuren raste ut i forbindelse med store mengder overvann som skyllet ned over eiendommen og muren over flere dager.
- Samtidig viser takstrapporten at støttemuren har hatt gradvise svekkelser over tid, både som følge av jordpress, klimatiske påvirkninger og rotvekst fra en klatreplante.

I notat til foretaket uttalte sakkyndig:

Muren har nok vært utsatt for press over tid. Det er en forstøtningsmur som trolig har stått der siden eiendommen ble opparbeidet. Store vannmengder kan ha vært en utløsende faktor, men jordpress og klimatiske forhold over tid har nok svekket den.

Det foreligger derfor ikke sikker dokumentasjon for at skaden oppstod plutselig, eller at den inntraff på en konkret dato. Det kan like gjerne ha vært en gradvis forskyvning over tid, hvor muren har seget ut etter gjentatte påvirkninger. Sikrede har bevisbyrden for at det har oppstått en plutselig skade, og denne er ikke oppfylt.

I alle tilfeller – forutsatt at skaden var plutselig – ville den vært unntatt dekning i henhold til vilkårenes pkt. 2.6 om skade som følge av slitasje, tæring, forbruk eller alder og utbedring av svak konstruksjon, manglende vedlikehold eller feilmontering. Det er dokumentert at muren har hatt gradvise skader og svakheter over tid. Bilder viser rissmerker, avskallinger og fravær av armering, som er tegn på konstruksjonssvakheter og slitasje. Dette er forhold som omfattes av unntakene.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på dekning for skade på støttemur og på asfaltert vei, herunder om klagefristen er overholdt.

Nemnda ser først på spørsmålet om klagefristen er oversett.

Fal. § 8-5 andre ledd fastslår:

Avslår forsikringsforetaket et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom ikke sak er anlagt eller tvisteløsning etter § 22-2 eller nemndbehandling etter §§ 2 eller 3 i lov om naturskadeforsikring er krevd innen seks måneder etter at sikrede fikk melding i et skriftlig dokument om avslaget. Meldingen må angi fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversettes. Foreldelsesloven 18. mai 1979 nr. 18 § 10 nr. 2 og 4 gjelder tilsvarende.

Foretaket avsto sikredes krav 28.9.23, og opplyste om klagemuligheter. Informasjonen som ble gitt er i samsvar med loven, men foretaket kunne med fordel opplyst om at uenighet om skaden var en naturskade kunne klages inn til naturskadenemnda – ikke Finansklagenemnda. Informasjon om

naturskadenemnda ble først gitt i foretakets klagevurdering 8.1.24.

I henhold til informasjonen foretaket ga i det opprinnelige avslaget, løp ikke klagefristen i perioden fra klage til det interne klageorganet og frem til klagen var vurdert 8.1.24. Dette betyr at fristen ble suspendert i to måneder og 22 dager.

Det er uklart om fristen ble suspendert da sikrede ba om ny vurdering etter innsendelse av dokumentasjon i februar 2024, og foretaket etter å ha opprettholdt sin vurdering likevel skrev at «Klageansvarlig vil se over vurderinger som er tatt, men ikke ta over videre behandling av sakene». Da sikrede purret, fikk han 18.4.24 informasjon fra foretaket om at neste klageinstans ville være naturskadenemnda. På dette tidspunktet hadde foretaket både avslått dekning for skaden under naturskadevilkårene og under de ordinære vilkårene. Nemnda mener foretaket burde presisert overfor sikrede at han eventuelt måtte benytte naturskadenemnda og Finansklagenemnda parallelt for de to ulike vurderingene. Nemnda mener informasjonen slik den ble presentert for sikrede ikke tilfredsstiller kravet i fal. § 1-5 annet ledd annet punktum om at «Alle opplysninger skal være klare, og de skal ikke være villedende». Det følger at forarbeidene at «Bestemmelsen gjennomfører forsikringsdistributionsdirektivet [IDD EU-dir. 2016/97] artikkel 17 nr. 2. Bestemmelsen dekker også kravene til objektive og forståelige opplysninger i artikkel 20 nr. 1, kravet til forståelige opplysninger i artikkel 20 nr. 4 og kravet i artikkel 23 nr. 1 bokstav b om at alle opplysninger skal være tydelige, nøyaktige og forståelige», se prp. L 234 (2020-2021) pkt. 21.1. Nemnda kan ikke se at foretakets informasjon om anke til naturskadenemnda uten tilsvarende informasjon om Finansklagenemnda tilfredsstiller kravene til tydelighet og forståelighet. Nemnda mener konsekvensen av slik uklarhet må være at foretaket ikke kan påberope seg at meldefristen i fal. § 8-5 annet ledd er oversett.

Foretaket har anført at skaden har skjedd på en annen eiendom enn den sikrede har forsikret, og at sikrede dermed ikke har noe krav mot foretaket. Det fremgår imidlertid av sakens dokumenter at sikrede har forsikret både nr. 71 og nr. 73 i foretaket. Nemnda legger derfor til grunn at foretaket frafaller denne anførselen.

Foretaket anfører at skaden ikke er plutselig.

Begrepet «skade» betyr en negativ fysisk innvirkning på den forsikrede gjenstand. En slik forståelse er nå stadfestet av Høyesterett i **HR-2024-2040-A** avsnitt 51:

Begrepet 'skade' betyr en negativ fysisk innvirkning på den forsikrede gjenstand. Skaden inntreffer når årsaken eller påvirkningen materialiserer seg i negative fysiske konsekvenser på gjenstandens materiale, overflate, konstruksjon eller struktur, se Bull og Wilhelmsens Forsikringsrett side 252. Denne forståelsen av skadebegrepet er innarbeidet i nemndspraksis, se Finansklagenemndas avgjørelser FinKN-2019-354, FinKN-2020-640 og FinKN-2024-424.

Formuleringen «plutselig» betyr at skaden må ha oppstått raskt i motsetning til skader som utvikler seg over tid. Nemnda forstår partene slik at de er enige om at skader som utvikler seg gjennom én dag må regnes som «plutselig», men ikke skader som utvikler seg over lengre tid. Dette er i samsvar med fast nemndspraksis.

Det er fremlagt en skaderapport som uttaler:

Den utløsende faktoren for at en større blokk raser ut er store mengder overvann som skyller ned over eiendommen og muren. Det har pågått over flere dager, men på skadedagen var det så mye som 57,4 mm. nedbør som ble målt.

(...)

På store deler av muren vokser det en klatreplante, planten har røtter som har presset seg inn i mur konstruksjonen og medvirket i svekkelse over tid.

Det er registrert svekkelser / sprekker i andre partier av muren.

Rapporten uttaler at det har skjedd en «svekkelse» over tid. Det er uklart for nemnda om «svekkelse» her refererer til en fysisk skade i form av at muren siger eller endrer seg, eller at mur vaskes ut, eller om det dreier seg om langvarig press som ikke har hatt konsekvenser i form av fysisk skade. Sikrede har i ettertid fremlagt ny takst som sier at muren har «kollapset ut fra ekstreme bakenforliggende vannmasser». Dette kan tilsi at skaden inntraff plutselig. Samtidig heter det at «bakenforliggende stein/grus masse er utvasket». Dette kan tilsi at kollapsen er en følgeskade av utvasking – som må regnes som en fysisk skade – over tid, men det er uklart for nemnda om disse massene er en del av muren eller en separat gjenstand. Det er derfor uklart for nemnda om det dreier seg om svekkelse eller skadeutvikling over tid. Vilåårene har imidlertid unntak for skade som følge av «tingenes alder». Det synes klart at svekkelse av muren over tid, bl.a. i form av press fra planter, har samvirket med store mengder overvann som har utløst kollaps av muren. Unntaket for alder/svekkelse gjelder også om dette samvirker med en dekket årsak, og må derfor føre til at skaden på muren ikke er dekket.

Foretakets takst har følgende omtale av veien:

Skaden har sannsynligvis utviklet seg over tid, men ble forsterket da det kom store nedbørsmengder på kort tid.

Her sier imidlertid sikredes siste takst at «asfalten er sprengt opp det er typisk vedr. ekstreme nedbørsmengder at vannet presser opp asfalten», og at det ikke er noe som tyder på at asfalten er lagt feil. Foretaket har ikke kommentert denne uttalelsen. I tillegg er det opplyst om at asfalten ikke er mer enn ti år gammel, slik at det har formodningen mot seg at den på grunn av alder var svekket. Nemnda mener derfor foretaket må være ansvarlig for skade på asfalten.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis delvis medhold.

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