

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-663

15.6.2026

Tryg Forsikring NUF

Garantiprodukter

Depositumsgaranti – forsvarlig saksbehandling?

Sikrede hadde en depositumsgaranti i forbindelse med et leieforhold, hvor foretaket stilte garanti overfor utleier med regressrett mot sikrede for ubetalte beløp. Ved avslutningen av leieforholdet signerte partene en utflyttingsprotokoll hvor det fremgikk at det forelå et krav på kr 34 396 i ubetalt husleie, og at partene var enige om oppgjøret. Det ble samtidig opplyst at garantien kunne benyttes dersom betaling ikke skjedde innen fristen. Da kravet ikke ble betalt, utbetalte foretaket beløpet til utleier og fremmet regresskrav mot sikrede. Sikrede bestred i ettertid at signeringen innebar en reell aksept av kravet, og anførte blant annet at vilkårene ikke var gjort tilstrekkelig tilgjengelige, og at saken burde vært satt i bero i påvente av behandling i Husleietvistutvalget. Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda, og sikrede erkjente senere foretakets regresskrav. Sikrede anførte at klagen gjaldt foretakets kundebehandling og håndtering av saken, herunder manglende dialog, rask oversendelse til inkasso og manglende fleksibilitet i en presset situasjon. Foretaket anførte at utbetaling og regresskrav bygget på sikredes skriftlige aksept i utflyttingsprotokollen, at vilkårene for garantien var oppfylt, og at eventuelle tvister mellom leier og utleier ikke påvirket foretakets rettigheter etter garantien. Nemnda kom til at det ikke var fremlagt informasjon som tilsa at foretakets kommunikasjon og oppfølging av saken var i strid med kravene til faglig forsvarlig saksbehandling.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 34 396

Saksfremstilling

Saken gjelder foretakets utbetaling under avtale om depositumsgaranti.

Sikrede hadde en depositumsgaranti i forbindelse med et leieforhold. Garantien var en kravskyldnergaranti, hvor foretaket stilte garanti overfor utleier og hadde rett til regress mot sikrede for utbetalte beløp.

Garantivilkårene pkt. 4.1 angir:

Når utleier har eller mener å ha et krav mot leier, må leier varsles om kravet innen rimelig tid etter at misligholdet ble eller burde ha blitt oppdaget. I varselet må det fremkomme at dersom betaling ikke skjer innen en frist på to uker fra varselet er sendt, vil det bli krevd utbetaling under garantien.

Videre fremgår det av vilkårene pkt. 5.1:

Dersom leier skriftlig aksepterer utleiers krav innen fristen i punkt 4.1, skal leier igjen gis anledning til å betale kravet med frist på to nye uker fra nytt varsel er sendt. I varselet må det fremkomme at dersom ikke betalingen skjer innen fristen, vil det bli krevd utbetaling under garantien.

For krav som ikke er akseptert, fremgår følgende av vilkårene pkt. 6:

6.1 Er leier helt eller delvis uenig i utleierens krav om betaling må utleier utstede et krav med fem ukers betalingsfrist, pålydende det beløp utleier mener seg berettiget til. I kravet må det varsles om at dersom

betaling ikke skjer innen fristen eller leier ikke dokumenterer å ha bestridt kravet ved å ta ut søksmål mot utleier, eller klage til Husleietvistutvalget, vil kravet utbetales under garantien.

6.2 Dokumentasjon fra leier for uttatt søksmål eller klage til Husleietvistutvalget må sendes til Tryg.

6.3 Dersom leier ikke innen femukersfristen har dokumentert overfor Tryg å ha reist søksmål mot utleier, eller sendt klage til Husleietvistutvalget, vil kravet bli utbetalt av Tryg og deretter søkt fullt ut tilbakebetalt fra leier selv om leier er uenig i kravet.

6.4 Dersom leier dokumenterer å ha reist søksmål eller sendt klage til Husleietvistutvalget innen femukersfristen, vil utbetaling under garantien ikke foretas før rettskraftig avgjørelse eller skriftlig aksept fra leier foreligger.

6.5 I de tilfeller hvor det foreligger en rettskraftig avgjørelse i sak mellom leier og utleier som gir utleier rett til betaling, sendes avgjørelse med annen nødvendig dokumentasjon til Tryg for utbetaling, med mindre leier selv innfrir kravet.

Sikrede inngikk leieavtale 5.1.24, inkludert depositumsgaranti. Av leiekontrakten fremgikk det at vilkårene for depositumsgarantien var lagt ved, og at partene ved signering bekreftet at vilkårene var lest og akseptert.

Ved avslutning av leieforholdet 14.2.25 signerte partene en utflyttingsprotokoll med BankID. Det fremgikk av protokollen at det forelå et krav på kr 34 396 i ubetalt husleie, og at partene var enige om oppgjøret. Videre fremgikk det av protokollen:

Leietaker skal betale 34 396 til utleiers kontonummer [X] innen 14 dager etter at kravet er akseptert. Dersom kravet ikke er betalt innen fristen kan utleier kreve utbetaling fra depositumsgarantien i henhold til punkt 5.1 i garantivilkårene.

I forkant av signeringen av utflyttingsprotokollen hadde sikrede 14.2.25 også mottatt varsel om at depositumsgarantien ville bli benyttet dersom kravet ikke ble betalt innen fristen.

Da kravet ikke ble betalt, utbetalte foretaket beløpet til utleier i samsvar med garantien. Foretaket fremmet deretter regresskrav mot sikrede.

Sikrede bestred i ettertid kravet og anførte at signeringen av utflyttingsprotokollen ikke var ment som en aksept av kravet. Sikrede gjorde også gjeldende at vilkårene for garantien ikke var gjort tilgjengelig ved inngåelsen av avtalen, og at han ikke hadde fått anledning til å bestride kravet før utbetaling fant sted. Sikrede opplyste videre at han hadde fremsatt et motkrav mot utleier, som skulle behandles av Husleietvistutvalget.

Foretaket opprettholdt kravet under henvisning til at sikrede ved signeringen hadde akseptert kravet, og at vilkårene ga grunnlag for utbetaling og regress.

Saken ble deretter brakt inn for Finansklagenemnda 29.7.25.

Sikrede erkjenner at foretaket har utbetalt et beløp til utleier under depositumsgarantien, og at det foreligger et krav om tilbakebetaling. Sikrede klager på manglende dialog, rigid praksis og en unødvendig eskalerende fremgangsmåte fra foretakets side. Sikrede anfører at foretaket avsluttet kommunikasjonen, avviste videre dialog og oversendte saken til inkasso uten å ta hensyn til de forklaringer som ble gitt. Sikrede ba om at saken ble satt i bero i påvente av behandling i Husleietvistutvalget, og at dette etter sikredes syn ville vært en rimelig og mindre belastende løsning. Sikrede anfører videre at signeringen av utflyttingsprotokollen skjedde i en presset situasjon og ikke var ment som en endelig aksept av kravet, men som en praktisk løsning for å dokumentere avslutningen av leieforholdet. Det anføres at foretaket burde ha vist større forståelse for situasjonen og utvist en mer fleksibel og løsningsorientert tilnærming. Sikrede gjør gjeldende at foretakets håndtering ikke er i samsvar med god forsikringsskikk og forsvarlig kundebehandling.

Foretaket har anført at depositumsgarantien er en kravskyldnergaranti, og at utbetaling og regresskrav bygger på sikredes skriftlige aksept av kravet i utflyttingsprotokollen. Det vises til at sikrede ble varslet om bruk av garantien og vilkårene for denne, og at utflyttingsprotokollen inneholder en klar formulering om enighet om oppgjør. Etter foretakets syn kommer vilkårene pkt. 5.1 til anvendelse, og det var derfor grunnlag for utbetaling og etterfølgende regresskrav. Foretaket anfører at bestemmelsene i vilkårene pkt. 6 om ikke-aksepterte krav ikke er relevante, da kravet var skriftlig akseptert. Foretaket har videre vist til at eventuelle innsigelser mot utleier eller behandling i Husleietvistutvalget er et privatrettslig forhold som ikke påvirker foretakets rettigheter etter garantien.

Foretaket har ingen kommentarer til sikredes anførsler knyttet til saksbehandlingen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets saksbehandling er i samsvar med vilkårene og forsikringsavtaleloven.

Verken forsikringsvilkårene eller forsikringsavtaleloven har konkrete krav til foretakets behandling av krav. Fal. § 1-5 har imidlertid følgende generelle standard:

For å ivareta kundenes interesser og markedets integritet på beste måte skal forsikringsforetaket på rimelig vis identifisere eventuelle egne interessekonflikter og opptre ærlig, redelig og profesjonelt. Foretaket skal opptre faglig forsvarlig ut fra de plikter som gjelder for tjenesten, og det som ellers er avtalt

Det er på det rene at foretaket utbetalte beløpet til utleier etter at sikrede hadde signert utflyttingsprotokollen, og at foretaket deretter fremmet regresskrav i tråd med garantivilkårene. Denne håndteringen er i samsvar med de avtalte vilkår og den funksjon en kravskyldnergaranti er ment å ha.

Sikredes anførsler knytter seg i hovedsak til at foretaket burde ha vist større fleksibilitet, herunder ved å avvente behandling i Husleietvistutvalget, samt ved å opprettholde dialog og ikke eskalere saken til inkasso. Nemnda kan ikke se at foretaket etter avtalen eller regelverket hadde plikt til å stille saken i bero i påvente av en tvist mellom sikrede og utleier. Tvert imot følger det av garantivilkårene at utbetaling skal skje når vilkårene for dette er oppfylt, og at foretaket deretter kan kreve regress.

Nemnda kan heller ikke se at det er fremlagt informasjon som tilsier at foretakets kommunikasjon og oppfølging av saken er i strid med kravene til faglig forsvarlig saksbehandling. At foretaket har valgt å fastholde sitt standpunkt og ikke etterkomme sikredes ønske om utsettelse eller ytterligere dialog, kan etter omstendighetene oppleves som lite imøtekommende, men innebærer ikke i seg selv et brudd på forsikringsavtaleloven § 1-5.

De deler av sikredes anførsler som gjelder misnøye med foretakets servicenivå, kommunikasjon og håndtering av saken faller utenfor Finansklagenemndas kompetanseområde, jf. nemndas vedtekter av 1.3.24 pkt. 1.3 tredje avsnitt. Nemnda behandler ikke klager som utelukkende gjelder kundebehandling, service eller andre forhold av ikke-rettslig karakter. Disse anførselene er derfor ikke vurdert nærmere.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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