

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-606

4.6.2026

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Vannskade – endring av oppgjørsform – erstatningsoppgjør – fal. § 8-5.

Sikrede hadde super-bygningsforsikring hos foretaket da det oppstod en omfattende vannskade som følge av rørbrudd i boligen. Skaden ble meldt til foretaket kort tid etter, og foretaket bekreftet dekning og igangsatte styrt utbedring gjennom samarbeidspartner. Det oppstod senere uenighet om avkortning i erstatningen som følge av påstått brudd på sikkerhetsforskrift om tilsyn, samt om foretakets beslutning om å avslutte pågående utbedringsarbeider og gjøre resterende arbeider opp som kontantoppgjør. Sikrede anførte i det vesentlige at foretakets skadeoppgjør var uriktig. Sikrede bestred at det forelå grunnlag for avkortning og gjorde gjeldende at boligen hadde vært under tilstrekkelig tilsyn, samt at klageadgangen ikke var tapt. Sikrede krevde videre ferdigstillelse av reparasjonsarbeidene og anførte at manglende fremdrift skyldtes mangelfull byggeledelse hos foretakets samarbeidspartner, ikke forhold på sikredes side. Foretaket anførte på sin side at det forelå grunnlag for avkortning, at klagefristen var oversittet, og at forsikringsvilkårene ga adgang til å endre oppgjørsform til kontantoppgjør når det forelå legitim grunn. Foretaket mente at slike grunner forelå som følge av utfordringer med fremdrift og nødvendige avklaringer/arbeider sikrede var ansvarlig for, og anførte at tilbudt kontanterstatning var i samsvar med vilkårene. Nemnda kom til at sikrede hadde oversittet klagefristen i forhold til avkortningsspørsmålet. Videre kom nemnda til at foretaket kunne endre oppgjørsform til kontantoppgjør, og at foretakets erstatningsoppgjør i saken var korrekt.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om ytterligere erstatning under bygningsforsikring.

Sikrede har «super»-bygningsforsikring i foretaket. Sikredes bolig ble 2.2.24 utsatt for en omfattende vannskade som følge av rørbrudd. Sikrede forklarte i skademelding datert 13.2.24 at skaden ble oppdaget da sikrede kom hjem en fredag etter å ha vært på jobb. Sikrede iverksatte skadebegrensende tiltak. Foretakets vakttelefon ble kontaktet, og sikrede ble satt i kontakt med firma A.

Firma A besiktiget boligen 14.2.24 og utarbeidet rapport. Rapporten uttaler blant annet at boligen var under oppussing fordi sikrede skulle selge den. Boligen var uten møbler. Skaden berørte alle rom, og boligen var ubeboelig. Angitt husleietap per måned var «16 000». Rapporten uttalte videre at det var avtalt styrt utbedring med sikrede.

Foretaket bekreftet dekning i e-post 15.2.24. Foretaket etterlyste samtidig informasjon om hvor lenge huset hadde stått tomt og hva slags tilsyn det var med huset. Sikrede fremla kopi av en e-

post datert 15.2.24 der han opplyste at tilsyn alltid var ivaretatt på hans eiendommer. Foretaket informerte i e-post 12.3.24 at det ikke hadde mottatt noen tilbakemelding med forklaring og derfor ville behandle saken basert på den informasjonen det hadde.

Foretaket informerte i e-post av 12.3.24 at det ville avkorte med 20 % eller inntil kr 120 000 for brudd på sikkerhetsforskrift om å stenge hovedstoppekran ved fravær fra boligen. Dette ville komme til fradrag i erstatningen. Sikrede gjentok i e-post 12.3.24 at det var tilsyn på eiendommen og henviste til tidligere e-post av 12.2.24 med samme informasjon. Foretaket etterlyste i e-post av 13.3.24 ytterlig informasjon om arten av tilsynet.

Sikrede anmodet foretaket i e-post 21.3.24 om å spesifiser hva han måtte dokumentere med hensyn til tilsynet. Sikrede sendte deretter 18.4.24 en beskrivelse av tilsynet i et vedlagt brev datert 17.4.24. Foretaket opprettholdt avkortning i e-post 26.6.24, men reduserte den til kr 50 000, inkludert egenandel. Foretaket begrunnet reduksjonen i avkortningen med at det hadde brukt lang tid på å svare sikrede.

Firma A hadde samtidig i perioden februar til juni (2024) fortsatt arbeidene. Det var i denne perioden korrespondanse mellom sikrede og firma A, samt A's underentreprenører (rørlegger, elektriker og maler). Sikrede informerte foretaket om situasjonen i i e-post 18.4.24, hvor det også fremgikk at det var et «visst volum som tydeligvis er å befatte som oppgradering på egenkost», og at sikrede ville ha en befaring med A om dette.

Prosjektleder i A sendte 12.5.24 e-post til sikrede som bekreftet at rørlegger var i gang, og at arbeidene fortsatte. Det var kontakt mellom sikrede og elektriker per e-post den 22.5.24 der sikrede samme dag bekreftet tilleggsarbeider for spotter. Mellom den 24.6.24 til 25.6.24 var det e-postdialog mellom sikrede og maler, der maler først henvendte seg på telefon, men ila. et døgn fikk avklaring fra sikrede om valg av farge på et baderomsbelegg. Senere samme kveld fikk maleren avklaring på valg av farge på panel, og sikrede svarte i e-posten «alt i en fin farge som du synes er bra».

Prosjektleder sendte 20.6.24 følgende e-post til sikrede:

Har du fått sett på gulv til huset?

Og skal vi levere til hele huset så legger dere i gang og stuen oppe? Eller skal dere avrette der? Avretting jeg har fått pris på tidligere ligger på ca 1000,- m2

Sikrede svarte 8.7.24:

Hei, når det gjelder gulv til huset må det være tilsvarende det som var der. Angående avretting av gulv i stue og gang har ikke jeg, som opplyst på tlf, noe kompetanse til det. Her må det også være tilsvarende det som var og hvem og hvordan har jeg ingen formening om.

Senere samme dag sendte foretaket en e-post til sikrede og firma A:

Jeg tenker vi sørger for kontant på resterende arbeider.
Lag klart oppsett så raskt som mulig.

Det ble utarbeidet en «total kostnadssammenstilling» (kalkyle) den 25.9.25. Kalkylen var på kr 1 029 070. Etter at allerede utførte arbeider fra firma A og underentreprenører var fratrasket, utgjorde erstatningen til sikrede kr 212 071 eks. mva. Foretaket sendte sikrede oppstilling av erstatning i e-post av 25.9.24, der foretaket blant annet skrev:

[Firma A] som har forestått utbedringsarbeidene har informert oss om at de ikke får kontakt med deg og at det derfor er utfordringer med å få gjort nødvendige avklaringer og det har forsinket reparasjonsarbeidene betydelig.

Vi ser oss derfor nødt til å gjøre resterende arbeider opp som kontantoppgjør jf forsikringsvilkårene pkt 5, men velger å ikke gjøre fradrag for arbeidspenger slik det skal jf vilkårene.

Når vi beregner erstatningen er det kalkulasjon fra [firma A] som viser en kostnad for gjenstående arbeider på kr 212.071.

...

Vi dekker i tillegg husleietap med kr 10.000.- mnd da det var pågåenden oppussingsarbeider og dekker for 5 mnd. tilsammen kr 50.000.-

Foretaket trakk uriktig kr 120 000 i avkortning. Sikrede kontaktet foretaket på e-post straks den samme dagen (25.9.24) og skrev at han var tilgjengelig på mail og hadde forsøkt å kontakte firma A på telefon og e-post siden juli. Videre hadde sikrede hatt kontakt med underentreprenører så det ikke stoppet helt opp. Sikrede opplyste at han ville kontakte foretaket over helgen.

Sikrede sendte e-post til foretaket 12.10.24 og henviste til samtale 7.10.24, hvor han hadde foreslått en mulig befaring i boligen. Sikrede opplyste videre at han var informert om at videre saksgang var at han måtte svare på det tilsendte tilbudet, og sikrede avsto kontantoppgjøret. Det ble også påpekt at det var mottatt vedtak om avkortning i tre brev med ulike sum.

Foretaket sendte e-post 15.10.24 der det opplyste at avkortingsbeløpet skulle være kr 50 000, og at det ville sende et korrigert tilbud. Slikt tilbud om kontantoppgjør med klagemulighet ble sendt sikrede 15.10.24.

Sikrede klaget til foretakets «Kundeombud». Sikrede fremholdt at han hadde hatt godt samarbeid med underentreprenørene, men at det var mangelfull byggeledelse fra firma A. Sikrede hadde ikke vært utilgjengelig slik firma A hevdet. Sikrede opprettholdt krav om ferdigstilling av arbeidene, slik at boligen ble beboelig. Tilstanden den 11.2.25 var at boligen var ubeboelig, og manglet vann, strøm, gulvflater, ventilasjon, kjøkken og bad, samt innvendige og utvendige dører som fungerte. Det ble også krevd utbedring av bygningsmassen han mente firma A hadde forårsaket. I tillegg varslet han erstatningskrav i form av advokatutgifter, strømudgifter, kommunale avgifter og husleietap. Sikrede var også uenig i avkortningen.

Foretakets kundeombud sendte avgjørelse 24.2.25 der det viste til at klagefristen for avkortningsvurderingen var oversittet. Reklamasjonsarbeider måtte tas direkte med firma A. Videre skrev foretakets kundeombud:

Og dersom du klager på at arbeidet ikke er ferdigstilt så har ikke foretaket reparasjonsplikt, men kun å dekke det økonomiske tapet, begrenset til hva det måtte koste foretaket å få utført aktuelt arbeid. Det er heller ikke noe som begrenser foretakets mulighet til når som helst å avslutte pågående arbeid og så gjøre resterende arbeider opp som kontantoppgjør.

Og vi vil legge til at vi har fått informasjon om at vår partner over tid opplevde at det var utfordrende å få/ha kontakt med deg på en måte som ivaretok framdrift i utbedringsarbeidene, noe som til slutt var avgjørende for oss om å gjøre opp resterende arbeider som kontantoppgjør.

Sikrede ved advokat fremsatte ny klage til kundeombudet den 13.3.25. Kundeombudet opprettholdt avslag i e-post av 24.3.25.

Saken ble klaget inn til Finansklagenemnda 10.7.25 med fremleggelse av tilsvarende klage som sendt til foretaket 13.3.25. Foretaket sendte tilsvarende 1.8.25, sikredens advokat sendte merknader 21.8.25.

Sikrede bestrider foretakets skadeoppgjør på flere punkter.

Sikrede bestrider for det første at det er grunnlag for avkortning. Boligen har vært under tilstrekkelig tilsyn. Klageadgangen er i behold.

Sikrede anfører for det andre at han har krav om utbedring av skaden/ferdigstillelse av reparasjonsarbeidene. Sikrede fremholder at han ikke er årsaken til manglende fremdrift i

reparasjonsarbeidene, noe som er dokumentert i fremlagt korrespondanse mellom sikrede og firma A, samt underentreprenører. Kontanterstatningen er også beregnet for lavt, men sikredes prinsipale krav er ferdigstillelse av arbeidene.

Sikrede krever også at de skadene firma A har påført eiendommen repareres. Sikrede krever også erstatning for merkostnader i form av utgifter til advokat, strømutfgifter, kommunale avgifter og husleietap. Sikrede begrunner dette med manglende byggeledelse fra firma A.

Angående husleietap mener sikrede at firma A i skaderapporten hadde beregnet et beløp på kr 16 000 i måneden, mens det var gitt erstatning på kr 10 000.

Foretaket anfører at skadeoppgjøret er riktig.

Foretaket hadde grunnlag for å avkorte i erstatningen, med et beløp på kr 50 000, og sikrede har mistet klageadgangen fordi klagefristen er oversittet, jf. fal. § 8-5.

Foretaket mener videre at vilkårene gir foretaket en tidsubestemt rett til å endre til kontantoppgjør, så lenge det (iht. nemndspraksis) foreligger en «legitim grunn». Foretaket mener slik grunn foreligger idet firma A over tid mente det hadde vært utfordrende å holde fremdrift i arbeidet fordi det var vanskelig å få gjort avklaringer med sikrede. Foretaket viser blant annet til at det tok nesten tre uker for sikrede å sende svar knyttet til legging av parkett. Foretaket viser også til at det var et argument at sikrede måtte gjøre forbedringer for egen regning, herunder gulvavretting, samt oppgradering til rør-i-rør. Når slike oppgraderinger må gjøres, vil det kunne forlenge reparasjonstiden. Under slike forhold mener foretaket at det foreligger slike grunner som gjør at det kan endre oppgjørsform.

Foretaket mener at tilbudt kontantoppgjør er i tråd med vilkårene, og sikrede har ikke dokumentert at kalkylen har feil.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Saken gjelder spørsmål om

1. sikrede har oversittet klagefristen for avkortning i erstatningsoppgjøret;
2. foretaket kan endre oppgjørsform fra styrt utbedring til kontantoppgjør;
3. foretakets kontantoppgjør er korrekt;
4. foretakets beregning av husleietap er korrekt;
5. sikrede har krav på erstatning for skader som saneringspartner har påført boligen, strømutfgifter, kommunale avgifter og advokatknstnader.

1. Er klagefristen oversittet

Foretaket har avkortet kr 50 000 som følge av brudd på sikkerhetsforskrift om stenging av hovedstoppekran.

Fal. § 8-5 andre ledd angir:

Avslår forsikringsforetaket et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom ikke sak er anlagt eller tvisteløsning etter § 22-2 [...] 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 oversittes.

Foretaket sendte avgjørelse om avkortning til sikrede per e-post den 12.3.24 med informasjon om at klagefristen var seks måneder, og hvor sikrede måtte klage for å utsette eller avbryte fristen (Kundeombud, søksmål, eller Finansklagenemnda). E-posten ga også informasjon om at foretaket var fri for ansvar om ikke klage ble levert til riktig sted og til riktig tid:

Hvis du vil ha en så enkel saksgang som mulig, anbefaler vi at du følger denne framgangsmåten, da den interne klageordningen i If er raskere enn den i FinKN:

1. Gjør den som har behandlet saken din i If oppmerksom på at du er uenig i avgjørelsen, og hvorfor. Hvis vi ikke blir enige, ta kontakt med Kundeombudet i If.
2. Er du uenig i Kundeombudets vurdering av saken, kan du kontakte FinKN.
3. Hvis du fortsatt er uenig i avgjørelsen i saken, kan du bringe saken inn for domstolene

If er under enhver omstendighet fri for ansvar dersom du ikke reiser krav ved søksmål eller krever nemndbehandling (FinKN) innen 6 måneder fra mottagelsen av dette brev. Bestemmelsene om dette står i FAL §§ 8-5/ §18-5 og 22-1.

At sikrede sendte brev/e-post til foretakets saksbehandler 12.3.24, 17.4.24, samt hadde kontakt med firma A og foretaket i forbindelse med den styrte utbedringen etter dette, avbryter ikke fristen for avkortningsavgjørelsen, se FinKN 2024-285. Det får heller ikke betydning at foretaket reduserte avkortningen fra kr 120 000 til kr 50 000 i e-post av 26.6.25. Foretaket informerte samtidig om at avkortningavgjørelsen var opprettholdt. Klagefristen utløp følgelig 12.9.24.

Sikrede sendte klage til Kundeombudet 11.2.25. Dette var etter utløpet av klagefristen for avkortningsavgjørelsen. Det er derfor ikke nødvendig for nemnda å vurdere spørsmålet om avkortningen var korrekt.

2. Endring av oppgjørsform fra styrt utbedring til kontantoppgjør

Sikrede anfører prinsipalt at han «først og fremst ønsker skaden utbedret». Foretaket mener ordlyden i vilkårene innebærer at endring i oppgjørsform ikke er tidsbegrenset, og derfor kan endres fra styrt utbedring til kontantoppgjør, slik det gjorde i juli 2024.

Sikredes forsikring pkt. 5 «skadeoppgjørregler og erstatningsberegning» angir at:

Erstatningsgrunnlaget fastsettes til hva det vil koste å
reparere/utbedre skaden, eller
gjenanskaffe tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende ting, eller
gjenoppføre tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende bygning.

Erstatningen beregnes på grunnlag av kostnadene til reparasjon / gjenoppføring til samme - eller vesentlig samme - stand som umiddelbart før skaden inntraff, beregnet etter prisene på skadedagen.

...

If har rett til å bestemme hvilket av disse alternativer, samt hvilken reparatør eller leverandør som skal benyttes, eller velge å betale kontant. Kontanterstatningen kan ikke overstige det beløp If ville ha betalt for reparasjon eller gjenanskaffelse. Dersom det ikke kan dokumenteres med faktura at arbeidspenger er betalt, erstattes arbeidspenger med 75 % av Ifs avtalepartnerpriser, eksklusive mva.

Foretaket valgte alternativet «reparasjon» ved styrt utbedring basert på takstrapport. En avtale om reparasjon og styrt utbedring er en bindende avtale mellom partene.

Vilkårene sier ikke hva som ligger i «styrt utbedring». Finans Norge har følgende omtale som også er lagt til grunn i LB-2022-85583:

Styrt gjenoppføring – skjer når selskapet tar hånd om all reparasjon etter skade. Det betyr at selskapet utarbeider anbudsdokumenter, innhenter priser og tar avgjørelse vedr. anbudskonkurransen. Videre følger selskapet opp entreprenør inntil bygget er gjenoppført, og skadelidte kan overta bygning.

Det følger av denne definisjonen at styrt utbedring varer «inntil bygget er gjenoppført, og skadelidte kan overta bygning». Som nevnt må foretakets valg av reparasjonsalternativet også

sees som en bindende avtale med sikrede om reparasjon som foretaket normalt ikke kan gå fra underveis.

Nemnda har i praksis lagt til grunn at foretaket kan gå fra en slik avtale om det har «legitim grunn». Begrepet «legitim grunn» må da referere til alminnelige avtalerettslige eller obligasjonsrettslige grunnlag for å gå fra avtalen. Nemnda har lagt til grunn at foretaket kan skifte oppgjørsform hvis man under arbeidet finner skader eller mangler som ikke er dekket av forsikringen, og som må repareres samtidig med eller før de dekkede skadene kan repareres. Dette forutsetter likevel at endringen i skadebildet har karakter av uriktige forutsetninger for foretaket fordi det ikke var grunnlag for å oppdage disse forholdene ved den innledende undersøkelsen. Videre har nemnda lagt til grunn at foretaket kan ha legitim grunn til å skifte oppgjørsform hvis sikrede ønsker å skifte entreprenør og er uenig om utbedringsmetode og ansvarets omfang. I slike tilfeller stopper prosessen opp, og sikredes adferd får karakter av en oppfylleleshindring for foretaket. I så fall kommer sikrede i kreditor mora.

Foretaket har forklart at gulvene måtte avrettes før ny parkett kunne legges. Dette var et forhold sikrede var ansvarlig for. Nemnda forstår det slik at dette ikke fremkom av den opprinnelige skadetaksten, og derfor har karakter av uriktige forutsetninger for foretaket ved igangsettelse av styrt utbedring. Nemnda forstår foretaket slik at håndverkeren likevel var villig til å foreta en slik oppretting for sikredes regning selv om sikrede ikke kunne kreve dette. Når håndverker kontakter sikrede for avklaring av hvordan dette skal gjøres, må det kunne forventes et raskt svar. Sikrede kan ikke forvente at håndverker skal vente i 18 dager med svar på om arbeidet skal videreføres for sikredes regning eller om sikrede skal overta opprettingen. Nemnda peker også på at det er gått to år siden utbedringen ble avsluttet. Det fremstår som lite hensiktsmessig at foretaket nå skal gå inn med videreføring av utbedringen for den relativt beskjedne andelen som gjensto. Utbedringen var ferdig bortsett fra gulvet som altså måtte opprettes før foretaket kunne gjennomføre sin reparasjon, og når gulvet stopper opp pga. passivitet fra sikredes side, fremstår det som lite hensiktsmessig å fortsette styrt utbedring.

Sikrede gis ikke medhold i at foretaket skal videreføre styrt utbedring.

3. Er foretakets kontantoppgjør korrekt?

Sikrede krever ytterligere erstatning for resterende arbeider, altså at kalkylen på kr 212 071 var for lav.

Foretaket har fremlagt en kalkyle for resterende arbeid. Sikrede har ikke fremlagt noen dokumentasjon som tilsier at foretakets kalkyle er for lav. Anførselen kan derfor ikke tas til følge.

4. Er foretakets beregning av husleietap korrekt?

Sikrede krever dekning for kr 16 000 per måned i tråd med rapporten fra firma A. Foretaket har erstattet fem måneder à kr 10 000 per måned, og begrunner dette i e-post datert 15.10.24 med at det var «pågående oppussingsarbeider».

Sikredes forsikring dekker merutgifter ved dekningsmessig skade, herunder

3.2.2. Tap av husleieinntekt og tap ved at eget fastbebodd bolighus eller fritidsbolig ikke kan brukes

Tapet regnes fra skadedato frem til tidspunkt da reparasjon eller gjenoppføring har skjedd eller normalt kunne ha skjedd. For fritidsbolig dekkes tap inntil 50 000 kroner.

- Tap av leieinntekt beregnes på grunnlag av leieinntekten for umøblerte rom. Leietap dekkes kun for rom som er godkjent for varig opphold.
- For egne ikke utleide rom, som blir ansett å være ubeboelig, beregnes en markedspris lik utleie i tolv måneder for tilsvarende umøblerte rom. Forsikringen dekker nødvendige og dokumenterbare

boutgifter inntil beregnet markedspris. Dersom sikrede ikke har dokumenterbare boutgifter begrenses erstatning til 50 % av beregnet markedspris.

Det gjøres fradrag for innsparte utgifter. Økning av tapet ved forlenget byggetid som følge av forbedring, utvidelse eller annen endring, tas ikke med.

Sikrede har ikke dokumentert tapt husleieinntekt. Nemnda forstår det slik at foretaket har dekket husleietap for umøblert rom tilsvarende markedsleie (andre kulepunkt i vilkårene), men redusert den månedlige markedsleie fra kr 16 000 til kr 10 000, fordi boligen var under oppussing. Vilårene gir etter ordlyden ikke hjemmel for å redusere erstatningen med denne begrunnelsen.

Dekningen gjelder imidlertid nødvendige og dokumenterbare boutgifter inntil markedsverdi. Dette reduseres til 50 % om sikrede ikke har slike boutgifter. Sikrede har ikke fremlagt dokumentasjon på slike boutgifter, og markedsleie vil i så fall være kr 8 000 per måned. Foretaket har imidlertid bundet seg til det beløp de har tilbudt i oppgjøret.

Ut fra dette er det ikke grunnlag for høyere erstatning for husleietap.

5. Foretakets erstatningsplikt for avvik ved A's arbeid

Sikrede krever dekning for merutgifter som følge av A's mangelfulle prosjektledelse og anfører at utgiftene gjelder i skader på bygningen som firma A har påført, strømutgifter, husleietap, kommunale avgifter og advokatkostnader.

Nemnda kan ikke se at sikrede har dokumentert mangelfull prosjektledelse hos A og heller ikke merkostnader knyttet til strøm, husleietap eller kommunale kostnader.

De generelle vilårene pkt. 8 sier for øvrig at foretaket ikke har ansvar for mangler ved håndverkernes utbedring eller skader som følge av slik utbedring med mindre dette utgjør en skade som er omfattet av forsikringen.

Ut fra dette har sikrede heller ikke krav på dekning for advokatutgifter pga. mangelfull prosjektledelse hos A.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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