

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-620

9.6.2026

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Krav om erstatning for skade på bergvarmepumpe.

Sikrede opplevde gjentatte problemer med bergvarmepumpen i huset og sendte flere skademeldinger til foretaket. Foretaket dekket skifte av bergvarmepumpens kompressor. Sikrede mente imidlertid at foretaket var ansvarlig for dekning av kostnader til skifte av varmepumpen som sådan. Foretaket hevdet derimot at det ikke var dokumentert en dekningsmessig skade innenfor foretakets ansvarstid fordi varmepumpen over tid hadde vært preget av feil. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skade på bergvarmepumpe.

Sikrede monterte en bergvarmepumpe i 2016. Det var gjentatte problemer med varmepumpen i tiden etter montering. Kompressoren ble byttet i 2019. Skaderapport datert 25.4.19 og basert på besiktigelse 13.9.18, anga at det kunne være lekkasje på varmekurs, og at kondensvann hadde lekket fra varmepumpen. Det ble anbefalt at elektriker koblet til tilskuddsvarme. Årsaken ble angitt som slitasje og elde. Det fremgikk videre at det «ikke er påvist skade på sentralvarmeanlegg».

Sikrede tegnet forsikring i foretaket med forsikringstid fra 11.2.22 og meldte 13.4.22 skade på bergvarmepumpen med oppgitt skadedato 12.4.22. Ifølge skademeldingen var det tale om brudd på ledning eller utstyr på bergvarmepumpe kjøpt i 2016. Sikrede forklarte at varmepumpen hadde stoppet helt opp, og at det var behov for ny varmepumpe. Innhentet serviceraport anga:

Det har historisk vært mange alarmer på varmepumpe. Sjekket varmepumpe. Kuldeteknisk fungerer den nå som den skal. Kompressor og ekspansjonsventil er tidligere byttet.

Elektronisk ekspansjonsventil er erstattet med termisk ventil. Lang historie med feil på varmepumpe: Mykstarter er byttet. Sirkulasjonspumpe er byttet. Lekkasje på kuldemediekrets.

Det ble registrert innstillinger i systemet som var feil og har forårsaket driftsproblemer i anlegg. [...].

Alle problemer har mest sannsynlig redusert levetiden på varmepumpen. Det har vært kjølig i huset, spesielt på morgen. Justert opp varmekurve. (1,6) Det er installert 2 stk. beredere til varmtvann på anlegg. Hver av disse har elektrisk kolbe som er styrt av varmepumpe. Hver av disse er på ca. 10kW. En av fasene er koblet bort. Det er noen brente ledninger til koblinger i kolber. Det er en varmekolbe i varmepumpe som ikke er tilkoblet. Anbefaler å koble til denne og legge berederkolber som reserve.

Foretaket innhentet skaderapport 19.4.22 som fastslo at varmepumpen til bergvarmen ikke virket:

Her er Kompressoren til varmepumpen med bergvarme ødelagt, eier opplyser at pumpen ble instalert i 2016, det har vært mye problemer med denne siden den var ny og firmaet som monterte den har gjort flere reparasjoner. [...]. Nå er kompressoren ødelagt, denne ble byttet [...] i 2019. Eier har fått tak i et nytt firma som kan se på pumpen, de kan reparere kompressoren men vil ikke gi garanti fordi det er gjort flere reparasjoner på denne med uoriginale deler, det finnes heller ikke tilgjengelige originaldeler.

Årsaken er trolig produktfeil.

Foretaket avsto først krav om dekning 26.4.22 med henvisning til at skaden hadde utviklet seg over tid og ikke var plutselig. Foretaket gjentok dette 3.5.22, men informerte om at det ville vurdere skaden på kompressoren isolert sett. I skaderapport datert 20.5.22 fremgikk det at det sannsynligvis var lekkasje fra kompressor eller tilhørende komponenter i varmepumpen hvor kuldemedium hadde lekket ut. Foretaket utbetalte 24.5.22 kontantoppgjør basert på innhentet prisoverslag for bytte av kompressor og informerte i brev av 8.6.22 at skifte av varmepumpen ikke var del av den dekningsmessige skaden. Det ble også understreket at varmepumpen var i dårlig stand før det ble tegnet forsikring hos foretaket, slik at forholdene som forårsaket skaden var til stede før foretakets ansvarstid. Foretakets interne vurdering av samme dato hadde følgende beskrivelse:

Her er ikke årsaken 100% fastslått, men jeg tar utgangspunkt i det vi har dokumentert per i dag. Denne varmepumpen har vært feil siden installasjonen og vært gjennom utallige reparasjoner før vår ansvarstid. Takstmannen mener at lekkasjen er en følge av feil og mangler, samt bruk av feil komponenter og reparasjon av inkompetente teknikere, som alt sammen skjedde før kunden kom til oss. Jeg mener dermed at det blir helt feil av oss å dekke utskifting av varmepumpen i dette tilfellet, også mtp at det er ikke en nødvendig reparasjonsmetode, men anbefaling av rørlegger.

Foretaket informerte 8.6.22 og 17.6.22 om at det regnet skaden som fullt og endelig oppgjort.

Parallelt med behandlingen hos foretaket, innledet sikrede en rettslig prosess mot rørleggerbedriften hun kjøpte bergvarmepumpen av i 2016, og som utførte rørleggerarbeidet ved monteringen. Borgarting lagmannsrett avsa dom 14.11.23 basert på hendelsesforløpet fra kjøpet i 2016 fram til varmepumpen stanset helt i april 2022. Spørsmålet for retten var blant annet hvorvidt det forelå en mangel ved varmepumpen eller rørleggerarbeidet i henhold til forbrukerkjøpsloven. Lagmannsretten fant ikke dette sannsynliggjort. Elektrikerarbeidet ble derimot utført av et annet firma, som ikke var part i saken. Lagmannsretten hadde følgende uttalelse om elektrikerarbeidet:

[...] usikkert om og i så fall når strømtilskuddet ble korrekt koblet opp. Det er mulig at [elektrikerfirmaet] ikke utførte oppkoblingen korrekt i oktober 2018. Etter lagmannsrettens syn er dette en bevistvil ... , som er nærmest til å føre bevis for [elektrikerfirmaets] arbeid, må bære risikoen for. [...].

Lagmannsretten legger på denne bakgrunn til grunn som mest sannsynlig at de eksterne varmekolbene ikke var koblet opp på korrekt måte før oktober 2019. Lagmannsretten legger videre til grunn at feilen hadde negative konsekvenser for varmepumpen og anlegget [...]. Når varmepumpen ikke får det strømtilskuddet den ber om, vil det innebære at kompressoren går nærmest kontinuerlig. Dette fører til problemet med kondensvann som fryser på rør inne i varmepumpen [...]. Kort og noe forenklet formulert har lagmannsretten oppfattet det slik at mangel på eksternt strømtilskudd når det er behov for det, medfører at varmepumpen overbelastes og blir mindre effektiv.

Sikrede meldte 8.4.24 ny skade på rør/tilkoblet utstyr til foretaket med skadedato 12.4.23. Sikrede skrev videre at varmtvannsberedere og pumper var skadet, og at det gjaldt bergvarmepumpen kjøpt i 2016.

Foretaket innhentet skaderapport 29.7.24, som fastslo at det var tale om driftsproblemer og tidligere utviklet skade. Det var tale om vannlekkasje, og varmepumpen var ikke i drift ved befaringen. Foretaket bestred ansvar i brev av 6.8.24 med henvisning til at det dreide seg om problemer knytte til driftsforhold, ikke et brudd på ledning eller elektrisk fenomen.

Sikrede klaget. Foretaket svarte 8.10.24 at det fremdeles ikke kunne se at årsaken til skaden var en fysisk ytre påvirkning, men at det forelå havari/at varmepumpen sluttet å fungere av seg selv.

Sikrede innhentet tilstandsrapport på varmepumpen 28.10.24, der det fremgikk at:

Det har historisk vært svært mange alarmer på varmepumpe. Alarm H5 og høytrykksalarm har vært gjengangere.

Rørleggerfirma som har installert varmepumpen har resatt og gjort justeringer mange ganger uten at varmepumpe har fungert normalt.

Ved besøk for å sjekke anlegget februar 2022 ble følgende oppdaget.

- Varmepumpe manglet R-410 kuldemedie.
- Ekspansjonsventil var byttet til uoriginal ventil. (Elektronisk styrt ventil var byttet til termisk ventil.)
- Mykstarter var byttet.
- Temperaturføler til varmeveksler til bassengvann var ikke festet til rør og var på feil rør.
- Det var i tillegg satt settpunkter for driften av anlegget ikke kunne oppfylle.
- Intern elektrisk varmekolbe i varmepumpe var ikke benyttet.

I og med at varmepumpe ikke fungerte ble ikke varmepumpe igangsatt.

3 februar 2023 ble varmepumpe trykkprøvd med nitrogen for å påvise lekkasje. Anlegg ble trykk satt til 40 bar. 17 februar var trykket sunket til 1,8 bar. Det ble lekkasjesøkt på synlige rør uten å påvise lekkasje.

Konklusjon er at kuldemedie lekker ut i en av varmevekslere.

Status på varmepumpe nå, er at varmepumpe har lekkasje i en av varmevekslere. Kompressor har jordfeil og må byttes. Kostnader ved reparasjon av anlegg vil ikke lønne seg da kostnader i forbindelse med utbedring vil nærme seg ny varmepumpe. Det er ikke plass på stedet til utbedring av feil fordi ikke plass for inspeksjon/service ikke er fulgt. Det er i dag ingen representant for CTA varmepumper i Norge.

Grunnet til at varmepumpe har havarert er i min mening at kompetanse og forståelse til rørlegger ikke har vært tilstrekkelig for installasjon av et slikt system. Firma som har installert varmepumpe har vært på plassen nesten utallige ganger uten å få anlegg til å fungere og varmepumpe har til slutt havarert på grunn av feil installasjon og drift forutsetninger for varmepumpe.

Foretaket skrev 13.11.24 at skadesaken var ferdigbehandlet i henhold til forsikringsvilkårene pkt. 2.3 og 2.4, og at foretaket fant at skaden hadde startet å utvikle seg i 2020, før sikredes forsikring trådte i kraft hos foretaket 11.2.22. Tidfestingen av skaden ble senere korrigert etter avklaring med fagkyndig, som mente lekkasjen i varmeveksleren måtte ha oppstått mellom 23.2.22 og 19.4.22.

Foretaket sendte endelig avslag 3.12.24. Sikrede klaget 28.1.25. Foretaket informerte om at klagen var ferdigbehandlet 5.3.25, hvor det uttalte at det var samme forhold som var meldt inn i 2024 som i april 2022, der det var tale om feil ved varmepumpen og utskiftning av denne. Foretaket vurderte i 2022 at det kunne erstatte skade på kompressoren, men ikke utskiftning av varmepumpen. Det ble videre vist til at lekkasjen måtte ha skjedd i 2022 ifølge sakkyndigvurderingen som forelå, og at dette stemte med saken fra 2022. Det ble videre vist til at foretaket ikke hadde mottatt fakturakopi på utført reparasjon, og heller ikke dokumentasjon på om pumpen hadde vært i drift siden 2022. Foretaket avsto på denne bakgrunn klagen.

Sikrede ga uttrykk for at hun var uenig i avslaget i flere e-poster til foretaket. Saken ble deretter brakt inn for Finansklagenemnda 13.11.25.

Sikrede krever dekning for kostnader ved å skifte varmepumpen og anfører at det foreligger håndverkerfeil. Sikrede anfører videre at foretaket har basert avslaget på en uriktig takst.

Foretaket avviser ansvar og anfører at det ikke er dokumentert en dekningsmessig skade innenfor forsikringsperioden. Varmepumpen har over tid vært preget av konstruksjons-, installasjons- og driftsrelaterte feil, og havariet er resultat av en langvarig utvikling. I alle tilfeller erstattet foretaket det som eventuelt var dekningsmessig i 2022. Skaden er ifølge foretaket den samme som ble

ferdig behandlet i 2022. Foretaket mener sikrede ikke har sannsynliggjort en ny skadehendelse i 2024 som oppfyller vilkårene for dekning.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skade på bergvarmepumpe.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom «saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet» og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f. Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes «der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål», jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Det er uklart for nemnda om det siste havariet for varmepumpen i 2024 er en videreføring av den skaden som oppsto på pumpen i 2022 og derfor må tilbakeføres til dette forsikringstilfellet, eller om det dreier seg om en ny skade. Det er også uklart for nemnda hva som forårsaket det siste havariet. Rapportene fra de sakkyndige i saken angir at det er påvist feil på varmepumpen forårsaket av driftsforhold, utilstrekkelig installasjon, montering av uoriginale deler med videre, som samlet sett synes å ha medført slitasje og overbelastning av varmepumpen og til slutt havari. Ifølge skaderapportene forstår nemnda det slik at skadens utviklingstid er vurdert helt tilbake til 2016, og i alle fall 2018/2019, da problemene og utskiftningene av komponenter i varmepumpen startet. Det er derfor også uklart om skadeutviklingen tilfredsstiller kravet om «plutselig» skade og om den eventuelt startet før pumpen ble forsikret første gang. Disse spørsmålene bør belyses ved muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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