



Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring

Effektene for forbrukerne i bolighandelen

Rapport utviklet av Forbrukerrådet med støtte fra Barne- og likestillingsdepartementet.

Forord

Med denne rapporten inviterer Forbrukerrådet til debatt og evaluering av hvordan bolighandelen skjer i Norge, med særlig fokus på eierskifteforsikringer og boligkjøperforsikringer.

Det er ingen naturgitt sannhet at bolighandel må være så risikofylt som i Norge. Det er ingen selvfølge at antallet reklamasjoner skal være så høyt. Det er ingen selvfølge at antallet rettssaker skal være så høyt. Det er ingen selvfølge at meglere skal være så fri for ansvar. Det er ingen selvfølge at boligkjøp skal være så dårlig opplyst, skje så raskt eller skje uten angrerett. Livets viktigste handel må trygges for forbrukerne – selger og kjøper. Det er innlysende.

Til syvende og sist er det politiske myndigheters oppgave å gjøre vedtak som kan trygge bolighandelen for forbrukere, basert på gode beslutningsgrunnlag og analyser.

Det er behov for mer kunnskap. Ytterligere undersøkelser og analyser må utføres av fagpersoner som er helt uten enhver direkte eller indirekte binding til forsikringsmarkedet og deres salgsapparat i meglerbransjen. Det er viktig. Gode faglige utredninger som supplerer denne rapporten fra Forbrukerrådet, vil gi myndighetene som har makt over bolighandelen et godt beslutningsgrunnlag for å gjennomføre nødvendige reformer.

Rapporten omfatter intervjuer med forbrukere, med bransjeaktører innen eiendomsmegling og forsikringer, takstmenn og advokater, samt med uavhengige eksperter som både presenterer fakta og peker på en lang rekke tiltak som kan gjøre handelen tryggere.

I fellesskap kan vi søke den gode, balanserte løsningen som ivaretar selger og kjøper på en god måte.

Forbrukerrådets egne analyser og vurderinger er samlet fra side 86 i rapporten.

Forbrukerrådet vil takke samtlige som på ulikt vis har bidratt til rapporten: BLD ved å ha gitt et begrenset finansielt bidrag til arbeidet forsikringsselskaper og talsmenn for eiendomsmeidlerne, fagpersoner og fagmiljøer som har delt av sin kunnskap og sin omfattende erfaring, og ikke minst forbrukere som har vært involvert i boligtvister og som har delt sine opplevelser med oss.

Oslo, mars 2017

Innledning

Denne rapporten belyser hvordan forsikringene som kan kjøpes av forbrukere i tilknytning til bruktboligkjøp og bruktboligsalg i Norge, fungerer. Begge forsikringene er på få år blitt svært utbredt gjennom eiendomsmeglerne som et effektivt salgsapparat med høye provisjoner, som selvsagt også virker begrensende på forsikringenes mulighet til å imøtekomme forbrukernes behov for trygghet.

De to forsikringsproduktene er:

- Eierskifteforsikring og
- Boligkjøperforsikring

Hensynet til forbrukerne er lagt til grunn i utredningen. Kjøp eller salg av bolig er den viktigste handelen en forbruker gjør, og det er viktig at reglene rundt bolighandelen er forutsigbare og bidrar til å trygge de to forbrukerpartene. Det er i rapporten lagt særlig vekt på hvordan boligkjøperne opplever en klageprosess.

De siste 30 år har eiendomsmeglere fått en ny og dominerende rolle ved bolighandel som har lagt grunnlaget for en voldsom vekst i bransjen. Ved en alminnelig bolighandel i dag involveres flere profesjonelle aktører – fremfor alt eiendomsmegler og takstmann. Begge disse aktører har ansvarsforsikring for deres profesjonelle ansvar.

På tross av disse to faggruppenes profesjonelle bidrag til en trygg bolighandel og begge yrkesgruppenes ansvarsforsikringer, oppleves bolighandel i Norge likevel så utrygg for boligselger og boligkjøper at begge forbrukerparter i bolighandelen tilbys egne forsikringer. Disse to forsikringsproduktene har over relativt kort tid blitt meget utbredt.

Forenklet sagt fremstiller eierskifteforsikringsselskap det som om de overtar selgers ansvar dersom det blir en reklamasjonssak, mens boligkjøperforsikringen fremstiller det som at de vil sikre kjøperen av en bolig advokat og penger til å saksøke eierskifteforsikringsselskapet hvis dette selskapet avviser en reklamasjon.

Rapporten belyser hvilke erfaringer boligselgere og boligkjøpere gjør når eierskifteforsikringen involveres etter en bolighandel. Rapporten belyser videre hvordan boligkjøperforsikring kan fungere når en boligkjøper ønsker å reklamere. Spørsmålet som stilles er hele tiden hvilken virkning dette har for forbrukerpartene i bolighandelen.

En rettssak etter en bolighandel er et uttrykk for stor avstand mellom boligkjøpers forventninger, og boligselgeren og eierskifteforsikringsselskapets vurdering. Rettssaker er kjennetegnet ved at de kan ta meget lang tid, og de koster penger for partene. Da det handler om menneskers hjem, er økonomisk usikkerhet, arbeidet med å fremskaffe dokumentasjon, usikkerhet ved om man får oppgjør som gjør at manglene kan utbedres, og utsatte utbedringer, en stor belastning for boligkjøperen. Dette fremkommer klart i rapporten.

Det juridiske grunnlaget for bolighandel er lov om avhending av fast eiendom av 1992. Loven regulerer plikter og rettigheter for selger og for kjøper av fast eiendom. Loven baserer seg på det som til da var gjeldende rett. Sentralt står boligselgerens opplysningsplikt og boligkjøperens undersøkelsesplikt. Det er videre fastslått i loven at selger også har ansvar for opplysninger gitt av selgerens medhjelper, som i de fleste tilfeller vil være en eiendomsmegler og en takstmann.

En bestemmelse om at det kunne avtales at eiendommen kunne selges «som den er», ble etter kort tid gjort gjeldende som standard i markedsføring og kontrakter ved alle bruktboligsalg. Bestemmelsen medfører i korte trekk at kjøperen påtar seg hele ansvaret for boligens tilstand, og hovedregelen er at kjøperen kun kan reklamere dersom minst ett av disse tre forhold forekommer:

- selgeren har gitt feilaktige opplysninger
- selgeren har tilbakeholdt negative opplysninger
- tilstanden er vesentlig dårligere enn kjøperen hadde grunn til å tro ut ifra opplysningene som er gitt, prisen og forholdene rundt handelen.

En boligkjøper med en reklamasjonssak får dermed oppgaven med å sannsynliggjøre at selgeren brøt avhendingsloven på ett eller flere av de tre punktene over.

En høyesterettsdom (Kistebakkane-dommen) i 2010 svekket boligkjøpers mulighet til å nå fram med krav etter avhendingsloven. Høyesterett økte prosentsatsen for vesentlighet, slik at et økonomisk krav i dag som hovedregel må utgjøre 5 –6 prosent av boligens kjøpesum ved skjulte mangler. I tillegg har boligprisene økt kraftig, slik at 5 –6 prosent utgjør en betydelig høyere sum enn da avhendingsloven ble vedtatt. Utbedringskostnadene har ikke hatt samme prisutvikling som for boliger. Konsekvensen er at minste klagebeløp er nesten fem ganger så høyt i 2016 som i 1996, målt i deflatert tall. Det gir en kraftig svekkelse for å nå fram med et mangelskrav.

En utilsiktet effekt av vesentlighetskravet er at beliggenheten (tomteprisen) er avgjørende for boligkjøpers rett på erstatning, selv om kravet gjelder utbedringskostnader. To identiske boliger med identisk skjult mangel, men med ulik beliggenhet, har ulik mulighet til å nå fram med krav.

Sammendrag

Denne rapporten presenterer bolighandelen, ansvarsforholdene, forsikringsordningene og reklamasjonsreglene fra et mangfold av helt ulike perspektiver og interesser. Det er ofte profesjonelle aktører med store ressurser, og deres synspunkter er viktige.

Rapporten konkluderer med at antallet reklamasjoner er høyt, og at konfliktnivået har vært økende ved at flere saker går til Finansklagenemnda for eierskifte. Dette bekreftes fra flere hold. Eierskifteforsikringsselskapene mener ofte konfliktnivået er lavt og påpeker at en «henvendelse» fra en boligkjøper ikke er ensbetydende med at boligkjøper vil «klage», men selskapene viser i andre sammenhenger til at konfliktnivået er høyt, og at boligkjøperne er aggressive. Det er mange opplysninger Forbrukerrådet ikke får innsyn i.

Undersøkelsen har bevisst valgt ut forbrukere – kjøpere og selgere – som har opplevd den mest konfliktfylte situasjonen ved et boligsalg – der saken må avgjøres av domstolen. Det har vært nyttig fordi vi der får sterkt innblikk i hvordan forbrukere i en sårbar situasjon opplever forsikringsordningene, fra den første kontakten med forsikringsaktørene til opplevelsen etter at dommen er falt.

Boligkjøperne er svært kritiske. Det er en kritikk som rammer forsikringsaktører, men i stor grad også eiendomsmeglere og takstmenn, og ikke minst takstmenn som opererer på vegne av eierskifteforsikringsselskaper.

Boligkjøpernes opplevelse er at de må presse profesjonelle aktører til å ta ansvar. En slik prosess kan ta flere år, ledsages av en vedvarende, belastende usikkerhet om fremtiden og innebærer en stor, ekstra risiko for forbrukeren i form av saksomkostninger. For å nå frem med krav er en boligkjøper i mange tilfeller nødt til å vinne en domstols støtte for en påstand om at selgeren brøt loven ved boligsalget, eller selv tape store beløp eller bli ruinert. Undersøkelser gjennomført av Telemarksforskning og av Forbrukerinspektørene i NRK, gir støtte for at dette er sterkt belastende og medfører risiko for boligkjøper.

Boligkjøpernes synspunkter og erfaringer er nyttige og viktige for å forstå sammenhenger. Men boligkjøperne er selvsagt også subjektive, og gir ikke i seg selv tilstrekkelig grunnlag for å trekke bastante konklusjoner. Også boligselgere er forbrukere, og de er mindre kritiske til eierskifteforsikringen, selv om de reagerer på opplysningen om at de risikerer regress.

Forbrukerrådet har i undersøkelsen vært opptatt av å få frem stemmene til boligkjøperne. Vi har villet sikre at forbrukeres erfaringer med forsikringsordningene kommer frem fordi de danner et tydelig mønster. Dette mønsteret er blant de forhold som myndighetene bør undersøke nærmere.

Benytter eierskifteforsikringsselskaper kritikkverdige metoder for å begrense egne utbetalinger?

Selskapene ønsker selvsagt lave utbetalinger. De vil arbeide for at boligkjøpere lar være å fremsette krav. Innholdet i den første muntlige samtalen med eiendomsmegler og med eierskifteforsikringsselskapet kjenner vi ikke. Men vi ser at selskapene vil sende avslagsbrev som tar motet fra mange. Kistebakkane-dommen fra Høyesterett vil – uten forbehold fra andre dommer, brukes som begrunnelse for at kravet ikke er vesentlig nok. Antydninger og hint i salgsdokumentasjonen, og at mangelen kunne være «påregnelig» vil utnyttes for å avvise. De boligkjøperne som ikke gir seg, vil oppleve at de får besøk at selskapets egne takstfolk og får tilbud om prisavslag som er altfor lave. Mange saker er ikke sluttbehandlet fordi boligkjøperen ikke sender inn dokumentasjon selskapet etterlyser. Prosessene kan ta lang tid.

Levetidsbegrensninger og standardhevingsfradrag er viktige for eierskifteforsikrings-selskapenes økonomi. Satt på spissen: Dersom det pene 12 år gamle badet – markedsført av megler som av «nyere dato» og som boligkjøper tenkte hun godt kunne leve med flere år enda – viser seg å være fuktskadet og må bygges nytt, da vil boligkjøper fra eierskifteforsikringsselskapet få høre at badet var omtrent modent for utskiftning uansett, og at det ut ifra alderen var nær verdiløst, og at selskapets ansvar må vurderes ut fra dette. Juridisk sett kan imidlertid begrunnelsen være fullt holdbar.

Dersom boligkjøperen aksepterer et lavt tilbud, fraskriver hun seg samtidig muligheten til å fremsette nye krav. Og selvsagt praktiserer selskapene tydelig avvisning av krav som fremsettes 2–3 måneder etter at kjøper burde oppdaget dem.

Takstmannen er helt avgjørende for en trygg bolighandel. Bransjen er også intervjuet og tar til orde for å styrke kompetansen og fagligheten, og også eiendomsmeglersiden påpeker behovet for at takstmenn må bli flinkere. Det fremkommer imidlertid klart at takstbransjen allerede i dag har et betydelig ansvar, og får et stort antall saker mot seg fra eierskifteforsikringsselskaper hvert eneste år, selv om profesjonen mangler lovregulering av ansvar, kompetanse, faglig autoritet og uavhengighet. Regjeringen har imidlertid lovet å komme med forslag om regulering av bransjen.

Forsikringsselskapene er selvsagt intervjuet. De har sin versjon og sine forklaringsmodeller om høye forventninger og store krav. Forbrukerrådet kunne selvsagt fulgt bransjeoppfordringer og laget en rapport om boligkjøpere som fikk erstatning eller som fikk god bistand, for de finnes jo også. Men det ligger i Forbrukerrådets rolle nettopp å sette søkelyset på det som kanskje ikke fungerer som det bør.

Tjenester knyttet til selve handelen med bolig er på to tiår blitt et stort kommersielt område, med en rekke aktører og en rekordartet vekst innen eiendomsmegling. Det har vært viktig å intervju ekspertene utenfor Forbrukerrådet. Både de som har klare bransjeinteresser å ivareta, og eksperter som er uten noen form for egeninteresse.

Det er all mulig grunn til å merke seg hvordan uavhengige eksperter peker på problematiske forhold ved forsikringsordningene og ved hvordan bolighandelen foregår. Dette er helt sentralt. Dette viser stort potensial for forbedringer i bolighandelen basert på faglig sterke analyser og meget høy kompetanse. Det er ingen mangel på kompetente kritiske røster eller konkrete forslag til løsninger.

I lys av kritikken som reises mot eierskifteforsikringsselskaper er det interessant at så mange aktører innen eierskifteforsikring trakk seg ut av markedet etter kort tid. De «brede» forsikringsaktørene kunne etter sigende av hensyn til eget omdømme ikke basere seg på en like tøff avslagspraksis som de nye konkurrentene.

Skulle deres avslagspraksis være mer balansert, måtte logisk deres priser også være høyere. Og med høyere priser ville forsikringsproduktet være tyngre å markedsføre for eiendomsmeglerkjedene og fremstå mindre attraktivt å kjøpe for den som betaler, nemlig boligselgeren. Samtlige selskaper med brede porteføljer i forbrukermarkedet trakk seg ut.

Det er videre grunn til å merke seg at det forsikringsproduktet som i Norge markedsføres som «eierskifteforsikring», i sammenliknbare land heter «selgeransvarsforsikring», nettopp fordi det ikke er en eierskifteforsikring, men kun dekker selgerens ansvar og ikke trygger boligkjøper. Dansk «eierskifteforsikring» tegnes av boligkjøperen, som velger selskapet, og er et helt annet og balansert forsikringsprodukt ved at de både er en tingforsikring og en ansvarsforsikring.

Dersom det er riktig at eierskifteforsikringsselskapenes avslagspraksis er tøff, så er det lettere å forstå at boligkjøpere også tegner forsikring i bolighandelen, på toppen av den rettshjelpsforsikringen som de fleste allerede har betalt for gjennom sin innboforsikring. Boligkjøperforsikringen selges fordi den skal gi kjøper bedre muligheter til å saksøke eierskifteforsikringen etter et avslag.

Men også boligkjøperforsikring får kritikk fra mange boligkjøpere og fra eksperter med ulike roller i bolighandelen. Boligkjøperforsikringen har ikke mulighet til å hjelpe alle, og må velge saker, hevdes det. I så tilfelle kan forsikringen gi en falsk trygghet, og falsk trygghet gir grunnlag for dårlige beslutninger fra forbrukerne selv.

Fra flere hold påpekes det at forbrukerne selv, boligkjøperne, har stort ansvar. Forbrukerrådets undersøkelse som viste at boligkjøpere har utfordringer med å lese og forstå alt, bekrefter dette. Tiden er knapp.

De uavhengige ekspertenes analyser fokuserer imidlertid også på eiendomsmeglerens rolle. Det rettes til dels skarp kritikk mot eiendomsmegler som ensidig er opptatt av selgerens interesse i høyest mulig pris, og som derfor gjennom markedsføringen skaper store forventninger, drømmer og håp hos boligkjøpere, samtidig som tid til analyse, vurdering og angrerett er mangelvare.

I tillegg kritiseres eiendomsmeglere konkret for å ufarliggjøre og underkommunisere risiko.

Den klassiske situasjon er at boligkjøper sjekker ut alvorlighetsgrad i en risikoopplysning på visningen. I saken med rottene i Trondheim, blir boligkjøperen etter samtalen med megleren beroliget nok til å by.

Større nøkternhet i vurderingen av brukte boliger fra boligkjøpers side er nødvendig, er budskapet også fra eierskifteforsikringsselskap. Men det er få kritiske bemerkninger fra eierskifteforsikringer til eiendomsmeglerens markedsføring, så lenge den er generell og ikke er så konkret feilaktig at den utløser erstatning til boligkjøper.

Eiendomsmeglerbransjen fremholder sin egen innsats for en trygg bolighandel. Det er generelt få kritiske bemerkninger fra eiendomsmeglerbransjen mot eierskifteforsikringer. Det kan man kanskje heller ikke vente, all den tid eiendomsmegleren er salgsagent for forsikringen.

Innhold

1	- Om oppdraget.....	13
2	- Metode.....	14
3	- Definisjon av begreper.....	16
4	- Funn fra undersøkelsen	17
5	- Generelt om bolighandel og tvister	23
5.1	Dette kapitlet handler om	23
5.2	Omfanget.....	23
5.3	Interessekonflikter ved eiendomsmegling.....	23
5.3.1	Eiendomsmeglerne har høy provisjon på boligkjøperforsikring.....	23
5.3.2	Interessekonflikt kan i verste fall forflytte ansvar til boligkjøper.....	24
5.3.3	Eierskifteforsikringsselskapenes egne takstmenn.....	24
5.3.4	Problematiske dobbeltrolle.....	24
5.4	Hurtig igangsetting av budrunden	25
5.5	Høyt og økende konfliktnivå	25
5.6	Uenighet om takseringer av mangler.....	27
5.7	Utfall på klager i Finansklagenemnda	27
5.8	Misnøye hos boligkjøper	27
5.9	Risikoen i bolighandelen er sterkt asymmetrisk	29
5.9.1	Boligselger har tilnærmet null risiko	30
5.9.2	Boligkjøper har tilnærmet all risiko.....	31
5.10	Ikke alle boligkjøpere leser dokumentene godt nok.....	32
5.11	Slik fungerer bolighandelen i Danmark og Sverige	32
5.11.1	Danmark.....	33
5.11.2	Sverige.....	34
5.12	Beskrivelse av bolighandelen av uavhengige fagpersoner	34
5.12.1	Finansklagenemnda: - Grundige tilstandsrapporter må til	34
5.13	Beskrivelse av bolighandelen av ikke-avhengige fagpersoner.....	35
5.13.1	NITO takst, Espen Fuglesang:-Eiendomsmeglernes info er overdrevet positiv	35
5.13.2	Advokat Glenn Ulrik Halvorsen: - En skikkelig salgsrapport reduserer tvistene	36
5.13.3	Huseiernes Landsforbund: - Forbehold i takstene er problematisk.....	36
5.13.4	Eiendom Norge, Hanne Nordskog-Inger: - Boligkjøperne leser ikke alt	37
5.13.5	Takstmann Tor Fredriksen: - Boligkjøperne forstår ikke vedlikeholdsfradraget.....	37
5.13.6	Gruppen Stopp boligsvindel, Anders Woldstad: - Stoler ikke på rapportene.....	38
6	- Eierskifteforsikring: hvordan innvirker den på boligvistene?.....	39
6.1	Dette kapitlet handler om	39

6.2	Generelt om eierskifteforsikring	39
6.2.1	Omfanget av eierskifteforsikring	39
6.2.2	Juridiske sider ved eierskifteforsikring	39
6.2.3	Slik oppfatter forbrukerne eierskifteforsikringen	40
6.2.4	Navnet på forsikringen egnet til å villed	40
6.2.5	Tre tilbydere av eierskifteforsikring	41
6.2.6	De store selskapene trakk seg ut av eierskifteforsikring	41
6.2.7	Begrensene for konkurransen i markedet	42
6.2.8	Prisen på eierskifteforsikringen	42
6.2.9	Henvendelser, krav, utbetalinger og hevinger	43
6.2.10	Utbetaling fra forsikringsselskapene	44
6.2.11	Delutbedringer av bad.....	45
6.2.12	Krav mot tredjepart (regress)	46
6.3	Gjennomgang av eierskifteforsikring i 22 rettssaker	48
6.3.1	Avvisning fra forsikringsselskapet	48
6.3.2	Eierskifteforsikringsselskapene stiller høyere krav til kjøper enn til takstmann	49
6.3.3	Takstmenn og sakkyndige	50
6.3.4	Standardheving.....	51
6.3.5	Kritikk av meglere	51
6.3.6	Kritikk av dommerne.....	52
6.3.7	Boligselgernes syn på kjøperne.....	53
6.3.8	Belastning for partene.....	53
6.3.9	Prisavslag og erstatningsbeløp.....	54
6.3.10	Saksomkostninger.....	54
6.4	Uavhengige fagpersoners vurdering	55
6.4.1	Finansklagenemnda: - Eierskifteforsikringene er konfliktskapende	55
6.4.2	Huseiernes Landsforbund: - Vi ønsker at det tas grep som reduserer konfliktnivået	56
6.4.3	Juridisk rådgiver i Forbrukerrådet Thomas Iversen: - Dekker i realiteten selgers eierskifteforsikring eiendomsmeglers ansvar?	57
6.5	Ikke-uavhengige fagpersoners vurdering.....	58
6.5.1	Advokat Halvorsen: – Systemet motivert til ikke å opplyse om alle feil og mangler	58
6.5.2	Tidligere leder for advokatordningen i Forbrukerrådet: – Raskt ferdig	58
6.5.3	Advokat Syvertsen: – Eierskifteforsikringsselskapene kritiserer ikke megler	59
6.5.4	Boligkjøpers advokat Fæhn: – Første tilbud er for lavt.....	59

6.5.5	Boligkjøperforsikringen Help: – Eierskifteforsikringsselskapene gir et standardsvar .60	
6.5.6	Takstmann Sandli: - Selger kan egentlig skrive hva som helst uten risiko 60	
6.5.7	Takstmann Jon Henrik Leere: – Selskapets takstmann skal komme frem til lavt beløp60	
6.5.8	Norges Takseringsforbund: – En del useriøse takstmenn 61	
6.5.9	Takstmann Tormod Espegard: – Vi er nøytrale, det er kjøpers takst hvor det dras på61	
6.5.10	Eierskifteforsikringsselskapet Protector: – Mange ubegrunnede reklamasjoner 62	
7	- Boligkjøperforsikring – hvordan innvirker den på boligvistene? 64	
7.1.1	Om markedet for boligkjøperforsikring.....64	
7.1.2	Slik oppfatter forbrukerne boligkjøperforsikringen 65	
7.1.3	Prisen på boligkjøperforsikring 66	
7.2	Gjennomgang av boligkjøperforsikring i 22 rettssaker 66	
7.3	Uavhengig fagpersoners vurdering 67	
7.3.1	Finansklagenemnda: – Høy ressursbruk vises på bunnlinjen 67	
7.3.2	Huseiernes Landsforbund: – I noen saker gjør selskapet en svært god jobb.....68	
7.4	Ikke-uavhengige fagpersoners vurdering.....68	
7.4.1	Forsikringsselskapet Help: – Vi plikter å håndtere sakene best mulig for klientene...68	
7.4.1	Advokat Halvorsen: – Help ønsker å være enig med Protector i en del saker.....70	
8	- Rettssaker om bolighandel – konsekvensene for partene 71	
8.1	Dette kapittelet handler om 71	
8.2	Utfallet i rettssakene 71	
8.3	Lovverk og rettspraksis.....72	
8.4	Vesentlighets-kriterier gir store skjevheter 73	
8.4.1	Reelt sett en fire-fem-dobling av vesentlighetskravet.....73	
8.4.2	Eksempler på utslaget vesentlighetskravet gir.....74	
8.4.3	Finansklagenemnda: – Vesentlighetskravet er for høyt 76	
8.5	Gjennomgang av 22 rettssaker 76	
8.5.1	Saksomkostninger 77	
8.6	Beskrivelse av konsekvensene av rettssak av uavhengige fagpersoner 80	
8.6.1	Finansklagenemnda: – Forlik ofte lave tidlig i prosessen 80	
8.7	Beskrivelse av konsekvensene av rettssak av ikke-uavhengige fagpersoner 81	
8.7.1	Ola Fæhn: – Flere feil dukker opp under en rettssak.....81	
8.7.2	Takstmann Pål Sandlie: – Vektlegger ofte mer det som sies enn dokumentasjonen .81	
8.8	Funn fra eksterne undersøkelser av boligrettssaker 82	
8.8.1	Høgskolen i Telemark ved Einar Mo – undersøkelse av 417 rettssaker 82	
8.8.2	NRKs undersøkelse av 100 rettsaker 84	
8.8.3	Tall fra eierskifteforsikringsselskapet Protector 85	

9. Forbrukerrådets konklusjoner og forslag til løsninger	86
10 - Referanser	90
Vedlegg 1: Ny lov i 1993 var foranledningen til eierskifteforsikringer	92
Vedlegg 2: Regress: Sak i Dine Penger, NITO, høyesterettsdom	93
Vedlegg 3: Dagens tilbydere av eierskifteforsikringer	95
Vedlegg 4: Tilbyderne av boligkjøperforsikring.....	101
Vedlegg 5: Kritikk mot eierskifte-forsikringsselskapenes takstmenn i Kapital	103
Vedlegg 6: Delutbedringer på bad	105
Vedlegg 7: Tre måneders reklamasjonsfrist.....	107
Vedlegg 8: Kistebakkane-dommen (Høyesterett).....	108
Vedlegg 9: Høgskolen i Telemarks (Mo) undersøkelse av 417 rettssaker	109
Vedlegg 10: Økning i antall eierskiftekonflikter	115
Vedlegg 11: Ytterligere synspunkter fra bransjen og interesseorganisasjonene	117
Vedlegg 11 A: Sekretariatet i Finansklagenemnda, avdeling eierskifte	117
Vedlegg 11 B: Advokat Glenn Ulrik Halvorsen.	121
Vedlegg 11 C: Advokat Ola Fæhn, Forbrukeradvokaten	123
Vedlegg 11 D: Advokat Jon-Andres lange.....	124
Vedlegg 11 E: Advokat Vegard Syvertsen i Grande, Syvertsen & co.....	125
Vedlegg 11 F: Huseiernes Landsforbund	125
Vedlegg 11 G: Grupperingen Stopp boligsvindel.....	126
Vedlegg 11 H: Byggmester Tormod Espegard i Bygg og Våtromsgruppen	128
Vedlegg 11 I: Takstmann Pål Sandli, eier av Elbygg Takst i Drammen	129
Vedlegg 11 J: Jon Henrik Leere, el-takstmann og daglig leder av Norsk elektrokontroll	130
Vedlegg 11 K: Takstmann Tor Fredriksen, driver takseringsfirmaet Østlandstakst	131
Vedlegg 11 L: Norges Takseringsforbund, advokatfullmektig Daniel Helgesen.....	132
Vedlegg 11 M: Eiendom Norge, fagsjef Hanne Nordskog-Inger	132
Vedlegg 11 N: Norges eiendomsmeglerforbund, adm. dir. Carl Geving	132
Vedlegg 11 O: De store og kjente forsikringsselskapene	133
Vedlegg 11 P: Eierskifteforsikringsselskapet Protector	136
Vedlegg 11 Q: Boligkjøperforsikringsselskapet Help	141
Vedlegg 12: Presentasjon av TNS Gallups undersøkelse 2009–2014	143
Vedlegg 13: Annonser for forsikringene som benyttes i bolighandelen.....	145

1 - Om oppdraget

Denne rapporten er en utredning om bolighandelen med stor vekt på hvordan forbrukerne opplever klageprosessen og muligheten til kompensasjon når boligens tilstand avviker fra det kjøper hadde grunn til å forvente.

Bakgrunnen for å gjennomføre undersøkelsen var todelt:

- 1) Konfliktnivå etter bolighandelen er for høyt (14 prosent klager på boligkjøpet)
- 2) Tvistene i bruktbolighandelen involverer i dag selger- og kjøperforsikringer.

Forsikringene som benyttes i bolighandelen oppsto i kjølvannet av avhendingsloven som ble innført i 1994. Eierskifteforsikringer som skulle beskytte *boligselgerne* bedre ble derfor raskt utbredt, sterkt påvirket av meglerbransjen. Det var neppe lovgivers intensjon at ansvaret for boligselgers opplysningsplikt skulle kunne bortforsikres. Flere kjøpere velger å tegne boligkjøperforsikring, i håp om å få juridisk hjelp mot selgerens forsikringsselskap.

Både kjøper og selger er intervjuet. Troverdigheten i deres opplevelse etterprøves gjennom øvrige innsamlede fakta, samt intervju med uavhengige fagfolk og ikke-uavhengige fagfolk (advokater og bransjeinteresser), samt eksterne forskningsresultater.

Utredningen er gjennomført i perioden november 2015 – mai 2016, av researcher Geir Røed. Rapporten er videre bearbeidet av Geir Ormseth, fagspesialist finans i Forbrukerrådet.

Undersøkelsen er finansiert av Barne- og likestillingsdepartementet gjennom bevilgning over statsbudsjettet for 2015, samt midler fra Forbrukerrådet.

Rapporten har blitt betydelig forsinket da materialet har vist seg rikere på funn enn antatt og arbeidet har derfor blitt mer omfattende enn opprinnelig planlagt.

2 - Metode

I en kvalitativ undersøkelse av eierskifteforsikringene og boligkjøperforsikringene har Forbrukerrådet gjennomgått 22 rettssaker om boligtvister, fra tingrett og lagmannsrett, som involverte slike forsikringer.

Av disse 22 dommene, er 21 tilfeldig plukket ut fra dommer avsagt i 2015, mens den siste er med i utvalget etter at Forbrukerrådet har forhørt seg i bransjen om forslag til en illustrerende rettssak. Dette er dommen av 12. februar 2016 i Oslo tingrett, som advokat Ola Fæhn har foreslått, og som han også prosederte for kjøperen.

Etter å ha lest dommene, har Forbrukerrådet kontaktet kjøperne og selgerne direkte for intervjuer om deres erfaringer og synspunkter. Av de totalt 45 kjøperne og selgerne (i én av sakene var også de tidligere selgerne involvert), har 21 kjøpere og 17 selgere stilt opp til intervju. Intervjuene har hatt en varighet fra 10 minutter til over to timer. Men de fleste intervjuene har vart 30–40 minutter. I tillegg er det i de fleste tilfellene sendt oppfølgingsspørsmål på e-post.

Vi har faktagrunnlaget til de 22 sakene, men altså kun opplevelsen til 21 av kjøperne. Derfor henviser vi til tallet 22 i rapporten når vi omtaler sakens fakta, og til tallet 21 når vi henviser til kjøpernes opplevelser.

Forbrukerrådet har kontaktet ytterligere tre selgere som av forskjellige årsaker ikke har ønsket å stille opp for undersøkelsen, men som har svart på korte spørsmål. Én av kjøperne og tre av selgerne har vi ikke oppnådd kontakt med.

Vi har kontaktet kjøperne og selgerne direkte, uten at andre har hatt anledning til å si hvem som vil la seg intervju. Forbrukerrådet har ønsket å intervju kjøperne og selgerne uten påvirkning fra aktørene i bransjen i forkant av intervjuet. Kjøperne og selgerne er intervjuet i perioden 14/1–1/3 2016. Flere av kjøperne og selgerne er anonymisert da deres fakta, synspunkter og opplevelser er det viktige, og ikke hvem de er.

Forbrukerrådet har også gjennomført intervjuer med interesseorganisasjoner og andre aktører i boligbransjen og forsikringsbransjen. Inkludert de 38 intervjuene med boligselgere og boligkjøpere, har vi totalt gjennomført 95 intervjuer. Intervjuene er gjennomført ansikt-til-ansikt, over telefon, e-post og chat. Intervjuobjekter som er sitert har fått anledning til å se sine sitater.

Inntrykk av partenes argumentering er også innhentet gjennom tilstedeværelse i rettssaker, samt tilstedeværelse på rettslig befaringsavvisning av bolig.

All informasjon, både fra intervjuobjekter i muntlig og skriftlig form, samt mottatt faktainformasjon, er imidlertid vurdert etter normale researchfaglige kriterier. Det innebærer blant annet at informasjon fra parter i bransjen, er vurdert strengere enn

informasjon fra nøytrale aktører. Forbrukerrådet har stått fritt til å velge ut fakta og påstander som skal med i rapporten.

De subjektive opplevelsene fra selgerne og kjøperne er ikke overprøvd. De representerer deres syn på saken. Vi er forsiktig med å trekke bastante konklusjoner basert på deres subjektive opplevelse. Men vi mener historiene deres er gode illustrasjoner på hvordan klageprosessene fungerer med dagens rammeverk for bolighandelen.

Forsikringsselskapene har stilt opp med varierende grad av betingelser.

Boligkjøperforsikringsselskapet Help sa imidlertid straks ja til Forbrukerrådets forespørsel. Eierskifteforsikringsselskapet Protector ønsket helst å svare på spørsmål kun på e-post, men sa etter hvert ja til et møte, men ønsket svært begrenset tidsbruk på dette. Norwegian Claims Link (NCL) ønsket fylldig informasjon om hensikten og formålet med rapporten, og kunne ikke stille til intervju før halvannen måned senere og etter flere forespørsler. I tillegg sendte vi oppfølgingsspørsmål på e-post, som delvis ble besvart.

Det meste av arbeidet er utført av journalist og researcher Geir Røed i Forbrukerrådet som har mangeårig bakgrunn fra test, analyse og research. Røed har også lang erfaring som journalist fra dagspresse, ukepresse, fagpresse og NRK. Redigering av tekst, utarbeidelse av enkelte grafer og øvrig innhold av Geir Ormseth, Forbrukerrådet.

Rapporten inneholder også en såkalt meta-undersøkelse, dvs en gjennomgang av eksterne forskningsresultater på området bolighandel. I hovedsak begrenser dette seg til to omfattende gjennomganger av rettspraksis i bolighandelstvister utført av henholdsvis NRK og Høgskolen i Telemark, samt to tidligere undersøkelser i regi av Forbrukerrådet.

3 - Definisjon av begreper

I dette kapitlet forklares fagbegrepene som er gjennomgående i rapporten:

Eiendomsmegler = eiendomsmeglerforetak: Vi benytter begrepet eiendomsmegler i betydning av eiendomsmeglerforetak, og altså unntaksvis om personen eiendomsmegler.

Skjult mangel: En mangel man ikke kan forvente at selger eller kjøper har kjent til eller burde kjenne til, og som oppdages etter at kjøper har overtatt eiendommen. Etter overtakelse viser eiendommen seg å være i vesentlig dårligere stand enn kjøperen har grunn til å forvente. Utbedringskostnadene må i de aller fleste tilfeller utgjøre 5–6 prosent av kjøpesummen, ifølge en høyesterettsdom fra 2010. Rammes av paragraf 3–9 i avhendingsloven. *Eksempel:* Badet med fuktskader som oppdages etter overtakelse.

Mangelfull informasjon (tilbakeholdt opplysning): Selger unnlater å gi opplysninger om eiendommen som han visste om, eller som han må ha kjent til, og som kjøper kan forvente å få. Rammes av paragraf 3–7 i avhendingsloven. *Eksempel:* Selger er kjent med planer for tilgrensende arealer som vil virke negativt på salgspris uten å opplyse om dette.

Feilaktig informasjon: Selger gir uriktige eller feilaktige opplysninger om eiendommen. Det er ikke vesentlig hvordan opplysningene gis. De kan være gitt i annonse, i salgsoppgave eller i prospekt, i taks eller tilstandsrapport, i selgers egenerklæringsskjema eller på andre måter. Rammes av paragraf 3–8 i avhendingsloven. *Eksempel:* Selger skriver at el-anlegget er nytt fra 2015, men så var det bare sikringsskapet som var skiftet.

Tilleggskrav til «mangelfull informasjon» og «feilaktig informasjon»: Når det gjelder mangelfull og/eller feil informasjon, er det et tilleggsvilkår at opplysningen må antas å ha virket inn på kjøpet, det vil si at kjøper ikke ville kjøpt eiendommen, eller ikke ville kjøpt den til samme pris/vilkår dersom han var blitt kjent med opplysningen.

Stevning: En stevning er et dokument som inngis til en domstol for å starte en rettssak.

Eierskifteforsikring: En ren ansvarsforsikring for boligselger. Boligselgers forsikring mot krav fra kjøper etter avhendingsloven.

Boligkjøperforsikring: Forsikringen ivaretar boligkjøpers interesser. Dekker utgifter til advokattjenester og faglig bistand ved tvister i forbindelse med kjøp av bolig.

Egenerklæringsskjema: Gjennom et standardisert spørreskjema «tvinges» boligselger til å gi fra seg opplysninger om eiendommen som kan være relevante for kjøper. Skjemaet benyttes uavhengig av om det tegnes eierskifteforsikring eller ikke.

4 - Funn fra undersøkelsen

Flere konflikter. Antallet konflikter i Finansklagenemnda og i domstolene øker sterkt. Bare fra 2014 til 2015 har det vært en økning i antallet innsendte saker til nemnda på 50 prosent. For det største eierskifteforsikringsselskapet, Protector, har antallet stevninger økt med 36 prosent de siste fire årene.

Enighet om konfliktnivået. Nesten uten unntak er det enighet i bransjen om at konfliktnivået er for høyt. Dette gjelder alle de store organisasjonene, inkludert Norges Eiendomsmeidlerforbund. Eierskifteforsikringsselskapet Protector er eneste kilde i denne rapporten som påstår at konfliktnivået er lavt.

Det er verdt å merke seg at sekretariatet i Finansklagenemnda, som et nøytralt organ, er svært tydelig i sin beskrivelse av et høyt konfliktnivå samt kritikk mot dagens system for bolighandel.

Mange søksmål. Boligselgere, representert ved eierskifteforsikringsselskapene, blir saksøkt om lag 600 ganger i året. Det utbetales årlig ca. en halv milliard kroner i prisavslag og erstatninger, mens 24 boligsalg heves på grunn av omfattende feil og mangler.

Mange klager til eierskifteforsikringsselskaper. Antall klagesaker rettet mot samtlige eierskifteforsikringsselskaper i 2015:

- Henvendelser: 9300
- Stevninger (rettssak): 600
- Forsikringsutbetalinger i kroner: 490 millioner kroner
- Boligkjøp blir hevet: 24

Hva boligkjøpers «henvendelse» til boligselgers eierskifteforsikringsselskap inneholder, vet vi ikke. Men det er grunn til å anta at boligkjøper er misfornøyd med noe når selgers forsikringsselskap kontaktes. Tallene må sees i forhold til antall omsatte bruktboliger, hytter og fritidsboliger i Norge per år som er omkring 100.000.

Risikoen i bolighandelen er svært asymmetrisk. Den mest åpenbare konklusjonen basert på våre undersøkelser, er asymmetrien i risiko. Boligselgerne har tilnærmet null i økonomisk risiko så lenge de tegner eierskifteforsikring. Selv en boligselger som bevisst skjuler alvorlige mangler, påtar seg tilnærmet null i risiko, fordi eierskifteselskapene svært sjelden går til regress mot boligselger. Regresser er uvanlig, og i de fleste tilfellene rettes de mot takstmann.

Boligkjøperne derimot, har betydelig risiko. Dette gjelder også når boligkjøper har tegnet såkalt boligkjøperforsikring, der intensjonen er å gi juridisk hjelp i saker mot boligselgers eierskifteforsikringsselskap.

To forsikringer, men styrkeforholdet er ikke utjevnet. Til tross for at disse to forsikringene har to forskjellige formål – den ene skal hjelpe selger og den andre skal hjelpe kjøper – har begge forsikringene et økonomisk motiv som sammenfaller med selgers interesse, og ikke med kjøpers. For begge forsikringsselskapene er en tvist ressurskrevende og innebærer risiko for saksomkostninger. Begge deler er utgifter som belaster regnskapet negativt.

Mange boligkjøperne i undersøkelsen var misfornøyd med egen boligkjøperforsikring. Dataene fra intervjuene er riktignok for små til å konkludere i den ene eller annen retning. Derimot mener flere kilder i denne rapporten at boligkjøperforsikringsselskapene i for liten grad har sammenfallende interesser med boligkjøper, og at tilfredsheten derfor blir lav. Flere av boligkjøperne i vår undersøkelse opplevde å ha to motstandere, eierskifteforsikringsselskapet og sitt eget boligkjøperforsikringsselskap.

Vår undersøkelse, samt erfaringene fra den nøytrale klageinstansen Finansklagenemnda, tyder på at forsikringsselskapene har en for høy terskel for å imøtekomme krav fra boligkjøperne, trolig høyere enn det er grunnlag for etter lovverket.

Oppsummering av tilfredsheten med forsikringsselskapene

	Eierskifteforsikring	Boligkjøperforsikring
Boligselgere	Fornøyd	1)
Boligkjøpere	Misfornøyd	Misfornøyd

1) Boligselgerne involveres lite i boligkjøperforsikringen. Eierskifteforsikringsselskapet har all kontakt med boligkjøperforsikringsselskapet.

Tabell 1: Tabellen er en oppsummering av Forbrukerrådets konklusjon basert på denne rapportens kvalitative undersøkelser, i all hovedsak: intervju med fagpersoner, boligkjøpere og boligselgere, samt klagestatistikk.

Boligkjøpere som vinner er misfornøyd med erstatningen. Det er verdt å merke seg at boligkjøperne gjennomgående var misfornøyd med utfallet i rettssakene, til tross for at flesteparten ble tilkjent erstatning. Hele 19 av de 21 boligkjøperne var misfornøyd med utfallet. Av de 18 som vant helt eller delvis, mente 16 at erstatningen ikke var nok til å utbedre manglene. Også blant dem som vant fullstendig, var mange misfornøyd. Ofte fordi utbedringskostnadene i etterkant viste seg å være enda høyere enn opprinnelig krav.

Boligselgerne var tilfreds med forsikringen, uansett utfall. Boligselgerne var fornøyd, til tross for at de tapte flertallet av sakene. Samtlige av de 22 boligselgerne hadde eierskifteforsikring, og samtlige av de 17 selgerne vi intervjuet hadde en positiv opplevelse av at forsikringsselskapet overtok risikoen for mulig erstatningsutbetaling.

Ingen store og kjente forsikringsselskap. Ingen av de store forsikringsselskapene selger eierskifteforsikringer og boligkjøperforsikringer da de frykter negativ innvirkning på omdømmet.

Risiko for boligkjøper. Av 22 boligkjøpere i Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse, er 10 av dem belastet saksomkostninger på minst 100.000 kroner. Tre av dem hadde utgifter på 600.000–700.000 kroner. Ofte får boligkjøper delvis medhold, og da må kjøper ofte dekke egne saksomkostninger. I noen tilfeller overgår kjøpers saksomkostninger erstatningsbeløpet.

Uten eierskifteforsikring = noe risiko for selger. Uten eierskifteforsikring påtar boligselger seg risiko. For eksempel kan selger ha overtatt skjulte feil/mangler da han selv kjøpte boligen, mangler som først oppdages når han selger boligen videre. Dersom den femårige reklamasjonsfristen til forrige eier er utløpt, kan selger sitte igjen med hele tapet for den skjulte mangelen. Dette er en risiko.

Men feil og mangler som har oppstått i nåværende selgers eiertid, kan derimot vanskelig anses som en økonomisk risiko. Å måtte nedjustere boligens verdi for en slik feil eller mangel, innebærer tross alt å skaffe til veie boligens *egentlige* verdi. Boligen var altså feilaktig høyt taksert. Det er imidlertid en stor ulempe for selger å få krav rettet mot seg i ettertid da pengene ofte er investert i annen eiendom.

Drøyt 90 prosent av boligselgerne velger eierskifteforsikring. I denne rapportens drøftinger tar vi utgangspunkt i at boligselger har tegnet en slik forsikring.

Hurtige budrunder øker risikoen. Budrundene går hurtig unna, særlig i pressområder. Dagens regelverk legger opp til det. Det er en gjennomgående oppfatning blant både de 21 boligkjøperne vi har intervjuet, samt blant uavhengige fagfolk som er intervjuet i denne undersøkelsen. Kjøperne opplever at det er krevende å innfri sin undersøkelsesplikt.

Begrensende for konkurransen på eierskifteforsikring. Eierskifteforsikring tilbys ikke fritt i markedet. En slik forsikring kan kun kjøpes av meglerkjeden som forsikringsselskapet har avtale med. Forbruker – i dette tilfellet boligselger – er da nødt til å velge eiendomsmegler + eierskifteforsikring som én produktpakke. Forbruker er avskåret fra å kunne velge en forsikring med andre vilkår eller til lavere pris uten å måtte finne megleren som formidler akkurat den.

Boligkjøperforsikringer er mulig å kjøpe fritt, men markedsføringen er, kanskje med unntak av If, ikke rettet mot forbrukerne. I stedet selges disse inn mot megler. Boligkjøper blir i stor grad oppmerksom på boligkjøperforsikringen gjennom megler som har solgt boligen.

For boligkjøperforsikringen er provisjonen til meglerforetaket 1200–1800, ifølge en undersøkelse fra Pengerenett. Provisjonen gir megler økonomisk motiv for å velge forsikringen med høyest provisjon fremfor hvilken som er best for forbruker. Særlig betenkelig er dette for boligkjøperforsikringen som skal ivareta kjøpers interesser. Megleren har tross alt oppdraget sitt fra selger og ikke kjøper.

Terskelen for å tilkjennes erstatning for såkalt skjult mangel er mer enn firedoblet. To forhold har mangedoblet kravet til hva som anses som en vesentlig mangel som kan utløse erstatning.

- 1) Høyesterettsdom (Kistebakkane-dommen) i 2010. Der økte Høyesterett satsen for vesentlighet fra 3–4 prosent av kjøpesummen til 5–6 prosent. Dvs. kravet må utgjøre 5–6 prosent av boligens kjøpesum. I dommen står det at det skal mye til for å avvike fra grensen.
- 2) Prisene på boliger er økt kraftig de fleste steder i landet siden Avhendingslova ble vedtatt og siden Høyesterett hevet terskelen. Det skyldes også sterkt stigende tomtepriser. Kostnadene ved å utbedre feil er ikke steget på samme måte. En skjult mangel som for noen år tilbake åpenbart ville gitt boligkjøper prisavslag nok til å utbedre skaden, vil i dag falle klart utenfor.

Boligprisstigningen øker også dette minstekravet målt i kronebeløp. Forbrukerrådets beregninger, basert på tall fra Statistisk sentralbyrå, viser at vesentlighetskravet er 4,6 ganger så høyt i 2016 målt mot 1996. For leiligheter er økningen enda høyere. Både effekten av Kistebakkane-dommen og boligprisveksten er da tatt med. Vi har deflatert tallene med økningen i byggekostnadene.

For en bolig som omsettes for 5 millioner, har vesentlighetskravet over 20 år dermed økt fra 61.000 kroner til 275.000 kroner. Dermed er terskelen for å nå frem med skjult mangel betydelig skjerpet.

Denne beløpsgrensen er blitt et avgjørende vippepunkt i rettssaken. Boligselgers advokater forsøker gjerne å argumentere utbedringskostnadene innenfor grensen, mens boligkjøper muligens ser seg nødt til å lete opp flere feil for å overstige grensen. Konsekvensen kan bli økt ressursbruk på mer omdiskuterte feil i stedet for å konsentrere ressursene på de mer åpenbare manglene/feilene ved boligen.

Vesentlighetsvilkåret gjelder kun ved «skjult mangel» og altså ikke ved mangel på grunn av «feilaktig informasjon» og/eller «mangelfull informasjon».

Når boligkjøperne vinner frem med sine krav, skjer det som oftest fordi selger, megler eller takstmann har gitt feil opplysninger, eller mangelfulle opplysninger. Dette fordi det på grunn av rettspraksis skal mye til før kravet er vesentlig etter avhendingslova §3-9.

Utfallet i retten. Boligkjøperne vinner helt eller delvis i retten i om lag 60 prosent av sakene. Fordelingen mellom full og delvis erstatning er om lag 50/50. De resterende 40 prosent av utfallene, ender altså med tap for boligkjøper. I sakene som tilkjenner kjøper delvis erstatning, tilkjennes kjøper som regel egne saksomkostninger.

Kritikk av eierskifteforsikringsselskapers takstmenn. Resultatene fra de 22 rettssakene, samt uttalelser fra fagpersoner i denne rapporten, etterlater inntrykk av eierskifteforsikringsselskapers takstmenn som partiske. Også det faktum at anslåtte utbedringskostnader fra eierskifteforsikringsselskapets takstmann er betydelig lavere enn

anslåtte utbedringskostnader fra takstmenn/fagkyndige engasjert av boligkjøper. Det er påfallende. Dette gjelder samtlige rettssaker vi har gjennomgått.

Det er også påfallende at eierskifteforsikringsselskapet Protector flyr den samme takstmannen fra Drammen rundt omkring i Norge, i stedet for å velge en lokal takstmann. Det forsterker inntrykket av at selskapet har «sin» takstmann. Med mange oppdrag for samme forsikringsselskap oppstår det en økonomisk avhengighet mellom takstmann og oppdragsgiver.

Det kan påstås at det også er en økonomisk binding mellom boligkjøper og takstmannen vedkommende engasjerer. Men bindingen er i så fall betydelig svakere, da boligkjøpers takstopdrag mer er et engangskjøp med dertil lavt motiv for takstmann om å pleie et kundeforhold.

Flere av de 21 boligkjøperne opplevde frustrasjon over at vurderingene til forsikringsselskapets «egen» takstmann veide like tungt i rettssaken som boligkjøpers takstmann, som tross alt var plukket tilfeldig i markedet.

Boligselgerne velger enkel takst fremfor grundig tilstandsrapport. Flertallet av boligene er uten en grundig tilstandsrapport, de selges med enkle verditakster, eller i senere tid, med en meget enkel tilstandsrapport. I stedet settes det store ressurser inn når det oppstår en konflikt etter boligkjøpet. I Forbrukerrådets kvalitative rapport er det saker hvor det har vært 8–10 sakkyndigrapporter. Forbrukerrådet stiller seg tvilende til at dette er optimal ressursbruk for et marked.

Takstmennenes forbehold gir kjøper mer ansvar. En enkel takst eller en lite grundig tilstandsrapport har gjerne flere forbehold. Et vanlig forbehold er at takstmann skriver at «det elektriske anlegget ikke er vurdert da dette er utenfor takstmannens kompetanseområde». Samtidig oppfordres kjøper til å undersøke anlegget nærmere. I en rettstvist trekkes det frem at kjøper ble oppfordret til å undersøke anlegget, og at det er innenfor kjøpers undersøkelsesplikt. Kjøperne hevder at budrunden ofte kommer raskt etter visningen, og at en inspeksjon med egen elektriker er vanskelig gjennomførbart i etterkant av en visning (megler kan ifølge forskrift om eiendomsmegling ikke formidle bud med kortere akseptfrist enn til kl. 12.00 første virkedag etter siste annonserte visning, og dermed er en del boliger solgt like før klokken 1200 dagen etter visning). Dessuten må i så fall samtlige budgivere engasjere hver sin elektriske fagmann. Det gir utvilsomt en uforholdsmessig høy ressursbruk, i forhold til om boligselger engasjerte fagmann til å verifisere el-anlegget.

For høye forventninger. Enkelte kjøpere har urealistiske forventninger, særlig gjelder dette til eldre boliger. Når boligen er eldre, er det også vanskeligere å vinne frem i domstolene. Også når det gjelder fremsatte krav, har noen boligkjøpere for høye forventninger. Fradrag for at en utbedring kan medføre standardheving, har gjerne kjøperne lite kunnskap om. Kjøperne har også lav kunnskap om fradraget for fremtidig vedlikehold, som er en egen post i taksten.

Boligkjøpere slurver. Enkelte kjøpere setter seg ikke godt nok inn i boligens tilstand, viser Forbrukerrådets undersøkelse.

Boligrettssaker gir trolig ekstraordinært stor belastning. Boligkjøperne påtar seg en stor økonomisk risiko ved å gå til sak. Boligkjøperforsikringen kan i noen tilfeller redusere eller eliminere denne risikoen. Rettshjelpsdekningen i villaforsikringen kan også redusere risikoen noe. At en rettssak er en belastning, er neppe en nyhet, men de 21 sakene i denne rapporten illustrere at boligrettssaker er meget krevende.

Belastende også for selger. Boligselgerne frykter at eierskifteforsikringsselskapet skal gå til regress mot dem (selv om det skjer ytterst sjelden). I 15 av 17 saker mener selgerne at de ikke kan klandres for manglene, at de ikke visste, og at boligkjøper overdriver utbedringskostnaden. I de to sakene hvor retten langt på vei konkluderer med at selgerne bevisst har skjult alvorlige mangler, avviser selgerne å la seg intervju i Forbrukerrådets undersøkelse.

5 - Generelt om bolighandel og tvister

5.1 Dette kapitlet handler om

En boligvist handler i dag i stor grad om involvering av eierskifteforsikringsselskap og/eller boligkjøperforsikringsselskap. Utførlig drøfting av forsikringenes innvirkning på bolighandelen blir behandlet i kapittel 6 og kapittel 7.

I dette kapitlet tegner vi et bilde av tilstanden i dagens marked for bolighandel utover bare å gjennomgå disse to forsikringene. Vi legger særlig vekt på å de grunnleggende svakhetene i dagens system for bolighandel. Konklusjonene er basert på innhentede data og intervjuer.

5.2 Omfanget

Årlig omsettes det ca. 140.000–150.000 eiendommer, ifølge Finanstilsynet. Omkring 100.000 av disse er bruktboliger, hytter og fritidsboliger som omsettes mellom private med bistand fra eiendomsmegler eller advokat, og som det kan tegnes eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring på.

I 2015 ble det solgt ca. 90.000 eierskifteforsikringer for i overkant av 900 millioner kroner, ifølge et anslag Forbrukerrådet har gjort. Dessuten ble det solgt boligkjøperforsikringer for anslagsvis drøyt 300 millioner kroner. I tillegg kommer store beløp til advokater, sakkyndige og andre involverte.

5.3 Interessekonflikter ved eiendomsmegling

Det er eiendomsmeglerne som formidler eierskifteforsikringen. Forbruker kan ikke skaffe seg denne forsikringen andre steder og er altså låst til forsikringen megleren tilbyr. For boligkjøperforsikringen er bildet annerledes, - de kan kjøpes via andre, men dette skjer i begrenset grad. Det er nærliggende for en forbruker å kjøpe boligkjøperforsikring når eiendomsmegler markedsfører den i forbindelse med boligkjøpet og senest når kontrakten signeres. I praksis er forbrukeren i stor grad låst til de forsikringsaktørene som meglerforetakene finner mest fordelaktig.

5.3.1 Eiendomsmeglerne har høy provisjon på boligkjøperforsikring

For boligkjøperforsikringen er provisjonen til meglerforetaket 1200–1800 kroner, ifølge en gjennomgang av nettstedet Pengerne. Dermed utgjør provisjonen nesten halvparten av forsikringens pris for enkelte boliger, ifølge Forbrukerrådets beregninger. For formidling

av eierskifteforsikring kan eiendomsmegler ikke motta provisjon, men en kostnadsdekning. Forbrukerrådet har ikke tall for kostnadsdekning ved salg av eierskifteforsikring.

Provisjonen kan ytterligere svekke insitamenter i markedet til å konkurrere på pris og produktinnhold. Provisjonen gir megler økonomisk motiv for å velge forsikringen med høyest provisjon fremfor hvilken som er gunstigst for forbruker. Særlig betenkelig er dette for boligkjøperforsikringen som skal ivareta kjøpers interesser. Megleren har tross alt oppdraget sitt fra selger og ikke kjøper.

I omtaler av salget av forsikringene benytter eiendomsmeglerne andre begrep. I stedet for «salg», bruker de «formidling». Og i stedet for «provisjon», brukes «kostnadsdekning».

5.3.2 Interessekonflikt kan i verste fall forflytte ansvar til boligkjøper

At eiendomsmegleren er enedistributør av eierskifteforsikring, gir uheldige insentiver i markedet for bolighandel. Som flere kilder i denne rapporten påpeker, kan det være slik at eierskifteforsikringsselskapene i liten grad ønsker å rette direkte krav mot eiendomsmegleren fordi de tross alt utgjør deres salgsledd, og lettere retter krav mot takstmann. Uten at det er tilstrekkelig belegg for en klar konklusjon dette i denne rapporten, kan det gi takstmann et sterkere økonomisk motiv for å ta forbehold i taksten og på den måten legge mer av ansvaret over på boligkjøpers undersøkelsesplikt.

Langt på vei bekrefter Help Forsikring nettopp dette. I bladet Eiendomsmegleren i 1-2014 sier Help dette i en annonse «Vi vil aldri gå til sak mot megler». Se vedlegg 13.

5.3.3 Eierskifteforsikringsselskapenes egne takstmenn

Utover i denne rapporten påpekes det også som problematisk at eierskifteforsikringsselskap har egne takstmenn, dvs. enkelte takstmenn som har svært mange oppdrag fra et enkelt forsikringsselskap. Å ha en stor oppdragsgiver gir økonomisk avhengighet og sårbarhet som kan motivere takstmannen til å la seg farge av oppdragsgivers motiver, som typisk er lav taksering av en utbedring.

5.3.4 Problematisk dobbeltrolle

Norwegian Broker formidler både eierskifteforsikringer og boligkjøperforsikringer. Selskapet er en megler som leter etter forsikringsprodukter i det åpne markedet, og derfor utgjør ikke nødvendigvis formidling av forsikringer til begge parter i en boligkonflikt en problematisk dobbeltrolle. Interessekonflikten oppstår derimot i klagebehandlingen. Norwegian Brokers eierskifteforsikringsselskap benytter selskapet Norwegian Claims Link som skadeoppgjørsselskapet til eierskifteforsikringsselskapene Amtrust Europe og Inter Hannover, som Norwegian Broker formidler. Norwegian Claims Link har samme daglig leder som Norwegian Broker og samme kontoradresse. Jørn Gisvold er øverste leder for selskapet

(Norwegian Claims Link) som er motparten til boligkjøpere som har kjøpt boligkjøperforsikring formidlet gjennom Norwegian Broker, hvor Gisvold også er øverste leder. Disse to selskapene har interesser som er motstridende og som derfor gir en problematisk dobbeltrolle.

På mange områder i samfunnet oppstår dobbeltroller, og det legges stor innsats i å avklare at dobbeltroller håndteres med åpenhet og etter prinsipper som forebygger uheldige utslag og sikrer transparens. Et uakseptabelt utslag av en dobbeltrolle er dersom den ene rollen kan benyttes til å oppnå fordeler i den andre rollen.

5.4 Hurtig igangsetting av budrunden

Boligene går hurtig unna, særlig i pressområder. Visning om kvelden, og innhenting av bud neste morgen, før boligen kan være solgt like før 1200. Det er en gjennomgående oppfatning blant både de 21 boligkjøperne vi har intervjuet, samt blant uavhengige fagfolk som er intervjuet i denne undersøkelsen. Kjøperne opplever at det er krevende å innfri sin undersøkelsesplikt.

Forskrift om eiendomsmegling sier dette: Eiendomsmegler skal ikke formidle bud med kortere akseptfrist enn kl. 12.00 første virkedag etter siste annonserte visning. Forbrukerrådets spørreundersøkelse som det refereres til senere i denne rapporten, indikerer at boligkjøperne opplever fristen for kort.

For boligkjøpere som møter opp på siste (eller eneste) visning, som ofte er på kveldstid, innebærer regelen at boligkjøper kun har få timer på formiddagen dagen etter til å gjøre ytterligere undersøkelser, for eksempel ha med fagmann.

Dette var resultatet av et en omkamp fra eiendomsmeglerforeningen under finansminister Kristin Halvorsens arbeid med å sikre boligkjøperne bedre tid under kjøpsprosessen i 2006.

5.5 Høyt og økende konfliktnivå

Antall bolighandler som ender med en klagesak, er omtvistet. Selgersiden, representert med eiendomsmeglere og eierskifteforsikringsselskap, hevder at tallet er om lag 10 prosent, mens DNB Eiendom i sine prospekter har hevdet at 20 prosent av alle bolighandler ender som en klagesak. TNS Gallups undersøkelse på oppdrag fra Forbrukerrådet, viser at 14 prosent av boligkjøperne har klaget eller reklamert på boligkjøpet. Da dette er en representativ utvalsundersøkelse av boligkjøpere, kan man anse dette tallet som det mest korrekte. Dette er samme tallet som Protector oppgir på sine nettsider (1 av 7 boligkjøpere klager). I Protectors annonse i bladet Eiendomsmegleren (nr. 2-2015) påstår de derimot at kun 2 av 100 saker ender i konflikt. Det kan se ut som om Protector viser til mange klager når de gjennom eiendomsmeglere markedsfører seg mot forbrukerne og et lavt tall når de henvender seg til offentligheten og myndigheter. Norwegian Broker hevder på sine nettsider at korrekt tall er at «1 av 6 boligkjøpere reklamerer på skjulte feil og mangler.» Det tilsvarer

17 prosent. DNB Eiendom selger boligkjøperforsikringen Qudos. I markedsføringen har DNB Eiendom i tiden 2014 til 2016 i alle prospekter fremholdt at «I virkeligheten reklamerer 1 av 5 på sitt boligkjøp, og kravene kommer raskt opp i mange hundre tusen kroner.

Antall registrerte konflikter i bolighandelen er høy og økende (se Figur 1). Det er høyt sammenlignet med Sverige og Danmark (se avsnitt 5.11 side 32). Materialet Forbrukerrådet har innhentet, viser en økning for de siste tre årene.

Antall domsavsigelser er stabilt. Det er eierskifteforsikringsselskaper som innklages til Finansklagenemnda, som i all hovedsak står for økningen. Særlig fra 2014 til 2015, da økningen var nesten 50 prosent i antallet innkomne saker.

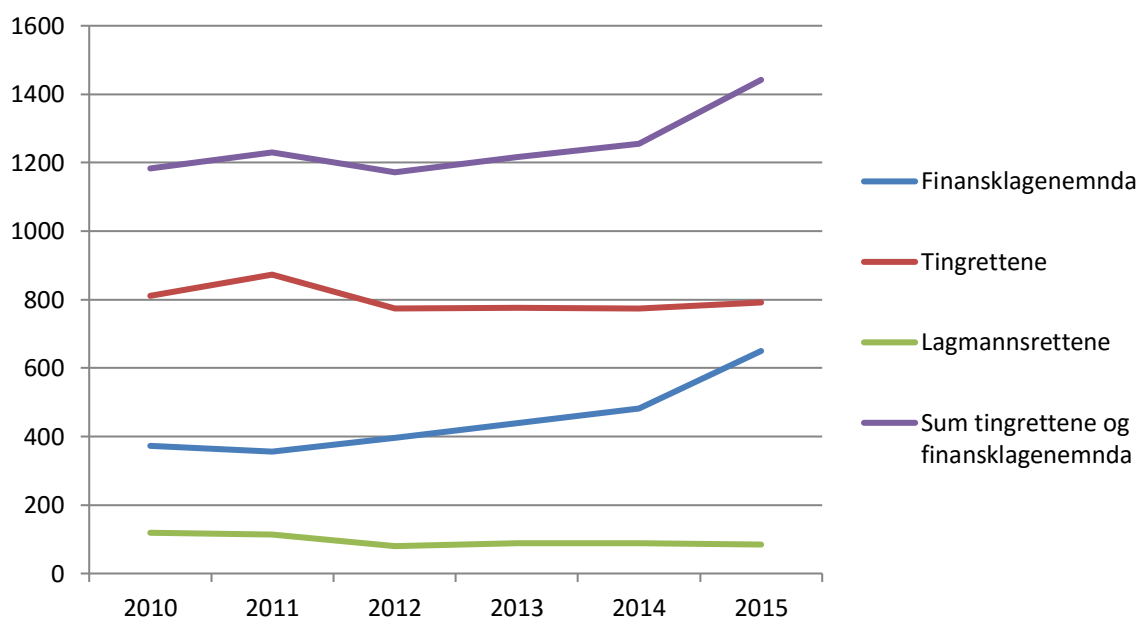
Til tross for stadig bredere rettspraksis blir det flere eierskiftekonflikter, viser tall Forbrukerrådet har innhentet både fra Finansklagenemnda, Domstoladministrasjonen og fra selskapene selv. En stor bidragsyter er at en trolig økende andel boligkjøpere velger boligkjøperforsikring, ifølge Finansklagenemndas sekretariat.

Tall fra eierskifteforsikringsselskapet Protector viser at mottatte stevninger mot selskapet har økt med 36 prosent de siste fire årene, mens antallet rettslige forlik har doblet seg.

Tall fra Domstoladministrasjonen bekrefter denne økningen for Protector. De to andre eierskifteforsikringsselskapene, som har liten markedsandel målt mot Protector, har ikke den samme økningen hos domstolene.

Også Huseiernes Landsforbund (HL), som organiserer over 200.000 huseiere i Norge, opplever et høyt konfliktnivå rundt bolighandel. Årlig får Huseiernes Landsforbund ca. 3000 henvendelser fra medlemmene om avhendingsloven. Dette betegner HL som svært høye tall.

Innkomne avhendingssaker til Finansklagenemnda samt til tingretten og lagmannsretten:



Figur 1: Klager til Finansklagenemnda står for økningen i registrerte boligtvister. Trolig er det også en økning i forlik, som er klagesaker som ikke synes i statistikken. Les mer om dette i kapitlet om eierskifteforsikring.

Om figuren over: Domstoladministrasjonen har utarbeidet tallene for tingrettene og lagmannsrettene for Forbrukerrådet. De har ikke sammenlignbare tall for år tidligere enn 2009 for tingrettene og 2010 for lagmannsrettene. Vi har valgt å slå sammen antall innkomne saker for tingrettene og Finansklagenemnda for å gi et representativt bilde av totaltallet. Lagmannsretten behandler anker på tingrettsdommer, og er altså en ny prøving av tvister som allerede har vært i tingrettene. Finansklagenemnda behandler tvistesaker mellom forbrukere og eierskifteforsikringsselskap. Tvistene i domstolen omfatter alle avhendingsaker. En del av disse er tvister hvor selger og kjøper er i konflikt med hverandre uten at eierskifteforsikringsselskap er involvert. Men domstoladministrasjonen klarer ikke å skille på disse sakene i sin statistikk.

Se vedlegg 10 for mer om konfliktnivået.

5.6 Uenighet om takseringer av mangler

Alle — også eierskifteforsikringsselskapene og deres takstmenn — ser ut til å være enige om at det i altfor mange saker er sprik mellom forventningene til forsikringsselskap og boligkjøperne. Dessuten er mandatet forskjellig. Eierskifteselskapene aksepterer ikke takster som fører til standardheving. De kritiserer boligkjøperne og deres advokater for å kreve for mye utskiftning, slik at boligkjøperen får en mer verdifull bolig. Boligkjøperne og deres advokater er på sin side kritisk til delutbedringer som de frykter ikke vil være gode nok.

5.7 Utfall på klager i Finansklagenemnda

Av alle klagesaker som kommer inn til Finansklagenemndas sekretariat, får ca. 25 prosent medhold i sitt krav (sekretariatet kan behandle klager som er oversiktlige og godt forberedt av partene). Av de som får avslag i sekretariatet, klager ca. 15 prosent videre til nemnda, hvor ca. 50 prosent gis medhold.

I 2015 kom det inn hele 650 eierskiftesaker til sekretariatet. 124 av sakene gikk videre fra sekretariatet til behandling i nemnda. Bare to avgjørelser ble ikke akseptert av forsikringsselskapene.

5.8 Misnøye hos boligkjøper

Tema i de aller fleste tvistene i bolighandelen gjelder boligens tilstand. Kjøperne hevder de har for liten tid til å undersøke og at boligen fremstilles for positivt, viser undersøkelsen som

Forbrukerrådet fikk gjennomført av TNS Gallup i 2014, basert på 697 intervju med nylige boligkjøpere. 34 prosent av boligkjøperne skulle gjerne hatt mer tid til å undersøke boligen. De vil ha mer tid til å undersøke boligen selv, spørre fagfolk, stille spørsmål til megler og selger, og lese og forstå informasjon om boligen. 12 prosent mener at negative forhold ikke ble kommunisert. 19 prosent svarer at tilstanden fremsto som bedre enn den faktisk var.

Hele 44 prosent av kjøperne opplevde ulike problemer med bruktboligkjøpet. Det var 14 prosent av kjøperne som oppga at de hadde klaget eller reklamert etter sitt siste bruktboligkjøp. Dette er langt høyere enn prosentvis antall rettssaker i forhold til antall boligomsetninger, som er om lag 1 prosent. En av 10 som ikke klager/reklamerer oppgir at de har vurdert å gjøre det etter sitt siste bruktboligkjøp.

Hele 88 prosent av boligkjøperne er helt eller delvis enig i at det er viktig at en kyndig takstmann gir sin vurdering av *markedsverdien* på en bolig før de legger inn sitt bud. Det viser resultatet i en annen undersøkelse utført for Forbrukerrådet av Norstat i 2014. Tallene indikerer at dette er særlig viktig for de som er 45 år og eldre.

Den samme undersøkelsen viser at boligkjøperne har svært stor tillit til at formalitetene i kjøpsprosessen er i orden, men lav tillit til at eiendommens svakheter kommer til syne. 37 prosent av boligkjøperne svarer at de er bekymret for at «boligens tilstand kan være dårligere enn forventet og dermed føre til store uventede utgifter». Kun 2 prosent bekymrer seg «for at det gjøres feil med tinglysning eller overføring av penger slik at jeg lider et økonomisk tap».

Bare 8 prosent av boligselgerne mener at det er viktigere å unngå tvist i etterkant enn å oppnå høyest mulig pris.

Mens boligselgerne er svært tilfreds med eierskifteforsikringen, er boligkjøpernes tilfredshet med boligkjøperforsikringen mye lavere. Det viser intervjuene våre med de 21 boligkjøperne og 17 boligselgerne (se Tabell 2).

I kapitlene om eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring drøftes årsakene til disse forskjellene. Tallmaterialet vårt er spinkelt, bare omkring 20 respondenter, men øvrige kilder er ganske samstemte i at forskjellene som vises i Tabell 2 er gjeldende. At det kun er eierskifteforsikringen som kundene (selgerne) er fullt ut tilfreds med.

Tilfredshet med forsikringen		
	Misfornøyd	Fornøyd
Boligkjøper (boligkjøperforsikring)	7	3
Boligselger (eierskifteforsikring)	0	17

Tabell 2: Vi kan fastslå at boligselgerne er fornøyd med eierskifteforsikringen til tross for svært få observasjoner¹. Årsaken er det store avviket mellom fornøyd og misfornøyd, 17 versus 0. For boligkjøpere og deres boligkjøperforsikring er tallene usikre, men med overvekt av misnøye.

1) Gitt at vi tar feil, at fordelingen mellom fornøyd/misfornøyd i stedet var 50/50, hva er sannsynligheten for at vi likevel oppnår resultat 17 versus 0 i tabellen: $0,50^{17} = 0,0000076$ prosent. Matematikken viser at det er nær umulig å oppnå dette resultatet dersom det ikke eksisterte en overvekt av «fornøyd». Eksakt hvor stor andel som er fornøyd kan vi derimot ikke fastslå, kun at de er mer fornøyd enn misfornøyd.

5.9 Risikoen i bolighandelen er sterkt asymmetrisk

Summerer vi kildenes beskrivelse av bolighandelen, er det belegg for å påstå at risikoen er svært skjevt fordelt.

Det ligger i brukthandelens natur at kjøper påtar seg risiko. Varen er i beste fall så bra som selger påstår, aldri bedre, men den kan være dårligere. Man kan for eksempel neppe forvente at et bad som er oppgitt å være fuktskadet, viser seg ikke å være det likevel. Men det motsatte kan være tilfelle. Selger risikerer i verste fall at mangler ved varen kommer til syne under eller etter handelen, og at prisen må reduseres. Selger har likevel ikke lidd et tap, prisen er tross alt bare korrigert til å gjenspeile varens virkelige kvalitet på salgstidspunktet.

De økonomiske partsinteressene i bolighandelen

De profesjonelle aktørene i bruktbolighandelen	Betalende part	Kortsiktig egeninteresse	Langsiktig økonomisk interesse
Eiendomsmeglerforetak	BOLIGSELGER	BOLIGSELGER. Lettsolgt bolig gir lav timebruk, beskrivelse av tilstanden bør derfor i liten grad være salgsdempende.	BOLIGSELGER. Renommé om å selge boligen raskt til høyest mulig pris.
Takstmann	BOLIGSELGER (via megler)	BOLIGSELGER. Megler engasjerer vanligvis takstmann. Motiv for at ordbruken i takst understøtter målet om lettsolghet.	BOLIGSELGER. Oppdrag via meglere.
Eierskifteforsikringsselskap	BOLIGSELGER	BOLIGSELGER. Lavest mulig utbetaling for å være konkurransedyktig på pris ovenfor boligselger/megler.	BOLIGSELGER. Megler mottar provisjon ved salg av eierskifteforsikring. Høy utbetaling kan gi høyere pris. Må i liten grad hensynta merkevare-slitasje da medieoppslag gjelder boligkjøperne.

Boligkjøper-forsikringsselskap	BOLIGKJØPER	BOLIGSELGER: Færrest mulig rettssaker, da de er ressurskrevende og representerer en økonomisk risiko.	BOLIGSELGER/BOLIGKJØPER. Megler mottar provisjon ved salg av boligkjøperforsikring. Høy utbetaling kan gi høyere pris. Må til en viss grad hensynta merkevarerlitasje da medieoppslag gjelder boligkjøperne, men få innslag gjelder boligkjøperforsikring.

Tabell 3: De økonomiske interessene til partene i en bolighandel. Kilde: Intervju med 22 boligkjøpere/selgere, samt flere kilder av fagpersoner i bransjen. Tabell: Geir Ormseth.

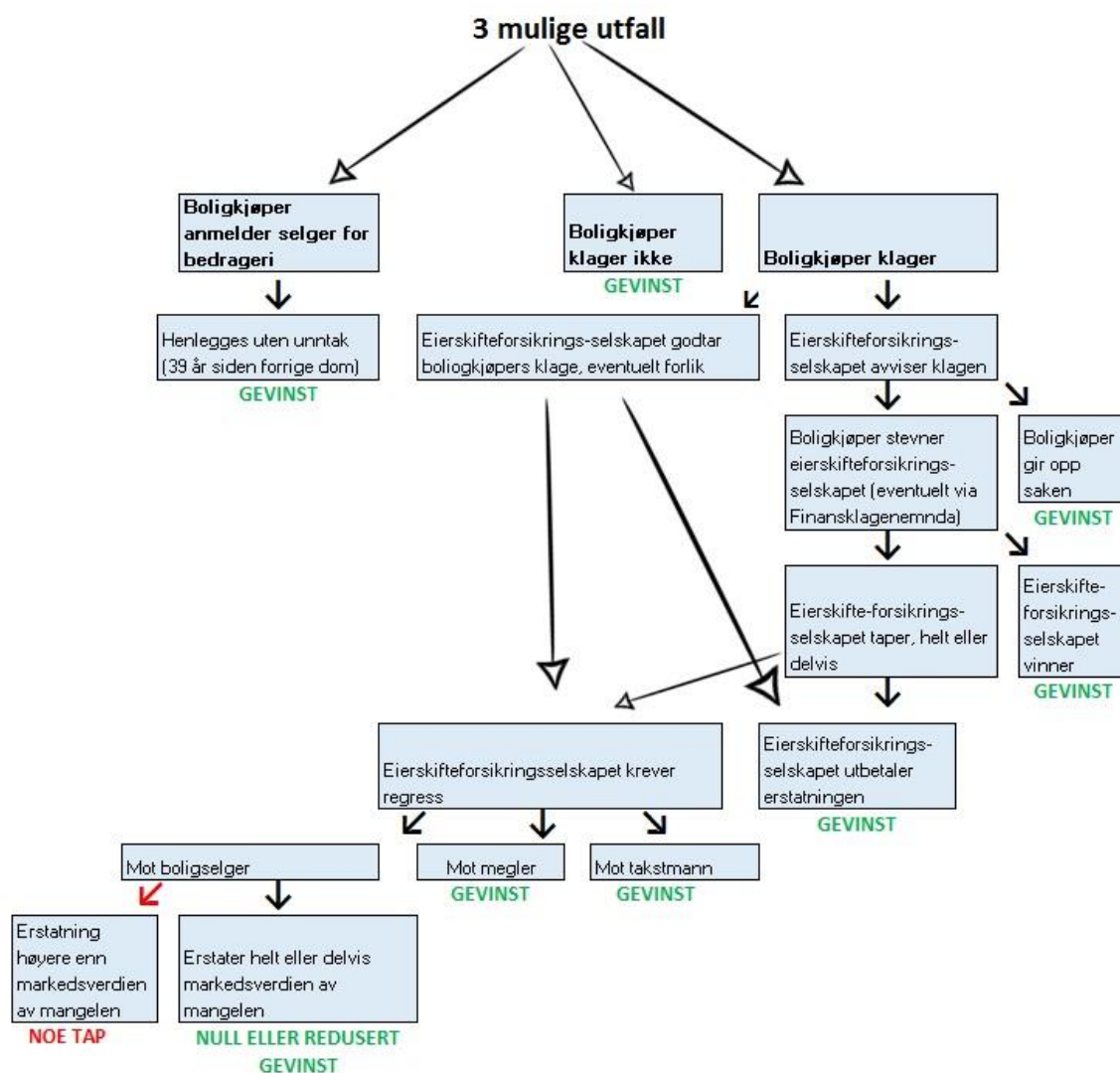
Spørsmålet er om de profesjonelle partene i bolighandelen bidrar til å utjevne dette styrkeforholdet. Handelen involverer som regel eiendomsmegler, takstmann, eierskifteforsikringsselskap og boligkjøperforsikringsselskap.

Oppsummert viser våre omfattende intervjurunder at disse profesjonelle aktørene i liten grad har egeninteresse for boligkjøper, men i stedet boligselger (se Tabell 3). Nesten uansett utfall, går boligselger i pluss eller null. Slik er det ikke for boligkjøper (se Figur 2).

5.9.1 Boligselger har tilnærmet null risiko

Vi antar i den videre drøftingen at boligselger har eierskifteforsikring. I Figur 2 skisserer vi opp alle mulige utfall for selger. De fleste selgerne er trolig uvitende om skjulte feil og mangler. Men for å teste risikoen fullt ut, har vi valgt å vise utfallene for en worst-case boligselger, dvs en boligselger som bevisst unndrar viktige opplysninger. Figuren peker på den risiko boligselger da løper. Svaret er svært lav risiko. I verste fall går boligselger i null. I svært sjeldne tilfeller lider selger et tap. Nesten uansett utfall, vil manglende opplysninger om prisdannende forhold ved boligen være i boligselgerens interesse.

BOLIGSELGERS RISIKO VED SKJULT FEIL/MANGEL: Boligselger står igjen med urettmessig gevinst nesten uansett utfall. Går i verste fall i null.



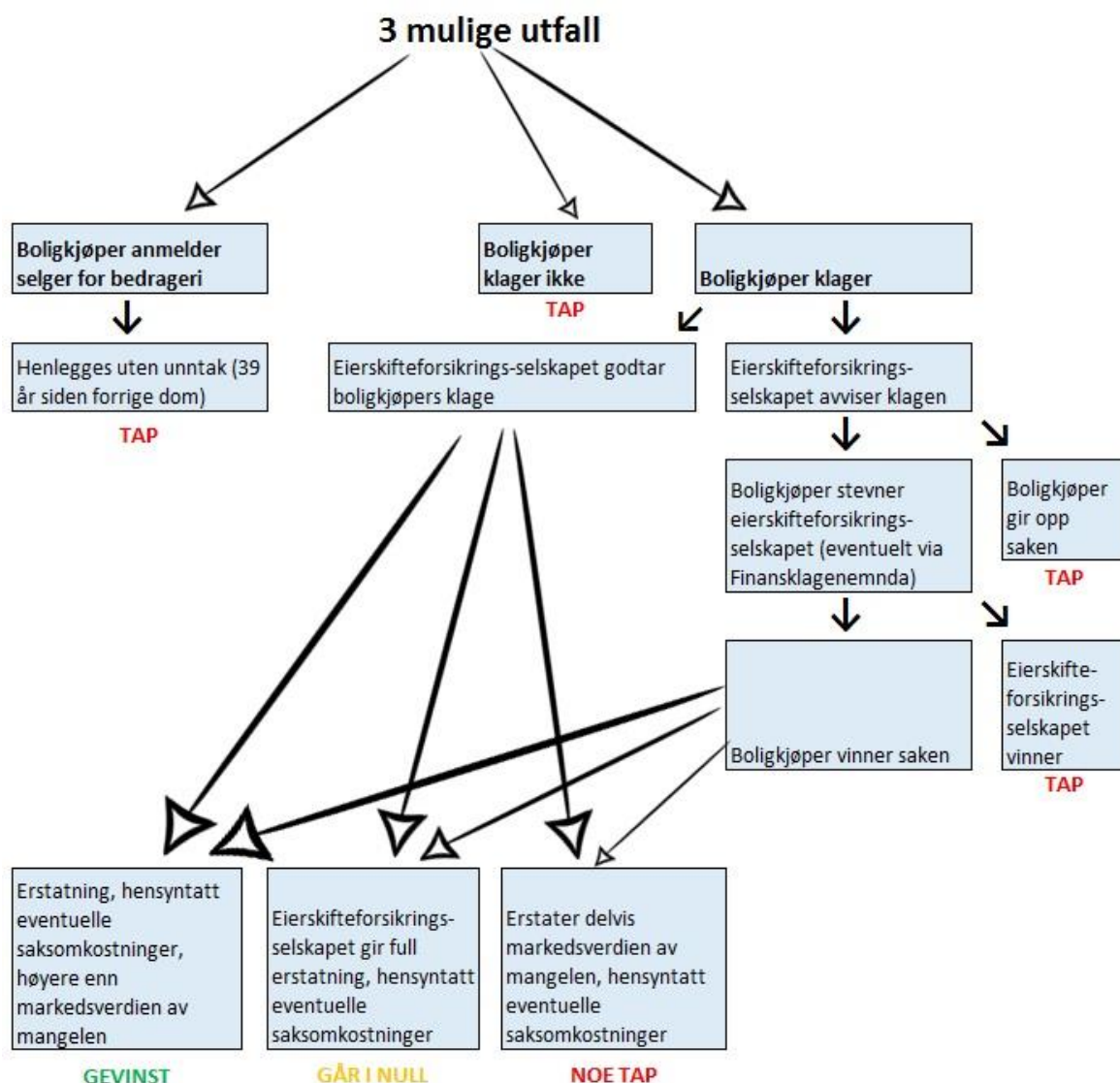
Figur 2. Det skal svært godt gjøres at selger lider et økonomisk tap. Saksomkostninger som belastes selger gjennom regress kan øke tapet (Figur: Forbrukerrådet, Geir Ormseth).

Som Figur 2 viser er det kun dersom en erstatning ender opp med regress mot selger, at selger kanskje lider et tap. Som omtalt i avsnitt 6.2.12 er det ytterst sjelden dette skjer. Dessuten er ikke regress alene nok til at selger lider et økonomisk tap. Regresskravet og eventuelle saksomkostninger må utgjøre mer enn den økte boligpris oppnådd ved at negative forhold ikke var kommunisert.

5.9.2 Boligkjøper har tilnærmet all risiko

Som Figur 3 viser, lider boligkjøper et økonomisk tap for de fleste utfall i en boligvist.

BOLIGKJØPERS RISIKO VED SKJULT FEIL/MANGEL: Boligkjøper lider et økonomisk tap nesten uansett utfall. Går i beste fall i null.



Figur 3: Boligkjøper vil ofte lide et tap, og i beste fall gå i null (Forbrukerrådet, Geir Ormseth).

5.10 Ikke alle boligkjøpere leser dokumentene godt nok

Bare 50 prosent av boligkjøperne leser all tilgjengelig informasjon om boligen, mens 27 prosent «leste mye», viser undersøkelsen fra Forbrukerrådet/Norstat. De øvrige 23 prosentene leste «noe», «lite eller ingenting» eller «visste ikke.»

Med tanke på boligkjøpets store økonomiske betydning, kan man nok hevde at andelen kjøpere som har lest alt eller mye, burde være enda høyere enn 77 prosent. Dette kan tenkes å ha en viss innvirkning på andelen kjøpere som opplever at tilstanden er dårligere enn forespeilet eller opplever andre problemer med bolighandelen.

5.11 Slik fungerer bolighandelen i Danmark og Sverige

5.11.1 Danmark

Danskene har utviklet et system for brukthandel med hus, rekkehus og fritidsboliger (altså ikke leiligheter) som bedre balanserer styrkeforholdet mellom boligselger og boligkjøper. Boligkjøper har dessuten inntil tre angremuligheter etter at budet er avgitt. I Norge er det tallet null.

Ordningen er valgfri og omtales som selgervennlig. Ordningen har eksistert i 20 år, er velprøvd og er evaluert og justert. Ordningen har sterk støtte fra forbrukerhold og i Folketinget.

Antallet rettsvister som ble forlikt eller kom til doms, var i 1988 ikke langt fra 4000 i året. I 2007 var dette sunket til om lag 400.

Selger har i utgangspunktet 10 års ansvar for skjulte feil og mangler. Men selger kan enkelt fri seg fra kjøpers 10 års klagerett og angrerett ved å gjøre tre enkle ting:

- fremlegge en tilstandsrapport.
- fremlegge en rapport fra enkel kontroll av el-anlegget.
- innhente og fremlegge et tilbud på eierskifteforsikring, og tilby å betale halvparten.

Det oppleves såpass gunstig for selger å fri seg fra det 10-årige selgeransvaret, at rundt 95 prosent av selgerne velger dette. Mellom 50 og 60 prosent av kjøperne velger å benytte seg av muligheten til å kjøpe eierskifteforsikring. Kjøperen kan velge å betale ekstra for en bedre dekning, for eksempel utvide hva slags forhold forsikringen dekker. Kjøperen står fritt til å velge hvilket forsikringsselskap hun vil kjøpe eierforsikring fra. Boligkjøperforsikring er ikke relevant. Forbrukernes valgfrihet innebærer at ordningen sjelden benyttes i tilfeller der risiko anses lav, der boliger har lav verdi, skal rives, har preg av en gave eller av andre grunner.

Det er fastsatt eget ansvar på 5000 kroner for hvert skadetilfelle, oppad begrenset til maksimalt 50.000,

Danske boligkjøpere kan fritt velge eierskifteforsikringsselskap blant om lag 20 forsikringsselskap. Minimumsvilkår er regulert av myndighetene, men selskapene varierer for øvrig i størrelse, soliditet, praksis og kvalitet. I motsetning til i Norge er det i Danmark boligkjøperen, og ikke boligselgeren, som velger eierskifteforsikringsselskap. Boligkjøper kan fritt velge i markedet, og forbruker kan velge bort selskaper med dårlig omdømme og er ikke bundet av det ene selskapet tilknyttet boligselgers eiendomsmegler.

I Danmark er det også lovforbud mot at eiendomsmegler skaffer takstmann. Man unngår dermed interessekonflikten, som flere aktører i Forbrukerrådets undersøkelse, hevder gir uheldige utslag for boligkjøper. Det er boligselger som skaffer seg takstmann. Forsikringsselskaper bistår gjerne forbrukere med å skaffe en takstmann (bygningssakkyndig).

Den bygningssakkyndige er i Danmark godkjent (beskikket) av myndighetene, og kan miste autorisasjonen og har erstatningsansvar ved feil i rapportene.

I Danmark er den ledende markedsføringsportalen for boliger klart kjøpervennlig og forsøkt boikottet av eiendomsmeglerne, noe som ble avvist av konkurransemyndighetene. Portalen fremmer priskonkurranse på boliger. I dette lys virker det mindre problematisk at den bygningssakkyndige i Danmark ikke gir noen markedsverdivurdering av boligen, men utelukkende vurderer tilstand, med tilsvarende type bolig fra samme byggeperiode som referansegrunnlag. I Danmark er eiendomsmegleren alene om prisvurderingen. Ettersom forbrukerne generelt har bedre tid, bud-ordningen er mindre konkurransepreget, boligkjøpere ofte er bistått av en rådgiver og det finnes inntil tre angremuligheter for boligkjøpere etter at de har avgitt bud, fremstår dette som mindre problematisk enn at eiendomsmegleren presser ut takstmannen i Norge.

5.11.2 Sverige

I Sverige har kjøperen et stort ansvar for å undersøke boligen. Kjøperen er ikke bundet av budet før kontrakt er underskrevet, og kan engasjere fagmann som besiktiger huset og undersøker på kjøperens vegne at det er i bra stand.

Hvis det viser seg at eiendommen ikke svarer til kjøperens forventninger, kan kjøperen si til selger at «så mye vil jeg ikke betale». Det kan da bli en ny enighet om en lavere pris eller ingen handel.

Deretter skrives kontrakten, som er bindende for begge parter. Forbrukerrådet ser det ikke hensiktsmessig å se nærmere på ordningen i Sverige, siden bolighandelen i stor grad skiller seg fra hvordan dette foregår i Norge.

Det finnes avgrensede forsikringsordninger i svensk bolighandel, men de møter en del kritikk.

Det svenske boligmarkedet skiller seg sterkt fra det norske ved at svært mange leier bolig livet gjennom.

5.12 Beskrivelse av bolighandelen av uavhengige fagpersoner

5.12.1 Finansklagenemnda: - Grundige tilstandsrapporter må til

Nemnddirektør Harald Sverdrup i Finansklagenemnda mener boligens egenskaper må komme tydeligere frem:

– Boligkjøperne kjøper tro, håp og kjærlighet. Eiendomsmeglerne er det avgjørende punktet. De skal legge frem opplysningene om boligen. Da er det viktig med et godt grunnlag. Det må være gode, grundige og forståelige tilstandsrapporter slik at boligkjøperne på en tydelig måte blir fortalt hva som må gjøres med boligen, sier Sverdrup.

Lederen i klagenemnda for eierskiftesaker i Finansklagenemnda, Christian Fr. Wyller, er blant de som er svært kritiske til den ofte lynraske omsetningshastigheten i boligmarkedet – og eiendomsmeglernes rolle. Han mener altfor mange boliger selges med enkle verditakster ofte allerede dagen etter visning. Han mener dagens praksis, hvor boliger selges på auksjon, bør endres slik at boligkjøperne kan få undersøkt boligen tilstrekkelig.

– Det er galt å ha auksjoner på den største investeringen folk flest gjør. I det minste bør det være en angrefrist på 24 timer. Kanskje lenger, sier Wyller.

Wyller er svært kritisk til rollen til eiendomsmeglerne.

– Eiendomsmeglerne er ikke lenger eiendomsmeglere. De er selgere som er ekstremt opptatt av å ivareta boligselgernes behov, sier Wyller.

Wyller retter også kritikk mot boligkjøperne. Noen boligkjøpere har urealistiske forventninger til en bruktbolig.

– Jeg har et inntrykk av at noen boligkjøpere etter overtakelsen engasjerer takstmenn som nærmest gjennomfører huset etter feil. En del boligkjøpere er det jeg betegner som hemningsløse når de setter frem krav. Dessuten misforstår de eierskifteforsikringen. De tror at forsikringsselskapet vil betale for alle feil som finnes, og som oppstår. De har overdrevne forventninger, sier Wyller.

Finansklagenemnda avdeling eierskifte avgir uttalelser i tvistesaker om eierskifteforsikring, etter en avtale mellom NHO, Finans Norge, Finansieringsselskapenes forening, Verdipapirfondenes forening og Forbrukerrådet. Uttalelsene begrunnes i forsikringsvilkårene og lovgivningen.

I hovedkapitlene om forsikringenes innvirkning på bolighandelen gir Finansklagenemnda ytterligere uttalelser.

5.13 Beskrivelse av bolighandelen av ikke-avhengige fagpersoner

5.13.1 NITO takst, Espen Fuglesang:-Eiendomsmeglernes info er overdrevet positiv

Norges ingeniør og teknologiorganisasjon (NITO-Takst):

— Konfliktnivået i bolighandelen er for høyt. Det er mulig å redusere det med bedre informasjon til boligkjøperne, sier Fuglesang, adm. dir. i NITO-Takst.

Han mener boligkjøperne ofte har høyere forventninger enn det de reelt bør ha.

— Årsaken er både at informasjonen fra eiendomsmeglerne er overdrevet positiv, og at det ikke er bestilt en god nok teknisk tilstandsrapport.

Han forteller at en del takstmenn er frustrert over at de ikke i større grad kan levere grundige tilstandsrapporter i stedet for enkle takster.

— Gode tekniske tilstandsrapporter med teknisk verdiberegning og markedsverdi vil gi bedre opplysninger og riktig forventningsnivå. Vi er lite begeistret for dagens ordning hvor eiendomsmeglerne bestemmer hvilken type rapport selgerne skal ha fra takstmennene, samtidig som takstmennene blir ansvarlig.

Fuglesang mener det i enkle rapporter som i verditakstene er lettere å formulere seg uheldig fordi undersøkelsene er mangelfulle.

— Men også takstmannsbransjen må bedres. Det er et sterkt behov for å regulere takstmennenes kompetansekrav. Vi ser også at flere takstmenn tar oppdrag for eierskifteforsikringsselskapene og samtidig leverer bindende pristilbud for utbedring til taksert pris. Dette er en praksis som strider mot takstmannsorganisasjonenes etiske regelverk. Dersom en takstmann skal tilby utbedring av skader og byggefeil, vil det være en uheldig kobling mellom egeninteresser og en objektiv rapport, sier Fuglesang.

5.13.2 Advokat Glenn Ulrik Halvorsen: - En skikkelig salgsrapport reduserer tvistene

Glenn Ulrik Halvorsen er advokat og partner ved Oslo advokatkontor. Han representerer boligkjøpere.

— Skikkelige salgsrapporter kunne gitt en formidabel nedgang i tvistene. Men det er ikke lett å få til.

Han begrunner videre.

— Eiendomsmeglerne er ikke så interessert i at alt om boligen skal opplyses. Hverken de eller selgerne ønsker en dyptpløyende analyse av boligen før salg. De ønsker ikke å avdekke feil fordi salgssummene ville blitt lavere. De ønsker heller å fokusere på alt som er bra med boligen, sier Halvorsen.

5.13.3 Huseiernes Landsforbund: - Forbehold i takstene er problematisk

Huseiernes Landsforbund er Norges største interesseorganisasjon for boligeiere. De mener obligatoriske tilstandsrapporter ikke er en løsning, slik flere andre har foreslått.

— I dag har tilstandsrapportene mange forbehold. En tvungen ordning fører ikke til at forbeholdene forsvinner, sier styreleder Andreas S. Christensen og juridisk leder Anders Leisner.

De mener obligatoriske tilstandsrapporter er som å skyte spurv med kanoner.

— Det er mange boliger, blant annet leiligheter i blokker og bygårder, hvor det vil være unødig ressursbruk med dyre, omfattende og overdimensjonerte tilstandsrapporter til opp mot 40.000 kroner. I stedet bør selgerne belønnes for å være grundige og gi god informasjon om boligen som skal selges, sier Christensen.

Huseierne mener dessuten at takstmennene må bli ansvarliggjort i mye større grad enn i dag.

— Takstmennene bør ha et selvstendig ansvar for opplysningene de gir. I dag er det slik at selgerne på objektivt grunnlag er ansvarlige overfor kjøperne for opplysningene fra takstmannen, mens takstmannen kun har et aktsomhetsansvar, sier Anders Leisner. Dagens ordning fører til at kjøperne alltid vil gå på selgerne fordi det der er enklest å nå frem med kravet, mener Huseiernes Landsforbund.

5.13.4 Eiendom Norge, Hanne Nordskog-Inger: - Boligkjøperne leser ikke alt

Hun mener mye av misnøyen i bolighandelen forsvinner dersom boligkjøperne leser informasjonen.

— Målinger viser at boligkjøperne bruker svært liten tid på eksempelvis egenerklæringen til selgerne. Men det er et viktig dokument. Slik vi ser det, handler det ikke bare om tid, men også om interesse, forståelse og lyst, sier fagsjef Hanne Nordskog-Inger.

Eiendom Norge forteller at komplett salgsinformasjon skal bli lettere å finne på Finn.no, som er den dominerende markedsplassen for boligsalg.

— Dessuten er gode tekniske rapporter viktig, sammen med kompetansekrav og autorisasjonsordning for takstmannsbransjen. Det er prekært å få på plass, slik at vi får kompetent personell. Det kan dempe konfliktnivået.

Eiendom Norge hevder de ikke kjenner seg igjen i Forbrukerrådets undersøkelse om at kjøperne er misfornøyd i hver femte bolighandel.

— Vår opplevelse er at konfliktene er færre og alvorligheten mindre. Derfor jobber vi nå med å få kartlagt konfliktnivået. Vi har satt ned en gruppe som fører korrekt statistikk.

Eiendom Norge mener at det må skilles mellom konflikter hvor boligkjøperne lider et økonomisk tap, og saker hvor boligkjøperne ikke har oppnådd forventningene de hadde, sier Nordskog-Inger.

5.13.5 Takstmann Tor Fredriksen: - Boligkjøperne forstår ikke vedlikeholdsfradraget

Fredriksen driver takseringsfirmaet Østlandstakst. Han har jobbet med eierskifteforsikringer helt siden forsikringen kom på markedet med Vesta forsikring som den første tilbyderer. Nå jobber han både for markedslederen Protector og for boligkjøperforsikringsselskapene Help og Qudos, samt at han tar oppdrag for private boligkjøpere og boligselgere.

Fredriksen påpeker viktigheten av vedlikeholdsfradraget i taksten. Han mener kjøperne ikke forstår det.

— Kjøperne bør imidlertid se på summen og tenke på hvor mye penger de hvert år bør sette av til vedlikehold og reparasjoner av tilstandssvekkelser.

Han mener også at rettsapparatet må vektlegge denne posten når de skal vurdere om en bolig har feil og mangler eller ikke.

— Er summen i posten stor, bør det ha innvirkning på dommen.

Problemet, synes Tor Fredriksen, er at posten ofte ikke er stor nok.

— Eiendomsmeidlerne liker ikke at posten er for høy. Jeg mener derimot den bør være høyere, og at vi takstmenn også utdyper over noen linjer hvor mye penger som bør brukes i de kommende årene på de enkelte delene av huset.

5.13.6 Gruppen Stopp boligsvindel, Anders Woldstad: - Stoler ikke på rapportene

Woldstad er driftsansvarlig for nettsiden www.boligsvindel.no. Han mener tidspress er et av hovedproblemene med dagens bolighandel, samt at man ikke i tilstrekkelig grad kan stole på tilstandsrapporter og verditakster.

— Ofte er de mer villedende enn veiledende. Dessuten blir det for enkelt å si at kjøperne burde undersøkt grundigere før budgivningen. En takstmann er en profesjonell aktør som har tilgang til boligen i flere timer, samt at han har spesialutstyr til å avdekke feil og mangler. Boligkjøperen har ikke tid og mulighet til å gjøre dette. Man må stole på takst-rapportene. Men dessverre er det mange eksempler på at det burde man ikke gjort, sier Woldstad.

6 – Eierskifteforsikring: hvordan innvirker den på boligvistene?

6.1 Dette kapitlet handler om

I dette kapitlet tar vi for oss eierskifteforsikringen og alle partene den involverer: Hvordan den fungerer juridisk, og hvordan den oppleves i praksis av boligselgere, boligkjøpere og fagfolk. Motparten til denne forsikringen – boligkjøperforsikring – gjennomgås i kapittel 7.

6.2 Generelt om eierskifteforsikring

6.2.1 Omfanget av eierskifteforsikring

Konsekvensene av en feilslått handel kan utgjøre svært store beløp for en husholdningsøkonomi. Avhendingsloven ble derfor innført i 1994 for å styrke boligkjøpernes rettigheter. Som et motsvar fra selgersiden utløste den et forsikringsprodukt som skulle beskytte selgerne bedre mot klager fra kjøper – såkalt eierskifteforsikring. Forsikringsselskapet tar seg da av kjøpernes klager og reklamasjoner. *Se vedlegg 1 for mer om dette.*

I dag velger 9 av 10 boligselgere å kjøpe eierskifteforsikring, viser Forbrukerrådets beregninger. Tall Forbrukerrådet har innhentet fra de tre selskapene som selger eierskifteforsikringer, viser at det i 2015 ble solgt ca. 90.000 eierskifteforsikringer i Norge. Et anslag Forbrukerrådet har gjort, viser at det selges eierskifteforsikringer for nær én milliard kroner årlig i Norge. *Se vedlegg 3 for beregningene.*

Eierskifteforsikringene kan kun kjøpes gjennom eiendomsmeglere og advokater som gjennomfører bolighandelen.

6.2.2 Juridiske sider ved eierskifteforsikring

Eierskifteforsikring er en ansvarsforsikring som dekker boligselgers økonomiske ansvar etter avhendingsloven. Forsikringen dekker de fleste økonomiske krav som kjøper kan ha mot selger som følge av mangler ved boligen. Videre omfatter eierskifteforsikringen også advokatbistand i forbindelse med en juridisk konflikt mellom selger og kjøper. For å nå frem med krav må kjøperne bevise at det foreligger mangler etter avhendingsloven.

Den som tegner forsikringen (boligselger) kan ha en interesse i at eventuelle krav (fra den nye boligeieren) avslås, da det sikrer mot mulig regress (les mer om regress i avsnitt 6.2.12 side

Boligkjøperens rettigheter overfor eierskifteforsikringen følger av forsikringsavtaleloven og av forsikringsavtalen mellom boligselger og forsikringsselskapet.

Primært har selgeren opplysningsplikt, sekundært har kjøper undersøkelsesplikt. Selgers opplysningsplikt går altså foran kjøpers undersøkelsesplikt.

Skal boligselger benytte eierskifteforsikringen, kan det ikke forhandles med kjøperen om kravet, eller fra selgers side erkjennes ansvar for mangelen overfor kjøperen. Kjøperen kan reklamere til selger, eierskifteforsikringsselskapet, takstmannen eller eiendomsmegleren. Kravet vil i henhold til praksis som oftest bli besvart av eierskifteforsikringsselskapet.

Men kjøper kan likevel og uavhengig av forsikringsselskapets konklusjon, reklamere til takstmannen og eiendomsmegleren dersom kjøperen hevder at de har gjort feil. Da er det forsikringsselskapene til takstmannen og/eller eiendomsmegleren som kan måtte betale prisavslag eller erstatning.

Eierskifteforsikringsselskapet er en profesjonell motpart som normalt har økonomisk evne til å dekke krav fra boligkjøperne. Dette fremheves som en fordel med forsikringsordningen.

6.2.3 Slik oppfatter forbrukerne eierskifteforsikringen

Forbrukerrådets/Norstats undersøkelse fra mai 2016 har sjekket forbrukernes kunnskap om eierskifteforsikring. Utvalget er basert på de som har kjøpt bolig siste fem år. Mange av respondentene har også solgt en bolig i perioden og har derfor også kunnskap fra selgersiden.

Undersøkelsen viser at boligkjøpere og boligselgere er klar over at forsikringen ikke dekker alle feil kjøperen finner. Hele 72 prosent vet dette. Andelen er en god del høyere sammenlignet med dem som ikke har kjøpt bolig (48 prosent). Men den samme gruppen har lav kunnskap om at selgeren ikke kan kreve erstatning fra forsikringsselskapet dersom selger betaler ut erstatning til kjøper på eget initiativ.

6.2.4 Navnet på forsikringen egnet til å villed

Flere vi har intervjuet mener forsikringens navn «eierskifteforsikring» er misvisende. Før forsikringens egenskaper ble kjent i markedet, ga navnevalget mulighet for eiendomsmeglerne til å bruke det som et kjøpsargument overfor kjøper, til tross for at det er boligselger forsikringen beskytter. Kjøper kan få inntrykk av at boligen er trygg å kjøpe fordi den er forsikret mot feil. I virkeligheten er det eierskifteforsikringsselskapet som er boligkjøpers motpart i en klage.

Det er to begrep som kan passe minst like godt. Det ene kan være «boligselgerforsikring», og det andre begrepet kan være «selgeransvarforsikring», som det heter i Danmark. I Danmark selges riktignok en forsikring som heter eierskifteforsikring, men det er et fullstendig annet forsikringsprodukt, som tegnes av boligkjøper, som velger forsikringsselskap og omfanget av dekningen utover lovens fastsatte minimum.

6.2.5 Tre tilbydere av eierskifteforsikring

Markedet i Norge består av tre selskaper hvor Protector er størst med en markedsandel på 57 prosent, etterfulgt av Amtrust med 30 prosent og Inter Hannover med 13 prosent. Kilde: Selskapene, anslag for Amtrust og Hannover.

Protector henviste tidligere kundene inn til sitt eget organ «Klagekontoret for Eierskifteforsikring» og sin egen klagenemnd, «Klagenemnda for eierskifteforsikring» der 9 av 10 forsikrede fikk avslag. I dag deltar de i Finansklagenemnda.

6.2.6 De store selskapene trakk seg ut av eierskifteforsikring

Det er 20 år siden eierskifteforsikringene ble lansert til boligselgere (Les mer i vedlegg 3.).

I 1996 var daværende Vesta forsikring først ute. De fleste forsikringsselskapene valgte å følge etter Vesta og tilby forsikringen. Men konfliktnivået ble raskt høyt, og på 2000-tallet trakk både markedslederen ACE og alle de tradisjonelle og store forsikringsselskapene, inkludert Vesta, seg ut. Selskapene sto i en skvis. Enten måtte de redusere utbetalingene, som ville gitt misnøye og dårlig renommé hos forsikringstakerne, eller de måtte øke prisen, som ville gjort produktet vanskeligere å selge for eiendomsmeglerne. Markedslederen Protector tjener ifølge egne opplysninger knapt penger på eierskifteforsikringene. Selskapet er likevel en børsvinner. Men det opplyses å være på grunn av selskapets øvrige forsikringer.

Protector overtok nesten hele markedet. Senere har også de to utenlandske forsikringsselskapene Amtrust og Hannover kommet til, og i dag er det disse tre selskapene som utgjør markedet.

Skepsis mot ny og dyr forsikring

Husselgere kan komme
i store vanskeligheter

på hvordan loven om av-
hending av fast eiendom

heter i bygårder og blokker
er holdt utenfor.

Fakta

Eierskifte

- Vesta tilbyr eierski
kroner, avhengig i
- Forsikringer dekk
fell, maksimum to
- Egenandelen er 11
10 000 kroner. De
standsrapport. De
hvis mangelen vei
Egenandelen er si

Omstridt: Allerede for 20 år siden var eierskifteforsikringen omdiskutert. (Faksimile Aftenposten 1. desember 1996.)

Eierskifteforsikringsselskapene får ofte negativ omtale i media. Nyhetsmediene har store oppslag. I sosiale medier kritiserer mange boligkunder forsikringen og selskapene bak. Dette har de andre forsikringsselskapene fått med seg. Det er ingen av de store og etablerte selskapene som nå vurderer å gå inn i markedet for boligskifteforsikringer.

— Vi ønsker ikke å belemre merkevaren vår med å selge eierskifteforsikringer eller boligkjøperforsikringer, sier en sentral aktør i ett av de store forsikringsselskapene.

— Siden vi er tungt inne på mange forskjellige forsikringer, er vi avhengig av et godt renommé og et godt omdømme, sier aktøren, som ønsker å være anonym.

6.2.7 Begrensende for konkurransen i markedet

Eierskifteforsikring tilbys ikke fritt i markedet. En slik forsikring kan kun kjøpes av meglerkjeden som forsikringsselskapet har avtale med. Forbruker – i dette tilfellet boligselger – er da nødt til å velge eiendomsmegler + eierskifteforsikring som en produktpakke. Forbruker er avskåret fra å kunne velge en forsikring med andre vilkår eller til lavere pris uten å måtte finne megleren som formidler akkurat den.

Boligkjøperforsikringer er mulig å kjøpe fritt, men markedsføringen er, kanskje med unntak av If, ikke rettet mot forbrukerne. Det vanlige er at forsikringen tegnes via eiendomsmegler. Boligkjøper blir i stor grad oppmerksom på boligkjøperforsikringen gjennom megler som har solgt boligen.

For boligkjøperforsikringen er provisjonen til meglerforetaket 1200 – 1800, ifølge en undersøkelse fra Pengenytt. Provisjonen gir megler økonomisk motiv for å velge forsikringen med høyest provisjon fremfor hvilken som er best for forbruker. Særlig betenkelig er dette for boligkjøperforsikringen som skal ivareta kjøpers interesser. Megleren har tross alt oppdraget sitt fra selger og ikke kjøper.

6.2.8 Prisen på eierskifteforsikringen

Eierskifteforsikring koster ca. 10.000 – 20.000 kroner for en bolig til fire millioner kroner. Premien varierer fra 0,18 til 0,525 prosent av salgssummen, avhengig av type bolig og type salgsrapport.

Ingen av eierskifteforsikringsselskapene oppgir priser på forsikringene på sine nettsider. Men dette er Protectors priser, ifølge eiendomsmeglerfirmaet Krogssveen. Prisene er per februar 2016:

Boligtype/forsikringspris	Sats i prosent	Minimums-premie, i kr.	Bolig til 2 mill. kr., i kr.	Bolig til 4 mill. kr., i kr.

Fast eiendom som selges med tilstandsrapport (altså ikke verditakst)	0,425	9000	9000	17000
Fast eiendom som selges uten tilstandsrapport	0,525	9000	10500	21000
Selveierleilighet	0,325	4000	6500	13000
Bolig i borettslag	0,180	2000	3600	7200
Fritidsbolig og tomt	0,400	7500	8000	16000

Tabell 4: Forbrukernes utgifter til eierskifteforsikring er betydelige.

6.2.9 Henvendelser, krav, utbetalinger og hevinger

Forbrukerrådet har også innhentet fakta fra eierskifteforsikringsselskapene vedrørende antall henvendelser og krav mot eierskifteforsikringsselskapene fra boligkjøpere.

Antall klagesaker mot eierskifteforsikringsselskapene i 2015

- 9300 henvendelser
- 600 rettslige stevninger
- 490 millioner kroner i forsikringsutbetalinger
- 24 boligkjøp blir hevet

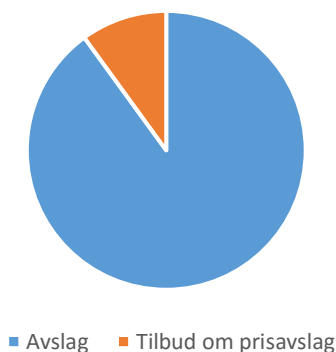
Norwegian Broker, som megler forsikringer for de to selskapene Amtrust og Inter Hannover, fikk totalt 4700 henvendelser fra boligkjøpere hvert år både i 2014 og 2015.

— Ca. 65 prosent av dem som henvender seg til oss, har vi bare en eller to samtaler med, hvorpå prosessen avsluttes uten noen form for krav, sier administrerende direktør Jørn Gisvold i Norwegian Broker og Norwegian Claims Link.

Forbrukerrådet har ikke kjennskap til innholdet i samtalen mellom klager og eierskifteforsikringsselskapet. Vi vet derfor ikke om selskapet avviser uberettigete klager eller overtaler boligkjøper til å skrinlegge en berettiget klage. Selskapet har utvilsomt et økonomisk motiv for å avvise krav, da behandling av krav både er ressurskrevende og kan gi økte utbetalinger, som i neste omgang reduserer selskapets overskudd eller kan tvinge det til å øke prisen på forsikringen. Men vi kan legge til grunn at kjøperne som kontakter eierskifteforsikringsselskapet i all hovedsak er misfornøyd med noe ved boligkjøpet.

Det innebærer at ca. 1600 boligkjøpere årlig retter krav mot de to forsikringsselskapene Amtrust og Inter Hannover. (35 prosent av 4700 henvendelser). I 2015 fikk Amtrust og Inter Hannover 255 stevninger mot seg. Antallet var det samme i 2014.

Forsikringsselskapets svar på reklamasjonen



Figur 4: Kundenes første møte på reklamasjon. Boligkjøpere som telefonisk har kontaktet eierskifteforsikringsselskapet og ombestemt seg med tanke på å klage, er holdt utenfor statistikken.

Protector opplyser i sine årsmeldinger for årene 2013 og 2014 at det er et stabilt høyt antall skadesaker på i overkant av 4500 i året. Men i 2015 steg antallet skadesaker til Protector med sju prosent til 4800 saker. Definisjonen av «skadesaker» hos Protector og «henvendelser» hos de to andre selskapene, er noe forskjellig, derfor kan ikke selskapene sammenlignes.

Protector har de siste årene frem til og med 2014 fått i underkant av 300 stevninger mot seg hvert år. I 2015 steg dette tallet til 345.

Sum for alle selskapene i 2015, kom på nøyaktig 600 stevninger fra boligkjøpere mot eierskifteforsikringsselskapene. En stevning er et dokument som inngis til en domstol for å starte en rettssak.

6.2.10 Utbetaling fra forsikringsselskapene

Protector opplyser i en e-post at de betaler ut penger i en av fem kravsaker. Men Protector opplyser ikke summen på utbetalingene. Norwegian Broker opplyser at selskapene Amtrust og Inter Hannover i 2014 hadde utbetalinger på 190 millioner kroner i totalt 1170 forskjellige saker, mens det i 2015 var utbetalinger på totalt 210 millioner kroner i 982 saker. Norwegian Broker opplyser ikke i hvor stor andel av sakene de har utbetalinger.

Dersom Protector betaler ut i samme omfang som Amtrust og Inter Hannover, betyr det at Protector i 2015 hadde utbetalinger på ca. 280 millioner kroner. (Beregnet i forhold til at Protector har 57 prosent av markedet og de to andre har 43 prosent).

I så fall hadde de tre eierskifteforsikringsselskapene på det norske markedet i 2015 utbetalinger på 490 millioner kroner, nærmere en halv milliard.

Protector opplyser at de har ca. 14 hevingssaker i året, mens NCL opplyser at de har ca. 10 hevingssaker totalt i året for de to forsikringsselskapene Amtrust og Hannover. Det betyr at det hvert år er ca. 25 boligsalg hvor boligen har så store feil og mangler at boligkjøpet blir hevet.

Da er hovedregelen ifølge rettspraksis at boligkjøperne får refundert kjøpesummen mot å levere boligen tilbake. Boligkjøperne har også krav på å få dekket alle utgifter, inkludert renteutgifter på lån, eventuell erstatningsbolig, utlegg til sakkyndige og tapt verdistigning.

6.2.11 Delutbedringer av bad

I flere år har eierskifteforsikringsselskapene blitt anklaget for at delutbedringer av våtrom ikke er godt nok, og at det må gjøres fullstendige utbedringer, at det ikke er godt nok å tette gulvet omkring dusjhjørnet, men at hele gulvflaten må gjøres tett.

Eierskifteforsikringsselskapene har likevel i mange tilfeller ønsket å gjøre delutbedringer, fordi det koster en brøkdel sammenlignet med full utbedring.

I Norge er det hovedsakelig to firmaer som har utført delutbedringer på våtrom. De to er de Drammens-baserte firmaene M-tek og Bygg og Våtromsgruppen. Sistnevnte firma er intervjuet og mye omtalt i denne rapporten. Resten av håndverkerbransjen vi har intervjuet, har stilt seg kritisk til delutbedringer, som er sterkt omstridt i bransjen.

Line With, leder i prosedyreavdelingen i Norwegian Claims Link, som er oppgjørsselskap for forsikringsselskapene Amtrust og Hannover, mener rimelige utbedringer i stedet bør sees på som positivt for boligkjøperne som reklamerer.

— Det er egentlig svært gode nyheter å få vite at nødvendig utbedring vil koste 25.000 kroner, og at det ikke er behov for mer omfattende utbedring til 300.000 kroner, sier With.

En undersøkelse Sintef har utført, viser at delutbedringer *kan* fungere. Sintef har over en periode på to år undersøkt dette i et samarbeidsprosjekt med forsikringsbransjen, Byggkeramikkforeningen, Fagrådet for våtrom og med firmaer som jobber med skadehåndtering. M-tek og Bygg og Våtromsgruppen har også vært med på prosjektet.

Prosjektet ble avsluttet våren 2016.

— Vi har undersøkt resultatet av delutbedringene gjennom å følge de to firmaene og deres arbeider tett. Vi har også gjort grundige laboratorietester med forskjellige materialer og teknikker. Konklusjonen er at reparasjonene gir tette gulv under forutsetning av at det gjøres riktig. Dessuten krever disse reparasjonene mye av den utførende håndverkeren. Vedkommende må ha lang erfaring og jevnlig jobbe med slike delutbedringer. Det må også brukes materialer som dokumentert holder mål. Membranen må være tett etter reparasjon, sier seniorforsker Arne Nesje hos SINTEF.



Arne Nesje. (Foto: Sintef)

De fleste delutbedringene gjøres på gulvet, spesielt ved skifte av sluk men også ved kabelbrudd. Undersøkelsen handler om utbedringer på gulv, men ikke skifte av sluk.

— Jeg tror resultatene fører til at forsikringsbransjen fortsatt vil bruke disse firmaene til delutbedringer. Firmaene har dessuten lært en god del ting som de ikke visste fra før. Derfor har de nå blitt mer kompetente, og den kompetansen vil de bruke. Men vi er skeptiske til at firmaer uten erfaring gjør dette, sier han.

Se vedlegg 6 A for plansje fra SINTEF over sårbart areal på badet med tanke på delutbedring.

Se vedlegg 6 B for historien til boligkjøper som hevder å ha tapt mye penger på delutbedring.

6.2.12 Krav mot tredjepart (regress)

I en del tilfeller går eierskifteforsikringsselskapene til krav mot tredjepart. Det kan være mot eiendomsmeglere, takstmenn, boligselgere, håndverkere eller mot andre forsikringsselskaper. Oppsummert fra funnene i våre undersøkelser, er det belegg for å hevde at selskapene sjelden går til regress mot boligselger.

I årsmeldingen for 2014 opplyser Protector forsikring at de vurderer regress, eller direktekrav som det også kan omtales som, i over 90 prosent av sakene. Og i en e-post opplyser Protector forsikring at de i 2015 rettet 500 krav mot tredjepart. I 2014 var antallet 420 krav. Protector ønsker ikke å si noe om fordelingen mellom eiendomsmeglere, takstmenn, boligselgere, håndverkere og andre forsikringsselskaper.

Ifølge forsikringsmegleren Norwegian Broker ønsker ikke forsikringsselskapene Amtrust og Inter Hannover å oppgi noen som helst informasjon om dette. Men i en e-post skriver Line With, som er leder for prosedyreavdelingen i Norwegian Claims Link, at i underkant av 20 prosent av regressinntektene kommer fra takstmenn.

Dersom regress/direktekrav mot tredjepart er like omfattende hos NCL-selskapene som hos Protector, rettes det totalt i underkant av 900 regresskrav årlig fra eierskifteforsikringsselskapene. (Beregnet i forhold til at Protector har 57 prosent av markedet, og de to andre har 43 prosent).

Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse viser at eierskifteforsikringsselskapene ikke gikk til regress mot boligselgeren i noen av de 22 undersøkte rettssakene. Aktører i bransjen forteller at regress mot selgerne av mange årsaker skjer svært sjelden. Men det skjer noen ganger.

Bladet Dine Penger har omtalt fire tilfeller hvor boligselgerne har fått regresskrav mot seg av eierskifteforsikringsselskapet. Alle disse sakene har blitt brakt inn for eierskiftenemnda i Finansklagenemnda, hvor eierskifteforsikringsselskapet har fått medhold i regresskravet. *Se vedlegg 2 for mer om regress-saken i Dine Penger.*

Forbrukerrådet har innhentet tall fra forsikringsselskapene til Norges Takseringsforbund (NTF) og NITO takst. Disse tallene viser at eierskifteforsikringsselskapene nå årlig retter ca. 150 krav mot takstmennene. Meglerne får derimot nesten ingen direktekrav mot seg. *Se vedlegg 2 for mer om Forbrukerrådets regress-beregninger bak NITO-tallene.*

Tryg, som er Norges takseringsforbunds selskap, betalte ut ca. seks millioner kroner til eierskifteforsikringsselskapene fra april 2012 til april 2016. Men dette tallet vil øke, fordi på langt nær alle krav er ferdigbehandlet.

Daniel Helgesen, advokatfullmektig i Norges Takseringsforbund viser også til at takstmennene får stadig flere krav mot seg, og at takstmennene i stadig større grad blir forsøkt ansvarliggjort.

— Dette merker medlemmene våre.

Takseringsforbundet mener årsaken er åpenbar.

— De fleste kravene kommer fra eierskifteforsikringsselskapene, som beskytter boligselgerne og eiendomsmeaglerne ved ikke å rette krav mot dem. Det er rent strategisk lite lønnsomt for eierskifteforsikringsselskapene å fremme krav både mot kundene sine, som er boligselgerne, og mot eiendomsmeaglerne, som er salgsapparatet. I stedet for at det blir ansvarsdeling mellom selger, meagler og takstmann, fremmes kravene i sin helhet mot takstmannen, sier Helgesen.

Årsaken til økningen i krav mot takstmennene er senere års høyesterettsdommer, det som juristene omtaler som *informasjonsansvarsdommene* fra 2008 og 2015. Dommene konkluderer med at takstmannen er profesjonell, og at forsikringsselskapene kan gå til direktekrav mot dem.

Flere boligselgere har opp gjennom årene forsøkt å gå på takstmannen sin etter feilopplysninger og mangelfulle opplysninger i takst eller tilstandsrapport som de har måttet betale prisavslag eller erstatning for.

— Men boligselgerne ble avvist fordi de ikke har lidd et økonomisk tap. De har tvert imot fått en riktig pris for boligen sin, forklarer advokatfullmektig Daniel Helgesen i Norges Takseringsforbund.

Ny rettspraksis viser imidlertid til at eierskifteforsikringsselskapene, som forsikrer selgeren og nå betaler ut prisavslag eller erstatning, har økonomisk tap fordi de faktisk betaler ut penger. Dette benytter eierskifteforsikringsselskapene seg nå av i stadig økende grad.

— Noen ganger krever forsikringsselskapene tilbake hele summen de har måttet betale til kjøper, andre ganger krever de deler av utbetalingen fra takstmennene, forklarer Helgesen.

Ifølge Helgesen handler den typiske kravsaken mot takstmennene om arealavvik, men også feil i antall rom, feilopplysninger om fukt og rene skrivefeil.

Norges eiendomsmeglerforbund (NEF) og deres forsikringsselskap, som også er Tryg, mottar langt færre direktekrav fra eierskifteforsikringsselskapene. Fra 2009 og frem til april 2016 har det kommet drøyt 10 saker. Det gir et gjennomsnitt på én til to saker i året.

Se vedlegg 2 for mer om høyesterettsdommen om regress.

Lotta Bjørknes, leder eierskifteavdelingen i Finansklagenemnda, mener regressaker kan være vanskelige å vinne for forsikringsselskapet.

— Det er vanskelig å vinne regressaker. Vi får få regressaker, og vi vil trolig få enda færre etter at nemnda i fjor kom til at selgeren må ha vært forsettlig. Det må altså mer til for å kunne bebreide selger. Dessuten er det vanskelig for eierskifteforsikringsselskapene å kjøre to parallelle løp hvor man på den ene siden skal argumentere mot prisavslag og erstatning til boligkjøperen, og samtidig mene at boligselgeren har gjort noe galt, sier Bjørknes.

Advokat Ola Fæhn hos Forbrukeradvokaten som tar saker for boligkjøperne, mener regress mot boligselgere vil ha oppdragende effekt:

— De kunne og burde gått til regress i mange flere saker. Men de lukker øynene for det selgerne gjør. Det er uheldig fordi eierskifteforsikringene på denne måten er med på å gjøre bolighandelen mer uærlig, sier Fæhn.

6.3 Gjennomgang av eierskifteforsikring i 22 rettssaker

Forbrukerrådet har intervjuet de impliserte partene. Grunnlaget for oppsummeringene i dette avsnittet er intervjuene med boligkjøperne og boligselgerne.

Intervjuene er vedlagt i egen separat rapport.

6.3.1 Avvisning fra forsikringsselskapet

Forbrukerrådets oppsummering av intervjuene, er at boligkjøperne kan gå glipp av store erstatninger dersom de godtar et nei eller tilbud fra forsikringsselskapet. Våre intervju viser at man nærmest kan forvente et avslag i første henvendelse, at den reelle klagebehandlingen starter med andre henvendelse.

Nesten alle 21 kjøperne i vår undersøkelse fikk avslag på sine krav da de reklamerte til eierskifteforsikringsselskapet.

— Vi foreslo forlik på 120.000 kroner, men vi ble avvist med en gang, forteller kjøperne av en bolig hvor takbelegget blåste av. Men i retten vant kjøperen fullt ut og fikk mer i erstatning enn det foreslåtte forliket.

Eksempel: Eneste unntaket fra alle avslagene er hyttekjøperen som fikk forlikstilbud på i underkant av 100.000 kroner. Senere økte forsikringsselskapet til i overkant av 100.000

kroner, ifølge kjøperen. Han avslo begge tilbudene, og fikk til slutt 361.000 kroner i prisavslag.

Eksempel: Et par som kjøpte en enebolig i Røyken for fire millioner kroner, fikk hevet hele kjøpet på grunn av mangler på fundamenteringen, dreneringen, setningsskader og et høyt radonnivå. De får igjen kjøpesummen på fire millioner, alle sine utlegg, samt over halvannen million kroner i forsinkelsesrenter, ifølge kjøperne. Utfallet var langt unna de 150.000 kronene som forsikringsselskapet tilbød kjøperne i et forsøk på forlik.

— Det var en latterlig sum. Vi følte det var en stygg og ufin handling å forsøke å friste oss. 150.000 kroner netto er jo en del penger. Men for oss var det ikke et alternativ å si ja. Vi mente vi hadde en god sak, sa kjøperne.

Eksempel: Men for kjøperne kan det også vise seg å være feil å avslå et forlikstilbud fra eierskifteforsikringsselskapet når tilbudet gjerne kommer et stykke ut i prosessen. Kjøperne av en enebolig i Fredrikstad gikk til sak på grunn av flere påståtte mangler. Men de tapte i tingretten og må betale totalt 350.000 kroner i saksomkostninger. Før rettssaken kom eierskifteforsikringsselskapet med et forlikstilbud på 150.000 kroner, og under rettssaken kom et nytt tilbud om forlik på 250.000 kroner, ifølge opplysninger fra kjøperne.

— Vi avslo begge. Vi trodde vi hadde en god sak, sier kjøperne — som altså tapte saken.

6.3.2 Eierskifteforsikringsselskapene stiller høyere krav til kjøper enn til takstmann

Forbrukerrådets undersøkelse indikerer at eierskifteforsikringsselskapene kan ha høye krav til boligkjøpernes undersøkelsesplikt. Se avsnitt 6.4 og 6.5 for mer om dette.

Et eksempel som illustrerer problemet kjøperne opplever: Boligkjøpere har opplevd at et 15 år gammelt bad på visning ble presentert som «ganske nytt bad», mens det samme badet i rettssaken ble omtalt av eierskifteforsikringsselskapets takstmann som «badet er 15 år og har nådd sin forventede levetid». *Kilde: En tidligere boligsak fra Romerike Forbrukerrådet har studert. Ikke en av de 22 sakene i undersøkelsen).*

I noen tilfeller forutsetter eierskifteforsikringsselskapene at kjøperne skal gå svært grundig til verks i sine undersøkelser før de kjøper en bolig, at kjøper skal være grundigere enn takstmann. Ofte kan det være forbehold av typen «Takstmann har ikke undersøkt det elektriske anlegget da det er utenfor takstmannens kompetanseområde. Kjøper oppfordres til å undersøke dette nærmere».

På grunn av hurtig igangsetting av budrunde opplever kjøperne begrensede muligheter til å komme tilbake med egen fagmann. Likevel kan en slik setning skjerpe kjøpers undersøkelsesplikt. Men retten kan også komme til at kjøper ikke kunne forventes å gjøre fysiske undersøkelser.

Eksempel: Et illustrerende eksempel på dette er kjøperen av en enebolig på Hadeland i

Oppland. Markedsføringen av boligen opplyste om at nytt takbelegg var lagt to år tidligere. Men etter overtakelsen var det kraftig vind, og takshingelen løsnet og blåste av. Shingelen ble lagt på dugnad, og selgeren hadde opplyst at det var gjort av ufaglærte. Eierskifteforsikringsselskapet Protector avviste derfor kravet fra kjøperne om prisavslag. — Kjøper har ikke oppfylt sin undersøkelsesplikt. Det forelå opplysninger om arbeid utført ved egeninnsats, og kjøper burde ha foretatt nærmere undersøkelse som raskt ville avdekket at takbelegget var montert feil, sa Protector i lagmannsretten. Men dette synet avviser lagmannsretten. — Kjøperne har oppfylt sin undersøkelsesplikt. Det kan ikke forventes at en kjøper skal klatre opp på taket for å kontrollere tilstanden til et to år gammelt tak, skriver lagmannsretten i dommen.

6.3.3 Takstmenn og sakkyndige

Nesten alle kjøperne i Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse har dårlige erfaringer med de sakkyndige og takstmennene som har vært involvert. Kjøperne er spesielt oppbrakt over dem som forsikringsselskapet har sendt.



TAKSTEINENE RUTSJET AV. Taksteinen på huset var ifølge boligkjøperne så dårlig festet at de rett og slett bare falt ned (Foto: Boligkjøperen).

Se vedlegg 5 om kritikk mot eierskifteforsikringsselskapenes bruk av egne takstmenn i artikkelserie i bladet Kapital.

Det kanskje mest betente konflikttemaet i eierskiftesaker er bruken av takstmenn og sakkyndige etter salg når kjøperne reklamerer på feil og mangler. Eierskifteforsikringsselskapene har egne ansatte takstmenn og sakkyndige. I tillegg bruker de en gruppe eksterne som går igjen i mange saker. Mange stiller spørsmålsteg ved

uavhengigheten til takstmenn som får en viktig del av inntekten sin fra eierskifteforsikringsselskapene.

Eksempel: I saken om blokkleilighet i Oslo hvor det var påvist omfattende fuktskader, sendte eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL en takstmann fra et takst- og entreprenørfirma som eierskifteforsikringsselskapene ofte benytter. Takstmannen la frem et pristilbud på utbedring som var nesten halvparten av kostnaden for utbedringen kjøperen allerede hadde foretatt. Amtrust/NCL mente at dersom kjøperen skulle få prisavslag, måtte det billigste utbedringsalternativet legges til grunn. Hverken tingretten eller lagmannsretten var enig i dette. — Denne takstmannen var på befaring på et tidlig tidspunkt og så ikke det totale skadeomfanget. Han tok ikke høyde for at veggene måtte rives i sin helhet på alle berørte rom, og at det førte til mer omfattende elektrikerarbeid. Hovedforskjellen mellom tilbudet

fra takstmannens firma og de faktiske utbedringskostnadene er nettopp elektrikerarbeidene, skriver lagmannsretten i sin dom.

Eksempel: I en annen sak i tingretten hadde kjøperne innhentet pristilbud for utbedring av avskalling av puss på utvendig fasade på 527.000 kroner. En håndverker utarbeidet på oppdrag for eierskifteforsikringsselskapet, et pristilbud som lå ca. 140.000 kroner lavere. Men i retten viste kjøperne til at denne håndverkeren hadde utarbeidet prisoverslaget uten å ha vært på befaring. Også retten var skeptisk til tilbudet, og skriver i dommen at de ikke er overbevist om at dette tilbudet er tilstrekkelig for å få utbedret mangelen.

Bare 2 av de 21 kjøperne vi har intervjuet, sier de har god erfaring med takstmennene. Riktignok er et grunnlag på 21 kjøpere lavt for å kunne trekke sikre konklusjoner. Likevel er scoren såpass lav at det indikerer at takstmennenes vurdering er skjev i favør forsikringsselskapet. Dette er et argument for at takstmennenes tette bånd til forsikringsselskapene er problematisk.

En av årsakene til høyt konfliktnivå mellom kjøpere og eierskifteforsikringsselskapet ser ut til å være *hvordan* forsikringsselskapets sakkyndige og takstmenn foreslår å utbedre feilen eller mangelen.

Eksempel: I en sak som gikk for tingretten fikk kjøperne av en bolig på Hadeland medhold i at et bad skal utbedres for lekkasje. Kjøperne krevde at blant annet rør og avløp må skiftes ut, og viste til sakkyndigrapport hvor dette var beregnet å koste 185.000 kroner. Tingretten mente at det holder med lokal utbedring, slik forsikringsselskapets sakkyndige foreslo. I dette tilfellet innebærer det at det legges smøremembran rundt lekkasjepunktet før det legges nye fliser. Dette koster 50.000 kroner.
— Vi er glade for at vi vant frem. Men vi har ikke en sjanse til å reparere skaden for 50.000 kroner, sier kjøperne.

6.3.4 Standardheving

Et konflikttema er ofte størrelsen på fradraget for standardheving i forbindelse med utbedringer. Eierskifteforsikringsselskapene krever gjerne fradrag for det de mener er standardheving, og det er ofte forståelse for dette både hos kjøperne og hos domstolene. Oppnår badet en høyere standard enn på kjøpstidspunktet, virker det «fair» at kjøper får fradrag i erstatningen for dette.

Unntakene er saker hvor det viser seg etter overtagelsen at boligen ikke var i forskriftsmessig stand. Erstatning for kostnader for å bringe boligen i forskriftsmessig stand, skal ikke reduseres med fradrag for eventuell standardheving som følge av denne utbedringen. Det har dom i lagmannsretten i Trondheim fastslått.

6.3.5 Kritikk av meglere

Flere kjøpere kritiserer eiendomsmeglerne, som de mener er mer opptatt av å style boligene og få høye priser enn å synliggjøre viktige opplysninger.

Eksempel: Et par som kjøpte et rekkehus i Trondheim gikk til sak fordi de mente de ikke hadde fått vite at det var det de mener er omfattende gang- og sykkeltrafikk på en åpen passasje over eiendommen. Kjøperne gjorde tellinger etter at de flyttet inn, og kunne dokumentere at det var i underkant av 50 passeringer i døgnet. I eiendomsmeglerens markedsføring ble det poengtert at boligen lå innerst i en blindvei i et lite trafikkert område.

Kjøperne fikk medhold i sitt krav om prisavslag. Men flere av naboene har reagert kraftig på kjøpernes opptreden i forbindelse med reklamasjonen, og kjøperne vedgår at naboforholdene er ødelagt. Kjøperne mener alt dette kunne vært unngått dersom eiendomsmegleren hadde informert om gjennomgangstrafikken. Da ville de ikke ha kjøpt. De mener eiendomsmegleren gjorde en dårlig jobb.

—Det er frustrerende at eiendomsmegleren ikke må stå til rette for opplysningene i prospektet, sier kjøperne.

Eksempel: En annen boligkjøper i Trondheim, som kjøpte en bolig som var full av rotter, er kritisk til det hun mener var underkommunikasjon fra eiendomsmegleren. I egenerklæringsskjemaet skrev selgerne at det er rotter på eiendommen, men ikke at det var rotter i boligen. De fortalte blant annet ikke at de året før salget hadde engasjert skadedyrfirma i forsøk på å bekjempe rottene. Rotter utenfor boliger er ikke et ukjent fenomen, men rotter inne i boligen er en helt annen sak. På grunn av teksten i egenerklæringsskjemaet spurte kjøperen om rotter på visningen. På visningen ble rottetemaet ytterligere ufarliggjort. Ifølge kjøperen svarte eiendomsmegleren at selgernes opplysninger strengt tatt var unødvendige å gi fordi det er rotter i bystrøk. Dette svaret ble i lagmannsretten bekreftet av en annen potensiell boligkjøper som var på visning. Kjøperen mener at rotteproblemet ble sterkt underkommunisert av både megler og selger.

6.3.6 Kritikk av dommerne

Flere kjøpere er misfornøyd med den rettslige prosessen. De mener det er et problem at dommerne mangler kunnskaper om temaene de skal dømme i, og at dette er svært viktig i saker om avhendingsloven hvor det kan være vanskelig å forstå byggetekniske løsninger. Dette poenget fremkommer også hos noen av de øvrige kildene i denne undersøkelsen.

Av de 22 rettssakene Forbrukerrådet har sett grundig på, er åtte fra tingretten og 14 fra lagmannsretten. Av de åtte tingrettssakene var to satt med fagkyndige meddommere. De seks øvrige hadde kun en dommerfullmektig.

Flere av kjøperne mener det er en svakhet at man ikke behøver hverken ordinære meddommere eller sakkyndige meddommere i tingretten.

En annen kjøper mente dommene var veldig svart-hvite. De tapte i tingretten, men vant delvis frem i lagmannsretten.

6.3.7 Boligselgernes syn på kjøperne

Flere selgere gir uttrykk for at de opplever at kjøperne er kravstore, at de nærmest leter etter feil og mangler. Selgere med motparter som har boligkjøperforsikring, opplever dette i størst grad. Det er et tegn på at boligkjøperforsikring kan ha positiv effekt for kjøper.

Eksempel: Selgerne av en enebolig på Hadeland mener at kjøperne «kjørte på» fordi de hadde boligkjøperforsikring, og at kjøperne skrev krav med gaffel.

— Uten forsikringsselskap er det ikke sikkert det hadde blitt rettssak. Forsikringene gjorde det konflikt drivende, sier selgerne.

Noen selgere mener at kjøperne også er ukritiske.

Eksempel: Kjøperne av en eldre enebolig klaget på flere feil og mangler. Selgerne synes kjøperne var ukritiske i kjøpsprosessen.

— De gjorde ikke gode nok undersøkelser, selv om de hadde god tid. Vi mener kjøperne kjøpte med de mest positive brillene de hadde. Etterpå tok de på de mest kritiske brillene. Så fort vi hadde tatt ut møblene våre, var det en helt annen tone fra kjøperne. De lette aktivt etter feil, sier den mannlige selgeren.

Eksempel: Kjøperen av ei hytte fra 1947 får kritikk fra selger. Kjøperen ønsket ifølge egne uttalelser ei hytte hvor han kunne kose seg med friluftsliv, og ikke ei hytte med vedlikeholdsbehov. Han falt pladask for denne hytta som han oppfattet som en perle.

— Kjøperne må være mer realistiske til hva de kjøper. Her var det misforhold mellom det kjøperen kjøpte, og det han mener at han kjøpte, sier selgeren av hytta.

Kjøperen tar selvkritikk og sier nå i ettertid at han burde vært mer kritisk på visning. Etter at han bare fikk delvis medhold i sine krav, vurderer kjøperen nå om han skal rive hele hytta. Det reagerer selgeren enda mer på.

— Herregud. Vi har brukt hytta i 50 år. Den er sjarmerende, hyggelig og helt topp. For meg virker det som om kjøperen har kjøpt på feil grunnlag, sier selgeren.

Eksempel: Selgeren av en enebolig i Nordre Vestfold er oppgitt over reklamasjonene fra kjøperne. Kjøperne gikk til sak etter at det ble påvist fukt i kjellerstuen, og fikk 450.000 kroner. Kjøperne krevde nesten det dobbelte, men fikk altså ikke fullt gjennomslag.

— Jeg ønsket at de skulle få reparert feilene, men ikke at de skulle få en ny bolig, sier selgeren.

6.3.8 Belastning for partene

Selv om det klare inntrykket etter intervjuene er at det er kjøperne som har hatt den klart største belastningen, er det også selgere som opplever det tøft å stå i en årelang konflikt med kjøperne av boligene deres. Særlig reagerer mange selgere negativt på en formulering om mulig regress i brevet fra eierskifteforsikringsselskapet, selv om det i ettertid viser seg at bekymringen for regress var grunnløs for de aller fleste.

6.3.9 Prisavslag og erstatningsbeløp

Totalt fikk 18 av 22 kjøpere helt eller delvis gjennomslag. De fleste fikk et erstatningsbeløp for noe som skal repareres, mens andre fikk erstatning for blant annet tapt verdistigning og trafikk over eiendommen. Men ikke alle fikk et erstatningsbeløp. Noen fikk hevet boligkjøpet.

Av de 22 boligkjøperne fikk 11 prisavslag eller erstatning for feil og mangler. De 11 som fikk prisavslag eller erstatning for å utbedre feil og mangler, er blitt spurt om beløpet de fikk tilkjent av domstolen har vært tilstrekkelig.

To av kjøperne har svart ja. De to tilfellene gjelder bygging av en rømningsvei fra en hybel og reparasjon av puss på fasade. De øvrige ni sier at de på langt nær fikk nok. Ingen av de ni sier at det nesten var nok. Alle ni er kategoriske på at beløpet var altfor lite. Flere av disse har heller ikke utbedret feilene og manglene, og den gjennomgående forklaringen er pengemangel.

Sakene viser at takstmannen som er engasjert av eierskifteforsikringsselskapet ofte samtidig formidler tilbud om tilbyr å utbedre feilene og manglene. Det gis gjerne et tilbud om fast pris på utbedringen.

Forbrukerrådet har spurt kjøpere som har fått prisavslag eller erstatning om disse tilbyderne er brukt, eller om de planlegger å bruke disse. Ingen av kjøperne har svart ja til dette. Også andre kilder i denne rapporten bekrefter denne praksisen. Se avsnitt 5.13.1 side 35 hvor NITO intervjues.

6.3.10 Saksomkostninger

Et av hovedproblemene for kjøperne er saksomkostningene. Dersom de har boligkjøperforsikring er hovedregelen at forsikringsselskapet betaler saksomkostningene. Men ikke alltid.

Av de 21 kjøperne Forbrukerrådet har intervjuet, forteller seks av dem at de har hatt utgifter på saken på over 300.000 kroner. Tre av disse har hatt utgifter i størrelsesorden 600.000-700.000 kroner. Fire av 21 har hatt utgifter i størrelsesorden 100.000-150.000 kroner.

Den resterende halvparten, 11 av 21 kjøpere, har ikke hatt utlegg, eller de har hatt utlegg på noen titusener. For de fleste er dette egenandelen på rettshjelpsdekningen i innbo- eller villaforsikringen.

I tillegg til rene tap i penger, har de aller fleste kjøperne lagt ned et betydelig antall timer i sin sak mot forsikringsselskapet.

6.4 Uavhengige fagpersoners vurdering

Forbrukerrådet har gjort totalt ca. 95 intervjuer med boligselgere, boligkjøpere, interesseorganisasjoner og aktører i boligbransjen og forsikringsbransjen. Da er de 21 boligkjøperne og 17 boligselgerne inkludert. De aller fleste, med eierskifteforsikringsselskapene som et unntak, mener konfliktnivået er altfor høyt. Mange mener også at eierskifteforsikringsselskapene trenerer saksbehandlingen, og at de stiller svært høye krav til dokumentasjonen fra boligkjøperne.

6.4.1 Finansklagenemnda: - Eierskifteforsikringene er konfliktskapende

Lotta Bjørknes leder eierskifteavdelingen i Finansklagenemnda, og har bred erfaring med eierskifteforsikringer. Hun har behandlet tvistesaker om eierskifte helt siden 1999, i 17 år. Synet til henne og sekretariatet, basert på de mange hundre sakene som sekretariatet årlig behandler, er at eierskifteforsikring i utgangspunktet er et godt produkt.

— Men dagens produkt er konfliktskapende, sier hun.

Begrunnelsen for dette er ifølge sekretariatet, todelt: Forsikringsselskapene har streng oppgjørspraksis, mens boligkjøperne har altfor høye forventninger både til boligen de har kjøpt, og til hva eierskifteforsikringen dekker av feil og mangler.

Finansklagenemnda avdeling eierskifte avgir uttalelser i tvistesaker om eierskifteforsikring, etter en avtale mellom NHO, Finans Norge, Finansieringsselskapenes forening, Verdipapirfondenes forening og Forbrukerrådet. Uttalelsene begrunnes i forsikringsvilkårene og lovgivningen.

Sekretariatet viser til at forsikringsselskapene de første årene hadde problemer med å tjene penger på eierskifteforsikringer på grunn av for lave forsikringspremier og for høye utbetalinger.

— Vårt inntrykk er at dette endret seg først da Protector kom inn på markedet på midten av 2000-tallet, sier Harald Sverdrup, som er advokat og administrerende direktør i Finansklagenemnda.

— Oppgjørspraksisen ble strengere. Samtidig har rettspraksisen endret seg i selskapenes favør. Det viktigste her er høyesterettsdommen om vesentlighet — at skaden eller mangelen skal utgjøre 5–6 prosent av kjøpesummen og ikke 3–4 prosent.

Sekretariatet begrunner sitt syn på streng oppgjørspraksis ved å vise både til uttalelser fra markedslederen Protector, til egne erfaringer og til statistikk fra Finansklagenemnda.

Ifølge Protector, avslår de 8 av 10 saker de første dagene.

— De tar raskt stilling, sier Sverdrup.

— Dessuten er vårt inntrykk, basert på de sakene vi får inn, at det er svært få saker hvor selskapene betaler ut penger uten at det foreligger avgjørelser her i sekretariatet, nemnduttalelser eller i en rettskraftig dom, sier Lotta Bjørknes og Øystein Saltveit. Saltveit er advokat og en av saksbehandlerne for eierskiftesaker i Finansklagenemnda.

— Vi ser også at Protector i sine avslagsbrev anbefaler egen klagenemnd fremfor Finansklagenemnda. Det mener vi er uheldig, sier Lotta Bjørknes.

Aksepterer ikke boligkjøperen avslag, og opprettholder sin reklamasjon, går saksgangen over i en ny fase, hvor det plutselig tar lang tid. Dette dokumenteres i rettssakene Forbrukerrådet har gjennomgått.

Leder i klagenemnda for eierskiftesaker i Finansklagenemnda, Christian Fr. Wyller, er kritisk til forsikringsproduktene.

— Eierskifteforsikringsselskapene er tøffe. De lar seg ikke presse og tilbyr ikke mer penger enn de må. Jeg har likevel et greit inntrykk av disse selskapene. De holder seg innenfor gjeldende rett selv om de strekker strikken i sin egen retning. Jeg ser også at noen boligkjøpere blir trettet ut av selskapene, sier han.

Wyller er imidlertid betenkt over selskapenes bruk av takstmenn i skadetakseringen.

— Jeg reagerer på at forsikringsselskapene bruker egne takstmenn. Jeg er skeptisk når forsikringsselskapet sender en rørlegger fra Horten til en bolig på Jæren for å taksere.

Likevel er Wyller mer skeptisk til boligkjøperforsikringsselskapene og deres forsikringer.

— Selskapene har en interesse av at advokatene deres gjør minst mulig med sakene, slik at det blir lavest mulig kostnader. Jeg er skeptisk til forsikringer hvor det er en innebygd mekanisme for å gjøre lite for kundene, sier han.

Wyller mener imidlertid ikke at det eneste alternativet er å engasjere privatpraktiserende advokater. Han mener mange boligkjøpere blir ledet ut i ulykken når de engasjerer advokater selv, og får høye advokatutgifter.

6.4.2 Huseiernes Landsforbund: - Vi ønsker at det tas grep som reduserer konfliktnivået

Huseiernes Landsforbund (HL) er en interesseorganisasjon for huseierne og derfor ikke å anse som uavhengig. Vi har likevel klassifisert HL som *uavhengig* i denne rapporten når det gjelder bolighandel fordi huseierne er representert på begge sider av handelen, enten som selger eller kjøper.

Også HL mener dagens system har slagside i favør boligselger.

— Dagens situasjon med flere forsikringer, takstmenn og advokater er konfliktdrivende. Boligkjøperne har unaturlig høye krav, og eierskifteforsikringene har unaturlig lave tilbud, sier styreleder Andreas S. Christensen og juridisk ansvarlig Anders Leisner.

HL mener at eierskifteforsikringene er et etisk og godt produkt for boligselgerne. Men de ser at kjøperne møter en tøff, vanskelig og profesjonell motpart som er drilllet.

— Eierskifteselskapene blånekter ikke på alt. Men de har en tøff vurdering av levetiden på boligene, sier Andreas S. Christensen, som er styreleder i HL, og Anders Leisner, som er leder av juridisk avdeling.

— De ønsker at selger, og dermed dem selv, har minst mulig ansvar. Det gjør de ved for eksempel å hevde at et bad er utdatert etter 10 år, sier han.

HL mener at også boligkjøperne må bli flinkere i kjøpssituasjonen.

— Det er vår erfaring at boligkjøperne er vel optimistiske til hva de kan kreve prisavslag og erstatning for. Har man kjøpt en 60 år gammel drenering, får man en 60 år gammel drenering.

6.4.3 Juridisk rådgiver i Forbrukerrådet Thomas Iversen: - Dekker i realiteten selgers eierskifteforsikring eiendomsmeglers ansvar?

Thomas Iversen: Den som kjøper en bolig kan rette krav både mot selger og i noen tilfeller mot selgers kontraktsmedhjelpere. Forutsetningen her er at selgeren har benyttet seg av en eiendomsmegler til å klargjøre, markedsføre og gjennomføre salget av boligen. Selgeren er i utgangspunktet ansvarlig for sine kontraktsmedhjelpere, inkludert megler. Kjøper som oppdager en mangel ved boligen, retter oftest dette kravet mot selger.

Der selger har eierskifteforsikringsselskap, vil de dekke kravet dersom selger er ansvarlig. I noen tilfeller stammer ansvaret selger får, fra feil begått av hans kontraktsmedhjelpere. Det er utvilsomt at selger selv kan kreve regress fra sine kontraktsmedhjelpere ved ansvar, men kan eierskifteforsikringsselskapet gjøre det samme?

Både teori og praksis viser til at ansvar kan stilles opp slik. For andre tilsvarende profesjoner er det håndfast praksis på dette ansvaret.

Tidligere har Høyesterett^[2] avklart at et eierskifteforsikringsselskap kan reise krav direkte mot en takstmann og hans forsikringsselskap etter å ha dekket et prisavslagskrav med bakgrunn i uaktsomhet fra takstmannens side.

Takstmann og eiendomsmegler har lignende funksjoner i forbindelse med salg av bolig, og uaktsomhet hos dem kan i begge tilfeller føre til at eierskifteforsikringsselskapet må betale. Høyesterett^[3] har i en nyere avgjørelse kommet til at selgeres eierskifteforsikringsselskap har anledning til å kreve dekning av megler der han har vært uaktsom.

Selv om kjøperen som hovedregel forholder seg til selger eller hans forsikringsselskap, så er ikke megleren automatisk fri for ansvar. Det er likevel viktig å merke seg at ikke alle forhold som kan gi krav etter avhendingsloven – selv om de skyldes megler – er å anse som uaktsomme.

En annen sak er hvor utbredt denne praksisen er. At eierskifteforsikringsselskapene *kan* søke dekning hos megleren, betyr ikke at de *kommer* til å gjøre det. Hvis eierskifteforsikringsselskapene i praksis er knyttet tett sammen med meglerforetakene, vil en slik forsikring i realiteten også forsikre megleren – selv om regress mellom meglere og eierskifteforsikringsselskap er mulig.

^[2] Rt-2008-1078, jf Rt-2015-556

^[3] LF-2014-148217

6.5 Ikke-uavhengige fagpersoners vurdering

6.5.1 Advokat Halvorsen: – Systemet motivert til ikke å opplyse om alle feil og mangler

Glenn Ulrik Halvorsen er advokat og partner ved Oslo advokatkontor. Han representerer kun boligkjøpere. De fleste sakene er boligtvister mot hans gamle oppdragsgivere i forsikringsbransjen.

Han mener dagens situasjon gjør at hverken boligselgerne eller eiendomsmeglerne ønsker å opplyse om alle feil og mangler ved boligen.

— Fordi da blir salgssummene lavere, sier Halvorsen.

— Det er mange advokater som ikke har nok erfaring med eierskiftesaker. De forstår ikke forsikringsselskapene og hvordan de jobber.

— Uerfarne boligadvokater stoler på at eierskifteforsikringsselskapene sender ut uavhengige fagfolk og sakkyndige. Men slik er det ikke. Forsikringsselskapene har i mange år brukt en gruppe takstmenn som går igjen i sak etter sak, og som nesten alltid mener det må gjøres svært begrensede utbedringer. Når advokatene ikke er klar over det, taper de saken for klienten.

Halvorsen mener takstmenn, deres roller og bindinger, er hovedproblemet i bolighandelen.

— Spesielt Protector ønsker usikkerhet og stort sprik mellom fagkyndige. Da ender ofte dommerne med å dømme i tråd med det laveste utbedringsanslaget, som selskapenes takstmenn står bak.

Halvorsen mener problemet er blitt forsterket de siste årene ved at eierskifteforsikringsselskapene ansetter egne takstmenn.

— Vi fraråder de bygningskyndige til Protector og Norwegian Claims Link, sier Halvorsen. Protector er det største eierskifteforsikringsselskapet, mens NCL er skadeoppgjørsselskap for forsikringsselskapene Amtrust og Hannover. Frarådommen til Halvorsen gjelder spesielt takstmenn som anbefaler det han mener er dårlige delutbedringer.

6.5.2 Tidligere leder for advokatordningen i Forbrukerrådet: – Raskt ferdig

Jon-Andreas Lange, som er advokat og partner i Dalan advokatfirma og tidligere leder for advokatordningen i Forbrukerrådet, peker på at eierskifteforsikringsselskapene og boligkjøperforsikringsselskapene har felles interesser.

— Eierskifteforsikringene og boligkjøperforsikringene har et felles ønske om å bli raskt ferdig. For eierskifteforsikringen er det viktig at prisavslaget er lavt, mens det for boligkjøperforsikringen ikke er tilsvarende viktig at beløpet er høyest mulig. Dette kan boligkjøperen tape på, sier Lange.

Lange er kritisk til eierskifteforsikringene, som han mener er konfliktforsterkende.

— Det som er betenkelig med eierskifteforsikringsselskapene, er at det ser ut som de har en policy om alltid å starte med avslag. Det er helt sikkert unntak, men ikke mange. Kjøpere flest godtar nei og dette fører til at mange som har en god sak, gir opp. Av de som går videre, ender mange med å godta for lave forlikstilbud.

— I de sakene hvor selskapene forstår at kjøperne kan vinne i retten, kommer det forlikstilbud uten at selskapet erkjenner skyld, og som et endelig oppgjør.

Lange advarer mot å godta slike tilbud.

— Man må vurdere om tilbudet er godt nok til å sikre forsvarlig utbedring av feilene. Og man må være klar over at et forlik er en endelig avgjørelse av saken. Det betyr at kjøper i utgangspunktet har risikoen dersom det dukker opp nye feil, eller utbedringen blir dyrere enn forventet. Selskapene er veldig bevisste på dette, og de er flinke med formuleringene. Kjøperne taper hvis de ikke får med nødvendige forbehold i avtalen.

— Eierskifteselskapene har i noen tilfeller et insentiv til å saksbehandle sakte og mørne en kjøper som hverken har tid eller råd til å vente. Men i utgangspunktet ønsker de nok å bli raskt ferdig. At det noen ganger tar lang tid, skyldes hovedsakelig at saksbehandlerne rett og slett har veldig mange saker.

Jon-Andreas Lange er også opptatt av at mange av de sakkyndige til selskapene ikke er nøytrale nok.

— De legger seg lavt, og etter min mening, ofte uriktig lavt. Takstmenn som ofte brukes har ingen formelle bindinger, og de får ingen beskjed om å legge seg lavt. Men de har egeninteresse av å prise lavt når de får mange oppdrag fra selskapene.

6.5.3 Advokat Syvertsen: – Eierskifteforsikringsselskapene kritiserer ikke megler

Partner og advokat Vegard Syvertsen i advokatfirmaet Grande, Syvertsen & co i Lier utenfor Oslo, er kritisk til Help. Når det gjelder eierskifteforsikringsselskapene, mener Syvertsen det er et problem at de ikke vil legge seg ut med eiendomsmeglerne og kritisere disse når megleren har brukt ord og begrep i markedsføringen som ikke viser seg å stemme.

— Årsaken er åpenbar. Eiendomsmeglerne er deres klart viktigste salgskanal. Konflikt med eiendomsmeglerne kan føre til at meglerfirmaet vil bruke en annen forsikring.

6.5.4 Boligkjøpers advokat Fæhn: – Første tilbud er for lavt

Ifølge Protector, godtar de fleste boligkjøperne selskapets første avgjørelse.

— Det burde de ikke gjort. Min erfaring gjennom mange år er at selskapene burde betalt penger til mange flere, sier boligadvokat Ola Fæhn.

— Eierskifteforsikringene fører til at selgerne ikke informerer nok om boligen. De holder heller tilbake mest mulig. Men det burde vært motsatt, at ærlige selgere premieres, sier Fæhn.

Han er kritisk til eierskifteforsikringsselskapene.

— Jeg mener at både Protector og NCL, som er skadeoppgjørsselskap for forsikringsselskapene Amtrust og Hannover, er spekulative. Gjennom årene har de forsøkt det aller meste, og de har endt med å ha en streng og avvisende holdning i starten av alle saker. I internopplæringen lærer de saksbehandlerne å være restriktive og si nei, nei, sier Fæhn.

6.5.5 Boligkjøperforsikringen Help: – Eierskifteforsikringsselskapene gir et standardsvar

— Eierskifteforsikringsselskapene sier nei på for mange reklamasjoner. Dessuten har de for mange standardiserte svar. Som kjøpers advokat skulle vi ønske at de tok flere saker på alvor på et tidligere tidspunkt, sier informasjonssjef Dag Are Børresen og fagsjef Silje Andresen i Help, som forsikrer boligkjøperne.

6.5.6 Takstmann Sandli: - Selger kan egentlig skrive hva som helst uten risiko

— Det som forundrer meg mest ved eierskifteforsikringene, er hvorfor ikke forsikringsselskapene oftere går til regress mot selgerne etter at de har kommet med feilaktige opplysninger eller har unnlatt å opplyse om vesentlige forhold, sier Pål Sandli.

Han har aldri hørt om regress mot selgere i noen av sakene han har vært involvert i. Det burde skjedd mye oftere, mener han. Han hevder å ha flere eksempler hvor det burde og kunne vært regress.

— Slik det er nå, kan selgerne skrive hva som helst i sin egenerklæring. De kan si det som passer dem for å få eiendommen til å fremstå bedre enn det den egentlig er. Kjøperne derimot, må bevise at det ikke er sant, eller at de ikke har fått vite. I bolighandelen har kjøperne 100 prosent risiko, mens selgerne ikke har noen risiko, sier han.

6.5.7 Takstmann Jon Henrik Leere: – Selskapets takstmann skal komme frem til lavt beløp

Leere er el-takstmann og daglig leder av Norsk Elektro-kontroll. De fleste anleggene han kontrollerer er for boligkjøpere som er usikre på om det elektriske anlegget er trygt. Tidligere hadde han mange oppdrag også for eierskifteforsikringsselskapene. Men det er det slutt på.

— De vil ikke bruke meg lenger fordi jeg fant for mye, sier han.

Han mener å kjenne til eksempler der takstmann har unnlatt å finne feil eller rapportere om det de har funnet.

Leere hevder at dersom eierskifteforsikringsselskapets takstmann finner mer feil enn kjøpers takstmann, eller kommer til en høyere reparasjonskostnad enn kjøpers takstmann, skal dette ikke opplyses.

— Takstene og kostnadene til utbedringer skal alltid ligge under — og helst godt under — det boligkjøpernes takstmenn kommer til. Domstolen dømmer gjerne etter den laveste utbedringskostnaden, sier Leere.

6.5.8 Norges Takseringsforbund: – En del useriøse takstmenn

Daniel Helgesen, advokatfullmektig i Norges Takseringsforbund, mener det er opplagt hvorfor det er takstmennene som får krav mot seg.

— Det er rent strategisk lite lønnsomt for eierskifteforsikringsselskapene å fremme krav både mot kundene sine, som er boligselgerne, og mot eiendomsmeglerne, som er salgsapparatet. I stedet for at det blir ansvarsdeling mellom selger, megler og takstmann, fremmes kravene i sin helhet mot takstmannen, sier Helgesen.

Helgesen mener deler av takseringsbransjen kan fremstå som useriøs.

— Den seriøse delen av bransjen er bekymret for at bunnivået er for dårlig. Derfor jobber vi for å få regulert minstekrav for autorisasjon av takstmennene. Da blir produktene til takstmennene bedre, sier advokatfullmektig Daniel Helgesen i Norges Takseringsforbund.

6.5.9 Takstmann Tormod Espegard: – Vi er nøytrale, det er kjøpers takst hvor det dras på

Takstmann Tormod Espegard og Martin Veierland i Bygg og Våtromsgruppen i Drammen, tar oppdrag både for boligkjøper- og eierskifteforsikringsselskapene. Men selskapet deres har fått mye kritikk i mediene for å ha for tette bånd til eierskifteforsikringsselskapet. Firmaet er blant takseringsfirmaene som forsikringsselskapene frakter rundt i landet, gjerne med fly. De bestrider innholdet i kritikken.

— Forsikringsselskapene gir oss tydelig beskjed om å skrive det som er riktig. Vi skal hverken underslå eller overdrive. Det har vært beskjeden hele tiden, sier Espegard.

Flere advarer mot takstmenn som reiser til andre landsdeler på vegne av forsikringsselskapene, fordi det oppfattes som at forsikringsselskapet sender «sin» takstmann. Espegard reiser langt og forsvaret det.

— Vi engasjeres fordi lokale takstmenn ikke alltid forstår problemet. For en liten stund siden var jeg i Troms for et forsikringsselskap. Vi ser det som et skussmål at de ønsker å bruke vår kompetanse. Vi føler ikke at vi er en konfliktskapende part, men at vi hjelper til for å få gode løsninger, sier Espegard.

Espesgard og Veierland mener det også er et problem at takstmenn fra kjøpersiden lett «drar på» i takstene.

— Det skjer når det hentes inn tilbud fra håndverksfirma, og tilbyder ikke har en skadetakstmanns tilnærming til saken.

De mener både eierskifteforsikringene og boligkjøperforsikringene er gode produkter.

— Uten forsikring kan kjøper eller selger bli overkjørt av den profesjonelle parten.

Forsikringsselskap har dessuten en profesjonell tilnærming. Bolig er følelser for folk, og da blir man ikke alltid så rasjonell. Boligkjøperne og boligselgerne er derfor tjent med at det er to proffe parter som håndterer tvisten.

6.5.10 Eierskifteforsikringsselskapet Protector: – Mange ubegrunnede reklamasjoner

— Konfliktnivået er høyt, skriver direktør for eierskifte i Protector, Merete Christensen Bernau, i årsmeldingene til Protector for både 2013 og 2014. I 2015 økte konfliktnivået altså ytterligere. Men i Forbrukerrådets intervju med Protector, hevder de derimot at konfliktnivået er lavt.

Eierskifteforsikringsselskapene hevder nå at konfliktnivået er lavt. I en presentasjon forsikringsselskapet Protector har utarbeidet til Forbrukerrådet, hevdes det at det oppstår konflikt i bare to prosent av bolighandlene hvor de er part. Med konflikt mener selskapet at reklamasjonen må løses i klagenemnd eller i retten. Påstanden om lavt konfliktnivå har Protector kommet med også i medieutspill og i store annonsekampanjer.

— Hver sjuende boligkjøper henvender seg til oss etter et boligkjøp. Men mange av henvendelsene er fordi kjøperne trenger informasjon. De har ikke nok kunnskaper og er ikke kjent med reglene, sier Ravndal.

— 82 prosent aksepterer dessuten vår første avgjørelse, opplyser hun.

Selskapet Norwegian Claims Link, som tar seg av skadeoppgjørene for Protectors konkurrenter Amtrust og Hannover, er enig med Protector:

— Det er veldig mange ubegrunnede reklamasjoner, sier Line With, leder for prosedyreavdelingen.



Figur 5: Protector hevder at de aller fleste eiendomsmeglerne og boligselgerne er fornøyd

med forsikringen og selskapet (faksimile fra Protectors nettsider). Boligkjøpere som har ønsket å klage, men ombestemt seg i samtale med forsikringsselskapet, er holdt utenfor.

Et forhold som eierskifteforsikringsselskapene ofte kritiseres for er bruken av egne takstmenn og eksterne takstmenn som engasjeres i flere saker. Protector forsvarer bruken. — Våre jurister er ikke teknisk kyndige, og disse takstmennene hjelper våre jurister. De er svært profesjonelle og dyktige, sier Tommy Ravndal, advokat og fagleder for rettsprosessene i Protector.

— Kjøperne kan absolutt ha tillit til disse takstmennene. Vi er mer bekymret for takstmenn som engasjeres av kjøperne og deres advokater. De vurderer ofte feil og mangler ut fra feil premisser, og at utbedringer skal tilfredsstille dagens byggeforskrifter. Da får boligkjøperne urealistiske forventninger, sier Ravndal.

Et punkt som ofte går igjen i kritikken mot eierskifteforsikringsselskapene, er at selskapene haler ut saksbehandlingen og trenerer. Merete Christensen Bernau hevder at noen saker tar lang tid fordi dokumentasjonen fra kjøperne ofte kommer sent.

— I en del saker kommer dokumentasjonen fra kjøperne underveis i prosessen. Det kan være helt naturlige årsaker til dette, for eksempel at omfanget først dokumenteres når konstruksjonen åpnes. Men dette tar tid, noe ingen av partene er tjent med.

Protector mener kjøperne har for store forventninger til bruktboligen.

— Ofte forventer boligkjøperne mer enn det som er selgernes ansvar. Dersom et 20 år gammelt bad lekker og en takstmann anslår renovering til 300.000 kroner, vil boligkjøperne få en forventning om et oppgjør. Men rettspraksis tilsier at badet er gammelt, og at badet er kjøpernes risiko. Da blir det ingen utbetaling. Det er i disse situasjonene konfliktnivået blir svært høyt. At kjøperne kun får en tredel av kravet sitt i rettssakene, bekrefter vår påstand om for høye forventninger.

Når boligkjøperen reklamerer på boligkjøpet og hevder det er feil og mangler, er det Norwegian Claims Link (NCL) som overtar. De er skadeoppgjørsselskap for Amtrust og Hannover. Forbrukerrådet møter faglig leder Mads Andersen på NCLs skadeavdeling og Line With, som er leder for prosedyreavdelingen.

— Det er veldig mange reklamasjoner som er ubegrunnede. Mange boligkjøpere har for høye forventninger til bruktboligen, sier Line With.

— Dessuten har mandatet til kjøpernes takstmenn vesentlig betydning for konfliktnivået. Det er forskjell på å vurdere skader i reklamasjonsøyemed i forhold til avhendingsloven og alminnelig skadetaksering, fortsetter hun.

7 - Boligkjøperforsikring – hvordan innvirker den på boligtvistene?

Boligkjøperforsikring er boligkjøpers forsikring og betales av boligkjøper. Den dekker advokattjenester og teknisk faglig bistand ved tvister i forbindelse med kjøp av bolig. Forsikringen er ment å ivareta kjøpers interesser, i motsetning til eierskifteforsikring, som er selgers forsikring mot krav fra kjøper. I likhet med eierskifteforsikringen kan boligkjøperforsikringen kun kjøpes hos eiendomsmeglerne og advokater.

Boligselgeren kan til en viss grad bestemme hvilken eierskifteforsikring man ønsker, ved at type eierskifteforsikring kan være et kriterium ved valg av eiendomsmegler. Boligkjøperne har ingen valgfrihet. Man kan ikke velge en annen boligkjøperforsikring enn den som tilbys av eiendomsmegleren som boligen er kjøpt gjennom.

7.1.1 Om markedet for boligkjøperforsikring

Det største selskapet for boligkjøperforsikringer, Help, opplyser at de har avtale med 80 prosent av eiendomsmeglerne. Samtidig hevder de at 57 prosent av boligkjøperne tegner boligkjøperforsikring hos Help.



Figur 6: Boligkjøperforsikring ble lansert i 2005 og dekker advokattjenester ved tvister ved kjøp av bolig. Anslagsvis seks av 10 boligkjøpere har boligkjøperforsikring.

Help opplyser at de i 2015 solgte boligkjøperforsikringer for 250 millioner kroner. Det er en økning på 35 millioner kroner (14 prosent) fra 2014, da omsetningen var 215 millioner kroner.

Dersom de andre forsikringsselskapene har samme kjøpsandel hos meglere og advokater som de har avtale med, omsettes det boligkjøperforsikringer for totalt ca. 313 millioner kroner i det norske markedet.

Da forutsetter vi altså at også de to andre selskapene har en like høy kjøpsandel som Help (57 prosent), hos de 20 prosent av eiendomsmeglerne og advokatene som Help ikke har avtale med. Vi forutsetter også omtrent

samme prisnivå på forsikringene. Vi kan uansett med stor grad av sikkerhet anslå at totalmarkedet for boligkjøperforsikringer er på i overkant av 300 millioner kroner i året.

Boligkjøperforsikringen ble lansert i 2005 (*Les mer i vedlegg 4*). Forbrukerrådets undersøkelser viser at om lag 60 prosent av boligkjøpere anskaffer boligkjøperforsikring. Det er kun tre tilbydere av boligkjøperforsikring.

Help er markedslederen og det boligkjøperforsikringsselskapet de fleste eiendomsmeglere tilbyr. Help ble etablert i 2000 under navnet Forbrukerforsikring. De har hovedkontor i Oslo, samt egne kontorer i Sverige og Danmark. Help eies av det tyske forsikringsselskapet ARAG.

Help tilbyr fire ulike rettshjelpsforsikringer: advokatforsikring, ID-tyveriforsikring, forbrukerkjøpsforsikring og boligkjøperforsikring. Help har avtale med mange LO-forbund. Ved siste årsskifte hadde Helps boligkjøperforsikring 100.000 aktive kunder.

Help har en klagenemnd som boligkjøpere kan klage til dersom de er misfornøyd med hjelpen de har fått fra saksbehandlerne i Help. Help opplyser at klagenemnda i 2015 behandlet 113 saker. I 14 av disse sakene fikk boligkjøperen medhold. Det gir en medholdsprosent på 12 prosent. I 88 prosent av tilfellene ble det altså avslag. — Når en kunde gis medhold, betyr det at nemnda har kommet til at advokaten i Help har vurdert saken for strengt, og at Help er forpliktet til å føre saken frem til den er avgjort. Helps egen klagenemnd kan også be om ytterligere undersøkelser før endelig konklusjon trekkes, opplyser advokat og informasjonssjef Dag Are Børresen i Help.

Nemnda består av to advokater og en takstmann som ikke er ansatt i Help. Forbrukerrådet har bedt om innsyn i vedtakene, men har fått avslag på dette.

Qudos sin boligkjøperforsikring tilbys boligkjøperne til DnB eiendom, som har 20 prosent av eiendomsmarkedet. Reklamasjonene til Qudos foretas av Crawford & Company. Qudos er et dansk forsikringsselskap som også tilbyr eierskifteforsikring i Danmark, som er et annet produkt, selv om navnet er det samme.

Legal 24s boligkjøperforsikring selges gjennom flere mindre meglerkjeder, som blant annet Eie eiendomsmegling, Proaktiv-kjeden og Heimdal eiendomsmegling. Legal 24s forsikring selges også av If forsikring.

Hverken Qudos eller Legal 24 er representert med saker i Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse av 22 rettssaker.

Ler mer om tilbyderne av boligkjøperforsikring i vedlegg 4.

7.1.2 Slik oppfatter forbrukerne boligkjøperforsikringen

Forbrukerrådets/Norstats undersøkelse fra mai 2016, har sjekket forbrukernes kunnskap om eierskifteforsikring. Utvalget er basert på de som har kjøpt bolig siste fem år. Mange av respondentene har også solgt en bolig i perioden, og har derfor kunnskap fra selgersiden.

Boligkjøpere og boligselgere er klar over at ikke boligkjøperforsikringen dekker alle feil kjøperen finner. 67 prosent vet dette. Andelen er en god del høyere sammenlignet mot dem som ikke har kjøpt bolig (44 prosent).

Men kjennskapen er lav til at boligkjøperforsikringen ikke er begrenset til feil hvor boligselger har ansvaret, men at den også gjelder for eksempel om takstmann eller megler er skyld i feilen. Bare 27 prosent av boligkjøperne vet dette. Boligkjøperne har god kjennskap til at forsikringsselskapet ikke har ansvar for å reparere feilene i boligen (68 prosent). Boligkjøperne er likevel usikre på hva forsikringen dekker. 51 prosent oppgir at de vet at den dekker utgifter i forbindelse med rettslige skritt. Bare 45 prosent vet at forsikringsselskapet kan bistå kjøperen med å klage på feil.

7.1.3 Prisen på boligkjøperforsikring

Help oppgir følgende priser på boligkjøperforsikringen:

Type bolig/kostnad	Pris
Bolig i borettslag	3900 kr
Selveierleilighet og aksjeleilighet	6500 k.
Enebolig, tomannsbolig, rekkehus, fritidsbolig og tomt	9200 kr

Tabell 5: Boligkjøperforsikringen er rimeligere enn eierskifteforsikringen.

Kundene (boligkjøperne) betaler dette som en engangssum og forsikringen varer i fem år. Det er ingen egenandel. Qudos har omtrent samme priser, ifølge deres prisliste. Legal 24 har ingen prisinformasjon på sine nettsider.

7.2 Gjennomgang av boligkjøperforsikring i 22 rettssaker

Av de 21 intervjuede boligkjøperne i Forbrukerrådets undersøkelse, hadde 10 boligkjøperforsikring, alle i Help, som har anslagsvis 80 prosent av markedet. De andre aktørene er dessuten nykommere, og deres saker har knapt kommet til nemnd og domstoler.

Tallene er små, men fordelingen av vunnet, delvis vunnet og tapt er omtrent den samme for disse 10 kjøperne som for kjøperne som ikke hadde boligkjøperforsikring.

Sju av de 10 gir uttrykk for at de er misfornøyd med Help. Her er oppfatningen til de 10:

- Kjøperne av en enebolig med lekkasje på badet: —Vi føler forsikringen ikke har vært til hjelp, og at det har vært bortkastet å kjøpe den.

- Kjøperne av en leilighet med flere påståtte mangler: — Help er kun interessert i plankekjøring. De ga en sakkyndig ekspert beskjed om å foreta kun begrensede undersøkelser. Da han likevel fant mer, fikk han ikke ta det med i rapporten eller undersøke mer.
- Kjøperne av en leilighet som var full av rotter: — Jeg var i en akutt situasjon med boligen full av rotter. Men Help hjalp meg ikke. Jeg hørte ikke noe fra dem på lang tid.
- Kjøperen av eldre enebolig: — Vi følte vi hadde to motstandere. Help og eierskifteforsikringsselskapet.
- Kjøperne av enebolig med så store feil og mangler at kjøpet ble hevet: — Help har ikke vært til noen hjelp. Helps advokat ville ikke engang se på huset og alle skadene.
- Kjøperen av hytte som til slutt fikk delvis medhold i sine krav: — Help var innledningsvis avvisende til at det var grunnlag for å nå frem. Jeg skaffet en egen takstmann som utarbeidet en rapport. Da endret det seg, og Help betalte alle regningene.
- Kjøperen av et småbruk som er i så dårlig stand at hun ikke klarer å bo der. Hun tapte både i Finansklagenemnda, tingretten og lagmannsretten: — Help var ikke min hjelper, men en underavdeling av motpartens forsikringsselskap.
- Kjøperne av en enebolig med påstand om flere omfattende feil og mangler: — Help har vært helpless.

Men tre av de 10 er fornøyd med Help. I det ene tilfellet gikk kjøperne til sak mot eierskifteforsikringsselskapet for mangler på fundamenteringen, dreneringen og for at det er setningsskader og høyt radonnivå.

— Med privat advokat er det fakturering hele tiden. Vi bestemte oss tidlig for at vi ikke skal gi oss. Det mente heldigvis også Help. De forsto at dette er en god sak, sier kjøperne. I starten opplevde kjøperne riktignok at de ofte måtte mase på Help.

— Da var det en advokatfullmektig som hadde saken vår. Men etter hvert fikk vi en advokat, og han krevde heving allerede på et tidlig tidspunkt.

I det andre tilfellet gikk kjøperne til sak mot eierskifteforsikringsselskapet fordi det var avskalling av puss på utvendig fasade. Kjøperne fikk fullt gjennomslag for sine krav, og fikk prisavslag og erstatning på over 600.000 kroner.

— Help tok tak i saken vår. Det hadde vært veldig slitsomt uten kjøperforsikring, sier kjøperne.

7.3 Uavhengig fagpersoners vurdering

7.3.1 Finansklagenemnda: — Høy ressursbruk vises på bunnlinjen

Sekretariatet begynner for øvrig å få bred erfaring også med dette forsikringsproduktet. De mener markedslederen Help fremstår som «ryddige». De to andre tilbyderne, Qudos og Legal 24, har de foreløpig begrenset erfaring med.

— Det som imidlertid er et problem, er at boligkjøperforsikringsselskapene har en klar interesse av å holde driftskostnadene nede. Høy ressursbruk vises på bunnlinjen. Derfor kan det være et problem at de bruker liten tid på alle sakene som ikke er opplagt gode eller dårlige, men som likevel kan være rettmessige klager, sier adm. dir. Harald Sverdrup i Finansklagenemnda.

— Vi vet ikke sikkert, men vi ser at boligkjøperforsikringsselskapene sender inn mange saker til Finansklagenemnda. Det er en enkel måte å gjøre kunden fornøyd på, sier Lotta Bjørknes i Finansklagenemnda.

7.3.2 Huseiernes Landsforbund: – I noen saker gjør selskapet en svært god jobb

Huseiernes Landsforbund (HL) mener boligselgerne og boligkjøperne er likeverdige parter som begge er amatører i bolighandelen. Derfor mener de at lovverket må være balansert. Men de er spesielt bekymret for boligkjøpernes situasjon slik det er i dag.

— Boligkjøperforsikringene er en måte å møte tøffe eierskifteforsikringsselskap på. Men vi er usikre på denne typen forsikringer fordi boligkjøperforsikringsselskapene og deres advokater vil yte minst mulig, sier styreleder Andreas S. Christensen.

Han begrunner påstanden med at forsikringspremien er lav, og at den allerede er betalt når boligkjøperen tar kontakt for å få hjelp.

— Vi har til gode å se at boligkjøperforsikringsselskapene avslår opplagte saker for å spare penger. Men det er problematisk at forsikringsselskapene tjener mer penger jo mindre bistand som ytes, og jo mindre risiko de tar. Det kan være betenkeligheter med en ordning der advokatene ikke er tjent med å anbefale sine klienter å gå videre med en sak, selv om den ikke er helt opplagt, hevder Anders Leisner, leder i juridisk avdeling i HL.

Huseiernes Landsforbund understreker imidlertid at boligkjøperforsikringsselskapene i noen saker helt klart gjør en svært god jobb, og kjører saker helt ut for klientene.

7.4 Ikke-uavhengige fagpersoners vurdering

7.4.1 Forsikringsselskapet Help: – Vi plikter å håndtere sakene best mulig for klientene

Boligkjøperforsikringsselskapet Help avviser kritikken i denne rapporten om at de ikke handler i kundenes interesser (se Gjennomgang av boligkjøperforsikring i 22 rettsaker 7.2).

— Vi er landets mest kompetente boligkjøperadvokater, og vi har betydelige ressurser, sier Dag Are Børresen, advokat og informasjonssjef i Help Forsikring.

Hele 60 advokater og noen få sekretærer jobber fulltid med boligtvister i Helps avdeling for boligkjøperforsikringer.

Børresen og fagsjef på boligkjøperforsikring, Silje Andresen, kjenner seg ikke igjen i kritikken som mange av kundene i Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse kommer med.

— Dette stemmer ikke med våre egne kundetilfredshetsundersøkelser. Advokatetikken gjelder dessuten like mye for Helps advokater som for andre advokater. Gjennom forsikringsvilkårene våre har vi en plikt til å håndtere sakene best mulig for klientene, og vi vil vinne i rettssalene, sier Dag Are Børresen.



Helps reklame: Når mørke skyer kommer over boligkjøperen, redder Help ham. Slik markedsfører Help boligkjøperforsikringen.

De forteller at hver tredje boligkjøper som tegner forsikring, tar kontakt med Help.

— Det betyr ikke at de er misfornøyde eller at det er konflikt. Men det betyr at mange boligkjøpere har spørsmål som de trenger svar på, sier Silje Andresen.

— Eierskifteselskapene sier nei på for mange reklamasjoner. Dessuten har de for mange standardiserte svar. Som kjøpers advokat skulle vi ønske at de tok flere saker på alvor på et tidligere tidspunkt.

— *Både Protector og skadeoppgjørsselskapet Norwegian Claims Link hevder det er et lavt konfliktnivå i eierskiftesaker. Er dere enig i den påstanden?*

— Nei. Vi mener eierskifteforsikringsselskapene definerer konflikt svært snevert, til kun å gjelde saker som avgjøres med dom i rettsapparatet. Tvister forlikes på alle stadier i prosessen, fra kort tid etter at første reklamasjon er sendt, til saken er under behandling i domstolene. Dette betyr at en lang rekke saker som har pågått i flere år, med til dels høy temperatur og mange advokattimer, befaringer, fagkyndigrapporter og forhandlingsmøter, ikke vil falle inn under selgerforsikringenes konfliktdefinisjon. Likevel er det grunn til å tro at både kjøpere og selgere oppfatter at de er i konflikt med eierskifteforsikringsselskapets advokater og fagkyndige. Det ligger med andre ord mye advokatarbeid og høye sakskostnader gjemt i eierskifteselskapenes statistikk, som ikke synliggjøres fordi sakene dette gjelder sorterer utenfor deres definisjon av konfliktsaker, sier Andersen.

Help hevder også at eierskifteforsikringsselskapene forsøker å trette ut boligkjøpere som ikke har boligkjøperforsikring.

— Da er det viktig med selskap som taler boligkjøpernes sak. Vi tar saken så langt som det er nødvendig, om nødvendig til Høyesterett. Kundene kan til og med velge en annen advokat dersom de ønsker det. Da betaler vi for den advokaten, sier Andersen.

Forbrukerrådet erfarer at flere kunder og flere forskjellige aktører i bransjen forteller at det kan være vanskelig å få velge en annen advokat.

— De påstandene stemmer ikke. Kundene kan få bytte advokat når som helst i prosessen.

Forbrukerrådet har lest vilkårene og oppfatter dem ikke så åpne når det gjelder advokatbytte som Help hevder. Help bekrefter dette.

— Vilårene er strengere enn praksisen. Man får alltid bytte til en privatpraktiserende advokat dersom man ønsker det. Men vi tillater oss å spørre hvorfor de vil bytte, sier Andersen.

Også Help ønsker lavere konfliktnivå i bolighandelen. Men de er ikke enige i at tilstandsrapporter er den eneste løsningen. Det har i flere år vært store geografiske forskjeller i utbredelsen av tilstandsrapportene. Likevel ser Help kun små forskjeller i klagefrekvensen mellom fylker hvor tilstandsrapporter er utbredt, og fylker hvor det ikke er vanlig med tilstandsrapporter.

— En undersøkelse vi gjorde i 2012, viser at skadefrekvensen bare er marginalt lavere i fylker som Rogaland og Sør-Trøndelag, hvor det nesten kun brukes tilstandsrapporter, sammenlignet med Oslo, hvor verdi- og lånetakster er dominerende, sier Dag Are Børresen. Han mener at situasjonen neppe har endret seg vesentlig siden 2012.

— Vi ønsker økt bruk av tilstandsrapporter. Men vi ser at verdi- og lånetakster i en del tilfeller inneholder mer relevant informasjon enn tilstandsrapporter, sier Børresen.

7.4.1 Advokat Halvorsen: – Help ønsker å være enig med Protector i en del saker

Glenn Ulrik Halvorsen er advokat og partner ved Oslo advokatkontor:

— Jeg ser at Help gjerne bruker de samme takstmennene som Protector har brukt i en årrekke. Det er ikke til fordel for boligkjøperen. Help ønsker å avvise en del saker og heller være enige med Protector. Da slipper de rettssaker, sier Halvorsen.

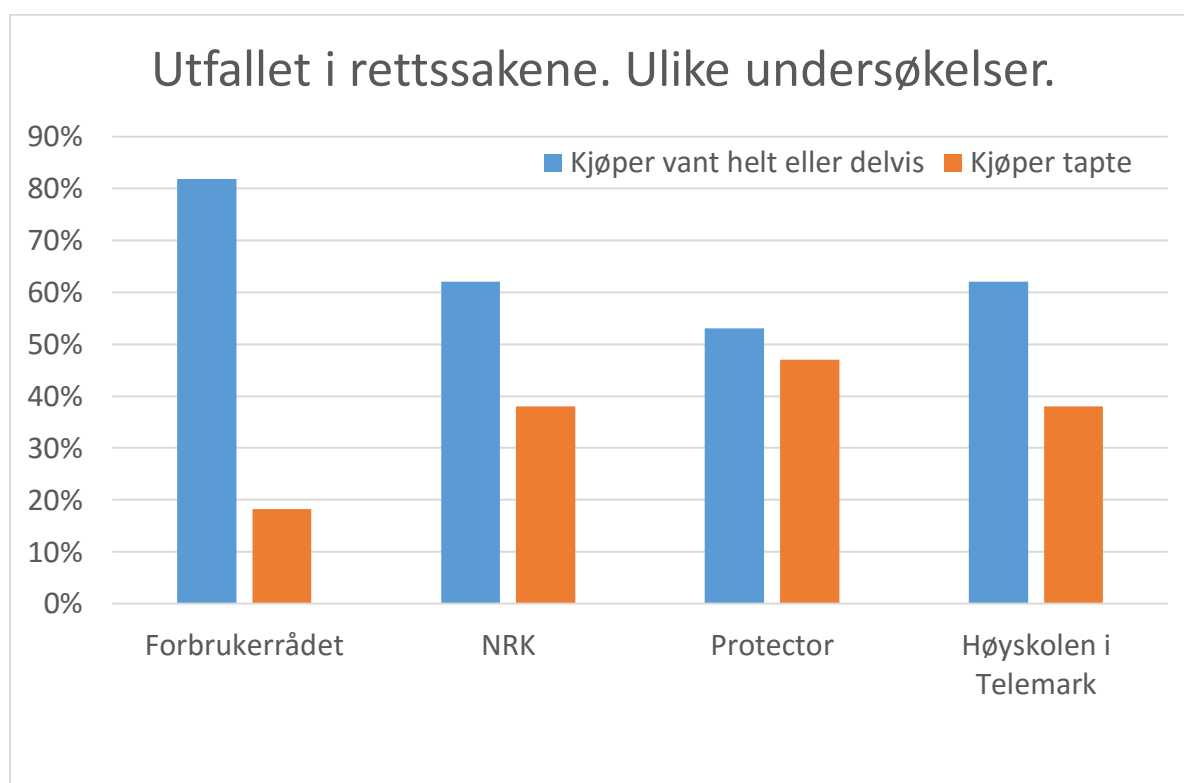
8 - Rettssaker om bolighandel – konsekvensene for partene

8.1 Dette kapittelet handler om

Dette kapitlet handler om boligvistene som har resultert i rettssaker. Vi presenterer både funnene fra de 22 rettssakene vi har gjennomgått, samt eksterne undersøkelser av tilsvarende, samt synspunktene til fagpersoner.

8.2 Utfallet i rettssakene

Figur 7 viser samtlige undersøkelser av boligrettssaker. Drøyt 60 prosent av boligkjøperne vinner helt eller delvis, viser tallene, med unntak av Protectors egne tall som er lavere.



Figur 7: Figuren viser utfallet i retten. Fordelingen mellom «vant» og «vant delvis» er om lag 50/50. Tallene fra Protector gjelder kun saker der Protector er part. Antall rettssaker i grunnlaget: Forbrukerrådet: 22, NRK: 100, Protector: Ukjent, Høyskolen i Telemark: 417.

8.3 Lovverk og rettspraksis

Avhendingsloven har i hovedsak tre grunnlag for kjøper til å rette krav mot selger.

Dersom kjøperen kan dokumentere brudd på en eller flere av disse grunnlagene (se nedenfor), kan kjøperen kreve utbedring, erstatning, prisavslag eller i grove tilfeller heving av hele kjøpet.

Hvor alvorlige feil det må være etter avhendingsloven, er et forhold mange stiller spørsmål ved. Bladet Dine Penger har sammen med tre fagfolk laget en sjekkliste for boligkjøpere. De tre fagfolkene er advokat og fagsjef Silje Andresen i Help forsikring, tingrettsdommer Kirsten Bleskestad og boligadvokat Glenn Ulrik Halvorsen. De konkluderer med at feilen eller mangelen må være såpass alvorlig at folk flest ville bydd annerledes dersom de visste om feilen eller mangelen. Det samsvarer med andre kilder i denne rapporten.

— Dette er et ufravikelig krav for å kunne vinne frem i retten, mener de tre.

De tre grunnlagene er:

1) Mangelfulle opplysninger

Selger gir ikke opplysninger som kjøper kan forvente å få, til tross for at selger kjenner til opplysningene eller må ha kjent til opplysningene. Dette er mangelfulle opplysninger.

Manglende opplysninger rammes av paragraf 3–7 i avhendingsloven, hvor det står:

«Eiendommen har mangel dersom kjøperen ikke har fått opplysning om omstende ved eiendommen som seljaren kjente eller måtte kjenne til, og som kjøperen hadde grunn til å rekne med å få. Dette gjelder likevel berre dersom ein kan gå ut i frå at det har verka inn på avtala at opplysning ikkje vart gitt.»

2) Feilinformasjon fra selger

Selger gir uriktige eller feilaktige opplysninger om eiendommen. Det er ikke vesentlig hvordan opplysningene gis. De kan være gitt i annonse, i salgsoppgave eller i prospekt, i takstrapport eller tilstandsrapport, i selgers egenerklæringsskjema eller på andre måter.

Feilinformasjon fra selger rammes av paragraf 3–8 i avhendingsloven, hvor det står:

«Eiendommen har mangel dersom omstende ved eiendommen ikke svarer til opplysning som seljaren har gitt kjøperen. Det same gjeld dersom eiendommen ikkje svarer til opplysning som er gitt i annonse, i salsprospekt eller ved anna marknadsføring på vegner av seljaren.»

3) Vesentlige mangler ved eiendommen

Dersom eiendommen viser seg å være i vesentlig dårligere stand enn kjøperen har grunn til å forvente. For å være vesentlig bør utbedringskostnadene utgjøre ca. 5–6 prosent av kjøpesummen (Høyesterett). Men også andre forhold, som markedsføringen, spiller inn.

Vesentlige mangler ved eiendommen rammes av paragraf 39 i avhendingsloven, hvor det står: *«Eiendommen har også mangel dersom han er i vesentleg ringare stand enn kjøperen hadde grunn til å rekne med ut frå kjøpesummen og tilhøva elles.»*

Boligkjøpere har som hovedregel en reklamasjonsfrist på tre måneder etter at de burde ha oppdaget feilen. En reklamasjonstid etter avhendingsloven på tre måneder må være i ytterkanten av hvor lenge en kjøper normalt kan vente med å reklamere over feil. En frist på

tre måneder vil i utgangspunktet være tilstrekkelig, uttaler Høyesterett i sin enstemmige dom i 2010.

8.4 Vesentlighets-kriterier gir store skjevheter

Boligjurister henviser gjerne til en dom i Høyesterett fra 9. februar 2010 ved vurdering av hva som er vesentlige feil og mangler ved en eiendom, den såkalte Kistebakkane-dommen. Der økte Høyesterett satsen for vesentlighet fra tre–fire prosent av kjøpesummen til 5–6 prosent av kjøpesummen for saker som omhandler «skjult mangel». De fleste i bransjen forholder seg til Høyesteretts dom om at grensen for vesentlighet er 5–6 prosent. *Se vedlegg 8 for mer om Kistebakkane-dommen.*

8.4.1 Reelt sett en fire-fem-dobling av vesentlighetskravet

En konsekvens av ovennevnte er at klagebeløpet avhenger av hele boligens markedspris, hvor tomteverdien utgjør en vesentlig del, og varierer med beliggenhet og tomtens beskaffenhet. To identiske boliger med identisk klagesak, med hvor den ene har utsikt (høy tomteverdi), mens den andre ikke har utsikt (lavere tomteverdi) vil dermed ha ulik beløpsgrense for vesentlighetskriteriet. Og det til tross for at utbedringskostnadene er identiske. Det samme ulikhetene gjelder boliger i pressområder versus boliger i distriktene.

Som Tabell 6 viser, har vesentlighetskravet for leiligheter 9-doblet seg (815 prosent økning: $110.000/12.027 = 815\%$) siden 1996, mens utbedringskostnadene bare er doblet. Nettoeffekten betyr at real-utbedringskostnaden må være 4,6 ganger så høy i dag som i 1996.

Vesentlighetskravet har økt ekstremt målt mot byggekostnadene

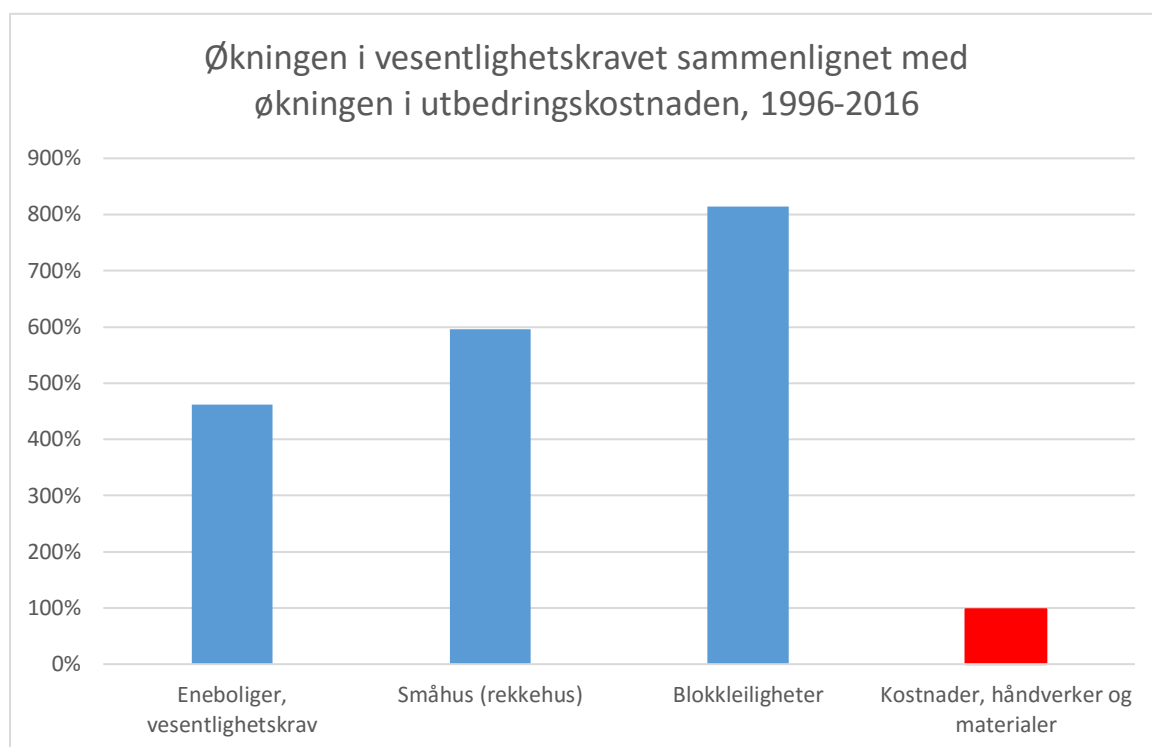
	1996 2. kv	2006 2. kv	2016 2 kv
Eneboliger,			
vesentlighetskrav	48 963	103 255	275 000
Småhus (rekkehus)	23 696	60 711	165 000
Blokkleiligheter	12 027	38 209	110 000
Kostnader (håndverker og materialer)	40 000	54 700	79 046

Tabell 6: I 1996 var vesentlighetskravet 48.963 kroner for en typisk enebolig. I dag er kravet 275.000 kroner. Kilde: Statistisk sentralbyrå, Forbrukerrådet (Geir Ormseth).

Om beregningene i Tabell 6

Tabell 6 Tar utgangspunkt i følgende boligverdier per 2. kvartal 2016: Enebolig verdt 5 millioner, rekkehus verdt 3 millioner og leilighet verdt 2 millioner. Alle tall deflatert bakover til 2006 og 1996 med Statistisk sentralbyrås [boligprisindeks](#). Tidligere beregninger fra Harald Magnus Andreassen i Swedbank og Prognosesenteret, har påvist at 17 prosent av historisk boligprisvekst kan forklares med standardheving utover vanlig vedlikehold. Vi har ikke trukket ut dette fra boligpristallene.

Det er den typiske unge førstegangskjøper som har opplevd den største økningen i krav til klagebeløpets størrelse. Det er to årsaker til det. Leiligheter har steget betydelig mer i pris enn eneboliger og rekkehus. Og unge boligkjøpere utgjør hovedtyngden av innflyttere fra distriktene til sentrale strøk. Prisene i sentrale strøk har steget betydelig mer enn boligprisene i distriktene. Det gjelder også når man justerer for at sentrale strøk har større innslag av leiligheter (steget mer i pris) enn i distriktene, viser boligprisindeksene fra Statistisk sentralbyrå.



Figur 8: Figuren viser økningen i beløpet som godkjennes som vesentlig, ifølge rettspraksis. Målt fra 2. kv 1996-2 kv 2016. Perioden er valgt da den samsvarer med eksempel nedenfor. Kilder: Statistisk sentralbyrå og Forbrukerrådet (Geir Ormseth).

8.4.2 Eksempler på utslaget vesentlighetskravet gir

Eksempel 1, Frogner i Oslo: Vesentlighetsgrensen har økt fra 34.000 kr til 408.000 kr

En leilighet i en bygård i Bygdøy allé 12 på Frogner i Oslo, ble solgt på det åpne markedet i juni 1996, samme måned som det første eierskifteproduktet ble lansert, for 850.000 kroner. I februar 2016 ble den samme leiligheten solgt igjen. Denne gangen for 6,8 millioner kroner.

Det betyr at det som ble sett på som grensen for en vesentlig feil eller mangel i 1996, var 26.000 – 34.000 kroner (3 – 4 prosent av salgssummen på 850.000 kroner). Ved salget i 2016 er grensen for en vesentlig feil eller mangel 340.000-408.000 kroner (5 – 6 prosent av salgssummen på 6,8 millioner kroner). En økning for vesentlighetsgrensen fra ca. 30.000

kroner til ca. 370.000 kroner er en økning på nesten 1100 prosent, eller 12 ganger så mye. Det er betydelig mer enn økningen i utbedringskostnadene ([Statistisk sentralbyrås byggekostnadsindeks](#)), som har økt 98 prosent i samme periode.



Vesentlig feil eller mangel i 1996:
30.000 kroner

Vesentlig feil eller mangel i 2016:
370.000 kroner

Erstatningskravet må overstige 300.000 i Oslo, men bare 30.000 på Rjukan

Vi har plukket ut to sammenlignbare leiligheter, begge har et primærareal på ca. 70 kvadratmeter, begge har tre soverom, og begge er leiligheter i bygg som er eldre.

Boligkjøperen på Rjukan har krav på erstatning for en vesentlig skjult feil eller mangel dersom utbedringskostnadene overstiger drøyt 30.000 kroner.

Boligkjøperen i Oslo har tilsvarende krav på erstatning først når utbedringskostnadene overstiger drøyt 300.000 kroner.



STORE FORSKJELLER I MINSTEKRAV FOR KLAGE: Prisforskjellene for bolig gir store utslag for hvor mye som må til for av en skjult mangel skal regnes som vesentlig. Mens rehabilitering av et bad til 300.000 kroner neppe er nok til å kunne kreve erstatning i Oslo (t.v), er en liten utbedring for tilsvarende bolig på Rjukan bare 40.000 kroner.

Bakgrunn for tallene: Leiligheten i Rjukan, er annonsert for salg til 600.000 kroner. Vesentlighetskravet på 5 – 6 prosent utgjør 30.000 – 36.000 av denne kjøpesummen. Den andre leiligheten er fra Frogner i Oslo, til annonsert pris 5,39 millioner kroner. Vesentlighetskravet på 5 –6 prosent utgjør 270.000 –323.000 av denne kjøpesummen.

Med en prosentgrense som den viktigste faktoren, er det boligenes beliggenhet, tomteverdi og attraktivitet som er avgjørende for hva som er vesentlig. Forbrukerrådet mener vi må spørre oss om slike utslag er formålstjenlig.

(Kilder for opplysningene om boligene og faksimiler: Boligpriser.no, Google street view og Finn.no)

8.4.3 Finansklagenemnda: – Vesentlighetskravet er for høyt

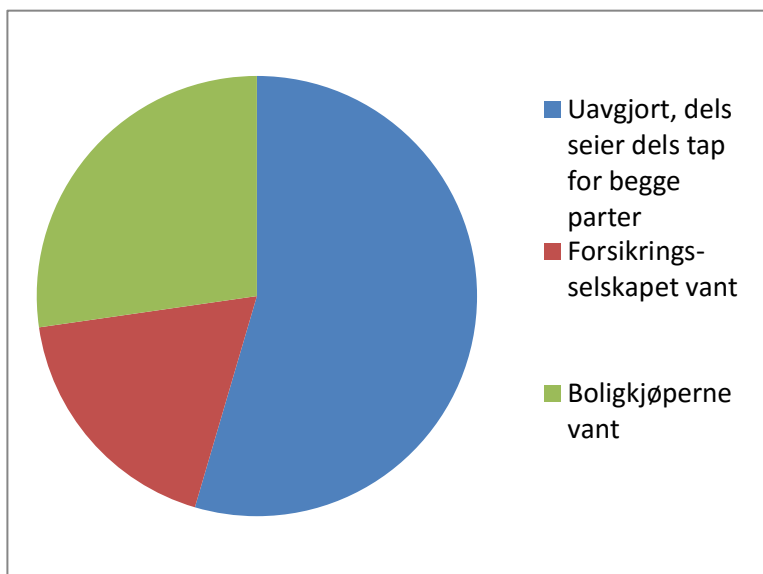
Sekretariatet og nemnda vil ikke at vesentlighet kun skal avgjøres av en prosentsats av kjøpesummen. Avdelingsleder Lotta Bjørknes viser til at nemnda har gitt medhold til boligkjøper i en sak hvor utbedringskostnaden var på 2,7 prosent av prisen på boligen. Det finnes også nemnduttalelser hvor det er gitt medhold, selv når utbedringskostnaden er nede i ca. 4 prosent av kjøpesummen. Dette gjelder gjerne saker hvor det er feil og mangler på nye og nyoppussede bad, eller hvor det er hussopp, feil på det elektriske anlegget og andre alvorlige feil.

8.5 Gjennomgang av 22 rettssaker

I Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse av 22 rettssaker er 21 av de involverte boligkjøperne intervjuet. Her oppsummerer vi funnene.

Les mer om hver enkelt sak i separat vedlegg om rettssakene.

Figur 9 oppsummerer utfallet i sakene.



Figur 9: Av de totalt 22 sakene vi har gått gjennom, har kjøperne vunnet fullstendig i seks saker, mens de har fått delvis gjennomslag i 12 saker — at saken på mange måter har endt uavgjort mellom kjøper og selger. I bare fire av sakene har kjøperne tapt og ikke fått medhold.

Tabell 7 viser at boligkjøperne er gjennomgående misfornøyd med utfallet i retten. Noe oppsiktsvekkende at bare to av de fire som vant fullstendig også er misfornøyd. Årsaken er at utbedringskostnadene i ettertid viste seg å være høyere enn beløpet de opprinnelig krevde.

Boligkjøperne gjennomgående misfornøyd med utfallet i retten		
	Misfornøyd	Fornøyd
Vant fullstendig	2	2
Vant delvis	11	0
Tapte	4	0

Tabell 7: Forbrukerrådets intervju med 21 boligkjøpere involvert i rettssak.

8.5.1 Saksomkostninger

Seks av de 21 har hatt utgifter ved å føre saken på over 300.000 kroner hver. Tre av de seks har hatt utgifter i størrelsesorden 600.000 – 700.000 kroner.

Kjøperne må som hovedregel betale egne saksomkostninger dersom de får delvis medhold i sine krav. Men det er unntak. De kan risikere å måtte betale også for eierforsikringsselskapets saksomkostninger ved delvis medhold.

Borgarting lagmannsrett vurderte å gjøre nettopp det, å idømme kjøperne saksomkostningene for motparten både for tingretten og lagmannsretten, i en sak hvor kjøperne fikk delvis medhold.

— Under en viss tvil har lagmannsretten blitt stående ved at det likevel ikke er grunnlag for det, skriver lagmannsretten i sin dom.

Har boligkjøper boligkjøperforsikring, dekker forsikringsselskapet saksomkostningene. Kun få unntak fra dette.



STOR BELASTNING FOR BOLIGKJØPERNE. Utbedring av feil og mangler blir ikke bare kostbart. I en lang periode blir gjerne hjemmet ubeboelig. Her utbedres omfattende fuktskader i en Oslo-leilighet (Foto: Boligkjøperen).

Ytterligere fire av de 21 boligselgerne i Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse, har hatt betydelige utgifter på selve sakførselen. De fire har hatt utlegg på ca. 100.000 – 150.000 kroner. Det betyr altså at totalt 10 av 21 kjøpere – halvparten av boligkjøperne – har hatt utlegg i hundretusenkronersklassen.

De øvrige 11 har hatt mindre utlegg på inntil noen titusener eller ingen saksomkostninger.

I tillegg til rene tap i penger, har de aller fleste kjøperne lagt ned et betydelig antall timer i sin kamp mot forsikringsselskapet.

For enkelte kjøpere spiser pålegg om egne saksomkostninger opp mesteparten av den tilkjente erstatning. I ett tilfelle skjedde dette også da kjøper hadde boligkjøperforsikring.

Eksempel: Kjøperne av en enebolig i Kristiansand, krevde drøyt 800.000 kroner i prisavslag for feil og mangler på eneboligen. I tingretten fikk kjøperne

kun medhold i ett av ni påklagede forhold, og de fikk 67.000 kroner i erstatning. I lagmannsretten fikk de medhold i to andre forhold, og prisavslaget ble økt til 200.000 kroner.

Tingretten dømte forsikringsselskapet til å betale alle saksomkostningene, mens lagmannsretten kom til at kjøperne måtte dekke sine egne saksomkostninger for tingretten. Dessuten fikk kjøperne dekket knapt halvparten av saksomkostningene for lagmannsretten.

Regnestykket til kjøperne viser at de har tapt store beløp på å gå til sak.

— Vi har nå brukt 800.000 kroner på å utbedre de fleste feilene og manglene. Men vi fikk bare 200.000 kroner i prisavslag. I tillegg må vi selv betale ca. 220.000 kroner i saksomkostninger etter at vi fikk dekket noe på rettshjelpsdekningen i villaforsikringen, noe fra Help og en del fra lagmannsretten. Vi har også tapt 140.000 kroner på at vi i to år ikke kunne leie ut hybelen.

— I sum har vi så langt tapt 960.000 kroner i rene penger. Vi er ikke helt ferdig med taket. Derfor blir beløpet høyere. I tillegg kommer alle timene vi har jobbet med saken. Vi burde i stedet latt være å reklamere, og heller pusset opp. Lærdommen vår er at det må mye til før man bør gå til sak mot et forsikringsselskap, sier kjøper.

Eksempel: Kjøperne av en enebolig i Østfold, har kommet opp i store økonomiske problemer fordi advokatkontoret sendte svært høye regninger som ikke ble tilkjent boligkjøper som

saksomkostninger i tingretten og som og boligkjøperforsikringsselskapet Help nekter å betale. Kjøperne har boligkjøperforsikring hos Help. Men kjøperne var misfornøyde med hjelpen de fikk, og engasjerte egen advokat. I henhold til Helps vilkår, skal Help betale for advokaten. Men ifølge kjøperne nektet Help full betaling i denne saken.

Kjøperne vant delvis, men mesteparten av erstatningen de fikk tilkjent på nesten 900.000 kroner, går med til å betale for advokat. Ifølge dommen fra lagmannsretten, leverte den nye advokaten faktura på totalt 1,1 millioner kroner for sitt arbeid fra mars 2014 til sommeren 2015. Bare for behandlingen i lagmannsretten, som ifølge lagmannsretten ble gjennomført på én dag og kun var avgrenset til noen få problemstillinger, leverte advokatkontoret regning på 294.000 kroner. I dommen i lagmannsretten får advokaten og advokatkontoret sterk kritikk.

— Timeantallet er svært høyt. Mye av arbeidet kan ikke anses nødvendig. Måten timelistene er ført på, reiser spørsmål om det er fakturert for arbeid som i realiteten er egenopplæring av uerfarne advokatfullmektiger, eller at tidsbruken er så omfattende fordi fullmektigene er uerfarne, skriver lagmannsretten i sin dom.

De har kommet til at eierskifteforsikringsselskapet Amtrust skal betale 573.000 kroner for kjøpernes saksomkostninger i tingretten. Resten av utgiftene til tingretten må kjøperne selv betale, i tillegg til alle utleggene for lagmannsretten. Ifølge kjøperne har de totale advokatregninger på 1,4 millioner kroner.

— Help har godtatt å betale 244.000 kroner, men ikke mer enn det. Resten, ca. 600.000 kroner, må vi dekke selv, forteller kjøperne.

De er sjokkert over de høye advokatregningene, og har klaget advokatkontoret inn for Advokatforeningen.



BEFARING UNDER RETTSSAK. Oslo, vinteren 2016. I en enebolig på vestkanten er advokater og sakkyndige på befaring, mens husets eier står i trappa og betrakter seansen (Foto: Geir Røed).

I Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse av 22 rettsaker, kommer det frem at boligkjøperne ikke er fornøyd med størrelsen de fikk tilkjent i retten.

11 av de intervjuede kjøperne fikk prisavslag eller erstatning for å utbedre feil og mangler. To av de 11 mener at beløpet de fikk var nok, mens ni av 11 mener beløpet var altfor lite. Selv om de vant, helt eller delvis, fikk de ikke tilstrekkelig med penger.

8.6 Beskrivelse av konsekvensene av rettssak av uavhengige fagpersoner

8.6.1 Finansklagenemnda: – Forlik ofte lave tidlig i prosessen

Sekretariatet understreker at det de mener med frivillige utbetalinger (forlik) fra forsikringsselskapene, ikke omfatter tilfeller hvor forsikringsselskapene kommer med tilbud om utbetalinger uten at de erkjenner ansvar, og uten at de vil dekke boligkjøperens saksomkostninger til sakkyndigrapporter, advokathjelp og så videre.

— Vår erfaring basert på sakene som kommer inn til sekretariatet, er at selskapene noen ganger kommer med slike tilbud når de ser at boligkjøperen har en god sak. Men disse tilbudene kommer gjerne sent i prosessen, og pengebeløpene er gjerne lave, sier de. Sekretariatet ønsker ikke å gi en generell advarsel til boligkjøperne mot aksept av slike tilbud. Men de understreker at det ved aksept vil være svært vanskelig å få mer penger senere.

— Vi ser at mange reklamasjoner utvikler seg, at feilene og manglene viser seg å være større og mer omfattende enn det man har oversikt over i begynnelsen. Men også da vil det være svært vanskelig å få mer penger dersom man allerede har inngått et forlik, sier Lotta Bjørknes i Finansklagenemnda.

Sekretariatets inntrykk er at eierskifteforsikringsselskapene avslår raskt når det mangler dokumentasjon og beviser for de påståtte feilene og manglene. De ser ingen merkbare forskjeller i praksisen til Protector og de andre selskapene; Hannover og Amtrust, som begge bruker Norwegian Claims Link (NCL) som skadeoppgjørsselskap.

Selv om en rettssak kan være et tapsprosjekt for mange boligkjøpere, opplever mange boligkjøpere at det ikke er en god løsning å akseptere et avslag på utbetaling eller lave forlikstilbud. Forsikringsselskapene fremhever at de har rask saksbehandling, som i de fleste tilfeller gir boligkjøperne avslag på reklamasjonskravene. Ifølge Protector aksepterer de fleste selskapets avgjørelse. De færreste boligkjøpere går videre etter at forsikringsselskapet har sagt nei første gang.

Historiene til boligkjøperne er ikke unike, ifølge Christian Fr. Wyller, som er leder i klagenemnda for eierskiftesaker i Finansklagenemnda.

— Jeg har dessverre hørt om mange boligkjøpere som ikke sitter igjen med annet enn advokatregninger på en halv million kroner etter at de har prøvd saken for tingretten og lagmannsretten.

Wyller har vært sorenskriver i flere år, og er nå tingrettsdommer. Han har skrevet flere bøker om boligrett og kontraktsrett. Som leder i klagenemnda, tar han stilling i et stort antall tvistesaker mellom boligkjøperne og eierskifteforsikringsselskapene. Han mener mange boligkjøpere blir «ledet ut i ulykken» når de engasjerer advokater selv, og får høye advokatutgifter.

— I stedet for å bruke mange penger og flere år på advokater og tvister, mener jeg på bakgrunn av min erfaring, at det er bedre å bruke pengene og tiden på å utbedre feilene og manglene selv.

Wyller mener ikke man bør droppe saken om det er alvorlige feil og mangler.

— Men terskelen bør være høy før man går til retten, sier han.

Sekretariatet viser også til at det er en stadig tilbakevendende konflikt med forsikringsselskapene om fradrag for standardheving. Ifølge sekretariatet foretar selskapene ofte fradrag for standardheving *før* de ser på prosentsatsen for vesentlighet. Da vil man i mange flere tilfeller komme under prosentsatsen på ca. 6 prosent for vesentlighet enn om fradraget gjøres til slutt.

— Sekretariatet og nemnda mener at fradrag for standardheving skal gjøres til slutt.

Selskapene aksepterer våre avgjørelser i den enkelte sak. Likevel er dette et tilbakevendende tema, sier saksbehandler Øystein Saltveit.

Forbrukerrådet bemerker i den sammenheng at det nylig er avsagt en dom i Gulating lagmannsrett (fotnote til referansen LG-2015-196305) der lagmannsretten la til grunn samme forståelse som Finansklagenemnda. Lagmannsretten fant ikke å kunne gi fradrag for generell standardheving i prosentberegningen, og la derfor til grunn av fradraget skal gjøres til slutt. Denne dommen er imidlertid anket til Høyesterett og tillatt fremmet.

8.7 Beskrivelse av konsekvensene av rettssak av ikke-uavhengige fagpersoner

8.7.1 Ola Fæhn: – Flere feil dukker opp under en rettssak

Det er ofte feil å akseptere et nei, mener advokat Ola Fæhn som jobber med boligsaker.

— Min erfaring gjennom mange år er at selskapene burde betalt til mange flere. De som får, burde også fått mer i prisavslag og erstatning. Eierskifteforsikringsselskapene overlever fordi de har en strengere utbetalingspraksis enn kjøperne har rettslig krav på etter loven, sier advokat Ola Fæhn.

8.7.2 Takstmann Pål Sandlie: – Vektlegger ofte mer det som sies enn dokumentasjonen

Pål Sandli var kjøpers sakkyndige i Brita og Jack-saken som er omtalt i denne rapporten. Da vitnet han i retten. Det gjør han også i mange andre saker.

— Noen ganger møter vi lite drevne dommere som ikke forstår terminologien. Det går på rettssikkerheten løs når dommeren ikke forstår problemet, men dømmer ut fra hvem som er flinkest til å prate.

Han utdyper.

— Noen dommere legger mer vekt på det som blir sagt i retten enn skriftlig dokumentasjon. Jeg forstår det til en viss grad. Skriftlig dokumentasjon kan bli både faglig og vanskelig å lese, sier Pål Sandli.

8.8 Funn fra eksterne undersøkelser av boligrettssaker

I dette kapitlet går vi gjennom resultatene fra to store undersøkelser av boligrettssaker. Funnene fra begge disse undersøkelsene samsvarer bra med resultatene fra Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse av 22 rettssaker.

8.8.1 Høgskolen i Telemark ved Einar Mo – undersøkelse av 417 rettssaker

Førstelektor Einar Mo ved Høgskolen i Telemark har gått gjennom hele 417 dommer i boligkonflikter. Han advarer boligkjøperne mot å gå til rettssak om feil og mangler på bruktboliger.

- Alle som tapte (38 prosent) måtte betale både egne saksomkostninger og saksomkostningene til eierskifteforsikringsselskapet.
- Av de 62 prosentene som vant helt eller delvis, måtte ca. halvparten betale egne saksomkostninger. I de fleste tilfellene er dette de som ikke vant helt eller i det vesentligste.

I retten vant 62 prosent av boligkjøperne helt eller delvis, og i gjennomsnitt fikk de halvparten av det de krevde. Dommene ga altså et beløp i prisavslag og erstatning som i gjennomsnitt var det dobbelte av forlikstilbudet før rettssaken fra forsikringsselskapene. — Undersøkelsen min viser at rettssaker om mangler ved boliger er et sjansespill for begge parter, og spesielt for boligkjøperne, skriver Einar Mo i sin rapport. Mo konkluderer med at man må vinne fullstendig eller i det vesentligste for å få dekket saksomkostningene.

Når ingen av partene vinner, må kjøperne og selgerne som oftest dekke sine egne saksomkostninger. Selgere som har eierskifteforsikring og unngår da saksomkostningene (med mindre det blir regress mot boligselger, hvilket er svært sjeldent). Kjøpere som har boligkjøperforsikring får som hovedregel dekket alle saksomkostningene av forsikringsselskapene. Kjøpere som ikke har boligkjøperforsikring, ca. 40 prosent av boligkjøperne, kan bruke rettshjelpsdekningen i boligforsikringen. Den har imidlertid en begrensing på som oftest 100.000 kroner. Dessuten er det egenandel, og rettshjelpsdekningen dekker som regel ikke idømte saksomkostninger for motparten.

I Mos undersøkelse av 417 dommer fikk boligkjøperne fullt medhold i bare 28 prosent av sakene, mens eierskifteforsikringsselskapene og boligselgerne fikk fullt medhold i 38 prosent

av sakene. Det betyr altså at selgerne vinner helt eller i det vesentligste nesten 30 prosent oftere.

Det betyr at to av tre boligkjøpere måtte betale hele eller deler av saksomkostningene. — Selv om kjøperne får prisavslag, hjelper det lite dersom prisavslaget er betydelig redusert og man ikke får dekket saksomkostningene, som kan være betydelige, skriver Mo i sin rapport.

Hele 2/3 av sakene hvor boligkjøpere fikk helt eller delvis medhold, var begrunnet med manglende eller uriktige opplysninger. Bare 1/3 fikk medhold fordi boligen var i vesentlig dårligere stand (skjult mangel).



Figur 10: Årsaken til boligkjøpers medhold. Kilde 417 dommer fra tingrettene. Høgskolen i Telemark.

— Det er bemerkelsesverdig at de fleste kjøperne, 66 prosent, vinner helt eller delvis frem med at det har vært brudd på opplysningsplikten, skriver førstelektor Einar Mo i sin rapport. — Selgerne har fått bistand fra profesjonelle aktører som eiendomsmeglere og takstmenn. Derfor er det overraskende at brudd på opplysningsplikten er årsaken til at så mange boligkjøpere vinner frem, skriver Einar Mo.

Kilden for feilaktige og mangelfulle opplysningene fordeler seg slik:

- Takstmenn 36 prosent
- Eiendomsmegleren 32 prosent
- Boligselger 31 prosent

Se vedlegg 9 for mer om Høgskolen i Telemarks undersøkelse.

8.8.2 NRKs undersøkelse av 100 rettsaker

Svært mange boligkjøpere må betale saksomkostninger, viser også en undersøkelse av NRK i 2015. NRK gjennomgikk 100 dommer i konfliktsaker mellom eierskifteforsikringsselskap og boligkjøpere. Gjennomgangen konkluderte med følgende:

Undersøkelsen viser at boligkjøperne tjener på å gå til sak dersom saksomkostningene holdes utenfor. Hele 90 prosent av boligkjøperne i utvalget ble avvist av eierskifteforsikringsselskapet da de reklamerte første gang. De resterende 10 prosentene fikk et tilbud de var misfornøyde med.

Når eierskifteforsikringsselskapene ble oppmerksom på at kjøperne planla å ta saken til domstolen, kom selskapene med et forlikstilbud til halvparten av kjøperne. Forlikstilbudene på dette stadiet utgjorde i gjennomsnitt en fjerdedel av kjøpernes krav.

De 62 som vant helt eller delvis, fikk i gjennomsnitt halvparten av det de krevde. Prisavslaget eller erstatningssummen var i gjennomsnitt 370.000 kroner.

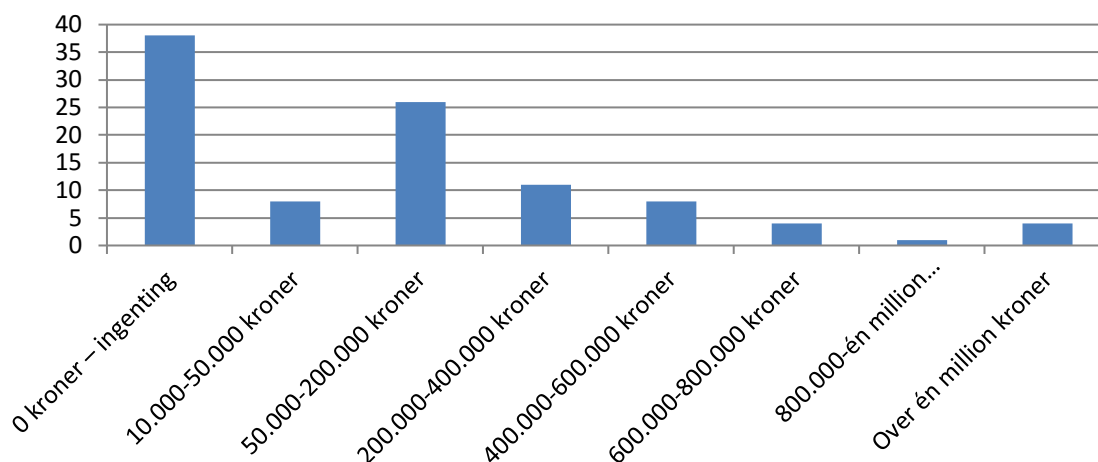
En hypotese er at boligkjøpere som har valgt å gå til domstolen, med den risikoen det er for å tape og måtte betale saksomkostninger, er de som i størst grad mener de har en sterk sak. Denne hypotesen støttes også av det faktum at flertallet vant helt eller delvis i tingretten.

Men eierskifteselskapene avviser kategorisk funnene i NRKs undersøkelse. Direktør Merete Christensen Bernau i Protector forsikring, som er markedslederen innenfor eierskifteforsikring, hevder det er feil at ni av 10 avvises.

— Omtrent halvparten av de som reklamerer til oss får avslag i første omgang, hevdet hun overfor NRK.

Protector har 54 av de 100 sakene i utvalget. Amtrust har 36 saker, mens Inter Hannover har 10. Administrerende direktør Thomas Barenthein i Inter Hannover sa til NRK at han ikke kjenner seg igjen i funnene.

Så mye fikk boligkjøperne tilkjent:



Figur 11: Utfallet av 100 boligrettssaker. (Kilde: NRK)

Vann og fukt er en gjenganger i rettssalene. 35 av de 100 boligkjøperne klaget på fukt eller andre skader på badet. 33 av de 100 boligkjøperne klaget på lekkasjer eller andre feil ved taket. 23 klaget på dårlig eller mangelfull drenering. I de øvrige sakene ble det reklamert på andre forhold.

Boligkonfliktene som NRK gikk gjennom, tok i gjennomsnitt to-tre år fra første reklamasjon til dom falt i tingretten. En del av sakene blir anket videre av én eller begge parter. Da går det erfaringsmessig ytterligere ett-halvannet år.

Undersøkelsen til NRK viser også at de 38 som tapte i tingretten måtte betale saksomkostningene både for seg selv og motparten. Av de 62 som vant helt eller delvis, måtte halvparten, ca. 30, betale egne saksomkostninger selv, mens den andre halvparten, ca. 30, fikk dekket sine saksomkostninger fra forsikringsselskapet.

8.8.3 Tall fra eierskifteforsikringsselskapet Protector

Protector har gitt Forbrukerrådet oversikt over fordeling av dommene på *sine saker* i tingretten i de fem årene 2011 – 2015. Den viser at eierskifteforsikringsselskapet vinner 47 prosent av sakene, mens det blir «uavgjort» (dels seier, dels tap) i 24 prosent av sakene. Boligkjøperne vinner i 29 prosent av sakene. Boligselgerne og eierskifteforsikringsselskapene vinner altså merkbart oftere enn boligkjøperne både i Høgskolen i Telemark v/Einar Mos undersøkelse, og ifølge tallene fra Protector.

9. Forbrukerrådets konklusjoner og forslag til løsninger

Forbrukerrådet mener denne rapporten viser at forbrukerne må sikres bedre enn gjennom dagens forsikringssystem for bolighandel. Forbrukerrådet vil etterstrebe at det opprettes gode og balanserte regler som ivaretar begge forbrukere i bolighandelen.

For å oppnå dette mener vi at de profesjonelle partene i bolighandelen i større grad må ta ansvar, slik at forbrukernes stilling sikres. De profesjonelle partene i en alminnelig bolighandel er i dag eiendomsmegler, takstmannen, eierskifteforsikringen, boligkjøperforsikringen, eiendomsmeglerens ansvarsforsikring og takstmannens ansvarsforsikring.

Det er en fallitterklæring for bolighandelen at det er to profesjonsutøvere og fire forsikringer i flertallet av bruktboligsalg, og likevel kan ikke boligkjøperen være trygg. Boligkjøpere opplever i stedet at bolighandelen er blitt en arena for forsøk på ansvarsfraskrivelser fra flere aktører.

Det helt avgjørende er at myndighetene tar ansvar og regulere bolighandelen på en annen måte enn i dag. Det er grunn til å frykte at boligkjøpere med godt funderte krav kan ha blitt forledet til å tro at de ikke har hatt noen god sak, og derfor ikke fremmet sin reklamasjon eller har gitt opp saken etter kort tid.

Det kan være problematisk at det er for få selskaper som tilbyr forsikringsproduktene. Tidligere tilbød mange selskaper eierskifteforsikring, i dag er det noen få. Det er også betenkelig at det er eiendomsmegleren som formidler forsikringen og at forsikringen dermed i praksis er koblet til enten salgsoppdraget, eller boligen som avhendes. Dette styrkes av at det er selgeren som velger eierskifteforsikringsselskap selv om det er boligkjøperen som kan bli avhengig av saksbehandlingen og utbetalingen fra selskapet. Dette er en innelåsning av forbrukerne som direkte fratar forbrukere mulighet til å gjøre egne valg. Vi mener forbrukerne må sikres reell mulighet til å kunne påvirke forsikringsproduktet i en forbrukervennlig retning, det måtte være pris eller innhold, gjennom valg av leverandør.

Ingen må tro at endringer i bolighandelen lett lar seg gjennomføre. Vi frykter at forslag om forbedringer vil bli motarbeidet fra alle de aktører som har økonomiske interesser i at gårsdagens løsninger bevares. Det er stor fare for avsporinger i form av alternative forslag som i realiteten ikke vil innebære vesentlige forbedringer for forbrukerne.

Forbrukerrådet vil i det følgende komme med noen forslag til tiltak for kan forbedre bolighandelen:

Vesentlighetsgrensen må revideres

Vesentlighetsgrensen øker i takt med tomtepriser og eiendomsverdier, langt ut over det som kunne forutsettes ved Kistebakkane-dommen av 2010, og ut over hva Stortinget la til grunn som et rimelig nivå i 1992.

Takstbransjen må sikres faglig

Myndighetene må ta ansvar for takstbransjen og takstmennenes rolle, og det må iverksettes tiltak som kan sikre takstmennenes ansvar, kompetanse, uavhengighet og faglighet, og etiske regler som forebygger praksis der takstmenn opptrer med flere hatter på samme oppdrag.

Grundige tilstandsrapporter og begrenset angrerett

Tiltak for å sikre bolighandelen bedre gjennom grundige tilstandsrapporter og en begrenset angrerett, bør gjennomføres.

Det må legges til rette for mer tid i bolighandelen

Det er problematisk at tiden er så kort mellom visning og budrunde. Kjøperne opplever det som krevende å undersøke, lese, spørre og forstå så godt som de ønsker.

I mange tilfeller, i landets dyreste områder, vil boligkjøpere alt på visningen få opplysninger om at budrunden er startet ved at det allerede er kommet bud. Eiendomsmegleren henvender seg videre som regel tidlig om morgenen etter visningen (den siste visningen i tilfeller der det er flere enn én visning), til interessenter om at bud må innkomme i god tid før den korteste akseptfrist, som i dag er klokken 12 – dette etter at Eiendomsmeglerforbundet, gjennom en målrettet omkamp mot Finansdepartementet i 2006, fikk kortet ned den tidligere 24-timersregelen som i realiteten gav boligkjøpere ett fullt døgn etter visning.

Når forbrukerne har hatt akseptabel tid til å vurdere alle sider ved bolighandelen, og hvor høyt de er villige til å by, er det mindre relevant å diskutere om dagens praksis med 30-minuttersfrist ved budene bør utvides. En utvidelse av den siden ved budgivningen representerer ingen bedre mulighet for forbrukere til å undersøke bedre, men letter eiendomsmeglerens oppgaver med å oppnå budforhøyelser.

Forbrukerne må selv kunne velge forsikringsselskap

I praksis har forbrukere også svært begrenset valgfrihet når det gjelder forsikringer. En boligselger vil i praksis velge den eierskifteforsikringen som eiendomsmegleren tilbyr. I

praksis er dette et koblingssalg.

En boligkjøper har ingen valgmulighet når det gjelder eierskifteforsikringsselskap. Dersom en boligkjøper vil unngå i en gitt sak å måtte forholde seg til et bestemt eierskifteforsikringsselskap, kanskje på grunn av tidligere dårlige erfaringer, må dette skje ved at boligkjøperen velger bort boliger som er eierskifteforsikret av dette selskapet. Det er i praksis omtrent umulig.

Eierskifteforsikring må omdefineres som produkt

Et viktig tiltak er at myndighetene sikrer forbrukerne større reell valgfrihet, og sikrer tilstrekkelig konkurranse i forsikringsmarkedet til fordel for forbrukerinteressene. Det må selvsagt være boligkjøperen som tegner eierskifteforsikring, og kan stå fritt til å velge mellom selskaper av ulikt omdømme, kvalitet og pris. Det må legges til rette slik at det skapes konkurranse i markedet, og boligkjøper får rett til både å velge mellom leverandører og vilkår og nivå på forsikringsdekning.

Det må være like selvsagt at en boligkjøper som ønsker å beskytte seg mot andre risikable forhold ved bolighandelen, må ha anledning til dette i form av en utvidet dekning. I Danmark er det for eksempel anledning til å utvide eierskifteforsikringen til også å omfatte forurensninger på tomten.

Forbrukerrådet konstaterer at begrepet eierskifteforsikring er hentet fra dansk bolighandel, men at den danske forsikringen og den forsikringen som tilbys i Norge, er fullstendig ulike produkter. Den danske forsikringen er både en tingforsikring og en ansvarsforsikring.

Eierskifteforsikringen i Norge burde kalles «selgeransvarsforsikring» eller «boligselgerforsikring» som er mer dekkende navn. Det er uheldig at et så ulikt forsikringsprodukt i Norge markedsføres under navnet til et produkt fra utlandet som er langt mer omfattende og forbrukervennlig.

Eiendomsmegleryrket bør bytte navn til å reflektere rollen de har tatt. Megling indikerer en nøytral og uavhengig rolle som mellommann. Eiendomsmeglerrollen har tydelig utviklet seg bort fra mellommannsrollen, til mer å vektlegge markedsføringsaspektet for å oppnå en maksimal pris for boligen på kort tid, selv om megleren i selve oppgjøret selvsagt vil ha ansvar for å sikre begge parter interesse ved tinglysingen og ved overføring av kjøpesum.

Det er legitimt å fokusere på pris og markedsføring, men en naturlig følge av denne endringen i eiendomsmegleres praksis, bør være at stillingens tittel endres til å samsvare med virkeligheten. Statsautorisert eiendomsmarkedsfører eller boligmarkedsfører vil være en god og dekkende tittel.

Som markedsfører vil det være mer åpenbart å følge markedsføringslovens bestemmelser mot lokkepriser.

Eierskifteforsikringsselskapets interesser må endres

Å avvise et krav er selvsagt det mest lønnsomme et eierskifteforsikringsselskap kan gjøre. Ettersom det er boligselger som kjøper forsikringen, vil en avvisning av krav ikke virke negativt inn på mulighetene til å selge forsikringer.

En boligselger som opplever at eierskifteforsikringsselskapet avviser krav fra boligkjøper, kan tvert imot føle lettelse. For det første går da eierskifteforsikringsselskapet langt på vei god for at boligselgeren ikke brøt avhendingsloven, i det minst innledningsvis. For det andre reduseres risikoen for at eierskifteforsikringsselskapet går til regress mot boligselgeren for å ha forårsaket utbetalingen. Mye tyder på at boligselgere, på det tidspunkt de kjøper forsikringen, ikke er godt kjent med at eierskifteforsikringen i noen tilfeller kan snu innsatsen fra sitt juridiske fagmiljø, fra å beskytte selgeren – til å kreve pengene tilbake fra selgeren.

Eierskifteforsikringsselskapenes avslags praksis må endres

Eierskifteforsikringsselskapenes mål om lave utbetalinger, fører til at de vil gå langt i å avvise krav. Når de kommer med tilbud om å forlike saken, fremsettes ofte et tilbud som er langt lavere enn det utbedringen koster.

Slike tilbud fremsettes også ofte sent i prosessen. Eierskifteforsikringsselskapene er blitt eksperter på å finne begrunnelser for hvorfor boligkjøperne ikke skal ha noen erstatning, eller kun en lav erstatning. Boligkjøpere opplever dette som meget krevende. Eierskifteforsikringene arbeider dessuten målbevisst for å øke grensen for hva som skal vurderes som vesentlig.

10 - Referanser

Norstat
 TNS Gallupp
 Lovdata
 Domstoladministrasjonen
 Finansklagenemnda v/ Øystein Saltveit, Lotta Bjørknes og Harald Sverdrup
 NRK-undersøkelse av bolighandel
 Høgskolen i Telemark, v/ førstelektor Einar Mo
 SINTEF
 Proff.no
 Konkurrence og forbrugerstyrelsen
 Protector, advokat Merete Christensen Bernau og faglig leder Tommy Ravndal
 Norwegian Claims Link, Mads Andersen og Line With
 Legal 24, fagsjef Marianne Langrind Kvanvik
 Help Forsikring, advokat og informasjonssjef Dag Are Børresen og fagsjef Silje Andresen
 Juridisk rådgiver Thomas Iversen i Forbrukerrådet
 Huseiernes Landsforbund v/ Anders Leisner og Andreas S. Christensen
 Advokat Ola Fæhn i Forbrukeradvokaten
 Advokat Glenn Ulrik Halvorsen ved Oslo advokatkontor
 Advokat Jon-Andreas Lange i Dalan advokatfirma
 Advokat Vegard Syvertsen i advokatfirmaet Grande, Syvertsen & co
 Grupperingen Stopp boligsvindel v Anders Woldstad
 Takstmann Tormod Espegard og Martin Veierland i Bygg og Våtromsgruppen
 Takstmann Pål Sandli, eier av Elbygg Takst
 Jon Henrik Leere, el-takstmann og daglig leder av Norsk Elektro-kontroll
 Takstmann Tor Fredriksen, driver takseringsfirmaet Østlandstakst
 Norges Takseringsforbund, advokatfullmektig Daniel Helgesen
 Eiendom Norge, fagsjef Hanne Nordskog-Inger
 Eiendommenorge.no
 Norges eiendomsmeglerforbund, adm. dir. Carl Geving
 Stavanger Aftenblad
 Dine Penger
 Pengenytt
 Prognosesenteret
 Beregninger fra Harald Magnus Andreassen, Swedbank
 Forbrugerrådet Tænk, Mads Mølgaard Braüner
 Forbrugerrådet Tænk, Lea Markersen, juridisk konsulent
 Ministeriet for by, bolig og landdistrikter (MBBL), Vibeke Leth Hansen
 Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige, Vibeke Leth Hansen, konsulent.
 Danske Advokater, Jan Schøtt-Petersen

Danske Advokater, Annette Lerche, sekretariatschef
Dansk Ejendomsmæglerforening, Anders Palmkvist, Juridisk og mæglerfaglig chef.
Dansk Ejendomsmæglerforening, Troels Theill Eriksen
Brancheforeningen for Bygningssagkyndige & Energikonsulenter (BfBE), Torben Kaas
Frie Uafhængige Bygningssagkyndige og Energikonsulenter (Fube), Hans-Erik Bønnelykke
Forsikring & Pension, Hans Reymann-Carlsen
Forsikring & Pension, Marlene Lisa Eriksen
Hos Forsikring & Pension, Philip Heymans
Hos Forsikring & Pension, Hans Reymann-Carlsen
Ankenævnet for forsikring, Carsten Sennels
Kapital
DNB
If
Sparebank 1
Storebrand
Tryg
Frende
Obos Forsikring
Gjensidige
Eika

Vedlegg 1: Ny lov i 1993 var foranledningen til eierskifteforsikringer

På en pressekonferanse 11. juni 1996 forteller daværende Vesta forsikring om sitt nye forsikringsprodukt. Eierskifteforsikring skal tilbys gjennom eiendomsmeglere, og skal dekke selgerens ansvar i fem år for skjulte feil og mangler på boligen.

Ifølge en artikkel i Dagens Næringsliv dagen etter, var det en eiendomsmegler som tok initiativet til den nye forsikringen. Forsikringen ble utarbeidet i samarbeid med Vesta forsikring og Norges Takseringsforbund.

For å kunne få kjøpe forsikringen, krevde Vesta forsikring at selgeren fikk utarbeidet en tilstandsrapport på boligen. Rapporten skulle utarbeides av en godkjent takstmann, og i tillegg måtte selgeren fylle ut et egenmeldingsskjema.

Vesta forsikring håpet at ca. 1500 boligselgere ville tegne forsikringen årlig, og de regnet med premieinntekter på 31 millioner kroner de første fem årene.

Bakgrunnen for eierskifteforsikringen var et stortingsvedtak noen år tidligere. 1. januar 1993 trådte lov om avhending av fast eiendom i kraft.

Dersom det er mangler eller feil ved boligen eller eiendommen, kan kjøperen i henhold til avhendingsloven få erstatning, prisavslag eller i de groveste tilfellene få kjøpet hevet. Ganske raskt økte antallet tvister mellom kjøpere og selgere kraftig. Derfor kom eierskifteforsikringen, slik at boligselgeren kunne forsikre seg mot boligkjøperen. Vesta heter for øvrig i dag Tryg forsikring.

Men det tok ikke lang tid før flere uttrykte skepsis mot eierskifteforsikringen. Forbrukerrådet fryktet at forsikringsselskapene kunne få for stor innvirkning på hvordan avhendingsloven skulle tolkes. Eiendomsmeglerne fryktet at selgerne skulle skyve mer ansvar over på meglerne, ifølge et oppslag i Aftenposten 1. desember 1996, et halvt år etter at Vesta forsikring lanserte eierskifteforsikringen.

Vesta forsikring fikk ikke være lenge alene på markedet med eierskifteforsikringen. Etter hvert tilbød de fleste forsikringsselskapene eierskifteforsikring, men deretter trakk nesten alle seg ut av dette markedet, da det ble sett på som belastende for omdømmet.

Vedlegg 2: Regress: Sak i Dine Penger, NITO, høyesterettsdom

Bladet Dine Penger har omtalt fire tilfeller hvor boligselgerne har fått regresskrav mot seg av eierskifteforsikringsselskapet. Alle disse sakene har blitt brakt inn for eierskiftenemnda i Finansklagenemnda, hvor eierskifteforsikringsselskapet har fått medhold i regresskravet

Dette er de fire tilfellene:

* Boligkjøperne reklamerte på badet, som hadde feil utført fuktsikring og manglende fall mot sluk. Selgerne hadde opplyst at badet var totalrenovert av fagfolk, i egenerklæringsskjemaet. Men selgerne kunne ikke «finne» dokumentasjon. Protector kontaktet håndverkeren som skal ha lagt membran og fliser. Han benektet å ha gjort arbeider på badet. Polakkene som skal ha hjulpet til, var umulige å finne. Protector krevde 100 prosent regress på prisavslaget, og fikk medhold i klagenemnda. Boligselgerne måtte betale Protector 124.000 kroner.

* Selger hevdet at badet var «fullt oppusset etter lover og regler, utført av fagpersoner». Dette viste seg bare å omfatte nye fliser. Eierskifteforsikringsselskapet ACE betalte 100.000 til boligkjøperne, og krevde regress for 75 prosent. Selskapet fikk medhold i nemnda, og selgeren måtte altså betale 75.000 kroner til ACE.

* Til tross for at det i boligsalgsrapporten sto at selger selv hadde utført arbeid på baderomsvegger, hadde han krysset av for at han ikke kjente til at det var brukt ufaglært arbeidskraft på bygningsmessige arbeider eller på vann/avløp. Eierskifteforsikringsselskapet Amtrust fikk medhold i krav om 100 prosent regress, og selgeren måtte betale 95.000 kroner til Amtrust.

* Selger hadde krysset av for at han ikke kjente til at det har vært utettheter i taket i sitt egenerklæringsskjema. Han mente også det var unødvendig å opplyse om utførte tettingsarbeider på taket, som han selv som ufaglært hadde gjort. Men ingenting av dette viste seg å stemme. Boligkjøperne oppdaget lekkasje, og eierskifteforsikringsselskapet Protector betalte ut prisavslag. Forsikringsselskapet krevde at selgeren skulle dekke 75 prosent av utbetalingen. Dette utgjorde 95.000 kroner.

NITO takst og deres forsikringsselskap Gjensidige har de to siste årene (2014 og 2015) mottatt totalt 88 direktekrav (regress) mot medlemmer av NITO takst. 67 av direktekravene er fra eierskifteforsikringsselskap, mens de resterende 21 kravene er fra advokater eller boligkjøpere.

I 2014 og 2015 har forsikringsselskapet til NITO takst betalt ut totalt 5,1 millioner kroner i 39 saker.

NTF og deres forsikringsselskap opplyser ikke om det er en økning i antallet direktekrav de siste årene, men NITO og deres forsikringsselskap forteller at antallet direktekrav fra eierskifteforsikringsselskapene er doblet fra 2014 med 23 krav til 44 krav i 2015. Før 2014 fikk NITO og deres forsikringsselskap totalt bare ca. 20 direktekrav i året.

HØYESTERETTSDOM: Ifølge senioradvokat Margit Himle i Tryg forsikring, begrunnes kravene fra eierskifteforsikringsselskapene med de samme høyesterettsdommene. Tryg bestrider at meglerne kan kreves for penger med den begrunnelsen, og de har tatt temaet inn for domstolen. I Frostating lagmannsrett i desember 2015 tapte Tryg og meglerne, men dommen ble anket inn for Høyesterett. Anken er tillatt fremmet og skal behandles 25-26. oktober i år.

Inntil det foreligger en rettskraftig dom er eierskifteforsikringsselskapene og Tryg enige om å avvente nye krav, ifølge Himle.

(Note: Høyesterett har 3.11.2016 avgitt dom og avklart at eierskifteforsikringsselskap kan rette krav mot megler.)

Flere i bransjen, både Forbrukerrådet, privatpraktiserende boligadvokater og andre, peker på at det ikke er overraskende at eierskifteforsikringsselskapene går på takstmennene, og ikke på boligselgerne eller eiendomsmeglerne.

— Meglerne er jo salgsapparatet, og det er dumt å gå på disse.

Eierskifteforsikringsselskapene må ha gode relasjoner til meglerne, sies det av flere.

Vedlegg 3: Dagens tilbydere av eierskifteforsikringer

I dag er det tre tilbydere av eierskifteforsikring på det norske markedet. De er Protector, Amtrust og Hannover.

Totalt årlig salg

Protector opplyser at de solgte eierskifteforsikringer for 521 millioner kroner i 2015. De andre selskapene ønsker ikke å opplyse om sin omsetning. Men dersom Amtrust og Inter Hannovers forsikringer koster omtrent like mye som Protectors forsikringer, vil verdien på de 39.000 forsikringene fra disse to selskapene være på totalt ca. 393 millioner kroner (274 millioner kroner for Amtrust og 119 millioner kroner for Inter Hannover).

Det gir et anslag på en totalomsetning av eierskifteforsikringer på 914 millioner kroner i 2015.

Protector forsikring

Protector er markedslederen. De har en markedsandel på over 50 prosent, og har avtale med mange av de store eiendomsmeglerkjedene. I sine siste årsrapporter nevner Protector selv disse meglerkjedene som de viktigste kundene sine: Eiendomsmegler 1, Privatmegleren og Krogsvæn. Ca. 2500 eiendomsmeglere selger Protectors eierskifteforsikring.

Protectors verdier er blant annet at de er «imøtekommande», og de lover i en oversikt over løfter, blant annet å være enkle å ha med å gjøre, og være et selskap man kan stole på.

Protector forsikring ble ifølge egne nettsider etablert i 2004. De ble notert på Oslo børs i mai 2007. Protector tilbyr forsikringer til bedrifter og offentlige virksomheter i Skandinavia, samt eierskifteforsikring i Norge. Protector begynte med eierskifteforsikringer på midten av 2000-tallet, etter at markedslederen Ace trakk seg ut av eierskifteforsikringer. Ifølge en artikkel fra Aftenposten i 2006, trakk Ace seg ut etter mye negativ publisitet. Protector hadde som ambisjon å senke konfliktnivået gjennom det de mente skulle være korrekte oppgjør.

Protector har 200 ansatte med kontorer både i Norge, Sverige og Danmark. Det er også planer om etablering i England og Finland. Protector har de siste årene vokst med 20 prosent i året, og har nå nesten tre milliarder kroner i årsomsetning. (2,8 mrd. kr i 2015).

Ifølge selskapets årsrapporter er nå ca. en femtedel av premieinntektene fra eierskifteforsikring. I 2014 ble det solgt eierskifteforsikringer for 509 millioner kroner, en økning på 13 prosent fra 451 millioner kroner i 2013. I 2012 solgte Protector eierskifteforsikringer for 427 millioner kroner.

I 2015 solgte Protector ca. 51.000 eierskifteforsikringer til en verdi av totalt 521 millioner kroner.



Den største virksomheten til Protector er skadeforsikring til kommuner, bedrifter og organisasjoner.

I sine årsrapporter gir administrerende direktør Sverre Bjerkeli og direktør for eierskifteavdelingen, Merete Christensen Bernau, uttrykk for et høyt konfliktnivå i eierskifteforsikringene.

— Antall skadesaker er stabilt høyt med over 4500 i året. Antall stevninger er meget høyt med rundt 300 stevninger og ytterligere 300 varsler om stevninger, skriver Bjerkeli i årsrapporten for 2014.

Antallet stevninger og varsel om stevninger var på samme høye nivå i 2013. Bjerkeli viser også til at det er en økning i skadesaker hvor kravene er høye og kompleksiteten er stor. Merete Christensen Bernau konkluderer på følgende måte i årsmeldingen for 2014:

— Det rettslige konfliktnivået er høyt, men stabilt.

I årsrapporten for 2013 skriver Christensen Bernau at konfliktnivået i eierskifteforsikringene er «høyt, men stabilt». Ordet «rettslig» er altså ikke brukt.

I 2015 økte antallet skadesaker til 4800 og antall stevninger til 345, opplyser selskapet til Forbrukerrådet. Christensen Bernau skriver også at andelen som ikke aksepterer Protectors avgjørelser, er lav.

I en presentasjon fra Protector hevdes det at det er 18 prosent av boligkjøperne som ikke aksepterer selskapets første avgjørelse, og som klager på den.

Protector har de siste årene ansatt takstmenn i selskapet. Dette har selskapet fått til dels sterk kritikk for fra flere hold. Men Protector er svært fornøyd med å ha ansatte takstmenn.

— Vi oppnår svært gode resultater gjennom riktig bruk av teknisk kyndige takstmenn, skriver administrerende direktør Sverre Bjerkeli i årsrapporten for 2014.

— Arbeidet med skadetakster har funnet sin form. Teknisk fagkompetanse gir bedre beslutningsgrunnlag i skadebehandlingen og bedre løsninger, skriver Merete Christensen Bernau i årsmeldingen for 2013.

Protector ser også ut til å være fornøyd med at de i stadig større grad krever penger fra tredjepart.

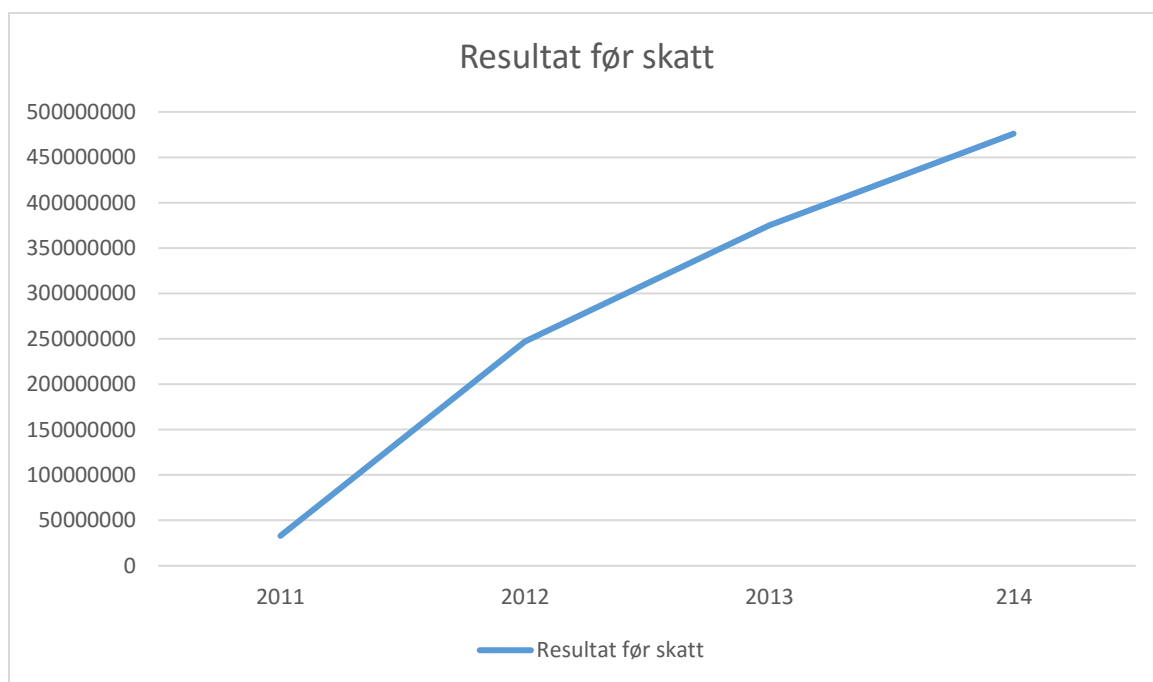
— Vi har i 2014 oppnådd svært gode resultater innen skadereduserende tiltak og regress. I over 90 prosent av tilfellene vurderer vi grunnlaget for å plassere ansvaret hos tredjepart, skriver Merete Christensen Bernau i årsmeldingen for 2014.

Med tredjepart menes eiendomsめglere, takstmenn, boligkjøpere, håndverkere og andre forsikringsselskaper.

Det er ingen majoritetseier i Protector forsikring. Den sist oppdaterte aksjonærlisten viser at Stenshagen invest er største eier med en andel av aksjene på 7,2 prosent, mens verdipapirfondet Odin Norden har 6,4 prosent.

Regnskapstallene til Protector viser at det er solide overskudd, og selskapet har mange ganger vært en anbefalt aksje hos investeringsrådgiverne.

Protectors økonomi i perioden 2011 til 2015:



Protector forsikring	2011	2012	2013	2014	2015
Omsetning	1,2 mrd. kr	1,5 mrd. kr	1,9 mrd. kr	2,4 mrd. kr	2,8 mrd. Kr
Resultat før skatt	33 mill. kr	247 mill. kr	375 mill. kr	476 mill. kr	Ikke oppgitt

Kilde: Protectors årsrapporter

Ifølge Proff.no har Protector meget god likviditetsgrad, tilfredsstillende lønnsomhet og tilfredsstillende soliditet.

De siste årene har Protector-aksjen mangedoblet seg på Oslo børs. 11. mars ble den omsatt for 72 kroner aksjen. Fem år tidligere, i mars 2011, ble aksjen omsatt for 13 kroner. Det betyr nesten en seksdobling.

I samme periode har hovedindeksen på Oslo børs økt med bare 37 prosent, fra 430 til ca. 590. Det er godt under en tiendedel av økningen til Protector.

Økonomien i Protectors eierskifteforsikringer er imidlertid varierende. I 2015 var den direkte dårlig.

— Vi tapte penger på eierskifte i 2015. Vi har hatt en økning i stevninger, og resultatene i retten har for oss vært dårligere enn tidligere. Vi har møtt uvanlig mange høye krav fra kjøperne, sier Merete Christensen Bernau.

Administrerende direktør Sverre Bjerkeli i Protector sa ifølge bladet Kapital på en resultatpresentasjon i februar 2016, at resultatene på eierskifte er svake også på grunn av interne feil. På presentasjonen betegnet han også boligkøpere som «aggressive».

Protector har som det eneste eierskifteforsikringsselskapet en egen klagenemnd. Nemnda heter Klagenemnda for eierskifteforsikring, og har nettadressen www.klagekontoret.no.

Forbrukerrådet har bedt om innsyn i statistikk for klagenemnda. Protector opplyser at det i 2014 og 2015 ble meldt inn henholdsvis 110 og 62 saker til denne nemnda. Antallet er altså halvert fra 2014 til 2015.

Bladet Kapital innhentet våren 2015 tall som viser at Protectors egen klagenemnd gir boligkøperne medhold i bare halvparten så mange saker som Finansklagenemnda. I 2013 vant 60 prosent av boligkøperne frem i Finansklagenemnda, mens bare 24 prosent av boligkøperne som valgte å klage til den interne nemnda, fikk medhold i sine krav.

Forbrukerrådet har flere ganger bedt Protector om tall for de siste to årene, og i en e-post like før avslutningen av denne undersøkelsen, ble tallene sendt over.

Tallene viser at medholdprosenten er omtrent den samme i 2014 og 2015. I 2014 fikk 22 prosent av boligkøperne medhold i Protectors interne klagenemnd. I 2015 fikk 28 prosent medhold. I Finansklagenemndas eierskiftenemnd får ca. 50–55 prosent av boligkøperne helt eller delvis medhold.

Også den interne klagenemnda har et sekretariat som behandler mange saker. I sekretariatet for Protectors interne klagenemnd er det enda vanskeligere å vinne frem. I 2014 vant ni prosent av boligkøperne, mens 12 prosent vant frem i 2015.

I sekretariatet for Finansklagenemnda for eierskifte får ca. 25 prosent medhold. (Se tall for dette lenger bak i rapporten).

Amtrust Europe og Inter Hannover



Disse to utenlandske forsikringsselskapene tilbyr eierskifteforsikringer gjennom sin norske forsikringsmegler Norwegian Broker, som igjen har avtale med eiendomsmeglerne. Norwegian Broker har formidlet eierskifteforsikringer siden 1997, da eierskifteforsikringer var et helt nytt produkt.

Norwegian Broker har tette bånd til skadeoppgjørsselskapet Norwegian Claims Link (NCL) med samme toppledelse og samme forretningsadresse. Norwegian Claims Link er skadeoppgjørsselskapet til Amtrust Europe og Inter Hannover. Det innebærer at det er ansatte i NCL som kjøperne har kontakt med ved reklamasjon.

Amtrust og Hannover har til sammen i underkant av 50 prosent av markedet for eierskifteforsikring. Jørn Gisvold, er daglig leder i både Norwegian Broker og Norwegian Claims Link, ifølge Proff.no. Han opplyser i e-post at det i 2015 ble solgt 27.000 forsikringer for Amtrust, og 12.000 forsikringer for Inter Hannover.

Amtrust og Hannover ønsker ikke å opplyse om hvilke meglerkjeder som er deres største kunder.

Vedlegg 4: Tilbyderne av boligkjøperforsikring

Det er kun tre tilbydere av boligkjøperforsikring. Help, Qudos og Legal 24.

Help

Help er markedslederen og det boligkjøperforsikringselskapet de fleste eiendomsmeglere tilbyr. Ifølge selskapet selv er det kun eiendomsmeglerforetakene Eie og DnB av de større meglerforetakene som ikke tilbyr Helps forsikring.

Regnskapstallene til Help forsikring viser at selskapet gikk med underskudd i flere år før de gradvis har greid å snu til overskudd.

Help forsikring	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Driftsinntekter	8	19	28	55	105	148	179	200	320
Resultat før skatt	-19	-24	-32	-13	-2	14	20	9	22

Tall i mill. kr. Kilde: Help.

Ifølge Proff.no har Help forsikring meget god likviditetsgrad, tilfredsstillende lønnsomhet og god soliditet.

I sin markedsføring av boligkjøperforsikringen, skriver Help blant annet:

«Spar tusener av kroner på advokathjelp og unngå hodebry ved å kjøpe boligkjøperforsikring fra din autoriserte megler.»

Qudos og Legal 24

Disse to er nye aktører på markedet. Qudos og Legal 24 selges i Norge gjennom forsikringsmegleren Norwegian Broker.

Qudos

Qudos sin boligkjøperforsikring tilbys boligkjøperne til DNB eiendom, som har 20 prosent av eiendomsmarkedet. Reklamasjonene til Qudos foretas av Crawford & Company. Qudos er et dansk forsikringselskap som også tilbyr eierskifteforsikring i Danmark.

Legal 24

Legal 24s boligkjøperforsikring tilbys boligkjøpere hos flere mindre meglerkjeder, som blant annet Eie eiendomsmegling, Proaktiv-kjeden og Heimdal eiendomsmegling. Det er det

engelske forsikringsselskapet DAS som er forsikringsgiveren, mens Legal 24 tar seg av reklamasjonene. Legal 24 er et vanlig advokatkontor.

— Vi ønsket en annen organisering enn Help.

Som advokater i et ordinært advokatfirma er det boligkjøperens interesser som er vårt fokus, og som vi ivaretar. Vi unngår dermed all tvil rundt advokatens interesse og lojalitet, sier fagsjef Marianne Langrind Kvanvik i Legal 24.

— Den eneste forskjellen mellom oss og vanlige advokater, er at vi sender fakturaene direkte til DAS og ikke til boligkjøperen, sier Langrind Kvanvik.

Hun er kritisk til privatpraktiserende advokater som jobber med boligtvister.

— De er sjelden nyanserte. Argumentasjonen er populistisk, og det kan virke som om noen av dem er mer interessert i å skape blest om seg selv, enn å finne en best mulig løsning for klienten, sier Kvanvik.

Vedlegg 5: Kritikk mot eierskifteforsikringsselskapenes takstmenn i Kapital

Bladet Kapital har i en serie artikler omtalt eierskifteforsikringsselskapenes omstridte bruk av takstmenn. Enkelte takstmenn blir ifølge bladet tildelt flere titalls oppdrag på et år.

Dessuten har Kapital fokusert på at mange takstmenn slipper å følge takstorganisasjonenes etiske regelverk fordi de velger ikke å være medlem av disse takseringsorganisasjonene. Forbrukerrådet finner artiklene i Kapital relevante og har valgt å legge ved noen av artiklene som illustrasjon på den uro som forbrukere opplever i møtet med eierskifteforsikringsselskapenes takstmenn..

Problemstillingene som går igjen er at enkelte takstmenn gir svært lave anslag på hva utbedring vil koste, flere ganger så lavt at det kan hevdes at mangelen ikke kan ansees vesentlig og som dermed ikke utløser noen erstatningsplikt for eierskifteforsikringsselskapet overfor boligkjøperen og at disse takstmennene har et stort antall oppdrag fra eierskifteforsikringsselskap, at takstmennene sendes til alle deler av landet for å utføre sine takseringsoppdrag og i etterkant reise opp for å delta som vitne i en eventuell rettssak fremfor at det benyttes kvalifiserte / sertifiserte takstmenn fra området der skaden befinner seg.

En slik praksis bekrefter takstmann Tormod Espegard i denne rapporten. Han forteller at han selv tar oppdrag i Nord-Norge, selv om han har kontor i Drammen. Også en av de andre takstmennene som er intervjuet i denne rapporten, Tor Fredriksen, tar oppdrag i andre landsdeler. Han har blant annet vært i Nord-Norge selv om han har kontor på Lillehammer.

Hvem er hva?

Et annet forhold både Kapital og andre medier har pekt på, er at det kan være vanskelig å vite hva takstmennene til eierskifteforsikringsselskapene egentlig er, og hvem de representerer. Flere boligkjøpere har stilt spørsmål ved om takstmannen som brukes er uavhengig takstmann, ansatt takstmann i forsikringsselskap eller en byggmester.

Protectors egen takstmann reklamerte på sitt private boligkjøp – fikk nesten full erstatning etter bare to dagers saksbehandling

En boligkjøper har imidlertid sluppet både avslag, et dårlig forlikstilbud og en risikabel rettssak. Bladet Kapital har fortalt historien om da en av eierskifteforsikringsselskapet Protectors mest benyttede takstmenn selv reklamerte på et boligkjøp.

I 2014 reklamerte den erfarne takstmannen og hans kone på eneboligen de kjøpte utenfor Bergen. Eierskifteforsikringsselskapene beskyldes ofte for å trenere klagesakene. Men det skjedde ikke da takstmannen reklamerte. Da var saksbehandlingen lynrask.

Takstmannen reagerte på lukt og åpnet gulvet til krypkjelleren. Etter det konkluderte han med at en totalrenovering utført noen år tidligere ikke var forskriftsmessig gjort. Takstmannen satte opp en kalkyle som viste utbedringskostnad på 463.000 kroner. Allerede to dager senere utbetalte Protector 400.000 kroner.

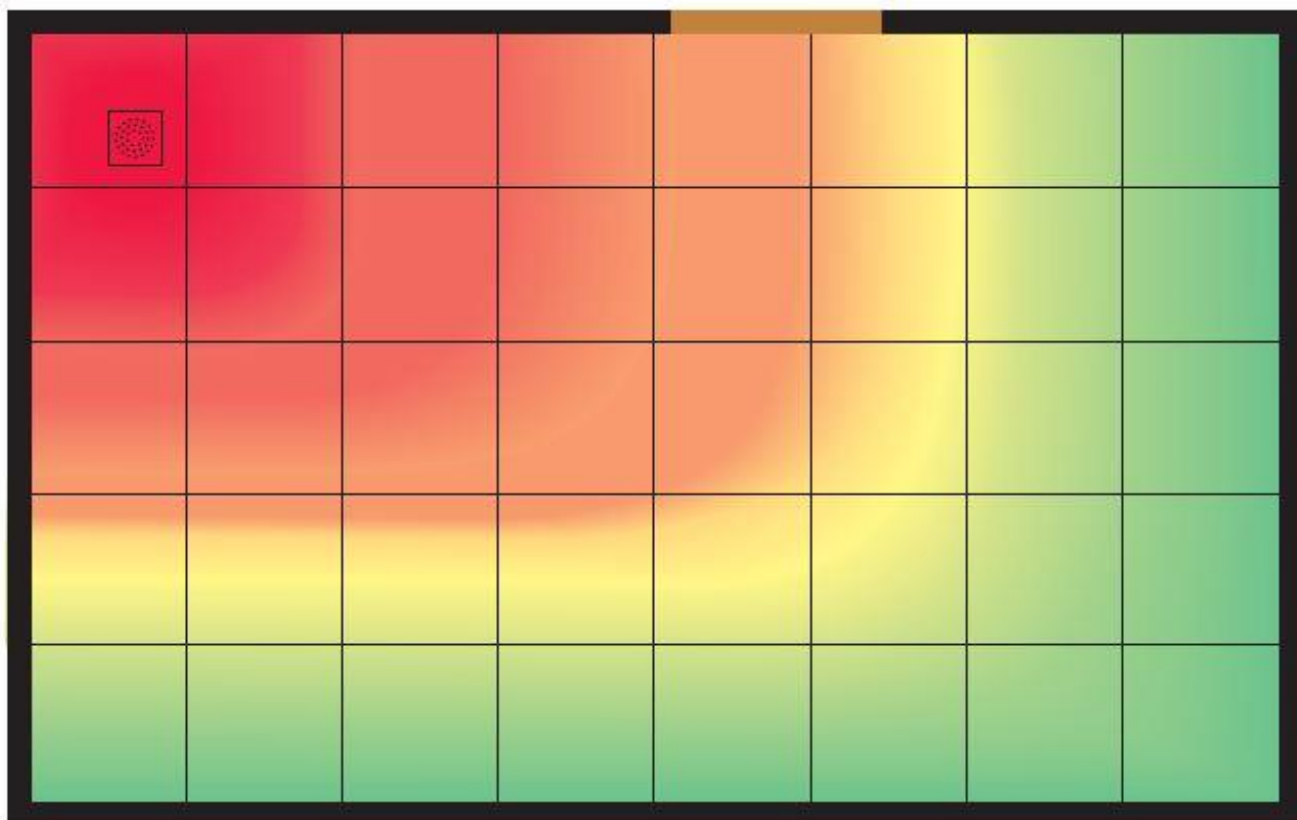
Noen uker etter denne utbetalingen fremmet takstmannen et nytt krav, som han fikk delvis innvilget etter en like rask saksbehandling — på bare et par dager.

Kapital har intervjuet selgeren, som forteller at hun ikke fikk noen spørsmål fra Protectors saksbehandler under den svært raske saksbehandlingen. Hun opplyser også at takstmannen i en e-post til henne under budgivningen påpekte at krypkjellere er «skumle konstruksjoner».

Takstmannen var for øvrig takstmann på huset da det ble omsatt *forrige* gang! Også den gangen fremhevet han at krypkjellere er risikokonstruksjoner, ifølge bladet Kapital. Forbrukerrådet har bedt om kommentar fra Protector til denne saken. Se vedlegg 11 P, side 144.

Vedlegg 6: Delutbedringer på bad

Vedlegg 6A: Illustrasjon fra SINTEF



Denne illustrasjonen viser hvor på et baderom delutbedringer kan utføres, og hvor det ikke kan utføres. Sluket er oppe til venstre. Det røde og grønne området i dette eksempelet utgjør hver seg ca. 40 prosent av gulvarealet, mens det gule området utgjør ca. 20 prosent. Illustrasjon: Sintef.

Vedlegg 6B: Bladet Dine Penger har intervjuet en boligkjøper som fikk problemer etter en slik delutbedring.

Boligkjøperen i Halden oppdaget en lekkasje på badet i boligen hun hadde kjøpt. Hun hadde kjøpt boligkjøperforsikring og kontaktet forsikringsselskapet Help, som sendte en takstmann helt fra Drammen. Denne takstmannen kommer fra et firma som også eierskifteforsikringsselskapene ofte bruker, og som i flere år har gjort delutbedringer på bad. — Årsaken til at det kom en takstmann fra dette firmaet, var at det ikke er noen andre som tilbyr delutbedringer, og at en annen løsning vil medføre standardheving av badet. Jeg ble forklart av Help at slik standardheving ikke vil bli dekket av eierskifteforsikringsselskapet, forteller boligkjøperen til Dine Penger.

Takstmannen tilbød seg også å utføre reparasjonen, slik takstmenn fra dette firmaet gjør også i mange andre saker. Det skulle koste bare 50.000 kroner.

— Advokaten i Help spilte hele tiden på at om jeg godtok tilbudet, var jeg i alle fall sikret noe, og at det ikke er vits i å prøve å vinne frem i en sak hvor selger har eierskifteforsikring, forteller boligkjøperen til bladet.

Ny lekkasje

Men da utbedringen var gjort, viste det seg at badet fortsatt lakk. Boligkjøperen kontaktet derfor Help på nytt.

— De krevde at jeg brukte samme selskap på nytt. Det endte med at jeg betalte rundt 200.000 kroner på å utbedre mangler på badet. Men jeg fikk bare dekket 100.000 kroner, forteller boligkjøperen.

Hun er svært kritisk til boligkjøperforsikringene.

— Min skade burde vært en grei sak. Det var en vannlekkasje på badet, og selger innrømmet å ha løyet i egenerklæringen og i takstpapirer om at arbeidet var utført av håndverkere.

Likevel ble det en fire år lang kamp med Help og eierskifteforsikringsselskapet. Jeg følte at disse spilte mer på lag med hverandre, enn at Help prøvde å hjelpe meg, sier boligkjøperen til bladet Dine Penger.

Vedlegg 7: Tre måneders reklamasjonsfrist

Boligkjøperne må reklamere innen tre måneder etter at feilen eller mangelen på boligen ble oppdaget eller burde blitt oppdaget, ifølge en prinsipiell dom fra Høyesterett.

Kistebakkane-dommen fra Høyesterett i 2010 er også prinsipiell når det gjelder reklamasjonsfristen. Kjøperne av boligen i Kistebakkane-dommen hadde sommeren 2006 (en gang i juli/august) kunnskap om feilene og manglene som det senere ble reklamert på. Men reklamasjonen ble ikke fremsatt før 3. desember samme år. Dette var tre–fem måneder etter at feilene og manglene ble oppdaget.

Boligkjøperne og deres advokat hevdet at reklamasjonen ble fremsatt i tide. Men de fikk ikke medhold av Høyesterett.

— Kjøperne har ikke reklamert i tide. Reklamasjonsfristen i forbrukerkjøpsloven er to måneder. Det er få grunner til at reklamasjonsfristen skal være svært mye lenger enn to måneder ved kjøp av fast eiendom, skriver Høyesterett i sin dom.

— En reklamasjonstid etter avhendingsloven på tre måneder må være i ytterkanten av hvor lenge en kjøper normalt kan vente med å reklamere over feil. En frist på tre måneder vil i utgangspunktet være tilstrekkelig, uttaler Høyesterett i sin enstemmige dom.

I beste fall ble det i Kistebakkane-dommen reklamert litt etter tre måneder. Det mente altså Høyesterett var for sent.

Vedlegg 8: Kistebakkane-dommen (Høyesterett)

Boligjuristene kaller dommen Kistebakkane-dommen etter navnet på boligeiendommen. Et ektepar kjøpte i september 2003 boligen av en mann for 2,23 millioner kroner. Boligen var 27 år gammel, og kan derfor ikke karakteriseres hverken som en eldre bolig, eller som en ny eller nyere bolig. Selgerne hadde eierskifteforsikring gjennom ACE. Under oppussingsarbeider i 2005 og 2006 oppdaget kjøperne det de mener var feil og mangler. De reklamerte til eierskifteforsikringsselskapet, som avslo kravet. I 2008 tapte kjøperne i Bergen tingrett, og i 2009 tapte de også i Gulating lagmannsrett.

Kjøperne anket til Høyesterett med krav om utbedring av tre mangler som til sammen utgjorde 75.000 kroner, eller 3,36 prosent av kjøpesummen. De tre manglene var manglende vindtetting under soveromsgulv, manglende vindtetting på loftet og manglende styrke i takstolene.

Kjøperne mente manglene var å anse som vesentlige, mens eierskifteforsikringsselskapet mente vesentlighetskravet ikke var oppfylt.

Inntil denne dommen falt var gjeldende rettspraksis at vesentlighetskravet er oppfylt når feilene og manglene utgjør 3–4 prosent av kjøpesummen. Men Kistebakkane-dommen nær doblet denne grensen. En enstemmig Høyesterett kom frem til at vesentlighetsgrensen er på ca. 5–6 prosent.

Høyesterett tok utgangspunkt i to tidligere høyesterettsdommer. I den ene ble vesentlighetskravet ansett oppfylt da det ble påvist mangler og feil som utgjorde drøyt tre prosent av boligens salgspris. I den andre utgjorde utbedringskostnadene ca. seks prosent. — Etter Høyesteretts syn, innebærer vesentlighetskravet at utbedringskostnadene som et utgangspunkt må ligge i den øvre delen av dette spennet, skriver Høyesterett i sin dom. Det tolkes av de fleste til mellom fem og seks prosent.

Høyesterett viser i samme dom til at prosentsatsen kun er et utgangspunkt for en helhetsvurdering. Også andre forhold som salgssituasjonen, feilens art og betydning, samt boligens karakter og standard, må vurderes.

— Men vesentlighetskravet behøver i lys av slike forhold altså ikke være oppfylt selv om utbedringskostnadene skulle overskride en veiledende terskel. Motsatt kan vesentlighetskravet være oppfylt selv om utbedringskostnadene ligger under en slik terskel. Sistnevnte skal riktignok mye til, skriver Høyesterett i sin dom.

Det betyr altså at prosentsatsen ifølge Høyesterett, kun er et utgangspunkt. Satsen er ikke spikret i stein. Kjøperne av Kistebakkane tapte imidlertid, da 3,36 prosent er langt unna 5–6 prosent.

Vedlegg 9: Høgskolen i Telemarks (Mo) undersøkelse av 417 rettssaker

En omfattende undersøkelse utført av førstelektor Einar Mo, Høgskolen i Telemark, omfatter 417 dommer fra tingrettene og lagmannsrettene de siste 10 årene.

Om undersøkelsen: Undersøkelsen til Einar Mo omfatter boligsalg hvor det var brukt eiendomsmegler eller advokat til å gjennomføre bolighandelen. Undersøkelsen omfatter ikke høyesterettsdommer fordi de ikke er representative og typiske, da Høyesterett skal avklare prinsipielle rettsspørsmål.

Undersøkelsen omfatter alle dommer i perioden 2004–2013 som er publisert på Lovdata. 122 av de 417 dommene er fra tingrettene, mens 295 er fra lagmannsrettene. Kun få tingretter publiserer dommer på Lovdata, men Einar Mo mener utvalget er representativt.

Undersøkelsen omfatter kun forbrukerkjøp. Tomtesalg er holdt utenfor. Undersøkelsen omfatter ikke saker hvor selgeren er frifunnet på grunn av foreldelse eller fordi det er reklamert for sent.

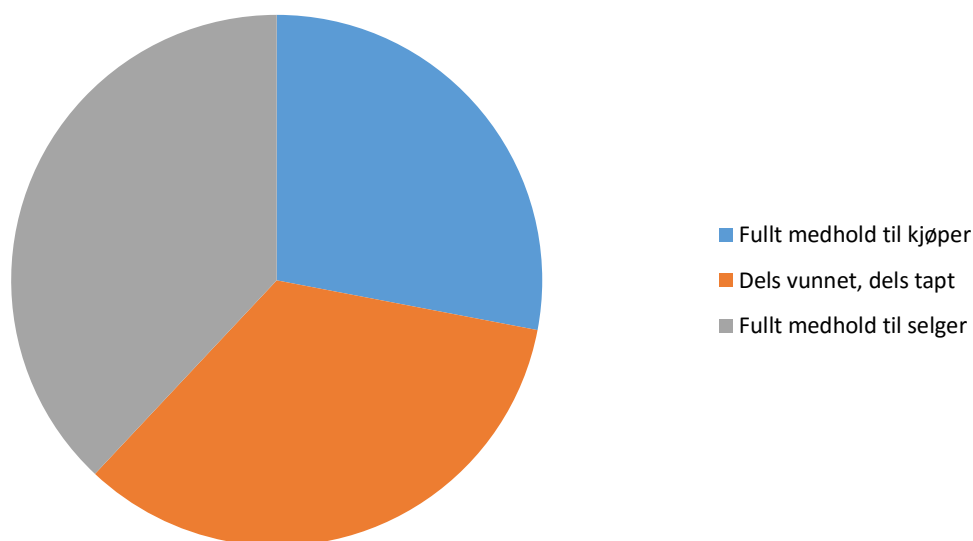
De fleste boligkjøperne som vinner helt eller delvis, vinner fordi det er gitt uriktige eller mangelfulle opplysninger. De fleste uriktige opplysningene er det takstmannen som gir.

Formålet med undersøkelsen var å få oversikt over domsresultatene, samt hvorfor kjøperne vant frem, og hvem som var kilden til uriktige opplysninger gitt av selgerne eller deres representanter.

Undersøkelsen omfatter både dommer hvor selgerne hadde eierskifteforsikring, og dommer hvor selgerne ikke hadde eierskifteforsikring. Det er ikke opplyst hvor mange selgere som hadde eierskifteforsikring, men eierskifteforsikring har gradvis blitt mer utbredt i denne tiårsperioden, og nå har de aller fleste eierskifteforsikring.

Undersøkelsen viser at kjøperne vinner helt eller delvis i 62 prosent av sakene. Dette er nøyaktig samme antall som i NRKs undersøkelse. Men selgerne/eierskifteforsikringsselskapene vinner fullstendig i nesten fire av 10 saker (38 prosent), og selgerne/eierskifteforsikringsselskapene vinner helt eller delvis i totalt 72 prosent av sakene. Det er 10 prosentpoeng høyere enn for kjøperne.

Domsresultat i 417 rettssaker, i prosent



Domsresultater i prosent, fordelt på tingrettene og lagmannsrettene samt totaltall for begge rettsinstanser:

Domstol/resultat	Fullt medhold til kjøper	Dels vunnet, dels tapt	Fullt medhold til selger/forsikrings-selskap
Tingrettene	31	30	39
Lagmannsrettene	27	36	37
Totalt for tingrettene og lagmannsrettene	28	34	38

Om tabellen: Gjennomgangen viser at det er små forskjeller mellom rettsinstansene. «Dels vunnet, dels tapt» innebærer at både boligkjøperne og boligselgerne/eierskifteforsikringsselskapet fikk medhold i noen av tvistepunktene.

Protector har gitt Forbrukerrådet oversikt over fordeling av dommene på *sine saker* i tingretten de fem årene 2011 –2015. Den viser at forsikringsselskapet vinner 47 prosent av sakene, mens det blir «uavgjort» (dels seier, dels tap) i 24 prosent av sakene. Boligkjøperne vinner i 29 prosent av sakene.

Protectors tall viser altså høyere medhold til forsikringsselskapet, og færre uavgjorte saker. Men i 2015 var andelen noe annerledes, ifølge Protectors tall. Da vant forsikringsselskapet bare 38 prosent av sakene, mens boligkjøperne vant 35 prosent. 27 prosent av sakene endte uavgjort.

— Sjansespill

— Undersøkelsen min viser at rettssaker om mangler ved boliger er et sjansespill for begge parter, og spesielt for boligkjøperne, skriver Einar Mo i sin rapport.

Med sjansespill mener han sakskostnadene. Han viser til at som hovedregel må man vinne tvisten fullstendig eller i det vesentligste for å få dekket saksomkostningene. Når ingen av partene vinner, må kjøperne og selgerne som oftest dekke sine egne saksomkostninger.

Selgere som har eierskifteforsikring, og kjøpere som har boligkjøperforsikring, får som hovedregel dekket alle saksomkostningene av forsikringsselskapene. Kjøpere som ikke har boligkjøperforsikring, kan bruke rettshjelpsdekningen i boligforsikringen eller innboforsikringen. Den har imidlertid en begrensning på som oftest 100.000 kroner. Dessuten er det egenandel, og rettshjelpsdekningen dekker som regel ikke idømte saksomkostninger for motparten.

— Selv om kjøperne får prisavslag, hjelper det lite dersom prisavslaget er betydelig redusert, og man ikke får dekket saksomkostningene, som også kan være betydelige, skriver Mo.

Han viser også til flere eksempler hvor kjøperne får delvis medhold, men likevel er blitt dømt til å dekke *forsikringsselskapenes* saksomkostninger.

— Et slikt eksempel er lagmannsrettsdommen hvor kjøperen fikk 30.000 kroner i prisavslag, men hvor han måtte betale selgernes saksomkostninger på 125.000 kroner, skriver Mo.

I denne saken, fra Borgarting lagmannsrett, hadde kjøperen krevd 228.000 kroner i prisavslag. Men han vant frem i det retten mener er «beskjeden grad», og dermed måtte han dekke 125.000 kroner av selgernes saksomkostninger, som totalt var på 167.000 kroner. I tillegg måtte kjøperen dekke alle sine egne saksomkostninger.

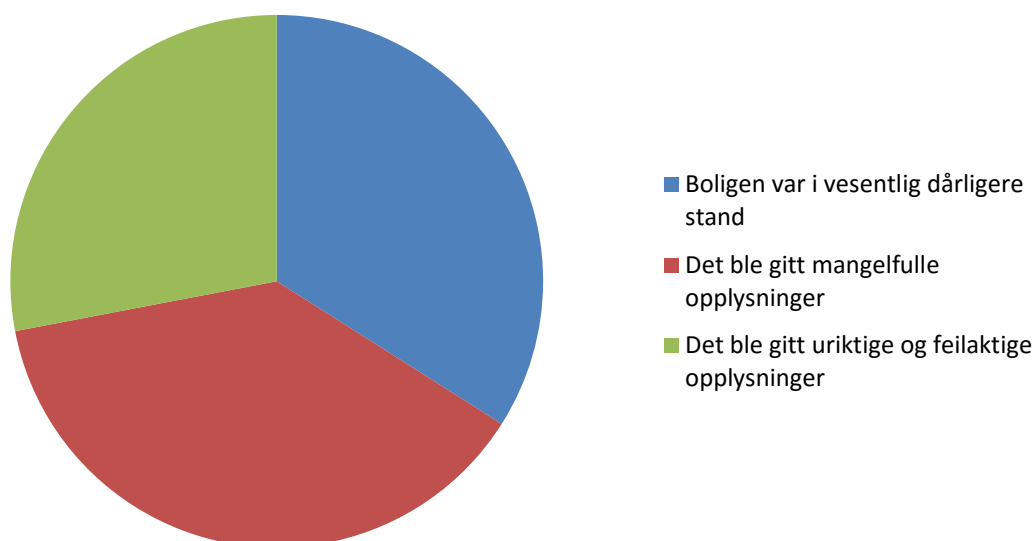
Beløpet på dette er ikke kjent, men dersom egne saksomkostninger er på omtrent samme nivå som selgernes saksomkostninger, måtte kjøperen totalt betale i underkant av 300.000 kroner i saksomkostninger, mens han fikk en tiendedel av dette, 30.000 kroner, i prisavslag.

Vinner på brudd på opplysningsplikten

Forskeren hadde på forhånd forventet at de fleste kjøperne vant frem med at boligen har vesentlige feil og mangler. Men det viste seg ikke å være tilfelle.

Når Einar Mo har lagt til grunn hva domstolene har bygget dommen på, viser det seg at to av tre kjøpere som fikk helt eller delvis medhold, fikk det med begrunnelse i at det er gitt manglende eller uriktige opplysninger.

Hvorfor fikk kjøperne medhold



Hvorfor får kjøperne medhold, resultater i prosent, fordelt på tingrettene og lagmannsrettene, samt totaltall for begge rettsinstanser:

Domstol/årsak til seier eller delvis seier til kjøperne	Boligen var i vesentlig dårligere stand	Det ble gitt mangelfulle opplysninger	Det ble gitt uriktige og feilaktige opplysninger
Tingrettene	38	34	28
Lagmannsrettene	32	40	28
Totaltall for tingrettene og lagmannsrettene	34	38	28

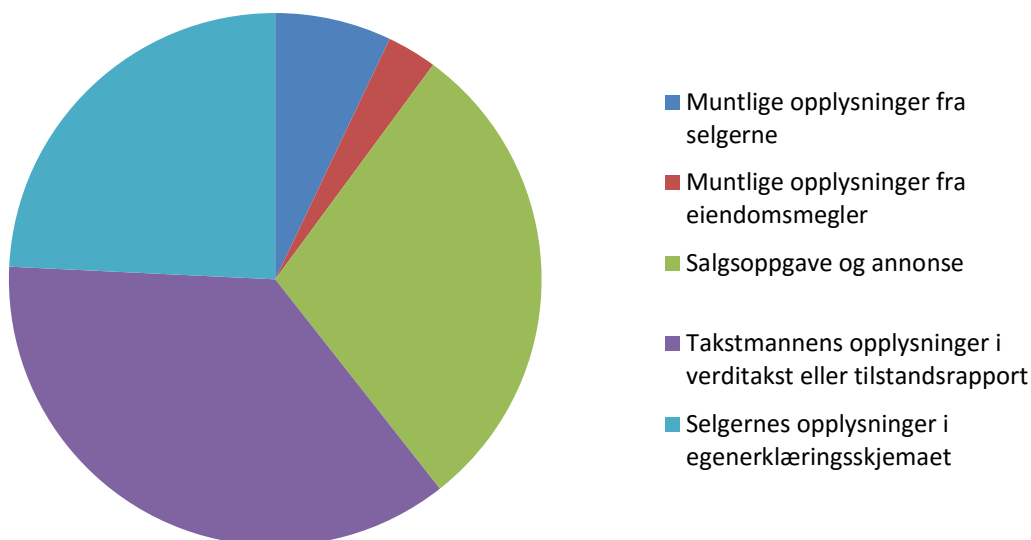
Om tabellen: Tvistene som er med i utvalget gjelder både der hvor kjøperne fikk delvis medhold, og der hvor kjøperne fikk fullt medhold. Også her er det små forskjeller mellom tingrettene og lagmannsrettene.

— Det er bemerkelsesverdig at de fleste kjøperne, 66 prosent, vinner helt eller delvis frem med at det har vært brudd på opplysningsplikten, skriver førstelektor Einar Mo i sin rapport.
 — Selgerne har fått bistand fra profesjonelle aktører som eiendomsmeglere og takstmenn. Derfor er det overraskende at brudd på opplysningsplikten er årsaken til at så mange boligkjøpere vinner frem, skriver Einar Mo.

Feil fra takstmannen

I mer enn hver tredje dom er det takstmannen som gir uriktige opplysninger (som rammes av paragraf 3 –8 i avhendingsloven). Uriktige opplysninger fra takstmannen er i verditaksten eller tilstandsrapporten (som også kalles boligsalgsrapport).

Hvem feilinformerte og hvordan skjedde det



Hvem er kilden for uriktige opplysninger? Er det selgerne, eiendomsmeglerne eller takstmannen? Tall i prosent fordelt på tingrettene, lagmannsrettene og for de to rettsinstansene totalt:

Domstol/hvem feilinformerte	Muntlige opplysninger fra selgerne	Muntlige opplysninger fra eiendomsmegler	Salgsoppgave og annonse	Takstmannens opplysninger i verditakst eller tilstandsrapport m.v.	Selgernes opplysninger i egenerklæringsskjemaet
Tingrettene	4	0	36	29	32
Lagmannsrettene	9	4	27	39	21
Totaltall for tingrettene og lagmannsrettene	7	3	29	36	24

Om tabellen: Muntlige opplysninger omfatter alle opplysninger fra henholdsvis selgerne og megler frem til kontrakten er underskrevet. Salgsoppgave omfatter ikke takstmannens rapport og selgers erklæring, som er skilt ut som egne punkt.

Selgerne og eiendomsmegleren er altså hver for seg kilder i to av de fem punktene. Men forskeren ønsket å skille mellom muntlige og skriftlige opplysninger. Selv om de er likestilt juridisk, behandles muntlige og skriftlige opplysninger forskjellig.

Opptellingen viser at muntlige opplysninger i liten grad er årsaken til domfellelser. Men feilaktige opplysninger som meglerne gir enten muntlig eller skriftlig i salgsoppgave eller annonse, er årsaken til at kjøperne vinner helt eller delvis i hvert tredje tilfelle.

31 prosent av de feilaktige opplysningene kommer fra selgerne.

Forskeren mener at en del takstmenn og eiendomsmeglere ikke har sjekket selgernes opplysninger godt nok. Årsaken kan være både begrensede muligheter, men også at skjemaene som takstmennene bruker, ikke har god nok kvalitet, og at eiendomsmeglerne ikke kontrollerer selgernes opplysninger godt nok.

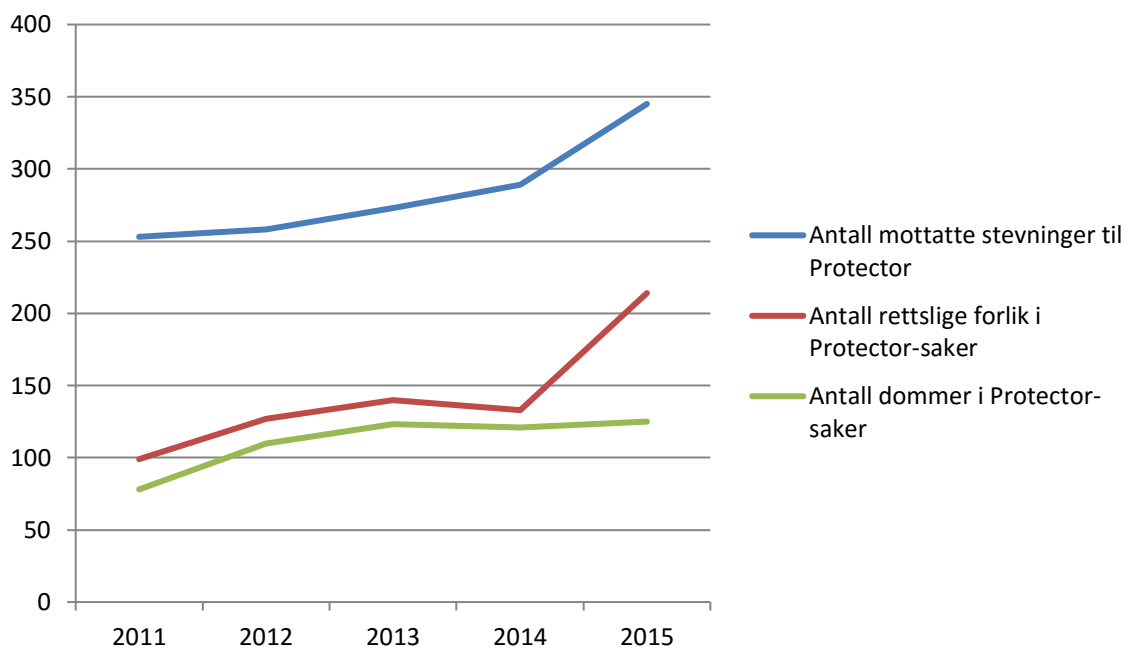
— Man kan stille spørsmål ved om eiendomsmeglernes kontroll av opplysninger burde vært mer omfattende, skriver Einar Mo i sin rapport.

Vedlegg 10: Økning i antall eierskiftekonflikter

I tingrettene blir ca. 40 prosent av tvistene avgjort ved dom, mens ca. 55 prosent av sakene blir avgjort med en eller annen type forlik (forlik etter rettsmegling ved hjelp av dommer, rettsforlik der partene selv blir enige, eller utenomrettslig forlik før domstolsbehandlingen slik at saken blir trukket). I lagmannsretten blir rundt 50 prosent av ankesakene avgjort med dom, mens ca. en tredel av ankesakene avgjøres med forlik, ifølge tall fra Domstoladministrasjonen. I Høyesterett er det kun en liten håndfull saker om avhendingsloven hvert år, og på grunn av svært lave tall har Forbrukerrådet ikke laget statistikk av disse tallene.

Stigende konfliktnivå hos Protector: Konfliktnivået i domstolene kan være mer stigende enn tallene fra Domstoladministrasjonen tyder på. Forbrukerrådet har fått tall fra Protector forsikring, som er det klart største eierskifteforsikringsselskapet. Disse tallene viser at både antallet stevninger, antallet dommer i tingrettene og antallet rettslige forlik øker i de sakene hvor Protector er involvert. De siste fire årene har antallet mottatte stevninger økt med 36 prosent. Antall rettslige forlik har økt med over 100 prosent, mens antallet dommer har økt med 60 prosent.

Bare det siste året, fra 2014 til 2015, har antallet stevninger økt med 19 prosent.
— Økningen i stevninger må imidlertid også sees i sammenheng med at det har vært en økning i antall poliser, sier Merete Christensen Bernau i Protector.



	2011	2012	2013	2014	2015

Antall mottatte stevninger til Protector	253	258	273	289	345
Antall rettslige forlik i Protector-saker	99	127	140	133	214
Antall dommer i Protector-saker (i tingrettene)	78	110	123	121	125

Om tabellen og grafen: Kilde: Protector forsikring. Forlik og dommer kommer ikke nødvendigvis i samme år som stevningen blir mottatt.

Domstoladministrasjonen har gjort et eget søk på Protector forsikring. Dette søket bekrefter at det har vært en økning i antallet innkomne saker på Protector fra 2013 til 2015 som er omtrent like stor som tallene fra Protector viser.

Men Domstoladministrasjonen understreker at feilstavelser på firmanavnet kan gi noen avvik.

Flere forskjellige skrivemåter er årsaken til at Domstoladministrasjonen ikke kan gjøre tilsvarende søk på de to andre eierskifteforsikringsselskapene Amtrust og Hannover. Men tall Forbrukerrådet har fått fra Norwegian Claims Link, skadeoppgjørsselskapet til disse to selskapene, viser at antallet innkomne stevninger mot de to selskapene var stabilt i 2014 og 2015 på ca. 255 stevninger i hvert av disse årene. Det tyder på at det er Protector som står for økningen i antallet stevninger og rettssaker.

Vedlegg 11: Ytterligere synspunkter fra bransjen og interesseorganisasjonene

Forbrukerrådet har intervjuet representanter fra ulike deler av boligskifteforsikringsbransjen samt interesseorganisasjoner.

Vedlegg 11 A: Sekretariatet i Finansklagenemnda, avdeling eierskifte

Finansklagenemnda behandler klagesaker fra forbrukere både i eierskifteforsikring, skadeforsikring, personforsikring, banktjenester og i inkassosaker. Av alle innkomne saker i alle nemnder, gir sekretariatet etter sin saksbehandling helt eller delvis medhold til kunden i ca. 25 prosent av sakene.

Av de ca. 75 prosent som *ikke* får medhold, klager ca. 15 prosent videre til nemndene. I nemndene er det markante forskjeller mellom eierskifte og de fire andre nemndene: I de andre nemndene får ca. 25 –30 prosent av klagerne helt eller delvis medhold. I eierskifte får ca. 50 –55 prosent medhold. I 2015 var medholdprosenten 48.



Eierskiftenemnda er altså den nemnda hvor det klart oftest gis medhold til forbrukerne, som i denne sammenheng er boligkjøpere.

Sekretariatet viser også til at eierskifteforsikringsselskapene snur frivillig i ca. en fjerdedel av sakene når de bringes inn for nemnda.

— Alle disse forholdene er en indikasjon for oss på at oppgjørspraksisen til selskapene er for streng, sier adm.dir. Harald Sverdrup i Finansklagenemnda.

Øystein Saltveit, Lotta Bjørknes og Harald Sverdrup i sekretariatet til Finansklagenemnda. (Foto: Geir Røed)

Overrasket over økning

Sekretariatet opplever at antallet klagesaker på eierskifte øker, spesielt de siste par årene. I 2015 kom det inn 650 saker, en økning på nesten 50 prosent fra 2013 og en økning på 35 prosent fra 2014.

Denne økningen er de overrasket over. De mener det burde vært motsatt fordi man med årene har fått både en svært grundig og bred rettspraksis og nemndpraksis.

Her er tall over inntømne saker til nemnda fra 2005 til 2015:

År	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Antall inntømne saker	341	419	366	469	441	372	356	397	440	481	650

— Velg nøytrale takstmenn

Store forskjeller på takstene fra sakkyndige er ofte et konfliktområde. Sekretariatet synes det er merkelig at takstene er så forskjellige, fordi sakkyndige skal være nøytrale. Sekretariatet ser i utgangspunktet ikke et problem med at forsikringsselskapene har fast ansatte takstmenn og takstmenn som de ofte bruker. Men de forstår at boligkjøperne reagerer på bindinger, og de tror bruken av faste takstmenn øker konfliktnivået. Sekretariatet anbefaler at det brukes takstmenn uten bindinger, som har oppdrag for både selskapene og boligkjøpere.

Sekretariatet mener også at premissene for sakkyndiguttalelser må være like.

— For en eldre enebolig kan man ikke legge nye byggetekniske krav til grunn. Da blir det en oppgradering og ikke en utbedring, sier Lotta Bjørknes.

En forskjell som sekretariatet mener det er vanskeligere å gjøre noe med, er den faglige uenigheten mellom takstmenn som mener lokal utbedring er tilstrekkelig, og takstmenn som mener feil og mangler bør utbedres fullt ut.

Glad for høy akseptgrad

Sekretariatet er svært tilfreds med at avgjørelsene til sekretariatet og nemnduttalelsene nå blir fulgt av forsikringsselskapene.

I 2015 kom det inn hele 650 eierskiftesaker til sekretariatet. 124 av sakene gikk videre til nemnda, hvor boligkjøperne fikk medhold i 60 av sakene (48 prosent). Bare to avgjørelser ble ikke akseptert av forsikringsselskapene.

— Det lave antallet er vi svært fornøyd med, sier administrerende direktør Harald Sverdrup i Finansklagenemnda.

Protector, som er den dominerende eierskifteforsikringsaktøren, har en intern klagenemnd. Sverdrup påpeker at han mener selskapet ikke er tydelig nok i informasjonen de gir om den interne nemnda i forhold til Finansklagenemnda.

— Andre selskap i andre bransjer med interne klagenemnder er tydeligere i sin informasjon, sier Sverdrup.

— Vi ser også at Protector i sine avslagsbrev anbefaler egen klagenemnd fremfor Finansklagenemnda. Det mener vi er uheldig, sier Lotta Bjørknes.

— *Hva tror dere er årsaken til at det bare er tre tilbydere av eierskifteforsikring, og at ingen av de store selskapene innen skadeforsikring lenger har eierskifteforsikring?*

— Vi tror det er to hovedårsaker: De andre greide ikke å tjene penger på produktet. Dessuten kan forsikringen gi et omdømmeproblem.

— Bør beholde forsikringene

Det andre hovedproblemet ved eierskifteforsikringene er ifølge sekretariatet, kjøpernes forventninger, både til boligen de har kjøpt og til eierskifteforsikringen.

— Vi opplever at kjøperne har store forventninger til hva de kan gjøre gjeldende som en mangel. Det som kan være vesentlig for en boligkjøper er ikke nødvendigvis vesentlig i lovens forstand. Dessuten må kjøperne bruke lenger tid på bolighandelen og ikke kaste seg på budrundene, sier avdelingsleder Lotta Bjørknes.

Harald Sverdrup retter også fokuset mot eiendomsmeglerne og deres rolle. —

Eiendomsmeglerne må tenke på at de har to kunder. Den ene er selvsagt selgeren, som har høyest mulig pris som mål. Den andre er eierskifteforsikringsselskapet, som bør være interessert i å få dokumentert både gode og dårlige sider ved boligen, sier Sverdrup, og stiller spørsmål ved om forsikringsselskapet er tjent med høyest mulig pris på boligene.

Sekretariatet mener en av årsakene til konfliktnivået mellom boligkjøperne og eierskifteforsikringsselskapene, er massiv medieomtale hvor det skapes et svært negativt inntrykk både av eierskifteforsikringene og av forsikringsselskapene bak forsikringene.

— Alt i alt: Bør vi fortsatt ha forsikringer i bolighandelen?

— Ja. Forsikringsselskapene er alltid betalingsdyktige. Boligkjøperne får penger dersom de blir tilkjent det. Men kjøperne må bli mer kritiske til boligene de kjøper, og eierskifteforsikringsselskapene må endre sin avslagspraksis, sier Øystein Saltveit, Lotta Bjørknes og Harald Sverdrup i Finansklagenemnda.

Nemndsleder og dommer Christian Fr. Wyller:

— Kjøperne må forvente feil og mangler på brukte boliger

— Boligkjøperne har urealistiske forventninger til bruktboligene. Boligene er ikke feilfrie. Tvert imot må man forvente feil og mangler, sier Christian Fr. Wyller.

Han har svært lang erfaring med boligtvister. Wyller har vært sorenskriver og dommer i over 20 år, og har skrevet flere bøker om boligrett og kontraktsrett. Det siste halvannet året har han vært leder i Forsikringsklagenemnda for eierskiftesaker, hvor han må ta stilling til et stort antall tvistesaker mellom boligkjøperne og eierskifteforsikringsselskapene.

Han mener det er flere betenkelige sider ved dagens lovverk og praksisen i bolighandelen.

— Egentlig skulle hverken boligkjøpere eller boligselgere ha behov for å kjøpe eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring. Det fordyrer bolighandelen unødig. Men Norge er i ferd med å bli et rettighetssamfunn der mottoet er at når noe går galt, må det være

«noens» skyld. Da skal man ha erstatning fra «noen». Det er nesten slik at mange forventer et problemfritt liv, sier Wyller.

— **Utviklingen er et tankekors**

Han husker godt hvordan det var før avhendingsloven kom på begynnelsen av 1990-tallet, og før eierskifteforsikringene så dagens lys.

— Da hadde vi noen ytterst få tvistesaker på bruktboliger. Boligkjøperne forsto at de måtte gjøre reparasjoner på en brukt bolig. Det er et tankekors hvordan det har blitt nå, hvor en del boligkjøpere i stedet går til advokat.

Han understreker imidlertid at han overhodet ikke vil bli fremstilt som at han er boligselgernes mann. Men lang erfaring med boligtvister fra flere sider av bordet, gjør at han har både erfaringer og synspunkter.

— Jeg og mange med meg er ved et boligsalg i stand til å gi alle nødvendige opplysninger til kjøperne. Men vi vet ikke hvilke persontyper som kjøper boligen. Derfor vil også jeg ha eierskifteforsikring, for på den måten å forsikre meg mot problemer.

— **Dropp søksmål**

— I stedet for å bruke mange penger og flere år på advokater og tvister, mener jeg på bakgrunn av min erfaring det er bedre å bruke pengene og tiden på å utbedre selv. Jeg har dessverre hørt om mange boligkjøpere som ikke sitter igjen med annet enn advokatregninger på en halv million kroner etter at de har fått prøvd saken for tingretten og lagmannsretten.

— *Men i noen tilfeller viser det seg å være alvorlige feil og mangler. Bør man også da droppe å reklamere og la være å gå til sak?*

— Nei. Men terskelen bør være høy før man går til retten. Finansklagenemnda er da et bedre alternativ, sier Christian Fr. Wyller — fullt vitende om at hans oppfordring om større bruk av nemnda vil forsterke nemndas store utfordring, som nettopp er en sterk økning i antallet klagesaker.

— Saksmengden til klagenemnda øker og vi har problemer med å få sakene behandlet. Men jeg oppfordrer likevel flere til å bruke nemnda fordi det er et bedre alternativ. Det er mye billigere, og det går raskere. Dessuten aksepterer forsikringsselskapene stort sett nemndas avgjørelser, sier Wyller.

— **Meglerne er blitt selgere**

Det økende konfliktnivået i bolighandelen har ifølge Wyller, sin årsak i en uklar og sprikende rettspraksis.

Wyller mener eiendomsmeglerne bidrar til konfliktene.

— Eiendomsmeglerne er ikke lenger eiendomsmedglere. De er blitt selgere som er ekstremt opptatt av å ivareta boligselgernes behov, sier Wyller, og viser til annonser for meglerkjeden Privatmegleren.

— Et slående uttrykk for meglernes holdninger er disse annonsene med bilde av en megler som sier han er «klar til kamp » for å selge «det dyrebareste du har ». Tradisjonelt er meglere

mellommenn som skal gi en uholdet bistand til begge parter, som det heter i loven. Men denne nøytrale mellommannen eksisterer ikke lenger i meglernes selvbilde, sier Wyller.

Kritisk til auksjonsprinsippet

Han mener dagens praksis, hvor boliger selges på auksjon, bør endres slik at boligkjøperne kan få undersøkt boligen tilstrekkelig.



1 Avisannonse fra Privatmegleren.

— Det er galt å ha auksjoner på den største investeringen folk flest gjør. I det minste bør det være en angrefrist på 24 timer. Kanskje lenger.

Et annet forhold Wyller peker på er at eiendomsmeidlerne selger både eierskifteforsikringene og boligkjøperforsikringene, og at hver megler har avtale med kun én eneste aktør.

— Det er helt galt at det er slik koblingshandel. Eierskifteforsikringer og boligkjøperforsikringer bør være produkter som kan kjøpes fritt. Kundene må selv kunne velge forsikringsselskap og ikke være bundet av meglernes avtaler.

— I denne rapporten fremsettes det fra flere hold kritikk mot at dommerne i domstolene ikke forstår avhendingssakene. Du har over 20 års erfaring som dommer. Hva tenker du om denne kritikken?

— I Norge er vanlige dommere

generalister og ikke spesialister. På de aller fleste felt er dommerne som altnuligmenn og uten spesialkunnskap. Avhendingsloven er på langt nær så spesiell at den krever spesialdommere. Disse sakene er ikke vanskeligere å forstå enn mange andre saker som vi behandler, og når det er behov for teknisk sakkyndighet kan partene føre sakkyndige vitner, sier Christian Fr. Wyller.

Vedlegg 11 B: Advokat Glenn Ulrik Halvorsen.

— Selgerne og eiendomsmeidlerne tjener på enkle verditakster

— Det er ikke et ønske om å avdekke feil og mangler ved boligen. Derfor vil hverken selgerne eller eiendomsmeidlerne ha grundige tilstandsrapporter, hevder advokat Glenn Ulrik Halvorsen, som har mange års erfaring med eierskifteforsikringer.

Halvorsen er advokat og partner ved Oslo advokatkontor. Han har tidligere vært advokat for flere eierskifteforsikringsselskaper, men nå representerer han kun boligkjøpere. De fleste sakene er boligtvister mot hans gamle oppdragsgivere i forsikringsbransjen.

— Delutbedringer er noe de fleste bransjegendkjente takstmenn er skeptiske til, hevder Halvorsen, og legger til:

— Boligkjøpere utenfor østlandsområdet bør være ekstra skeptiske når eierskifteforsikringsselskapet sender takstmann fra Østlandet.

— Jo lenger takstmannen reiser, jo mer merkelig er det, sier Halvorsen. Han viser til flere eksempler hvor takstmenn fra Østlandet er sendt både til Trøndelag og Nord-Norge.

— **Selg og krev tapet dekket**

Halvorsen anbefaler flere av sine klienter om å selge boligen de har problemer med, og heller kjøpe ny bolig.

— Jeg opplever at det er lettere å vinne en boligvist dersom man selger boligen og deretter krever tapet dekket. Det forutsetter selvsagt at det er større feil og mangler.

Halvorsen understreker at ny eier må informeres om feilene og manglene, og at boligen ellers selges på normal måte.

— I en av mine siste saker fikk boligkjøperen dekket hele verditapet samt verdistigningen som han gikk glipp av, pluss saksomkostninger og utgifter til erstatningsbolig.

Halvorsen har lang erfaring med at mange kjøpere gir opp etter at de har fått avslag fra eierskifteforsikringsselskapet og kanskje også fra boligkjøperforsikringen, dersom de har en slik forsikring.

— Avslagsbrevene er ofte veldig kontante.

Vedlegg 11 C: Advokat Ola Fæhn, Forbrukeradvokaten



Advokat Ola Fæhn har svært lang erfaring med eierskiftesaker. Han har hele tiden jobbet for boligkjøperne som eier av advokatfirmaet Forbrukeradvokaten, som han startet allerede på slutten av 1990-tallet. Før det jobbet han med boligjuss for Forbrukerrådet.

Fæhn opplever imidlertid at selskapene ikke liker at prosesskostnadene vokser. Derfor er hans inntrykk at selskapene raskere gir seg når de blir presset på prosesskostnader.

Han er ikke imponert over Protector's påstand om at de betaler ut i hver femte sak.

— Min erfaring gjennom mange år er at Protector burde betalt til mange flere saker. Det er nok riktig at noen klager skal avvises på grunn av urealistiske forventninger. Men jeg er trygg på at dobbelt så mange burde hatt utbetaling. Mange av klagene er reelle. De som får medhold, burde også fått mer i prisavslag og erstatning. Eierskifteforsikringsselskapene overlever fordi de har en strengere utbetalingspraksis enn kjøperne har rettslig krav på etter loven, og fordi mange boligkjøpere gir opp.

— *Eierskifteforsikringsselskapene hevder at de løser mange flere saker enn det medieomtalen gir inntrykk av. Hva er din kommentar til det?*

— Det er riktig at veldig mange saker løser seg uten at det blir rettssak. Men ofte inngås ikke forlik før selskapene får kniven mot strupen. Sakene kunne og burde vært løst på et mye tidligere tidspunkt. Dette fører til at mange boligkjøpere med rettmessige krav gir seg lenge før vi advokater kommer inn i bildet.

— *Eierskifteforsikringsselskapene får kritikk for at de bruker få takstmenn. Men de hevder at privatpraktiserende advokater som jobber mye med boligsaker, som blant annet deg, har langt færre takstmenn. Hva er din kommentar til det?*

— Jeg kan ikke svare for alle advokater, men hos Forbrukeradvokaten stemmer ikke det. På vårt kontor har vi kontakt med nesten like mange takstmenn som vi har saker. Svært ofte har boligkjøperne allerede engasjert en takstmann når vi kommer inn i bildet. Det er sjelden vi treffer samme takstmann i to forskjellige saker.

— *Hva synes du om at det er så få aktører på dette forsikringsmarkedet?*

— Det er en interessant betraktning. Jeg tror det handler om at eierskifteforsikring ble for useriøs for de andre selskapene, og at det er vanskelig å tjene penger på produktet.

— **Help begrenser tvisten**

Også Fæhn er kritisk til boligkjøperforsikringene, blant annet til kommunikasjonen deres.

— Help har som det største selskapet genialt nok unngått dårlig medieoppmerksomhet. Men problemet med Help og de andre boligkjøperforsikringsselskapene, er at kundene føler de får motstand fra egen advokat. Advokatene har en interesse av å begrense tvisten og holde den nede på et lavt nivå.

Hans erfaring er at advokatene i boligkjøperforsikringsselskapene svartmaler situasjonen, slik at boligkjøperne mister motet. Dessuten mener Fæhn at advokatene bruker selgervennlige sakkyndige som erfaringsmessig legger seg på et lavt nivå, og som ikke vurderer hverken omfang eller kostnader på en seriøs måte.

Fæhn kjører få saker for Finansklagenemnda. Han mener sekretariatet i for stor grad har rekruttert medarbeidere fra forsikringsselskapene.

— Mitt inntrykk er at sekretariatet forsøker å stoppe saker i stedet for å behandle dem på en skikkelig måte.

Vedlegg 11 D: Advokat Jon-Andres lange

Advokat og partner Jon-Andreas Lange i Dalan advokatfirma, er en annen advokat med bred erfaring fra eierskiftesaker. Han mener boligkjøperne kan komme dårligere ut enn de ellers ville gjort når selgerne har eierskifteforsikring, og kjøperne har boligkjøperforsikring.

— De to forsikringene har et felles ønske om å bli raskt ferdig. For eierskifteforsikringen er det viktig at beløpet er lavt, mens det for boligkjøperforsikringen ikke er tilsvarende viktig at beløpet er høyest mulig. Dette kan boligkjøperen tape på.



— *Hvorfor vil boligkjøperforsikringsselskapet bli fort ferdig?*

— En langvarig og kostbar prosess for å få et høyere erstatningsbeløp er svært dyrt. Min erfaring er at saksbehandlerne har mange saker og et press på seg til å bli raskt ferdig. Dersom alle boligkjøperne som ber om hjelp, skulle fått god hjelp, måtte forsikringen kostet mye mer enn den gjør.

Jon-Andreas Lange har mange års bakgrunn som jurist og leder for advokatordningen i Forbrukerrådet. Deretter jobbet han for firmaet Forbrukeradvokaten før han nå er blitt partner i Dalan. Advokatfirmaet tar oppdrag for både boligskifteforsikringsselskapene og private kunder. En av Langes kolleger sitter i Helps interne klagenemnd.

Han er ikke overrasket over at et flertall av boligkjøperne som Forbrukerrådet har intervjuet, er misfornøyd med hjelpen de har fått fra Help.

— Noen får kjempegod hjelp. Andre får lite hjelp. Dette handler om hva selskapet har råd til.

Anbefaler sakkyndige meddommere

Advokat Svein Andersen ved Wessel advokater på Ski utenfor Oslo, har jobbet med avhendingsloven helt siden den kom i 1993. Han mener kjøperne er helt avhengige av å engasjere en uavhengig takstmann.

— Denne må etterprøve forsikringsselskapenes takstmenn, som for en stor grad blir styrt av selskapene til å takserer lavt. Jeg har opplevd mange kjøpere som har måttet lide på grunn av takstmennene til eierskifteselskapene.

Andersen advarer også kjøpere mot å gå til retten uten å oppnevne sakkyndige meddommere.

— Uten sakkyndige meddommere vil en enslig dommer ha problemer med å overprøve laveste tilbud på utbedring. Det billigste tilbudet kommer som oftest fra eierskifteselskapet.

Vedlegg 11 E: Advokat Vegard Syvertsen i Grande, Syvertsen & co

— Help siler saker

Partner og advokat Vegard Syvertsen i advokatfirmaet Grande, Syvertsen & co i Lier utenfor Oslo, er i likhet med flere andre advokater kritisk til Help.

— Mitt inntrykk er at Help, akkurat som eierskifteforsikringsselskapene, ønsker lave skadetakster slik at de lettere kan forlike saker, og si til kundene at manglene ikke er vesentlige.

Vegard Syvertsen sier flere boligvistadvokater er kritiske til Helps fremgangsmåter.

— Boligkjøperforsikringsselskapene siler saker, og yter kun advokathjelp etter selskapenes egen vurdering. Det kan føre til at flere som har berettigede krav ikke får det de har krav på, selv om de har betalt forsikringspremie.

Vedlegg 11 F: Huseiernes Landsforbund

— Unaturlig høye krav, unaturlig lave tilbud

— Dagens situasjon med flere forsikringer, takstmenn og advokater er konflikt drivende. Det fører til at boligkjøperne har unaturlig høye krav, og at eierskifteforsikringene har unaturlig lave tilbud, sier Andreas S. Christensen og Anders Leisner i Huseiernes Landsforbund.



*Anders Leisner.
(Foto: Huseierne)*



*Andreas S. Christensen.
(Foto:: Kco advokater)*

Huseierne har 220.000 medlemmer. Flere tusen av dem tar hvert år kontakt for å få hjelp med boligkjøp og boligsalg.

— Totalt får vi ca. 3000 henvendelser i året om avhendingsloven. Det er mye, og vi ønsker at det tas grep som reduserer konfliktnivået, sier Anders Leisner.

— *Hva synes dere om Høyesteretts grense for vesentlighet på ca. fem –seks prosent?*

— Dette er noe både domstolene og etter vårt skjønn Stortinget ønsker. Men grensen er så høy at de fleste forbrukerne mener feilene og manglene er vesentlige lenge før denne grensen.

Huseierne mener det også er problematisk at lovverket innen bolighandel er vanskelig tilgjengelig for folk flest.

— Det var ikke meningen at alle boliger skulle selges «som den er» («as is») da avhendingsloven kom tidlig på 1990-tallet. Dessuten er avhendingsloven lite tilgjengelig for vanlige forbrukere. Den er skrevet på nynorsk og er både knapp og dårlig formulert. Den er også uoversiktlig og vanskelig å orientere seg i for legfolk. Huseierne ønsker en total gjennomgang av avhendingsloven, sier Christensen.

Kritisk til takstmennene

I dag er det tre eierskifteforsikringsselskap på det norske markedet. To av dem, Amtrust og Hannover, har NCL som skadeoppgjørsselskap.

— Når det er så få aktører, kan de som bransje styre hvilke saker som skal kjøres for retten, og hvilke saker de dysser ned gjennom forlik. Derfor blir det dårligere rettspraksis.

Huseierne er også kritisk til takstmennenes rolle i eierskifteforsikringene.

— Takstmenn som jobber mye for forsikringsselskapene, og selskapenes egne takstmenn, er ikke uavhengige takstmenn. Deres takster kan kun sees på som en argumentasjon for den ene parten, sier Christensen.

De mener sprik i takster fra sakkyndige er både utfordrende og konfliktdrivende.

— Nå er det slik at en takstmann for kjøper blir ansett for å gjøre en god jobb, dersom han tar ordentlig i og mener et bad må repareres for 300.000 kroner, mens det i stedet kan repareres for en tredel, sier Leisner.

Vedlegg 11 G: Grupperingen Stopp boligsvindel

— **Boligkjøperforsikringen er en motpart for boligkjøperne**

Grupperingen Stopp boligsvindel ser en tendens til at boligkjøperforsikringene avslår klager hvor det er risiko-opplysninger, spesielt i eldre boliger. — De fleste føler at boligkjøperforsikringen er en motpart, sier Anders Woldstad.

Hans tvist med eierskifteforsikringsselskapet er en av de tilfeldig utvalgte sakene som er med i denne rapporten. Men her uttaler han seg som representant for grupperingen Stopp boligsvindel, og som driftsansvarlig for nettsiden www.boligsvindel.no.

— Vi ser en tendens til at dersom det er risikoopplysninger i markedsføringen av boligen, for eksempel at en septiktank er gammel, eller at man ikke bør dusje på flisene, hevder boligkjøperforsikringsselskapene at det er vanskelig å nå gjennom i retten, selv om risikoopplysningene som er gitt ikke er i nærheten av de faktiske forholdene. De ønsker å avslutte saken.

Woldstad hevder tendensen til dette er enda sterkere for eldre boliger.

— Dersom komponenter i eldre boliger har nådd levetidsgrensen, sier boligkjøperforsikringene at man nærmest må forvente problemer, sier Woldstad.

— To motparter

Stopp boligsvindel er ingen medlemsorganisasjon, men en gruppering av boligkjøpere som er misfornøyd med boligkjøpet. Flere av dem har gått til sak mot selgerne og deres eierskifteforsikringsselskap.

Stopp boligsvindel ble dannet i 2013, og den lukkede Facebook-gruppen har nærmere 3000 medlemmer.

— *Hvor fornøyd er boligkjøperne med boligkjøperforsikringsselskapet?*

— De aller fleste føler at de har to motparter, både eierskifteforsikringsselskapet og boligkjøperforsikringsselskapet. Men det er også de som er fornøyd, som føler de har fått god hjelp fra boligkjøperforsikringen. Vi har inntrykk av at det er personavhengig, av hvilken advokat som har saken din.

Woldstad mener rettshjelpsdekningen som man har i innbo- eller boligforsikringen, heller ikke er noe godt alternativ til boligkjøperforsikringene.

— De fleste får inntil 100.000 kroner for juridisk bistand og andre utlegg. Det er altfor lite. 100.000 kroner forsvinner fort til advokathjelp.

— *Får kjøperne nok penger når man vinner saker?*

— Nei, det skjer sjelden. Dersom man ser på den totale kostnaden for boligkjøperne, går nok de fleste i tap. Men en del får en erstatning de kan leve med.

Etterlyser flere regress-krav

— *Hva er deres erfaring med eierskifteforsikringsselskapene?*

— De avslår stort sett samtlige krav. De tar ikke ansvaret de skal ta.

Anders Woldstad er imidlertid klar på at for selgerne er det en god investering å kjøpe eierskifteforsikring.

— Boligselgerne blir fri for ansvaret, og det er liten fare for regress. Men om jeg selv hadde kjøpt dersom jeg skulle solgt bolig, er et annet spørsmål. Selskapenes takstmenn finner jo feil og mangler, likevel vil de ikke betale ut. Det er et etisk problem.

Woldstad stiller spørsmål ved hvorfor eierskifteforsikringsselskapene ikke oftere går til regress mot selgerne som ikke gir opplysninger, eller som gir uriktige opplysninger.

— Det må få større konsekvenser for selgerne å lyve eller ikke fortelle alt. I dag blir de ikke straffeforfulgt engang. Eierskifteselskapene utsettes således for forsikringssvindel. Hvorfor godtar de det?

Han hevder at takstmenn, eiendomsmeglere og boligselgere utnytter dette og underkommuniserer risikoopplysninger, og at de sier mindre enn de burde sagt.

— Takstmennene skriver at det er tilstandsgrad to i stedet for den verste tilstandsgraden, tilstandsgrad tre. Det er jo bra både for selger og eiendomsmegler, men ikke for forsikringsselskapet når boligkjøperen klager.

Tidspress og villedende takster et problem

Anders Woldstad anbefaler boligkjøpere som havner i konflikt om å nekte takstmenn fra eierskifteforsikringsselskapene adgang til boligen.

— De ødelegger sakene, og en høyesterettsdom gir boligeieren adgang til å nekte. Vær bevisst på hvem du selv engasjerer også. Det er vanskelig å finne nøytrale takstmenn.

Vedlegg 11 H: Byggmester Tormod Espegard i Bygg og Våtromsgruppen

Bygg og Våtromsgruppen er både takseringsfirma og håndverksbedrift. Selskapet har oppdrag både for boligkjøpere og eierskifteforsikringsselskapene. De har i flere år hatt mange oppdrag for eierskifteforsikringsselskapene. Men de representerer også kjøpersiden. Siden de også er håndverksbedrift, tilbyr de gjerne utbedring i tråd med taksten de har avgitt, med garantert pris. Dette er det mange som er skeptiske til, også takstmannsorganisasjonene.

Tormod Espegard har tittelen byggmester og takstmann, mens Martin Veierland er daglig leder. Tormod Espegard er en av de sakkyndige for eierskifteforsikringsselskapet Protector i Brita og Jack-saken, som omtales i denne rapporten.

Bygg og Våtromsgruppen ble ifølge bladet Kapital dannet av Tormods far Ole Sander og hans bror. Selskapet skal ha vært det første som gikk god for det som kalles lokal utbedring på våtrom. Denne utbedringsformen er omstridt i bransjen. Bygg og Våtromsgruppen får også kritikk fra flere hold for å gi generelt svært lave takster på vegne av eierskifteforsikringsselskapene.

De sa nesten umiddelbart ja til å møte Forbrukerrådet til intervju.

De hevder eierskifteforsikringsselskapet ikke legger føringer for takstene.

— Selskapene gir oss tydelig beskjed om å skrive det som er riktig. Vi skal hverken underslå eller overdrive. Det har vært beskjeden hele tiden.

— Forbrukerne er ikke rasjonelle

Tormod Espegard og Martin Veierland forteller imidlertid at de får mandat fra selskapene.

— Takstmennenes vurderinger av hva som er rimeligste forsvarlige utbedring, vil i mange tilfeller være forskjellig på grunn av forskjellig mandat, tilnærming og takstmannens erfaring med sammenlignbare saker, sier Espegard og Veierland.

— *Fungerer dagens system godt nok?*

— Det må bli større rom for å løse tvisten gjennom megling. I megling er det også lettere å få forståelse for den andre parten.

— Vi er gode

Bygg og Våtromsgruppen består av morselskap og fire datterselskap. Boligskiftetaksering utføres av fire takstmenn.

— *Hvilke avtaler har dere med forsikringsselskapene?*

— Vi har ingen rammeavtale og blir rekruttert til hver enkelt sak.

Tormod Espesgaard og Martin Veierland mener de har høy kompetanse og bidrar til gode løsninger i boligtvister.

— Vi er hele tiden oppdatert på nye forskrifter. Det er krevende, men gjør også at man blir god. Vi kan derfor presentere konkrete løsninger og stå midt i båten.

— *Hva mener dere med midt i båten?*

— At vi gir en nøytral takst, en nøytral vurdering.

Vedlegg 11 I: Takstmann Pål Sandli, eier av Elbygg Takst i Drammen

Har takstopppdrag for begge sidene i boligtvistene.

Et par kilometer unna Bygg- og våtromsgruppen i Drammen holder Pål Sandlis takseringsfirma til. De fleste oppdragene han tar er for boligkjøpere som oppdager feil og mangler ved boligen de har kjøpt. Men han jobber også for forsikringsselskapene.

— Gjør hva som helst

Pål Sandli driver Elbygg Takst som både jobber med byggtaksering og eltaksering. Han er bevisst på å være helt uten bindinger, og er svært skeptisk til avslagspraksisen til eierskifteforsikringsselskapene.

— I alle de sakene jeg har vært involvert i, har de alltid avslått i starten. Min erfaring er dessuten at språkbruken er mye mer negativ i muntlig kommunikasjon enn i skriftlig kommunikasjon.

— *Hva med etikken?*

— De gjør og sier nærmest hva som helst for å vinne saker. De stiller til og med med takstmenn som aldri har vært inne i de omstridte boligene. Da blir det to forsikringstakstmenn mot den ene takstmannen til kjøperne. To mot én.

- *Men du tar jo selv oppdrag for Protector. Hvordan er det?*
- De gangene jeg har tatt oppdrag for Protector, har de vært fornøyd. Jeg mener at en takstmann skal ha bygget i fokus, og ikke hvem som er bestiller.

Anbefaler utbedring i stedet for rettssak

Pål Sandli synes eierskifteforsikringsselskapene barberer for mye i sine tilbud om forlik. Så mye at det blir lite igjen etter at det er trukket for oppgradering og levetid.

- Men det er ingen oppgradering å reparere en skade.
- *Flere boligkjøpere vi har snakket med angrer på at de gikk til sak, og at de ikke i stedet brukte penger på utbedring i stedet for å betale advokater honorar. Hva synes du om det?*
- Jeg ser poenget. I mange tilfeller lønner det seg ikke å gå til sak og heller utbedre. Det er sjelden god butikk å ta konflikten. Jeg har kun opplevd én sak hvor kjøperne fikk fullt gjennomslag.

Pål Sandli er også kritisk til boligkjøperforsikringsselskapene.

- Mitt inntrykk er at de som jobber der, er uerfarne. Det er stort gjennomtrekk, og de har høyt arbeidspress.

Vedlegg 11 J: Jon Henrik Leere, el-takstmann og daglig leder av Norsk elektrokontroll

Har oppdrag for begge sidene i boligvistene. Jon Henrik Leere har i mange år kontrollert elektriske anlegg. Han finner ofte feil, og mye farlig.

- Det er elektriske installasjoner som det rett og slett kan være farlig å berøre. Å bo i hus med slike feil, er ikke bare ille. Det er livsfarlig.

Leere holder til i Oslo, men reiser rundt i landet for å kontrollere anlegg, og for å lære opp nye el-takstmenn gjennom firmaet Elektroskolen, som han også driver.

— Skal alltid ha laveste takster

Leere hevder at dersom eierskifteforsikringsselskapets takstmann finner mer feil enn kjøpers takstmann, eller kommer til en høyere reparasjonskostnad enn kjøpers takstmann, skal dette ikke opplyses.

- Takstene og kostnadene til utbedringer skal alltid ligge under — og helst godt under — det boligkjøpernes takstmenn kommer til. Domstolen dømmer gjerne for den laveste utbedringskostnaden, sier Leere.

- Det beste er å være tidlig ute med to takstrapporter. Har du det, blir det vanskeligere for forsikringsselskapet å kreve enda en. Komme dem i forkjøpet.

Jon Henrik Leere mener boligkjøperne og deres advokater må våge å kjøre like hardt på som eierskifteforsikringsselskapene og deres advokater.

— Bytt advokat dersom advokaten din foreslår å spille rent med motparten. Det er viktig å være knallhard. Jeg mener blant annet at boligkjøperne bør nekte forsikringsselskapenes takstmenn adgang til boligen, slik man kan etter en høyesterettsdom.

Leere er spesielt skeptisk til Protector, som er det største eierskifteforsikringsselskapet.

— De forutsetter at boligkjøperne ikke snakker om og gir opplysninger fra forlik. Man kan stille mange spørsmål ved etikken der. Det er det også en del som gjør. Folks slutter i Protector fordi de ikke kan gå god for etikken til selskapet.

Vedlegg 11 K: Takstmann Tor Fredriksen, driver takseringsfirmaet Østlandstakst

Har oppdrag for begge sider i boligvistene. Tor Fredriksen på Lillehammer har jobbet med eierskifteforsikringer helt siden forsikringen kom på markedet med Vesta forsikring som den første tilbyderer. Nå jobber han både for markedslederen Protector og for boligkjøperforsikringsselskapene Help og Qudos, samt at han tar oppdrag for private boligkjøpere og boligselgere.

Fredriksen mener takstmennene må bli mer pedagogiske, og at boligkjøperne må budsjettere med å bruke til dels betydelige beløp på vedlikehold, spesielt på eldre boliger.

— Husk frarådingsplikten

En drøy femtedel av Fredriksens oppdrag er eierskifte. Han hevder at han har en positiv opplevelse av boligskifteforsikringsselskapene, og at de gjør en god jobb. Derimot er det et problem at noen takstmenn skaper forventninger hos boligkjøperne.

— Ved feil og mangler skal det tilbakeføres til samme stand som på byggeåret, og ikke mer enn det.

— *Er det vanskelig å få forståelse for dette?*

— Ikke dersom partene klarer å kommunisere godt. Jeg har gode erfaringer med å kommunisere med motpartens sakkyndige mens vi er i boligen på befaring, og at vi der og da kommer til en løsning alle kan godta.

Tor Fredriksen mener takstbransjen også bør bli flinkere til å fraråde.

— Frarådingsplikten er viktig. Det verste er når en boligkjøper taper i retten fordi takstmannen har tatt med altfor mye i reklamasjonstaksten. Da tennes håpet hos boligkjøperen. Men når han taper i retten og må betale alle saksomkostningene. Ja, jeg har sett folk gråte over det.

— *Hvor sikker bør boligkjøperen være før han går til sak?*

— Sikker. Man bør være trygg på at saken er god.

Vedlegg 11 L: Norges Takseringsforbund, advokatfullmektig Daniel Helgesen

Takseringsforbundet mener deler av takseringsbransjen kan fremstå som useriøs.

— Den seriøse delen av bransjen er bekymret for at bunnivået er for dårlig. Derfor jobber vi for å få regulert minstekrav for autorisasjon av takstmennene. Da blir produktene til takstmennene bedre, sier Helgesen.

Takseringsforbundet mener konfliktnivået i bolighandelen er for høyt. De mener at Forbrukerrådets undersøkelse, som viser at hver femte boligkjøper er misfornøyd, er den mest troverdige undersøkelsen.

— Forbrukerrådets funn støttes dessuten av statistikk fra vår kollektive forsikring, sier Daniel Helgesen.

Takseringsforbundet mener informasjonsnivået i bolighandelen er for varierende. De beklager at den mest grundige rapporten om boligenes tilstand også er den som brukes minst.

— Det kan ikke være tvil om at selgers incentiver for å innhente og fremlegge opplysninger om eiendommen er svake. Dessuten er det meglerne som ofte gir råd om hvilken type rapport boligselgerne skal velge. Men heller ikke meglerne har incentiver av betydning for å innhente tilstandsopplysninger. Årsaken er slik vi ser det frykten for at negative opplysninger skal påvirke salgssummen.

Vedlegg 11 M: Eiendom Norge, fagsjef Hanne Nordskog-Inger

Eiendomsforetakenes forening, som nå heter Eiendom Norge, vil at markedsføringen til eiendomsmeglerne må bli bedre.

— Fra eiendomsmeglerne og eiendomsmeglerforetakenes side fokuseres det på at man får et tydeligere og klarere salgsmateriell med riktig informasjon, sier Hanne Nordskog-Inger.

Eiendom Norge mener bedre salgsmateriell i større grad kan avklare forventningene til boligkjøperne.

— Men det er først og fremst viktig å få boliginteressentene til å skjønne viktigheten av å lese all dokumentasjon og spørre megleren om det man ikke skjønner før budene leveres, sier Nordskog-Inger.

Vedlegg 11 N: Norges eiendomsmeglerforbund, adm. dir. Carl Geving

— Det oppstår unødvendig mange konflikter mellom boligselgerne og boligkjøperne, sier Geving.

Han mener årsaken i all hovedsak er en for svak avhendingslov, samt en uregulert takseringsbransje.



— Takseringsbransjen bør få en kvalitetsheving slik vi har fått hos meglerne etter at det ble innført strenge kompetanse- og kvalitetskrav for meglerne. Det må stilles utdanningskrav, kvalitetskrav og et profesjonsansvar for takstmennene.

— *Hva kan eiendomsmeglerne gjøre for å dempe konfliktnivået?*

— Vi tror at eiendomsmeglerne kan ta enda større ansvar for å trygge bolighandelen. Dessuten jobber Norges Eiendomsmeglerforbund for å belyse behovet for en revisjon av avhendingsloven, slik at den blir bedre, og at vi får en regulering av takseringsbransjen. Vi har høye forventninger til regjeringens oppfølging på dette.

Geving mener eiendomsmeglerens rolle vil bli enklere ved en klargjøring av avhendingsloven.

— Dessuten ønsker vi økt bruk av tilstandsrapporter og en mer effektiv tvisteløsning. Den har ikke vært effektiv nok.

Vedlegg 11 O: De store og kjente forsikringsselskapene

— Vi ønsker ikke å belemre merkevaren vår med å selge eierskifteforsikringer eller boligkjøperforsikringer, sier en sentral aktør i ett av de store forsikringsselskapene.

I dag er det ingen av de store og kjente skadeforsikringsselskapene som tilbyr disse forsikringene. Forbrukerrådet har sendt e-post til disse selskapene, og i retur har vi fått korte svar.

Det er tydelig at dette er forhold forsikringsselskapene ikke ønsker oppmerksomhet rundt. Forbrukerrådet har imidlertid snakket med en sentral aktør i ett av disse forsikringsselskapene. Vedkommende har lang erfaring i bransjen, og god kjennskap til både boligskifteproduktene og skadeforsikring generelt.

Dette oppgis som begrunnelse for at selskapet vedkommende arbeider i ikke tilbyr eierskifteforsikringer eller boligkjøperforsikringer:

— Det både var og er støy rundt disse forsikringene. Vi ønsker ikke å belemre merkevaren vår med å selge dette. Spesielt eierskifteforsikringene er det mye konflikter rundt. Siden vi er tungt inne på mange forskjellige forsikringer, er vi avhengig av et godt renommé og et godt omdømme.

— **Forsikringene er en belastning**

— *Men dere som de fleste andre selskap hadde disse forsikringene. Hvorfor gikk dere ut?*

— Forsikringsbransjen lever av tillit. Derfor anså vi det som like greit å kutte ut forsikringene. Vi ønsker dessuten at de produktene vi selger, er så tydelige at folk vet i hvilke tilfeller de kan forvente erstatning.

Vedkommende har inntrykk av at eierskifteforsikringer og boligkjøperforsikringer er forsikringsprodukter som det går an å tjene penger på.

— Det er åpenbart butikk i disse forsikringene. Det er en nisje man kan tjene penger på så lenge man er spesialiserte selskaper som ikke er avhengig av godt omdømme på andre forretningsområder.

Vedkommende mener det er åpenbart at boligskifteforsikringer fører til et høyt konfliktnivå.

— Det er mye penger involvert både for kjøperne og selgerne i en bolighandel. Derfor er dette produkter som det er vanskelig å unngå konflikter rundt. Men for selskaper som skal leve av tillit, er spesielt eierskifteforsikringer en belastning.

Trakk seg raskt ut

Da eierskifteforsikringene kom på markedet på 1990-tallet, valgte de fleste skadeforsikringsselskapene å tilby forsikringen. Men det tok ikke mange år før de trakk seg ut. Allerede for 10 år siden var det påfallende at de store, kjente skadeforsikringsselskapene hadde trukket seg ut, og at det kun var mindre og ukjente forsikringsselskap som hadde produktet.

Daværende informasjonsdirektør i Finansnæringens Hovedorganisasjon, Preben Sandborg Røe, sa følgende til Stavanger Aftenblad 24. februar 2006:

— Mange konflikter og liten fortjeneste gjorde forsikringen lite attraktiv for selskapene. Boligkjøp skjer raskt, og er i tillegg et komplisert område hvor det er grobunn for konflikter.

Forbrukerrådet har spurt alle de store skadeforsikringsselskapene om hvorfor de ikke tilbyr boligskifteforsikringer. Flere peker på turbulensen rundt forsikringene og omdømmet.

Her er de offisielle svarene fra forsikringsselskapene:

DNB: «Vi har konkludert med at vi ikke ønsker å tilby dette. De viktigste argumentene har vært:

- * DNB risikerer at motparten som vi saksøker i en boligtvist, kan være en privatperson og DNB-kunde. I de fleste tilfeller vil det være eierskifteselskap som er motpart. Men har de ikke forsikring, vil det være boligselger som vi jobber mot
- * For å få lønnsomhet i produktet, må man i hovedsak benytte egne ansatte advokater. Skal disse kunne gå i retten, må de være ansatt i konsernjuridisk i henhold til våre interne regler. Det er ikke ønskelig å bygge opp et slikt «produksjonsområde» i konsernjuridisk.
- * Vi ser at i noen tilfeller kan det være spørsmål om megler har gjort feil. Dette skal da vurderes av boligkjøperforsikringsselskapet. Det vil kunne stilles spørsmål om vår habilitet hvis det er DNB som er megler.»

If: «Vi kan svare kort og enkelt at så langt har vi gjort andre prioriteringer enn å satse på denne delen av forsikringsmarkedet.»

Sparebank 1: «Sparebank 1 selger ikke boligskifteforsikringer. Dette er et nisjeprodukt som vi så langt ikke har gjort konkrete vurderinger om å tilby.»

Storebrand: «Vi har ikke tidligere tilbudt boligskifteforsikringer, verken individuelt eller kollektivt. Vår vurdering har vært at dette ikke passer inn i vårt produktsortiment.»

Tryg: «Det er mer enn 10 år siden Tryg tilbød denne forsikringen. Årsaken til at vi ikke har den nå, er primært lønnsomhet og omdømmerisiko.»

Frende: «Nei vi tilbyr ikke og har ikke vurdert å tilby boligskifteforsikring. Vi har ikke opplevd at det er et behov hos våre kunder til at vi skal tilby denne forsikringen. Vi har derfor ikke vurdert denne forsikringen mer inngående.»

Obos forsikring: «Obos forsikring har ikke tilbudt eierskifteforsikring eller boligkjøperforsikring. Dette er produkter som ligger utenfor selskapets kjernekompetanse, som er innen ordinære skade- og personforsikringer, og de har så langt ikke vært reelt vurdert som aktuelle produkter i vår portefølje.»

Gjensidige og Eika svarer ikke på hvorfor de ikke tilbyr forsikringene.

Vedlegg 11 P: Eierskifteforsikringsselskapet Protector

— Det er bare i to prosent av forsikringssakene det blir konflikt, hevder eierskifteforsikringsselskapet Protector. Både Protector og Norwegian Claims Link mener det er et lavt konfliktnivå i bolighandelen.

PROTECTOR
forsikring

Konfliktnivået er 2 %

En henvendelse på et boligkjøp er ikke en konflikt.

En konflikt oppstår ved uenighet i oppgjøret.



I en presentasjon hevder Protector at konfliktnivået i eierskifteforsikringene er på bare to prosent. På side 155 gjengis imidlertid en annonse fra Protector i bladet Eiendomsmegleren der det advares mot å ikke selge nyere bolig uten eierskifteforsikring fordi det ofte kommer reklamasjoner, også på nyere boliger.

Vi møter Protectors leder for eierskifteavdelingen, Merete Christensen Bernau, og Tommy Ravndal, som er advokat og fagleder for rettsprosessene i Protector, i selskapets lokaler på Aker brygge i Oslo.

— *Hvor ofte betaler dere ut prisavslag eller erstatning til boligkjøpere som reklamerer på feil og mangler?*

— Vi betaler ut i hver femte kravsak. Den største andelen, 53 prosent av totale utbetalinger, betales ut uten at det har vært retts sak eller nemndsbehandling, sier Merete Christensen Bernau.

Christensen Bernau gir oss en oversikt for årene 2008 til 2014. I løpet av disse årene har Protector hatt ca. 30.000 skadesaker, ifølge det mottatte tallmaterialet. 58 prosent av sakene har ifølge Protector til slutt endt med avslag for boligkjøperne, mens boligkjøperne har fått tilbud i 20 prosent av tilfellene.

I 22 prosent av sakene har det ikke blitt fattet noen sluttavgjørelse. Christensen Bernau forteller at dette blant annet er saker hvor Protector har bedt om mer dokumentasjon, og hvor boligkjøperen ikke har svart selskapet på anmodningen.

Protector understreker at disse tallene gjelder siste avgjørelse i saken, og ikke Protector's første svar.

Tall fra Protector (gjengitt tidligere i denne rapporten) viser at konfliktnivået i saker hvor Protector er involvert, er sterkt økende. Det kommer inn stadig flere stevninger.

— Godt dokumentert

Merete Christensen Bernau og Tommy Ravndal ønsket i intervjuet ikke å kommentere utbetalingene til takstmannen på Vestlandet, som Kapital har skrevet om. Takstmannen kjøpte en bolig som han reklamerte over feil og mangler på, og fikk ved minst to anledninger store utbetalinger fra Protector etter bare få dagers saksbehandling.

— Vi vil ikke si noe om det, sa Christensen Bernau i intervjuet.

Noen uker senere, i en e-post, sier hun imidlertid følgende:

— Saken kom inn til oss svært godt dokumentert. Den er behandlet som alle andre saker, og de samme juridiske vurderinger er lagt til grunn.

— *Hvorfor avslår dere 90 prosent av reklamasjonene?*

— Hvor har du det tallet fra, spør hun.

Vi henviser til NRKs undersøkelse fra 2015, som viser at 90 prosent av de som gikk til rettssak mot eierskifteforsikringsselskapene først ble avvist av selskapene. Men Christensen Bernau mener tallet ikke stemmer for alle selskapets klagesaker, og at Protector ender med å tilby utbetaling i hver femte sak.

— 82 prosent aksepterer dessuten vår første avgjørelse, opplyser hun.

— Tapte penger i 2015

Christensen Bernau og Ravndal sier at det er i Protector's interesse å ha grundige tilstandsrapporter av boligene og en rask saksbehandling.

— Vi jobber hver dag for at boligkjøperne skal bli ivaretatt på en god måte, sier Christensen Bernau.

— *Hvor grundige tilstandsrapporter ønsker dere?*

— Vi ønsker en takstrapport med rett kvalitet til rett pris. Alle parter i bolighandelen er tjent med gode rapporter.

— *Et av stridsspørsmålene er hvorfor dere gjør standardhevingsfradrag før vurderingen av vesentlighet. Dermed kommer dere ofte under grensen for at en feil eller mangel er vesentlig. Hvorfor gjør dere dette slik?*

— Vi forholder oss til rettspraksis, og domstolene godtar å gjøre det slik.

— *Hva er årsaken til at det er svært få aktører på eierskifteforsikringsmarkedet?*

— Det er et lite nisjeprodukt som til en viss grad er omdømmeutsatt, sier Merete Christensen Bernau.

— Dessuten kan eierskifteforsikring og en tingforsikring føre til at tingforsikringsselskapene føler de får for mange hatter, sier Tommy Ravndal.

Økonomien i Protector's eierskifteforsikringer er varierende. I 2015 var den direkte dårlig. — Vi tapte penger på eierskifte i 2015. Antallet skadesaker er stabilt. Men vi har hatt en økning i stevninger, og resultatene i retten har for oss vært dårligere enn tidligere. Vi har møtt uvanlig mange høye krav fra kjøperne, sier Merete Christensen Bernau.

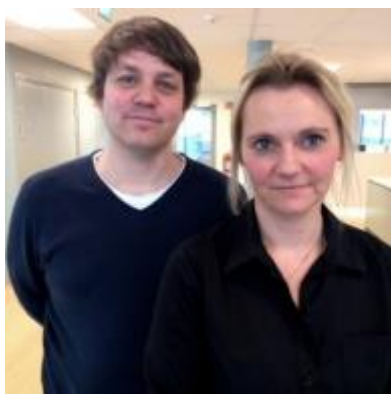
Administrerende direktør Sverre Bjerkeli i Protector sa ifølge bladet Kapital på en resultatpresentasjon i februar 2016, at resultatene på eierskifte er svake også på grunn av interne feil. På presentasjonen betegnet han også boligkjøpere som aggressive.

— Bekymret for kjøpernes takstmenn

Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse av 22 rettssaker viser at eierskifteforsikringsselskapene sjelden går til regress mot boligselgerne, som er forsikringsselskapenes kunder.

— Årsaken til det er at vi må ha veldig god dokumentasjon og beviser for at det er holdt tilbake eller gitt feilaktig informasjon. Vi går til regress når det er grunnlag for det, sier Christensen Bernau og Ravndal.

— Positivt med lave skadetakster



Mads Andersen og Line With. (Foto: Geir Røed).

Litt lenger vestover i Oslo-området, på Lysaker, holder selskapene Norwegian Broker og Norwegian Claims Link til. De har samme ledelse, og felles resepsjon. Norwegian Broker er forsikringsmegler, og de har avtale med flere store meglerforetak om salg av eierskifteforsikringene til de utenlandske forsikringsselskapene Amtrust og Hannover. Norwegian Broker formidler også boligkjøperforsikringene til Qudos og Legal 24.

Line With viser til kritikken som fremsettes mot forsikringsselskapenes lave skadetakster, og mener de derimot bør sees på som positive for boligkjøperne.

— Det er egentlig svært gode nyheter å få vite at nødvendig utbedring vil koste 25.000 kroner, og at det ikke er behov for mer omfattende utbedring til 300.000 kroner.

Hun snur også på kritikken om at forsikringsselskapene bruker mange av de samme takstmennene.

— Vi har til enhver tid ca. 40 ulike takstmenn over hele landet. Kritikken mot oss er derfor lite nyansert. Den kommer dessuten ofte fra advokater som selv har lite variasjon når det gjelder hvilke takstmenn de bruker. De har tilsynelatende et svært begrenset utvalg takstmenn. Det gjør kritikken mot eierskifteforsikringsselskapene lite treffende.

— Boligkjøperne må huske på vedlikeholdet

Line With og Mads Andersen er enig med Protector i at konfliktnivået totalt sett er lavt.

— Men avhendingsloven har hatt behov for rettslige avklaringer. Dessuten blir det konflikter når boligprisene er høye og boligkjøpene skjer raskt.

With og Andersen er bekymret for at halvparten av boligkjøperne ikke leser salgsdokumentene, og at mange boligkjøpere ikke tar hensyn til vedlikeholdsbehovet på brukte boliger. Kritikken om at forsikringsselskapene er steile, møter de ved å spørre om noen tror boligselgerne hadde skrevet ut sjekker til boligkjøperne dersom selgerne ikke hadde hatt forsikring.

— Boligselgerne hadde neppe godtatt å betale ut store beløp uten at de selv hadde undersøkt påstandene med egne sakkyndige. Slik tenker også vi. Krav fra kjøperne må undersøkes og vurderes av oss.

— *Hva mener dere er det viktigste kriteriet for at en feil eller mangel skal anses som vesentlig?*

— Prosentsatsen som Høyesterett har sagt skal være i øvre del av spennet på 3–6 prosent, er et utgangspunkt. Men det vil alltid være en helhetsvurdering.

— *Også dere, i likhet med Protector, ønsker å gjøre fradrag for standardheving før vurdering av vesentlighet. Dermed kommer mange saker under denne prosentsatsen. Hva er begrunnelsen for det?*

— Det som skal vurderes, er avviket fra det man kunne forvente på det som er kjøpt. Den delen av utbedringen som er en standardheving, er ikke en del av det forventbare. Derfor skal dette etter vår vurdering trekkes ut, og vi mener at det er støtte for dette i lagmannsrettspraksis, sier Line With.

— **Takstmannen gjør oftest feil**

— *Hvorfor går dere sjelden til regress mot boligselgerne?*

— Vi er ikke enige i premisset om at det skjer sjelden. Men selgerne er godt beskyttet av lovverket, sier Mads Andersen.

— *Kan selgerne slippe unna ved å la være å gi opplysninger eller å komme med feil opplysninger?*

With og Andersen drar på svaret, før Mads Andersen sier:

— Jeg opplever selgerne som samvittighetsfulle, og at de fleste har en sperre mot å risikere å bli tatt for å ha gitt feil opplysninger.

— *Tall vi har hentet inn viser at eierskifteforsikringsselskapene stadig oftere går til krav mot takstmennene. Hvorfor gjør dere det?*

— Vi har ikke grunnlag for å si at det skjer stadig oftere. Men det er avklart i Høyesterett at takstmennene er ansvarlige dersom det er de som er årsaken til selskapets utbetaling. Dessuten viser en undersøkelse at de fleste feilopplysningene kommer fra takstmennene. Takstmannen er den enkeltaktøren som oftest gjør feil, sier Mads Andersen.

— *Men nesten like ofte er det feilopplysninger fra eiendomsmegler og boligselgerne?*

— Ja, men takstmennene gjør oftest feil.

Vedlegg 11 Q: Boligkjøperforsikringsselskapet Help

— For mye nei fra eierskifteselskapene. Eierskifteselskapene er for restriktive. De sier for ofte nei, og strekker grensene, hevder boligkjøperforsikringsselskapet Help, som mener de er boligkjøperens beste venn.



Dag Are Børresen og Silje Andresen i Help. (Foto: Help)

I en bygård i Oslo sentrum sitter 60 advokater og noen få sekretærer som jobber fulltid med boligtvister i Helps avdeling for boligkjøperforsikringer.

— Vi er landets mest kompetente boligkjøperadvokater, og vi har betydelige ressurser, hevder Dag Are Børresen, advokat og informasjonssjef i Help forsikring.

Han og fagsjef på boligkjøperforsikring, Silje Andresen, kjenner seg ikke igjen i kritikken som mange av kundene i Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse kommer med. Åtte av 10 kunder er misfornøyd med Help.

Børresen og Andresen får kommenterer hva boligkjøpere har sagt i intervjuer.

— Dette stemmer ikke med våre egne kundetilfredshetsundersøkelser, hvor tre av fire vil anbefale forsikringen til venner og familie.

De kjenner seg heller ikke igjen i kritikken fra flere hold om at boligkjøperforsikringsselskapene ikke gjør nok for kundene sine, og at de har en sterk interesse i å gjøre minst mulig for de fleste kundene.

— Advokatetikken gjelder like mye for Helps advokater som for andre advokater. Gjennom forsikringsvilkårene våre har vi en plikt til å håndtere sakene best mulig for klientene, og vi vil vinne i rettssalene, sier Dag Are Børresen.

— Påstandene som rettes mot oss er like useriøse som å hevde at privatpraktiserende advokater tar saker uten reelle muligheter, holder dårlige saker i live for å kunne fakturere timer, sier Børresen.

— *Det hevdes at mange av advokatene er uerfarne, og at gjennomtrekken er høy. Hva er deres kommentar til det?*

— Det stemmer ikke, sier Silje Andresen. Vi jobber dessuten med samme fagfelt alle sammen. Vi deler kunnskap og erfaringer, og systematiserer rettspraksisen. Jeg har vanskelig for å se at det kan være en fordel med advokat fra et lite firma uten et spesialisert fagmiljø

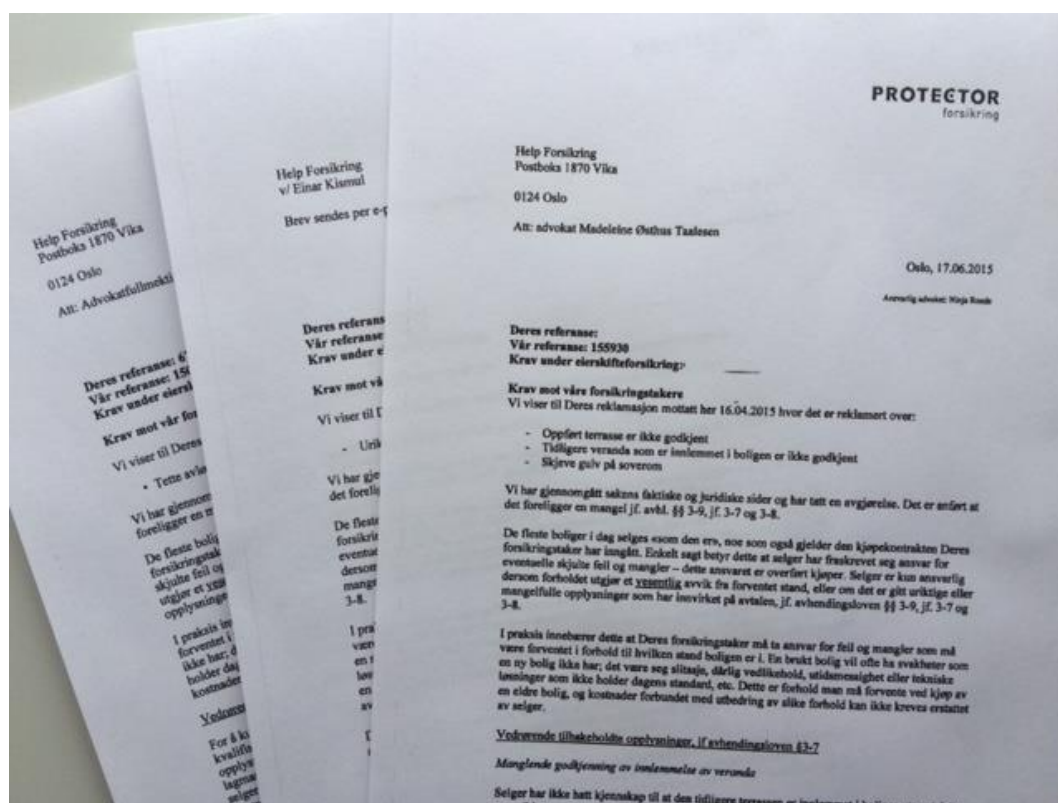
som kanskje er avhengig av å ta en lang rekke ulike saker for å få hjulene til å gå rundt. Det er ingen automatikk i at høy timepris er det samme som høy kvalitet.

— Idealistisk prosjekt

Help ble etablert i 2005 og var det første forsikringsselskapet som solgte boligkjøperforsikringer. Selv om det etter hvert har kommet flere konkurrenter, hevder Help at de har en markedsandel på 80 prosent. De har denne beskrivelsen av Helps forretningsvirksomhet:

— Helps boligkjøperforsikring var og er et idealistisk prosjekt med lang tidshorisont og langsiktige eiere. Det første tiåret, hvor det bare var eierskifteforsikringer og ikke boligkjøperforsikringer, var det en ubalanse mellom kjøper og selger i kontraktsforholdet. Help mente ved etableringen at det var et stort behov for økt beskyttelse av kjøperne. Det mener vi at vi har klart å gi, sier Andresen og Børresen.

— Sier for ofte nei



Her er noen avslagsbrev Help har mottatt fra eierskifteforsikringsselskapene, og som Help mener er for standardiserte. (Foto: Geir Røed).

Siden Help er det dominerende boligkjøperforsikringsselskapet, møter de ofte eierskifteforsikringsselskapene i retten.

— Eierskifteforsikringsselskapene strekker grensene. De hevder ofte at grensen for vesentlighet har en nedre grense på seks til sju prosent, selv om Høyesterett åpner for at også langt lavere utbedringskostnader kan være en mangel. Dommere som bare har én eller

to avhendingssaker i året, og som ikke kan feltet til fingerspissene, kan dermed bli forledet til å dømme i tråd med eierskifteselskapenes argumenter, sier Silje Andresen.

Hun og Dag Are Børresen viser også til at eierskiftforsikringsselskapene strekker grensene på områder som reklamasjonsfrister, vesentlighetsvurdering og kjøpernes undersøkelsesplikt.

— Les alt, alltid

Help mener takstmannens kompetanse og kommunikasjon er viktigere enn malen på rapporten som takstmannen bruker.

— Man må unngå flertydig språkbruk slik at ikke tilstandsrapporten bare blir en falsk trygghet, og at den gir et feilaktig inntrykk av boligens tilstand, sier Børresen, og viser til flere saker hvor boligene på langt nær var så feilfrie som tilstandsrapportene ga uttrykk for.

— En dom fra Aust-Agder tingrett er det ferskeste eksempelet, sier Børresen, og forteller fra dommen:

— På en vel 50 år gammel enebolig ga takstmannen den beste karakteren på tilstanden på veggkonstruksjonene, som er tilstandsgrad 1. Det ble også brukt som et salgsfremmende element at det ble skiftet kledning 17 år forut for salget. I selgerens egenerklæringsskjema hevdet selgeren at hun ikke hadde hatt problemer med stokkmaur siden kledningen ble skiftet. Men etter overtakelsen fant kjøperne både avføring fra mus, døde mus og musefeller i avtrekks- og ventilasjonsrør ved kjøkkenet. Det ble også funnet store mengder avføring, muselik og musefeller på kryploftet.

— Musene har vært i både vegger og gulv. Det var spor etter langvarig tilhold av mus, forteller Børresen.

Tingretten ga kjøperne medhold. De fikk tilkjent 311.000 kroner i prisavslag samt dekning av saksomkostninger.

— Help håper at større utbredelse av tilstandsrapporter vil redusere konfliktnivået. Men de vil ikke forsvinne. Det er for stor variasjon på takstmennenes tekniske kvalifikasjoner og formidlingsevne. Skal konfliktnivået bli merkbart lavere, må takstmennene bli flinkere, sier Børresen.

Han og Silje Andresen mener også at kjøperne må bli flinkere til å lese informasjonen de får.

— Vårt beste råd er å lese alt — alltid. Dessuten må selgerne endre sin adferd. De må fortelle alt det de vet om eiendommen, og eiendomsmeidlerne må bli mer nøkterne i markedsføringen, sier Silje Andresen.

Vedlegg 12: Presentasjon av TNS Gallups undersøkelse 2009-2014



Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009-2014

Gjennomført
for Forbrukerrådet
av TNS Gallup

Se Forbrukerradet.no

Vedlegg 13: Annonser for forsikringene som benyttes i bolighandelen



Godt nytt år!

Ingenting er som blanke ark og ferske forventninger. Vi i HELP Forsikring er optimistiske ved inngangen til 2014. Det er lov å håpe at omsetningen av boliger tar seg opp – og vi forventer at andelen som tegner HELP Boligkjøperforsikring øker for 9. året på rad!

Våre nyttårsforsetter for 2014

- § Vi skal fortsette å investere i merkevaren HELP for å gjøre det stadig enklere å selge den originale boligkjøperforsikringen.
- § Vi skal ikke innføre egenandel på forsikringen. Vi tror egenandel vil føre til redusert kundetilfredshet og merarbeid for deg som megler.
- § Vi skal aldri starte med eierskifteforsikring. HELP har vært på kjøpers side i 9 år og ingen skal noen gang være i tvil om hvem vi representerer.
- § Vi vil aldri gå til sak mot megler. Vår dekning gir kjøper anledning til kun å bruke HELP for å rette krav mot selger eller selgers eierskifteforsikring.
- § Vi skal bidra med våre advokater på faglige samlinger og kurs.
- § Vi skal være veldig til stede på NEFs samlinger – både vår og høst.

Vi ønsker deg et riktig godt nytt år – og til lykke med salget i 2014.

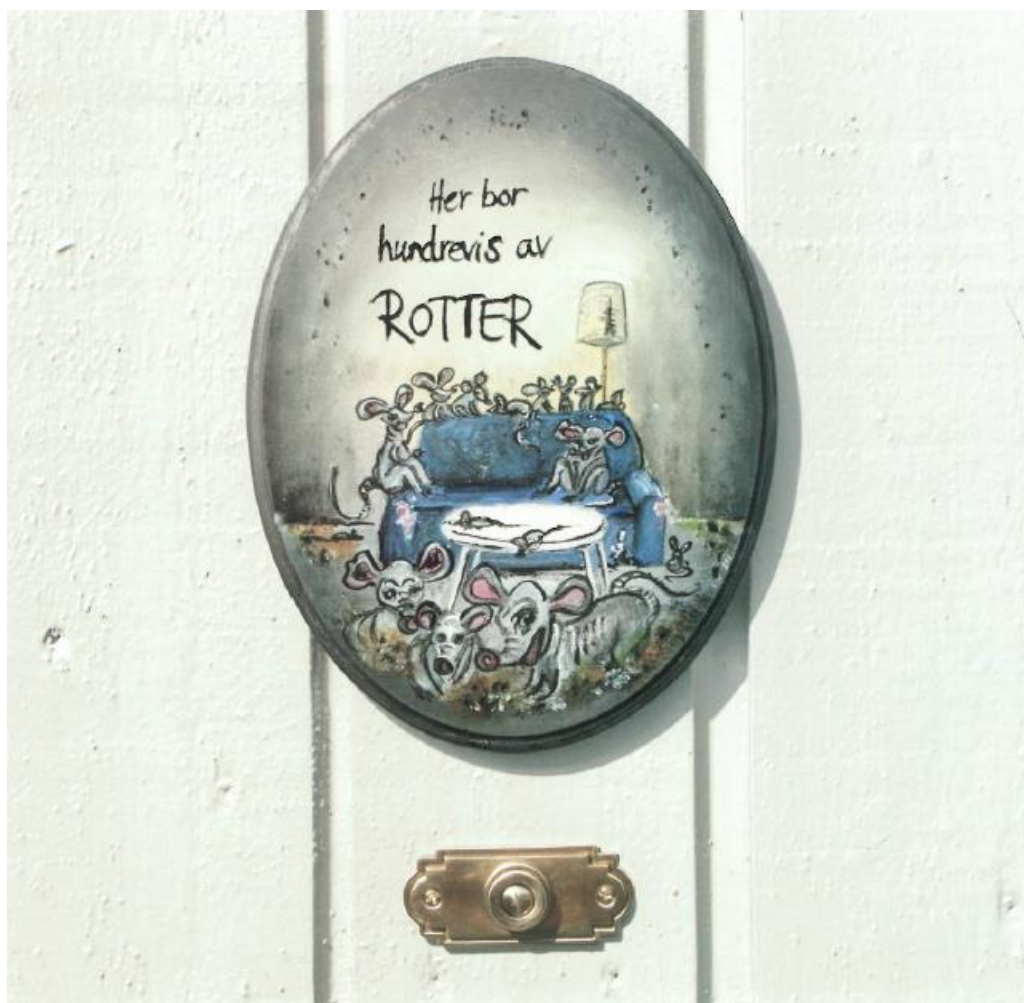
Med vennlig hilsen



HELP
FORSIKRING

An  company

Boligkjøperforsikringsselskapet Helps annonse i 2014.



UNNGÅ MISFORNØYDE KJØPERE

Kjøpere som får problemer med skjulte feil og mangler, kan ødelegge for dine fremtidige salg. Du risikerer også å måtte bruke mye tid på oppfølging av konflikter du ikke selv har skyld i. Med HELP Boligkjøperforsikring er kjøperen tatt hånd om ved en eventuell konflikt, på

samme måte som selger er ivaretatt gjennom eierskifteforsikringen.

HELP Forsikring er landets mest erfarne tilbyder av boligkjøperforsikring og blant Norges ti største advokatmiljøer. Til forskjell fra våre konkurrenter har vi ikke dekningstak

eller egenandel. Det er nok derfor vi har de mest fornøyde kundene.

HELP
FORSIKRING
An ARAG company

Reklame fra boligkjøperforsikringen Help.



BOLIGKJØPERFORSIKRING

– på boligkjøper sin side

Å kjøpe en bolig er for de fleste den største økonomiske investeringen man gjør i sitt liv. Som ny boligeier har man visse forventninger til sitt nye hjem, og man regner med at boligen lever opp til disse. I virkeligheten reklamerer 1 av 5 på sitt boligkjøp, og kravene kommer raskt opp i mange hundre tusen kroner. En rettslig prosess i forbindelse med et mangelskrav resulterer ofte i høye utgifter og tar mye tid og krefter. Med boligkjøperforsikring dekkes egne og eventuelt idømte saksomkostninger oppad begrenset til én million kroner. Advokater og jurister med spisskompetanse på eiendomskjøp står parat for å hjelpe deg i 5 år etter overtakelse. Dette bidrar til å gi deg som kjøper en økonomisk trygghet og til å senke risikoen ved et boligkjøp.

Innbeforsikring v.s. boligkjøperforsikring

Dekker inntil 100 000,-
Egenandel 4000,- +20% av saksomkostninger
Dekker ikke motpartens saksomkostninger
Du må selv finne advokat
Bistand etter at tvist har oppstått
INNBØFORSIKRING

Dekker inntil 1 000 000,-
Egenandel 4000,- (refunderes ved oppnådd erstatning)
Dekker også idømte saksomkostninger
Tilgang til spesialiserte advokater
Bistand fra første stund etter kontrakt-signering, deretter fem år etter overtakelse
BOLIGKJØPERFORSIKRING

PRISER

Borettslagseiendom kr. 3.700,-	Seksjonert eiendom/aksjebolig kr. 6.200,-
Eiendom med eget Gnb og Bnr Kr. 8.900,-	

Skadeoppgjøret foretas av Crawford & Company som hjelper boligkjøpere med eventuelle krav, reklamasjoner og juridiske spørsmål i forbindelse med kjøp av ny bolig.

Kontaktinfo ved skade/krav: Crawford & Company, Postboks 133, 1338 Sandvika.
Tlf. 69001410 / boligkjøperforsikring@crowco.no

Reklame rettet mot forbrukere - i prospekt fra DnB eiendomsmegling i 2016 - fra boligkjøperforsikringen Qudos som DnB Eiendom har valgt å formidle, der det står «i virkeligheten reklamerer 1 av 5 på sitt boligkjøp, og kravene kommer raskt opp i mange hundre tusen kroner.»

Tør du selge en nyere bolig uten Protector Eierskifteforsikring?

Mange tror ikke det er nødvendig å tegne eierskifteforsikring på nyere boliger. Realiteten er at det kommer mange reklamasjoner selv om boligen er av nyere standard.

Du har kanskje ikke tenkt over at kjøper har en lavere terskel for å klage ved kjøp av nyere bolig? Sannheten er at entreprenører og underleverandører kan gå konkurs. Dårlig arbeid, arealavvik og feil opplysninger kan også by på store kostnader i etterkant av salget. I tillegg er utbyggergarantien liten og reduseres hvert år.

Protector Eierskifteforsikring gir selger trygghet og du som megler unngår fremtidige problemer.

*Merete Christensen Bernau
Direktør Eierskifte Protector Forsikring*

PROTECTOR
forsikring



Reklame fra eierskifteforsikringsselskapet Protector i bladet Eiendomsmegleren der det skrives «Realiteten er at det kommer mange reklamasjoner selv om boligen er av nyere standard»



Vedlegg 1: Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring

Vedlegg 1: Forsikringer i bolighandelen

– fakta og analyse, sidene 3 — 42

Fakta om eierskifteforsikringer, boligkjøperforsikringer
Tema om takstmenn og delutbedringer
Fakta om avhendingsloven og rettspraksis
Undersøkelser av rettspraksis i avhendingssaker
Fakta om rettssaker – mengde og omfang

Vedlegg 2: Historiene fra boligkundene, sidene 43 — 122

Brita og Jack, del 1
Kvalitativ undersøkelse av 22 rettssaker, samlet fremstilling
Kvalitativ undersøkelse av 22 rettssaker, enkelthistoriene, inkludert Brita og Jack, del 2
Brita og Jack, del 3

Vedlegg 3: Synspunktene, sidene 123 — 161

Sekretariatet i Finansklagenemnda
Nemndsleder i eierskifteklagenemnda Christian Fr. Wyller

Forbrukerrådets juridiske rådgiver Thomas Iversen
Fem advokater for boligkjøperne
Huseiernes landsforbund
Grupperingen "Stopp boligsvindel"

Fem takstmenn
Eiendomsmegler- og takstmannsorganisasjonene
Forsikringsselskaper, diverse
Eierskifteforsikringsselskapet Protector og skadeoppgjørsselskapet Norwegian claims link
Boligkjøperforsikringsselskapet Help

Vedlegg 4: Tidligere undersøkelser, sidene 162 —

Boligkjøperne opplever bolighandelen som utrygg
Boligkjøperne frykter store uventede utgifter

Vedlegg 1:

Forsikringer i bolighandelen

– fakta og analyse

Den aller første eierskifteforsikringen

På en pressekonferanse 11. juni 1996 forteller daværende Vesta forsikring om sitt nye forsikringsprodukt. Eierskifteforsikring skal tilbys gjennom eiendomsmeglere, og skal dekke selgerens ansvar i fem år for skjulte feil og mangler på boligen.

Ifølge en artikkel i Dagens Næringsliv dagen etter, var det en eiendomsmegler som tok initiativet til den nye forsikringen. Forsikringen ble utarbeidet i samarbeid med Vesta forsikring og Norges takseringsforbund.

For å kunne få kjøpe forsikringen, krevde Vesta forsikring at selgeren fikk utarbeidet en tilstandsrapport på boligen. Rapporten skulle utarbeides av en godkjent takstmann, og i tillegg måtte selgeren fylle ut et egenmeldingsskjema.

Vesta forsikring håpet at ca. 1.500 boligselgere vil tegne forsikringen årlig, og de regnet med premieinntekter på 31 millioner kroner de første fem årene.

Bakgrunnen for eierskifteforsikringen var et stortingsvedtak noen år tidligere på 1990-tallet. 1. januar 1993 trådte "Lov om avhending av fast eiendom" i kraft.

Dersom det er mangler eller feil ved boligen eller eiendommen, kan kjøperen i henhold til avhendingsloven få erstatning, prisavslag eller i de groveste tilfellene få kjøpet hevet.

Ganske raskt økte antallet tvister mellom kjøpere og selgere kraftig. Derfor kom eierskifteforsikringen, slik at boligselgeren kunne forsikre seg mot boligkjøperen.

Vesta heter for øvrig i dag Tryg forsikring.

Skepsis mot ny og dyr forsikring

Husselgere kan komme i store vanskeligheter hvis deres tidligere drømmebolig har skjulte mangler. Men det er utbredt skepsis til en ny eierskifteforsikring.

BOLIG

Hverken eiendomsmeglere eller representanter for Forbrukerrådet setter tomme-ten helt ned for den nye forsikringen.

Men innvendingene er der: En av motforestillingene er at hussalget blir mye dyrere. En forsikring på mellom 3000 og 8500 kroner kommer på toppen av meglerhonoraret, annonsene, og en tilstandsrapport som også koster fra et par tusen kroner og oppover. En av grunnene til at eiendomsmeglerne som gruppe er skeptisk, er at de frykter at husselgerne klarer å skyve mer ansvar over på megler. Forbrukerrådet tenker mer på at forsikringsselskapene kan få for stor innvirkning

på hvordan loven om avhending av fast eiendom skal tolkes, foruten at kostnadene for selgerne øker kraftig.

Alene om forsikring

Forsikringsselskapet Vesta er i øyeblikket alene om å tilby en eierskifteforsikring i samarbeid med Skagerrak Forsikringsmegling. En av initiativtagerne var eiendomsmegleren Stein M. Indahl, som selv sagt er en varm tilhenger. Det hører også med til historien at opphavsmennene er blitt beskyldt for å ha kopiert et forslag til forsikring fra to tidligere medlemmer av Norges Takseringsforbund. Det er bare statsautoriserte eiendomsmeglere og advokater som selger forsikringen. De får 200 kroner i provisjon fra Vesta for salget. Summen er satt så lav for at de ikke skal bli beskyldt for å dytte forsikringen på kundene sine. Forsikringen gjelder bare småhusbebyggelse. Leilig-

heter i bygårder og blokker er holdt utenfor.

I øyeblikket har altså Vesta monopol på ordningen. Men når Storebrand kommer på banen i første halvår 1997, kan det kanskje bli konkurranse. Storebrand samarbeider med Huseiernes Landsforbund.

Forbrukerrådet

Nina Sunde, som representerer Forbrukerrådet i klageenvenden for eiendomsmegling, er litt skeptisk:

Se opp ved hussalg

• Forsikringene øker utgiftene med hussalget ganske mye.

• Forbrukerrådet mener at noen av vilkårene er uklare.

• En god kontrakt kan avhjelpe mange av problemene i hushandelen.

• Forsikringen kan skape et kunstig behov.

• Det er fare for at forsikringsbransjen som en tredje part kan få sin egen praksis ved siden av domstolene i synet på hva som er en mangel i lovens forstand.

trakt kan avhjelpe mange av problemene i hushandelen.

Fakta

Eierskifte

- Vesta tilbyr eierskifteforsikring til mellom 3000 og 8500 kroner, avhengig av husets størrelse og pris.
- Forsikringer dekker både feli etter forskrifter og fysiske feli, maksimum to millioner kroner.
- Egenandelen er 10 prosent av skadebeløpet, minst 10 000 kroner. Det stilles krav om egenmelding og tilstandsrapport. Det betyr at selger taper på forsikringen hvis mangelen verdsettes til mindre enn 15 000 kroner. Egenandelen er større for ting som er nedgravet.
- Det stilles strenge krav til selgeren når det gjelder å melde skaden i tide.
- Forsikringen dekker ikke mangler som selgeren ikke har fortalt om eller mangler som ikke fremgår av egenerklæringen, tilstandsrapporten eller salgsdokumentene.

Børge Martinussen, leder i Norges Eiendomsmeglerforbund, er litt skeptisk: - Mange reklamasjoner ved et hussalg handler om mindre ting og mindre beløp på 4000-6000 kroner. Da har forsikringen lite for seg, sier Martinussen. - Vi vil vite mer før vi veiger å gi vår fulle støtte til forsikringen. Men den kan være nyttig i en del saker, fortsetter Martinussen og spør: Hva om eiendomsmegleren kommer i ansvar fordi han har rådet selger til å tegne forsikring, og så er ikke selgeren dekket likevel?

Vesta

Foreløpig har Vesta bare solgt mellom 20 og 30 slike forsikringer, og det er meldt inn en skadesak som gjelder en peis. Skadesaken er ennå

ikke behandlet.

En som skal tegne forsikring, må fylle ut en «selvangivelse» og opplyse alt han vet om skader og byggearbeider på boligen. I tillegg må det foretas en tilstandsrapport.

Husselgere kan siden 1993 måtte stå til ansvar i fem år for skjulte feli og mangler på boligen. Antall klagesaker har økt kraftig. Men både eiendomsmeglere og folk i forbrukerrådet mener at selgerne kan komme langt hvis de gir all den informasjonen de har (helst skriftlig). Og i tillegg spanderer en tilstandsrapport. Men jo eldre huset er og jo mindre man kjenner av husets fortid, desto større er sjansene for at skjulte mangler kan komme for en dag.

BRIT MYHRVOLD

Aftenpostens oppslag 1. desember 1996.

Men det tok ikke lang tid før flere uttrykte skepsis mot eierskifteforsikringen. Forbrukerrådet fryktet at forsikringsselskapene kan få for stor innvirkning på hvordan avhendingsloven skal tolkes. Eiendomsmeglerne fryktet at selgerne skal skyve mer ansvar over på meglerne, ifølge et oppslag i Aftenposten 1. desember 1996, et halvt år etter at Vesta forsikring lanserte eierskifteforsikringen.

Vesta forsikring fikk ikke være lenge alene på markedet med eierskifteforsikringen. Etter hvert tilbød de fleste forsikringsselskapene eierskifteforsikring, og de fleste boligselgerne velger nå å kjøpe forsikringen.

Om forsikringene — og selskapene bak dem

Eierskifteforsikring

De fleste boligselgere, anslagsvis over 90 prosent, kjøper i dag eierskifteforsikring ved salg av boligen på det åpne markedet.

Årlig omsettes det ca. 140-150.000 eiendommer, ifølge Finanstilsynet.

Av disse er det ca. 85-90.000 bruktboliger som annonseres på det åpne markedet på Finn.no, det dominerende nettstedet for omsetning av eiendom, og som samtidig nesten alltid selges av en eiendomsmegler eller en advokat som kan tilby eierskifteforsikring og eventuelt også boligkjøperforsikring. I tillegg omsettes det ca. 5-6.000 brukte fritidsboliger på samme måte.

Det betyr at det totalt omsettes drøyt 90.000 brukte boligeiendommer.

Ifølge tall som er hentet inn fra Eiendom Norge, Eiendomsverdi og Finn, var tallene for 2015 88.300 bruktboliger og 5.400 brukte fritidsboliger, totalt 93.700 bruktboliger.

Nye boliger, tomter og garasjer er ikke med i dette tallet.

Tall Forbrukerrådet har innhentet fra de tre selskapene som selger eierskifteforsikringer, viser at det i 2015 ble solgt ca. 90.000 eierskifteforsikringer i Norge.

Disse fordeler seg slik:

Protector: 51.000 solgte forsikringer, **57 prosent** markedsandel.

Amtrust: 27.000 solgte forsikringer, **30 prosent** markedsandel.

Inter Hannover: 12.000 solgte forsikringer, **13 prosent** markedsandel.

Flere mener forsikringens navn "eierskifteforsikring" er misvisende. Det er to begrep som kan passe minst like godt. Det ene kan være "boligselgerforsikring", og det andre begrepet kan være "selgeransvarsforsikring", som det heter i Danmark.

Men etter 20 år er det norske begrepet eierskifteforsikring godt innarbeidet i bevisstheten til boligkjøperne og boligselgerne.

Eierskifteforsikring er en ansvarsforsikring som dekker boligselgers økonomiske ansvar etter avhendingsloven. Forsikringen dekker de fleste krav som kjøper kan ha mot selger som følge av mangler ved boligen. Videre omfatter eierskifteforsikringen også advokatbistand i forbindelse med en juridisk konflikt mellom selger og kjøper.

For å nå frem med krav må kjøperne bevise at selger har brutt sitt ansvar etter avhendingsloven.

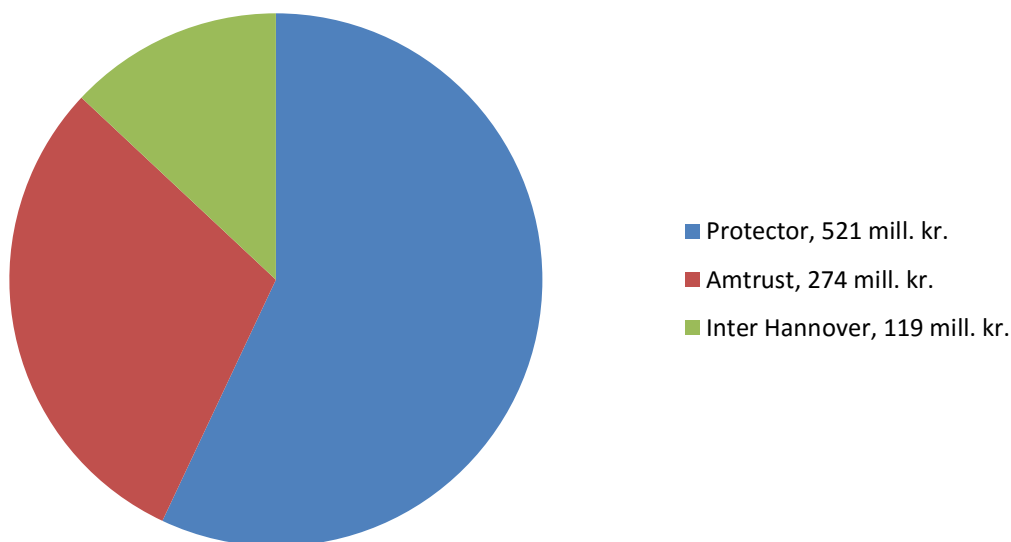
Et anslag Forbrukerrådet har gjort, viser at det selges eierskifteforsikringer for nær én milliard kroner årlig i Norge.

Protector opplyser at de solgte eierskifteforsikringer for 521 millioner kroner i 2015. De andre selskapene ønsker ikke å opplyse om sin omsetning. Men dersom Amtrust og Inter Hannovers forsikringer koster omtrent like mye som Protectors forsikringer, vil verdien på de 39.000

forsikringene fra disse to selskapene være på totalt ca. 393 millioner kroner (274 millioner kroner for Amtrust og 119 millioner kroner for Inter Hannover).

Det gir et anslag på en totalomsetning av eierskifteforsikringer på 914 millioner kroner i 2015.

Omsetning eierskifteforsikringer i 2015



(Kilde: Selskapene, anslag for Amtrust og Hannover)

Juridisk om eierskifteforsikringene

Boligkjøperens rettigheter overfor eierskifteforsikringen følger av forsikringsavtaleloven og av forsikringsavtalen mellom boligselger og forsikringsselskapet. Boligkjøper har ikke flere rettigheter overfor selskapet enn det han har overfor boligselgeren.

Primært har selgeren opplysningsplikt, sekundært har kjøper undersøkelsesplikt.

Opplysningsplikten går altså foran undersøkelsesplikten.

Ved å tegne eierskifteforsikring har selger forsikret sitt ansvar etter avhendingsloven.

Skal boligselger benytte eierskifteforsikringen, kan det ikke forhandles med kjøperen om kravet, eller fra selgers side erkjennes ansvar for mangelen overfor kjøperen.

Kjøperen kan reklamere til selger, eierskifteforsikringsselskapet, takstmannen eller eiendomsmegleren. Kravet vil i henhold til praksis som oftest bli besvart av eierskifteforsikringsselskapet.

Men kjøperne kan likevel og uavhengig av forsikringsselskapets konklusjon reklamere til takstmannen og eiendomsmegleren dersom kjøperen hevder at de har gjort feil. Da er det forsikringsselskapene til takstmannen og/eller eiendomsmegleren som kan måtte betale prisavslag eller erstatning

Eierskifteforsikringsselskapet er en profesjonell motpart som alltid vil ha økonomisk evne til å dekke krav fra boligkjøperne. Dette fremheves som en fordel med forsikringsordningen.

Selgeren er ikke ansvarlig for alle feil ved boligen. De aller fleste eiendommer blir i dag solgt "som de er" (på engelsk "as is"). Det vil si at boligen selges som den fremstår ved visningen.

Det betyr i hovedsak at kjøper kan kreve noe når:

* Selger har holdt tilbake opplysninger om eiendommen som han kjente, eller burde kjenne til, og at dette hadde virket inn på avtalen. (§ 3-7 i avhendingsloven)

* Selger har gitt uriktige opplysninger til kjøper, og dette hadde virket inn på avtalen. (§ 3-8)

* Dersom boligen er i vesentlig dårligere stand enn det man hadde grunn til å regne med, ut i fra kjøpesum og forholdene for øvrig. (§ 3-9)

* Dersom tomtearealet er vesentlig mindre enn oppgitt. (§ 3-3)

(Kilde: Thomas Iversen, juridisk rådgiver i Forbrukerrådet).

Kjøp og kostnad for forbrukerne

Eierskifteforsikring kan i dag kun kjøpes gjennom eiendomsmeglere og advokater. Ingen av eierskifteforsikringsselskapene oppgir priser på forsikringene på sine nettsider.

Men dette er prisene som Protector tar, ifølge eiendomsmeglerfirmaet Krogsveen. Prisene er per februar 2016:

Boligtype/forsikringspris	Sats i prosent	Minimums-premie, i kr.	Bolig til to mill. kr., i kr.	Bolig til fire mill. kr., i kr.
Fast eiendom som selges med tilstandsrapport (altså ikke verditakst)	0,425	9000	9000	17000
Fast eiendom som selges uten tilstandsrapport	0,525	9000	10500	21000
Selveierleilighet	0,325	4000	6500	13000
Bolig i borettslag	0,18	2000	3600	7200
Fritidsbolig og tomt	0,4	7500	8000	16000

Henvendelser, krav, utbetalinger og hevinger

Forbrukerrådet har også innhentet fakta fra eierskifteforsikringsselskapene på antallet henvendelser og krav mot eierskifteforsikringsselskapene fra boligeiere som er misfornøyd med bolighandelen. Norwegian Broker, som megler forsikringer for de to selskapene Amtrust og Inter Hannover, fikk totalt 4.700 henvendelser fra boligkjøpere hvert år både i 2014 og 2015.

— Ca. 65 prosent av de som henvender seg til oss har vi bare en eller to samtaler med, hvorpå prosessen avsluttes uten noen form for krav, sier administrerende direktør Jørn Gisvold i Norwegian Broker og Norwegian Claims Link.

9300 henvendelser

600 rettslige stevninger

490 millioner kroner i
forsikringsutbetalinger

24 boligkjøp blir hevet

Det innebærer at ca. 1600 boligkjøpere årlig retter krav mot de to forsikringsselskapene Amtrust og Inter Hannover. (35 prosent av 4700 henvendelser).

I 2015 fikk Amtrust og Inter Hannover 255 stevninger mot seg. Antallet var det samme i 2014.

Protector opplyser i sine årsmeldinger for årene 2013 og 2014 at det er et stabilt høyt antall skadesaker på i overkant av 4.500 i året. Men i 2015 steg antallet skadesaker til Protector med syv prosent til 4800 saker.

Definisjonen av "skadesaker" hos Protector og "henvendelser" hos de to andre er noe forskjellig, derfor kan tallene ikke sammenlignes.

Protector har de siste årene frem til og med 2014 fått i underkant 300 stevninger mot seg hver år. I 2015 steg dette tallet til 345.

Det betyr at det i 2015 kom totalt nøyaktig 600 stevninger fra boligkjøpere mot eierskifteforsikringsselskapene.

Protector forsikring opplyser i en epost at de betaler ut penger i en av fem kravsaker. Men Protector opplyser ikke summen på utbetalingene.

Norwegian Broker opplyser at selskapene Amtrust og Inter Hannover i 2014 hadde utbetalinger på 190 millioner kroner i totalt 1170 forskjellige saker, mens det i 2015 var utbetalinger på totalt 210 millioner kroner i 982 saker. Norwegian Broker opplyser ikke i hvor stor andel av sakene de har utbetalinger.

Dersom Protector betaler ut i samme omfang som Amtrust og Inter Hannover, betyr det at Protector i 2015 hadde utbetalinger på ca. 280 millioner kroner. (Beregnet i forhold til at Protector har 57 prosent av markedet og de to andre har 43 prosent).

I så fall hadde de tre eierskifteforsikringsselskapene på det norske markedet i 2015 utbetalinger på 490 millioner kroner, nærmere en halv milliard.

Protector opplyser at de har ca. 14 hevingssaker i året, mens NCL opplyser at de har ca. 10 hevingssaker totalt i året for de to forsikringsselskapene Amtrust og Hannover.

Det betyr at det hvert år er ca. et kvart hundre boligsalg hvor boligen har så store feil og mangler at boligkjøpet blir hevet.

Da er hovedregelen ifølge rettspraksis at boligkjøperne får refundert kjøpesummen mot å levere boligen tilbake. Boligkjøperne har også krav på å få dekket alle utgifter, inkludert renteutgifter på lån, eventuell erstatningsbolig, utlegg til sakkyndige og tapt verdistigning.

Forbrukerrådet har forsøkt å se på avvisningspraksis i eierskifteforsikringene sammenlignet med skadeforsikringer. Dette har vi ikke fått konkrete tall på. Men det kan antas at avvisningspraksisen er høyere, siden alle de tradisjonelle forsikringsselskapene har trukket seg ut av dette forsikringsmarkedet. Flere av dem sier at det var på grunn av uro rundt forsikringen og omdømmetapet forsikringen gir selskapene.

Medieomtale og uttrykt misnøye fra kunder i sosiale medier er også bemerkelsesverdig større innenfor eierskifteforsikringene enn innenfor andre forsikringer.

Krav mot tredjepart

I en del tilfeller går eierskifteforsikringsselskapene til krav mot tredjepart. Det kan være mot eiendomsめglere, takstmenn, boligselgere, håndverkere eller mot andre forsikringsselskaper. I årsmeldingen for 2014 opplyser Protector forsikring at de vurderer regress, eller direktekrav som det også kan omtales som, i over 90 prosent av sakene. Og i en epost opplyser Protector forsikring at de i 2015 rettet 500 krav mot tredjepart. I 2014 var antallet 420 krav.

Protector ønsker ikke å si noe om fordelingen mellom eiendomsめglere, takstmenn, boligselgere, håndverkere og andre forsikringsselskaper.

Ifølge forsikringsめgleren Norwegian Broker ønsker ikke forsikringsselskapene Amtrust og Inter Hannover å oppgi noen som helst informasjon om dette.

Men i en epost skriver Line With, som er leder for prosedyreavdelingen i Norwegian Claims Link, at i underkant av 20 prosent av regressinntektene kommer fra takstmenn.

Dersom regress/direktekrav mot tredjepart er like omfattende hos NCL-selskapene som hos Protector, rettes det totalt i underkant 900 regresskrav årlig fra eierskifteforsikringsselskapene. (Beregnet i forhold til at Protector har 57 prosent av markedet og de to andre har 43 prosent).

Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse viser at eierskifteforsikringsselskapene ikke gikk til regress mot boligselgeren i noen av de 22 undersøkte rettssakene. Aktører i bransjen forteller at regress mot selgerne av mange årsaker skjer svært sjelden. Men det skjer noen ganger.

Bladet Dine Penger har omtalt fire tilfeller hvor boligselgerne har fått regresskrav mot seg av eierskifteforsikringsselskapet. Alle disse sakene har blitt brakt inn for eierskiftenemnda i Finansklagenemnda, hvor eierskifteforsikringsselskapet har fått medhold i regresskravet.

Dette er de fire tilfellene:

* Boligkjøperne reklamerte på badet, som hadde feil utført fuktsikring og manglende fall mot sluk. Selgerne hadde opplyst at badet var totalrenovert av fagfolk, i egenerklæringsskjemaet. Men selgerne kunne ikke «finne» dokumentasjon. Protector kontaktet håndverkeren som skal ha lagt membran og fliser. Han benektet å ha gjort arbeidet på badet. Polakkene som skal ha hjulpet til, var umulige å finne. Protector krevde 100 prosent regress på prisavslaget, og fikk medhold i klagenemnda. Boligkjøperne måtte betale Protector 124.000 kroner.

* Selger hevdet at badet var «fullt oppusset etter lover og regler, utført av fagpersoner». Dette viste seg bare å omfatte nye fliser. Eierskifteforsikringsselskapet ACE betalte 100.000 til boligkjøperne, og krevde regress for 75 prosent. Selskapet fikk medhold i nemnda, og selgeren måtte altså betale 75.000 kroner til ACE.

* Til tross for at det i boligsalgsrapporten sto at selger selv hadde utført arbeid på baderomsvegger, hadde han krysset av for at han ikke kjente til at det var brukt ufaglært arbeidskraft på bygningsmessige arbeider eller på vann/avløp. Eierskifteforsikringsselskapet Amtrust fikk medhold i krav om 100 prosent regress, og selgeren måtte betale 95.000 kroner til Amtrust.

* Selger hadde krysset av for at han ikke kjente til at det har vært utettheter i taket i sitt egenerklæringsskjema. Han mente også det var unødvendig å opplyse om utførte tettingsarbeider på taket, som han selv som ufaglært hadde gjort. Men ingenting av dette viste seg å stemme.

Boligkjøperne oppdaget lekkasje, og eierskifteforsikringsselskapet Protector betalte ut prisavslag. Forsikringsselskapet krevde at selgeren skulle dekke 75 prosent av utbetalingen. Dette utgjorde 95.000 kroner.

Eierskifteforsikringsselskapene krever imidlertid langt oftere penger tilbake fra takstmennene. Forbrukerrådet har innhentet tall fra forsikringsselskapene til Norges takseringsforbund (NTF) og NITO takst. Disse tallene viser at eierskifteforsikringsselskapene nå årlig retter ca. 150 krav mot takstmennene.

Meglerne får derimot nesten ingen direktekrav mot seg. Direktekrav er i praksis det samme som regress.

Nærmere om tallene:

Norges takseringsforbund og deres forsikringsselskap Tryg opplyser at de har mottatt totalt 375 direktekrav fra eierskifteselskapene de siste fire årene, fra 1. april 2012 (da Tryg forsikring overtok forsikringsdekningen for NTFs medlemmer) til 22. april 2016. Det innebærer ca. 90 krav i året. På disse fire årene har forsikringsselskapet Tryg betalt ut ca. seks millioner kroner til eierskifteforsikringsselskapene. Men dette tallet vil øke, fordi på langt nær alle krav er ferdigbehandlet.

NITO takst og deres forsikringsselskap Gjensidige har de to siste årene (2014 og 2015) mottatt totalt 88 direktekrav mot medlemmer av NITO takst. 67 av direktekravene er fra eierskifteforsikringsselskap, mens de resterende 21 kravene er fra advokater eller boligkjøpere. I 2014 og 2015 har forsikringsselskapet til NITO takst betalt ut totalt 5,1 millioner kroner i 39 saker. NTF og deres forsikringsselskap opplyser ikke om det er en økning i antallet direktekrav de siste årene, men NITO og deres forsikringsselskap forteller at antallet direktekrav fra eierskifteforsikringsselskapene er doblet fra 2014 med 23 krav til 44 krav i 2015. Før 2014 fikk NITO og deres forsikringsselskap totalt bare ca. 20 direktekrav i året.

Årsaken til økningen i krav mot takstmennene er senere års Høyesterettsdommer, det som juristene omtaler som informasjonsansvarsdommene fra 2008 og 2015. Dommene konkluderer med at takstmannen er profesjonell, og at forsikringsselskapene kan gå til direktekrav mot dem. Flere boligselgere har opp gjennom årene forsøkt å gå på takstmannen sin etter feilopplysninger og mangelfulle opplysninger i takst eller tilstandsrapport som de har måttet betale prisavslag eller erstatning for.

— Men boligselgerne ble avvist fordi de ikke har lidd et økonomisk tap. De har tvert imot fått en riktig pris for boligen sin, forklarer advokatfullmektig Daniel Helgesen i Norges takseringsforbund. Ny rettspraksis viser imidlertid til at eierforsikringsselskapene, som forsikrer selgeren og nå betaler ut prisavslag eller erstatning, har økonomisk tap fordi de faktisk betaler ut penger. Dette benytter eierskifteforsikringsselskapene seg nå av i stadig økende grad.

— Noen ganger krever forsikringsselskapene tilbake hele summen de har måttet betale til kjøper, andre ganger krever de deler av utbetalingen fra takstmennene, forklarer Helgesen.

Ifølge Helgesen handler den typiske kravsaken mot takstmennene om arealavvik, men også feil i antall rom, feilopplysninger om fukt og rene skrivefeil.

Også hos NITO takst handler de fleste kravene fra eierskifteselskapene om avvik på oppgitt areal og faktisk areal.

Norges eiendomsmeglerforbund og deres forsikringsselskap, som også er Tryg, mottar langt færre direktekrav fra eierskifteforsikringsselskapene. Fra 2009 og frem til april 2016 har det kommet drøyt 10 saker. Det gir et gjennomsnitt på én til to saker i året.

Ifølge senioradvokat Margit Himle i Tryg forsikring begrunnes kravene fra eierskifteforsikringsselskapene med de samme Høyesterettsdommene. Tryg bestrider at meglerne kan kreves for penger med den begrunnelsen, og de har tatt temaet inn for domstolen. I Frostating lagmannsrett i desember 2015 tapte Tryg og meglerne, men dommen ble anket inn for Høyesterett. I april 2016 er det ikke avklart om Høyesterett vil behandle striden. Inntil det foreligger en rettskraftig dom er eierskifteforsikringsselskapene og Tryg enige om å avvende nye krav, ifølge Himle.

Flere i bransjen, både Forbrukerrådet, privatpraktiserende boligadvokater og andre peker på at det ikke er overraskende at eierskifteforsikringsselskapene går på takstmennene og ikke på boligselgerne eller eiendomsmeglerne.

— Meglerne er jo salgsapparatet, og det er dumt å gå på disse. Eierskifteforsikringsselskapene må ha gode relasjoner til meglerne, sies det av flere.

Juridisk rådgiver Thomas Iversen i Forbrukerrådet er ikke overrasket over at det er få krav fra eierskifteforsikringsselskapene mot eiendomsmeglere.

— I praksis er eierskifteforsikringen til boligselgeren også en forsikring av eiendomsmegleren, konkluderer Iversen.

Han er heller ikke overrasket over at eierskifteforsikringsselskapene i langt større grad går til sak mot takstmennene enn mot eiendomsmeglerne.

— Det er et langt tettere forhold mellom eiendomsmeglerne og eierskifteforsikringsselskapene enn mellom takstmennene og forsikringsselskapene. Det er eiendomsmeglerne som selger forsikringene, og avhengigheten til eiendomsmeglerne er mye større, hevder Thomas Iversen i Forbrukerrådet.

Han har gjort en utredning av om selgers eierskifteforsikring i realiteten også dekker eiendomsmeglers ansvar. Her er Iversens utredning:

Innledning

Litt forenklet, så dekker eierskifteforsikring kjøpers potensielle krav mot selger etter avhendingsloven. I dette ansvaret er det typisk skjulte mangler (§ 3-9), uriktige opplysninger (§ 3-8) og manglende opplysninger (§ 3-7). Flere ansvarsgrunnlag er aktuelle, men til denne gjennomgangen benyttes disse tre som eksempler.

Forutsetningen her er at selgeren har benyttet seg av en megler til å klargjøre, markedsføre og gjennomføre salget av boligen. Selgeren er i utgangspunktet ansvarlig for sine kontraktsmedhjelpere, inkludert megler. Dersom megler går utenfor sine fullmakter så er situasjonen en annen.¹ Denne gjennomgangen forutsetter at megleren gjør feil innenfor sine fullmakter.

Meglers ansvar ved brudd på avhendingsloven

¹ Rt. 2011 s. 670 (Nye Major) og Borgarting lagmannsrett av 28. november 2011

I mange sammenhenger blir salgsdokumentasjonen i forbindelse med boligsalg upresis, uriktig eller mangelfull. Dette kan typisk være at annonse eller prospekt har feil eller at selgeren ved avgivelse av informasjon ikke forstår hva som er nødvendig å gi.

Dette illustreres best med et eksempel: Det ble gitt følgende beskrivelse av en bolig i salgsprospektet: *Balkongen har sol fra ca. 14.00-19.00 om sommeren*. Kjøper overtok boligen og registrerte at det kun var sol på balkongen mellom 16:30 og 17:30 midtsommer.

Kjøperen klaget til selger ved eierforsikringsselskapet. Saken ble til slutt avgjort av Finansklagenemnda avd. Eierskifte der kjøperen ble tilkjent kr. 100.000,- i prisavslag for avviket i prospekt.

Hvis vi forutsetter at megleren ved uaktsomhet er ansvarlig for denne feilopplysningen blir spørsmålene følgende: Kunne kjøperen ha avkrevd megleren for prisavslaget? Er megler fri dersom kjøper krever prisavslag av eierskifteforsikringsselskapet? Hvis nei, kan eierskifteforsikringsselskapet kreve dekning for sine utlegg av megleren?

Springende regress mellom kjøper og megler

Der selgeren blir ansvarlig etter avhendingsloven for en feil megleren har gjort, kan kjøperen på visse vilkår sende kravet direkte til megleren. Springende regress fungerer ved at kjøper trer inn i selgerens krav mot underleverandør (megler). I stedet for en kjede med krav hopper opprinnelige kravshaver direkte dit ansvaret endelig hviler.

Reklamasjon til selgeren er aktuelt der kjøper ikke ønsker å forholde seg til en profesjonell motpart som megler eller hans ansvarsforsikring. Krav mot megler kan likevel være aktuelt der selgeren ikke er søkegod. De fleste meglere har en ansvarsforsikring, og et krav mot en megler vil da bli møtt av deres ansvarsforsikringsselskap.

Der selgeren har tegnet eierskifteforsikring er det lite aktuelt med springende regress mot megleren, siden kjøperen sjelden vil unngå en profesjonell motpart. Om det er selgers eierskifteforsikring eller meglers ansvarsforsikring man møter i en reklamasjonsprosess er i praksis litt underordnet.

I eksemplet over blir kravet på prisavslag ikke rettet mot selgeren, men mot megleren igjennom selgeren. Så lenge feilopplysningen stammer fra megleren, vil han bli ansvarlig.

Kjøper sender krav til selgeres eierskifteforsikring

Selgeren svarer for sine kontraktsmedhjelpere, og har veldig ofte forsikret dette ansvaret. Ansvarsforsikring for selgers ansvar etter avhendingsloven tegnes utelukkende igjennom eierskifteforsikringsselskapene.

Der kjøper krever noe av selger, er det eierskifteforsikringen som vurderer kravet og eventuelt betaler ut. Dersom utbetaling skjer vil kjøperen ikke noe insentiv til å finne ut hvor ansvaret juridisk sett oppstod.

Prisavslag som retter opp ubalansen i avtaleforholdet setter sluttstrek for kjøperens krav. Feilen som opprinnelig lå på megleren endte i praksis hos eierskifteforsikringsselskapet.

Spørsmålet blir da om eierskifteforsikringsselskapet kan gjennomføre regress mot megleren for summen de måtte utbetale til kjøperen?

Eierskifteselskapets krav mot megler

Ansvar i slike tredjemannskonstellasjoner er ikke ukjent, og både teori og praksis viser til at ansvar kan gå i disse baner. For andre tilsvarende profesjoner er det håndfast praksis på dette ansvaret.

Tidligere har Høyesterett² avklart at et eierskifteforsikringsselskap kan reise krav direkte mot en takstmann og hans forsikringsselskap etter å ha dekket et prisavslagskrav med bakgrunn i uaktsomhet fra takstmannens side.

Takstmann og eiendomsmegler har begge funksjoner i forbindelse med salg av bolig, og uaktsomhet hos dem kan i begge tilfeller føre til at eierskifteforsikringsselskapet må utbetale summen. Lagmannsretten³ har i en nyere avgjørelse kommet til at selgeres eierskifteforsikringsselskap har anledning til å kreve dekning av megler der han har vært uaktsom.

Selv om kjøperen som hovedregel forholder seg til selger eller hans forsikringsselskap, så er ikke megleren automatisk fri for ansvar. Det er likevel viktig å merke seg at ikke alle forhold som kan gi krav etter avhendingsloven – selv om de skyldes megler – er å anse som uaktsomme.

En annen sak er hvor utbredt denne praksisen er. Selv om eierskifteforsikringsselskapene *kan* søke dekning hos megleren medfører ikke at de *kommer* til å gjøre det ofte. Hvis eierskifteforsikringsselskapene i praksis er knyttet tett sammen med meglerforetakene vil en slik forsikring i realiteten også forsikre megleren – selv om regress mellom meglere og eierskifteforsikringsselskap er mulig.

² Rt-2008-1078, jf Rt-2015-556

³ LF-2014-148217

Dagens tilbydere av eierskifteforsikringer

I dag er det tre tilbydere av eierskifteforsikring på det norske markedet. De er Protector, Amtrust og Hannover.

Protector forsikring:

Protector er markedslederen. De har en markedsandel på over 50 prosent, og har avtale med mange av de store eiendomsmeglerkjedene. I sine siste årsrapporter nevner Protector selv disse meglerkjedene som de viktigste kundene sine: Eiendomsmegler 1, Privatmegleren og Krogsveen. Ca. 2.500 eiendomsmeglere selger Protectors eierskifteforsikring.

Protectors verdier er blant annet at de er "imøtekommende", og de lover i en oversikt over løfter blant annet å være enkle å ha med å gjøre og være et selskap man kan stole på.

Protector forsikring ble ifølge egne nettsider etablert i 2004. De ble notert på Oslo børs i mai 2007.

Protector tilbyr forsikringer til bedrifter og offentlige virksomheter i Skandinavia samt eierskifteforsikring i Norge.

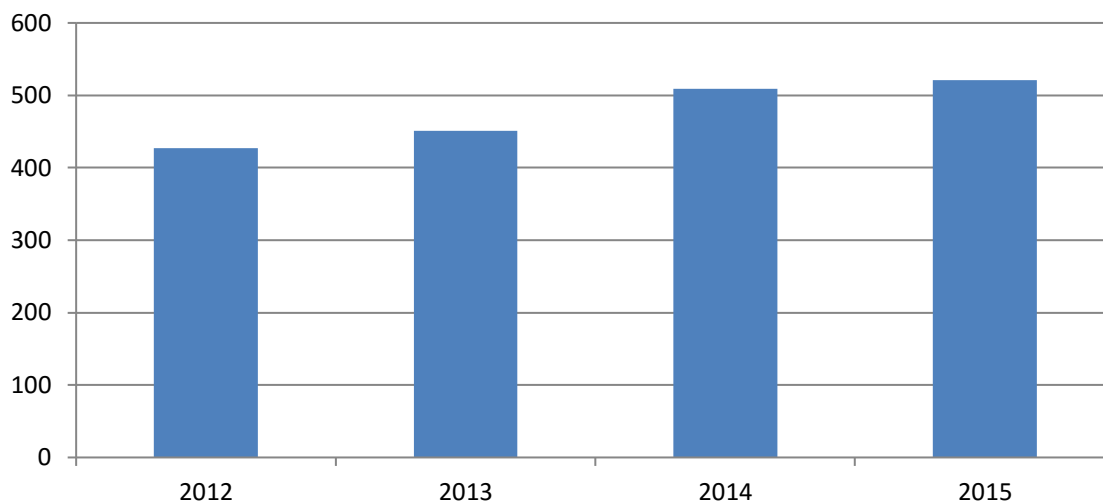
Protector begynte med eierskifteforsikringer på midten av 2000-tallet, etter at markedslederen Ace trakk seg ut av eierskifteforsikringer. Ifølge en artikkel fra Aftenposten i 2006 trakk Ace seg ut etter mye negativ publisitet. Protector hadde som ambisjon å senke konfliktnivået gjennom det de mente skulle være korrekte oppgjør.

Protector har 200 ansatte med kontorer både i Norge, Sverige og Danmark. Det er også planer om etablering i England og Finland.

Protector har de siste årene vokst med 20 prosent i året og har nå nesten tre milliarder kroner i årsomsetning. (2,8 mrd. kr. i 2015).

Ifølge selskapets årsrapporter er nå ca. en femtedel av premieinntektene fra eierskifteforsikring. I 2014 ble det solgt eierskifteforsikringer for 509 millioner kroner, en økning på 13 prosent fra 451 millioner kroner i 2013. I 2012 solgte Protector eierskifteforsikringer for 427 millioner kroner. I 2015 solgte Protector ca. 51.000 eierskifteforsikringer til en verdi av totalt 521 millioner kroner.

Utvikling i salg av eierskifteforsikringer fra Protector



Den største virksomheten til Protector er skadeforsikring til kommuner, bedrifter og organisasjoner.

Protector er et selskap som ser ut til å våge seg på forsikringer som ikke andre forsikringsselskaper ønsker å tilby. Eksempel på dette er kollektive forsikringer til personer med diabetes.

Diabetesforbundet har i flere år forsøkt å få forsikringsselskaper til å tilby kollektive forsikringer til medlemmene sine. I fjor inngikk Diabetesforbundet en avtale med Protector forsikring om å tilby ulykkesforsikring for alle medlemmene til Diabetesforbundet.

I tillegg tilbyr et annet selskap som er kjent for eierskifteforsikringer, Amtrust, en forsikring mot boligutgifter til Diabetesforbundets medlemmer som blir syke.

I sine årsrapporter gir administrerende direktør Sverre Bjerkeli og direktør for eierskifteavdelingen, Merete Christensen Bernau, uttrykk for et høyt konfliktnivå i eierskifteforsikringene.

— Antall skadesaker er stabilt høyt med over 4.500 i året. Antall stevninger er meget høyt med rundt 300 stevninger og ytterligere 300 varsler om stevninger, skriver Bjerkeli i årsrapporten for 2014.

Antallet stevninger og varsel om stevninger var på samme høye nivå i 2013. Bjerkeli viser også til at det er en økning i skadesaker hvor kravene er høye og kompleksiteten er stor.

Merete Christensen Bernau konkluderer på følgende måte i årsmeldingen for 2014:

— Det rettslige konfliktnivået er høyt, men stabilt.

I årsrapporten for 2013 skriver Christensen Bernau at konfliktnivået i eierskifteforsikringene er "høyt, men stabilt". Ordet "rettslig" er altså ikke brukt.

I 2015 økte antallet skadesaker til 4800 og antall stevninger til 345, opplyser selskapet til Forbrukerrådet. Christensen Bernau skriver også at andelen som ikke aksepterer Protectors avgjørelser er lav.

I en presentasjon fra Protector hevdes det at det er 18 prosent av boligkjøperne som ikke aksepterer selskapets første avgjørelse, og som klager på den.

Protector har de siste årene ansatt takstmenn i selskapet. Dette har selskapet fått tildels sterk kritikk for fra flere hold. Men Protector er svært fornøyd med å ha ansatte takstmenn.

— Vi oppnår svært gode resultater gjennom riktig bruk av teknisk kyndige takstmenn, skriver administrerende direktør Sverre Bjerkeli i årsrapporten for 2014.

— Arbeidet med skadetakster har funnet sin form. Teknisk fagkompetanse gir bedre beslutningsgrunnlag i skadebehandlingen og bedre løsninger, skriver Merete Christensen Bernau i årsmeldingen for 2013.

Protector ser også ut til å være fornøyd med at de i stadig større grad krever penger fra tredjepart.

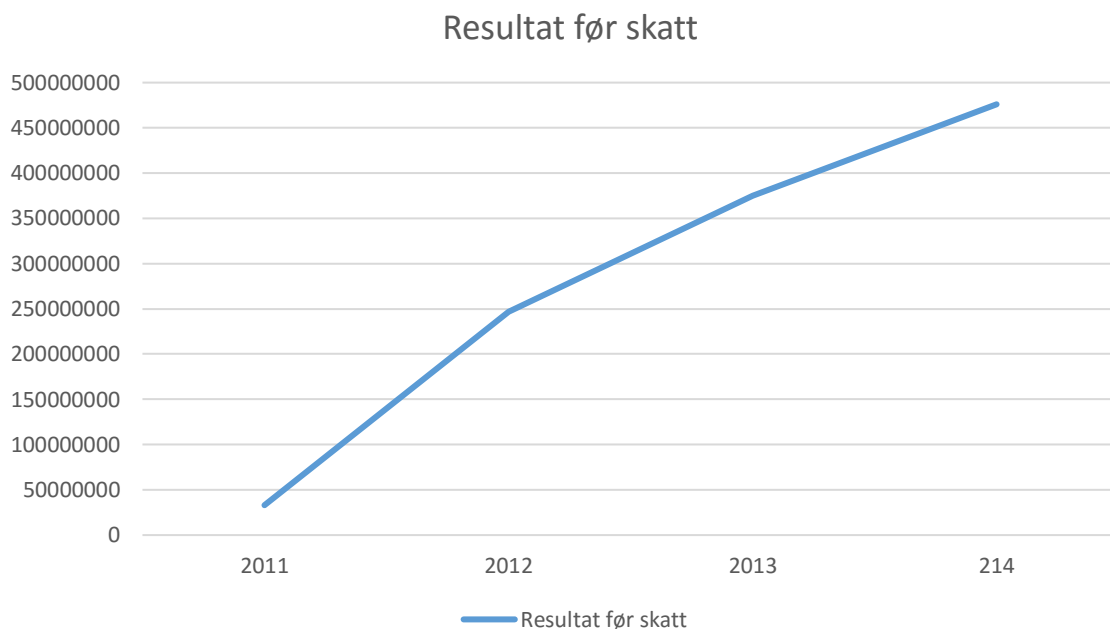
— Vi har i 2014 oppnådd svært gode resultater innen skadereduserende tiltak og regress. I over 90 prosent av tilfellene vurderer vi grunnlaget for å plassere ansvaret hos tredjepart, skriver Merete Christensen Bernau i årsmeldingen for 2014.

Med tredjepart menes eiendomsmeglere, takstmenn, boligkjøpere, håndverkere og andre forsikringsselskaper.

Det er ingen majoritetseier i Protector forsikring. Den sist oppdaterte aksjonærlisten viser at Stenshagen invest er største eier med en andel av aksjene på 7,2 prosent, mens verdipapirfondet Odin Norden har 6,4 prosent.

Regnskapstallene til Protector viser at det er solide overskudd, og selskapet har mange ganger vært en anbefalt aksje hos investeringsrådgiverne.

Protectors økonomi i perioden 2011 til 2015:



Protector forsikring	2011	2012	2013	2014	2015

Omsetning	1,2 mrd kr	1,5 mrd kr	1,9 mrd kr	2,4 mrd kr	2,8 mrd kr.
Resultat før skatt	33 mill kr	247 mill kr	375 mill kr	476 mill kr	Ikke oppgitt

Kilde: Protector's årsrapporter

Ifølge Proff.no har Protector meget god likviditetsgrad, tilfredsstillende lønnsomhet og tilfredsstillende soliditet.

De siste årene har Protector-aksjen mangedoblet seg på Oslo børs. 11. mars ble den omsatt for 72 kroner aksjen. Fem år tidligere, i mars 2011, ble aksjen omsatt for 13 kroner. Det betyr nesten en seksdobling.

I samme periode har hovedindeksen på Oslo børs økt med bare 37 prosent, fra 430 til ca. 590. Det er godt under en tiendedel av økningen til Protector.

Denne grafen fra Oslo børs viser kursutviklingen til Protector de siste fem årene:



Økonomien i Protector's eierskifteforsikringer er imidlertid varierende. I 2015 var den direkte dårlig. — Vi tapte penger på eierskifte i 2015. Vi har hatt en økning i stevninger, og resultatene i retten har for oss vært dårligere enn tidligere. Vi har møtt uvanlig mange høye krav fra kjøperne, sier Merete Christensen Bernau.

Administrerende direktør Sverre Bjerkeli i Protector sa ifølge bladet Kapital på en resultatpresentasjon i februar 2016 at resultatene på eierskifte er svake også på grunn av interne feil. På presentasjonen betegnet han også boligkjøpere som "aggressive".

Protector har som det eneste eierskifteforsikringsselskapet en egen klagenemnd. Nemnda heter Klagenemnda for eierskifteforsikring, og har nettadressen www.klagekontoret.no.

Forbrukerrådet har bedt om innsyn i statistikk for klagenemnda. Protector opplyser at det i 2014 og 2015 ble meldt inn henholdsvis 110 og 62 saker til denne nemnda. Antallet er altså halvert fra 2014 til 2015.

Bladet Kapital innhentet våren 2015 tall som viser at Protector's egen klagenemnd gir boligkjøperne medhold i bare halvparten så mange saker som Finansklagenemnda.

I 2013 vant 60 prosent av boligkjøperne frem i Finansklagenemnda, mens bare 24 prosent av boligkjøperne som valgte å klage til den interne nemnda fikk medhold i sine krav.

Forbrukerrådet har flere ganger bedt Protector om tall for de siste to årene, og i en epost like før avslutningen av denne undersøkelsen ble tallene sendt over.

Tallene viser at medholdprosenten er omtrent den samme i 2014 og 2015.

I 2014 fikk 22 prosent av boligkjøperne medhold i Protector's interne klagenemnd. I 2015 fikk 28 prosent medhold. I Finansklagenemndas eierskiftenemnd får ca. 50-55 prosent av boligkjøperne helt eller delvis medhold.

Også den interne klagenemnda har et sekretariat som behandler mange saker. I sekretariatet for Protector's interne klagenemnd er det enda vanskeligere å vinne frem. I 2014 vant ni prosent av boligkjøperne, mens 12 prosent vant frem i 2015.

I sekretariatet for Finansklagenemnda for eierskifte får ca. 25 prosent medhold. (Se tall for dette lenger bak i rapporten).

Amtrust Europe og Inter Hannover



Disse to utenlandske forsikringsselskapene tilbyr eierskifteforsikringer gjennom sin norske forsikringsmegler Norwegian Broker, som igjen har avtale med eiendomsmeglerne. Norwegian Broker har formidlet eierskifteforsikringer siden 1997, da eierskifteforsikringer var et helt nytt produkt.

Norwegian Broker har tette bånd til skadeoppgjørsselskapet Norwegian Claims Link (NCL) med samme toppledelse og samme forretningsadresse. Norwegian Claims Link er skadeoppgjørsselskapet til Amtrust Europe og Inter Hannover. Det innebærer at det er ansatte i NCL som selgerne og kjøperne har kontakt med ved reklamasjon. NCL hevder at de har lengst erfaring i Norge med eierskiftereklamasjoner.

Amtrust og Hannover har til sammen i underkant av 50 prosent av markedet for eierskifteforsikring. Jørn Gisvold, som er administrerende direktør både i Norwegian Broker og Norwegian Claims Link, opplyser i epost at det i 2015 ble solgt 27.000 forsikringer for Amtrust, og 12.000 forsikringer for Inter Hannover.

Norwegian Broker og Norwegian Claims Link har som visjon å endre forsikringsbransjen til det beste for kunder og partnere. Grunnverdiene til Norwegian Claims Link er å gjøre det enkelt, riktig, være blide og tenke nytt. Norwegian Broker lister opp de samme punktene, men de har også føyd til at de skal være entusiastiske.

Amtrust og Hannover ønsker ikke å opplyse om hvilke meglerkjeder som er deres største kunder.

Boligkjøperforsikring

Boligkjøperforsikring dekker advokattjenester ved tvister i forbindelse med kjøp av bolig. Forsikringen ivaretar kjøpers interesser, i motsetning til eierskifteforsikring, som er selgers forsikring mot krav fra kjøper.

I likhet med eierskifteforsikringen kan boligkjøperforsikringen kun kjøpes hos eiendomsmeglerne og advokater. Boligselgeren kan til en viss grad bestemme hvilken eierskifteforsikring man ønsker, ved at type eierskifteforsikring kan være et kriterium ved valg av eiendomsmegler. Boligkjøperne har ingen valg. Man kan ikke velge en annen boligkjøperforsikring enn den som tilbys av eiendomsmegleren som boligen er kjøpt gjennom.

Det største selskapet for boligkjøperforsikringer, Help, opplyser at de har avtale med 80 prosent av eiendomsmeglerne. Samtidig hevder de at 57 prosent av boligkjøperne tegner boligkjøperforsikring hos Help.

Help opplyser videre at de i 2015 solgte boligkjøperforsikringer for 250 millioner kroner. Det er en økning på 35 millioner kroner (14 prosent) fra 2014, da omsetningen havnet på 215 millioner kroner.

Dersom de andre forsikringsselskapene har samme kjøpsandel hos meglere og advokater som de har avtale med, omsettes det boligkjøperforsikringer for totalt ca. 313 millioner kroner i det norske markedet.

Da forutsetter vi altså at også de to andre selskapene har en like høy kjøpsandel som Help (57 prosent), hos de 20 prosent av eiendomsmeglerne og advokatene som Help ikke har avtale med. Vi forutsetter også omtrent samme prisnivå på forsikringene.

Vi kan uansett med stor grad av sikkerhet anslå at totalmarkedet for boligkjøperforsikringer er på i overkant av 300 millioner kroner i året.

Priser:

Help oppgir følgende priser på boligkjøperforsikringen:

Type bolig/kostnad	Pris
Bolig i borettslag	3900 kr.
Selveierleilighet og aksjeleilighet	6500 kr.
Enebolig, tomannsbolig, rekkehus, fritidsbolig og tomt	9200 kr.

Seks av 10
kjøper forsikringen

300 mill. kr.
i årsumsetning

Dekker
advokatbistand ved
tvister

Kundene (boligkjøperne) betaler dette som en engangssum og forsikringen varer i fem år. Det er ingen egenandel.
Qudos har omtrent samme priser, ifølge deres prislister. Legal 24 har ingen prisinformasjon på sine nettsider.

Tilbydere av boligkjøperforsikring

Det er kun tre tilbydere av boligkjøperforsikring. Help, Qudos og Legal 24.

Help

Help er markedslederen og det boligkjøperforsikringsselskapet de fleste eiendomsmeglere tilbyr. Help ble etablert i 2000 under navnet Forbrukerforsikring. De har hovedkontor i Oslo samt egne kontorer i Sverige og Danmark. Help eiers av det tyske forsikringsselskapet ARAG. Help tilbyr fire ulike rettshjelpsforsikringer: Advokatforsikring, ID-tyveriforsikring, forbrukerkjøpsforsikring og boligkjøperforsikring. Help har avtale med mange LO-forbund og tilbyr kollektiv advokatforsikring til mange LO-medlemmer. Boligkjøperforsikringen ble lansert i 2005. Help hevder at 80 prosent av alle eiendomsmeglere tilbyr Help boligkjøperforsikring, og ved siste årsskifte hadde Help boligkjøperforsikring 100.000 aktive kunder. Ifølge selskapet selv er det kun eiendomsmeglerforetakene Eie og Dnb av de større meglerforetakene som ikke tilbyr Help forsikring.

**Første tilbyder
Klart største
aktør**

Regnskapstallene til Help forsikring viser at selskapet gikk med underskudd i flere år før de gradvis har greid å snu til overskudd.

Help forsikring	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Driftsinntekter	8	19	28	55	105	148	179	200	320
Resultat før skatt	-19	-24	-32	-13	-2	14	20	9	22

Tall i mill. kr. Kilde: Help.

Ifølge Proff.no har Help forsikring meget god likviditetsgrad, tilfredsstillende lønnsomhet og god soliditet.

I sin markedsføring av boligkjøperforsikringen skriver Help blant annet:
"Spar tusener av kroner på advokathjelp og unngå hodebry ved å kjøpe boligkjøperforsikring fra din autoriserte megler."

Intern klagenemnd

Help har en klagenemnd som boligkjøpere kan klage til dersom de er misfornøyd med hjelpen de har fått fra saksbehandlerne i Help.

Help opplyser at klagenemnda i 2015 behandlet 113 saker. I bare 14 av disse sakene fikk boligkjøperen medhold. Det gir en medholdsprosent på bare 12 prosent. I 88 prosent av tilfellene ble det altså avslag.

— Når en kunde gis medhold betyr det at nemnda har kommet til at advokaten i Help har vurdert saken for strengt, og at Help er forpliktet til å føre saken frem til den er rettskraftig avgjort.

Nemnda kan også be om at det blir gjort ytterligere undersøkelser før endelig konklusjon trekkes, opplyser advokat og informasjonssjef Dag Are Børresen i Help.

Nemnda består av to advokater og en takstmann som ikke er ansatt i Help. Forbrukerrådet har bedt om innsyn i vedtakene, men har fått avslag på dette.

Qudos og Legal 24

Disse to er nye aktører på markedet. Qudos og Legal 24 selges i Norge gjennom forsikringsmegleren Norwegian Broker.

Qudos

Qudos sin boligkjøperforsikring tilbys boligkjøperne til Dnb eiendom, som har 20 prosent av eiendomsmarkedet.

Reklamasjonene til Qudos foretas av Crawford & company. Qudos er et dansk forsikringsselskap som også tilbyr eierskifteforsikring i Danmark.

Legal 24

Legal 24s boligkjøperforsikring tilbys boligkjøpere hos flere mindre meglerkjeder, som blant annet Eie eiendomsmegling, Proaktiv-kjeden og Heimdal eiendomsmegling. Det er det engelske forsikringsselskapet DAS som er forsikringsgiveren, mens Legal 24 tar seg av reklamasjonene. Legal 24 er et vanlig advokatkontor.

— Vi ønsket en annen organisering enn Help.

Som advokater i et ordinært advokatfirma er det boligkjøperens interesser som er vårt fokus og som vi ivaretar. Vi unngår dermed all tvil rundt advokatens interesse og lojalitet, sier fagsjef Marianne Langrind Kvanvik i Legal 24.

— Den eneste forskjellen mellom oss og vanlige advokater er at vi sender fakturaene direkte til DAS og ikke til boligkjøperen, sier Langrind Kvanvik.

Hun er kritisk til privatpraktiserende advokater som jobber med boligtvister.

— De er sjelden nyanserte. Argumentasjonen er populistisk, og det kan virke som om noen av de er mer interessert i å skape blest om seg selv enn å finne en best mulig løsning for klienten, sier Kvanvik.

Hverken Qudos eller Legal 24 er representert med saker i Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse av 22 rettssaker.

Takstmenn og delutbedringer

Bruken av takstmenn og delutbedringer på våtrom har i flere år vært stridsspørsmål mellom boligkjøperne og deres advokater på den ene siden, og eierskifteforsikringsselskapene på den andre siden.

Omstridt bruk av takstmenn

Bladet Kapital har i en serie artikler satt fokus på eierskifteforsikringsselskapenes omstridte bruk av takstmenn. Enkelte takstmenn blir ifølge bladet tildelt flere titalls oppdrag på et år.

Dessuten har Kapital fokusert på at mange takstmenn slipper å følge takstorganisasjonenes etiske regelverk fordi de velger å ikke være medlem av disse takseringsorganisasjonene.

Kapital trekker frem spesielt én takstmann; byggmester Rolf Hageland fra Larvik. Ifølge en oversikt Protector har gitt Kapital, hadde Hageland så mange som 95 oppdrag bare for dette selskapet i 2013 og 2014. Det utgjør ca. seks prosent av alle Protectors takstopdrag i disse to årene.

Flyr langt

Ifølge Kapital beskylder flere boligkjøpere Hageland for å komme med urealistisk lave anslag på skader. Han har til og med blitt politianmeldt av to boligkjøpere. Anmeldelsene er senere blitt henlagt.

En av takstmennene som skadeoppgjørsselskapet Norwegian Claims Link bruker, hadde i 2014 hele 32 oppdrag for NCL. Kapital har også avdekket at NCL på ett år ga 12 oppdrag til Per Østern, som er ansatt hos konkurrenten Protector. NCL-oppdragene tok han som frittstående takstmann ved siden av jobben.

Kapital har også avdekket at enkelte takstmenn som Protector og NCL benytter blir flydd til andre landsdeler for å utarbeide takster. Blant annet gjelder det nevnte Per Østern. Han bor til daglig i Horten, men har blant annet blitt sendt til en rettssak i Alta, 2000 kilometer unna.

En slik praksis bekrefter takstmann Tormod Espegard i denne rapporten. Han forteller at han selv tar oppdrag i Nord-Norge, selv om han har kontor i Drammen. Også en av de andre takstmennene som er intervjuet i denne rapporten, Tor Fredriksen, tar oppdrag i andre landsdeler. Han har blant annet vært i Nord-Norge selv om han har kontor på Lillehammer.

Hvem er hva?

Et annet forhold både Kapital og andre medier har pekt på, er at det kan være vanskelig å vite hva takstmennene til eierskifteforsikringsselskapene egentlig er, og hvem de representerer. Flere boligkjøpere har stilt spørsmål ved om takstmannen som brukes er uavhengig takstmann, ansatt takstmann i forsikringsselskap eller en byggmester.

Forvirringen illustreres godt i Linked In-profilen til Fred Hermann. Han presenterer seg både som teknisk leder i Protector forsikring, byggmester og takstmann:



Fred Hermann

Leder takst/ Teknisk leder - Byggmester / Takstmann i Protector Forsikring ASA

Norge - Forsikring

Kapital har også avdekket at overraskende mange av takstmennene som Protector og NCL benytter seg av ikke er sertifiserte takstmenn i noen av de tre organisasjonene som utsteder sertifisering av takstmenn.

Takstmennene som ikke er sertifiserte er heller ikke bundet av takstmannsorganisasjonenes etiske regelverk. Disse takstmennene kaller ifølge Kapital ikke sine rapporter for takster. De bruker i stedet begreper som "skaderapport", "reklamasjonsrapport" og "befaringsrapport".

Takstmann med skade

Bladet Kapital har også omtalt historien da en av Protectors mest benyttede takstmenn selv reklamerte på et boligkjøp.

I 2014 reklamerte den erfarne takstmannen og hans kone på eneboligen de kjøpte utenfor Bergen. Eierskifteselskapene beskyldes ofte for å trenere klagesakene. Men det skjedde ikke da takstmannen reklamerte. Da var saksbehandlingen lynrask.

Takstmannen reagerte på lukt og åpnet gulvet til krypkjelleren. Etter det konkluderte han med at en totalrenovering utført noen år tidligere ikke var forskriftsmessig gjort. Takstmannen satte opp en kalkyle som viste utbedringskostnad på 463.000 kroner. Allerede to dager senere utbetalte Protector 400.000 kroner.

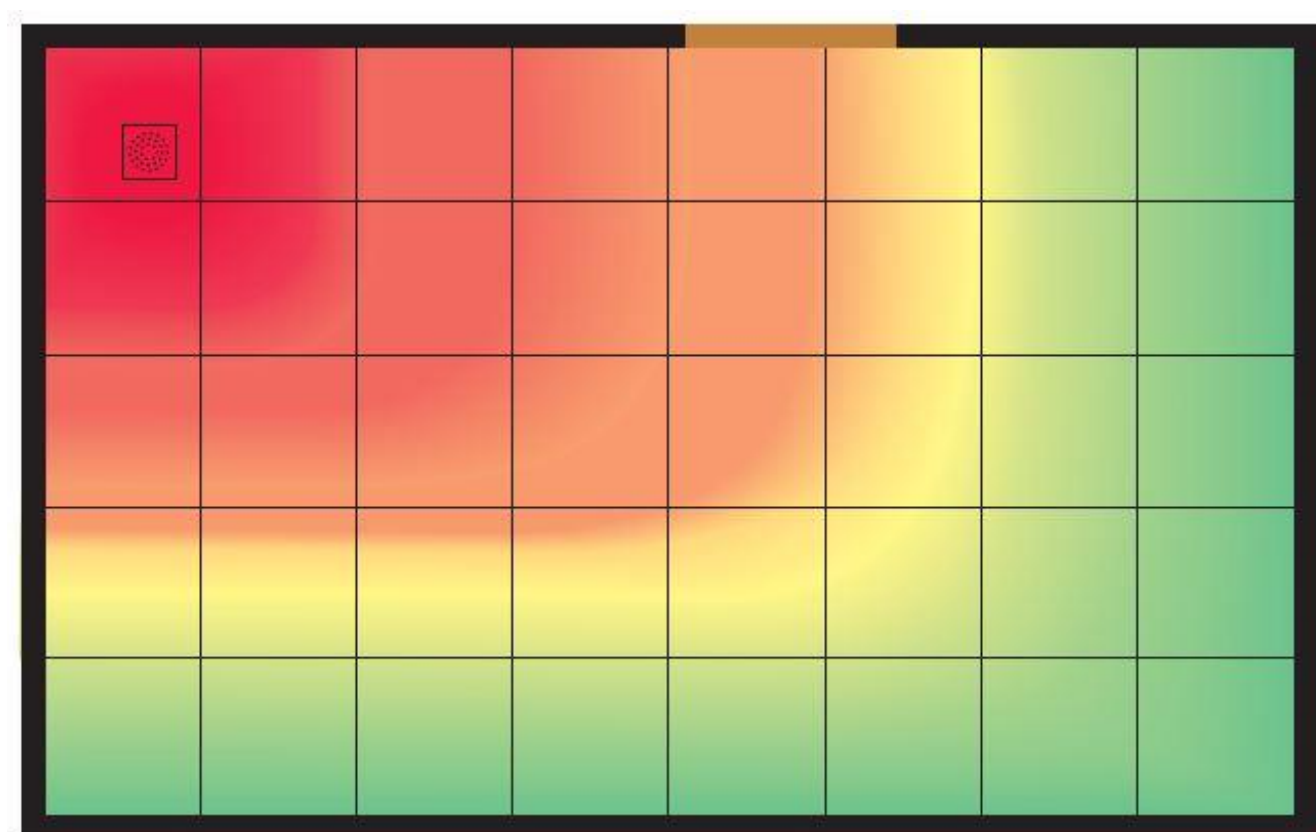
Noen uker etter denne utbetalingen fremmet takstmannen et nytt krav, som han fikk delvis innvilget etter en like rask saksbehandling — på bare et par dager.

Kapital har intervjuet selgeren, som forteller at hun ikke fikk noen spørsmål fra Protectors saksbehandler under den svært raske saksbehandlingen. Hun opplyser også at takstmannen i en epost til henne under budgivningen påpekte at krypkjellere er "skumle konstruksjoner".

Takstmannen var for øvrig takstmann for huset da det ble omsatt forrige gang. Også den gangen fremhevet han at krypkjellere er risikokonstruksjoner.

Her kan delutbedringer på bad utføres

— Delreparasjoner av våtrom fører til at våtrommet blir tett, dersom det gjøres riktig. Men det kreves mye av håndverkeren, sier seniorforsker Arne Nesje i Sintef.



Denne illustrasjonen viser hvor på et baderom delutbedringer kan utføres, og hvor det ikke kan utføres. Sluket er oppe til venstre. Det røde og grønne området i dette eksempelet utgjør hver seg ca. 40 prosent av gulvarealet, mens det gule området utgjør ca. 20 prosent.
Illustrasjon: Sintef.

I flere år har eierskifteforsikringsselskapene blitt anklaget for at delutbedringer av våtrom ikke er godt nok, og at det må gjøres fullstendige utbedringer.

Eierskifteforsikringsselskapene har likevel i mange tilfeller ønsket å gjøre delutbedringer, fordi det koster en brøkdel sammenlignet med full utbedring.

I Norge er det hovedsakelig to firmaer som har utført delutbedringer på våtrom. De to er de Drammens-baserte firmaene M-tek og Bygg og våtromsgruppen. Sistnevnte firma er intervjuet og mye omtalt i denne rapporten.

Resten av håndverkerbransjen har stilt seg kritisk til delutbedringer, som er sterkt omstridt i bransjen..

— Delutbedringer kan fungere

Men en undersøkelse Sintef har utført viser at delutbedringer *kan* være en utbedringsform som kan fungere.

Sintef har over en periode på to år undersøkt dette i et samarbeidsprosjekt med forsikringsbransjen, Byggkeramikkforeningen, Fagrådet for våtrom og med firmaer som jobber med skadehåndtering. M-tek og Bygg og våtromsgruppen har også vært med på prosjektet. Prosjektet ble avsluttet våren 2016.

— Vi har undersøkt resultatet av delutbedringene gjennom å følge de to firmaene og deres arbeider tett. Vi har også gjort grundige laborietester med forskjellige materialer og teknikker. Konklusjonen er at reparasjonene gir tette gulv under forutsetning av at det gjøres riktig. Dessuten krever disse reparasjonene mye av den utførende håndverkeren. Vedkommende må ha lang erfaring og jevnlig jobbe med slike delutbedringer. Det må også brukes materialer som dokumentert holder mål. Membranen må være tett etter reparasjon, sier seniorforsker Arne Nesje. Han regnes som en av landets fremste eksperter på feltet. I 2011 var han med på å skrive boken "Alt om flislegging".

— Allerede den gangen advarte vi mot reparasjoner i soner på våtrom som har stor vannpåkjenning, som i dusjen.

Grønt er trygt



Arne Nesje. (Foto: Sintef)

De fleste delutbedringene gjøres på gulvet, spesielt ved skifte av sluk men også ved kabelbrudd. Undersøkelsen handler om utbedringer på gulv, men ikke skifte av sluk.

Sintef har delt inn våtromsgulvene i det de kaller vannpåkjenningsområder med fargene grønt, gult og rødt. På det grønne området er det ofte trygt med delutbedring. På rødt er det utrykt, mens det på gult område må vurderes nærmere.

— Det er gjort en ren risikovurdering, forklarer Nesje.

Grønt er områder som ikke er utsatt for vann, for eksempel langs veggene, under skap og andre innredninger, og der hvor man ikke går. På disse områdene vil det som oftest være trygt med delutbedring til 20.000 kroner i stedet for full utbedring til det 10-dobbelte. Men det forutsetter at det er godt fall på badet.

Det røde området er der hvor det er permanent vannpåkjenning, hovedsakelig i nedslagsfeltet for dusjen. Der er det alltid permanent fukt under flisene.

— Vil bruke delutbedringer

Gult område er resten av badet. Forutsetningen også på gult område er først og fremst at det er godt fall.

— Fagmann må vurdere om gult er godt nok eller ikke. Mengden vannsøl er en avgjørende faktor. Dersom det er mye vannsøl rundt et badekar eller et dusjkabinett, trekker det ned. Tørre gulv hvor vannet ledes i rør ned i sluket er derimot tryggere, sier Nesje.

— Vil undersøkelsen føre til økt bruk av delutbedringer?

- Jeg tror resultatene fører til at forsikringsbransjen fortsatt vil bruke disse firmaene til delutbedringer. Firmaene har dessuten lært en god del ting som de ikke visste fra før. Derfor har de nå blitt mer kompetente, og den kompetansen vil de bruke, sier Nesje. Han advarer imidlertid mot at firmaer uten erfaring begynner med delutbedringer.
- Vi er skeptiske til at firmaer uten erfaring gjør dette, sier han.

— Delutbedring fungerte ikke

Bladet Dine Penger har intervjuet en boligkjøper som fikk problemer etter en slik delutbedring.

Boligkjøperen i Halden oppdaget en lekkasje på badet i boligen hun hadde kjøpt. Hun hadde kjøpt boligkjøperforsikring og kontaktet forsikringsselskapet Help, som sendte en takstmann helt fra Drammen. Denne takstmannen kommer fra et firma som også eierskifteforsikringsselskapene ofte bruker, og som i flere år har gjort delutbedringer på bad.

— Årsaken til at det kom en takstmann fra dette firmaet var at det ikke er noen andre som tilbyr delutbedringer, og at en annen løsning vil medføre standardheving av badet. Jeg ble forklart av Help at slik standardheving ikke vil bli dekket av eierskifteforsikringsselskapet, forteller boligkjøperen til Dine Penger.

Takstmannen tilbød seg også å utføre reparasjonen, slik takstmenn fra dette firmaet gjør også i mange andre saker. Det skulle koste bare 50.000 kroner.

— Advokaten i Help spilte hele tiden på at om jeg godtok tilbudet, var jeg i alle fall sikret noe, og at det ikke er vits i å prøve å vinne frem i en sak hvor selger har eierskifteforsikring, forteller boligkjøperen til bladet.

Ny lekkasje

Men da utbedringen var gjort, viste det seg at badet fortsatt lakk. Boligkjøperen kontaktet derfor Help på nytt.

— De krevde at jeg brukte samme selskap på nytt. Det endte med at jeg betalte rundt 200.000 kroner på å utbedre mangler på badet. Men jeg fikk bare dekket 100.000 kroner, forteller boligkjøperen.

Hun er svært kritisk til boligkjøperforsikringene.

— Min skade burde vært en grei sak. Det var en vannlekkasje på badet, og selger innrømmet å ha løyet i egenerklæringen og i takstpapirer om at arbeidet var utført av håndverkere. Likevel ble det en fire år lang kamp med Help og eierskifteforsikringsselskapet. Jeg følte at disse spilte mer på lag med hverandre, enn at Help prøvde å hjelpe meg, sier boligkjøperen til bladet Dine Penger.

Avhendingsloven og boligskifteforsikringer: **Mangelfull, feilaktig informasjon — og vesentlig dårligere stand**

Avhendingsloven har i hovedsak tre paragrafer hvor selgerne kan holdes ansvarlige for mangler ved boligen. To av disse paragrafene krever at forholdet har hatt innvirkning på avtaleinngåelsen.

Unntakene gjelder selv om boligen er solgt "som den er" ("as is"), slik de fleste boliger selges som.

De tre paragrafene er:

Selger informerer ikke:

Selger gir ikke opplysninger som kjøper kan forvente å få, til tross for at selger kjenner til opplysningene eller må ha kjent til opplysningene. Dette er mangelfulle opplysninger.

Manglende opplysninger rammes av **paragraf 3-7** i avhendingsloven, hvor det står:

"Eiendommen har mangel dersom kjøperen ikke har fått opplysning om omstende ved eiendommen som seljaren kjente eller måtte kjenne til, og som kjøperen hadde grunn til å rekne med å få. Dette gjelder likevel berre dersom ein kan gå ut i frå at det har verka inn på avtala at opplysning ikkje vart gitt."

Feilinformasjon fra selger:

Selger gir uriktige eller feilaktige opplysninger om eiendommen. Det er ikke vesentlig hvordan opplysningene gis. De kan være gitt i annonse, i salgsoppgave eller i prospekt, i takstrapport eller tilstandsrapport, i selgers egenerklæringsskjema eller på andre måter.

Feilinformasjon fra selger rammes av **paragraf 3-8** i avhendingsloven, hvor det står:

Eiendommen har mangel dersom omstende ved eiendommen ikke svarer til opplysning som seljaren har gitt kjøperen. Det same gjeld dersom eiendommen ikke svarer til opplysning som er gitt i annonse, i salsprospekt eller ved anna marknadsføring på vegner av seljaren.

Vesentlige mangler ved eiendommen:

Dersom eiendommen viser seg å være i vesentlig dårligere stand enn kjøperen har grunn til å forvente.

For å være vesentlig bør utbedringskostnadene utgjøre ca. fem-seks prosent av kjøpesummen, ifølge en høyesterettsdom. Men også andre forhold som markedsføringen spiller inn.

Vesentlige mangler ved eiendommen rammes av **paragraf 3-9** i avhendingsloven, hvor det står:

"Eiendommen har også mangel dersom han er i vesentleg ringare stand enn kjøperen hadde grunn til å rekne med ut frå kjøpesummen og tilhøva elles"

Dersom kjøperen kan dokumentere brudd på en eller flere av disse paragrafene, kan kjøperen kreve erstatning, prisavslag eller i grove tilfeller heving av hele kjøpet.

Hvor alvorlige brudd det må være på avhendingsloven, er et forhold mange stiller spørsmål ved. Bladet Dine Penger har sammen med tre fagfolk laget en sjekkliste for boligkjøpere. De tre fagfolkene er advokat og fagsjef Silje Andresen i Help forsikring, tingrettsdommer Kirsten Bleskestad og boligadvokat Glenn Ulrik Halvorsen. De konkluderer med at feilen eller mangelen må være såpass alvorlig at folk flest ville bydd annerledes dersom de visste om feilen eller mangelen.

— Dette er et ufravikelig krav for å kunne vinne frem, mener de tre.

Nærmere om vesentlighets-kriterier

Boligjurister henviser gjerne til en dom i Høyesterett fra 9. februar 2010 ved vurdering av hva som er vesentlige feil og mangler ved en eiendom. Boligjuristene kaller dommen Kistebakkane-dommen etter navnet på boligeiendommen. Et ektepar kjøpte i september 2003 denne boligeiendommen av en mann for 2,23 millioner kroner. Boligen var 27 år gammel, og kan derfor ikke karakteriseres hverken som en eldre bolig eller som en ny eller nyere bolig. Selgerne hadde eierskifteforsikring gjennom ACE, som solgte eierskifteforsikringer i noen år på 2000-tallet. Under oppussingsarbeider i 2005 og 2006 oppdaget kjøperne det de mener var feil og mangler. De reklamerte til eierskifteforsikringsselskapet, som avslo kravet. I 2008 tapte kjøperne i Bergen tingrett, og i 2009 tapte de også i Gulating lagmannsrett.

Kjøperne anket til Høyesterett med krav om utbedring av tre mangler som til sammen utgjorde 75.000 kroner, eller 3,36 prosent av kjøpesummen. De tre manglene var manglende vindtetting under soveromsgulv, manglende vindtetting på loftet og manglende styrke i takstolene. Kjøperne mente manglene var å anse som vesentlige, mens eierskifteforsikringsselskapet mente vesentlighetskravet ikke var oppfylt.

Inntil denne dommen falt var gjeldende rettspraksis at vesentlighetskravet er oppfylt når feilene og manglene utgjør tre-fire prosent av kjøpesummen. Men Kistebakkane-dommen nær doblet denne grensen. En enstemmig Høyesterett kom frem til at vesentlighetsgrensen er på ca. fem-seks prosent.

Høyesterett tok utgangspunkt i to tidligere Høyesteretts-dommer. I den ene ble vesentlighetskravet ansett oppfylt da det ble påvist mangler og feil som utgjorde drøyt tre prosent av boligens salgspris. I den andre utgjorde utbedringskostnadene ca. seks prosent.

— Etter Høyesteretts syn innebærer vesentlighetskravet at utbedringskostnadene som et utgangspunkt må ligge i den øvre delen av dette spennet, skriver Høyesterett i sin dom. Det tolkes av de fleste til mellom fem og seks prosent.

Høyesterett viser i samme dom til at prosentsatsen kun er et utgangspunkt for en helthetsvurdering. Også andre forhold som salgssituasjonen, feilens art og betydning samt boligens karakter og standard må vurderes.

— Men vesentlighetskravet behøver i lys av slike forhold altså ikke være oppfylt selv om utbedringskostnadene skulle overskride en veiledende terskel. Motsatt kan vesentlighetskravet

være oppfylt selv om utbedringskostnadene ligger under en slik terskel. Sistnevnte skal riktignok mye til, skriver Høyesterett i sin dom.

Det betyr altså at prosentsatsen ifølge Høyesterett kun er et utgangspunkt. Satsen er ikke spikret i stein. Kjøperne av Kistebakkane tapte imidlertid, da 3,36 prosent er langt unna fem-seks prosent.

Når Høyesterett har økt satsen for vesentlighet fra tre-fire prosent av kjøpesummen til fem-seks prosent av kjøpesummen, gir det store forskjeller på hva som var vesentlig før og nå, og hva som er vesentlig i pressområdene og i distrikts-Norge.

De fleste i bransjen forholder seg til Høyesteretts dom om at grensen for vesentlighet er fem-seks prosent, i tillegg til at andre forhold også er avgjørende.

Her er eksempler som illustrerer forskjellen på vesentlighet på tre-fire prosent og fem-seks prosent:

Leilighet i bygård i Oslo:

En leilighet i den fasjonable bygården i Bygdøy allé 12 på Frogner i Oslo ble solgt på det åpne markedet i juni 1996, samme måned som det første eierskifteproduktet ble lansert, for 850.000 kroner.

Nå i februar 2016 ble den samme leiligheten solgt igjen. Denne gangen for 6,8 millioner kroner.

Det betyr at det som ble sett på som grensen for en vesentlig feil eller mangel i 1996 var 26-34.000 kroner (tre-fire prosent av salgssummen på 850.000 kroner).

Ved salget nå i februar 2016 er grensen for en vesentlig feil eller mangel minst 340-408.000 kroner (fem-seks prosent av salgssummen på 6,8 millioner kroner).

En økning for vesentlighetsgrensen fra ca. 30.000 kroner til ca. 370.000 kroner er en økning på nesten 1200 prosent, eller 12 ganger så mye.



Vesentlig feil eller mangel i 1996:

Ca. 30.000 kroner

Like stor leilighet på Rjukan og på Frogner:

Vesentlig feil eller mangel i 2016:

Ca. 370.000 kroner

Når salgsprisen kanskje er det viktigste kriteriet for vesentlighet, blir det store forskjeller også mellom pressområder og distrikts-Norge.

Vi har plukket ut to tilfeldig valgte leiligheter, begge har et primærareal på ca. 70 kvadratmeter, begge har tre soverom, og begge er leiligheter i bygg som er eldre.

Den ene, en andelsleilighet like ved sentrum i industribyen Rjukan, er annonsert for salg til 600.000 kroner. Rjukan er blant stedene i Norge med de laveste boligprisene.

Dersom kjøperen oppdager en feil eller mangel, anses feilen eller mangelen for å være vesentlig dersom den er på minst 30-36.000 kroner (fem-seks prosent av 600.000 kroner, forutsatt at leiligheten selges til annonsert pris).

Den andre leiligheten, en "rålekke leilighet" (eiendomsmeglers begrep) på Frogner i Oslo er annonsert for salg til 5,39 millioner kroner. Frogner i Oslo har noen av de høyeste boligprisene i Norge.

Dersom kjøperen oppdager en feil eller mangel, anses feilen eller mangelen for å være vesentlig dersom den er på minst 270-323.000 kroner (fem-seks prosent av 5,39 millioner kroner, forutsatt at leiligheten selges til annonsert pris).

Det betyr altså at feilen eller mangelen må være ca. ni ganger større i Oslo-leiligheten enn i Rjukan-leiligheten.



Fireroms på Rjukan.
Grense for vesentlig feil eller mangel:
Ca. 33.000 kroner



Fireroms på Frogner i Oslo.
Grense for vesentlig feil eller mangel:
Ca. 300.000 kroner

Å utbedre en feil eller mangel koster grovt sett det samme i Oslo som på Rjukan. Håndverkerprisene er selvsagt noe høyere i Oslo, men viser det seg at badet lekker i leiligheten på Rjukan og kjøperen i henhold til avhendingsloven kan reklamere, kan kjøperen kreve utbedring dersom skaden utgjør ca. 33.000 kroner. Dersom nøyaktig det samme skjer med leiligheten på Frogner, er grensen for vesentlighet ca. 300.000 kroner. Med en prosentgrense som den viktigste faktoren, er det boligens beliggenhet, tomteverdi og attraktivitet som er avgjørende for hva som er vesentlig.

(Kilder for opplysningene om boligene og faksimiler: Boligpriser.no, Google street view og Finn.no)

Inntil tre måneders reklamasjonsfrist

Boligkjøperne må reklamere innen tre måneder etter at feilen eller mangelen på boligen ble oppdaget eller burde blitt oppdaget, ifølge en prinsipiell dom fra Høyesterett.

Kistebakkane-dommen fra Høyesterett i 2010 er også prinsipiell når det gjelder reklamasjonsfristen.

Kjøperne av boligen i Kistebakkane-dommen hadde sommeren 2006 (en gang i juli/august) kunnskap om feilene og manglene som det senere ble reklamert på.

Men reklamasjonen ble ikke fremsatt før 3. desember samme år. Dette var tre-fem måneder etter at feilene og manglene ble oppdaget.

Boligkjøperne og deres advokat hevdet at reklamasjonen ble fremsatt i tide. Men de fikk ikke medhold av Høyesterett.

— Kjøperne har ikke reklamert i tide. Reklamasjonsfristen i forbrukerkjøpsloven er to måneder. Det er få grunner til at reklamasjonsfristen skal være svært mye lenger enn to måneder ved kjøp av fast eiendom, skriver Høyesterett i sin dom.

— En reklamasjonstid etter avhendingsloven på tre måneder må være i ytterkanten av hvor lenge en kjøper normalt kan vente med å reklamere over feil. En frist på tre måneder vil i utgangspunktet være tilstrekkelig, uttaler Høyesterett i sin enstemmige dom.

I beste fall ble det i Kistebakkane-dommen reklamert litt etter tre måneder. Det mente altså Høyesterett var for sent.

Undersøkelser av rettspraksis i avhendingssaker

Det er gjort flere undersøkelser på rettspraksis i avhendingssaker. Her ser vi nærmere på to ferske og grundige undersøkelser.

Den ene er utført av NRK, og omfatter 100 dommer fra tingrettene i 2014 og 2015. Den andre er utført av førstelektor Einar Mo, og omfatter 417 dommer fra tingrettene og lagmannsrettene de siste 10 årene.

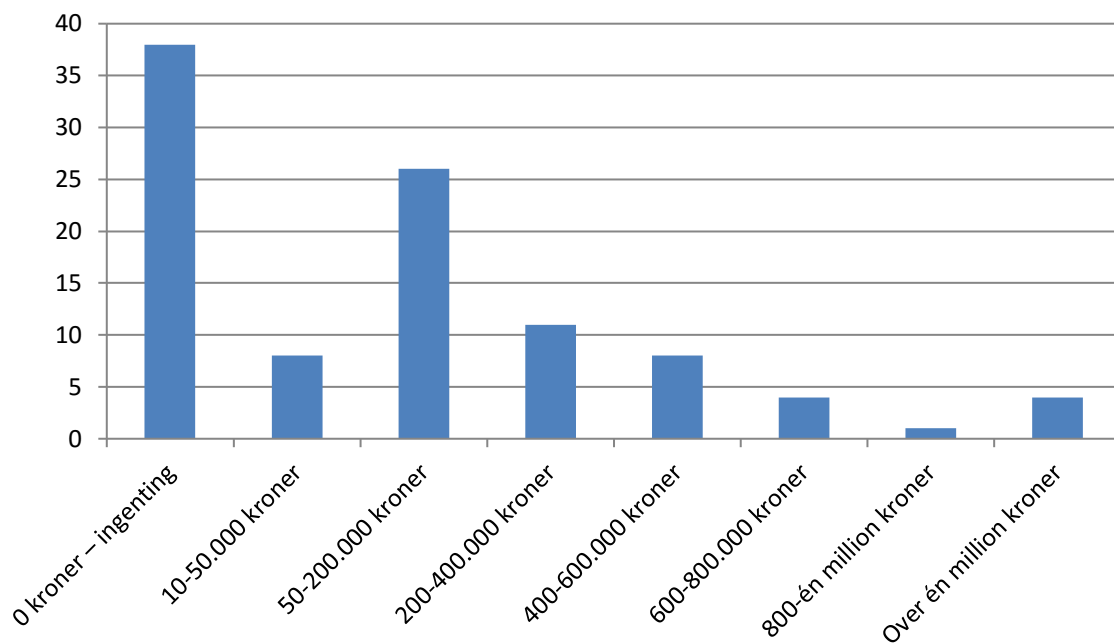
I tillegg har vi hentet inn statistikk fra domstolene og klagenemnda for eierskiftesaker.

100 dommer — slik gikk det

En gjennomgang av 100 rettssaker i tingrettene viser at seks av 10 boligkjøpere vant helt eller delvis i tingretten. Nesten alle kjøperne ble først avvist av eierskifteforsikringsselskapet.

NRK gikk i 2015 gjennom 100 dommer fra 13 av de største tingrettene i Norge for å se hva som skjer når boligkjøpere står i konflikt med eierskifteforsikringsselskapet. Gjennomgangen viser at 62 (62 prosent) vant helt eller delvis.

Så mye fikk boligkjøperne tilkjent:



0 kroner – ingenting	38 saker
10-50.000 kroner	8 saker
50-200.000 kroner	26 saker
200-400.000 kroner	11 saker
400-600.000 kroner	8 saker
600-800.000 kroner	4 saker
800-én million kroner	1 saker
Over én million kroner	4 saker

(Kilde: NRK)

Gjennomgangen viser at 90 prosent av boligkjøperne i utvalget ble avvist av forsikringsselskapet da de reklamerte første gang. 10 prosent fikk et tilbud de var misfornøyd med. Da de ikke aksepterte avslaget eller tilbudet og gikk videre, kom altså domstolene til at 62 prosent hadde rett på prisavslag og/eller erstatning.

En hypotese er at boligkjøpere som har valgt å gå til domstolen, med den risikoen det er for å tape og måtte betale saksomkostninger, er de som i størst grad mener de har en sterk sak. Denne hypotesen støttes også av det faktum at flertallet vant helt eller delvis i tingretten.

Men eierskifteselskapene avviser kategorisk funnene i NRKs undersøkelse. Direktør Merete Christensen Bernau i Protector forsikring, som er markedslederen innenfor eierskifteforsikring, hevder det er feil at ni av 10 avvises.

— Omtrent halvparten av de som reklamerer til oss får avslag i første omgang, hevdet hun overfor NRK.

Protector har 54 av de 100 sakene i utvalget. Amtrust har 36 saker, mens Inter Hannover har 10. Administrerende direktør Thomas Barenthein i Inter Hannover sa til NRK at han ikke kjenner seg igjen i funnene.

I 10 av de 100 sakene ble boligkjøperne altså ikke avvist ved første reklamasjon til eierskifteforsikringsselskapet. Likevel oppsto det konflikt også om disse 10 sakene fordi tilbudet fra forsikringsselskapet var mye lavere enn kravet fra kjøperne. I de 10 sakene fikk kjøperne tilbud om 25 prosent av det beløpet som de krevde.

Når eierskifteforsikringsselskapene forsto at kjøperne ville gå til domstolen med kravet sitt, kom selskapene med et forlikstilbud til halvparten av kjøperne. Forlikstilbudene på dette stadiet var også på ca. en fjerdedel av det kjøperne krevde.

Undersøkelsen til NRK viser at det lønte seg å takke nei til forlikstilbudene. De 62 som vant helt eller delvis, fikk i gjennomsnitt halvparten av det de krevde. Prisavslaget eller erstatningssummen var i gjennomsnitt på 370.000 kroner.

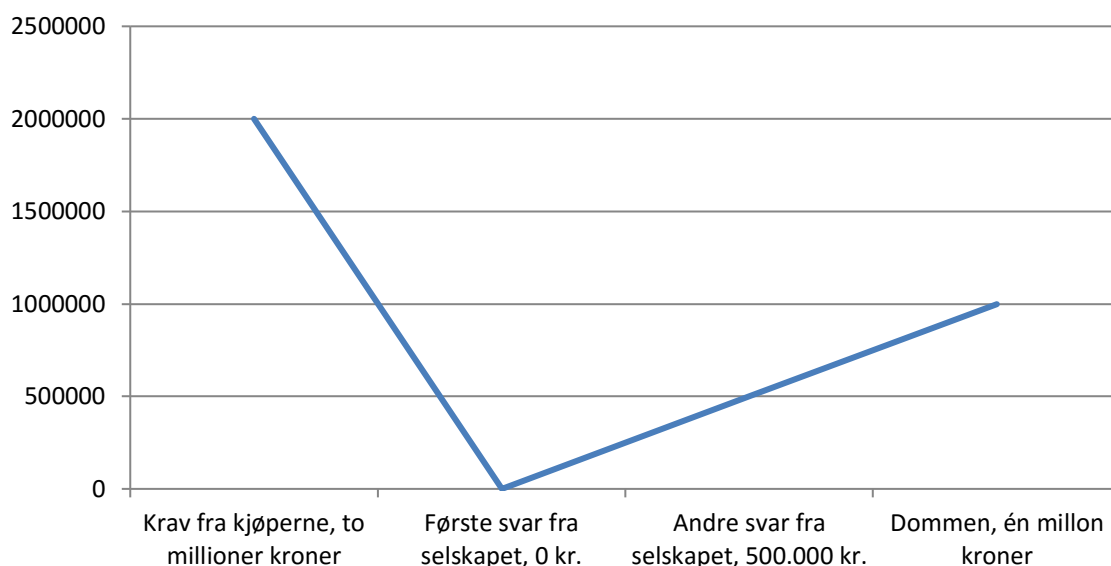
Dette er en typisk saksgang i eierskiftesaker, basert på NRKs undersøkelse av 100 saker:

Boligkjøperne krever to millioner kroner av eierskifteforsikringsselskapet.

Eierskifteforsikringsselskapet avslår det første kravet i ni av 10 tilfeller.

Senere i prosessen, gjerne kort tid før rettssaken, tilbyr eierskifteforsikringsselskapet et forlik på 500.000 kroner.

I dommen blir kjøperne tilkjent et prisavslag eller en erstatning på én million kroner.



Boligkonfliktene som NRK gikk gjennom tok i gjennomsnitt to-tre år fra første reklamasjon til dom falt i tingretten. En del av sakene blir anket videre av én eller begge parter. Da går det erfaringsmessig ytterligere ett-halvannet år.

Undersøkelsen til NRK viser også at de 38 som tapte i tingretten måtte betale saksomkostningene både for seg selv og motparten. Av de 62 som vant helt eller delvis, måtte halvparten, ca. 30, betale egne saksomkostninger selv, mens den andre halvparten, ca. 30, fikk dekket sine saksomkostninger fra eierskifteforsikringsselskapet.

Flest klager på badet, taket og dreneringen

Gjennomgangen til NRK viser at 35 av de 100 boligkjøperne klaget på fukt eller andre skader på badet. 33 av de 100 boligkjøperne klaget på lekkasjer eller andre feil ved taket. 23 klaget på dårlig eller mangelfull drenering. I de øvrige sakene ble det reklamert på andre forhold.

417 dommer – slik gikk det

De fleste boligkjøperne som vinner helt eller delvis vinner fordi det er gitt uriktige eller mangelfulle opplysninger. De fleste uriktige opplysningene er det takstmannen som gir.

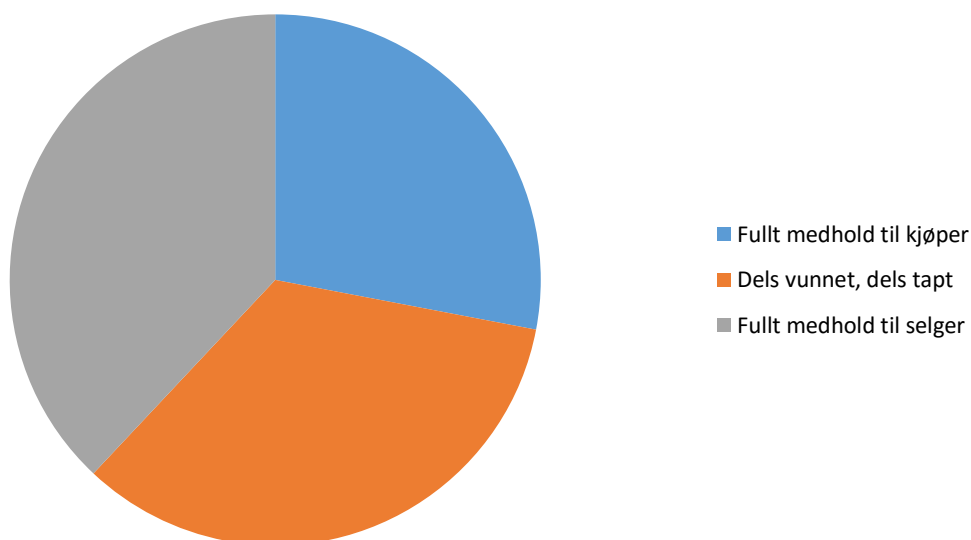
Førstelektor Einar Mo ved Høgskolen i Telemark har gått gjennom 417 dommer over tiårsperioden 2004-2013. 122 dommer er fra tingrettene mens 295 er fra lagmannsrettene. Formålet med

undersøkelsen var å få oversikt over domsresultatene samt hvorfor kjøperne vant frem og hvem som var kilden til uriktige opplysninger gitt av selgerne eller deres representanter. Undersøkelsen omfatter både dommer hvor selgerne hadde eierskifteforsikring og dommer hvor selgerne ikke hadde eierskifteforsikring. Det er ikke opplyst hvor mange selgere som hadde eierskifteforsikring, men eierskifteforsikring har gradvis blitt mer utbredt i denne tiårsperioden, og nå har de aller fleste eierskifteforsikring.

Undersøkelsen viser at kjøperne vinner helt eller delvis i 62 prosent av sakene. Dette er nøyaktig samme antall som i NRKs undersøkelse.

Men selgerne/eierskifteforsikringsselskapene vinner fullstendig i nesten fire av 10 saker (38 prosent), og selgerne/eierskifteforsikringsselskapene vinner helt eller delvis i totalt 72 prosent av sakene. Det er 10 prosentpoeng høyere enn for kjøperne.

Domsresultat i 417 rettssaker, i prosent



Domsresultater i prosent, fordelt på tingrettene og lagmannsrettene samt totaltall for begge rettsinstanser:

Domstol/resultat	Fullt medhold til kjøper	Dels vunnet, dels tapt	Fullt medhold til selger/forsikrings-selskap
Tingrettene	31	30	39
Lagmannsrettene	27	36	37
Totalt for tingrettene og lagmannsrettene	28	34	38

Om tabellen: Gjennomgangen viser at det er små forskjeller mellom rettsinstansene. "Dels vunnet, dels tapt" innebærer at både boligkjøperne og boligselgerne/eierskifteforsikringsselskapet fikk medhold i noen av tvistepunktene.

Protector har gitt Forbrukerrådet oversikt over fordeling av dommene på *sine saker* i tingretten de fem årene 2011-2015. Den viser at forsikringsselskapet vinner 47 prosent av sakene, mens det blir "uavgjort" (dels seier, dels tap) i 24 prosent av sakene. Boligkjøperne vinner i 29 prosent av sakene. Protectors tall viser altså høyere medhold til forsikringsselskapet, og færre uavgjorte saker. Men i 2015 var andelen noe annerledes, ifølge Protectors tall. Da vant forsikringsselskapet bare 38 prosent av sakene, mens boligkjøperne vant 35 prosent. 27 prosent av sakene endte uavgjort.

— Sjansespill

— Undersøkelsen min viser at rettssaker om mangler ved boliger er et sjansespill for begge parter, og spesielt for boligkjøperne, skriver Einar Mo i sin rapport.

Med sjansespill mener han saksomkostnadene. Han viser til at som hovedregel må man vinne tvisten fullstendig eller i det vesentligste for å få dekket saksomkostningene. Når ingen av partene vinner, må kjøperne og selgerne som oftest dekke sine egne saksomkostninger. Selgere som har eierskifteforsikring og kjøpere som har boligkjøperforsikring får som hovedregel dekket alle saksomkostningene av forsikringsselskapene. Kjøpere som ikke har boligkjøperforsikring, kan bruke rettshjelpsdekningen i boligforsikringen eller innboforsikringen. Den har imidlertid en begrensning på som oftest 100.000 kroner. Dessuten er det egenandel, og rettshjelpsdekningen dekker som regel ikke idømte saksomkostninger for motparten.

— Selv om kjøperne får prisavslag, hjelper det lite dersom prisavslaget er betydelig redusert og man ikke får dekket saksomkostningene, som også kan være betydelige, skriver Mo. Han viser også til flere eksempler hvor kjøperne får delvis medhold, men likevel er blitt dømt til å dekke *forsikringsselskapenes* saksomkostninger.

— Et slikt eksempel er lagmannsrettsdommen hvor kjøperen fikk 30.000 kroner i prisavslag, men hvor han måtte betale selgernes saksomkostninger på 125.000 kroner, skriver Mo. I denne saken, fra Borgarting lagmannsrett, hadde kjøperen krevd 228.000 kroner i prisavslag. Men han vant frem i det retten mener er "beskjeden grad", og dermed måtte han dekke 125.000 kroner av selgernes saksomkostninger, som totalt var på 167.000 kroner. I tillegg måtte kjøperen dekke alle sine egne saksomkostninger.

Beløpet på dette er ikke kjent, men dersom egne sakskostnader er på omtrent samme nivå som selgernes saksomkostninger, måtte kjøperen totalt betale i underkant av 300.000 kroner i saksomkostninger, mens han fikk en tiendedel av dette, 30.000 kroner, i prisavslag.

Vinner på brudd på opplysningsplikten

Forskeren hadde på forhånd forventet at de fleste kjøperne vant frem med at boligen har vesentlige feil og mangler. Men det viste seg å ikke være tilfelle.

Når Einar Mo har lagt til grunn hva domstolene har bygget dommen på, viser det seg at to av tre kjøpere som fikk helt eller delvis medhold, fikk det med begrunnelse i at det er gitt manglende eller uriktige opplysninger.

Hvorfor fikk kjøperne medhold



Hvorfor får kjøperne medhold, resultater i prosent, fordelt på tingrettene og lagmannsrettene samt totaltall for begge rettsinstanser:

Domstol/årsak til seier eller delvis seier til kjøperne	Boligen var i vesentlig dårligere stand	Det ble gitt mangelfulle opplysninger	Det ble gitt uriktige og feilaktige opplysninger
Tingrettene	38	34	28
Lagmannsrettene	32	40	28
Totaltall for tingrettene og lagmannsrettene	34	38	28

Om tabellen: Tvistene som er med i utvalget gjelder både der hvor kjøperne fikk delvis medhold og der hvor kjøperne fikk fullt medhold. Også her er det små forskjeller mellom tingrettene og lagmannsrettene.

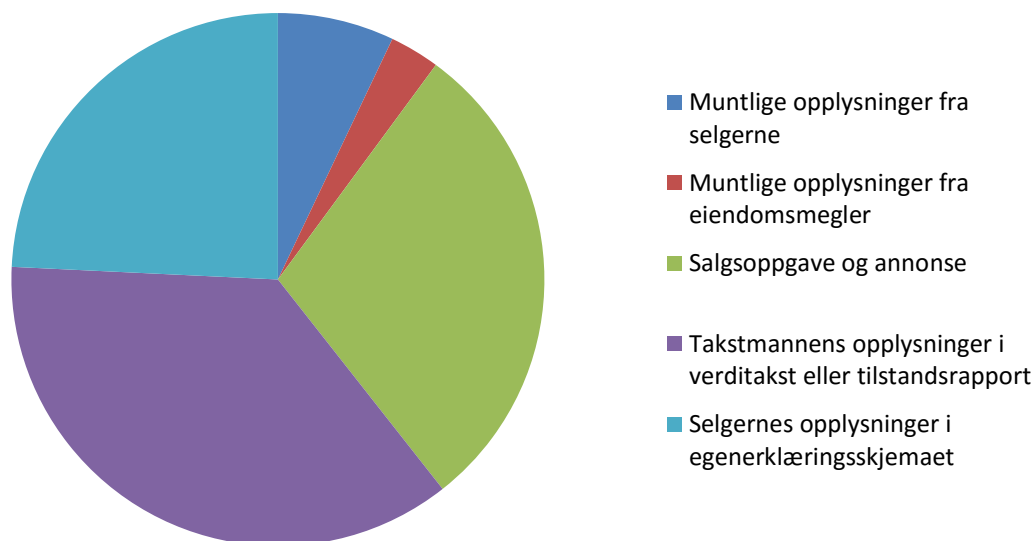
— Det er bemerkelsesverdig at de fleste kjøperne, 66 prosent, vinner helt eller delvis frem med at det har vært brudd på opplysningsplikten, skriver førstelektor Einar Mo i sin rapport.

— Selgerne har fått bistand fra profesjonelle aktører som eiendomsmeglere og takstmenn. Derfor er det overraskende at brudd på opplysningsplikten er årsaken til at så mange boligkjøpere vinner frem, skriver Einar Mo.

Feil fra takstmannen

I mer enn hver tredje dom er det takstmannen som gir uriktige opplysninger (som rammes av paragraf 3-8 i avhendingsloven). Uriktige opplysninger fra takstmannen er i verditaksten eller tilstandsrapporten (som også kalles boligsalgsrapport).

Hvem feilinformerte og hvordan skjedde det



Hvem er kilden for uriktige opplysninger? Er det selgerne, eiendomsmeglerne eller takstmannen? Tall i prosent fordelt på tingrettene, lagmannsrettene og for de to rettsinstansene totalt:

Domstol/hvem feilinformerte	Muntlige opplysninger fra selgerne	Muntlige opplysninger fra eiendomsmegler	Salgsoppgave og annonse	Takstmannens opplysninger i verditakst eller tilstandsrapport m.v.	Selgernes opplysninger i egenerklærings-skjemaet
Tingrettene	4	0	36	29	32
Lagmannsrettene	9	4	27	39	21
Totaltall for tingrettene og lagmannsrettene	7	3	29	36	24

Om tabellen: Muntlige opplysninger omfatter alle opplysninger fra henholdsvis selgerne og megler frem til kontrakten er underskrevet. Salgsoppgave omfatter ikke takstmannens rapport og selgers erklæring, som er skilt ut som egne punkt.

Selgerne og eiendomsmegleren er altså hver for seg kilder i to av de fem punktene. Men forskeren ønsket å skille mellom muntlige og skriftlige opplysninger. Selv om de er likestilt juridisk behandles muntlige og skriftlige opplysninger forskjellig.

Opptellingen viser at muntlige opplysninger i liten grad er årsaken til domfellelser. Men feilaktige opplysninger som meglernes gir enten muntlig eller skriftlig i salgsoppgave eller annonse, er årsaken til at kjøperne vinner helt eller delvis i hvert tredje tilfelle.

31 prosent av de feilaktige opplysningene kommer fra selgerne.

Forskeren mener at en del takstmenn og eiendomsmeglere ikke har sjekket selgernes opplysninger godt nok. Årsaken kan være både begrensede muligheter, men også at skjemaene som takstmennene bruker ikke har god nok kvalitet, og at eiendomsmeglerne ikke kontrollerer selgernes opplysninger godt nok.

— Man kan stille spørsmål ved om eiendomsmeglerens kontroll av opplysninger burde vært mer omfattende, skriver Einar Mo i sin rapport.

Om undersøkelsen:

Undersøkelsen til Einar Mo omfatter boligsalg hvor det var brukt eiendomsmegler eller advokat til å gjennomføre bolighandelen.

Undersøkelsen omfatter ikke høyesterettsdommer fordi de ikke er representative og typiske, da Høyesterett skal avklare prinsipielle rettsspørsmål.

Undersøkelsen omfatter alle dommer i perioden 2004-2013 som er publisert på Lovdata. Kun få tingretter publiserer dommer på Lovdata, men Einar Mo mener utvalget er representativt.

Undersøkelsen omfatter kun forbrukerkjøp. Tomtesalg er holdt utenfor.

Undersøkelsen omfatter ikke saker hvor selgeren er frifunnet på grunn av foreldelse eller fordi det er reklamert for sent.

Stadig flere eierskiftekonflikter

De siste tre årene har antallet saker om avhendingsloven i landets tingretter og i klagenemnda for eierskifte økt med 23 prosent.

Dette viser statistikk fra Finansklagenemnda for eierskiftesaker og fra Domstoladministrasjonen, som har samlet inn tallene fra domstolene. Statistikken gjelder antall innkomne saker.

Tallene for både tingrettene og lagmannsrettene er stabile. Siden 2009 har det årlig vært ca. 800 innkomne saker til landets tingretter og siden 2010 har det vært ca. 100 innkomne saker til landets lagmannsretter.

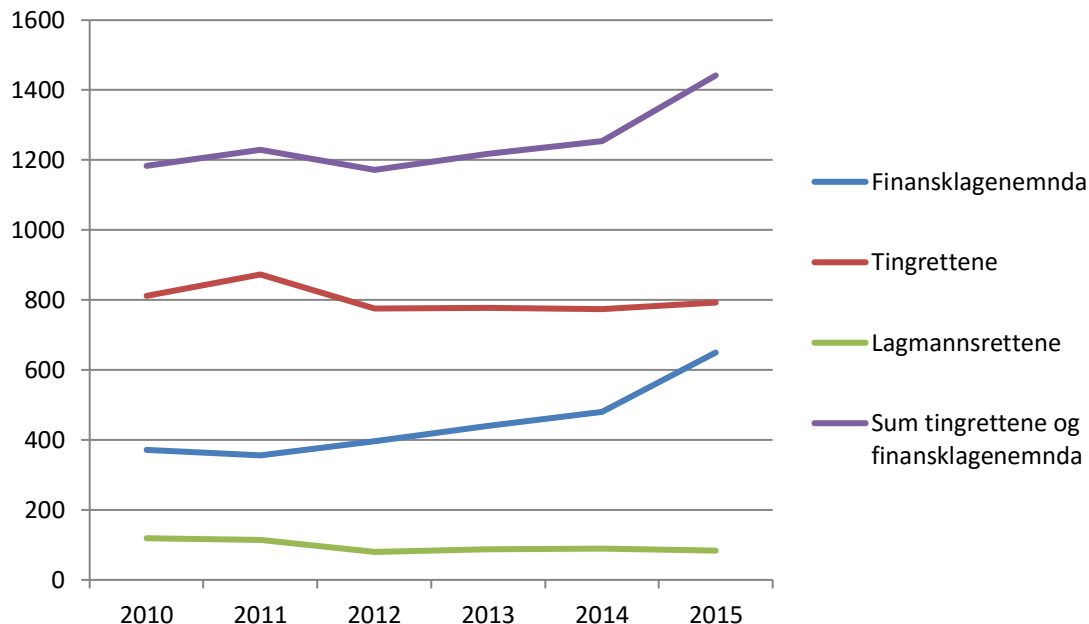
Økningen står Finansklagenemnda for. Frem til 2011 lå antallet innkomne saker stabilt på ca. 400 i året. De siste årene har saksmengden gjort et byks. Bare fra 2014 til 2015 var det en økning på nesten 50 prosent i antallet innkomne saker.

Av alle klagesaker som kommer inn til Finansklagenemndas sekretariat, får ca. 25 prosent medhold i sitt krav. Av de som får avslag i sekretariatet, klager ca. 15 prosent videre til nemnda, hvor ca. 50 prosent gis medhold.

I tingrettene blir ca. 40 prosent av tvistene avgjort ved dom, mens ca. 55 prosent av sakene blir avgjort med en eller annen type forlik (forlik etter rettsmegling ved hjelp av dommer, rettsforlik der partene selv blir enige, eller utenomrettslig forlik før domstolsbehandlingen slik at saken blir trukket). I lagmannsretten blir rundt 50 prosent av ankesakene avgjort med dom, mens ca. en tredel av ankesakene avgjøres med forlik, ifølge tall fra Domstoladministrasjonen.

I Høyesterett er det kun en liten håndfull saker om avhendingsloven hvert år, og på grunn av svært lave tall har Forbrukerrådet ikke laget statistikk av disse tallene.

Innkomne avhendingssaker til Finansklagenemnda samt til tingretten og lagmannsretten:



År	Finansklagenemnda	Tingrettene	Lagmannsrettene	Sum finansklagenemnda og tingrettene
2005	341			
2006	419			
2007	366			
2008	469			
2009	441	832		1273
2010	372	812	119	1184
2011	356	873	114	1229
2012	397	775	80	1172
2013	440	777	88	1217
2014	481	774	89	1255
2015	650	792	84	1442

Om tabellen og grafen: Tallene til Finansklagenemnda går tilbake til 2005.

Domstoladministrasjonen har utarbeidet tallene for tingrettene og lagmannsrettene for Forbrukerrådet. De har ikke sammenlignbare tall for år tidligere enn 2009 for tingrettene og 2010 for lagmannsrettene.

Vi har valgt å slå sammen antall innkomne saker for tingrettene og finansklagenemnda for at det skal bli et representativt bilde på totaltallet. Lagmannsretten behandler anker på tingrettsdommer, og er altså en ny prøving av tvister som allerede har vært i tingrettene.

Finansklagenemnda behandler tvistesaker mellom forbrukere og eierskifteforsikringsselskap. Tvistene i domstolen omfatter alle avhendings saker. En del av disse er tvister hvor enkeltforbrukere ikke er involvert, og det er også saker hvor selger og kjøper er i konflikt med hverandre uten at eierskifteforsikringsselskap er involvert.

Men domstoladministrasjonen klarer ikke å skille på disse sakene i sin statistikk.

Stigende konfliktnivå hos Protector

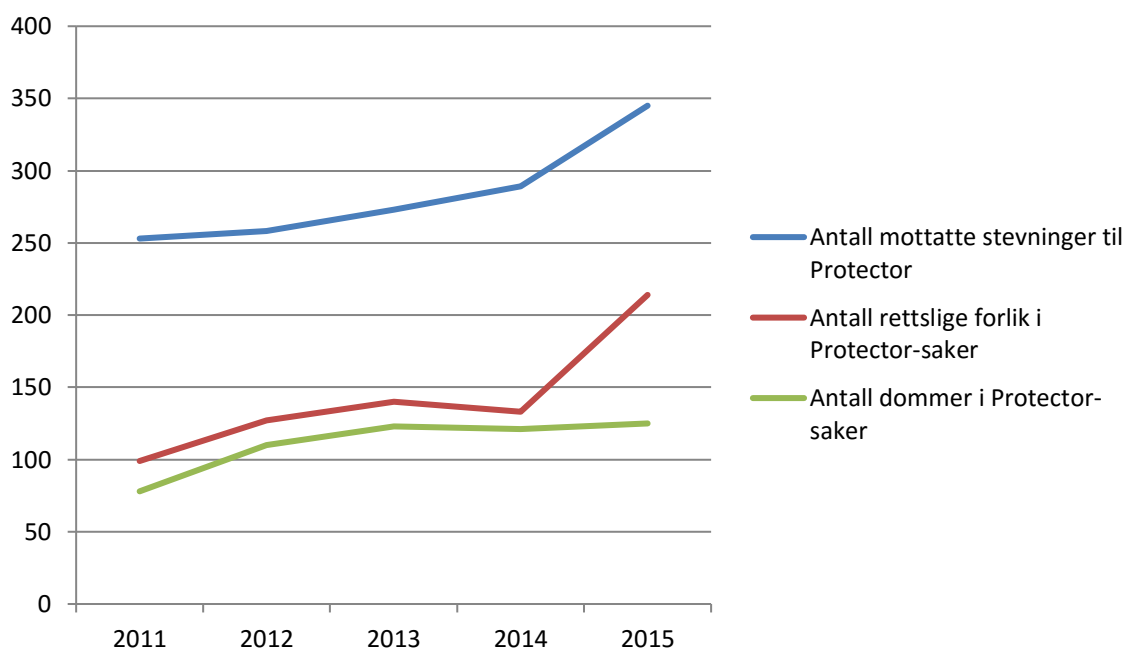
Konfliktnivået i domstolene kan være mer stigende enn tallene fra Domstolsadministrasjonen tyder på. Forbrukerrådet har fått tall fra Protector forsikring, som er det klart største eierskifteforsikringsselskapet.

Disse tallene viser at både antallet stevninger, antallet dommer i tingrettene og antallet rettslige forlik øker i de sakene hvor Protector er involvert.

De siste fire årene har antallet mottatte stevninger økt med 36 prosent. Antall rettslige forlik har økt med over 100 prosent, mens antallet dommer har økt med 60 prosent.

Bare det siste året, fra 2014 til 2015, har antallet stevninger økt med 19 prosent.

— Økningen i stevninger må imidlertid også sees i sammenheng med at det har vært en økning i antall poliser, sier Merete Christensen Bernau i Protector.



	2011	2012	2013	2014	2015
Antall mottatte stevninger til Protector	253	258	273	289	345
Antall rettslige forlik i Protector-saker	99	127	140	133	214
Antall dommer i Protector-saker (i tingrettene)	78	110	123	121	125

Om tabellen og grafen: Kilde: Protector forsikring. Forlik og dommer kommer ikke nødvendigvis i samme år som stevningen blir mottatt.

Domstoladministrasjonen har gjort et eget søk på Protector forsikring. Dette søket bekrefter at det har vært en økning i antallet innkomne saker på Protector fra 2013 til 2015 som er omtrent like stor som tallene fra Protector viser.

Men Domstoladministrasjonen understreker at feilstavelser på firmanavnet kan gi noen avvik. Flere forskjellige skrivemåter er årsaken til at Domstoladministrasjonen ikke kan gjøre tilsvarende søk på de to andre eierskifteforsikringsselskapene Amtrust og Hannover. Men tall Forbrukerrådet har fått fra Norwegian Claims Link, skadeoppgjørsselskapet til disse to selskapene, viser at antallet innkomne stevninger mot de to selskapene var stabilt i 2014 og 2015 på ca. 255 stevninger i hvert av disse årene.

Det tyder på at det er Protector som står for økningen i antallet stevninger og rettssaker.

Vedlegg 2: Historiene fra boligkundene

Brita og Jack, del 1:

— Vi har levd på fiskeboller og te

Utenfor rettssal 427 i Oslo tingrett 12. januar 2016 sitter boligkjøper Brita og prater med advokaten sin, Ola Fæhn.

Det er 10 minutter til retten settes når advokat Stian Bones fra Protector forsikring kommer. De hilser høflig, og går inn i rettssalen. Presis klokka ni kommer dommerfullmektig Lena Skjold Rafoss. Det er klart for en tre dager lang kamp om sannheten, penger — og æren. En kamp som blir avgjørende for om Brita og sønnen Jack kan bli boende i eneboligen sin.



Brita og hennes advokat Ola Fæhn. I midten: Dommerfullmektig Lena Skjold Rafoss. Til høyre: Protector's byggmester Pål Pedersen. (Foto: Geir Røed).

Brita kjøpte boligen for snart fem år siden, sommeren 2011, og ga 7,6 millioner kroner etter budkamp. Sommeren etter innflytting oppdaget hun og sønnen Jack, som også bor der, problemer med det elektriske anlegget. Fra september 2012 til mars 2014 sendte de en rekke reklamasjoner på feil ved dette anlegget, samt på vann- og råteskader, feil legging av yttertak, sprekker i betongen i kjelleren og på mangelfull drenering og jording rundt boligen.

En strøm av sakkyndige har vært på befaring, og totalt er det innhentet åtte sakkyndige rapporter fra eksperter som er engasjert av både kjøperne og eierskifteforsikringsselskapet. Men Brita og Jack nådde ikke gjennom med reklamasjonen. Protector avviste alle krav.

Etter hvert engasjerte Brita og Jack et gravefirma for å utbedre dreneringen og lage en trapp. 15. mars 2014 tok klagesaken en dramatisk vending. Brita og Jack oppdaget plutselig at en av veggene på huset bulte innover, og det ble satt i gang strakstiltak slik at huset ikke skulle kollapse.

Senere har det blitt dokumentert at gravefirmaet brukte en altfor tung gravemaskin til arbeidene. Huset tålte rett og slett ikke tyngden til gravemaskinen.

Kjøperne reklamerte på skadene. Gravefirmaet hadde ansvarsforsikring i Protector, tilfeldigvis det samme selskapet som sto for eierskifteforsikringen. Dermed var Protector innblandet i saken gjennom nok en forsikring.



Eneboligen ligger i et veletablert strøk i Oslo, bare noen hundre meter fra den attraktive marka. (Foto: Geir Røed).

Brita og Jack byttet ut advokaten de hadde fra boligkjøperforsikringsselskapet Help, med en av landets mest kjente og erfarne advokater på feltet.

Ola Fæhn har i nesten 20 år drevet advokatfirmaet "Forbrukeradvokaten". Han er ofte på TV som boligkjøperens advokat. Nå skal han inn i en ny duell med eierskifteforsikringsselskapet Protector. Det er ikke første gang.

Brita og Jack mener utbedringskostnadene og andre tap utgjør totalt tre-fire millioner kroner. Selv om de godtar noen fradrag på denne summen, og Protector like før rettssaken valgte å erkjenne ansvar for noe, står partene milevis fra hverandre.

Protector møter vel forbredt. Advokat Stian Bones har med seg Pål Pedersen, som er fast ansatt byggmester i Protector. Han har tatt plass i en krok i rettssalen, og taster ivrig på kalkulatoren sin. I en av pausene begynner han å prate med oss om det høye kravet fra kjøperne.

— Jeg kan bygge en god enebolig for fire millioner, sier han akkurat idet dommeren kommer inn og setter retten igjen.

Brita og sønnen Jack er ikke de eneste som må møte et eierskifteforsikringsselskap i retten. Ifølge tall fra Domstoladministrasjonen kommer det årlig inn rundt 900 avhendingssaker til domstolene. Mange av disse sakene er mellom boligkjøper og eierforsikringsselskap.

Men hver sak er unik. Også saken mellom Brita og Protector. Det mest spesielle med denne saken er at kjøperen er eldre. Brita er 73 år.

Hun hadde ikke planlagt å sitte i rettssalen denne januardagen i 2016. Hun ville mye heller vært ute i marka. Etter en frisk formiddagstur ville hun gått hjem og kanskje laget seg en hyggelig lunch, kost med bikkja og slappet av med avisen.

Men pensjonisttilværelsen ble ikke slik hun hadde tenkt. I snart to år nå har hun og sønnen Jack (37) bodd på to bittesmå rom, kjøkken og bad, mens resten av eneboligen repareres.

Mer om det senere. Tilbake til rettssal 427. Mens Britas advokat holder sitt innledningsforedrag, lager vi en liste over alle forholdene som gjør nettopp denne saken representativ og illustrerende:

* Selgeren tegnet eierskifteforsikring hos Protector, som er den dominerende aktøren på eierskifteforsikringsmarkedet.

- * Selgeren er ikke i retten. Han har flyttet til Portugal, og stemmen hans vil i løpet av tre dager kun være tilstede en kort stund når han avgir sitt vitnemål over telefon. Han gjør som de fleste selgere. Han overlater kampen om pengene og sannheten til de han har betalt for å gjøre nettopp det; eierskifteforsikringsselskapet.
- * Kjøperne har tegnet boligkjøperforsikring, slik stadig flere boligselgere nå gjør. De har tegnet forsikringen hos den dominerende aktøren Help.
- * Striden er kompleks. Brita og Jack har reklamert på en lang rekke forskjellige forhold ved boligen.
- * Striden har pågått over flere år. De kjøpte boligen 4. juli 2011, for snart fem år siden.
- * Striden har involvert et stort antall sakkyndige og til sammen åtte sakkyndige rapporter.
- * Det står om mye penger. Opptil tre-fire millioner kroner. Mye for Protector, enda mer for Brita og Jack.
- * Kjøperne har vært misfornøyd med hjelpen de har fått fra Help. Så misfornøyd at de i stedet har engasjert en privat advokat.
- * De sakkyndige krangler om hva som er feil, og hvor mye det koster å utbedre feilene og manglene.
- * Protector har ikke erkjent ansvar. Tidlig i prosessen kom de ifølge kjøperne med et forlikstilbud på 100.000 kroner, men uten å erkjenne ansvar.
- * Noen av de sakkyndige kommer fra samme familie og fra et firma i Drammen som ofte brukes både av eierskifteforsikringsselskapene, boligkjøperselskapene og av private advokater. De er velkjente aktører i bransjen.

Advokat Fæhn og advokat Bones bruker mange timer på sine innledningsforedrag. Ikke før klokka 15.43 på ettermiddagen er det Britas tur til å forklare seg.

— Dette skulle være en generasjonsbolig for meg og sønnen min, begynner hun.

— Prospektet var så skinnende og fint. Og ved overtakelsen sa selgeren til oss at vi kunne finne et og annet støvkorn. Men det stemte ikke. Vi har kjørt bort mange containere med ”støvkorn”, sier Brita.

Mens vintermørket legger seg over Oslo, forteller hun om dagen da den ene veggen holdt på å kollapse. Hun ble så sjokkert. Så redd.

— Da kunne det gått liv tapt.

En annen fare, som ikke er så ”plutselig”, er det elektriske anlegget. Brita forteller om hvordan det er å bo i en bolig hvor sakkyndige sier at det er livsfarlig å bruke stikkontaktene.

— Jeg bruker hele pensjonisttilværelsen på denne saken. Pengene går bare én vei. Ut av kontoene våre. Vi spiser fiskeboller og drikker te. På fire år har vi ikke gjort *noe* hyggelig. Dette bygget har blitt fulltidsjobben vår.

Brita kaller ikke boligen for hjemmet. Bare bygget.



Brita og Jack (t.v.) møter Protector's sakkyndige, far Ole Sander Espegard (t.h.) og sønn Tormod Espegard på den rettslige befaringen i boligen. (Foto: Geir Røed).

Dagen etter tar vi drosje opp til boligen for rettsbefaring. Der blir det etter hvert folksomt. Vi møter sønnen Jack, som har hatt hovedansvaret for alt det praktiske arbeidet med huset.

Nå er også mange av de sakkyndige på plass. Kjøperne er representert ved takstmann Pål Sandli, mens hele tre takstmenn fra Protector er til stede.

De tre er Pål Pedersen, som fulgte saken også dagen før, samt sønn Tormod Espegard og far Ole Sander Espegard. De er henholdsvis byggmester og takserer, og elektroinstallatør og elektrotakstmann.

Far og sønn Espegard har mange eierskifteoppdrag og er kjent i bransjen. Men ikke utenfor. De søker ikke publisitet.

De neste timene går vi rundt i boligen med Jack som omviser, mens advokatene og de sakkyndige diskuterer i påhør av dommerfullmektig Lena Skjold Rafoss.

Det snakkes juss og byggteknikk som ikke er så lett å forstå for de av oss som hverken er bygningskyndige eller jurister.

Men når vi plutselig ser en rød og hvit plastpose fra taxfreebutikken på Copenhagen airport Kastrup, blir ting forståelig. Plastposen er tapet fast bak panelet på en av ytterveggene.

— Fuktsperre for isolasjon. Det var en bit som tydeligvis manglet, sier kjøpernes takstmann Pål Sandli tørt.

Men hvorfor en Kastrup-plastpose? Selgeren av boligen jobbet i luftfarten, og var ofte på Kastrup.



Når det ikke var nok med vanlig fuktsperre-plast, ble det under den forrige eieren tid brukt en rød plastikkpose fra Kastrup. Disse bildene var hengt opp under befaringen, og viser hvordan det så ut bak panelet. (Foto: Geir Røed).

Brita holder seg mesteparten av tiden i bakgrunnen. Med alvorlig mine betrakter hun det som på mange måter ligner et teaterstykke utspille seg i hjemmet hennes. Eller bygget.

På slutten av den fire timer lange befaringen er vi i det vi oppfatter som stua. Brita og Jack har i lang tid bodd på to rom, kjøkken og bad, mens resten av huset er en byggeplass. Det er kummerlig og trangt.

Vi blir fristet til å sette oss ned på det vi tror er sofaen.

— Det er senga mi. Men bare sitt, sier Brita.

Vi spretter likevel opp mens vi spør hvordan det er å bo slik.

— Må man så må man. Men vi gleder oss til vi har vunnet saken, sier Brita.

Hun og Jack er sikker på seier.

Les mer om denne saken og dommen under enkeltomtalen av de 22 dommene, samt helt til sist i dette vedlegget.

Brita og Jack har sagt ja til å bli omtalt i rapporten. Men de ønsker ikke at deres etternavn blir brukt, eller at adressen på deres bolig blir oppgitt.

Kvalitativ undersøkelse av 22 rettssaker:

— Vi har bedre rettigheter når vi kjøper brødrister enn bolig til 12 millioner

— Vi har følt oss stigmatisert og kriminalisert av eierskifteforsikringsselskapet, sier boligkjøperne som i 2007 kjøpte en enebolig full av feil og mangler. Nå nesten 10 år senere er nesten ingenting utbedret.



Taksteinen på huset var ifølge boligkjøperne så dårlig festet at de rett og slett bare falt ned. (Foto: Boligkjøperen).

Det var drømmeboligen. Beliggende på en av de flotteste adressene i Asker. Eneboligen til 11,8 millioner kroner ble av eiendomsmegleren beskrevet som et "sommerparadis" med "høy teknisk standard og med omfattende bruk av kvalitetsmaterialer".

Men boligen har ikke blitt et paradis for kjøperne. Etter overtakelsen oppdaget de flere feil og mangler, og dermed startet en årelang prosess som fortsatt ikke er ferdig.

Totalt har 10 sakkyndige gjort undersøkelser og skrevet rapporter. En av kjøpernes sakkyndige kom frem til at utbedringene vil koste over seks millioner kroner.

— Protector nektet alt

Men eierskifteforsikringsselskapet Protector har avvist alle krav.

— I vår naivitet trodde vi at eierskifteforsikringen dekket manglene. Men Protector har nektet alt. De ville ikke megle, og vi har aldri fått forlikstilbud, forteller kjøperne.

I tingretten tapte kjøperne fordi forsikringsselskapet nådde frem med at det ble reklamert for sent. I lagmannsretten hevdet Protector at manglene kunne utbedres for 344.000 kroner. Siden det utgjør under tre prosent av kjøpesummen, mente Protector at manglene ikke var vesentlige nok. Dessuten sto Protector fortsatt på at kjøperne ikke har reklamert tidsnok.

— Belastende

Dommen i lagmannsretten falt i april 2015. Kjøperne fikk delvis gjennomslag, og fikk 2,1 millioner kroner i prisavslag til utbedringer. Men kjøperne føler ikke at de har vunnet. De har fått mye mindre i prisavslag enn det de mener er nødvendig.

Ni år etter innflytting har de bare gjort noen kosmetiske utbedringer.

— Vi har hverken våget eller hatt lyst til å gjøre noe så lenge rettssakene har pågått. Rettssakene har vært fryktelig belastende.

Dessuten er kjøperne rådvile. De forteller at de møter like mange meninger som mennesker om hva de bør gjøre.

— Ekspertene sier forskjellige ting. Men én ting er sikkert: Vi bor i et skjevt hus som vi ikke vet nøyaktig hva det vil koste å reparere. I løpet av årene har vi jo funnet stadig flere feil og mangler, og vi frykter det kan være mye mer.

— Mangel på rettigheter

Kjøperne er frustrert over mye. Blant annet det de opplever som en total mangel på rettigheter i boligkjøp.

— Når vi kjøper en brødrister til 200 kroner har vi svært gode forbrukerrettigheter. Men når vi kjøper en bolig til 12 millioner kroner er vi egentlig rettsløse. Og det med den viktigste investeringen man gjør i livet.

Kjøperne er ressurssterke, og de mener det nesten er en forutsetning for å kunne kjempe mot et eierskifteforsikringsselskap. Likevel ble de overrasket over hvordan eierskifteforsikringen fungerte, og hvordan forsikringsselskapet har møtt dem.

— Vi har følt oss stigmatisert og kriminalisert. Vi fikk helt bakoversveis i retten da vi fikk kraftige beskyldninger imot oss.

Mareritt

Kjøperne måtte betale over 300.000 kroner av egne saksomkostninger, og har fått prisavslag for bare en tredel av det et takseringsfirma kom frem til like før lagmannsrettssaken. Nå frykter de at de i verste fall må rive huset for å få det helt rett og ikke skjevt.

— Én ting er pengene. En annen ting er all tiden vi har brukt. Nå har det gått ni år, og vi har knapt begynt på utbedringene.

Forbrukerrådet har dybdeintervjuet totalt 21 boligkjøpere som har kommet i en så alvorlig konflikt med eierskifteforsikringsselskapet at det har blitt rettssak. I tillegg har vi intervjuet 17 selgere og vært i kontakt med ytterligere tre selgere som ikke har ønsket å stille til intervju. Én kjøper og tre selgere har vi ikke greid å få kontakt med.

Den gjennomgående tilbakemeldingen fra boligkjøperne er at det har vært et mareritt, som både har kostet penger og livskvalitet. Det som kan se ut som den mest alvorlige saken av de 22 sakene Forbrukerrådet har gått gjennom, er rottesaken i Trondheim.

Lyder av rotter

I september for snart fire år siden kjøpte ei kvinne en leilighet i en bygård i Trondheim som ifølge eiendomsmegleren har god standard, og som ble pusset opp både innvendig og utvendig for to år siden.

Men like etter innflytting startet marerittet. Kjøperen og hennes datter kjente en stram lukt og lyder av rotter som krafset i vegger og etasjeskiller. Både tingretten og lagmannsretten kom frem til at kjøpet skal heves, og at kvinnen får tilbake hele kjøpesummen samt utlegg hun har hatt.

Lagmannsretten viser til at det lenge var gjort et betydelig arbeid for å få fjernet rottene, men at rottene fortsatt var på eiendommen. Fordi det er svært usikkert hvor mye det vil koste å løse problemet, konkluderte lagmannsretten med at prisavslag i stedet for heving ikke vil være riktig. Men eierskifteforsikringsselskapet Protector gikk imot heving. I lagmannsretten hevdet de at det vil koste 100-200.000 kroner å fjerne rottene. Beløpet skal dekke graving og tetting av adkomsten for rottene.

Protector mener også at kjøperen ikke skal få hele dette beløpet. De mener det skal gjøres trekk for standardheving og for at selgerne har opplyst om rotteproblemene.

— Psyker oss ut

Kjøperen av rotte-leiligheten i Trondheim er ikke den eneste som har opplevd en tøff prosess mot eierskifteselskapene.

Kjøperne av en enebolig hvor takbelegget rett og slett blåste av, har dette synet på eierskifteforsikringsselskapet Protector.

— Protector vil helst ikke betale et eneste øre. Vi føler at de trenerte saken. Alle frister ble utnyttet til siste dag. Alle brev kom på siste frist, også anken til lagmannsretten. Vi mener de forsøker å psyke ut kundene, slik at vi til slutt ikke gidder mer.

En annen av kjøperne i undersøkelsen, en godt voksen kvinne som klaget på omfattende fuktskader, glemmer ikke da hun fikk avslag fra eierskifteforsikringsselskapet.

— Jeg fikk et standard avslagsbrev med en tekst som gjorde at jeg følte meg veldig dum. Hadde jeg vært 25 år, hadde jeg neppe gått videre. Jeg forstår at mange gir opp etter første avslag, sier kvinnen.

Hun trodde eierskifteforsikringen er en nøytral forsikring som skal finne en løsning for kjøper og selger.

— Men det er langt fra sannheten. Det er skremmende slik det har blitt.

På verdigheten løs

For noen har prosessen vært altoppslukende, og det har gått på bekostning av både familieliv, arbeid og hobbyer. For en alenemor fra Kristiansand har rettssaken mot eierskifteforsikringsselskapet gått nesten på verdigheten løs.

Hun reklamerte da en stor støttemur bak huset raste ut, men tapte fullstendig i tingretten. Hun lot være å anke, og forteller at årsakene til det er at hun ikke har penger samtidig som hun har aleneansvar for både barn, hus og lån. Hele saken beskriver hun dessuten som nedverdiggende.

— Jeg tapte, og må betale saksomkostningene til et stort forsikringsselskap. Det føles ikke rettferdig, forteller kvinnen. I ettertid angreir hun på at hun gikk til sak.

— Da kunne jeg heller brukt de 140.000 kronene jeg må betale i saksomkostninger på å utbedre muren, sier hun.

— De skremmer oss

Kjøperen av en tomannsbolig i Oslo er svært kritisk til dagens ordning med eierskifteforsikringer. Hun gikk til sak etter at det ble funnet stokkmaur i boligen hun nettopp hadde kjøpt, og fikk delvis medhold i tingretten.

— Det blir mye mer konfliktdrivende med slike forsikringer og advokater. Jeg får en profesjonell motpart som tjener på å gjøre saken dyr for oss, og som skremmer oss kjøpere. Deres mål er at vi skal gi opp. At vi skal bli så redd hele prosessen, for det har jeg vært.

Det aller verste for henne har vært forsikringsselskapets forslag om å legge ut åte, for på den måten å bekjempe stokkmauren.

— Man kan ikke ha et hjem hvor man hvert år legger ut åte. Det forslaget til løsning viser at forsikringsselskapet har en totalt manglende forståelse for vår situasjon.

— Orker ikke en runde til

Kjøperen av et småbruk i Østfold ønsket seg et sted hun kunne være i sommerhalvåret, mens hun skulle tilbringe vinterhalvåret i Bærum. Hun kjøpte småbruket i 2009 med et perspektiv på 10 år.

— Jeg trodde jeg ikke måtte gjøre noe på 10 år. Småbruket virket å være i god stand. Men det har ikke gått helt som planlagt, forteller kvinnen.

På syv år har hun nesten ikke greid å oppholde seg der på grunn av fuktskader. Hun har tapt i både Finansklagenemnda, tingretten og lagmannsretten. Nå står småbruket tomt, og hun vet ikke hva hun skal gjøre med det.

En utmattende runde mellom kjøperne og eierskifteforsikringsselskapet kan føre til at terskelen blir høyere for å gå på enda en runde. Ekteparet som kjøpte en enebolig på Hadeland i Oppland vant frem i sitt krav om at et bad måtte utbedres. De fikk avklart sin sak i løpet av bare to år, og striden var isolert til et bad. Likevel ville de ikke ta en ny runde med reklamasjon da de oppdaget mugg på takbjelker på yttertaket, fordi det etter deres skjønn ikke er god nok lufting.

— Vi orker rett og slett ikke en runde til, sier kjøperne.

— Brikker i et spill

Også selgere er kritisk til boligskifteforsikringsselskapene. Selgerne av et hus i Buskerud var parter i en sak hvor både Help, Protector, Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL var involvert.

— Vi forsikringstakere er en uinteressant brikke i et stort spill. Dette er en kamp mellom selskapene om hvem som skal tape minst mulig. Vi får ikke engang informasjon om hva som skjer i saken, sier de.

Forbrukerrådet har spurt kjøpere og selgere om de opplever dagens ordning som konfliktdrivende, om boligskifteforsikringer (eierskifteforsikringer og boligkjøperforsikringer) øker konfliktnivået. Tre fjerdedeler av kjøperne og selgerne svarer ja, mens den siste fjerdedelen svarer nei.

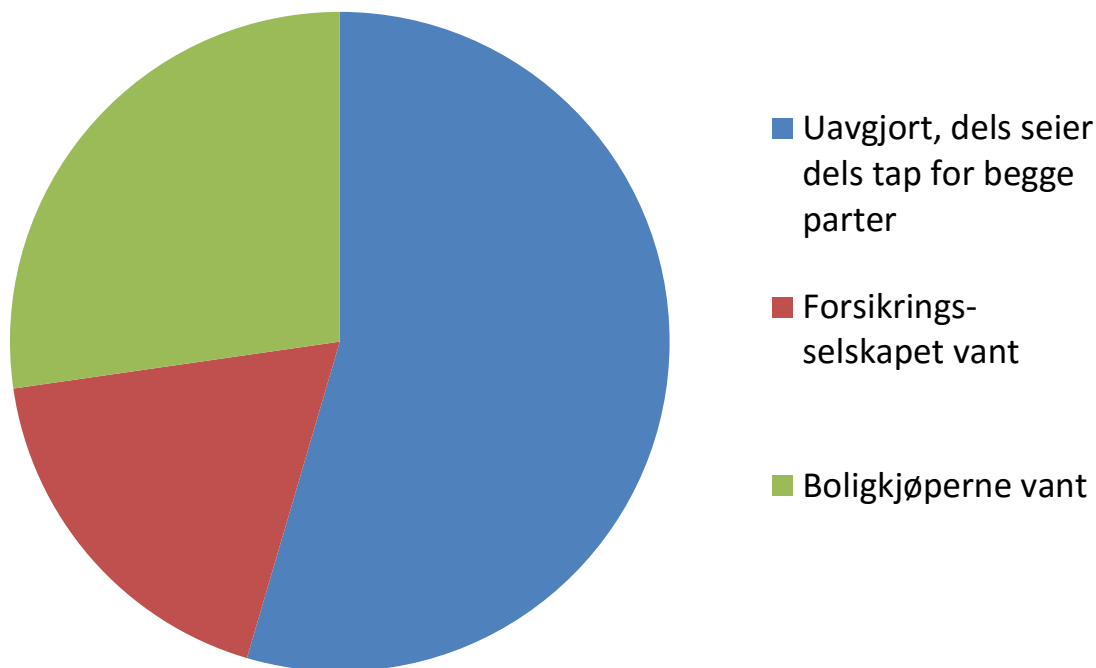
Men den overveiende delen av de 17 selgerne er imidlertid fornøyd med sitt eget eierskifteforsikringsselskap og hvordan selskapet har håndtert klagen fra kjøperne.

— Det var en grei prosess. Vi er fornøyd med eierskifteforsikringsselskapet. De gjorde jobben sin, er gjennomgangen fra de fleste selgerne.

Også blant kjøperne finnes det de som har gode erfaringer med prosessen mot eierskifteforsikringsselskapet. Ekteparet i Halden som gikk til sak på grunn av avskalling av puss på utvendig fasade, og som vant en full seier, synes prosessen på mange måter har gått greit.

— Men forsikringen var nok ikke for oss som kjøpere, sier de tørt.

Uavgjort i 12 saker



Av de totalt 22 sakene vi har gått gjennom, har kjøperne vunnet fullstendig i seks saker, mens de har fått delvis gjennomslag i 12 saker — at saken på mange måter har endt uavgjort mellom kjøper og selger. I bare fire av sakene har kjøperne tapt og ikke fått noe medhold. I 10 av sakene hadde kjøperne boligkjøperforsikring. Tallene er små, men fordelingen av vunnet, delvis vunnet og tapt er omtrent den samme for disse 10 kjøperne som for kjøperne som ikke hadde boligkjøperforsikring.

I det følgende tar vi for oss konkrete punkter gruppert etter tema:

Takstmenn og sakkyndige:

Nesten alle kjøperne har dårlige erfaringer med de sakkyndige og takstmennene som har vært involvert. Kjøperne er spesielt oppbrakt over de sakkyndige og takstmennene som forsikringsselskapet har sendt. Noen ganger er også domstolene det. I saken om blokkleilighet i Oslo hvor det var påvist omfattende fuktskader, sendte eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL en takstmann fra et takst- og entreprenørfirma

Kjøperne har dårlige erfaringer med sakkyndige og takstmennene — og hvordan utbedringer foreslås.

som eierskifteforsikringsselskapene ofte bruker.

Takstmannen la frem et pristilbud på utbedring som var nesten halvparten så dyrt som utbedringen kjøperen allerede hadde foretatt. Amtrust/NCL mente at dersom kjøperen skulle få prisavslag, måtte det billigste utbedringsalternativet legges til grunn.

Hverken tingretten eller lagmannsretten er enig i dette.

— Denne takstmannen var på befaring på et tidlig tidspunkt og så ikke det totale skadeomfanget. Han tok ikke høyde for at veggene måtte rives i sin helhet på alle berørte rom og at det førte til mer omfattende elektrikerarbeid. Hovedforskjellen mellom tilbudet fra takstmannens firma og de faktiske utbedringskostnadene er nettopp elektrikerarbeidene, skriver lagmannsretten i sin dom.

I en annen sak som gikk for tingretten, hadde kjøperne fått innhentet et pristilbud for utbedring av avskalling av puss på utvendig fasade. Tilbudet var på 527.000 kroner.

En håndverker utarbeidet på oppdrag for eierforsikringsselskapet et pristilbud som lå ca. 140.000 kroner lavere. Men i retten viste kjøperne til at denne håndverkeren hadde utarbeidet prisoverslaget uten at han hadde vært på befaring. Han hadde heller ikke tatt med utgifter til opphold, reise og kost for håndverkerne.

Også retten var skeptisk til tilbudet, og skriver i dommen at de ikke er overbevist om at dette tilbudet er tilstrekkelig for å få utbedret mangelen.

Bare to av kjøperne som er intervjuet sier de har god erfaring med takstmennene. De aller fleste har dårligere erfaringer.

En av årsakene til høyt konfliktnivå mellom kjøpere og eierskifteforsikringsselskapet ser ut til å være *hvordan* forsikringsselskapets sakkyndige og takstmenn foreslår å utbedre feilen eller mangelen.

I en sak som gikk for tingretten fikk kjøperne av en bolig på Hadeland medhold i at et bad skal utbedres for lekkasje. Kjøperne krevde at blant annet rør og avløp må skiftes ut, og viste til sakkyndigrapport hvor dette var beregnet å koste 185.000 kroner.

Tingretten mente at det holder med lokal utbedring, slik forsikringsselskapets sakkyndige foreslo. I dette tilfellet innebærer det at det legges smøremembran rundt lekkasjepunktet før det legges nye fliser. Dette koster 50.000 kroner.

— Vi er glade for at vi vant frem. Men vi har ikke en sjanse til å reparere skaden for 50.000 kroner, sier kjøperne.

I en sak fra Toten oppnevnte tingretten en sakkyndig som skulle ta stilling til hvordan en stor støttemur skulle repareres. Rettens sakkyndige var enig med kjøpernes sakkyndige, og tingretten legger i sin dom stor vekt på vurderingene fra begge disse sakkyndige.

Men da størrelsen på prisavslaget skulle måles ut, valgte tingretten å følge eierforsikringsselskapets sakkyndige. Han mente utbedring av muren kunne gjøres for 471.000 kroner, som var godt under halvparten av beløpet de sakkyndige til retten og kjøperne kom frem til.

Selv om prisanslaget fra forsikringsselskapets sakkyndige også var et bindende pristilbud, våget ikke kjøperne å la dette firmaet utbedre muren.

— Vi fryktet de ville trikse med jobben, sier kjøperne.

Standardheving:

Et konflikttema er ofte hvor stort fradrag det skal gjøres for standardheving i forbindelse med utbedringer.

Eierskifteforsikringsselskapene krever gjerne fradrag for det de mener er standardheving, og det er ofte aksept for dette både hos kjøperne og hos domstolene. Men ikke alltid.

Kjøperne av en leilighet i en firemannsbolig i Trondheim gikk til sak mot eierskifteforsikringsselskapet fordi en loftshybel som tilhørte leiligheten manglet godkjent rømningsvei.

Kjøperne vant i lagmannsretten, og de fikk nok penger til å bygge godkjent rømningsvei, slik at hybelen kan leis ut på forsvarlig måte. Men eierskifteforsikringsselskapet mente det skulle gjøres fradrag for standardheving.

— Oppgradering til forskriftsmessig standard medfører standardheving som det må gjøres skjønnsmessig fradrag for, hevdet forsikringsselskapet i lagmannsretten. De fikk ikke medhold.

— Lagmannsretten finner at det ikke er grunnlag for fradrag. De nødvendige utbedringene kan ikke ses å tilføre seksjonen nevneverdig verdi ut over det som trengs for å bringe den i samsvar med forskriftskravene, skriver lagmannsretten i sin dom.

Forlikstilbud:

Nesten alle kjøperne fikk avslag på sine krav da de reklamerte til eierskifteforsikringsselskapet.

— Vi foreslo forlik på 120.000 kroner, men vi ble avvist med en gang, forteller kjøperne av en bolig hvor takbelegget blåste av. Men i retten vant kjøperne en full seier, og fikk mer i erstatning.

Unntaket fra alle avslagene er hyttekjøperen som fikk forlikstilbud på i underkant av 100.000 kroner. Senere økte forsikringsselskapet til drøyt 100.000 kroner, ifølge kjøperen. Han avslo begge tilbudene, og fikk til slutt 361.000 kroner i prisavslag.

Nesten alle fikk avslag på kravet sitt — også alle boligkjøperne som fikk hevet kjøpet.

Et par som kjøpte en enebolig i Røyken for fire millioner kroner, fikk hevet hele kjøpet på grunn av mangler på fundamenteringen, dreneringen, setningsskader og et høyt radonnivå. De får igjen kjøpesummen på fire millioner, alle sine utlegg samt over halvannen million kroner i forsinkelsesrenter, ifølge kjøperne.

Det er langt fra alle disse millionene til 150.000 kroner, som forsikringsselskapet tilbød kjøperne i et forsøk på forlik.

— Det var en latterlig sum. Vi følte det var en stygg og ufin handling å forsøke å friste oss. 150.000 kroner netto er jo en del penger. Men for oss var det ikke et alternativ å si ja. Vi mente vi hadde en god sak, sier kjøperne.

Men for kjøperne kan det også vise seg å være feil å avslå et forlikstilbud fra eierskifteforsikringsselskapet når tilbudet gjerne kommer et stykke ut i prosessen. Kjøperne av en enebolig i Fredrikstad gikk til sak på grunn av flere påståtte mangler. Men de tapte i tingretten, og må også betale totalt 350.000 kroner i saksomkostninger.

Før rettssaken kom eierskifteforsikringsselskapet med et forlikstilbud på 150.000 kroner, og under rettssaken kom et nytt tilbud om forlik på 250.000 kroner, ifølge opplysninger fra kjøperne.

— Vi avsto begge. Vi trodde vi hadde en god sak, sier kjøperne — som altså tok feil.

I en annen sak, hvor kjøperne av en eldre bolig i Buskerud gikk til sak over mange påståtte feil og mangler, tilbød eierskifteforsikringsselskapet Protector et prisavslag på inntil 275.000 kroner etter at kjøperne hadde tapt fullstendig i tingretten, og før lagmannsrettsbehandlingen.

Noe senere, like før saken kom opp for lagmannsretten, ble beløpet økt til 500.000 kroner.

Kjøperne sa fortsatt nei, men fikk i lagmannsretten kun tilkjent 454.000 kroner.

Meglerkritikk:

Flere kjøpere kritiserer eiendomsmeglerne, som de mener er mer opptatt av å style boligene og få høye priser enn å innhente viktige opplysninger og bringe dem videre til interessentene.

Et par som kjøpte et rekkehus i Trondheim gikk til sak fordi de mente at de ikke hadde fått vite at det var det de mener er omfattende gang- og sykkeltrafikk på en åpen passasje over eiendommen. Kjøperne gjorde tellinger etter at de flyttet inn, og kunne dokumentere at det var i underkant av 50 passeringer i døgnet.

I markedsføringen til eiendomsmegleren ble det poengtert at boligen ligger innerst i en blindvei i et lite trafikkert område.

Kjøperne fikk medhold i sitt krav om prisavslag. Men flere av naboene har reagert kraftig på kjøpernes opptreden i forbindelse med reklamasjonen, og kjøperne vedgår at naboforholdene er ødelagt.

Kjøperne mener alt dette kunne vært unngått dersom eiendomsmegleren hadde informert om gjennomgangstrafikken. Da ville ikke kjøperne kjøpt. Kjøperne mener eiendomsmegleren gjorde en dårlig jobb.

— Eiendomsmeglere burde hatt større undersøkelsesplikt og større opplysningsplikt. Det er frustrerende at eiendomsmegleren ikke har noe ansvar og ikke må stå til rette for opplysningene i prospektet. Der skapes det et inntrykk av at det ikke er trafikk over eiendommen. Meglerne skummer i stedet fløten og håver inn penger, sier kjøperne.

En annen boligkjøper i Trondheim, som kjøpte en bolig som var full av rotter (også omtalt tidligere i rapporten), er kritisk til det hun mener var underkommunikasjon fra eiendomsmegleren.

I egenerklæringsskjemaet skrev selgerne at det er rotter på eiendommen, men ikke i leiligheten. De fortalte ikke at de året før salget hadde engasjert skadedyrfirma i forsøk på å bekjempe rottene.

På grunn av teksten i egenerklæringsskjemaet spurte kjøperen om rotter på visningen. Ifølge kjøperen svarte eiendomsmegleren at selgernes opplysninger strengt tatt var unødvendige å gi, fordi det er rotter i bystrøk. Dette svaret ble i lagmannsretten bekreftet av en annen potensiell boligkjøper som var på visning.

Kjøperen mener at rotteproblemet ble sterkt underkommunisert av både megler og selger.

Dommerkritikk:

Flere kjøpere stiller spørsmål ved domstolene. De mener det er et problem at dommerne mangler kunnskaper om temaene de skal dømme i, og at dette er svært viktig i saker om avhendingsloven hvor det kan være vanskelig å forstå byggtekniske løsninger.

— Vi hadde en tingrettsdommer som var helt fersk og nyutdannet. Jeg følte hun ikke var interessert i å høre på meg. Det virket som om hun hadde bestemt seg på forhånd. Hun var partisk, sier kjøperen av en bolig som gikk til sak fordi en støttemur raste ut.

Av de 22 rettssakene Forbrukerrådet har sett grundig på, er åtte fra tingretten og 14 fra lagmannsretten. Av de åtte tingretts sakene var to av dem satt med fagkyndige meddommere. De seks øvrige hadde kun en dommerfullmektig.

— Tingrettsdommeren hadde ikke kunnskap på feltet. Vi er litt overrasket over at en mann alene kan misforstå og skrive en dom om noe som for oss er en alvorlig sak. Men jeg har forstått at tingretten gjerne er litt ”bingo”, selv om jeg kanskje ikke burde sagt det, sier en kjøper som gikk til sak med påstand om flere feil og mangler ved boligen.

En annen kjøper opplevde at dommene var veldig svart-hvite. De tapte i tingretten, men vant delvis frem i lagmannsretten.

— Vi følte at tingrettsdommen var skrevet av Protector, mens lagmannsrettsdommen var skrevet av oss.

Flere av kjøperne mener det er en svakhet at man ikke behøver hverken ordinære meddommere eller sakkyndige meddommere i tingretten.

Erfaring med boligkjøperforsikring:

10 av de 21 kjøperne har boligkjøperforsikring. Alle er forsikret hos Help, som er det klart største boligkjøperforsikringsselskapet på det norske markedet.

Åtte av de 10 gir uttrykk for at de er misfornøyd med Help. Her er oppfatningen til de 10:

* Kjøperne av enebolig med lekkasje på badet: —Vi føler forsikringen ikke har vært til hjelp, og at det har vært bortkastet å kjøpe den.

* Kjøperne av en leilighet med flere påståtte mangler: — Help er kun interessert i plankekjøring. De ga en sakkyndig ekspert beskjed om å foreta kun begrensede undersøkelser. Da han likevel fant mer, fikk han ikke ta med det i rapporten eller undersøke mer.

* Kjøperne av en leilighet som var full av rotter: — Jeg var i en akutt situasjon med boligen full av rotter. Men Help hjalp meg ikke. Jeg hørte ikke noe fra dem på lang tid.

* Kjøperen av eldre enebolig: — Vi følte vi hadde to motstandere. Help og eierskifteselskapet.

* Kjøperne av enebolig med så store feil og mangler at kjøpet ble hevet: — Help har ikke vært til noen hjelp. Help's advokat ville ikke engang se på huset og alle skadene.

* Kjøperen av hytte som til slutt fikk delvis medhold i sine krav: — Help var innledningsvis avvissende til at det var grunnlag for å nå frem. Jeg skaffet en egen takstmann som utarbeidet en rapport. Da endret det seg og Help betalte alle regningene.

* Kjøperen av et småbruk som er i så dårlig stand at hun ikke klarer å bo der. Hun tapte både i Finansklagenemnda, tingretten og lagmannsretten: — Help var ikke min hjelper, men en underavdeling av motpartens forsikringsselskap.

**Åtte av 10 er misfornøyd med boligkjøperforsikringen.
”Help er helpless”.**

* Kjøperne av en enebolig med påstand om flere omfattende feil og mangler: — Help har vært helpless.

Men to av de 10 er fornøyd med Help. I det ene tilfellet gikk kjøperne til sak mot eierskifteforsikringsselskapet for mangler på fundamenteringen, dreneringen og for at det er setningsskader og høyt radonnivå.

— Med privat advokat er det fakturering hele tiden. Vi bestemte oss tidlig for at vi ikke skal gi oss. Det mente heldigvis også Help. De forsto at dette er en god sak, sier kjøperne. I starten opplevde kjøperne riktignok at de ofte måtte mase på Help.

— Da var det en advokatfullmektig som hadde saken vår. Men etter hvert fikk vi en advokat, og han krevde heving allerede på et tidlig tidspunkt.

I det andre tilfellet gikk kjøperne til sak mot eierskifteforsikringsselskapet fordi det var avskalling av puss på utvendig fasade. Kjøperne fikk fullt gjennomslag for sine krav, og fikk prisavslag og erstatning på over 600.000 kroner.

— Help tok tak i saken vår. Det hadde vært veldig slitsomt uten kjøperforsikring, sier kjøperne.

Eierskifteforsikringsselskapenes krav:

Undersøkelsen til Forbrukerrådet viser at eierskifteforsikringsselskapene kan ha høye krav til boligkjøperne.

I noen tilfeller forutsetter eierskifteforsikringsselskapene at kjøperne skal gå svært grundig til verks i sine undersøkelser før de kjøper en bolig. Et illustrerende eksempel på dette er kjøperen av en enebolig på Hadeland i Oppland. I markedsføringen av boligen het det at det ble lagt nytt takbelegg på taket to år tidligere. Men etter overtakelsen var det kraftig vind, og takshingelen løsnet og blåste av.

Shingelen ble lagt på dugnad, og selgeren opplyste at det var gjort av ufaglærte.

Eierskifteforsikringsselskapet Protector avviste derfor kravet fra kjøperne om prisavslag.

— Kjøper har ikke oppfylt sin undersøkelsesplikt. Det forelå opplysninger om arbeid utført ved egeninnsats, og kjøper burde ha foretatt nærmere undersøkelse som raskt ville avdekket at takbelegget var montert feil, sa Protector i lagmannsretten.

Men dette synet avviser lagmannsretten.

— Kjøperne har oppfylt sin opplysningsplikt. Det kan ikke forventes at en kjøper skal klatre opp på taket for å kontrollere tilstanden til et to år gammelt tak, skriver lagmannsretten i dommen.

Et annet eksempel er eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL. I forbindelse med en rettssak om fuktskader fra et bad, avsto forsikringsselskapet og NCL reklamasjonen blant annet fordi det i salgsoppgaven var oppgitt at sluket var fra byggeåret 1959, og at det altså ikke ble skiftet i forbindelse med oppussing for noen år siden. Dermed burde kjøperen forstått at det kunne være lekkasjer på badet, hevdet Amtrust og NCL. Lagmannsretten avviser et slikt syn. De viser til at alminnelige forbrukere ikke kan forventes å forstå at eldre sluk kan føre til lekkasjer.

Selgerne om kjøperne:

Flere selgere gir uttrykk for at de opplever at kjøperne er kravstore, at de nærmest leter etter feil og mangler. Selgere med motparter som har boligkjøperforsikring opplever dette i størst grad.

Selgerne av en enebolig på Hadeland mener at kjøperne "kjørte på" fordi de hadde boligkjøperforsikring, og at kjøperne skrev krav med gaffel.

— Uten forsikringsselskap er det ikke sikkert det hadde blitt rettssak. Forsikringene gjorde det konflikt drivende, sier selgerne.

Noen selgere mener at kjøperne også er ukritiske.

Kjøperne av en eldre enebolig klaget på flere feil og mangler. Selgerne synes kjøperne var ukritiske i kjøpeprosessen.

— De gjorde ikke gode nok undersøkelser, selv om de hadde god tid. Vi mener kjøperne kjøpte med de mest positive brillene de hadde. Etterpå tok de på de mest kritiske brillene. Så fort vi hadde tatt ut møblene våre, var det en helt annen tone fra kjøperne. De lette aktivt etter feil, sier den mannlige selgeren.

Kjøperen av ei hytte fra 1947 får kritikk fra sin selger. Kjøperen ønsket ifølge egne uttalelser ei hytte hvor han kunne kose seg med friluftsliv, og ikke ei hytte med vedlikeholdsbehov. Han falt pladask for denne hytta som han oppfattet som en perle.

— Kjøperne må være mer realistiske til hva de kjøper. Her var det misforhold mellom det kjøperen kjøpte og det han mener at han kjøpte, sier selgeren av hytta.

Kjøperen tar selvkritikk og sier nå i ettertid at han burde vært mer kritisk på visning. Etter at han bare fikk delvis medhold i sine krav, vurderer kjøperen nå om han skal rive hele hytta. Det reagerer selgeren enda mer på.

— Herregud. Vi har brukt hytta i 50 år. Den er sjarmerende, hyggelig og helt topp. For meg virker det som om kjøperen har kjøpt på feil grunnlag, sier selgeren.

Selgeren av en enebolig i Nordre Vestfold er oppgitt over reklamasjonene fra kjøperne. Kjøperne gikk til sak etter at det ble påvist fukt i kjellerstuen, og fikk 450.000 kroner. Kjøperne krevde nesten det dobbelte, men fikk altså ikke fullt gjennomslag.

— Jeg ønsket at de skulle få reparert feilene men ikke at de skulle få en ny bolig, sier selgeren.

Selv om det klare inntrykket etter intervjuene er at det er kjøperne som har hatt den klart største belastningen, er det også selgere som synes det har vært tøft å stå i en årelang konflikt med kjøperne av boligene deres.

Blant dem er et eldre ektepar på ca. 80 år som solgte huset hvor de har bodd halve livet — siden huset var nybygd 40 år tidligere. Etter overtakelsen mente kjøperne det var flere feil og mangler, og kjøperne gikk til sak mot selgerne og deres eierskifteforsikringsselskap.

— Kjøperne kom med nye krav flere ganger. Det opplevde vi som et mareritt. Vi følte kjøperne var urettmessige. Spesielt min kone var spent hver dag da posten kom, om det kom enda flere krav, forteller den eldre mannen.

"Kjøperne kjøpte med de mest positive brillene de hadde. Etterpå tok de på de mest kritiske brillene."

Prisavslag og erstatningsbeløp:

11 kjøpere i undersøkelsen fikk prisavslag eller erstatning for feil og mangler. Totalt fikk 18 av 22 kjøpere helt eller delvis gjennomslag. Men for noen ble hele hevet kjøpet, og da er det ikke noe som skal utbedres, mens andre fikk erstatning for blant annet verdistigning og trafikk over eiendommen. Heller ikke da er det noe som skal repareres.

Nesten alle kjøperne mener de fikk altfor lite i prisavslag og/eller erstatning.

De 11 som fikk prisavslag eller erstatning for å utbedre feil og mangler, er blitt spurt om beløpet de fikk tilkjent av domstolen har vært tilstrekkelig.

To av kjøperne har svart ja. De to tilfellene gjelder bygging av en rømningsvei fra en hybel og reparasjon av puss på fasade.

De øvrige ni sier at de på langt nær fikk nok. Ingen av de ni sier at det nesten var nok. Alle ni er kategoriske på at beløpet var altfor lite. Flere av disse har heller ikke utbedret feilene og manglene, og den gjennomgående forklaringen er pengemangel.

Ofte tilbyr en håndverker som er engasjert av eierskifteforsikringsselskapet å utbedre feilene og manglene. Det gis gjerne en garanti på utbedringen og prisen.

Forbrukerrådet har spurt kjøpere som har fått prisavslag eller erstatning om disse tilbyderne er brukt eller om de planlegger å bruke disse. Ingen av kjøperne har svart ja til dette.

Regresspraksis:

Et av forholdene Forbrukerrådet har ønsket å undersøke er hvorvidt eierskifteforsikringsselskapet går til regress mot kundene sine (altså selgerne av boligen) etter at de har tapt i en sak mot kjøperne. Ingen av selgere Forbrukerrådet har snakket med har fått regresskrav mot seg. Det gjelder også følgende saker:

Ingen selgere har fått regresskrav mot seg — heller ikke selgerne som feilinformerte om alvorlige forhold.

* Selv om tingretten mener at både eiendomsmegler og selger har vært grovt uaktsomme ved et boligsalg på Lillestrøm, har eierskifteforsikringsselskapet Protector ikke krevd regress fra hverken selger eller kjøper. Boligen ble solgt med "separat boenhet", og i ferdigattesten som ble delt ut på visning sto det at hele eller deler av eiendommen kan leies ut. I egenerklæringsskjemaet hadde selgeren krysset av for at kjellerleiligheten var godkjent hos bygningsmyndighetene. Men det var den ikke, og kommunen skrev i brev at den heller ikke ville bli godkjent.

Forbrukerrådet har spurt både megler og selger direkte ett år etter at dommen falt. Men begge forteller uavhengig av hverandre at de ikke har mottatt regresskrav.

* Kjøperne av en leilighet med loftshybel i Trondheim gikk til sak fordi det manglet godkjent rømningsvei fra hybelen. Kjøperne tapte i tingretten, men fikk fullt gjennomslag i lagmannsretten. Selgerne opplevde den fire år lange krangelen mellom eierskifteforsikringsselskapet og kjøperne som svært ubehagelig. Ifølge selgerne var det usikkert om de måtte betale for bygging av rømningsvei, eller om forsikringsselskapet Protector ville dekke det.

— Først sa selskapet at det ikke ville bli dekket fordi vi ikke hadde oppfylt avtalen om rømningsvei. De fraskrev seg ansvar og ba oss engasjere en advokat. Før tingretten sa de at de likevel ville dekke ved tap, men i tingretten skapte advokaten ny usikkerhet rundt hvem som skal betale, forteller selgerne.

De har opplevd usikkerheten som svært problematisk. De synes det var ubehagelig å være medsaksøkt, og være representert av en Protector-advokat som først og fremst hadde Protectors interesser å ivareta.

Selgerne måtte til slutt ikke betale, til tross for full seier til kjøperne i lagmannsretten.

* Heller ikke selgerne som ikke opplyste om rotter i Trondheims-leiligheten, har ifølge selgerne selv fått regress mot seg av eierskifteforsikringsselskapet. Eierne solgte leiligheten uten å opplyse at det har vært rotter i leiligheten, uten å opplyse om at skadedyrfirma har vært engasjert for å bekjempe rottene, og uten å opplyse at de hadde forsøkt å tette grunnmuren med tetningsskum og hønsenetting.

I lagmannsretten vedgikk den ene selgeren at han hadde hørt kraselyder av rotter i veggen i kjellerstuen.

Både tingretten og lagmannsretten kom til at kjøpet skal heves. Lagmannsretten skriver i sin dom at rotter er et forhold som selgerne må orientere kjøperne om, og at det her har vært en klar opplysningssvikt fra selgerne. Lagmannsretten mener selgerne skal bebreides.

Eierskifteforsikringsselskapet Protector måtte overta leiligheten fra kjøper, og betale tilbake kjøpesummen og alle hennes utlegg. Ifølge kjøperen var boligen i februar 2016 fortsatt ikke lagt ut for salg igjen.

Selgerne av leiligheten har ikke ønsket å medvirke til undersøkelsen, utover at de bekrefter at de ikke har fått regress mot seg fra forsikringsselskapet.

Kjøperen reagerer på dette.

— Det er jo bevist at de har forsøkt å skjule rotteproblemene, sier hun.

* Kjøperne av en enebolig i Østfold fikk hevet hele kjøpet etter at det ble avdekket store feil.

Selgeren av huset bygget det selv, og han har følt seg beskyldt for å ha bygget et dårlig hus for å selge det videre med vinning. Lenge levde han under trusselen av å få regress mot seg.

—NCL og Amtrust anbefalte meg å skaffe en egen advokat i tilfelle de ville gå til regress mot meg. Jeg gjorde det, men jeg har enda ikke fått noen krav mot meg.

Han forstår at eierskifteforsikringsselskapet har stilt ham mange spørsmål og vært kritiske. Men han gir uttrykk for at det ville vært fryktelig å få krav mot seg.

— Jeg bygde huset for at jeg og kona skulle bo der. Men da det ble brudd mellom oss hadde ikke jeg behov for en så stor bolig.

Saksomkostninger:

Et av hovedproblemene for kjøperne er saksomkostningene. Dersom de har boligkjøperforsikring er hovedregelen at forsikringsselskapet betaler saksomkostningene. Men ikke alltid. Kjøperne av enebolig i Østfold har kommet opp i store økonomiske problemer fordi advokatkontoret sendte svært høye regninger som både domstolen og boligkjøperforsikringsselskapet Help nekter å betale.

Seks av 21 kjøpere fikk saksomkostninger på minst 300.000 kroner.

Kjøperne har boligkjøperforsikring hos Help. Men kjøperne var misfornøyde med hjelpen de fikk, og engasjerte egen advokat. I henhold til Helps vilkår skal Help betale for advokaten. Men ifølge kjøperne nektet Help full betaling i denne saken.

Kjøperne vant delvis, men mesteparten av erstatningen de fikk tilkjent på nesten 900.000 kroner går med til å betale for advokat. Ifølge dommen fra lagmannsretten leverte den nye advokaten faktura på totalt 1,1 millioner kroner for sitt arbeid fra mars 2014 til sommeren 2015. Bare for behandlingen i lagmannsretten, som ifølge lagmannsretten ble gjennomført på én dag og kun var avgrenset til noen få problemstillinger, leverte advokatkontoret regning på 294.000 kroner.

I dommen i lagmannsretten får advokaten og advokatkontoret sterk kritikk.

— Timeantallet er svært høyt. Mye av arbeidet kan ikke anses nødvendig. Måten timelistene er ført på reiser spørsmål om det er fakturert for arbeid som i realiteten er egenopplæring av uerfarne advokatfullmektiger, eller at tidsbruken er så omfattende fordi fullmektigene er uerfarne, skriver lagmannsretten i sin dom.

De har kommet til at eierskifteforsikringsselskapet Amtrust skal betale 573.000 kroner for kjøpernes saksomkostninger i tingretten. Resten av utgiftene til tingretten må kjøperne selv betale, i tillegg til alle utleggene for lagmannsretten.

Ifølge kjøperne har de totale advokatregninger på 1,4 millioner kroner.

— Help har godtatt å betale 244.000 kroner, men ikke mer enn det. Resten, ca 600.000 kroner, må vi dekke selv, forteller kjøperne.

De er sjokkert over de høye advokatregningene, og har klaget advokatkontoret inn for Advokatforeningen.

Av de 21 kjøperne Forbrukerrådet har intervjuet, forteller seks av dem at de har hatt utgifter på saken på over 300.000 kroner. Tre av disse har hatt utgifter i størrelsesorden 6-700.000 kroner. Fire av 21 har hatt utgifter i størrelsesorden 100-150.000 kroner.

Den resterende halvparten, 11 av 21 kjøpere, har ikke hatt utlegg, eller de har hatt utlegg på noen titusener. For de fleste er dette egenandelen på rettshjelpsdekningen i innbo- eller husforsikringen.

I tillegg til rene tap i penger, har de aller fleste kjøperne lagt ned et betydelig antall timer i sin kamp mot forsikringsselskapet.

En av kjøperne, som kjøpte en enebolig i Kristiansand, krevde drøyt 800.000 kroner i prisavslag for feil og mangler på eneboligen. I tingretten fikk kjøperne kun medhold i ett av ni påklagede forhold, og de fikk 67.000 kroner i erstatning. I lagmannsretten fikk de medhold i to andre forhold, og prisavslaget ble økt til 200.000 kroner.

Tingretten dømte forsikringsselskapet til å betale alle saksomkostningene, mens lagmannsretten kom til at kjøperne måtte dekke sine egne saksomkostninger for tingretten. Dessuten fikk kjøperne dekket knapt halvparten av saksomkostningene for lagmannsretten.

Regnestykket til kjøperne viser at de har tapt store beløp på å gå til sak.

— Vi har nå brukt 800.000 kroner på å utbedre de fleste feilene og manglene. Men vi fikk bare 200.000 kroner i prisavslag. I tillegg må vi selv betale ca. 220.000 kroner i saksomkostninger etter at vi fikk dekket noe på rettshjelpsdekningen i villaforsikringen, noe fra Help og en del fra lagmannsretten. Vi har også tapt 140.000 kroner på at vi i to år ikke kunne leie ut hybelen.

— Det betyr at dere rett og slett har tapt penger på å gå til sak, selv om dere delvis vant?

— Ja. I sum har vi så langt tapt 960.000 kroner i rene penger. Vi er ikke helt ferdig med taket.

Derfor blir beløpet høyere. I tillegg kommer alle timene vi har jobbet med saken. Vi burde i stedet latt være å reklamere og heller pusset opp. Lærdommen vår er at det må mye til før man bør gå til sak mot et forsikringsselskap.

Kjøperne må som hovedregel betale egne saksomkostninger dersom de får delvis medhold i sine krav. Men det er unntak. De kan risikere å måtte betale også for forsikringsselskapets saksomkostninger ved delvis medhold.

Borgarting lagmannsrett vurderte å gjøre nettopp det, å idømme kjøperne saksomkostningene for motparten både for tingretten og lagmannsretten, i en sak hvor kjøperne fikk delvis medhold.

— Under en viss tvil har lagmannsretten blitt stående ved at det likevel ikke er grunnlag for det, skriver lagmannsretten i sin dom.

Erfaring fra flere saker:

Noen få av kjøperne og selgerne som er intervjuet, har erfaring med boligtvister også fra tidligere. Blant dem er selgerne av en dyr enebolig i Asker, hvor kjøperne etter en årelang konflikt vant delvis igjennom med sine krav. Kjøperne har opplevd snart ni år med mareritt. Selgerne, derimot, har opplevd saken helt annerledes enn kjøperne.

— Det har vært en grei prosess. Protector stilte oss en del spørsmål. Vi svarte så godt vi kunne. Det var ikke ubehagelig.

Men selgerne har også vært involvert i en annen sak med samme eierskifteforsikringsselskap. Da som *kjøpere*. Det var helt annerledes. Erfaringene fra den gang kan sammenlignes med erfaringene kjøperne av denne boligen har hatt.

— Vi kjøpte for drøyt 10 år siden en hytte hvor det viste seg å være et vesentlig arealavvik på opp mot 20 prosent, forteller de.

Før de den gangen tok kontakt med Protector, ble de advart fra fagfolk i bransjen om at det ville bli en vond prosess. Og det stemte. Protector kom med en total avvisning av kravet.

— De var uhøflige og nedverdiggende. Vi ble fortalt at dersom vi gikk videre med saken, ville vi få masse saksomkostninger.

De tok imidlertid kontakt med advokat, og det viste seg at takstmannen hadde brukt målene fra en tidligere feilaktig takst.

— Vi krevde 70.000 kroner. Etter hvert godtok Protector å betale 60.000 kroner og eierne 10.000 kroner. Jeg må si at Protector har vist to ansikter, sier den ene selgeren.

De har forståelse for at et eierskifteforsikringsselskap må forsøke å minimere sine utbetalinger.

— Men det er et spørsmål ved hvordan kjøperne blir håndtert.

En annen med erfaring fra to saker er kjøperen av en tomannsbolig i Oslo hvor det ble funnet stokkmaur i boligen hun nettopp hadde kjøpt.

Kjøperen har allerede vært i tingretten, og skal snart møte i lagmannsretten etter at dommen ble anket.

— Det blir mye mer konflikt drivende med slike forsikringer og advokater, sier kvinnen, som for noen år siden var i en annen konflikt om bolighandel.

— Men den gangen hadde ikke selgerne eierskifteforsikring, og vi inngikk forlik. Det var mye lettere å komme i dialog med selger uten forsikring. Det opplevdes mye greiere.

Kuriøse avgjørelser:

Vi tar også med et par nærmest kuriøse forhold fra de 22 dommene. Selv om kuriøst er et begrep som i det følgende er lett å bruke, er det viktig å huske på at konsekvensen for de involverte utgjør mye penger.

*** Trekk for manglende styling**

Det første eksempelet henter vi fra Nedre Romerike tingrett, hvor en kvinne kjøpte en leilighet med det hun hadde fått forståelsen av var en separat boenhet som kunne leies ut. Men kjellerleiligheten var ikke godkjent, og kommunen ville heller ikke godkjenne den.

Ifølge tingrettsdommen har både selger og megler holdt tilbake opplysninger og utvist grov uaktsomhet. Kvinnen flyttet aldri inn, og solgte i stedet boligen. Tingretten mente at kvinnen i utgangspunktet må få erstatning for alle utleggene.

Men tingretten har trukket henne for 250.000 kroner. Begrunnelsen er at hun gjorde en for dårlig jobb i salgsprosessen. En rettsoppnevnt sakkyndig eiendomsmegler kom frem til at boligen kunne selges for 2,9 millioner kroner. Kvinnen solgte for 2,65 millioner. Tingretten kritiserer kjøperen blant annet for at hun ikke stilet leiligheten før det nye salget.

I tingrettsdommen står det:

” Det må også ses hen til at leiligheten lå ute for salg i svært kort tid, og at den i liten grad var forsøkt gjort attraktiv gjennom for eksempel styling”.

*** Trekk for feil farge**

Kjøperne av en bolig i Halden gikk til sak mot eierskifteforsikringsselskapet fordi det var avskalling av puss på utvendig fasade. Kjøperne fikk fullt gjennomslag for sine krav, og fikk prisavslag og erstatning på over 600.000 kroner.

Etter overtakelsen, men før rettssaken, ble hele huset malt i en dus blågrå farge. Opprinnelig var huset malt i en sterkere rød-oransje farge. Eierforsikringsselskapet mente at malingen har fordyret utbedringen, og at dette må få betydning ved utmålingen.

Men retten mener dette er en innvending det ikke kan tas hensyn til.

Etter dommen:

Men hva føler kjøperne når det foreligger rettskraftig dom, og det har kommet inn penger på konto? De færreste føler at de har vunnet. De er ikke glade, men lettet.

Noen er heller ikke det.

— Gleden over ny bolig er borte. Jeg drømmer bare om å flytte herfra, sier en kvinne som vant i to rettsinstanser.

En annen kjøper tar i ettertid selvkritikk for at han var for lite kritisk da han var på visning. Han har flere innspill til en tryggere bolighandel:

— Angrerett er en mulighet. Krav om grundige tilstandsrapporter og ikke bare verditakster er et annet alternativ. Et tredje alternativ kan være at bud først kan inngis etter en uke etter visning, slik at budgiver har mulighet til å undersøke eiendommen bedre, sier kjøperen, og fortsetter:

— Alle skjønner at man ikke kan ha med seg en takstmann i bagasjen hver gang man skal på visning. Særlig ikke på hytter som ligger langt fra der man bor til daglig. Man blir på mange måter prisgitt takstmannens rapport og selgers opplysninger. De færreste kjøpere har innsikt og kompetanse til å avdekke feil og mangler av en viss omfang, sier kjøperen.

Han sier at dersom man finner noe på visningen, er det heller ikke tid til å undersøke fordi budrunden kan være allerede dagen etter.

— For meg var det visning lørdag og budrunde mandag, sier han.

Nærmere om de 22 enkeltsakene

Gjøvik tingrett 8/1 2015:

Tingretten tror på rettsoppnevnt sakkyndig, men forsikringsselskapets sakkyndige fikk medhold

Om saken:

I 2011 kjøpte et ektepar en enebolig på Toten i Oppland. To år etter overtakelsen ble det oppdaget bevegelser i en stor støttemur på ekteparets eiendom. Muren var to meter høy og hele 37 meter lang.

Kjøperne varslet umiddelbart eierskifteforsikringsselskapet Amtrust da de ble klar over skaden. Kjøperne fikk samtidig en geotekniker og høyskolelektor til å undersøke muren. Hun konkluderer med at muren er feilkonstruert. Hun anbefaler å rive muren, og sette opp en ny mur med god drenering.

Kjøperne innhenter deretter pristilbud fra et lokalt entreprenørfirma, som gir en pris på 1,031 millioner kroner.

Forsikringsselskapet engasjerer takstmann fra et firma i Drammen som ofte brukes av forsikringsselskapene. Denne takstmannen reiser ca. 330 kilometer for å taksere skaden.

Takstmannen er ifølge presentasjonen på firmaets nettsider rørlegger.

Muren ble oppført i 2006 av et gravefirma, og takstmannen til eierskifteforsikringsselskapet mente det er gjort et godt arbeid. Han sa at kun deler av muren bør repareres, og han ga tilbud på utbedring for 149.000 kroner. Beløpet utgjorde 5,5 prosent av kjøpesummen. Amtrust avsløstatning fordi beløpet ikke er vesentlig.

I tingretten la tingrettens sakkyndige, rådgivende ingeniør i byggteknikk Ingar Kleiven ved Sweco på Gjøvik, frem sin rapport. Den konkluderer med at hele muren bør rehabiliteres. Dette vil koste 1,038 millioner kroner, som er 7.000 kroner høyere enn pristilbudet innhentet av kjøperen. Under rettsforhandlingene la forsikringsselskapets sakkyndige frem et nytt pristilbud. Denne gangen på 471.000 kroner for utbedring av hele muren, og ikke bare lokal utbedring.

Tingretten besto kun av dommerfullmektig, og ikke hverken meddommere eller sakkyndige meddommere. Tingretten legger stor vekt på vurderingene fra kjøpernes sakkyndige og tingrettens sakkyndige. Retten konkluderer med at muren har en alvorlig mangel og at tilstanden avviker vesentlig fra det kjøperne hadde grunn til å regne med. Kjøperne har derfor krav på prisavslag (avhendingslova § 4-12)

Men ved utmåling av prisavslag legger retten til grunn det siste tilbudet fra forsikringsselskapets takstmann og sakkyndige. Selv om dette tilbudet er under halvparten av pristilbudet fra det lokale entreprenørfirmaet og prisoverslaget fra rettens sakkyndige, mener tingretten det ikke er bevist at tilbudet er underpriset.

— Retten kan ikke se at det foreligger grunnlag for at takstmannen har interesse i å gi et bindende tilbud som de ikke vil klare å overholde, skriver tingretten.

Tingretten dømmer eierforsikringsselskapet til å betale 471.000 kroner i erstatning. Beløpet er altså det samme som beløpet fra forsikringsselskapets sakkyndige, og under halvparten av beløpene som kjøpers sakkyndige og tingrettens sakkyndige kom frem til.

Kjøperne får ikke tilkjent sakskostnadene. Partene må bære egne sakskostnader. Kjøperne får dekket det meste av sine utlegg fra rettshjelpsdekningen på villaforsikringen. Men de må betale 26.000 kroner selv. De hadde ikke boligkjøperforsikring.

Delvis seier til kjøperne.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne varslet umiddelbart da de ble klar over skaden. Men de opplevde flere ganger at forsikringsselskapet ventet i flere måneder med å svare.

— Vi så at muren var betydelig ustabil, og vi purret på selskapet mange ganger. Etter flere måneder kom forsikringsselskapets takstmann. Det var godt gjort av ham å konkludere med at muren var fin. Da han var her var en vesentlig del av muren snødd ned og ikke synlig, forteller ektemannen som kjøpte boligen sammen med sin kone.

Kjøperne er ikke fornøyd med utfallet hvor de vant frem og fikk erstatning i tråd med et bindende pristilbud fra forsikringsselskapets sakkyndige.

— Selv om det var et bindende pristilbud våget vi ikke å bruke dem til utbedringen. Vi fryktet de ville trikse, og at de ikke hadde ansvarsrett på dette arbeidet.

Kjøperne har i stedet brukt pengene de fikk på å omprosjektere hagen. Kjøperne mener forsikringsselskapet og deres sakkyndige motarbeidet dem som kjøpere, og at den sakkyndige var uredelig.

— Det var et spill hvor det var åpenbart at forsikringsselskapet brukte alle midler til å unngå utbetaling, uavhengig av hva vi var forsikret mot, sier kjøperen.

Selgerens opplevelser og synspunkter:

Selger var saksøkt sammen med eierskifteforsikringsselskapet.

Hun opplever at saken har vært en "lei sak" for kjøperne, men at hun som selger har hatt et greit samarbeid med forsikringsselskapet.

Hun er glad for at hun hadde eierskifteforsikring, fordi hun ikke hadde greid å betale nesten en halv million kroner i erstatning.

Hun anbefaler alle selgere å kjøpe eierskifteforsikring.

Fredrikstad tingrett 13/1 2015:

"Vi mente vi hadde en god sak. Nå må vi betale flere hundre tusen i saksomkostninger"

Om saken:

I 2009 kjøpte et ektepar en enebolig i Fredrikstad. Etter overtakelsen ble en vegg fjernet. Denne veggens skulle vise seg å ha fungert delvis som bærevegg. Dermed ble gulvet skjevt og et vindu kilte seg.

Kjøperen hevdet at årsaken til problemene var at takstoler på loftet ble kappet den gangen huset var nytt, for ca. 40 år siden. Kjøperen viste også til andre mangler, og samlet krav var på 882.000 kroner, samt erstatning på 34.000 kroner.

Kjøperen hevdet at selgeren både har holdt tilbake opplysninger og gitt uriktige opplysninger.

Det var flere sakkyndige involvert, som var engasjert av begge parter. De har gitt prisanslag/pristilbud på utbedring. Pristilbudene hadde et svært stort sprik.

Eierskifteforsikringsselskapets sakkyndige er en takstmann som er mye brukt av eierskifteforsikringsselskapene. Hans utbedringstilbud var på en femtedel av et tilbud som kjøper innhentet.

Tingretten ble satt med tingrettsdommer og sakkyndige meddommere.

Retten mener at selgeren ikke har gitt mangelfulle eller uriktige opplysninger, og dermed ikke har misligholdt opplysningsplikten. Selgeren har bodd i boligen siden den ble bygget i 1971, og retten mener tvert imot at selgeren etter beste evne har gitt opplysninger. Retten konkluderer med at boligen ikke har avveket fra avtalt stand og at boligens stand er slik man kan forvente av et bygg som er 40 år.

Retten viser til at veggens som ble fjernet delvis har fungert som en bærevegg. Den har dermed avhjulpet takstolene, og dette har fungert i 40 år. Retten mener kjøperen burde undersøkt veggens betydning før han fjernet den.

Retten viser også til at kjøperen hadde god tid til å undersøke boligen før kjøpet. Det var ingen andre interessenter.

Tingretten viser også til at eierskifteforsikringsselskapet har gitt et forlikstilbud på 150.000 kroner, som kjøperne avsto.

Tingretten har gitt fullt medhold til eierskifteforsikringsselskapet Amtrust, og kjøperen må også betale saksomkostningene både for seg selv og forsikringsselskapet.

Kjøperne tapte.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne forteller om en krevende prosess som har involvert mange sakkyndige og som har tatt lang tid.

— Vi fikk to forlikstilbud av forsikringsselskapet. Ett tilbud på 150.000 kroner før rettssaken og ett på 250.000 kroner under rettssaken. Begge ble avslått av oss fordi vi trodde vi hadde en god sak. Vi mener manglene var graverende, forteller den mannlige kjøperen.

Han gir flere ganger i samtalen uttrykk for at dagens ordning har vært konflikt drivende og at den har vanskeliggjort en minnelig løsning.

— Uten eierskifteforsikring er det mulig at vi kunne satt oss ned med selger og blitt enige om en løsning. Med forsikringsselskap og advokater blir konfliktnivået fort veldig høyt, og frontene står steilt mot hverandre fra første dag. Det er en ulempe å kjøpe hus med eierskifteforsikring.

Selskapenes fremgangsmåte kan virke utmattende på mange kjøpere, sier kjøperen.

Ekteparet hadde ikke boligkjøperforsikring og brukte rettshjelpsdekningen på villaforsikringen. Gjenstående beløp som de selv må betale er ca. 350.000 kroner for saksomkostningene til forsikringsselskapet og seg selv.

— Det var økonomisk risiko for enda flere hundre tusen kroner i saksomkostninger som gjorde at vi ikke anket. Pengene vi må betale til advokater skulle vi gjerne brukt på mye annet. Kjøperne bruker nå oppsparte midler på utbedring. Planen er å utbedre alle feil og mangler som de hevder er på boligen.

Kjøperne har hevdet og hevder fortsatt at de fikk muntlig bekreftelse senest i kontraktsmøtet på at veggen kunne fjernes. I ettertid ser de at de skulle fått denne bekreftelsen skriftlig.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Selgerne er et eldre ektepar på ca. 80 år som har bodd i huset i 40 år — siden det var nytt. De anbefaler alle boligselgere å ha eierskifteforsikring.

— Selskapet har vært veldig redelige. Vi er 100 prosent fornøyd med dem. De var ryddige, informerte oss fortløpende og advokaten gjorde en god jobb, forteller ektemannen.

Selgerne opplevde derimot kravene fra kjøperne som vanskelige.

— Det var et mareritt hver gang det kom nye krav. Vi følte kjøperne var urettmessige. Spesielt min kone var spent hver dag da posten kom. Kommer det enda flere krav?

Nedre Romerike tingrett 14/1 2015:

Eiendomsmegler og selger var grovt uaktsomme.

Men forsikringsselskapet har ikke gått til regresskrav

Om saken:

I 2013 kjøpte en kvinne en leilighet i Lillestrøm. Eiendomsmegleren skrev i prospektet både på nett og på papir at leiligheten har en "separat boenhet" i kjelleren med gang, kjøkken, kjellerstue, sovealkove og bad. Videre sto det at hele boligen ble totalrenovert i 2007 og at kjelleren er "innredet som egen boenhet som i dag benyttes som tenåringsbolig".

Det ble opplyst at kjellerleiligheten ikke var godkjent. Men i ferdigattesten som ble delt ut på visning sto det at hele eller deler av eiendommen kan leies ut.

Taksten fra taks mannen hadde overskriften "Selveierleilighet m/innredet kjeller". I teksten sto det om kjelleren at "formell godkjenning foreligger ikke". I egenerklæringsskjemaet hadde selgeren krysset av for nei på spørsmål om eiendommen selges med utleiemulighet, men i kommentarfeltet skrev han at "kjeller er innredet som egen bolig". Han hadde også krysset av for at kjelleren var godkjent hos bygningsmyndighetene.

Under salgsprosessen fikk selgeren og megleren brev fra kommunen hvor det sto at kjelleren ikke er godkjent og ikke kan leies ut. I ett av brevene skrev kommunen at de måtte orientere kjøperen om innholdet. Det skjedde ikke.

Kjøperen overtok boligen etter avtale. Men da hun ble kjent med forholdene la hun den raskt ut for salg igjen, og solgte den for 1,25 millioner kroner mindre enn prisen hun selv kjøpte den for (2,65 millioner kroner mot 3,875 millioner kroner). Kjøperen krevde å få erstatning for alle utlegg samt tapet på 1,25 millioner kroner.

Eierskifteforsikringsselskapet Protector avsto kravet, og viste til at det i taksten sto at kjellerboligen mangler formell godkjenning.

Tingretten ble satt med kun dommerfullmektig. Retten mener både selger og megler har holdt tilbake opplysninger og utvist grov uaktsomhet. Retten konkluderer derfor at selger har gitt mangelfulle opplysninger (avhendingslovens § 3-7), og at kjøperen må få erstatning både for lavere salgssum og for alle hennes utlegg.

Men tingretten mener kjøperen gjorde for dårlig jobb i salgsprosessen. Tingretten kritiserer kjøperen blant annet for at hun ikke stylet leiligheten før det nye salget. Tingretten viser til at en rettsoppnevnt sakkyndig eiendomsmegler kom frem til at leiligheten kunne selges for 2,9 millioner kroner. Fordi leiligheten ble solgt for 2,65 millioner kroner, har de dermed trukket ut 250.000 kroner av erstatningsoppgjøret — som kjøperen ikke får erstattet.

Selv om tingretten mener at både eiendomsmegler og selger har vært grovt uaktsomme, har eierskifteforsikringsselskapet Protector ikke krevd regress fra hverken selger eller kjøper. Forbrukerrådet har spurt både megler og selger direkte ett år etter at dommen falt. Men begge forteller uavhengig av hverandre at de ikke har mottatt et slikt krav.

Forbrukerrådet har ikke fått kontakt med kjøperen, som ifølge eiendomsmegleren skal ha flyttet til utlandet.

Kjøperen vant delvis.

Selgerens opplevelser og synspunkter:

Forbrukerrådet snakket med selgeren nøyaktig ett år og én dag etter at dommen i tingretten falt. Da var han ikke gjort kjent med dommen. Han forteller at den eneste befatningen han har hatt med saken er at han på et tidlig tidspunkt ble oppringt fra Protector med spørsmål om å gi sin versjon av saken. Han forteller at han ikke var vitne i retten.

Selgeren konkluderer med at han er svært fornøyd med hvordan eierskifteselskapet har arbeidet med denne saken.

Gjøvik tingrett 9/3 2015:

**Får erstatning for lekkasje fra bad som er pusset opp av ufaglærte.
Retten mener det holder med lokal utbedring**

Om saken:

I 2012 kjøpte et ektepar en enebolig på Hadeland i Oppland. Ett år etter overtakelsen oppdaget kjøperne en lekkasje fra badet i 1. etasje til badet i underetasjen. Kjøpernes sakkyndige

konkluderte med at årsaken var manglende oppbrett på gulvmembranen ved dørterskelen på badet.

Kjøperne hadde boligkjøperforsikring hos Help, og gikk til sak mot eierskifteforsikringsselskapet Protector. Protector avsto kravet.

Tingretten, som kun besto av en dommerfullmektig, viser til at selgerne visste at badet delvis ble pusset opp av ufaglærte av forrige eier, og at de bevisst har unnlatt å opplyse om dette til kjøperne. Retten viser til at da selgerne selv kjøpte huset, skrev de forrige eierne at det ble gjort en "totalrenovasjon" av badet utført av faglært rørlegger og elektriker, mens resten av arbeidene ble utført som egeninnsats og/eller av ufaglært.

I egenerklæringsskjemaet ved det siste salget fortalte selgerne ingenting om dette. Men de skrev derimot at et bad i underetasjen er bygget av faglærte.

I boligsalgsrapporten ved det siste salget skrev takstmannen at det ikke er kjent hvordan badet ble pusset opp. Retten mener at selgerne heller ikke informerte takstmannen sin om at oppussingen delvis ble gjort av ufaglærte.

Retten konkluderer med at selgerne har unnlatt å gi viktige opplysninger om ufaglært arbeid, og at de dermed har gitt mangelfulle opplysninger (avhendingsloven § 3-7).

Men retten mener at det kan gjøres en lokal utbedring, som innebærer at det legges smøremembran rundt lekkasjepunktet og at badet deretter flislegges på nytt. Både kjøperne og eierskifteforsikringsselskapet er enige om at lokal utbedring totalt koster 50.000 kroner, og det er denne summen kjøperne fikk i prisavslag.

Kjøperne ønsket helst utbedring ved at også rør og avløp må skiftes ut, noe som ifølge kjøpernes sakkyndige ville kostet nesten fire ganger mer. Men det fikk de ikke medhold i.

Kjøperne vant delvis.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne er svært glade for at de vant frem og ble trodd av retten. Men de er svært misfornøyd med at de fikk bare 50.000 kroner.

— Vi har ikke sjanse til å reparere skaden for 50.000 kroner. Prisavslaget var altfor lite, og vi har derfor ikke hatt råd til å gjøre det. Vi må først skaffe mer penger. Nå dekker vi til med håndklær for å hindre ytterligere lekkasje, sier kjøperne.

Ifølge kjøperne var det en sakkyndig som er mye brukt av eierskifteforsikringsselskapene som var sakkyndig for forsikringsselskapet. Navnet på denne sakkyndige står ikke i tingrettsdommen.

Kjøperne er kritiske til at domstolen godtar en lokal utbedring med påsmøring av membran på lekkasjestedet.

— Vi har erfaring med slikt arbeid og det er ikke bare å hugge opp flisene og legge nye.

Kjøperne hadde boligkjøperforsikring hos Help. De er ikke fornøyd med hjelpen de fikk.

— De ga lite rådgivning. Vi skulle gjerne hatt en annen advokat, men vi visste ikke at vi kunne velge andre. Vi trodde også Help ville anke. Men de ville ikke. Vi føler forsikringen ikke har vært til hjelp, og at det har vært bortkastet å kjøpe den.

Kjøperne forteller at de også har oppdaget mugg på takbjelker på yttertaket fordi det ikke er god nok lufting.

— Men vi orker ikke å reklamere. Vi orker ikke denne runden en gang til, sier kjøperne.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Selgerne opplevde rettssaken som ubehagelig.

— Vi følte oss beskyldt for ting som vi ikke visste om. Oppussingen av badet ble jo gjort av forrige eier, forteller selgerne.

Selgerne mener at kjøperne "kjørte på" fordi de hadde boligkjøperforsikring, og at kjøperne skrev krav med gaffel.

— Uten forsikringsselskap er det ikke sikkert dette hadde blitt en rettssak. Forsikring gjorde det konflikt drivende.

— Hvordan opplevde dere eierskifteforsikringsselskapet Protector?

— Vi er glade for at vi kjøpte eierskifteforsikring. Protector var profesjonelle, flinke og ordentlige. Det eneste vi er kritiske til er at det tok lang tid før Protector fortalte oss om reklamasjonen.

Kjøperne og selgerne bor i samme lille bygd, og kjenner hverandre godt. Det gjorde rettssaken ekstra ubehagelig. Selgerne oppfattet takstmennene og de sakkyndige som saklige.

— Men vår sakkyndige ga tydelig uttrykk for at kjøpernes krav var noe av det dumme han hadde sett. Han var oppgitt over det, sier selgerne.

Sør-Trøndelag tingrett 22/3 2015:

Kjøperne fikk erstatning for omfattende gjennomgangs-trafikk over eiendommen. Men naboforholdene er ødelagt

Om saken:

I 2013 kjøpte et par et rekkehus i Trondheim for 4,7 millioner kroner. Rekkehuset ligger ifølge markedsføringen av boligen innerst i en blindvei i et lite trafikkert og familievennlig område. Men etter overtakelsen oppdaget kjøperne at det var omfattende gang- og sykkeltrafikk på en åpen passasje over eiendommen. De foretok tellinger, som viste at det var i underkant av 50 passeringer i døgnet.

Kjøperne innhentet en uttalelse fra en advokat som konkluderte med at gjennomgangstrafikken fører til en verdireduksjon på 350.000 kroner. Advokaten understreket at beløpet var svært usikkert og basert på skjønn.

Før rettssaken foreslo kjøperne et forlik på 250.000 kroner, og at eierskifteforsikringsselskapet Amtrust dekker kjøpernes sakskostnader. Dette ble avslått av forsikringsselskapet, som mente selgerne ikke har gitt uriktige opplysninger. Forsikringsselskapet viste også til at interessenter på visningen kunne se at det gikk an å gå eller sykle over eiendommen, og uansett har ikke ferdsel over eiendommen betydning for den objektive markedsverdien, mente selskapet.

Tingretten besto av kun én dommerfullmektig. Retten konkluderer med at det til alle døgnets tider er omfattende gang- og sykkeltrafikk over eiendommen, og at kjøperne ikke fikk opplyst dette før kontraktsinngåelse. Det vises blant annet til at prospektet for eiendommen gir et klart inntrykk av at det ikke var gjennomgangstrafikk over eiendommen.

Etter overtakelsen fant kjøperne dessuten en lapp på innsiden av eiendommens søppelkasse hvor de tidligere eierne ba om at det ikke ble kastet hundebæs i søppelkassen. Retten legger til grunn at selgerne dermed må ha kjent til gjennomgangstrafikken.

Tingretten mener det nærmest alltid vil være av stor betydning for kjøper å få opplysninger om gjennomgangstrafikk av en slik karakter som forbi denne boligen. Retten tror også på kjøperne, som har sagt at de ikke ville gitt bud dersom de var kjent med gjennomgangstrafikken.

Retten konkluderer derfor med at selgerne har gitt mangelfulle opplysninger, og at kjøperne har krav på prisavslag (etter avhendingslovens § 3-7).

Tingretten mener imidlertid at 350.000 kroner i prisavslag er for mye. Retten mener det ikke er bevist at naboene har rett til å kunne ferdes over eiendommen slik kjøperne har hevdet. Retten mener også at kjøperne kan stenge for gjennomgangstrafikk, selv om retten erkjenner at det ikke er et godt alternativ med tanke på forholdet til naboene. Tingretten har satt prisavslaget skønnsmessig til 200.000 kroner, og eierskifteforsikringsselskapet måtte betale alle kjøpernes advokatutgifter.

Kjøperne vant delvis.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne hadde ikke boligkjøperforsikring. De brukte rettshjelpsdekningen på villaforsikringen, men ved tap ville de måttet dekke en stor andel selv.

Kjøperne forteller at risiko for store saksomkostninger gjorde at saken ble en stor belastning.

— Vi var fristet til å droppe kravet fordi det var usikkert om vi ville vinne frem. Denne problemstillingen er lite rettslig prøvd, forteller kjøperne.

Ved tap måtte de tatt opp lån for å dekke saksomkostningene. Men selv en seier, prisavslag på 200.000 kroner og dekning av saksomkostningene har ikke vært tilstrekkelig for at kjøperne føler de har vunnet en seier.

— Hele saken har vært kjedelig. Naboforholdene er nærmest ikke-eksisterende og vi må tolerere ferdsel over eiendommen vår. Det går ikke an å stenge av, sier kjøperne.

Kjøperne kritiserer eiendomsmegleren som solgte boligen for dårlig utført arbeid. De forteller at de kjøpte boligen fordi de fikk vite at den lå i en stille blindvei. De hadde ikke kjøpt dersom de hadde fått vite om den omfattende gjennomgangstrafikken

— Eiendomsmeglere burde hatt større undersøkelsesplikt og større opplysningsplikt. Det er frustrerende at eiendomsmegleren ikke har noe ansvar og ikke må stå til rette for opplysningene i

prospektet. Der skapes det et inntrykk av at det ikke er trafikk over eiendommen. Meglerne skummer i stedet fløten og håver inn penger, sier kjøperne.

Kjøperne er også kritisk til den hurtige boligomsetningen.

— Ved mange salg går det bare 12 timer fra visning til budrunden. På denne korte tiden skal man vurdere om man skal by flere millioner kroner, samt undersøke forhold man er usikker på. Det er helt hinsides, sier kjøperne. De hadde gjerne sett at budfristene var på to-tre dager.

Kjøperne er også kritiske til boligskifteforsikringene, både eierskifteforsikringene og boligkjøperforsikringene.

— Selv om vi vant, ser vi i andre saker at det er vanskelig å få erstatning. Det er et tungrodd system med stor risiko for store advokatregninger. Ved tap kunne vi risikert å måttet betale nesten 400.000 kroner i saksomkostninger.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Det var et pensjonistektepar som solgte rekkehuset. De gir uttrykk for at de synes rettssaken var svært lite trivelig.

— Vi følte oss mistrodd. Vi synes dessuten at det har vært et pluss for eiendommen at det har vært trafikk over tomte. Vi hadde gode naboforhold, og selv gikk vi over naboens tomt når vi hadde behov for en snarvei, forteller selgerne.

De er veldig glad for at de hadde eierskifteforsikring.

— Amtrust og NCL gjorde en god jobb og vi har bare positive erfaringer med dem. Vi mener også at ferdelsen var tilstrekkelig opplyst i prospektet.

Frostating lagmannsrett 10/4 2015:

Megler markedsførte boligen med "attraktiv hybel". Men det manglet godkjent rømningsvei

Om saken:

I prospektet for en leilighet i en firemannsbolig i Trondheim skriver eiendomsmegleren at "leiligheten har en attraktiv hybel som er lett å leie ut. Hybelen kan betjene renter og avdrag på et lån på ca. 600.000 kroner. Hybelen er godkjent for varig opphold":

I boligsalgsrapporten fra takstmannen heter det imidlertid at "hybelen har kun rømningsvei via felles trapperom. Hybelen tilfredsstillter heller ikke dagens krav til rom for varig opphold med tanke på lysforhold". Takstmannen anbefaler at det må være rømningsvei med stige fra et av vinduene. I prospektet opplyser selgerne at hybelen er godkjent for varig opphold, og at manglende rømningsvei vil bli ordnet før overtakelse.

Kjøperne holdt igjen 10.000 kroner ved overtakelsen, og fikk et brannsikkerhetsfirma til å utarbeide en rapport. Firmaet skriver at heller ikke dagens rømningsvei tilfredsstillter branntekniske krav, og at det for hele sameiet vil koste 320.000 kroner å montere branndører og gipsplater samt stige. Kjøperne fikk også et pristilbud på dette fra en byggmester, som var på 330.000 kroner. Sammen med de andre sameierne ble kjøperne enige om at deres seksjon har ansvaret for 42 prosent av disse kostnadene. Dette utgjør 139.000 kroner.

I tingretten tapte kjøperne. I lagmannsretten hevdet kjøperne at selgerne må dekke både en brannstige samt branndører og gipsplater, mens forsikringsselskapet mener det er tilstrekkelig med en brannstige til om lag 10.000 kroner.

Lagmannsretten viser til omtalen av hybelen i eiendomsmeglerens prospekt, hvor det uten forbehold opplyses at hybelen finansierer et lån på over en halv million kroner. Dessuten viser lagmannsretten til lovnadene om at tilfredsstillende rømningsvei skulle ordnes før overtakelse. Lagmannsretten mener selgerne må ta ansvar for den uklare formuleringen "tilfredsstillende rømningsvei", og at dette må omfatte også ombyggingen. Lagmannsretten har lagt til grunn kostnadsoverslaget og pristilbudet innhentet kjøperne samt avtalen om fordelingen mellom sameierne. De har dømt forsikringsselskapet til å betale kjøperne 139.000 kroner for at de har fått uriktige opplysninger om hybelen, og at det utgjør en mangel (avhendingslovens § 3-8).

Forsikringsselskapet mente det skulle gjøres fradrag for standardheving. Men lagmannsretten mener det ikke er en standardheving å få godkjent rømningsvei fra en hybel på loftet.

Kjøperne vant.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne gir uttrykk for at det har vært en forferdelig prosess. Selv om de vant har det vært fire år med stress og påkjenninger for dem. De unner ingen å gå gjennom rettssystemet slik de har gjort. De mener forliksråd eller rettsmegling hadde vært mye bedre.

Av økonomiske årsaker vurderte de å ikke gå videre etter at de tapte i tingretten. De synes det hadde blitt veldig mye penger dersom de hadde måttet betale omkostninger for to rettsinstanser samt å utbedre manglene.

Kjøperne har utbedret de fleste manglene, og de mener at erstatningsbeløpet på 139.000 kroner har vært tilstrekkelig.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Selgerne gir uttrykk for at det har vært en tøff sak, og de er svært kritiske til eierskifteforsikringsselskapet Protector.

— I flere år har vi levd med usikkerheten om vi selv måtte betale erstatning, eller om Protector ville dekke det, forteller selgerne.

— Protector påsto først at kravet mot oss ikke ville bli dekket fordi vi ikke hadde oppfylt avtalen om rømningsvei. De fraskrev seg alt ansvar og rådet oss til å finne en annen advokat, forteller selgerne. Før tingrettsbehandlingen ringte Protector ifølge selgerne til dem og beklaget at det hadde vært en saksbehandlingsfeil, og at kravet mot dem uansett ville bli dekket av forsikringen.

— Men i sluttprosedyren i tingretten sa advokaten at utfallet av dommen avgjør hvem som må betale. Det kom som et stort sjokk. Heldigvis vant vi i tingretten, og vi slapp heldigvis også å betale ut penger etter dommen i lagmannsretten, forteller selgerne.

Selgerne opplevde usikkerheten som svært problematisk. De synes også det var ubehagelig å være medsaksøkt, og være representert av en Protector-advokat som først og fremst hadde Protectors interesser å ivareta.

— Det følte vi var utrygt. Protector hadde kun interesse av Protector.

Etter lagmannsretten ville Protector ifølge selgerne anke til Høyesterett mot selgernes ønsker.

— Vi ville bli ferdig. Men heldigvis avviste Høyesterett saken. Det fikk vi først vite fire måneder senere, da vi ringte Protector og spurte. Kommunikasjonen spesielt med advokaten til Protector var elendig. Advokaten var dessuten lite interessert i vår side av saken. Vi følte vi ble fryktelig dårlig ivaretatt.

Selgerne er imidlertid glade for at de hadde eierskifteforsikring.

— Tross alt sparte vi oppunder 400.000 kroner på det. For oss ville en slik utgift blitt svært vanskelig. Denne saken kom samtidig med at datteren vår var alvorlig syk, og på grunn av det var det ekstra vanskelig å være saksøkt, sier selgerne.

De er glade også selgerne kommer til orde i denne rapporten.

— I media er det ofte kjøpernes historier, og selgerne blir satt i et dårlig lys.

— For en utenforstående kan saken se enkel ut. Hvorfor ordnet dere ikke rømningsvei, slik dere hadde lovet?

— Vi gjorde det vi skulle; å sette opp brannstige. Vi mente det var det som var avtalt, og ikke ombygging av huset.

Hålogaland lagmannsrett 15/4 2015:

Mangler for 5,3 prosent av kjøpesummen var ikke nok. Kjøperen har tapt 700.000 kroner på rettssakene.

Om saken:

Kjøpet av en selveierleilighet i Alta i Finnmark og en påfølgende rettstvist har ført til at kjøperen har pådratt seg advokatregninger og andre omkostninger på til sammen 700.000 kroner. Kjøperen vant delvis i tingretten, men tapte i lagmannsretten.

Kjøperen kjøpte den tre år gamle leiligheten i 2009. Kjøperen mente å kunne dokumentere en rekke feil og mangler ved leiligheten; flere brudd på lyd- og brannforskrifter, støy fra VVS-anlegget på badet, luftlekkasje og forskriftsstridig markisolering.

I tingretten fikk kjøperen erstatning på 222.000 kroner, og han valgte å anke til lagmannsretten. I lagmannsretten ble det ført hele syv sakkyndige vitner. Eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres advokat fra skadeoppgjørsselskapet Norwegian Claims Link påpekte at kjøperen ikke førte noen naboer som vitner. Slike vitner kunne støttet opp om kjøperens synspunkter.

De fleste større manglene var partene uenige om, og lagmannsretten har ikke gitt kjøperen medhold i noen av de omtvistede forholdene.

Kjøper og forsikringsselskap var derimot enige om noen mangler, som det vil koste 95.000 kroner å utbedre. Lagmannsretten viser til at dette i 2015-kroner utgjør i underkant av fem prosent av kjøpesummen på 1,8 millioner kroner i 2009-kroner. Dersom kroneverdien er den samme, utgjør 95.000 kroner 5,3 prosent av 1,8 millioner kroner.

Lagmannsretten mener uansett dette ikke er nok for å kunne anses som vesentlig. Lagmannsretten viser til at det skal være opp mot seks prosent. Lagmannsretten viser også til at avvikene er begrensede og enkle å utbedre, samt at det ikke er gjennomgripende eller avgjørende svakheter ved eiendommen.

Det har vært en tvist om brannsikkerhet og lyd mellom hele sameiet og utbygger som sameiet ikke har gått videre med. Lagmannsretten viser dessuten til at leiligheter den senere tid er solgt til prisantydning, og at tvisten ikke har påvirket markedsverdien.

Forbrukerrådet har ikke klart å komme i kontakt med selgeren, som skal ha flyttet fra Alta.

Kjøperen tapte.

Kjøperens opplevelser og synspunkter:

Kjøperen er svært kritisk til alle de profesjonelle partene som han har vært kontakt med i denne saken. Aller mest kritisk er han til boligkjøperforsikringsselskapet Help, hvor han hadde forsikring.

— De er kun interessert i plankekjøring. Det var en tabbe å kjøpe boligkjøperforsikring. Help gjorde lite. Tvert imot mener jeg at de ga en sakkyndig beskjed om å foreta kun begrensede undersøkelser. Da han likevel fant mer, fikk han ikke ta med det i rapporten. Han fikk heller ikke lov til å undersøke videre for ytterligere dokumentasjon, forteller kjøperen.

Han mener Help ville gjøre kravet så lite som mulig, og isolere det. Han hevder også at Help ikke ville dekke hans saksomkostninger, og han forteller at han er i tvist med Help nå.

— I begynnelsen fikk jeg god hjelp og jeg følte de ville hjelpe meg. Men da de forsto at det ble mye arbeid, virket det som om det stoppet opp. De trenerte og bagatelliserte. Help vil kun kjøre saker som er plankekjøring og hvor de ikke behøver å bruke mye ressurser.

Ifølge kjøperen valgte han selv å kutte ut Help for å komme videre i rettsprosessen. I tingretten kjørte han saken selv. I lagmannsretten brukte han rettshjelpsdekningen på boligforsikringen og valgte selv advokat. Men denne advokaten var han misfornøyd med.

— Jeg kunne gjort en bedre jobb selv. For eksempel innkalte han ikke noen naboer som vitner. Det var jeg ikke klar over før vi satt i retten. Jeg mente naboer skulle vitne og at det skulle befares i naboileiligheter for å vise hvor lytt det er.

Kjøperen forteller at han har pådratt seg saksomkostninger på ca. 700.000 kroner.

— Bare fra eierskifteforsikringsselskapet har jeg fått en regning på 330.000 kroner. I tillegg kommer egenandelen på min advokat, samt store utlegg til blant annet en Sintef-rapport.

— Hva synes du om eierskifteforsikringsselskapet?

— De er ufattelig kyniske og overhodet ikke opptatt av sannheten. De bagatelliserer alt og kommer med utbedringsforslag hvor man ikke får gjort jobben selv på dugnad. Kostnadene dekker ikke engang materialene. Dessuten spekulerer de på å komme under grensen på 5-6 prosent. Han er også kritisk til både takstbransjen og domstolene. Han føler han ikke ble hørt av spesielt lagmannsretten. Når det gjelder takstbransjen har han opplevd det som vanskelig å finne takstmenn og sakkyndige som kunne ta oppdrag for han som kjøper i en sak mot et forsikringsselskap. Det samme gjelder advokater.

Kjøperen forteller at han så langt ikke har gjort noen utbedringer.

— Jeg har vanlig inntekt. Det er døden å få så høye saksomkostninger å betale. Nå har jeg ikke penger, samtidig som jeg lever i et brannfarlig hus.

Kjøperen hevder at han har fått alvorlig nedsatt livskvalitet.

— Dommen er nådeløs mot meg som ikke-profesjonell part.

— Angrer du på at du gikk til sak?

— Ja. Jeg trodde vi lever i et rettssamfunn, men da skal det ikke være slik jeg har opplevd.

Han råder boligkjøpere til å styre unna boliger som selges med eierskifteforsikring.

— Slik forbrukermakt er det eneste som kan gjøre boligkjøp tryggere.

Borgarting lagmannsrett 29/4 2015:

”Vi har bedre rettigheter når vi kjøper en brødrister til 200 kroner enn når vi kjøper en bolig til 12 millioner”

Om saken:

I 2007 kjøpte et ektepar en villa i Asker til 11,8 millioner kroner av et ektepar som selv var byggherrer da boligen ble bygget på slutten av 90-tallet. Nå ni år senere har kjøperne fått 2,1 millioner kroner i erstatning. Men de har ikke kunnet starte utbedringene enda.

I salgsoppgaven skrev eiendomsmegleren at eiendommen er et "sommerparadis" med "høy teknisk standard og med omfattende bruk av kvalitetsmaterialer". I egenerklæringsskjemaet opplyste selgeren at det var sprekk i én flis på et av badene og at "utebod har seget noe" trolig på grunn av dårlig fundamentering.

Etter overtakelsen oppdaget kjøperne flere problemer, blant annet at flaggstangen ble skjev. Kjøperne fryktet utglidning i terrenget. Et rådgivningsfirma anslo utbedringskostnadene til 1,1 millioner kroner. Eierskifteselskapet Protector engasjerte takstmann samt en byggmester som selskapet ofte har brukt. Det første kostnadsestimatet fra takstmannen var på 128.000 kroner. Deler av disse utbedringene mente takstmannen var å anse som normalt vedlikehold.

Kjøperne gikk til sak mot eierskifteforsikringsselskapet. Men i tingretten ble Protector frifunnet fordi forsikringsselskapet nådde frem med at det ble reklamert for sent.

Både før og etter tingrettsaken ble det oppdaget nye forhold. Lagmannsretten skriver i sin dom at de ulike problemene oppsto gradvis, men at de skjøt fart utover i 2010, tre år etter overtakelsen. Senhøsten 2010 reklamerte kjøperne til eierskifteforsikringsselskapet.

Frem til saken kom opp i lagmannsretten våren 2015 ble det foretatt flere undersøkelser. Ifølge dommen i lagmannsretten har kjøperne hatt seks sakkyndige som har levert totalt syv sakkyndigrapporter. Forsikringsselskapet har hatt fire sakkyndige til å gjøre undersøkelser og skrive rapporter.

Før lagmannsrettsbehandlingen la en av kjøpernes sakkyndige frem en samlet kostnadsoversikt som viste samlede utbedringskostnader på 6,1 millioner kroner. Kjøperne hadde også fått vite fra naboer at tomta lå over en kløft i berget og at tomta tidligere var blitt brukt til fyllplass for hageavfall. I lagmannsretten viste kjøperne til at dette ikke var oppgitt hverken i prospektet, taksten eller egenerklæringsskjemaet fra selgerne.

Protector avviste reklamasjonen også i lagmannsretten. Protector erkjente mangler som beløper seg til 344.000 kroner. Dette utgjør tre prosent av kjøpesummen og er derfor ikke vesentlig nok, mener Protector. De mener også at det ble reklamert for sent.

Lagmannsretten mener at kjøperne har reklamert tidsnok.

På generelt grunnlag mener lagmannsretten at kjøperne bør kunne ha høye forventninger til en eiendom i en såpass høy prisklasse som nesten 12 millioner kroner var i 2007. Men lagmannsretten har bare gitt kjøperne medhold i utbedringskrav for 2,1 millioner kroner. Det er en tredel av beløpet som takseringsfirmaet til kjøperne kom frem til.

Blant problemene med huset er løse fliser i nesten hele underetasjen. Årsaken til at flisene har løsnet er ifølge kjøperne bevegelser i løsmasser under huset. Reparasjon av dette med bygging av spuntvegg og refundamentering av huset vil koste 2,9 millioner kroner, ifølge en rapport.

Lagmannsretten mener det ikke er bevist at bevegelser under huset er årsaken til at flisene har løsnet. Men kjøperne har rett på å få reparert de løse flisene. Lagmannsretten har derfor dømt Protector til å betale 100.000 kroner for å utbedre de løse flisene.

Kjøperne får heller ikke dekket alle sakskostnadene på totalt 624.000 kroner. De må selv betale 324.000 kroner, mens forsikringsselskapet må dekke 300.000 kroner.

Kjøperen vant delvis.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne kjøpte det de trodde var et drømmehus i 2007. Nå ni år senere har de fått 2,1 millioner kroner i prisavslag. Men de har ikke utbedret manglene, fordi de frykter at det er mye mer som er galt.

— Når vi kjøper en brødrister til 200 kroner har vi svært gode forbrukerrettigheter. Men når vi kjøper en bolig til 12 millioner kroner er vi egentlig rettsløse. Og det med den viktigste investeringen man gjør i livet, sier kjøperne.

Dommen falt i april 2015. Snart ett år etter har kjøperne kun gjort kosmetiske utbedringer inne.

— Vi har hverken våget eller hatt lyst til å gjøre noe så lenge rettssakene har pågått. Rettssakene har vært fryktelig belastende. Nå i ettertid er vi rådville. Vi møter like mange meninger som mennesker. Ekspertene sier forskjellige ting. Hva bør vi gjøre?

Kjøperne måtte betale over 300.000 kroner av egne saksomkostninger, og har fått prisavslag for bare en tredel av det et takseringsfirma kom frem til like før lagmannsrettssaken. Nå frykter de at de i verste fall må rive huset for å få det helt rett med full refundamentering.

— Vi bor i et skjevt hus som vi ikke vet hva det vil koste å reparere. I løpet av årene har vi jo funnet stadig flere feil og mangler.

Kjøperne er ressurssterke, og de mener det nesten er en forutsetning for å kunne kjempe mot et eierskifteforsikringsselskap. Likevel ble de overrasket over hvordan eierskifteforsikringen fungerte.

— I vår naivitet trodde vi at forsikringen dekket manglene. Men Protector har nektet alt. De ville ikke megle, og vi har ikke fått forlikstilbud.

— Du har hatt besøk av takstmann og byggmester fra forsikringsselskapet som er mye brukt i slike saker. Hvilke erfaringer har du med disse?

— De er subjektive. Prisanslagene er helt urealistiske. For eksempel mente de at det ville koste 5.000 kroner å reparere seks-syv vinduer. Men man får ikke engang ringt en snekker for det beløpet. De tar heller ikke med utgifter til stillas, søppelcontainer og annen logistikk.

Kjøperne er også svært overrasket over advokaten til forsikringsselskapet.

— Vi følte oss stigmatisert og kriminalisert. Vi fikk helt bakoversveis i retten. Vi fikk kraftige beskyldninger imot oss.

De mener både eierskifteforsikringsselskap og boligkjøperforsikringsselskap har kommersiell interesse i å gjøre minst mulig.

— De fikk jo betalt da kundene kjøpte forsikringene.

Kjøperne brukte rettshjelpsdekningen på villaforsikringen. Men den har begrensninger og høy egenandel.

— Én ting er pengene. En annen ting er all tiden vi har brukt. Nå har det gått ni år, og vi har ikke engang fått begynt på utbedringene.

Kjøperne har også synspunkter på domstolene.

— Dommene er veldig svart-hvitt. Vi følte at tingrettsdommen var skrevet av Protector, mens lagmannsrettsdommen var skrevet av oss, selv om vi fikk bare drøyt to millioner kroner i prisavslag.

Kjøperne mener det er en svakhet at man ikke behøver hverken ordinære meddommere eller sakkyndige meddommere i tingretten. I denne saken var dessuten tingrettsdommeren ikke byggekyndig.

— Hun ble overkjørt av Protector.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Selgerne har opplevd denne saken helt annerledes enn kjøperne.

— Det har vært en grei prosess. Protector stilte oss en del spørsmål. Vi svarte så godt vi kunne. Det var ikke ubehagelig.

Men selgerne har også vært involvert i en annen sak mot samme eierskifteforsikringsselskap. Da som kjøpere. Det var helt annerledes. Erfaringene fra den gang kan sammenlignes med erfaringene kjøperne av denne boligen har hatt.

— Vi kjøpte for drøyt 10 år siden en hytte hvor det viste seg å være et vesentlig arealavvik på opp mot 20 prosent.

Før de tok kontakt med Protector ble de advart fra fagfolk i bransjen om at det ville bli en vond prosess. Og det stemte. Protector kom med en total avvisning av kravet.

— De var uhøflige og nedverdiggende. Vi ble fortalt at dersom vi gikk videre med saken ville vi få masse saksomkostninger.

De tok imidlertid kontakt med advokat, og det viste seg at takstmannen hadde brukt målene fra en tidligere feilaktig takst.

— Vi krevde 70.000 kroner. Etter hvert godtok Protector å betale 60.000 kroner og eierne 10.000 kroner.

Som selger av eneboligen har de derimot hatt en hyggelig dialog med forsikringsselskapet.

— Protector har forholdt seg til fakta. De var interessert i å få vår kunnskap om saken. Jeg må si at Protector har vist to ansikter, sier den ene selgeren.

De har forståelse for at et eierskifteforsikringsselskap må forsøke å minimere sine utbetalinger.

— Men det er et spørsmål ved hvordan kjøperne blir håndtert.

Agder lagmannsrett 4/5 2015:

”Vi fikk 200.000 kroner i erstatning. Men vi har brukt over en million på utbedringer og saksomkostninger”.

Om saken:

I 2011 kjøpte et ektepar en enebolig i Kristiansand av et eldre ektepar. Boligen ble kjøpt direkte uten megler fordi den mannlige kjøperen kjente sønnen til selgerne.

Før det ble inngått kontrakt forela selger en boligsalgsrapport. Likevel ble det konflikt etter overtakelsen. Kjøperne oppdaget flere feil og mangler, og mente at rapporten ville sett helt annerledes ut dersom selgerne hadde fortalt alt de visste. Kjøperne fikk inntrykk av at de kjøpte en godt vedlikeholdt bolig.

Feilene og manglene som det ble reklamert på var hovedsaklig fukt- og råteskader samt konstruksjonsfeil. I tingretten fikk kjøperne medhold i ett av ni forhold. De fikk prisavslag på 67.000 kroner samt dekning av saksomkostningene.

De anket, og i lagmannsretten fikk de medhold i to av de andre kravene, men ikke punktet de vant på i tingretten. Prisavslaget ble økt til 200.000 kroner. Men kjøperne tapte likevel på anken, fordi lagmannsretten kom til at kjøperne selv måtte dekke sine saksomkostninger for tingretten. De var på over 200.000 kroner. I tillegg fikk de bare dekket knapt halvparten av saksomkostningene for lagmannsretten, som beløp seg til 315.000 kroner.

To av Protector's tre sakkyndige er personer som ofte brukes av eierskifteforsikringsselskapene. Den ene er takstmann ansatt i Protector og den andre er byggmester. De og Protector's advokat har et helt annet syn på boligens standard. De mener boligen fremstår med åpenbare oppussingsbehov.

Lagmannsretten kommer ikke med sterk kritikk av det eldre ekteparet som solgte boligen. Men de mener at de burde opplyst om to forhold som i ettertid har ført til råte og konstruksjonsfeil, og som forsikringsselskapet nå må erstatte.

Lagmannsretten kritiserer derimot forsikringsselskapet. Før behandlingen i lagmannsretten forsøkte kjøperne å få til en minnelig løsning. Dette ønsket ikke Protector å være med på.

Kjøperne vant delvis.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne angret på at de gikk til sak. De mener de fikk altfor lite i erstatning og at de måtte betale store saksomkostninger som gjorde at de kom ut i minus.

— Dommen i lagmannsretten føles helt feil. Vi har nå brukt ca. 800.000 kroner på å utbedre de fleste feilene og manglene. Men vi fikk bare 200.000 kroner i prisavslag. I tillegg må vi selv betale ca. 220.000 kroner i saksomkostninger etter at vi fikk dekket noe på rettshjelpsdekningen i villaforsikringen og en del fra lagmannsretten. Vi har også tapt 140.000 kroner på at vi i to år ikke kunne leie ut hybelen.

— Det betyr at dere rett og slett har tapt penger på å gå til sak, selv om dere delvis vant?

— Ja. I sum har vi så langt tapt 960.000 kroner i rene penger. Vi er ikke helt ferdig med taket. Derfor blir beløpet høyere. I tillegg kommer alle timene vi har jobbet med saken. Vi burde i stedet latt være å reklamere og heller pusset opp. Lærdommen vår er at det må mye til før man bør gå til sak mot et forsikringsselskap.

Kjøperne mener det er et problem at eierskifteforsikringsselskapene bruker takstmenn, vitner og sakkyndige som har mange oppdrag for selskapene og som de mener er langt fra nøytrale.

— Vi opplevde at retten må ta hensyn til deres forklaringer på samme måte som forklaringer fra uavhengige sakkyndige. Det føles rett og slett veldig vondt. Mye av det Protector's sakkyndige sa følte vi var faktafeil. De og Protector er mer opptatt av å prosedere sak enn av riktige fakta.

Kjøperne har ikke våget å få utført reparasjonene av byggmesteren som Protector leide inn. Selv om denne kunne garantere prisen.

— Det var aldri aktuelt å engasjere ham.

Kjøperne angret på at de ikke hadde boligkjøperforsikring.

— Vi tror det er lettere å forhandle når motparten vet at vi har tilgang til ubegrenset med advokathjelp.

Kjøperne mener også eierforsikringsselskapene bruker unødig mange penger på slike konflikter.

— De burde sett at begge parter taper på dette. Vi ønsket dialog og forhandling med dem. Men de ville ikke det.

— Hvorfor valgte dere å anke til lagmannsretten?

— Vi ble veldig overrasket over tingrettsdommen. Vi var sikre på å vinne. Før lagmannsretten fikk vi nye rapporter som støttet vår sak. Da ble vi enda sikrere på seier. Men det var ikke nok, heller ikke for lagmannsretten.

Kjøperne er kritiske til rettssystemet.

— Tingrettsdommeren hadde ikke kunnskap på feltet. Vi er litt overrasket over at en mann alene kan misforstå og skrive en dom om noe som for oss er en alvorlig sak. Men jeg har forstått at tingretten gjerne er litt ”bingo”, selv om jeg kanskje ikke burde sagt det.

Den ene av kjøperne kjente sønnen til selgerne fra barndommen. Det har ikke vært vanskelig.

— Vi har et fint forhold. Men det er litt dumt at de ikke opplyste om feil og mangler de måtte ha kjent til.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Selgerne har bodd i boligen helt siden den var ny i 1970. Forbrukerrådet har snakket med den nå 86 år gamle ektemannen. Han synes det var ubehagelig med rettssak.

— Vi trodde huset var i OK stand da vi solgte. Det var ikke vår mening å ikke fortelle om feil. Men vi visste ikke om dem.

Han er fornøyd med Protector.

— Vi hadde ingen negativ opplevelse med forsikringsselskapet eller de sakkyndige fra begge sider.

Han synes det er trist at kjøperen har fått uforutsette utgifter.

Frostating lagmannsrett 15/5 2015:

”Boligen var full av rotter. Jeg fikk ikke hjelp fra Help, og Protector mente jeg kunne fortsette å bo der.”

Om saken:

I september 2012 overtok kjøperen en leilighet i Trondheim som ifølge markedsføringen til eiendomsmegleren har god standard, og som ble pusset opp både utvendig og innvendig to år tidligere.

Leiligheten inngår i et sameie med fem andre leiligheter i samme bygård. Denne leiligheten går over både første etasje og kjelleretasjen, hvor det blant annet er kjellerstue. I egenerklæringsskjemaet hadde selgerne krysset av for ”ja” på spørsmål om de kjenner til angrep fra skadedyr. De ga følgende utfyllende informasjon:

”Vi har ikke observert rotter i leiligheten, men Rentokil har observert aktivitet (ikke i leiligheten) på eiendommen, og har tiltak mot dette. De har ikke anbefalt andre tiltak enn giftbol på eiendom da aktivitet er normal ut fra normen i området. Det er aldri observert rotter i leiligheten”.

På visningen spurte kjøperen om dette. Eiendomsmegleren sa ifølge kjøperen at disse opplysningene strengt tatt var unødvendige å gi fordi det normalt er rotter i bystrøk. Dette svaret fra megleren er i lagmannsretten bekreftet av en annen potensiell kjøper som også var på visning. Kjøperen fikk derfor en klar oppfatning av at det kun var rotter utendørs, og at det var både bagatellmessig og ordinært. Hverken kjøperen eller den andre potensielle kjøperen så åtebokser under visningen.

Kjøperen fikk kjøpt boligen 270.000 kroner over prisantydning for 3,26 millioner kroner, og flyttet inn i november 2012. Kort tid etterpå oppdaget kjøperen at boligen var angrepet av rotter. Undersøkelser viste at det var rotter ”i hopetall” i bygården. Det ble konstatert rotter i etasjeskillet mellom kjelleren og førsteetasjen i hennes leilighet. Under en befaring ble det hørt gnagelyder fra rottene i kjøperens kjellerstue, og langs grunnmuren ble det oppdaget flere hull. Et par måneder etterpå ble himling og vegger i kjellerstuen revet, og det ble avdekket store mengder rotteavføring i konstruksjonen. Det var også rotteaktivitet i flere av fellesområdene og ikke bare i leiligheten til kjøperen. Kjøperen fant selv rotter i kjelleren, både i kjellerstuen og i fellesområdene, og det var en kraftig liklukt både i fellesområdene og på badet til kjøperen. Høsten 2013 ble det revet tak og vegger i fellesarealene, samtidig som man startet gjenoppbygging av kjøperens kjelleretasje. Men gjenoppbyggingen måtte avbrytes fordi man fortsatt hørte rottelyder i leiligheten. Da saken ble ført for lagmannsretten, over to år etter at kjelleretasjen ble revet, var dette området fortsatt ikke ferdig gjenoppbygd. Det er svært usikkert hvor mye det vil koste å få løst rotteproblemene. Da dommen i lagmannsretten ble skrevet, vurderte sameiet å grave opp rundt hele bygården. Bare dette vil koste ca. én million kroner.

Det skulle vise seg at rotteproblemet var velkjent for selgerne. I lagmannsretten vedgikk den ene selgeren at han har hørt krafselyder i veggen i kjellerstuen. Han har vokst opp i den aktuelle bydelen og var kjent med at det er et stort rotteproblem der.

I egenskap av både å være beboer og styreleder i sameiet, kontaktet han høsten 2011 et skadedyrfirma som han inngikk en serviceavtale med. Dette skjedde altså året før salget av leiligheten, og ingen av de andre i sameiet ble informert hverken om mistankene om rotteforekomst eller om avtalen med Rentokil.

Senere samme høst hørte også selgernes nærmeste nabo, som også har leilighet i førsteetasjen og kjelleretasjen, lyder som kunne være fra rotter.

Av servicehistorikken til skadedyrfirmaet fremgår det at de fra høsten 2011 til sommeren 2012, da selgerne solgte boligen, var på eiendommen syv ganger for å sette ut åte og sjekke status. Det hadde vært rotter og spist av åtene på alle stedene hvor disse var plassert.

I juni 2012, en måned før boligen ble lagt ut for salg, forsøkte selgerne og den nærmeste naboen etter anbefaling fra skadedyrfirmaet å tette grunnmuren med tetningsskum og hønsenetting.

Både tingretten og lagmannsretten dømte Protector til å betale kjøperen fullt hevingsoppgjør (avhendingslovens § 4-13). Det betyr at hun får tilbake hele kjøpesummen samt utlegg hun har hatt, mot å levere leiligheten tilbake til eierskifteforsikringsselskapet. Hverken lagmannsretten eller tingretten mener at prisavslag vil være riktig, fordi kostnadene ved å fjerne rottene er svært usikre. Lagmannsretten skriver i sin dom at kunnskap om rotter i konstruksjonen er et forhold som selger må orientere kjøper om. Retten mener det har vært en klar opplysningssvikt fra selgerne.

I lagmannsretten vedgikk den ene av selgerne at de vurderte nøye hvordan teksten i egenerklæringen skulle utformes. Lagmannsretten mener formuleringene er utformet for å unngå å opplyse om rotteaktivitet i bygningskonstruksjonen, at det var hørt lyder av rotter inne, og at skadedyrfirmaet hadde iverksatt tiltak både utendørs og innendørs. Lagmannsretten konkluderer med at selgerne skal bebreides fordi de har unnlatt å gi opplysninger. Lagmannsretten legger til grunn at kjøperen ikke hadde kjøpt leiligheten dersom hun hadde fått vite om rotteproblemene, og at selgerne hadde fått problemer med i det hele tatt å få solgt leiligheten dersom de fortalte det de visste.

I lagmannsretten forklarte fagfolk at det kan være tidkrevende å løse rotteproblemet i bygården. Eierskifteforsikringsselskapet Protector har et annet syn. De mener selgerne har gitt de opplysningene de kjente til på salgstidspunktet, og at det ikke er grunnlag for hverken heving, erstatning eller prisavslag. Protector sa i lagmannsretten at det er en nærliggende følge at det er rotter i huset når det er rotter på eiendommen.

Protectors innleide takstmann var på befaring sommeren 2013, og konkluderte med at rotteproblemet "anses å være betydelig og angår hele sameiet". Takstmannen skrev videre at kostnadene for utbedring er ukjent.

Protector mener ikke det. I lagmannsretten sa de at det vil koste 100-200.000 kroner å utbedre skaden. Dette beløpet skal dekke graving for å finne og tette adkomsten for rotter. Dersom kjøperen skulle fått dekket disse utgiftene av retten, mener Protector at det skulle vært gjort fratrekk for at selgerne har gitt opplysninger om rotteproblemene, samt fradrag for standardheving. Hadde Protector vunnet frem med dette, ville prisavslaget blitt betydelig lavere.

Kjøperen vant.

Kjøperens opplevelser og synspunkter:

Kjøperen forteller at hun og datteren umiddelbart, allerede dagen etter at de flyttet inn, kjente stram lukt i yttergangen.

— Jeg spurte nærmeste nabo, og han trodde lukta kom av tidligere eiers hund, forteller kjøperen. Det var denne naboen som selv hadde hørt lyder og som hadde hjulpet tidligere eiere med å tette rundt grunnmuren.

— Jeg visste jo ikke om den forhistorien da, og jeg slo meg til ro med forklaringen om hunden. Men noen dager senere hørte både jeg og datteren min mistenkelige lyder. Da jeg tok kontakt med skadedyrfirma, kunne de fortelle at de hadde vært der tidligere fordi selgerne hadde hatt problemer med rotter.

Kjøperen hadde boligkjøperforsikring hos Help, som hun sendte reklamasjon til.

— Jeg hørte ikke noe fra dem på lang tid, og det var vanskelig å få noen til å komme på befaring. Jeg følte jeg fikk veldig dårlig hjelp fra Help. Jeg var i en akutt situasjon, men de hjalp meg ikke. Gjennom en slektning kom hun i kontakt med en vanlig privatpraktiserende advokat, og etter en stund aksepterte Help å betale for denne advokaten. Kjøperen er glad for jobben han gjorde.

— Det har vært et skikkelig mareritt. Det er en helt forferdelig lukt av døde rotter. Vi hørte etter hvert lydene av rotter over alt i boligen.

— Hva synes du om eierskifteforsikringsselskapet Protector?

— De har hele tiden vært arrogante, og var det til siste slutt. Jeg trodde kanskje de skulle være litt annerledes etter at de tapte i tingretten. Men det var de ikke. Jeg føler også at de trenerte ved å slite meg ut, slik at jeg skulle gå lei, gi opp og akseptere deres syn. De visste jo hvor stor belastning saken var for meg.

- Hva synes du om Protectors forslag til prisavslag?
- Latterlig. Jeg forstår ikke hvordan de har kunnet komme frem til en så lav sum. Takstmannen til Protector mente det blir en omfattende jobb å løse problemet. Hvordan kunne Protectors advokat mene noe annet?

Kjøperen flyttet ut noen måneder etter at dommen falt i lagmannsretten. Da hadde hun bodd to år på en byggeplass, hvor det også var et stort antall rotter, uten mulighet til å bruke kjelleretasjen hvor det var flere rom.

- Boligen står fortsatt tom, og den er ikke lagt ut for salg, forteller hun i mars 2016.

I dommen fra lagmannsretten får selgerne sterk kritikk. Kjøperen er enig i den kritikken.

- Det var utrolig råttent gjort å selge boligen uten å fortelle om rotteproblemene innendørs. De solgte svært raskt. Naboene visste ikke engang om salget. Det var tydelig at de ville rømme fra rotteproblemet og overlate det til andre. Som det står i dommen ble rotteproblemet holdt skjult for de fire andre andelseierne. Og hadde ikke nærmeste nabo selv hørt tilsvarende lyder i sin leilighet og sagt fra, ville neppe han fått vite det heller.

Ifølge selgerne har de ikke fått regress mot seg av Protector, som ville betydd at de måttet betale Protector hele eller deler av hevingssummen.

- Det er helt utrolig at de ikke har fått det. Det er jo bevist at de har forsøkt å skjule problemene.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Selgerne vurderte i et par dager Forbrukerrådets henvendelse om å fortelle om sine opplevelser og synspunkter.

Men etter betenkningstid konkluderte de med at de ikke ønsker å snakke. De begrunner dette med at det har vært tre år med store påkjenninger, og at de ikke ønsker å rippe opp i det.

De bekrefter imidlertid at de ikke har fått regress mot seg av forsikringsselskapet.

Eidsivating lagmannsrett 29/5 2015:

— Kjøper bør gå opp og sjekke om et to år gammelt tak er lagt riktig. Hvis ikke, har han ikke krav på erstatning

Om saken:

Sommeren 2011 kjøpte et ektepar en enebolig på Hadeland i Oppland. I markedsføringen av boligen sto det at det ble lagt nytt takbelegg av typen shingel på taket i 2009, to år tidligere. Taket ble lagt på dugnad hvor venner og kjente av selgeren deltok. Blant annet deltok en tømrer, en som var under utdanning til tømrer og en ingeniør innen byggfag.

I egenerklæringsskjemaet informerte selgeren om at taket var lagt av ufaglærte.

Senhøsten 2013 var det kraftig vind på Hadeland, og deler av takbelegget løsnet og blåste av.

Shingelen var lagt på feil måte. En taktekker skrev i sin rapport at platen bak på takbelegget ikke var revet av før montering, slik man skal. I tillegg var shingelen kun spikret i øvre kant, noe som ikke er tilstrekkelig.

— Dermed skal det ikke mye vind til før taktekkingen blåser av. Taket har store feil og mangler. Takbelegget bør rives av før det monteres ny shingel, skrev taktekkeren i sin rapport. Et prisoverslag fra en entreprenør viste at dette arbeidet vil koste 170.000 kroner.

Ingen av de som deltok på dugnaden hadde erfaring med å legge denne typen takshingel, som både har plastikk som skal rives av, og som skal festes på en spesiell måte. Likevel leste ingen monteringsanvisningen, og dermed ble hele taket lagt feil.

Kjøperne gikk til sak, og vant både i tingretten og lagmannsretten. Begge rettsinstanser har dømt forsikringsselskapet til å betale for legging av nytt tak i henhold til pristilbudet fra entreprenøren på 170.000 kroner (avhendingsloven § 3-9).

Men eierforsikringsselskapet Protector mener at kjøperne hverken skulle få prisavslag eller erstatning.

— Kjøper har ikke oppfylt sin undersøkelsesplikt. Det forelå opplysninger om arbeid utført ved egeninnsats, og kjøper burde ha foretatt nærmere undersøkelse som raskt ville avdekket at takbelegget var montert feil, sa Protector i lagmannsretten.

Dette synet avviser lagmannsretten.

— Kjøperne har oppfylt sin opplysningsplikt. Det kan ikke forventes at en kjøper skal klatre opp på taket for å kontrollere tilstanden til et to år gammelt tak, skriver lagmannsretten i dommen. Etter rettens syn fremstår det som klart at den feilaktige leggingen av shingelen førte til at den ikke var festet godt nok til taket, og at det var den direkte årsaken til at shingelen blåste av. Dersom monteringsanvisningen var blitt fulgt, ville det ikke skjedd.

Kjøperne vant.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne forteller at Protector avviste reklamasjonen med en gang.

— De skrev at det var kjent for oss at taket var lagt av ufaglærte, forteller selgerne.

— Hvordan har du opplevd Protector?

— Protector vil helst ikke betale et eneste øre. Vi foreslo et forlik på 70 prosent av prisanslaget på 170.000 kroner. Men Protector avslo. De tøyte også grensene lengst mulig. Det verste er at de venter og venter slik at vi må klage og mase. Vi føler at de trenerte saken. Alle frister ble utnyttet til siste dag. Alle brev kom på siste frist, også anken til lagmannsretten. Vi mener de forsøker å psyke ut kundene, slik at vi til slutt ikke gidder mer.

Advokaten til kjøperne advarte mot nettopp denne taktikken, ifølge kjøperne. Derfor var de forberedt. Men til tross for at kjøperne mente de hadde en god sak, var de i tvil om de skulle våge å kjøre den for retten.

— Selvsagt var vi i tvil. Vi måtte jo betale advokaten selv, og ved tap ville det blitt dyrt for oss. De totale saksomkostningene var på 450.000 kroner minus 100.000 kroner som vi ville fått dekket på rettshjelpsdekningen dersom vi tapte.

Taket er nå reparert. Kjøperne gjorde jobben selv. Den mannlige kjøperen jobber selv i byggebransjen og hadde litt kunnskaper.

— Det viste seg nemlig at prisanslaget på 170.000 kroner ikke holdt. Det ville kostet 300.000 kroner, og da gjorde vi det heller selv.

Selgerens opplevelser og synspunkter:

Selgeren har gode erfaringer med eierskifteforsikringsselskapet Protector.

— Jeg er veldig fornøyd med jobben. De tok tak i reklamasjonen med én gang og gjorde det jeg forventet. Advokaten til Protector var seriøs og flink. Men jeg er uenig i dommen, sier selgeren. I ettertid har han ikke fått regress mot seg av forsikringsselskapet.

— Det ville jeg opplevd som dypt urettferdig. De sa jo at vi har en god sak.

Selgeren mener årsaken til denne tvisten er takstmannen som utførte taksten ved salget.

— Takstmennene bør være grundigere. Hadde takstmannen giddet og gått opp på taket, ville han funnet ut av feilmonteringen. Det hadde vært bedre for alle parter.

Borgarting lagmannsrett 1/6 2015:

Utbedringstilbudet fra forsikringsselskapets takstmann er mangelfullt og ikke realistisk, mener lagmannsretten

Om saken:



*Skaden førte til at nesten hele leiligheten måtte repareres.
(Foto: Boligkjøperen).*

Ei kvinne kjøpte i desember 2012 en blokkleilighet i Oslo. To dager etter overtakelsen oppdaget hun fuktskader som etter hvert viste seg å være svært omfattende.

Sakkyndige engasjert av både kjøperen, eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og sameiets forsikringsselskap var på befaring. De var enige om at fuktskadene var omfattende og at årsaken var mangelfull oppussing av badet syv-åtte år tidligere.

Det viste seg at en feil type membran ble lagt feil av en ufaglært bekjent av selgeren, med den følge at det rant vann fra badet og ut til det meste av leiligheten. Gulv og vegger i hele leiligheten unntatt i ett av soverommene måtte rives før leiligheten sto og tørket i to måneder. Etter fem måneder var rehabiliteringen ferdig, og kjøperen kunne flytte tilbake med de to sønnene sine.

De sakkyndige var enige om at lekkasjen har pågått over lang tid, trolig helt siden oppussingen av badet. Skadene var ikke synlige ved daglig bruk. Men bak kjøleskapet var gipsveggen så myk av vann at den kunne fjernes med hendene. Under en list som var lagt over kjøkkengulvet var det fukt og råte.

Selgeren hevdet at hun ikke visste om fuktskadene, og hun viser også til at hverken eiendomsmegler, takstmann eller noen på visningene oppdaget det. Takstmannen utførte for øvrig en verditakst, og ikke en grundigere tilstandsrapport.

Lagmannsretten mener det ikke er bevist at selgeren visste om fuktskadene. Men lagmannsretten mener det er mye som taler for at hun kjente til at det forelå et fuktproblem. I hvert fall måtte hun forstå det, og at omfanget kunne være stort, skriver lagmannsretten. De viser blant annet til at selgeren koblet fra varmekablene på badet fordi det kan ha skjedd en kortslutning på grunn av vannlekkasje.

— Det store skadeomfanget gjør det vanskelig å forstå at hun ikke har oppdaget noe. Trolig må hun også ha merket den ubehagelige lukten, skriver lagmannsretten.

Reparasjonene kostet ca. 600.000 kroner, og både tingretten og lagmannsretten mener lekkasjene og skadene er en mangel (avhendingsloven § 3-9). Begge rettsinstanser har dømt eierskifteforsikringsselskapet til å betale kjøperen halvparten av dette. Retten har altså trukket 50 prosent av beløpet, da oppussingen har ført til en standardheving av leiligheten. Dette har kjøperen vært enig i.

Eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og NCL, som er skadeoppgjørsselskapet til Amtrust og som representerer Amtrust i retten, avslø reklamasjonen. I lagmannsretten var et av argumentene for å avslå at kjøperen hadde planer om å pusse opp leiligheten.

I lagmannsretten argumenterte Amtrust og NCL også med at det i salgsoppgaven var oppgitt at sluket på badet ikke ble skiftet under oppussingen noen år tidligere, og at sluket dermed var fra byggeåret 1959. Denne opplysningen burde fått kjøperen til å forstå at det kunne være lekkasjer på badet, mener Amtrust og NCL.

Men dette avviser lagmannsretten på det sterkeste. De henviser til at det er et forbrukersalg, og at alminnelige forbrukere ikke kan forventes å forstå at eldre sluk kan føre til lekkasjer. Dessuten påpeker lagmannsretten at det ikke var sluket men membranen som var problemet.

Takstmannen til Amtrust/NCL kommer fra et takst- og entreprenørfirma som eierskifteforsikringsselskapene ofte bruker.

Firmaet til takstmannen utfører også entreprenøroppdrag, og takstmannen la frem et pristilbud på utbedring som var nesten halvparten så dyrt som utbedringen kjøperen foretok. Amtrust/NCL mente at dersom kjøperen skulle få prisavslag, måtte det billigste utbedringsalternativet legges til grunn.

Hverken tingretten eller lagmannsretten er enig i dette.

— Denne takstmannen var på befaring på et tidlig tidspunkt og så ikke det totale skadeomfanget. Han tok ikke høyde for at veggene måtte rives i sin helhet på alle berørte rom og at det førte til mer omfattende elektrikerarbeid. Hovedforskjellen mellom tilbudet fra takstmannens firma og de faktiske utbedringskostnadene er nettopp elektrikerarbeidene, skriver lagmannsretten.

Kjøperen vant.

Kjøperens opplevelser og synspunkter:

— Jeg drømmer bare om å flytte herfra. Gleden over den nye boligen er borte, sier kjøperen. Hun føler liten glede over å ha vunnet i to rettsinstanser. Prisavslaget har vært for lite, og belastningene har vært for store.

Ifølge kjøperen var det vanskelig helt fra begynnelsen av.

— Jeg fikk raskt et standard avslagsbrev som jeg skjønner ni av 10 kunder får. Teksten i brevet gjorde at jeg følte meg veldig dum. Hadde jeg vært 25 år, hadde jeg neppe gått videre. Jeg forstår at mange gir opp allerede ved første avslag.

Kjøperen viser til at hun umiddelbart engasjerte en takstmann som kom og dokumenterte skadene. Men forsikringsselskapet brukte tre uker på å bestemme seg for om de ville sende egen takstmann. Da de bestemte seg, tok det enda tre uker før de kom.

— Amtrust og NCL halte ut saken.

Kjøperen forteller også at hun på et tidspunkt fikk tilbud om 60.000 kroner i erstatning, før beløpet etter det hun husker ble økt til 100.000 kroner.

— Men for meg var det helt uaktuelt. Jeg var ikke i nærheten av å si ja.

Kjøperen forteller at tvisten har kostet henne flere hundre tusen kroner.

— Jeg hadde aldri kjøpt boligen dersom jeg hadde visst om dette.

Hun fikk prisavslag på 300.000 kroner. Men de reelle utgiftene til reparasjoner av feilene og manglene var over dobbelt så høye. Hun synes det er trist at forsikringsselskapet spekulerte i at hun hadde planer om å totalrenovere, og at det var derfor hun reklamerte.

— Det har vært en belastning med slike beskyldninger.

Kjøperen trodde eierskifteforsikringen også var for henne som kjøper. Hun trodde forsikringsselskapet var en nøytral instans for kjøper og selger som skulle finne en løsning.

— Men det er langt fra sannheten. Stort sett avviser de. Det er skremmende.

Kjøperen er også kritisk til at hun som en sårbar forbruker er helt avhengig av å ha en dyktig advokat.

— Vi er jo helt prisgitt advokaten. Jeg var heldig, men jeg kunne lett fått en advokat som var mer interessert i å tjene penger enn å gi meg gode råd.

Kjøperen stiller også spørsmål ved forsikringsselskapenes sakkyndige.

— Han som var hos meg oppførte seg veldig ovenfra og ned. Han utsatte ting til siste frist og drøyer ut tiden maksimalt.

I skrivende stund er kjøperen ikke ferdig med saken. Forsikringsselskapet har anket til Høyesterett, som har sluppet saken gjennom for behandling. Ifølge kjøperen er årsaken at forsikringsselskapet vil avklare prinsipielt at standardhevingssfradraget skal settes høyere enn 50 prosent.

Saken var berammet for Høyesterett i april 2016.

— Det er helt hårreisende at vi skal bruke mange år og tre rettsinstanser på dette som er en fillesak, for alle andre enn meg.

Selgerens opplevelser og synspunkter:

Selgeren er fornøyd med hjelpen hun fikk fra forsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL.

— Det eneste er at de kunne informert meg bedre. Jeg har jo aldri vært i en rettssak før, og visste ikke om alt som skulle skje. Jeg følte meg usikker.

Hun gir uttrykk for at saken også for henne har vært en belastning.

— Jeg er sliten. Saken har gått over flere år.

Det har også vært en utfordring at selgeren lenge før reklamasjonen kjøpte seg ny bolig i nabooppgangen. Dermed treffer hun ofte på kjøperen.

— Det er ikke hyggelig. Hun hilser ikke på meg. Jeg ser at hun forsøker å unnvike meg.

Ankebehandlingen:

Høyesterett behandlet tvisten våren 2016, og avsa 28. april dom, hvor erstatningsbeløpet ble halvert – til 150 000 kroner.

Årsaken er at kjøperen også fikk utbetalt 150 000 kroner fra sameiets bygningsskadeforsikring. Eierskifteforsikringsselskapet Amtrust mente at dette beløpet måtte trekkes fra deres utbetaling. De anket lagmannsrettens dom til Høyesterett. Høyesteretts ankeutvalg godtok å behandle dette forholdet, men ikke øvrige deler av dommen fra lagmannsretten.

Amtrust hevder at det er urimelig at kjøperen både skal få erstatning på eierskifteforsikringen og utbetaling fra sameiets bygningsskadeforsikring.

Høyesterett har enstemmig gitt Amtrust fullt medhold. Også Høyesterett mener det er urimelig at kjøper får utbetaling fra to steder.

Høyesterett påpeker dessuten at leiligheter med denne dommen sidestilles med øvrige boliger, som eneboliger og vertikaldelte hus.

– Det er ingen fornuftig grunn til at praksisen for boliger i fleretasjes boligsameier skal være forskjellig fra eneboliger og vertikaldelte hus, skriver Høyesterett i sin enstemmige dom.

Selv om forsikringsselskapet Amtrust vant, har de ikke fått tilkjent saksomkostningene for Høyesterett «på grunn av sakens velferdsmessige betydning for kjøperen og styrkeforholdet mellom partene».

Borgarting lagmannsrett 25/6 2015:

”Folk kjøper bolig med de mest positive brillene. Etter overtakelsen tar de på de mest kritiske brillene de har.”

Om saken:

I 2012 kjøpte et samboerpar en enebolig fra et ektepar i Eiker i Buskerud. Selgerne hadde innhentet tilstandsrapport, og i konklusjonen skriver takstmannen at boligens tilstand er ”normalt

god". Ingen del av boligen ble bedømt til å være dårlig, som er tilstandsgrad tre i tilstandsrapporter. Det ble også henvist til at selgerne har gjort påkostninger i den senere tid. Men allerede ved overtakelsen oppsto det konflikt mellom kjøperne og selgerne. Kjøperne mente blant annet at det var dårlig rengjøring og at det var heksesot og maur i boligen. Etter overtakelsen gikk kjøperne offensivt ut og innhentet flere sakkyndige rapporter fra seks forskjellige sakkyndige.

Kjøperne har boligkjøperforsikring gjennom Help, mens selgerne har eierskifteforsikring gjennom Protector. Konflikten endte i tingretten, hvor Protector avviste alle krav. Tingretten var enig, og ga ikke medhold til kjøperne på noen punkter.

Kjøperne anket dommen, og før behandlingen i lagmannsretten foreslo Protector forlik ved å betale et prisavslag på inntil 375.000 kroner. Like før rettssaken i lagmannsretten økte Protector dette beløpet til 500.000 kroner.

En rekke sakkyndige var på befaring i boligen, blant annet et takseringsfirma som er mye brukt av eierskifteforsikringsselskapene.

Kjøperne har en lang liste med påståtte feil og mangler, og primært ønsker de at kjøpet blir hevet og at de får tilbake hele kjøpesummen og erstatning for alle utlegg. Blant utlegg de krevde å få erstattet var utgifter for flytting på 100.000 kroner, selv om det ikke forelå dokumentasjon for dette kravet.

Kjøperne hevder det er mangler ved takkonstruksjonen, det elektriske anlegget, avløpsanlegget, varmepumpen og omfattende mangler på baderommet. Dessuten mener de det er en mangel at kjelleretasjen mangler godkjenning for varig opphold, og at det er maur, sølvkre og heksesot i boligen. De har også reklamert på at store deler av huset ikke var malt utvendig, selv om selgeren lovet at dette skulle gjøres, samt på at uteplasser ikke er godkjent av myndighetene.

Lagmannsretten kom til en annen vurdering enn tingretten. Kjøperne fikk medhold i at de skal ha prisavslag for mangler på takkonstruksjonen og på det elektriske anlegget, samt for manglende maling og kostnader for å få en ferdigattest (avhendingslovens § 3-9). Protector ble dømt til å betale 454.000 kroner i prisavslag.

Men kjøperne fikk ikke medhold i alle de andre kravene, og lagmannsretten vurderte å dømme kjøperne til å betale for saksomkostningene som eierskifteforsikringsselskapet hadde for tingretten og lagmannsretten.

— Under en viss tvil har lagmannsretten blitt stående ved at det likevel ikke er grunnlag for det, skriver lagmannsretten i sin dom. En årsak til at lagmannsretten likevel ikke valgte å dømme kjøperne til å betale forsikringsselskapets saksomkostninger, er at Protector i lagmannsretten gikk bort fra forslaget de hadde før ankebehandlingen, om å gi kjøperne prisavslag på opp mot 500.000 kroner.

— I lagmannsretten har Protector stått fast ved at prisavslaget skal settes langt lavere enn 454.000 kroner, som lagmannsretten har kommet frem til, heter det i dommen.

Kjøperne vant delvis.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne hadde boligkjøperforsikring hos Help. De er glade for at de kjøpte forsikringen. Men den var ikke mye til hjelp, ifølge dem selv.

— Vi følte vi hadde to motstandere. Help og eierskifteforsikringsselskapet, sier kjøperne .
Årsaken til at kjøperne likevel er glad for boligkjøperforsikringen, er at Help betalte advokatregningene da kjøperne etter ca. 10 måneder fikk bytte til en privatpraktiserende advokat.
— Det var ikke lett å få Helps aksept for det. De forsøkte å hindre oss. Det ville vært umulig for oss å kjøre en sak gjennom både tingretten og lagmannsretten dersom vi kun hadde hatt rettshjelpsdekning.

Kjøperne hadde en lang rekke forhold de reklamerte på både i tingretten og lagmannsretten. Men de fikk gjennomslag for bare noen av forholdene i lagmannsretten og ingen i tingretten.

— Vi hadde opprinnelig nesten 30 punkter, men vi tok med bare 12 i tingretten og ni i lagmannsretten. Vi føler derfor ikke at vi krevde for mye.

Kjøperne forsøkte å anke til Høyesterett, men fikk avslag. For kjøperne har det vært over tre år i en svært vanskelig situasjon som kjøperne har opplevd traumatisk.

— Vi bor fortsatt i pappesker, og vi kan ikke dusje på grunn av problemene med kloakken. Derfor dusjer vi andre steder og bruker minimalt med vann.

Kjøperne har to barn på seks og åtte år. Saken har vært så belastende at forholdet mellom de voksne tok slutt for over to år siden. Men på grunn av saken og av hensyn til barna bor de fortsatt under samme tak.

— Vi har ikke økonomi til at den ene flytter, eller samvittighet til å la den andre bli boende i huset, derfor har vi blitt enige om at vi kjemper saken sammen og bor her til den er avklart, forteller kjøperne.

De har ikke gjort noen utbedringer enda.

— Vi ble ikke tilkjent tilstrekkelig med penger i lagmannsretten, og vi har ikke penger selv. Bare reparasjon av kloakken vil trolig koste mer enn den samlede summen som vi fikk tilkjent.

— Selv om dere vant delvis i lagmannsretten, vurderte lagmannsretten å dømme dere til å betale eierskifteforsikringsselskapets saksomkostninger. Hva synes dere om det?

— Det er fullstendig absurd at de vurderte det. Men heldigvis hadde vi Help som eventuelt hadde tatt den kostnaden.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

— I kjøpeprosessen opplevde vi kjøperne som ukritiske. De gjorde ikke gode nok undersøkelser, selv om de hadde god tid. Det er i tilstandsrapporten og ellers opplyst om mange ting som kan være feil med huset. De kunne fint brukt fire-fem dager på undersøkelser, sier selgerne.

Selgerne mener det er helt feil at folk flest bruker mer tid på et bruktbil kjøp enn på et hus til 2,5 millioner kroner.

— Vi mener kjøperne i denne saken kjøpte med de mest positive brillene de hadde. Etterpå tok de på de mest kritiske brillene. Så fort vi hadde tatt ut møblene våre var det en helt annen tone fra kjøperne. De lette aktivt etter feil, sier den mannlige selgeren.

Han er selv håndverker, og hevder han opplever flere kjøpere som ber takserere om å "legge på" slik at summene blir størst mulig.

— Sakkyndige som jobber for forsikringsselskapene er mer edruelige og gir fornuftige priser, selv om det også her er unntak.

Selgerne har fem barn. De var det kona som tok seg av, mens ektemannen måtte bruke hele dager på å besvare påstander.

— Vi følte at kjøperne vil ha stadig mer, og at de kjørte på fordi de har boligkjøperforsikring som gjør at de ikke har risiko for store saksomkostninger.

— Hvordan opplevde dere Protector?

— De var profesjonelle og reale mot oss. De prøvde ikke å trenere kjøperne på noen som helst måte. De tok saken seriøst.

Selgerne forteller at de har opplevd ubehag ved at kjøperne har vært aktive både i vanlige medier og sosiale medier, og at det har vært et svært høyt konfliktnivå mellom kjøperne og selgerne.

Selgerne bor på samme lille sted som kjøperne, og forholdene er små.

— Men heldigvis har vi ikke barn på samme skole. Det er vi glade for.

Selgerne er opptatt av at dagens ordning for boligsalg må endres.

— Aller helst bør takstmenn være med på visningene. Men det bør bli en ordning hvor kjøperne skriver under på at de har forstått og lest tilstandsrapporten. Hadde kjøperne gjort det i vår sak, ville det kanskje ikke blitt en så stor konflikt. Det bør også være en ordning som forplikter kjøper til å gjøre egne undersøkelser før kjøpet.

Borgarting lagmannsrett 3/7 2015:

**Kjøperne hadde boligkjøperforsikring og fikk hevet hele kjøpet.
Likevel må de betale 600.000 kr for advokat**

Om saken:

Høsten 2010 flyttet selgeren inn i huset han selv hadde bygget i Østfold. Etter kort tid la han den ut for salg, og i februar 2011 kjøpte et ektepar boligen. I markedsføringen ble den beskrevet som en bolig med "høy standard".

Kjøperne hadde boligkjøperforsikring i Help, og kort tid etter innflytting reklamerte kjøperne første gang. Deretter kom det flere reklamasjoner, og i april 2013 krevde Help heving av kjøpet. Samme sommer flyttet kjøperne ut av boligen.

Eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og NCL, som er Amtrust sitt skadeoppgjørsselskap i Norge, godtok ikke heving før det ble lagt frem nye dokumentbevis like før saken skulle opp for tingretten, i mars 2014. Da hadde kjøperne byttet ut Help med en ny advokat.

De nye dokumentene viste at konstruksjonen har mangler ved at det danner seg kuldebroer i bygget.

Rettsaken i tingretten ble utsatt, og i mai 2014 — før behandlingen i tingretten — ble partene enige om å heve kjøpet. Kjøperne fikk tilbake kjøpesummen, og forsikringsselskapet overtok eiendommen. Men partene ble ikke enige om erstatning og saksomkostningene. Dette skulle retten ta seg av.

I september 2014 falt det dom over dette, hvor tingretten dømte eierskifteforsikringsselskapet til å betale 1,17 millioner kroner i erstatning til kjøperne, samt å dekke kjøpernes saksomkostninger.

Både eierskifteforsikringsselskapet og kjøperne anket, og i sin dom kom lagmannsretten til et lavere erstatningsbeløp enn tingretten. Lagmannsretten mener kjøperne skal få 894.000 kroner i erstatning, og ikke 1,17 millioner kroner. Erstatningssummen er for tapt verdistigning.

Siden eierskifteforsikringsselskapet dermed har vunnet delvis frem i lagmannsretten, mener lagmannsretten at partene skal bære sine egne saksomkostninger for lagmannsretten.

Den nye advokaten til kjøperne har ifølge dommen i lagmannsretten levert regning på 1,1 millioner kroner for sitt arbeid med saken fra mars 2014 til behandlingen i lagmannsretten sommeren 2015.

Timeprisene som er lagt til grunn er 3.100 kroner for advokat og 1.700 kroner for advokatfullmektig.

Lagmannsretten mener timeprisen ikke er urimelig, men de er svært kritiske til antallet timer, og at hele tre advokater og fullmektiger har jobbet med saken.

— **Timeantallet er svært høyt. Mye av arbeidet kan ikke anses nødvendig. Måten timelistene er ført på reiser spørsmål om det er fakturert for arbeid som i realiteten er egenopplæring av uerfarne advokatfullmektiger, eller at tidsbruken er så omfattende fordi fullmektigene er uerfarne, skriver lagmannsretten i sin dom.**

De har kommet til at eierskifteforsikringsselskapet Amtrust skal betale 573.000 kroner for kjøpernes saksomkostninger i tingretten. Resten av utgiftene til tingretten må kjøperne selv betale, i tillegg til alle utleggene for lagmannsretten.

Lagmannsretten mener advokatregningen for behandlingen i lagmannsretten er svært illustrerende. Advokaten leverte regning på 294.000 kroner.

— I lagmannsretten var saken avgrenset til noen få problemstillinger, og forhandlingene ble gjennomført på én dag, skriver lagmannsretten.

Kjøperne vant delvis.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

— Det har vært et helvete. Saken har vært altoppslukende og tatt alt vi har av overskudd og energi, sier kjøperne. De er svært glade for å kunne fortelle om sine erfaringer.

— Vi hadde et nystartet firma da vi flyttet inn i huset i mai 2011. Men firmaet har vi ikke greid å ha fokus på. Allerede kort tid etter innflytting oppdaget vi feil, forteller kjøperne.

De hadde boligkjøperforsikring gjennom Help, men de mener de har fått dårlig hjelp fra forsikringsselskapet.

— Help har ikke vært til noen hjelp. De dro saken ut i tid, og det ble lenge bare brevskriving mellom selskapene. Samtidig eskalerte skadene. Helps advokat ville ikke engang se på huset og alle skadene. Selv ikke da han var i byen i en annen anledning. Vi måtte nesten tvinge advokaten opp til oss.

Etter hvert bestemte kjøperne seg for å få en ny advokat som Help skal dekke, slik de har rett til etter Helps vilkår. Den nye advokaten og hans firma hev seg på med mann og mus, forteller kjøperne.

— Vi var kjempeglade. Den nye advokaten tok tak.

Men det kostet. Kjøperne forteller at de har fått advokatregninger på totalt 1,4 millioner kroner. Av dette er eierskifteforsikringsselskapet dømt til å betale 572.000 kroner.

— Help har godtatt å betale 244.000 kroner, men ikke mer enn det. Derfor må vi selv dekke resten, ca. 600.000 kroner.

Kjøperne hevder at det ikke bare er lagmannsretten som er kritiske, men at flere har gitt uttrykk for at den nye advokaten har skrevet regning "med gaffel". Likevel mente den nye advokaten ifølge kjøperne at de skulle kjøre rettsak mot Help for å få Help til å dekke alle advokatregningene.

— Da måttet vi ha engasjert enda en advokat, og det våget vi ikke.

Kjøperne forteller at de nå har betalt hele advokatregningen bortsett fra 50.000 kroner. Samtidig har de klaget advokaten inn for Advokatforeningen.

— Vi måtte låne hos foreldrene til den ene av oss. Nå håper vi advokaten ikke purrer på de siste 50.000 kronene.

Kjøperne fikk hevet kjøpet, og har fått nesten 900.000 kroner i erstatning. Likevel føler de ikke at de har vunnet.

— Vi er glade for at vi ble kvitt huset. Men vi føler oss hjelpeløse, og vi føler at vi har fått ødelagt fire-fem år av livet vårt.

Kjøperne kjøpte et spesielt hus i en svært høy prisklasse. Nå bor de langt enklere.

— Vi bor i et ordinært rekkehus, og trives greit. Vi har fått andre tanker rundt det å bo.

De har også mange tanker rundt advokat- og boligskifteforsikringsbransjen.

— Etter hvert følte vi at den nye advokaten ble stadig mindre interessert i oss og vår sak. Likevel stilte de med to mann i lagmannsretten, uten at vi skjønnte hvorfor.

Rekkehuset ble kjøpt uten boligkjøperforsikring.

— Vi fraråder slike forsikringer til alle venner som er på boligmarkedet. Den sakkyndige til Help gjorde bare visuelle undersøkelser. Først da vi fikk ny advokat ble det gjort undersøkelser inni bygningsmassen.

— Hvilke tanker har dere om eierskifteforsikringsselskapet?

— De er arrogante. Veldig ovenfra og ned. De sa at vi ikke måtte tro at vi skulle tjene penger på dette. Men det ønsket vi ikke heller. Vi ville ha et rettferdig oppgjør.

Selgerens opplevelser og synspunkter:

Også selgeren har opplevd tøffe år. Han har følt seg beskyldt for å ha bygget et dårlig hus for å selge det videre med vinning. Han levde lenge under trusselen av å få regress mot seg.

—NCL og Amtrust anbefalte meg å skaffe en egen advokat i tilfelle de ville gå til regress mot meg. Jeg gjorde det, men jeg har enda ikke fått noen krav mot meg.
Han forstå at eierskifteforsikringsselskapet har stilt ham mange spørsmål og vært kritiske. Men han gir uttrykk for at det ville vært fryktelig å få krav mot seg.
— Jeg bygde huset for at jeg og kona skulle bo der. Men da det ble brudd mellom oss hadde ikke jeg behov for en så stor bolig.
Selgeren er veldig lei seg for at flere har kritisert ham for å ha bygget et dårlig hus.
— Det er noen feil der som jeg beklager. Alle kan gjøre feil. Men det verste har vært uttalelser om at huset burde vært revet. Jeg synes huset er kjempebra. Det er drømmeboligen hvor jeg planla å bo sammen med familien min.

Eidsivating lagmannsrett 15/7 2015:

”Det var misforhold mellom det han kjøpte, og det han mener at han kjøpte. Han kjøpte en hytte fra 1947”

Om saken:

I mars 2012 ble familiehytta på Sjusjøen ved Lillehammer solgt til en mannlig kjøper. Hytta ble markedsført som en ”sjarmerende og meget flott beliggende hytte”. Men kort tid etter overtakelsen oppdaget kjøperen at det var betydelig trekk i hytta på grunn av flere sprekker. Kjøperen engasjerte et takseringsfirma som avdekket betydelige luftlekkasjer og flere andre mangelfulle forhold. Takstmannen stipulerte utbedringskostnadene til 1,43 millioner kroner.

Dermed startet en lang runde med befaringer, og stadig nye takser fra både kjøperens takstmann og eierskifteforsikringsselskapets takstmann. Selgeren hadde tegnet eierskifteforsikring i Amtrust, og deres interesser ble ivaretatt av skadeoppgjørsselskapet NCL.

Kjøperens takstmann kom til slutt frem til utbedringskostnader på 1,7 millioner kroner. Dette var så omfattende at kjøperen og hans advokat krevde heving av hyttekjøpet, slik at kjøperen ville fått hele kjøpesummen tilbake.

Summen på 1,7 millioner inneholdt også en post for uforutsette utgifter på 250.000 kroner.

Takstmannen til forsikringsselskapet kom til 129.000 kroner. Men nå hadde NCL også fått sin egen takstmann til å komme og vurderte utbedringskostnadene. Denne takstmannen konkluderte med at utbedringen vil koste 224.000 kroner.

I tingretten fikk kjøperen et prisavslag på 320.000 kroner. Han fikk medhold på noen områder, men med enklere og billigere løsninger enn det han selv ønsket. Kjøperen anket. Men før behandlingen i lagmannsretten frafalt han posten om uforutsette forhold.

Lagmannsretten ble satt med sakkyndige meddommere. Lagmannsretten kom til det samme som tingretten. Heller ikke en del nye forhold ble godkjent som feil og mangler. Siden kjøperen tapte, må han også betale både egne og motpartens saksomkostninger. De sistnevnte er på 111.000 kroner.

Selgerne, som er en eldre mann og hans sønner, viste i retten til at hytta er bygget i 1947, og at det dermed er en gammel konstruksjon. Lagmannsretten er langt på vei enig.

— Kjøperen kan etter lagmannsrettens syn ikke forvente en fullstendig tett konstruksjon, skriver lagmannsretten i sin dom.

Kjøperne vant delvis.

Kjøperens opplevelser og synspunkter:

Kjøperen sier han er svært skuffet over domstolene.

— Jeg mener det er dokumentert at selgerne ikke fortalte sannheten om hytta. Både tingretten og lagmannsretten var veldig passive da vi la frem denne dokumentasjonen.

Kjøperen er også irritert på seg selv.

— Jeg burde vært mer kritisk på visning. Men jeg hadde i et par år lett etter hytte. Plutselig fant jeg denne hytta, som jeg oppfattet som en perle. Alt så bra ut, og jeg trodde det var i sin skjønneste orden.

Kjøperen mener det er flere grep som kan gjøres for å forhindre så mange tvister i bolighandelen.

— Angrerett er en mulighet. Krav om grundige tilstandsrapporter og ikke bare verditakster er et annet alternativ. Et tredje alternativ kan være at bud først kan inngis etter en uke etter visning, slik at budgiver har mulighet til å undersøke eiendommen bedre, sier kjøperen, og fortsetter:

— Alle skjønner at man ikke kan ha med seg en takstmann i bagasjen hver gang man skal på visning. Særlig ikke på hytter som ligger langt fra der man bor til daglig. Man blir på mange måter prisgitt takstmannens rapport og selgers opplysninger. De færreste kjøpere har innsikt og kompetanse til å avdekke feil og mangler av en viss omfang, sier kjøperen.

Han sier at dersom man finner noe på visningen, er det heller ikke tid til å undersøke fordi budrunden kan være allerede dagen etter.

— Her var det visning lørdag og budrunde mandag. Dessuten bør det være et mer konkret og tydelig selgererklæringsskjema. I dag er det altfor diffust. Lovverket er dessuten klønete utformet. Som kjøper er man innom 15-20 minutter på visning. Likevel har kjøperen mer ansvar enn selgeren.

Under rettssakene ble kjøperen overrasket over opptreden til eierskifteforsikringsselskapets advokat.

— Han var arrogant og uspiselig. Rett og slett uhøflig. Det var overraskende å oppleve. Han trakk bevisene i sin retning. Domstolene burde vært mer aktiv og pågående mot han, mener kjøperen. Kjøperen fikk tilbud om å forlike med i underkant av 100.000 kroner.

— Senere gikk de opp til drøyt 100.000 kroner. Men jeg avsto.

Kjøperen hadde boligkjøperforsikring i Help. Han følte at de var avvisende da de innledningsvis sa at det ikke er grunnlag for å nå frem.

— Jeg skaffet en egen takstmann og etter at hans rapport forelå var Help svært gode å ha i ryggen. De aksepterte også at jeg benyttet en lokal advokat som ble betalt av Help. Det var aldri noen problemer med utgiftene i denne saken. De betalte alle regningene.

Et halvt år har gått siden dommen falt. Kjøperen fikk 320.000 kroner i erstatning, mye mindre enn det han selv mener han burde fått. Han har ikke gjort noen av utbedringene.

— Jeg er litt i tenkeboksen på om jeg skal rive hele hytta og bygge en ny, eller om jeg skal selge den og kjøpe en annen hytte. Jeg kjøpte hytta fordi jeg vil gå på ski og ikke holde på med vedlikehold. Han har allerede innhentet en tilstandsrapport. Verditaksten er på 1,5 millioner kroner, mens han kjøpte for 2,55 millioner kroner.

— Det sier sitt om skadeomfanget på hytta.

— Hvorfor vil du ikke reparere?

— Det er så mange feil, og jeg er usikker på hvor mange andre feil som kan være der. Derfor er jeg skeptisk til å sette i gang en stor utbedring som kan bli enda større fordi jeg kan finne enda mer.

— Hva synes du om erstatningssummene på de enkelte postene?

— Prisavslaget er ikke nok. De har lagt til grunn halvdårlige løsninger i dommen. Men nå forsøker jeg å legge dommen bak meg. Jeg får ikke gjort noe med prisavslaget.

Selgerens opplevelser og synspunkter:

Sønnen til den eldre mannen som hjalp sin far med salget, og som representerte ham i retten, er kritisk til kjøperne i kjøps situasjonen.

— Kjøperne må være mer realistiske til hva de kjøper. Det var det denne saken handlet om. Her var det misforhold mellom det kjøperen kjøpte og det han mener at han kjøpte. Dessuten forutsatte den sakkyndige til kjøperen at taket var nytt, og at det skulle ha samme kvaliteter som et nytt tak. Men det er jo ikke riktig. Kjøperens sakkyndigrapporter er basert på feil grunnlag.

Selgeren rister på hodet over at kjøperen vurderer å rive hytta og bygge ei ny. Han beskriver det som hull i hodet.

— Herregud. Vi har brukt hytta i 50 år. Selv har jeg vært der mange ganger på julefeiring, vinterferie og påskeferie. Hytta er som mange andre hytter i området. Den er sjarmerende, hyggelig og helt topp. Kjøperen kjøpte dessuten ei hytte som var bygget i 1947. Da må han også legge det til grunn. For meg virker det opplagt at kjøperen har kjøpt på feil grunnlag.

Selgeren har ikke fått regress mot seg. Men han fikk et standardvarsel fra eierskifteforsikringsselskapet om at det kunne skje.

— Jeg var veldig fornøyd med forsikringsselskapet. Advokaten gjorde en meget bra jobb. Han virket kunnskapsrik og hadde en god forståelse av hva striden handlet om.

— Hva tenker du om at kjøperen anket til lagmannsretten og at det dermed ble to rettssaker?

— Det er meningsløst. Men kjøperen var konfliktsøkende. Han ønsket heller ikke forlik.

Forsikringsselskapene burde hatt høyere egenandeler for å hindre at kundene går til rettssak uten

grunn. Mange kjøpere handler uten å tenke seg om. De har et romantisk utgangspunkt. Men det er kostbart. Rettssaker er ofte unødvendig ressursbruk.

Kristiansand tingrett 13/8 2015:

”Jeg angrer på at jeg gikk til sak. Da kunne jeg utbedret skaden i stedet for å betale saksomkostninger”

Om saken:

Senhøsten 2010 kjøpte ei kvinne en enebolig i Kristiansand. Tre år senere, vinteren 2014, raste en stor støttemur bak huset ut. Kjøperen fikk utført en skadetakst og et prisestimat som viste at det vil koste 809.000 kroner å utbedre skaden.

Senere ble beløpet redusert til 519.000 kroner, mens en befaringsrapport innhentet av forsikringsselskapet viste en kostnad på 290.000 kroner.

Kjøperen og hennes advokat mener muren raste ut på grunn av konstruksjonsfeil, mens eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL viser til at muren har stått i nesten 50 år og at det er forventet levetid.

Dessuten hevder forsikringsselskapet at muren var skjev allerede da boligen ble solgt. Dette mener tingretten er bevist gjennom forklaringer fra selgerne og av bilder i salgsoppgaven. Retten mener at kjøperen burde ha oppdaget skjevheten senest sommeren 2011, da hun ifølge egen forklaring brukte hagen jevnlig.

Tingretten mener derfor kjøperen har reklamert for sent. Dessuten er retten enig med forsikringsselskapet om at muren har stått i svært mange år.

Kjøperen må betale både egne og forsikringsselskapets saksomkostninger.

Kjøperen tapte.

Kjøperens opplevelser og synspunkter:

Kjøperen har opplevd konflikten med selgerne og eierskifteforsikringsselskapet som svært tung.

— Jeg ville gjerne anke dommen i tingretten. Men både av personlige og økonomiske årsaker gjorde jeg ikke det. Jeg har ikke penger, og jeg har alene ansvar både for to barn, hus og lån, forteller kjøperen.

Hun beskriver saken som ”nedverdiggende”.

— Jeg er sikker på at jeg hadde vunnet dersom jeg hadde gått videre. Nå er jeg i stedet dømt til å betale saksomkostningene til et stort forsikringsselskap.

— Men hvorfor anket du ikke?

— Dersom jeg ikke hadde vunnet, ville saksomkostningene blitt enda større. Jeg måtte ta opp lån for å dekke saksomkostningene for tingretten.

Saksomkostningene ble på totalt 240.000 til egen advokat og motparten. Hun hadde ikke boligkjøperforsikring, og fikk dekket ca. 100.000 kroner på rettshjelpsdekningen i villaforsikringen. Resten, ca. 140.000 kroner, må hun selv betale.

— Jeg skulle gjerne hatt en boligkjøperforsikring som hadde dekket kostnadene mine.

Kjøperen sier hun angrer på at hun gikk til sak.

— Da kunne jeg i hvert fall brukt 140.000 kroner på utbedring.

— Hva har du gjort med muren?

— Den ligger der fortsatt utrust. Jeg har ikke penger til å reparere.

Kjøperen er kritisk både til domstolene og eiendomsmeglerbransjen.

— Vi hadde en ny tingrettsdommer som var helt fersk og nyutdannet. Jeg følte hun ikke var interessert i høre på meg. Det virket som om hun hadde bestemt seg på forhånd. Hun var partisk, sier kjøperen.

Hun synes det er helt feil at eiendomsmeglerne ikke stilles til ansvar, og at altfor mye ansvar legges på kjøperne.

— I dette tilfellet burde megleren vist meg de påståtte skjevhetene. Jeg så dem ikke selv. Men de er mer opptatt av å style huset og hype stemningen ved et salg i stedet for å informere og orientere.

Møtet med den sakkyndige til eierskifteforsikringsselskapet var også et sjokk for kjøperen.

— Han virket veldig drillt og kom med påstander jeg mener er usanne. Likevel ble påstandene i retten godtatt som bevis.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Selgerne trodde ikke at dette skulle bli en rettssak.

— Vi er overrasket over at advokaten hennes anbefalte henne å gå til retten. Man ser jo på bildene i prospektet at muren er skjev. Dette har kostet henne en del penger som hun kunne unngått.

Selgerne sier de har gode erfaringer med eierskifteforsikringsselskapet og deres skadeoppgjørsselskap.

- Vi har hatt en fin dialog hvor de informerte oss hele tiden. Det var ryddig og greit.
- Hvorfor valgte dere å kjøpe eierskifteforsikring?
- Dersom det skulle oppstå en situasjon som dette. Vi er veldig glade for at vi hadde forsikring.

Borgarting lagmannsrett 21/9 2015:

”Vi har god inntekt. Hvis ikke, kunne vi blitt fristet av forlikstilbud på 150.000. Men vi vant, og kjøpet ble hevet”

Om saken:

I 2010 kjøpte et ektepar en enebolig i Røyken kommune for fire millioner kroner. Selgerne hadde eierskifteforsikring i Amtrust.

På visningen ble selgerne spurt av kjøperne om setningsskadene på en støttemur, som var omtalt i verditaksten. Det var snø under visningen, og ikke mulig å se skadene, men kjøperne fikk inntrykk av selgerne at det ikke var et stort problem.

Kjøperne spurte også om radonverdier. De fikk beskjed om at det var gjort målinger og satt inn tiltak.

Etter overtakelsen sa naboen at han var svært bekymret for muren, som han fryktet ville rase ut. Noen måneder etter overtakelsen oppdaget kjøperne også en fordypning i takkonstruksjonen. Kjøperne engasjerte en takstmann som fant mange feil, blant annet store høydeforskjeller på gulvene i boligen. Takstmannen anbefalte undersøkelser av grunnen under boligen.

I et brev til forsikringsselskapets skadeoppgjørsselskap NCL krevde kjøperne å få hevet kjøpet. NCL engasjerte takstmann konkluderte med at det ikke var tegn til setninger i grunnmuren, men at det var svikt eller setninger i et begrenset område i kjelleren.

Saksøkerne engasjerte etter dette flere sakkyndige. En sivilingeniør konkluderte med at fundamentene til huset ikke var etablert så dypt som på tegningene, og at eiendommen manglet drenering. Sivilingeniøren mente også at et hulrom under fundamentet var årsaken til setningsskadene. Han anbefalte at hagemuren ble revet og bygget opp på nytt.

Forsikringsselskapet avviste hevingskravet, og tilbød i stedet et prisavslag på 150.000 kroner. Dette avsto kjøperne.

Samtidig fremmet eierskifteforsikringsselskapet regressøksmål mot de tidligere eierne og deres eierskifteforsikringsselskap Protector.

De tidligere eierne solgte huset til de nåværende selgerne syv år før regressøksmålet ble tatt ut, men det første steget ble tatt svært kort tid før reklamasjonstiden på fem år gikk ut. De tidligere eierne bygde huset tilbake i 1998. De var selv byggherrer, mens en nær slektning gravde ut tomten og hadde det fagkyndige ansvaret for støping av ringmuren og grunnmuren.

Etter at de nåværende selgerne kjøpte boligen i 2006, reklamerte de til forsikringsselskapet til de første eierne på flere forhold som en murmester hadde avdekket og skrevet rapport på. Men kravet ble avslått av Protector.

I tingretten ble Amtrust og selgerne dømt til å betale 600.000 kroner i prisavslag til kjøperne, mens de tidligere eierne ble frifunnet.

Dommen ble anket, og lagmannsretten konkluderte med at begge kjøpene skal heves på grunn av mangler på fundamentering, drenering, setningsskader og høyt radonnivå (avhendingslovens § 3-9).

Lagmannsretten viser til nye rapporter, som dokumenterer at feilene er svært omfattende. Det pågår fortsatt setninger i bygget. Dessuten er det dokumentert høye radonverdier på 1.070 becquerel i sokkeletasjen.

Lagmannsretten viser til at de siste selgerne ved salget ikke fortalte det de visste om høye radonverdier, og at de heller ikke informerte om rapporten fra da de selv reklamerte.

— Dette er momenter som taler for at vesentlighetskriteriet er oppfylt, skriver lagmannsretten i sin dom. Retten mener mangler ved fundamenteringen og høye radonverdier er alvorlige mangler.

— Dessuten er det betydelig usikkerhet hvordan manglene kan utbedres, hvor lang tid det vil ta, hvilke ulemper dette vil få og hvor mye det vil koste. Usikkerheten er såpass stor at prisavslag ikke er en adekvat reaksjon, skriver lagmannsretten.

Lagmannsretten mener den samme usikkerheten og de alvorlige manglene er årsaken til at også det forrige kjøpet skal heves.

Lagmannsretten har dømt selgerne i begge ledd til å betale kjøpesummene tilbake. De var på fire millioner kroner ved det siste salget og 3,2 millioner kroner ved det første salget. De opprinnelige selgerne må også betale 1,26 millioner kroner i erstatning, blant annet til dekning av sakskostnadene, for både deres kjøpere og de siste kjøperne.

Kjøperne vant.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

— Vi får frysninger av å tenke på saken og snakke om den. Det har vært helt jævlig. Vi har hatt livet på vent i fem år. Det har vært en ordentlig påkjenning, sier kjøperne av boligen.

De forteller om mange våkenetter og store bekymringer over håndteringen og avgjørelsene til eierskifteselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL gjennom til sammen fem lange år.

- Alt tok så lang tid. I flere år ble vi trenert av dem. Vi følte vi fikk standardsvar, og det virker som om de har en taktikk for å trenere og håpe at kundene skal gi opp.
- Hva synes dere om tilbudet om prisavslag på 150.000 kroner?
- Det var en latterlig sum. De ville gi oss pengene uten å erkjenne ansvar og med bare to ukers svarfrist. Vi begge har gode jobber. Hvis vi ikke hadde hatt det og gode inntekter, kunne det vært lett å bli fristet av å få en slik sum. 150.000 kroner netto er jo en del penger. Derfor følte vi at det var en stygg og ufin handling fra eierskifteforsikringsselskapet å forsøke å friste oss. Men for oss var det ikke et alternativ å si ja. Vi mente vi hadde en god sak.

Kjøperne hadde boligkjøperforsikring hos Help, som de er fornøyd med.

- Med privat advokat er det fakturering hele tiden. Vi bestemte oss tidlig på at vi ikke skal gi oss. Det mente heldigvis også Help. De forsto at dette er en god sak, sier kjøperne.

I starten opplevde kjøperne riktignok at de ofte måtte mase på Help.

- Da var det en advokatfullmektig som hadde saken vår. Men etter hvert fikk vi en advokat, og han krevde heving allerede på et tidlig tidspunkt.

I tingretten forsto kjøperne selv at de hadde for lite bevis. Der fikk de heller ikke gjennomslag for hevingskravet. Dermed passet de på å være bedre rustet til lagmannsretten.

- Vi tok ingenting på forskudd, men i lagmannsretten skjønte vi at det gikk mot heving.

Siden eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL i denne saken gikk til regress mot de tidligere eierne og deres eierskifteforsikringsselskap Protector, fikk kjøperne også erfaring med hvordan Protector arbeidet.

- Vi fikk et mye bedre inntrykk av Protector. De var ryddige. Da dommen var rettskraftig betalte Protector raskt ut oppgjøret. NCL måtte vi purre på.
- Hvordan føles det å endelig være ferdig med saken?
- Det er helt ubeskrivelig. Det var helt utrolig å få telefonen fra advokaten vår om at vi hadde vunnet saken. Det er nesten vanskelig å forstå.

Kjøperne fikk erstatning for alle tap og utgifter, samt kjøpesummen tilbakebetalt. De fikk også over halvannen million kroner i forsinkelsesrenter.

- Det kommer godt med. Vi er veldig glad for at vi sto på og ikke ga oss. Vi vil heller aldri kjøpe bolig uten boligkjøperforsikring. Det er liten sjanse for at vi trenger hjelp flere ganger. Men en forsikring til 9.500 kroner er en billig forsikring.

Boligen ble solgt med kun verditakst. Kjøperne ønsker at takstmennene må bli mer ansvarliggjort.

- Slik det er i dag kan de skrive ting, men likevel fraskrive seg ansvar. Det bør bli obligatorisk med grundige tilstandsrapporter som også inkluderer vurdering av elektro og rør.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Forbrukerrådet tok kontakt med en av de to selgerne. Hun gir uttrykk for glede over at de hadde eierskifteforsikring.

- Forsikringsselskapet var til stor hjelp for oss. Hvis ikke ville det vært som David mot Goliat, sier kvinnen.

Hun henviser til sin mann for videre kommentarer om opplevelsene og synspunktene, da det er han som har hatt hovedansvaret for saken. Men hverken sms eller telefonoppringninger blir besvart.

Tidligere selgernes opplevelser og synspunkter:

De tidligere selgerne har opplevd 10 år med usikkerhet etter at den første reklamasjonen fra deres kjøpere (som er selgerne i den siste saken) kom i 2006.

— Reklamasjonen ble jo avvist av vårt eierskifteforsikringsselskap. Men like før fem års reklamasjonsfrist gikk ut, fikk vi kravet som nå har ført til at også vårt salg er hevet, forteller de tidligere selgerne.

— Hvordan føltes det å få regresskravet?

— Det var traumatisk. Det er veldig skummelt å tenke på at vi som boligbyggere blir ansvarliggjort i mange, mange år etterpå.

De mener uvisshet og nesten total mangel på informasjon fra eget forsikringsselskap har vært det verste.

— Forsikringstakerne er en uinteressant brikke i et stort spill. Dette er en kamp mellom forsikringsselskapene om hvem som skal tape minst mulig. Vi får ikke en gang informasjon, selv om vi mange ganger har etterlyst det, sier de tidligere selgerne.

I denne saken var det hele tre involverte forsikringsselskap; to eierskifteforsikringsselskap og ett boligkjøperforsikringsselskap.

— Lenge spurte vi vårt forsikringsselskap Protector om vi var dekket for alt, uansett dom, og om vi burde engasjere vår egen advokat. De betrygget oss lenge og sa ja, men helt på tampen fikk vi vite at det er en grense på to millioner kroner.

Rundt juletider ble de tidligere selgerne oppmerksomme på at huset er solgt videre for en mye lavere pris enn det siste salget i 2010. Selgerne er veldig usikre på om dette mellomlegget, sakskostnader og et stort erstatningsbeløp vil overstige to millioner kroner, og om de i så fall vil bli stilt ansvarlige.

— Vi har blitt lovet informasjon. Protector sier at vi trolig er ”innafor”, men vi har ikke fått et ordentlig svar. Vi har ikke sett et oppsett, eller hvordan de regner. Vi vet ikke om vi må selge vår nåværende bolig for å betale, eller om vi må ta opp ekstra lån. Det er helt skrekkelig.

De tidligere selgerne er glade for at de kjøpte eierskifteforsikring, men de er kritiske til at Protector ikke ene eneste gang har tatt dem med på råd.

— Vi ble ikke spurt om vi synes det er best med rettssak eller et forlik. Det burde vi, siden vi kan bli stilt ansvarlige for deler av beløpet. De spurte heller ikke om vi synes feilene bør utbedres før boligen ble solgt igjen, eller om den skulle selges til en lavere pris med feilene. Forsikringsselskapet gjør det de vil og det som passer dem, men det er ikke sikkert det er det beste for oss. Vi fikk heller ikke tilbud om å kjøpe huset, noe som kunne vært et alternativ for oss.

De tidligere selgerne synes forsikringsselskapene i større grad burde forsøke å få til forlik.

— Da sparer man både domstolene og partene mye penger og tid. Men det virker som om prestisjen er så stor hos forsikringsselskapene.

— Hva synes dere om takstmennene og de sakkyndige?

— Vi forstår ikke hvordan de kommer frem til summene, og hvordan summene kan være så forskjellige avhengig av hvilken part takstmannen representerer.

Halden tingrett 21/9 2015:

Forsikringsselskapet brukte Google-bilder som bevis, men fikk ikke gjennomslag i retten.

Om saken:

I 2010 kjøpte et ektepar en enebolig i Halden av en kvinne. Kvinnen hadde førte opp huset sammen med sin tidligere samboer som er snekker. Hennes far er bygningsingeniør og var ansvarshavende for byggingen.

Et par år senere reklamerte kjøperne på en rekke mangler. Kjøperne hadde boligkjøperforsikring i Help, og inngikk forlik med eierskifteforsikringsselskapet Hannover og dets skadeoppgjørsselskap NCL. Størrelsen på forliket er ikke kjent, men forliket omfattet ikke et problem med avskalling av puss på utvendig fasade.

NCL hevdet at det var reklamert for sent. De viste blant annet til bilder fra Google tatt fra lufta av huset som skulle dokumentere at dette hadde vært et problem i flere år.

Etter overtakelsen malte kjøperne huset i en mer diskret blågrå farge enn den tidligere fargen som var rød og oransje. Hannover og NCL mente dessuten at den valgte blågrå fargen gjør det dyrere å reparere skaden.

Men tingretten ga kjøperne fullt medhold (avhendingsloven § 4-12). De konkluderer med at symptomene ikke var av en slik art da Google-bildene ble tatt at de da burde reklamert. De viser også til at dette var og er et hus med flere mangler.

— Selgeren og eierskifteforsikringsselskapet har dessuten gjort gjeldende at kjøpernes maling av huset har fordyret utbedringen. Retten mener det ikke kan tas hensyn til innvendingen om at kjøperne malte huset i en mer diskre farge, skriver tingretten. Kjøperne foretok også en forsvarlig vurdering og et forsøk på utbedring som viste seg å ikke holde fordi det etter hvert viste seg at det var brukt feil puss eller mørtel da fasaden ble bygget.

En håndverker utarbeidet på oppdrag for eierskifteforsikringsselskapet et prisoverslag på reparasjon. Dette lå ca. 140.000 kroner under kjøpernes innhentede pristilbud på 527.000 kroner. I retten viste kjøperne til at eierskifteforsikringsselskapets håndverker hadde utarbeidet prisoverslag uten at han hadde vært på befaring, og at han ikke hadde tatt med utgifter til opphold, reise og kost for håndverkerne.

Også retten var skeptisk til tilbudet.

— **Retten er ikke overbevist om at hans forslag til fremgangsmåte er tilstrekkelig for å utbedre mangelen, skriver tingretten i dommen.**

I tillegg til prisavslag på 527.000 kroner må forsikringsselskapet betale 93.000 kroner i saksomkostninger for kjøperne.

Forbrukerrådet har forsøkt å kontakte selger, som ikke har besvart Forbrukerrådets henvendelser.

Kjøperne vant.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne er svært glade for at de vant en full seier i tingretten. De takker boligkjøperforsikringsselskapet Help for god bistand.

— De tok tak i saken vår. Vi har bare godt å si om Help, selv om det tok lang tid. Det hadde vært veldig slitsomt uten boligkjøperforsikring.

— Hva synes dere om eierforsikringsselskapet?

— Eierskifteforsikringene er ikke for oss som kjøpere, men for selgerne. Mer er det ikke å si om det. Hannover og NCL sto på sitt.

Kjøperne føler de fikk et stort nok prisavslag.

— Vi fikk det som vi måtte ha, og det har vært nok. Vi er ikke interessert i å sitte igjen med penger til overs. For oss har det handlet om å få reparert et hus til den tilstanden det skulle vært.

Borgarting lagmannsrett 9/10 2015:

”Vi bestemte oss 10 ganger for ikke å anke etter at vi tapte i tingretten. Men vi anket — og vant!”

Om saken:

Sommeren 2012 kjøpte et ektepar en enebolig i Nordre Vestfold. I boligsalgsrapporten som ble utført til salget sto det at boligen har drenering fra byggeåret, som var 32 år tidligere. Huset er bygget med ringmur direkte på fjellet, og overvannet følger fjellet og renner inn under huset. ”Det vil kunne stå fritt vann i kryprommet” som fyller deler av kjelleren, sto det i rapporten.

Kort etter overtakelsen oppdaget kjøperne at det var fukt i kjellerstuen ved siden av . Både kjøperne og eierskifteforsikringsselskapet innhentet pristilbud på utbedring. Tingretten la rapporten til Protectors sakkyndige til grunn. Etter fratrekk for standardheving ble utbedringsbeløpet ikke vesentlig nok, og kjøperne tapte.

Etter tingretten hentet kjøperne inn ytterligere fagkyndige uttalelser, som dokumenterte behov for total rehabilitering. Sommeren 2015 utførte dessuten et maskinfirma gravearbeider på eiendommen. Da ble det avdekket store vannmengder også under den innredede underetasjen .

Det måtte installeres lensepumper som gikk i 24 timer for å få fjernet alt vannet.

I lagmannsretten vant kjøperne delvis gjennom, og fikk 450.000 kroner i erstatning av et opprinnelig krav på nærmere én million kroner.

— Omfanget og årsakene til fuktskadene er av en slik karakter at det utvilsomt er utenfor det kjøperne måtte være forberedt på, skriver lagmannsretten i sin dom.

Kjøpernes takstmann sa i lagmannsretten at han aldri hadde sett så omfattende fukt- og muggskader i et beboelsesrom. Heller ikke maskinentreprenøren hadde sett lignende tidligere.

Protector sto på sitt i lagmannsretten, men lagmannsretten mener årsaken til fukten i underetasjen er det store bassenget med vann.

— Vannet har ført til soppdannelser og råteskader som gjør det nødvendig med total renovering, skriver lagmannsretten i sin dom.

Kjøperne har to barn, og i lengre tid kunne de ikke bruke kjelleretasjen. Hele familien måtte bo i førsteetasjen. Lagmannsretten har forståelse for familiens situasjon.

I lagmannsrettssaken brukte Protector som argument at kjøperne hadde planlagt oppussingsarbeider. Men i dommen får Protector kritikk av retten.

— Kjøperne har selv og gjennom engasjerte sakkyndige nedlagt et betydelig arbeid for å imøtegå innsigelsene fra Protector, som konsekvent har avvist ethvert ansvar i saken, heter det i lagmannsrettens dom.

Kjøperne får 450.000 kroner i erstatning. 150.000 kroner skal dekke ny drenering, som kjøperne totalt har brukt 274.000 kroner på. Dessuten får kjøperne dekket 300.000 kroner for innvendige arbeider.

Eierskifteforsikringsselskapet må også betale alle saksomkostningene som kjøperne har hatt.

Kjøperne vant delvis.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne er svært kritiske til hvordan eierskifteforsikringsselskapet Protector arbeider.

— Vi opplever at det er misbruk av ressurser som er helt ute av dimensjonene. Dessuten er det trakassering av oss som kjøpere som må være på kanten av det lovlige. De jobber systematisk for at kundene ikke skal få igjen noe. Vi prøvde å få til forlik tre ganger. Men de avsto tvert og kjørte på uten diskusjon, og håpet på at vi skulle gi opp.

Kjøperne mener deres sak kunne vært over etter tingretten, og kanskje til og med før den kom til retten, dersom det ikke hadde vært eierskifteforsikring involvert.

— De ba oss også om å ikke rive mer der hvor det var skader. Men vi kom ingen vei før vi gjorde det. I ettertid er det helt utrolig å tenke på hvordan dette har vært.

Kjøperne mener at Protector forledet dem til å dokumentere skaden på en måte som viste seg å være feil. De reagerer også på at forsikringsselskapet ikke var innstilt på rask reparasjon av soppskadene.

Kjøperne hadde ikke boligkjøperforsikring, og bruke rettshjelpsdekningen på villaforsikringen.

— I tingretten hadde vi en advokat som ikke var god nok. Vi valgte han fordi han er advokaten til en av arbeidsgiverne våre. Men advokaten kunne ikke nok om feltet. Han forsto ikke måten Protector jobbet på.

Etter at kjøperne tapte i tingretten, var de veldig usikre på om de skulle våge å anke.

— Vi bestemte oss sikkert 10 ganger for å droppe en anke. Men heldigvis kom en takstmann på banen og sa at vi måtte anke og bytte advokat.

Da vant de. Men kjøperne har ikke gjort alle utbedringer enda.

— Vi fikk ikke nok penger. Vi skulle hatt det dobbelte.

Kjøperne angret ikke på at de gikk til sak. Men underveis var det en "helt forferdelig prosess".

— Kona gråt da det var over, sier mannen.

En av årsakene til at det opplevdes vanskelig, var takstmennene til Protector.

- Det var så tydelig at de var kjøpt og betalt. Hvordan kan de ellers komme til helt andre resultater enn andre takstmenn, spør kjøperne.
- Hva tenker dere om deres store engasjement i saken når dere nå i ettertid ser resultatet?
- Vi fikk under halvparten av det vi trengte, vi brukte masse tid og hadde tapte leieinntekter. Men ja, vi hadde ikke noe alternativ!

Selgerens opplevelser og synspunkter:

Selgeren synes kjøperne krevde for mye i prisavslag.

- Jeg ønsket at de skulle få reparert feilene, men ikke at de skulle få en ny bolig, sier selgeren. Hun vedgår at saken har gått hardt innpå henne, og at det har vært veldig tøft.
- Det kjøperne fikk var en grei sum. Men kravene var langt over grensen.
- Hva er din erfaring med eierskifteforsikringsselskapet?
- Protector ga veldig god støtte og gjorde en god jobb.

Selgeren sier at regress aldri var tema fra forsikringsselskapets side.

- De sa hele tiden at jeg er uskyldig i dette. De forsikret meg om at jeg ikke risikerte noe økonomisk.

Oslo tingrett 20/10 2015:

” Forsikringsselskapets mål er at vi skal gi opp. At vi skal bli så redd hele prosessen, for det har jeg vært.”

Om saken:

Sommeren 2013 kjøpte en kvinne en tomannsbolig i Oslo av et par. I egenerklæringsskjemaet hadde selgerne krysset av for at det er eller har vært skadedyr i boligen, med følgende tilleggstekst: ”Maur behandlet av spesialselskap (navn på firma)”.

Hverken salgsprospektet eller verditaksten inneholdt tilsvarende opplysninger. Men det skulle vise seg at selgerne hadde fått hjelp til å bli kvitt stokkmaur i to år før salget. To skadedyrfirma hadde vært involvert og utført ca. 15 besøk i boligen.

Et par måneder etter overtakelsen oppdaget kjøperen stokkmaurene. Det var mye maur både i kjøkkenet og på stua, og også flyvende stokkmaur. Kjøperen fikk utarbeidet flere sakkyndige rapporter, som konkluderte med et større angrep av stokkmaur, og at det vil koste ca. én million kroner å utbedre. I tillegg vil det være et verditap på ca. 1,7 millioner kroner.

De sakkyndige til kjøperen mener at selgerne ikke klarte å bekjempe stokkmaurene. Fra sommeren 2014 til høsten 2015, da saken ble behandlet i tingretten, var det ikke tegn til maur. Men kjøperens sakkyndige mener maurproblemene med meget stor sannsynlighet vil komme tilbake dersom ikke nødvendige tiltak blir igangsatt.

Den sakkyndige til eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL konkluderte motsatt, at det ikke er behov for tiltak fordi det ikke lenger er maur. Dersom det skulle bli mauraktivitet igjen, mener den sakkyndige til forsikringsselskapet at maurene kan bekjempes med åte.

Det ble oppnevnt sakkyndige av retten. De konkluderte med at full sanering, slik kjøperens sakkyndige foreslår, er "overdrevet". De mener det kan gjøres forebyggende tiltak for 102.000 kroner, og at det er få eller ingen stokkmaur i boligen. Men de utelukker ikke at maurproblemet kan komme tilbake.

Tingretten har lagt vurderingene til de rettsoppnevnte sakkyndige til grunn, og gir henne 102.000 kroner for å gjøre tiltak mot mauren. Men retten mener også at selgerne ikke har gitt nok opplysninger om stokkmaurproblemene.

— Stokkmaur har betydelig avskrekkende effekt på potensielle kjøpere og stokkmaur kan i motsetning til andre maur gjøre stor skade på en bolig. Men selgerne opplyste ikke hvilken maur det var, og de informerte heller ikke megleren om at det var stokkmaur i boligen, skriver tingretten i sin dom.

Tingretten viser også til formuleringen til selgerne i egenerklæringsskjemaet om at maurproblem er behandlet. Formuleringen kan etter rettens syn forstås som at maur ikke var et problem i det omfanget som det viste seg kort tid etter overtakelsen.

— Men det viste seg at skadedyrforkjempere hadde vært på ca. 15 besøk de siste par årene før salget, skriver tingretten.

Tingretten mener derfor maurproblemet er en mangel (avhendingsloven § 3-7). Tingretten har vurdert om kjøpet skal heves, fordi det er usikkert om maurene kommer tilbake. Men retten har konkludert med at prisavslag er en mer adekvat reaksjon. Retten har gitt et skjønnsmessig prisavslag på 752.000 kroner. Beløpet inkluderer tiltak for 102.000 kroner og kompensasjon for verdireduksjon på 650.000 kroner.

Dommen er anket til lagmannsretten av begge parter. Den kommer trolig opp for Borgarting lagmannsrett høsten 2016.

Kjøperen vant delvis.

Kjøperens opplevelser og synspunkter:

Kjøperen er svært kritisk til dagens ordning med eierskifteforsikringer.

— Det blir mye mer konfliktdrivende med slike forsikringer og advokater. Jeg får en profesjonell motpart som tjener på å gjøre saken dyr for oss, og som skremmer oss kjøpere. Deres mål er at vi skal gi opp. At vi skal bli så redd hele prosessen, for det har jeg vært.

Kjøperen forteller at redselen først og fremst har vært knyttet til kostnadene. Hun hadde ikke boligkjøperforsikring, og har brukt rettshjelpsdekningen. Men den har en begrensning på 100.000 kroner.

— Så langt har saken kostet meg 300.000 kroner, og av det beløpet må jeg betale 140.000 kroner selv dersom tingrettsdommen blir stående. Jeg har betalt advokaten og lukket øynene. Det har gått på bekostning av andre ting, og jeg har måttet ta opp ekstra lån.

Kjøperen bor i boligen sammen med sin sønn på syv år. Med sterke følelser forteller hun hvordan de har hatt det med flyvende stokkmaur rundt seg. Men det verste har vært forsikringsselskapets forslag om å legge ut åte.

— Man kan ikke ha et hjem hvor man hvert år legger ut åte. Det forslaget viser at forsikringsselskapet har en totalt manglende forståelse for vår situasjon.

Kjøperen er også kritisk til dagens ordning om at selgerne frarådes å snakke med kjøperne.

— For meg er det viktig å få vite alt om forhistorien. Men den eneste gangen jeg har fått snakke litt med selgerne var i tingretten.

Kjøperen er også kritisk til alle sakkyndige som involveres. Til tingretten var det flere sakkyndige både fra kjøpersiden, forsikringssiden og fra retten. I lagmannsretten blir det enda flere.

— Forsikringsselskapene krever så mye dokumentasjon, og i brev etter brev spør de om de samme tingene. Likevel benekter de ansvar og innrømmer ingenting. Selv om selgerne i min sak har visst mer enn de informerte om, nekter eierskifteforsikringsselskapet likevel.

Kjøperen i denne saken har også tidligere vært i konflikt om bolighandel.

— Den gangen hadde ikke selgerne eierskifteforsikring, og vi inngikk forlik. Det var mye lettere å komme i dialog med selger uten forsikring. Det opplevdes mye greiere.

— Angrer du på at du ikke til sak?

— Nei, ikke kunne vi leve med maurene og ikke kunne jeg solgt. Da ville jeg tapt mye penger fordi maur er avskrekkende for kjøpere. For meg var det derfor ikke noe alternativ. Men jeg angrer på at jeg ikke hadde boligkjøperforsikring. Det hadde forsikret meg mot saksomkostningene.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Selgerne sier de gjerne skulle bidratt til rapporten. Men fordi saken er anket og ikke er avklart, ønsker ikke selgerne å stille opp.

Forbrukerrådet får inntrykk av at selgerne er urolige for forsikringsselskapets reaksjon.

Ankebehandlingen:

Twisten ble behandlet i Borgarting lagmannsrett 29. og 30. november 2016. Der fikk eierskifteforsikringsselskapet Amtrust, deres skadeoppgjørsselskap NCL og selgerne fullt medhold. Mellom tingrettsdommen og behandlingen i lagmannsretten ble det ikke påvist ytterligere stokkmaur i boligen, og kjøperen trakk derfor kravet om heving av kjøpet. Hun krevde at tingrettsdommen skulle opprettholdes. Tingrettsdommen ga henne prisavslag på 752 000 kroner. Selgerne og deres forsikringsselskap krevde full frifinnelse.

Lagmannsretten konkluderer i sin dom fra 9. januar 2017 at det ved overtakelsen ikke lenger var stokkmaur som kunne formere seg. De mener at dronningen var blitt drept under den forutgående skadedyrbekjempelsen, og at stammen etter hvert etter overtakelsen har dødd ut.

Lagmannsretten mener selgerne ga tilstrekkelige opplysninger da de opplyste om maurene i sin egenerklæring, og at det ikke ble holdt tilbake opplysninger.

S – Selgerne kunne muligens presisert at det var stokkmaur og ikke bare maur, samt hvilken behandling som var foretatt. Men kjøperen kunne også spurt selgerne om dette. Det gjorde hun ikke, skriver lagmannsretten i sin dom.

Lagmannsretten konkluderer med at eiendommen ikke har en mangel. De har dømt kjøperen til å betale motpartens omkostninger både for tingretten og lagmannsretten på totalt 450 000 kroner. I tillegg må hun dekke mye av sine egne saksomkostninger.

Borgarting lagmannsrett 27/11 2015:

”Jeg trodde jeg kjøpte et småbruk i god stand. Men på syv år har jeg nesten ikke greid å være der”.

Om saken:

Sommeren 2009 kjøpte en kvinne et småbruk i Østfold av et ektepar. Bolighuset på eiendommen besto av en hovedbygning oppført i 1910 og med et tilbygg oppført i 1981.

Småbruket ble i markedsføringen presentert som ”idyllisk” og boligen ”er løpende modernisert og oppusset frem til 2006”. Det ble ikke utført tilstandsrapport, kun en verdi- og lånetakst.

Kjøperen er bosatt i Bærum og skulle bruke småbruket som fritidsbolig i sommerhalvåret. Men kort tid etter at hun sommeren 2010 kom til småbruket for det første sommeroppholdet, fikk hun betydelige helseproblemer — og etter bare et par måneder måtte hun flytte ut. Hun forsøkte igjen å bo der våren 2011, men opplevde det samme da.

Kjøperen mener det er omfattende fuktskader. Hun brakte tvisten inn for Finansklagenemnda, som avsto hennes krav.

Kjøperen krevde nesten halvannen millioner kroner i prisavslag da hun brakte saken inn for tingretten. Også der tapte hun, og hun anket videre til lagmannsretten.

Kjøperen reklamerte på tre konkrete forhold:

- * Fuktskader på grunn av feil på takkonstruksjonen.
- * Fukt i innredet kjeller på grunn av feil bruk av dampsperre og mangler på dreneringen.
- * Fuktskader på grunn av fukt i krypkjeller under deler av boligen.

Lagmannsretten mener at takkonstruksjonen er en mangel, mens de to andre forholdene er noe kjøperen må regne med på et eldre småbruk.

Også eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL erkjenner at takkonstruksjonen i overgangen mellom ny og gammel del ikke er konstruert riktig. Lagmannsretten mener at takarbeidene ikke er fagmessig utført og at det har ført til innsig av vann bak ytterkledningen.

Kjøperen og eierskifteforsikringsselskapet er enig i at utbedringene av dette vil koste 84.000 kroner. Dette utgjør litt over tre prosent av kjøpesummen på 2,7 millioner kroner, og er altfor lite til at det kan anses som vesentlig. Dermed tapte kjøperen også i lagmannsretten. Kjøperen hadde boligkjøperforsikring i Help, som må betale eierskifteforsikringsselskapets saksomkostninger på 358.000 kroner for tingretten og lagmannsretten.

Kjøperen tapte.

Kjøperens opplevelser og synspunkter:

Kjøperen hadde boligkjøperforsikring hos Help, og er misfornøyd med hjelpen.

— Jeg følte ikke at Help var min hjelper, men derimot at de var en underavdeling av motpartens forsikringsselskap. Advokaten diskuterte mot meg i stedet for å hjelpe meg med argumenter for å nå frem, hevder kjøperen.

Kjøperen forteller at hun kjøpte et småbruk hun trodde var i god stand ut fra det hun hadde sett på visning og lest i salgsoppgaven.

— Jeg hadde et tidsperspektiv på 10 år hvor jeg ikke trodde jeg måtte gjøre noe. Nå har det snart gått 10 år, men det har ikke blitt helt som planlagt. Nå har jeg ikke vært der en eneste gang på tre år og jeg burde egentlig solgt for lengst, sier kjøperen.

Hun blir syk av å være på småbruket.

— Den første sommeren var jeg der i to måneder, men de siste ukene sov jeg i bilen. Jeg forsøkte også i både 2011, 2012 og 2013, men det gikk ikke, forteller kjøperen.

Kjøperen kritiserer Help for at de ikke har vært på hugget i hennes sak.

— I begynnelsen fikk jeg ikke oppnevnt en advokat. Da jeg endelig fikk det, var det en ung og uerfaren som ikke gjorde en god jobb. Det virket som om de ville unngå å jobbe med saken min.

Før lagmannsrettsaken fikk hun engasjere en privat advokat, som Help i henhold til forsikringsvilkårene må betale for. Den nye advokaten var hun mye mer fornøyd med, selv om hun har tapt både i Finansklagenemnda, tingretten og lagmannsretten. Men hun angrer ikke på at hun gikk til sak.

— Det jeg derimot angrer på er at jeg kjøpte det småbruket.

Hun forteller at det er behov for utbedringer for totalt 1,3 millioner kroner.

— Når det er gjort får jeg nok solgt småbruket. Men jeg kommer til å tape mange penger.

Det gamle småbruket ble solgt kun med en enkel verditakst. Kjøperen synes dagens ordning er for dårlig.

— Ingen bør få selge uten grundige boligsalgsrapporter. Boligens tilstand må dokumenteres.

Selgernes opplevelser og synspunkter:

Selgerne forteller at også for dem har saken vært en stor påkjenning.

— Det kom mange beskyldninger mot oss fra kjøpersiden som gjorde at vi ble redde for regress fra forsikringsselskapet vårt. Men heldigvis har ikke det skjedd, forteller selgerne.

De bodde på småbruket i 30 år og har ikke merket noe til hverken fukt eller sopp.

— Egentlig er det rart vi ikke merket noe. Men vi gjorde ikke det, heller ikke da vi flyttet ut og tømte boligen. Vi trodde den var i god stand og at vi hadde opplyst om alt som var.

Selgerne synes det er trist at kjøperen ikke greier å oppholde seg på småbruket.

— Men når hun reagerer slik hun gjør på fukt, burde hun gått gjennom boligen med en fagperson før hun kjøpte.

— Dere hadde kun verditakst og ikke en grundig tilstandsrapport ved salget. Sett i ettertid, burde dere hatt en tilstandsrapport?

— Vi regnet med at eiendomsmegleren valgte riktig, og at han hadde foreslått tilstandsrapport dersom det var behov for det. Det er mulig vi vil ha tilstandsrapport dersom vi skal selge senere. Men det er jo avhengig av kostnaden også.

Selgerne reagerer på alle kravene fra kjøperen, og at hennes advokater kjørte på med dem under rettssakene. De er derimot veldig fornøyd med eierskifteforsikringsselskapet Amtrust.

— Vi er glade for at vi hadde forsikring. De gjorde jobben sin og vi vet ikke hva vi skulle gjort uten dem.

Oslo tingrett 12/2 2016:

Kjøperne: "Help var som en motpart. De ville gjøre saken så liten som mulig."

Dette er rettssaken om tvisten mellom Brita og Jack og Protector forsikring, som er omtalt både innledningsvis og helt til sist i denne rapporten.



Slik ble boligen presentert av eiendomsmegleren fra Krogsveen ved salget i 2011. Dette er teksten som innledet prospektet. Kjøperne er ikke enig i at boligen er "flott".

Om saken:

Sommeren 2011 kjøpte en pensjonert kvinne på 73 år en enebolig i Oslo av en mann. Boligen er en ombygd og utbygd tidligere portnerbolig hvor kvinnen skulle bo sammen med sin sønn i 30-årene.

Prisantydningen var 7,4 millioner kroner, men etter budkamp fikk kvinnen og sønnen tilslaget på 7,6 millioner kroner.

Selgeren har eierskifteforsikring i Protector, mens kjøperne har boligkjøperforsikring hos Help. Fra september 2012 til mars 2014 sendte kjøperne en rekke reklamasjoner om forskjellige feil og mangler på boligen.

Det ble reklamert på feil ved det elektriske anlegget, vann- og råteskader, feil legging av yttertak, sprekker i betongen i kjelleren samt mangelfull drenering og jording rundt boligen. Kjøperne, deres forsikringsselskap og og motpartens eierskifteforsikringsselskap innhentet til sammen hele åtte sakkyndige rapporter. I tillegg ble det lagt frem flere pristilbud for utbedringer.

Protector avviste alle krav.

Etter hvert engasjerte kjøperne et gravefirma for å utbedre dreneringen og lage en trapp. 15. mars 2014 tok klagesaken en dramatisk vending. Kjøperne oppdaget plutselig at en av veggene på huset bulte innover, og det ble satt i gang strakstiltak slik at huset ikke skulle kollapse.

Senere har det blitt dokumentert at gravefirmaet brukte en altfor tung gravemaskin til arbeidene. Huset tålte rett og slett ikke tyngden til gravemaskinen.

Kjøperne reklamerte på skadene. Gravefirmaet hadde ansvarsforsikring i Protector, tilfeldigvis det samme selskapet som sto for eierskifteforsikringen. Dermed var Protector innblandet i saken gjennom nok en forsikring.

Kjøperne var dessuten misfornøyd med hjelpen de fikk av boligkjøperforsikringsselskapet Help, og de engasjerte i stedet en advokat de selv valgte, og som Help i henhold til forsikringsvilkårene må betale for.

I januar 2016 ble saken behandlet over tre dager i Oslo tingrett. Kjøperne mener de har hatt utgifter som følge av feilene og manglene på til sammen tre-fire millioner kroner. Mesteparten av dette ønsker de å få erstattet.

I retten ble det ført ni vitner, og gjennomført en lang og omfattende befaring i boligen. På grunn av feilene og manglene samt en samtidig oppussing, har kjøperne i lengre tid kun hatt tilgang til et bad, kjøkken og to små rom. Resten av boligen står avstengt.

I retten vedgikk Protector at det er feil og mangler som skal erstattes, og de har også erkjent ansvar for skadene som oppsto under gravearbeidene vinteren 2014. Men partene er sterkt uenige om omfanget.

Retten ga kjøperne et prisavslag på totalt 615.000 kroner, som utgjør 340.000 kroner for reparasjon av det elektriske anlegget, og 275.000 kroner for reparasjon av taket.

Kjøperne får også erstatning på 907.000 kroner. 610.000 kroner er for skadene under gravearbeidene.

Takstmannen til eierskifteforsikringsselskapet mente erstatningssummen burde være 555.000 kroner, mens takstmannen til kjøperne mente erstatningssummen burde være nesten dobbelt så høy, 1,06 millioner kroner.

Retten har trukket i erstatningsbeløpet blant annet fordi de mener kjøperne har gjort utbedringsarbeidene på en irrasjonell måte.

Resten av erstatningsbeløpet er for sakkyndig hjelp og for utgifter til lagring av innbo og hotellopphold. Kjøperne har også fått et mindre beløp som erstatning for at de i lengre tid har bodd på to små rom og kjøkken.

Begge parter må dekke sine egne saksomkostninger.

Tingretten viser til at kjøperne har kjøpt en bolig fra 1956 med et påbygg fra 1981. På en så gammel bolig må kjøperne forvente feil og avvik, og at det må påregnes oppgraderinger og moderniseringer, mener retten. Retten viser blant annet til at dreneringen var 33 år gammel. Kjøperne har også reklamert på feil i bærekonstruksjonen på tilbygget fra 1981. Men også her viser retten til at konstruksjonen har stått i over 30 år uten at det er påvist noen konsekvenser, selv om løsningen ifølge retten "ikke er optimal".

Retten mener imidlertid at boligen var i vesentlig dårligere stand enn kjøperne hadde grunn til å regne med. I sitt egenerklæringsskjema har selgeren opplyst at han ikke kjente til at det har vært utført ufaglært arbeid på det elektriske anlegget.

Men i retten ble det dokumentert alvorlige avvik, og at deler av arbeidene med det elektriske anlegget er gjort av ufaglærte.

— Det er flere farlige feil og en alvorlighetsgrad som viser total mangel på kunnskap om el- og brann sikkerhet. Det er brannfare, og noen av stikkontaktene er livsfarlige å bruke, skriver en elektrokontrollør i sin rapport.

Et elektrikerfirma omtaler feilene og manglene som "meget brannfarlige og berøringsfarlig", og at reparasjon snarest bør utføres. En tredje elektrokontrollør som har vært på befaring skriver i sin rapport at "det er tuklet med det elektriske anlegget på en hobbyaktig måte".

— På grunn av omfanget og alvorligheten mener retten det er sannsynliggjort at selgeren har gitt mangelfulle og uriktige opplysninger, konkluderer tingretten i sin dom.

I verditaksten som ble utført til salget, ble det opplyst at det ble lagt nytt takbelegg på taket i 2007, fire år før salget. Selgeren fortalte at det ble lagt at av ufaglærte, og i retten forklarte han at han og hans to sønner la shingelen oppå den gamle shingelen. Dermed oppsto det lekkasje, ifølge skaderapporten til en av takstmennene som har vært engasjert. En annen sakkyndigrapport konkluderer med at takkonstruksjonen på tilbygget er feilkonstruert med tanke på utlufting, og at dette har ført til kondensskader.

— Taktekkingen er ufagmessig utført og bør utbedres, heter det i rapporten.

Tingretten legger til grunn at betydelige mangler har ført til fukt, mugg og råte som må utbedres.

Tingretten har vurdert om kjøperne skal få tilkjent saksomkostningene. Men de har konkludert med at de ikke skal få dette, blant annet fordi kjøperne i forkant av rettssaken ikke har vært villige til å inngå en minnelig løsning.

Forbrukerrådet har ikke fått kontakt med selgeren, som har flyttet utenlands. Hans forsikringsselskap hevder å ha spurt ham om å stille opp. Men de opplyser at han ikke ønsker det. De ønsker ikke å gi oss hans kontaktinformasjon slik at vi kan spørre selv.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter:

Kjøperne er svært kritiske til den hjelpen de fikk av boligkjøperforsikringsselskapet Help.

— De har vært som en motpart mot oss. De ville gjøre saken så liten som mulig og ikke finne flere feil, sier kjøperne.

Kjøperne fikk byttet ut Help-advokaten med en advokat de selv valgte, og som Help betaler for.

— Blant annet opplevde vi at en av takstmennene som Help sendte hadde en annen agenda enn å avdekke feil og sørge for at det elektriske anlegget ble nøye gjennomgått. Da vi senere også fikk vite at denne takstmannen er i nær familie med to av motpartens takstmenn, ble vi sjokkerte, forteller kjøperne.

Men kjøperne fikk ikke medhold i alle kravene i tingretten, og de er misfornøyd både med dommen og at domstolen har lagt for mye vekt på de sakkyndige til Protector.

— Dommerfullmektigen har ikke hatt nok kunnskaper til å dømme riktig. Hun har hørt for mye på de andre sakkyndige.

Kjøperne har vært i konflikt med eierskifteforsikringsselskapet siden første reklamasjon ble sendt i 2012. Deres sak er omtalt både først og sist i denne rapporten, hvor de gir uttrykk for at de har fått altfor lite penger i prisavslag og erstatning.

— Jeg føler at dommen nesten er det største overgrepet i denne saken, sier sønnen i huset.

— Vi trodde domstolen skulle komme til et annet resultat. Vi har dokumentert at selgeren av boligen har gitt uriktige opplysninger, at han har løyet og spekulert. Likevel slipper han unna. Han blir ikke straffet for at han har solgt oss et elektrisk anlegg som sakkyndige mener er farlig. Det skal ikke være slik i Norge.

— Hvordan har dere opplevd Protector?

— Hele forretningsmodellen til Protector og de andre selskapene er å holde tilbake og sørge for at motpartens ressurser blir brukt opp.

Brita og Jack, del 3:

— Vi må ha mer penger

Dommen i saken til Brita og Jack har falt. Vi er igjen på taxitur til boligen ved marka i Oslo. Det er sjelden kjøperne står igjen som vinnere i eierskiftesaker. Heller ikke her. Brita og Jack mener de fikk altfor lite penger.



Dommerfullmektig Lena Skjold Rafoss på befaring med husets sønn Jack bak seg. (Foto: Geir Røed).

De er forbannet.

— Jeg føler at dommen nesten er det største overgrepet i denne saken, sier Jack.

Vi setter oss på kjøkkenet. Jack sitter rett overfor meg og er den engasjerte, den som prater mest.

Brita er som under befaringen. Hun betrakter fra sidelinjen. Men innimellom kommer hun med sine synspunkter.

De er sjokkerte over manglene i dommen.

— Mange viktige bevis og vitneutsagn er utelatt, sier de.

Brita og Jack mener også det er et problem at dommeren ikke har kunnskaper om temaet, og at hun har hørt for mye på de sakkyndige til Protector.

— Det er lagt for lite vekt på at de sakkyndige har uheldige bindinger til Protector, sier Jack.

— Men dere har fått halvannen million til sammen i prisavslag og erstatning. Er ikke det en del penger?

— Jo, men det er på langt nær nok til å reparere alle manglene og feilene.

— Hva gjør dere nå?

— Vi har et mål om at vi om to-tre måneder skal ha gjort tilbygget beboelig, slik at vi slipper å bo sånn, sier Jack, og kaster et blick ut på det som er både stue, arbeidsrom og soverom til moren Brita.

— Men vi må gjøre mesteparten selv. Vi har ikke råd til å leie inn folk.

Og det er langt fra "å gjøre beboelig" til å rette alt — i hele huset.

Konklusjon Elektro

Deler av elanlegget ser ut til å være utført av ufaglærte innen elektrofaget.

Dette begrunnes med til flere farlige feil og en alvorlighetsgrad på noen av avvikene som viser totalt mangel på kunnskap om el – og brann sikkerhet.

Spesielt er avvikene i forbindelse med downlightsinstallasjonene og manglende jording av stikkontakter utvendig og innvendig av alvorlig karakter. Både på kjøkken, utvendig og i bad er alvorlighetsgraden på TG 3 nivå.

Dette innebærer brannfare ved fortsatt bruk, uten at tiltak iverksettes, og noen stikkontakter representerer livsfare ved fortsatt bruk. Se avviksspesifikasjon for utredene tekst og sted for avvik. Se forskriftsordlyd sist i rapporten under hjemmelshenvisninger i tillegg til paragrafhenvisning i avviksspesifiseringen.

Avvikene ligger samlet som TG 3 når det gjelder de alvorligste. Dette fordi de representerer konkret brannfare og fare for strømgjennomgang.

Her er konklusjonen til kjøpernes elektrotakstmann i hans rapport fra 2012. Han konkluderer med brannfare. Fire år senere bor kjøperne fortsatt i det brannfarlige huset.

Vi blir sittende og snakke om hvordan Brita og Jack hadde sett for seg årene i det som opprinnelig er en gammel portnerbolig. De var så glade, den dagen i 2011, da de vant budrunden.

— Selgeren var så kjempehyggelig. Vi fikk tillit til ham. Vi stolte på at dette var en solid bolig.

— Men boligen er en eldre enebolig hvor man må forvente utbedringer og oppgraderinger. Det skriver også dommeren i sin dom. Hva tenker dere om det?

— Ja, men ikke i den grad som vi har avdekket. Vi trodde dette var en bolig som ikke hadde noen barnesykdommer. Hvor skavanker var blitt rettet opp. Vi trodde vi kunne pusse opp litt etter litt.

Vi slipper å ta taxi ned til sentrum igjen. Jack tilbyr skyss. På vei ned til Oslo sentrum snakker vi om dagligdagse ting. Men like før han skal slippe meg av, sier han det jeg egentlig allerede har forstått:

— Hvis vi ikke anker og får mer penger, må vi i verste fall selge huset. Vi har ikke penger til å reparere alle feilene og manglene.

To uker senere ble anken levert inn til lagmannsretten. Når saken kommer opp, er ikke avklart.



Geir Røed

ti 01.03.2016 20:26

Til: stian.bones@protectorforsikring.no;

Hei igjen,
jeg sender deg en ny epost i tilfelle du ikke har sett den første.

Har du mulighet for å svare meg?

Mvh Geir Røed

NB!

I saken om Brita og Jack har vi hatt flere samtaler også med deres advokat Ola Fæhn. Vi har dessuten ønsket å snakke med advokat Stian Bones i Protector, som førte saken for forsikringsselskapet, og med boligselgeren som har flyttet til utlandet.

Vi sendte derfor flere eposter til Bones (se over), som aldri ble besvart.

Vedlegg 3: Synspunktene, dette mener bransjen og interesseorganisasjonene

Forbrukerrådet har intervjuet et 50-talls representanter fra ulike deler av boligskifteforsikringsbransjen samt interesseorganisasjoner.

Sekretariatet i Finansklagenemnda, avdeling eierskifte: — Forsikringsselskapene avslår for mange reklamasjoner

Sekretariatet mener at eierskifteforsikringsselskapene har en for streng oppgjørspraksis. De avslår for ofte reklamasjoner fra boligkjøperne, eller tilbyr for lave beløp i prisavslag og erstatning, mener sekretariatet.



Øystein Saltveit, Lotta Bjørknes og Harald Sverdrup i sekretariatet til Finansklagenemnda. (Foto: Geir Røed)

Lotta Bjørknes leder eierskifteavdelingen i Finansklagenemnda, og har svært bred erfaring med eierskifteforsikringer. Hun har behandlet tvistesaker om eierskifte helt siden 1999, i 17 år. Synet til henne og sekretariatet, basert på de mange hundre sakene som sekretariatet årlig behandler, er at eierskifteforsikring i utgangspunktet er et godt produkt.

— Men dagens produkt er konfliktskapende, sier hun.

Begrunnelsen for dette er ifølge sekretariatet todelt: Forsikringsselskapene har streng oppgjørspraksis, mens boligkjøperne har altfor høye forventninger både til boligen de har kjøpt og til hva eierskifteforsikringen dekker av feil og mangler.

Finansklagenemnda avdeling eierskifte avgir uttalelser i tvistesaker om eierskifteforsikring, etter en avtale mellom NHO, Finans Norge, Finansieringsselskapenes forening, Verdipapirfondenes forening og Forbrukerrådet. Uttalelsene begrunnes i forsikringsvilkårene og lovgivningen.

— **Strenge eierskifteforsikringsselskap**

Sekretariatet viser til at forsikringsselskapene de første årene hadde problemer med å tjene penger på eierskifteforsikringer på grunn av for lave forsikringspremier og for høye utbetalinger.

— Vårt inntrykk er at dette endret seg først var da Protector kom inn på markedet på midten av 2000-tallet, sier Harald Sverdrup, som er advokat og administrerende direktør i Finansklagenemnda.

— Hva skjedde?

— Oppgjørspraksisen ble strengere. Samtidig har rettspraksisen endret seg i selskapenes favør. Det viktigste her er høyesterettsdommen om vesentlighet — at skaden eller mangelen skal utgjøre fem- seks prosent av kjøpesummen og ikke tre-fire prosent.

Sekretariatet begrunner sitt syn på streng oppgjørspraksis ved å vise både til uttalelser fra markedslederen Protector, til egne erfaringer og til statistikk fra Finansklagenemnda.

— Protector sier selv at de avslår åtte av 10 saker de første dagene. De tar raskt stilling, sier Harald Sverdrup.

— Dessuten er vårt inntrykk basert på de sakene vi får inn at det er svært få saker hvor selskapene betaler ut penger uten at det foreligger avgjørelser her i sekretariatet, nemnduttalelser eller i en rettskraftig dom, sier Lotta Bjørknes og Øystein Saltveit. Saltveit er advokat og en av saksbehandlerne på eierskiftesaker i Finansklagenemnda.

— **Betaler sjelden frivillig**

— Hvor sjelden betaler selskapene ut penger uten at det foreligger dom eller uttalelser fra dere?

— Vi kan ikke si at det aldri skjer, men vi mener at det skjer sjelden, sier Lotta Bjørknes.

— Jeg jobbet tidligere i et advokatfirma med eierskiftesaker. Jeg hadde ingen saker hvor eierskifteforsikringsselskapene frivillig betaler, sier Øystein Saltveit.

Sekretariatets inntrykk er at eierskifteforsikringsselskapene avslår raskt når det mangler dokumentasjon og beviser for de påståtte feilene og manglene. De ser ingen merkbare forskjeller i praksisen til Protector og de andre selskapene; Hannover og Amtrust, som begge bruker Norwegian Claims Link (NCL) som skadeoppgjørsselskap.

Sekretariatet understreker at det de mener med frivillige utbetalinger fra forsikringsselskapene ikke omfatter tilfeller hvor forsikringsselskapene kommer med tilbud om utbetalinger uten at de erkjenner ansvar, og uten at de vil dekke boligkjøperens saksomkostninger til sakkyndigrapporter, advokathjelp og så videre.

— Vår erfaring basert på sakene som kommer inn til sekretariatet er at selskapene noen ganger kommer med slike tilbud når de ser at boligkjøperen har en god sak. Men disse tilbudene kommer gjerne sent i prosessen, og pengebeløpene er gjerne lave, sier de.

Sekretariatet ønsker ikke å gi en generell advarsel til boligkjøperne mot aksept av slike tilbud. Men de understreker at det ved aksept vil være svært vanskelig å få mer penger senere.

— Vi ser at mange reklamasjoner utvikler seg, at feilene og manglene viser seg å være større og mer omfattende enn det man har oversikt over i begynnelsen. Men også da vil det være svært vanskelig å få mer penger dersom man allerede har inngått et forlik, sier Lotta Bjørknes.

Mest medhold i eierskifte

Finansklagenemnda behandler klagesaker fra forbrukere både i eierskifteforsikring, skadeforsikring, personforsikring, banktjenester og i inkassosaker.

Av alle innskutte saker i alle nemnder, gir sekretariatet etter sin saksbehandling helt eller delvis medhold til kunden i ca. 25 prosent av sakene.

Av de ca. 75 prosent som *ikke* får medhold, klager ca. 15 prosent videre til nemndene. I nemndene er det markante forskjeller mellom eierskifte og de fire andre nemndene : I de andre nemndene får ca. 25-30 prosent av kundene helt eller delvis medhold. I eierskifte får ca. 50-55 prosent medhold. I 2015 var medholdprosenten 48.

Eierskiftenemnda er altså den nemnda hvor det klart oftest gis medhold til forbrukerne, som i denne nemnda er boligkjøpere.

Sekretariatet viser også til at eierskifteforsikringsselskapene snur frivillig i ca. en fjerdedel av sakene når de bringes inn for nemnda.

— Alle disse forholdene er en indikasjon for oss at oppgjørspraksisen til selskapene er for streng, sier Harald Sverdrup.

Overrasket over økning

Sekretariatet opplever at antallet klagesaker på eierskifte øker, spesielt de siste par årene. I 2015 kom det inn 650 saker, en økning på nesten 50 prosent fra 2013 og en økning på 35 prosent fra 2014.

Denne økningen er de overrasket over. De mener det burde vært motsatt fordi man med årene har fått både en svært grundig og bred rettspraksis og nemndpraksis.

Her er tall over innskutte saker til nemnda fra 2005 til 2015:

År	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Antall innskutte saker	341	419	366	469	441	372	356	397	440	481	650

Sekretariatet viser også til at det er en stadig tilbakevendende konflikt med forsikringsselskapene om fradrag for standardheving. Ifølge sekretariatet foretar selskapene ofte fradrag for standardheving *før* de ser på prosentsatsen for vesentlighet. Da vil man i mange flere tilfeller komme under prosentsatsen på ca. seks prosent for vesentlighet enn om fradraget gjøres til slutt. — Sekretariatet og nemnda mener at fradrag for standardheving skal gjøres til slutt. Selskapene aksepterer våre avgjørelser i den enkelte sak. Likevel er dette et tilbakevendende tema, sier saksbehandler Øystein Saltveit.

Sekretariatet og nemnda vil dessuten ikke at vesentlighet kun skal avgjøres av en prosentsats i forhold til kjøpesummen. Avdelingsleder Lotta Bjørknes viser til at nemnda har gitt medhold til boligkjøper i en sak hvor utbedringskostnaden var på 2,7 prosent av prisen på boligen. Det finnes også nemnduttalelser hvor det er gitt medhold selv når utbedringskostnaden er nede i ca fire prosent av kjøpesummen. Dette gjelder gjerne saker hvor det er feil og mangler på nye og nyoppussede bad, eller hvor det er hussopp, feil på det elektriske anlegget og andre alvorlige feil.

— Velg nøytrale takstmenn

Store forskjeller på takstene fra sakkyndige er ofte et konfliktområde. Sekretariatet synes det er merkelig at takstene er så forskjellige fordi sakkyndige skal være nøytrale.

Sekretariatet ser i utgangspunktet ikke et problem med at forsikringsselskapene har fast ansatte takstmenn og takstmenn som de ofte bruker. Men de forstår at boligkjøperne reagerer på bindinger, og de tror bruken av faste takstmenn øker konfliktnivået. Sekretariatet anbefaler at det brukes takstmenn uten bindinger, som har oppdrag for både selskapene og boligkjøpere.

Sekretariatet mener også at premissene for sakkyndiguttalelser må være like.

— For en eldre enebolig kan man ikke legge nye byggtekniske krav til grunn. Da blir det en oppgradering og ikke en utbedring, sier Lotta Bjørknes.

En forskjell som sekretariatet mener det er vanskeligere å gjøre noe med, er den faglige uenigheten mellom takstmenn som mener lokal utbedring er tilstrekkelig, og takstmenn som mener feil og mangler bør utbedres fullt ut.

Glad for høy akseptgrad

Sekretariatet er svært tilfreds med at avgjørelsene til sekretariatet og nemnduttalelsene nå blir fulgt av forsikringsselskapene.

I 2015 kom det inn hele 650 eierskiftesaker til sekretariatet. 124 av sakene gikk videre til nemnda, hvor boligkjøperne fikk medhold i 60 av sakene (48 prosent). Bare to avgjørelser ble ikke akseptert av forsikringsselskapene.

— Det lave antallet er vi svært fornøyd med, sier administrerende direktør Harald Sverdrup i Finansklagenemnda.

Protector, som er den dominerende eierskifteforsikringsaktøren, har en intern klagenemnd.

Sverdrup påpeker at han mener selskapet ikke er tydelig nok i informasjonen de gir om den interne nemnda i forhold til Finansklagenemnda.

— Andre selskap i andre bransjer med interne klagenemnder er tydeligere i sin informasjon, sier Sverdrup.

— Vi ser også at Protector i sine avslagsbrev anbefaler egen klagenemnd fremfor Finansklagenemnda. Det mener vi er uheldig, sier Lotta Bjørknes.

— Hva tror dere er årsaken til at det bare er tre tilbydere av eierskifteforsikring, og at ingen av de store selskapene innen skadeforsikring lenger har eierskifteforsikring?

— Vi tror det er to hovedårsaker: De andre greide ikke å tjene penger på produktet. Dessuten kan forsikringen gi et omdømmeproblem.

— Det ser ut til at eierskifteforsikringsselskapene kjører svært få regressaker mot boligselgerne. Hva er årsaken til dette?

— Det er vanskelig å vinne regressaker. Vi får få regressaker, og vi vil trolig få enda færre etter at nemnda i fjor kom til at selgeren må ha vært forsettlig. Det må altså mer til for å kunne bebreide selger. Dessuten er det vanskelig for eierskifteforsikringsselskapene å kjøre to parallelle løp hvor man på den ene siden skal argumentere mot prisavslag og erstatning til boligkjøperen, og samtidig mene at boligselgeren har gjort noe galt, sier Lotta Bjørknes.

— Help er ryddige

Sekretariatet i Finansklagenemnda mener boligkjøperforsikringenes inntreden er en av årsakene til at antallet klagesaker på eierskiftesaker øker.

Sekretariatet begynner for øvrig å få bred erfaring også med dette forsikringsproduktet. De mener markedslederen Help fremstår som "ryddige". De to andre tilbyderne, Qudos og Legal 24, har de foreløpig begrenset erfaring med.

— Det som imidlertid er et problem er at boligkjøperforsikringsselskapene har en klar interesse av å holde driftskostnadene nede. Høy ressursbruk vises på bunnlinjen. Derfor kan det være et problem at de bruker liten tid på alle sakene som ikke er opplagt gode eller dårlige, men som likevel kan være rettmessige klager, sier Harald Sverdrup.

— Gjør de det?

— Vi vet ikke sikkert, men vi ser at boligkjøperforsikringsselskapene sender inn mange saker. Det er en enkel måte å gjøre kunden fornøyd på, sier Lotta Bjørknes.

— Bør beholde forsikringene

Det andre hovedproblemet ved eierskifteforsikringene er ifølge sekretariatet kjøpernes forventninger, både til boligen de har kjøpt og til eierskifteforsikringen.

— Vi opplever at kjøperne har store forventninger til hva de kan gjøre gjeldende som en mangel. Det som kan være vesentlig for en boligkjøper er ikke nødvendigvis vesentlig i lovens forstand. Dessuten må kjøperne bruke lenger tid på bolighandelen og ikke kaste seg på budrundene, sier avdelingsleder Lotta Bjørknes.

— Boligkjøperne kjøper tro, håp og kjærlighet. Eiendomsmeglerne er det avgjørende punktet. De skal legge frem opplysningene om boligen. Da er det viktig med et godt grunnlag, sier nemnddirektør Harald Sverdrup.

— På hvilken måte?

— Det må være gode, grundige og forståelige tilstandsrapporter slik at boligkjøperne på en tydelig måte blir fortalt hva som må gjøres med boligen.

Harald Sverdrup retter også fokuset mot eiendomsmeglerne og deres rolle.

— Eiendomsmeglerne må tenke på at de har to kunder. Den ene er selvsagt selgeren, som har høyest mulig pris som mål. Den andre er eierskifteforsikringsselskapet, som bør være interessert i å få dokumentert både gode og dårlige sider ved boligen, sier Sverdrup, og stiller spørsmål ved om forsikringsselskapet er tjent med høyest mulig pris på boligene.

Sekretariatet mener en av årsakene til konfliktnivået mellom boligkjøperne og eierskifteforsikringsselskapene er massiv medieomtale hvor det skapes et svært negativt inntrykk både av eierskifteforsikringene og av forsikringsselskapene bak forsikringene.

— Alt i alt: Bør vi fortsatt ha forsikringer i bolighandelen?

— Ja. Forsikringsselskapene er alltid betalingsdyktige. Boligkjøperne får penger dersom de blir tilkjent det. Men kjøperne må bli mer kritiske til boligene de kjøper, og eierskifteforsikringsselskapene må endre sin avslagspraksis, sier Øystein Saltveit, Lotta Bjørknes og Harald Sverdrup.

Nemndsleder og dommer Christian Fr. Wyller:

— Kjøperne må forvente feil

og mangler på brukte boliger

— Boligkjøperne har urealistiske forventninger til bruktboligene. Boligene er ikke feilfrie. Tvert imot må man forvente feil og mangler, sier Christian Fr. Wyller.



Christian Fr. Wyller. (Foto: Geir Røed).

Han har svært lang erfaring med boligtvister. Wyller har vært sorenskriver og dommer i over 20 år, og har skrevet flere bøker om boligrett og kontraktsrett. Det siste halvannet året har han vært leder i Forsikringsklagenemnda for eierskiftesaker, hvor han må ta stilling til et stort antall tvistesaker mellom boligkjøperne og eierskifteforsikringsselskapene.

Han mener det er flere betenkelige sider ved dagens lovverk og praksisen i bolighandelen.

— Egentlig skulle hverken boligkjøpere eller boligselgere ha behov for å kjøpe eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring. De fordyrer bolighandelen unødig. Men Norge er i ferd med å bli et rettighetssamfunn der mottoet er at når noe går galt, må det være "noens" skyld. Da skal man ha erstatning fra "noen". Det er nesten slik at mange forventer et problemfritt liv, sier Wyller.

— Utviklingen er et tankekors

Han husker godt hvordan det var før avhendingsloven kom på begynnelsen av 1990-tallet, og før eierskifteforsikringene så dagens lys.

— Da hadde vi noen ytterst få tvistesaker på bruktboliger. Boligkjøperne forsto at de måtte gjøre reparasjoner på en brukt bolig. Det er et tankekors hvordan det har blitt nå, hvor en del boligkjøperne i stedet går til advokat.

Under intervjuet filosoferer Wyller flere ganger over om han sier for mye. Men han har bestemt seg for å si det han mener.

Han understreker imidlertid at han overhodet ikke vil bli fremstilt som at han er boligselgernes mann. Men lang erfaring med boligtvister fra flere sider av bordet gjør at han har både erfaringer og synspunkter.

— Jeg og mange med meg er ved et boligsalg i stand til å gi alle nødvendige opplysninger til kjøperne. Men vi vet ikke hvilke persontyper som kjøper boligen. Derfor vil også jeg ha eierskifteforsikring, for på den måten å forsikre meg mot problemer.

— Dyr forsikring

Wyller mener imidlertid forsikringen er for dyr. Selv må han betale hele 40.000 kroner for forsikringen hvis han skal selge boligen sin. Han ser også at eierskifteforsikringene for kjøperne på mange måter er et dårlig produkt.

— Eierskifteforsikringsselskapene er tøffe. De lar seg ikke presse og tilbyr ikke mer penger enn de må. Jeg har likevel et greit inntrykk av disse selskapene. De holder seg innenfor gjeldende rett selv

om de strekker strikken i sin egen retning. Jeg ser også at noen boligkjøpere blir trettet ut av selskapene.

Wyller er imidlertid betenkt over selskapenes bruk av takstmenn i skadetakseringen.

— Jeg reagerer på at forsikringsselskapene bruker egne takstmenn. Jeg er skeptisk når forsikringsselskapet sender en rørlegger fra Horten til en bolig på Jæren for å taksere.

— Skummel forsikring

Likevel er Christian Fr. Wyller mer skeptisk til boligkjøperforsikringsselskapene og deres forsikringer. Han mener denne forsikringsordningen må betegnes som skummel for boligkjøperne, som er boligkjøperforsikringenes kunder.

— Selskapene har en interesse av at advokatene deres gjør minst mulig med sakene, slik at det blir lavest mulig kostnader. Jeg er skeptisk til forsikringer hvor det er en innebygd mekanisme for å gjøre lite for kundene.

Wyller mener imidlertid ikke at det eneste alternativet er å engasjere privatpraktiserende advokater. Han mener mange boligkjøpere blir ledet ut i ulykken når de engasjerer advokater selv, og får høye advokatutgifter.

— Hva bør boligkjøperne som kjøper boliger med feil og mangler gjøre da?

— I stedet for å bruke mange penger og flere år på advokater og tvister, mener jeg på bakgrunn av min erfaring det er bedre å bruke pengene og tiden på å utbedre selv. Jeg har dessverre hørt om mange boligkjøpere som ikke sitter igjen med annet enn advokatregninger på en halv million kroner etter at de har fått prøvet saken for tingretten og lagmannsretten.

— Men i noen tilfeller viser det seg å være alvorlige feil og mangler. Bør man også da droppe å reklamere og la være å gå til sak?

— Nei. Men terskelen bør være høy før man går til retten. Finansklagenemnda er da et bedre alternativ, sier Christian Fr. Wyller — fullt vitende om at hans oppfordring om større bruk av nemnda vil forsterke nemndas store utfordring, som nettopp er en sterk økning i antallet klagesaker.

— Saksmengden til klagenemnda øker og vi har problemer med å få sakene behandlet. Men jeg oppfordrer likevel flere til å bruke nemnda fordi det er et bedre alternativ. Det er mye billigere og det går raskere.. Dessuten aksepterer forsikringsselskapene stort sett nemndas avgjørelser, sier Wyller.

— Meglerne er blitt selgere

Det økende konfliktnivået i bolighandelen har ifølge Christian Fr. Wyller sin årsak i en uklar og sprikende rettspraksis. Men flere ganger i intervjuet peker han igjen og igjen på boligkjøperne.

— Jeg har et inntrykk av at noen boligkjøpere etter overtakelsen engasjerer takstmenn som nærmest gjennomfører huset etter feil. En del boligkjøpere er det jeg betegner som hemningsløse når de setter frem krav. Dessuten misforstår de eierskifteforsikringen. De tror at forsikringsselskapet vil betale ved alle feil som finnes og som oppstår. De har overdrevne forventninger.

Wyller mener også eiendomsmeglerne bidrar til konfliktene.

— Eiendomsmeglerne er ikke lenger eiendomsmeglere. De er blitt selgere som er ekstremt opptatt av å ivareta boligselgernes behov, sier Wyller, og viser til annonser for meglerkjeden Privatmegleren.

— Et slående uttrykk for meglernes holdninger er disse annonsene med bilde av en megler som sier han er "klar til kamp" for å selge "det dyrebareste du har". Tradisjonelt er meglere mellommenn som skal gi en uhildet bistand til begge parter, som det heter i loven. Men denne nøytrale mellommannen eksisterer ikke lenger i meglernes selvbilde, sier Wyller.

Kritisk til auksjonsprinsippet

Han mener dagens praksis, hvor boliger selges på auksjon, bør endres slik at boligkjøperne kan få undersøkt boligen tilstrekkelig.

— Det er galt å ha auksjoner på den største investeringen folk flest gjør. I det minste bør det være en angrefrist på 24 timer. Kanskje lenger.

Et annet forhold Wyller peker på er at eiendomsmeidlerne selger både eierskifteforsikringene og boligkjøperforsikringene, og at hver megler har avtale med kun én eneste aktør.

— Det er helt galt at det er slik koblingshandel. Eierskifteforsikringer og boligkjøperforsikringer bør være produkter som kan kjøpes fritt. Kundene må selv kunne velge forsikringsselskap og ikke være bundet av meglernes avtaler.

— I denne rapporten fremsettes det fra flere hold kritikk mot at dommerne i domstolene ikke forstår avhendingssakene. Du har over 20 års erfaring som dommer. Hva tenker du om denne kritikken?

— I Norge er vanlige dommere generalister og ikke spesialister. På de aller fleste felt er dommerne som altnuligmenn og uten spesialkunnskap. Avhendingsloven er på langt nær så spesiell at den krever spesialdommere. Disse sakene er ikke vanskeligere å forstå enn mange andre saker som vi behandler, og når det er behov for teknisk sakkyndighet kan partene føre sakkyndige vitner, sier Christian Fr. Wyller.



Avisannonse til Privatmegleren.

Forbrukerrådets juridiske rådgiver Thomas Iversen:

— Boligforsikringene er konfliktdrivende — og et sjansespill

Juridisk rådgiver Thomas Iversen i Forbrukerrådet mener boligtvister alltid er et tapsprosjekt og et sjansespill for boligkjøperne. Dagens forsikringsordninger gjør det ikke noe bedre.



Juridisk rådgiver Thomas Iversen. (Foto: Ole Walter Jacobsen).

Iversen har vært juridisk fagansvarlig på boligsektoren i Forbrukerrådet i fire år. I tre år har han også vært en av Forbrukerrådets representanter i Finansklagenemnda avdeling eierskifte.

— Styrken ved boligskifteforsikringene er at det er profesjonelle parter som kan formidle informasjon på en profesjonell måte. Men det blir sjeldnere en fruktbar dialog slik det kunne blitt mellom private parter. Eierskifteforsikringene og boligkjøperforsikringene er både konfliktdrivende og konfliktskapende fordi boligselgerne og boligkjøperne kjøper forsikringer som skal ta kampen for dem, sier Iversen.

Redd saksomkostningene

Han anbefaler spesielt boligkjøperne mekling i stedet for å kjøre sak.

— Mange boligtvister kunne vært løst med mekling, enten i retten eller utenomrettslig. Gode meklere løser vanskelige tvister. I en rettssak blir det gjerne slik at man leter etter å finne så mye som mulig for å vinne i hvert fall noe av saken. Men da taper man også lett på noen punkter, og må betale hele eller deler av saksomkostningene.

Og det er nettopp saksomkostningene som Iversen roper størst varsko om.

— For kjøperne er en rettssak alltid et tapsprosjekt og et sjansespill, spesielt fordi man må vinne fullstendig for å unngå saksomkostninger.

Selv ikke når hele boligkjøpet blir hevet, mener Iversen det er et vinnerprosjekt for kjøperne.

— Får man hevet kjøpet i en rettssak får man til og med erstatning for prisstigningen i boligmarkedet. Men heving skjer sjeldent. Dessuten har man levd med og gjerne i en bolig med hevingsgrunn i opptil flere år. Økonomisk kommer man greit ut når kjøpet blir hevet. Men disse sakene har også en menneskelig side, ved å bo i boliger som er så dårlige.

— Vært mer kritisk på visning

Iversen mener kjøperne må være mer kritiske på visninger og før kjøpet. De må også ha et annet fokus enn hvor sofaen skal stå.

— På en visning har man som kjøper gjerne en positiv innstilling. Samtidig har man dårlig tid og det kan være mange mennesker der. Man er også bundet av en sosial kodeks som sier at når man er hjemme hos folk går man ikke inn i skap og under vasken, slik man bør gjøre.

Iversen mener det ideelle er at boligene er tomme for møbler på visning.

— Da er det lettere å se forhold og undersøke grundigere.

Thomas Iversen synes det er bra at eierskifteforsikringsselskapene i liten grad går til regress mot boligselgerne.

— Boligsalg er noe en privatperson sjelden gjør. Det er dessuten en stressende situasjon, og da er det lett å glemme. Slik uaktsomhet bør man kunne forsikre seg mot, uten at man skal få krav mot seg i ettertid fra forsikringsselskapet.

Iversen ser imidlertid at selgere som vil, kan lyve og underslå og komme unna med det.

— Slik sett kunne forsikringsselskapene kjørt regress oftere.

— Feil med prosentgrense

Iversen mener det er feil med en prosentgrense for vesentlighet, slik Høyesterett har kommet frem til.

— Det er ulogisk at terskelen for vesentlighet har blitt så mye høyere med økte boligpriser, og at det er store forskjeller på like boliger på ulike steder i Norge. Det er ikke riktig at tomtepris og beliggenhet gir forskjellig risiko, slik eksemplene i denne rapporten viser, sier Iversen.

Iversen er dessuten kritisk til eierskifteforsikringenes iver etter lokale utbedringer av spesielt baderom.

— Det er svært få fagfolk som anbefaler dette.

Men Iversen har på mange måter et godt inntrykk av eierskifteforsikringsselskapene.

— De gjør jobben for selgerne og de forholder seg greit til eksempelvis levetidsstandardene, selv om de legger seg nederst i sine vurderinger.

Han er mer kritisk til boligkjøperforsikringene.

— I motsetning til eierskifteforsikringsselskapene har de et økonomisk motiv i å ikke kjøre alle sakene for kundene. Dessuten har alle med bolig- eller innboforsikring en rettshjelpsdekning som gir noe av dem samme dekningen, sier Iversen.

Advokater som jobber med avhendingssaker:

— Selgerne og eiendomsmeglerne tjener på enkle verditakster

— Det er ikke et ønske om å avdekke feil og mangler ved boligen. Derfor vil hverken selgerne eller eiendomsmeglerne ha grundige tilstandsrapporter, hevder Glenn Ulrik Halvorsen, som har mange års erfaring med eierskifteforsikringer.

Glenn Ulrik Halvorsen er advokat og partner ved Oslo advokatkontor. Han har tidligere vært advokat for flere eierskifteforsikringsselskaper, men nå representerer han kun boligkjøpere. De fleste sakene er boligtvister mot hans gamle oppdragsgivere i forsikringsbransjen.

Halvorsen er en utypisk advokat ved at han snakker rett fra levra, og sier det han mener — også om advokatkolleger.

— Det er mange advokater som ikke har nok erfaring med eierskiftesaker. De forstår ikke forsikringsselskapene og hvordan de jobber.

— På hvilken måte?

— Uerfarne boligadvokater stoler på at eierskifteforsikringsselskapene sender ut uavhengige fagfolk og sakkyndige. Men slik er det ikke. Forsikringsselskapene har i mange år brukt en gruppe

takstmenn som går igjen i sak etter sak, og som nesten alltid mener det må gjøres svært begrensede utbedringer. Når advokatene ikke er klar over det, taper de saken for klienten.

— Ønsker usikkerhet

Halvorsen mener takstmenn, deres roller og bindinger er hovedproblemet i bolighandelen.

— Spesielt Protector ønsker usikkerhet og stort sprik mellom fagkyndige. Da ender ofte dommerne med å dømme i tråd med det laveste utbedringsanslaget, som selskapenes takstmenn står bak.

Glenn Ulrik Halvorsen mener problemet er blitt forsterket de siste årene ved at eierskifteforsikringsselskapene ansetter egne takstmenn.

— Vi fraråder de bygningskyndige til Protector og Norwegian Claims Link, sier Halvorsen. Protector er det største eierskifteforsikringsselskapet, mens NCL er skadeoppgjørsselskap for forsikringsselskapene Amtrust og Hannover. Frarådommen til Halvorsen gjelder spesielt takstmenn som anbefaler det han mener er dårlige delutbedringer.

— Delutbedringer er noe de fleste bransjegodkjente takstmenn er skeptiske til, hevder Halvorsen, og legger til:

— Boligkjøpere utenfor østlandsområdet bør være ekstra skeptiske når eierskifteforsikringsselskapet sender taksmann fra Østlandet.

— Jo lenger taksmannen reiser, jo mer merkelig er det, sier Halvorsen. Han viser til flere eksempler hvor takstmenn fra Østlandet er sendt både til Trøndelag og Nord-Norge.

— Selg og krev tapet

Halvorsen anbefaler flere av sine klienter om å selge boligen de har problemer med, og heller kjøpe ny bolig.

— Jeg opplever at det er lettere å vinne en boligvist dersom man selger boligen og deretter krever tapet dekket. Det forutsetter selvsagt at det er større feil og mangler.

Halvorsen understreker at ny eier må informeres om feilene og manglene, og at boligen ellers selges på normal måte.

— I en av mine siste saker fikk boligkjøperen dekket hele verditapet samt verdistigningen som han gikk glipp av, pluss saksomkostninger og utgifter til erstatningsbolig.

Glenn Ulrik Halvorsen er også kritisk til boligkjøperforsikringene. Han vedgår at disse selskapene er harde konkurrenter til ham. Men han hevder at deres inntreden på markedet ikke har hatt store konsekvenser for hans saksmengde.

— Jeg ser at Help gjerne bruker de samme takstmennene som Protector har brukt i en årrekke. Det er ikke til fordel for boligkjøperen. Help ønsker å avvise en del saker og heller være enige med Protector. Da slipper de rettssaker.

Halvorsen har lang erfaring med at mange kjøpere gir opp etter at de har fått avslag fra eierskifteforsikringsselskapet og kanskje også fra boligkjøperforsikringen, dersom de har en slik forsikring.

— Avslagsbrevene er ofte veldig kontante.

— Vil ikke ha tilstandsrapporter

— Hva tror du er årsaken til at det bare er et fåtall forsikringsselskaper i boligskifteforsikringsbransjen?

— Det er for mye krangling, og de andre selskapene hadde for høye utbetalinger mens de hadde produktet.

— Hva kan dempe konfliktnivået i bolighandelen?

— Skikkelige salgsrapporter kunne ført til en formidabel nedgang i tvistene. Men det er ikke lett å få til.

- Hvorfor ikke?
- Eiendomsmeidlerne er ikke så interessert i at alt om boligen skal opplyses. Hverken de eller selgerne ønsker en dyptpløyende analyse av boligen før salg. De ønsker ikke å avdekke feil fordi salgssummene ville blitt lavere. De ønsker heller å fokusere på alt som er bra med boligen.

— Ærlighet burde premieres



Ola Fæhn. (Foto: Forbrukeradvokaten).

Ola Fæhn er en annen advokat med svært lang erfaring med eierskiftesaker. Han har hele tiden jobbet for boligkjøperne som eier av advokatfirmaet Forbrukeradvokaten, som han startet allerede på slutten av 1990-tallet. Før det jobbet han med boligjuss for Forbrukerrådet.

— Eierskifteforsikringene fører til at selgerne ikke informerer nok om boligen. De holder heller tilbake mest mulig. Men det burde vært motsatt, at ærlige selgere premieres, sier Fæhn.

Han er kritisk til eierskifteforsikringsselskapene.

— Jeg mener at både Protector og NCL, som er skadeoppgjørsselskap for forsikringsselskapene Amtrust og Hannover, er spekulative. Gjennom årene har de forsøkt det aller meste, og de har endt med å ha en streng og avvisende holdning i starten av alle saker. I internopplæringen lærer de saksbehandlerne å være restriktive og si nei, nei.

Fæhn opplever imidlertid at selskapene ikke liker at prosesskostnadene vokser. Derfor er hans inntrykk at selskapene raskere gir seg når de blir presset på prosesskostnader.

— Protector sier de betaler ut i hver femte sak. Hva er din kommentar til det?

— Min erfaring gjennom mange år er at de burde betalt til mange flere. Det er nok riktig at noen klager skal avvises på grunn av urealistiske forventninger. Men jeg er trygg på at dobbelt så mange burde hatt utbetaling. Mange av klagen er reelle. De som får burde også fått mer i prisavslag og erstatning. Eierskifteforsikringsselskapene overlever fordi de har en strengere utbetalingspraksis enn kjøperne har rettslig krav på etter loven, og at mange boligkjøpere gir opp.

— Eierskifteforsikringsselskapene hevder at de løser mange flere saker enn det medieomtalen gir inntrykk av. Hva er din kommentar til det?

— Det er riktig at veldig mange saker løser seg uten at det blir rettssak. Men ofte inngås ikke forlik før selskapene får kniven mot strupen. Sakene kunne og burde vært løst på et mye tidligere tidspunkt. Dette fører til at mange boligkjøpere med rettmessige krav gir seg lenge før vi advokater kommer inn i bildet.

— Eierskifteforsikringsselskapene får kritikk for at de bruker få takstmenn. Men de hevder at privatpraktiserende advokater som jobber mye med boligsaker, som blant annet deg, har langt færre takstmenn. Hva er din kommentar til det?

— Jeg kan ikke svare for alle advokater, men hos Forbrukeradvokaten stemmer ikke det. På vårt kontor har vi kontakt med nesten like mange takstmenn som vi har saker. Svært ofte har boligkjøperne allerede engasjert en takstmann når vi kommer inn i bildet. Det er sjelden vi treffer samme takstmann i to forskjellige saker.

— Hva synes du om at det er så få aktører på dette forsikringsmarkedet?

— Det er en interessant betraktning. Jeg tror det handler om at eierskifteforsikring ble for useriøst for de andre selskapene, og at det er vanskelig å tjene penger på produktet.

— Help begrenser tvisten

Også Fæhn er kritisk til boligkjøperforsikringene, blant annet til kommunikasjonen deres.

— Help har som det største selskapet genialt nok unngått dårlig medieoppmerksomhet. Men problemet med Help og de andre boligkjøperforsikringsselskapene er at kundene føler de får motstand fra egen advokat. Advokatene har en interesse av å begrense tvisten og holde den nede på et lavt nivå.

Hans erfaring er at advokatene i boligkjøperforsikringsselskapene svartmaler situasjonen slik at boligkjøperne mister motet. Dessuten mener Fæhn at advokatene bruker selgervennlige sakkyndige som erfaringsmessig legger seg på et lavt nivå, og som ikke vurderer hverken omfang eller kostnader på en seriøs måte.

— Eierskifteforsikringsselskapene går sjelden til regress mot boligselgerne. Hva synes du om det?

— De kunne og burde gått til regress i mange flere saker. Men de lukker øynene for det selgerne gjør. Det er uheldig fordi eierskifteforsikringene på denne måten er med på å gjøre bolighandelen mer uærlig.

Fæhn kjører få saker for Finansklagenemnda. Han mener sekretariatet i for stor grad har rekruttert medarbeidere fra forsikringsselskapene.

— Mitt inntrykk er at sekretariatet forsøker å stoppe saker i stedet for å behandle dem på en skikkelig måte.

— Selskapene vil bli fort ferdig



Jon-Andreas Lange. (Foto: Dalan).

Advokat og partner Jon-Andreas Lange i Dalan advokatfirma er en annen advokat med bred erfaring fra eierskiftesaker. Han mener boligkjøperne kan komme dårligere ut enn de ellers ville gjort når selgerne har eierskifteforsikring og kjøperne har boligkjøperforsikring.

— De to forsikringene har et felles ønske om å bli raskt ferdig. For eierskifteforsikringen er det viktig at beløpet er lavt, mens det for boligkjøperforsikringen ikke er tilsvarende viktig at beløpet er høyest mulig. Dette kan boligkjøperen tape på.

— Hvorfor vil boligkjøperforsikringsselskapet bli fort ferdig?

— En langvarig og kostbar prosess for å få et høyere erstatningsbeløp er svært dyrt. Min erfaring er at saksbehandlere har mange saker og et press på seg til å bli raskt ferdig. Dersom alle boligkjøperne som ber om hjelp skulle fått god hjelp, måtte forsikringen kostet mye mer enn den gjør.

Jon-Andreas Lange har mange års bakgrunn som jurist og leder for advokatordningen i Forbrukerrådet. Deretter jobbet han for firmaet Forbrukeradvokaten før han nå er blitt partner i Dalan. Advokatfirmaet tar oppdrag for både boligskifteforsikringsselskapene og private kunder. En av Langes kolleger sitter i Helps interne klagenemnd.

Han er ikke overrasket over at et flertall av boligkjøperne som Forbrukerrådet har intervjuet er misfornøyd med hjelpen de har fått fra Help.

— Noen får kjempegod hjelp. Andre får lite hjelp. Dette handler om hva selskapet har råd til.

Advarer mot endelige forlik

Lange er kritisk til eierskifteforsikringene, som han mener er konfliktforsterkende.

— Det som er betenkelig med eierskifteforsikringsselskapene er at det ser ut som de har en policy om alltid å starte med avslag. Det er helt sikkert unntak, men ikke mange. Kjøpere flest godtar nei og dette fører til at mange som har en god sak gir opp. Av de som går videre ender mange med å godta for lave forlikstilbud.

— I hvilke saker kommer forlikstilbudene?

— I de sakene hvor selskapene forstår at kjøperne kan vinne i retten. Da kommer det forlikstilbud uten at selskapet erkjenner skyld, og som et endelig oppgjør.

Lange advarer mot å godta slike tilbud.

— Man må vurdere om tilbudet er godt nok til å sikre forsvarlig utbedring av feilene. Og man må være klar over at et forlik er en endelig avgjørelse av saken. Det betyr at kjøper i utgangspunktet har risikoen dersom det dukker opp nye feil, eller utbedringen blir dyrere enn forventet.

Selskapene er veldig bevisste på dette, og de er flinke til å formulere. Kjøperne taper hvis de ikke får med nødvendige forbehold i avtalen.

— Mange hevder eierskifteselskapene bevisst trenerer og drar ut saker. Hva mener du?

— Eierskifteselskapene har i noen tilfeller et incentiv til å saksbehandle sakte og mørne en kjøper som hverken har tid eller råd til å vente. Men i utgangspunktet ønsker de nok å bli raskt ferdig. Årsaken til at det noen ganger tar lang tid skyldes hovedsakelig at saksbehandlerne rett og slett har veldig mange saker.

Jon-Andreas Lange er også opptatt av at mange av de sakkyndige til selskapene ikke nøytrale nok.

— De legger seg lavt, og etter min mening ofte uriktig lavt. Takstmenn som ofte brukes har ingen formelle bindinger, og de får ingen beskjed om å legge seg lavt. Men de har egeninteresse av å prise lavt når de får mange oppdrag fra selskapene.

— Flere mener at utbedringsforslagene til forsikringsselskapenes takstmenn ikke er gode nok. Hva synes du?

— De ligger på et minimumsnivå og mange sakkyndige mener de ligger under det forsvarlige. Jeg tror det er riktig.

Anbefaler sakkyndige meddommere

Advokat Svein Andersen ved Wessel advokater på Ski utenfor Oslo har jobbet med avhendingsloven helt siden den kom i 1993. Han mener kjøperne er helt avhengige av å engasjere en uavhengig takstmann.

— Denne må etterprøve forsikringsselskapenes takstmenn som for en stor grad blir styrt av selskapene til å takserer lavt. Jeg har opplevd mange kjøpere som har måttet lide på grunn av takstmennene til eierskifteselskapene.

Andersen advarer også kjøpere mot å gå til retten uten å oppnevne sakkyndige meddommere.

— Uten sakkyndige meddommere vil en enslig dommer ha problemer med å overprøve laveste tilbud på utbedring. Det billigste tilbudet kommer som oftest fra eierskifteselskapet.

— Help siler saker

Partner og advokat Vegard Syvertsen i advokatfirmaet Grande, Syvertsen & co i Lier utenfor Oslo er i likhet med flere andre advokater kritisk til Help.

— Mitt inntrykk er at Help, akkurat som eierskifteforsikringsselskapene, ønsker lave skadetakster slik at de lettere kan forlike saker, og si til kundene at manglene ikke er vesentlige.

Vegard Syvertsen sier flere boligvistadvokater er kritiske til Helps fremgangsmåter.

— Boligkjøperforsikringsselskapene siler saker, og yter kun advokathjelp etter selskapenes egen vurdering. Det kan føre til at flere som har berettigede krav ikke får det de har krav på selv om de har betalt forsikringspremie.

Når det gjelder eierskifteforsikringsselskapene mener Syvertsen det er et problem at de ikke vil legge seg ut med eiendomsmeglerne og kritisere disse når megleren har brukt ord og begrep i markedsføringen som ikke viser seg å stemme.

— Årsaken er åpenbar. Eiendomsmeglerne er deres klart viktigste salgskanal. Konflikt med eiendomsmeglerne kan føre til at meglerfirmaet vil bruke en annen forsikring.

Huseiernes Landsforbund:

— Unaturlig høye krav, unaturlig lave tilbud

— Dagens situasjon med flere forsikringer, takstmenn og advokater er konfliktdrivende. Det fører til at boligkjøperne har unaturlig høye krav, og at eierskifteforsikringene har unaturlig lave tilbud, sier Andreas S. Christensen og Anders Leisner i Huseiernes landsforbund.



Anders Leisner.
(Foto: Huseierne)



Andreas S. Christensen.
(Foto: Kco advokater)

Huseiernes landsforbund mener at eierskifteforsikringene er et etisk og godt produkt for boligselgerne. Men de ser at kjøperne møter en tøff, vanskelig og profesjonell motpart som er drillet.

— Eierskifteselskapene blånekter ikke på alt. Men de har en tøff vurdering av levetiden på boligene, sier Andreas S. Christensen, som er styreleder i Huseiernes landsforbund, og Anders Leisner, som er leder av juridisk avdeling.

— På hvilken måte er de tøffe?

— De ønsker at selger, og dermed dem selv, har minst mulig ansvar. Det gjør de ved for eksempel å hevde at et bad er utdatert etter 10 år.

Huseierne har 220.000 medlemmer. Flere tusen av dem tar hvert år kontakt for å få hjelp med boligkjøp og boligsalg. Ca. 500 tar årlig skriftlig kontakt med spørsmål rundt avhendingsloven. Dette utgjør ca. syv prosent av drøyt 7.000 henvendelser totalt.

Av 32.000 årlige telefonhenvendelser er ca. 2.500 om avhendingsloven, ifølge anslag forbundet har gjort.

— Totalt får vi ca. 3.000 henvendelser i året om avhendingsloven. Det er mye, og vi ønsker at det tas grep som reduserer konfliktnivået, sier Anders Leisner.

— **Problematisk forsikring**

Huseierne mener boligselgerne og boligkjøperne er likeverdige parter som begge er amatører i bolighandelen. Derfor mener de at lovverket må være balansert. Men de er spesielt bekymret for boligkjøpernes situasjon slik situasjonen er i dag.

— Boligkjøperforsikringene er en måte å møte tøffe eierskifteforsikringsselskap på. Men vi er usikre på denne typen forsikringer fordi boligselgerforsikringsselskapene og deres advokater vil yte minst mulig, sier styreleder Andreas S. Christensen.

Han begrunner påstanden med at forsikringspremien er lav, og at den allerede er betalt når boligkjøperen tar kontakt for å få hjelp.

— Vi har til gode å se at kjøperforsikringsselskapene avslår opplagte saker for å spare penger. Men det er problematisk at forsikringsselskapene tjener mer penger på jo mindre bistand som ytes og jo mindre risiko de tar. Det kan være betenkeligheter med en ordning der advokatene ikke er tjent med å anbefale sine klienter å gå videre med en sak selv om den ikke er helt opplagt, hevder Anders Leisner.

Huseierne understreker imidlertid at boligkjøperforsikringsselskapene i noen saker helt klart gjør en svært god jobb, og kjører saker helt ut for klientene.

— **Boligkjøperne må bli flinkere**

Huseiernes landsforbund mener også at boligkjøperne må bli flinkere i kjøpssituasjonen.

— Det er vår erfaring at boligkjøperne er vel optimistiske til hva de kan kreve prisavslag og erstatning for. Har man kjøpt en 60 år gammel drenering, får man en 60 år gammel drenering.

— Hva synes dere om Høyesteretts grense for vesentlighet på ca. seks prosent?

— Dette er noe både domstolene og etter vårt skjønn Stortinget ønsker. Men grensen er så høy at de fleste forbrukerne mener feilene og manglene er vesentlige lenge før denne grensen.

Huseierne mener det også er problematisk at lovverket innen bolighandel er vanskelig tilgjengelig for folk flest.

— Det var ikke meningen at alle boliger skulle selges "som den er" ("as is") da avhendingsloven kom tidlig på 1990-tallet. Dessuten er avhendingsloven lite tilgjengelig for vanlige forbrukere. Den er skrevet på nynorsk og er både knapp og dårlig formulert. Den er også uoversiktlig og vanskelig å orientere seg i for legfolk. Huseierne ønsker en total gjennomgang av avhendingsloven, sier Christensen og Leisner.

Kritisk til takstmennene

I dag er det tre eierskifteforsikringsselskap på det norske markedet. To av dem, Amtrust og Hannover, har NCL som skadeoppgjørsselskap.

— Når det er så få aktører kan de som bransje styre hvilke saker som skal kjøres for retten og hvilke saker de dysser ned gjennom forlik. Derfor blir det dårligere rettspraksis.

Huseierne er også kritisk til takstmennenes rolle i eierskifteforsikringene.

— Takstmenn som jobber mye for forsikringsselskapene og selskapenes egne takstmenn er ikke uavhengige takstmenn. Deres takster kan kun sees på som en argumentasjon for den ene parten, sier Christensen og Leisner.

De mener sprik i takster fra sakkyndige er både utfordrende og konfliktdrivende.

— Nå er det slik at en takstmann for kjøper blir ansett for å gjøre en god jobb dersom han tar ordentlig i og mener et bad må repareres for 300.000 kroner, mens det i stedet kan repareres for en tredel, sier Leisner.

Huseiernes landsforbund er Norges største interesseorganisasjon for boligeiere. De mener obligatoriske tilstandsrapporter ikke er en løsning, slik flere andre har foreslått.

— I dag har tilstandsrapportene mange forbehold. En tvungen ordning fører ikke til at forbeholdene forsvinner, sier styreleder Andreas S. Christensen og juridisk leder Anders Leisner.

— **Takstmenn må ansvarliggjøres**

De mener obligatoriske tilstandsrapporter er som å skyte spurv med kanoner.

— Det er mange boliger, blant annet leiligheter i blokker og bygårder, hvor det vil være unødig ressursbruk med dyre, omfattende og overdimensjonerte tilstandsrapporter til opp mot 40.000 kroner. I stedet bør selgerne belønnes for å være grundige og gi god informasjon om boligen som skal selges.

Huseierne mener dessuten at takstmennene må bli ansvarliggjort i mye større grad enn i dag.

— Takstmennene bør ha et selvstendig ansvar for opplysningene de gir. I dag er det slik at selgerne på objektivt grunnlag er ansvarlig overfor kjøperne for opplysningene fra takstmannen, mens takstmannen kun har et aktsomhetsansvar, sier Anders Leisner.

Dagens ordning fører til at kjøperne alltid vil gå på selgerne fordi det der er enklest å nå frem med kravet, mener Huseierne.

— Vi ønsker å fjerne en slik identifikasjon.

Grupperingen Stopp boligsvindel: — Boligkjøperforsikringen er en motpart for boligkjøperne

Grupperingen Stopp boligsvindel ser en tendens til at boligkjøperforsikringene avslår klager hvor det er risiko-opplysninger, spesielt i eldre boliger. — De fleste føler at boligkjøperforsikringen er en motpart, sier Anders Woldstad.

Hans tvist med eierskifteforsikringsselskapet er en av de tilfeldig utvalgte sakene som er med i denne rapporten. Men i denne artikkelen uttaler han seg som representant for grupperingen Stopp boligsvindel, og som driftsansvarlig for nettsiden www.boligsvindel.no

— Vi ser en tendens til at dersom det er risikoopplysninger i markedsføringen av boligen, for eksempel at en septiktank er gammel eller at man ikke bør dusje på flisene, hevder boligkjøperforsikringsselskapene at det er vanskelig å nå gjennom i retten selv om risikoopplysningene som er gitt ikke er i nærheten av de faktiske forholdene. De ønsker å avslutte saken.

Woldstad hevder tendensen til dette er enda sterkere for eldre boliger.

— Dersom komponenter i eldre boliger har nådd levetidsgrensen, sier boligkjøperforsikringene at man nærmest må forvente problemer, sier Woldstad.

— To motparter

Stopp boligsvindel er ingen medlemsorganisasjon, men en gruppering av boligkjøpere som er misfornøyd med boligkjøpet. Flere av dem har gått til sak mot selgerne og deres eierskifteforsikringsselskap.

Stopp boligsvindel ble dannet i 2013, og den lukkede Facebook-gruppen har nærmere 3.000 medlemmer.

— Hvor fornøyd er boligkjøperne med boligkjøperforsikringsselskapet?

— De aller fleste føler at de har to motparter, både eierskifteforsikringsselskapet og boligkjøperforsikringsselskapet. Men det er også de som er fornøyd, som føler de har fått god hjelp fra boligkjøperforsikringen. Vi har inntrykk av at det er personavhengig, av hvilken advokat som har saken din.

Woldstad mener rettshjelpsdekningen som man har i innbo- eller boligforsikringen heller ikke er noe godt alternativ til boligkjøperforsikringene.

— De fleste får inntil 100.000 kroner for juridisk bistand og andre utlegg. Det er altfor lite. 100.000 kroner forsvinner fort til advokathjelp.

- Får kjøperne nok penger når man vinner saker?
- Nei, det skjer sjelden. Dersom man ser på den totale kostnaden for boligkjøperne, går nok de fleste i tap. Men en del får en erstatning de kan leve med.

Etterlyser flere regress

- Hva er deres erfaring med eierskifteforsikringsselskapene?
- De avslår stort sett samtlige krav. De tar ikke ansvaret de skal ta.

Anders Woldstad er imidlertid klar på at for selgerne er det en god investering å kjøpe eierskifteforsikring.

- Boligselgerne blir fri for ansvaret, og det er liten fare for regress. Men om jeg selv hadde kjøpt dersom jeg skulle solgt er et annet spørsmål. Selskapenes takstmenn finner jo feil og mangler, likevel vil de ikke betale ut. Det er et etisk problem.

Woldstad stiller spørsmål ved hvorfor eierskifteforsikringsselskapene ikke oftere går til regress mot selgerne som ikke gir opplysninger eller som gir uriktige opplysninger.

- Det må få større konsekvenser for selgerne å lyve eller ikke fortelle alt. I dag blir de ikke straffeforfulgt engang. Eierskifteselskapene utsettes således for forsikringssvindel. Hvorfor godtar de det?

Han hevder at takstmenn, eiendomsmeglere og boligselgere utnytter dette og underkommuniserer risikoopplysninger, og at de sier mindre enn de burde sagt.

- Takstmennene skriver at det er tilstandsgrad to i stedet for den verste tilstandsgraden, tilstandsgrad tre. Det er jo bra både for selger og eiendomsmegler, men ikke for forsikringsselskapet når boligkjøperen klager.

Tidspress og villedende takster et problem

Anders Woldstad anbefaler boligkjøpere som havner i konflikt om å nekte takstmenn fra eierskifteforsikringsselskapene adgang til boligen.

- De ødelegger sakene, og en høyesterettsdom gir boligeieren adgang til å nekte. Vær bevisst på hvem du selv engasjerer også. Det er vanskelig å finne nøytrale takstmenn.

Et av hovedproblemene med dagens bolighandel er ifølge Anders Woldstad at det er tidspress, og at man ikke i tilstrekkelig grad kan stole på tilstandsrapporter og verditakster.

- Ofte er de mer villedende enn veiledende. Dessuten blir det for enkelt å si at kjøperne burde undersøkt grundigere før budgivningen. En takstmann er en profesjonell aktør som har tilgang til boligen i flere timer, samt at han har spesialutstyr til å avdekke feil og mangler. Boligkjøperen har ikke tid og mulighet til å gjøre dette. Man må stole på takstrapportene. Men dessverre er det mange eksempler på at det burde man ikke gjort.

Takstmennene:

— Vi må informere bedre om oppussingsbehovet

Erfarne takstmenn har svært forskjellig syn på hva som er problemet med eierskifteforsikringene og boligkjøperforsikringene — og også om det i det hele tatt er et problem. En av dem mener takstmennene må bli flinkere til å fortelle om hvor mye boligkjøperen bør budsjettere med til vedlikehold.

Forbrukerrådet har gjennomført grundige intervjuer med fem representanter fra takseringsfirmaer. Alle fem har oppdrag både for boligkjøpere og boligskifteforsikringsselskapene.

Tormod Espegard og Martin Veierland i Bygg- og våtromsgruppen i Drammen.

Bygg- og våtromsgruppen er både takseringsfirma og håndverksbedrift. De har i flere år hatt mange oppdrag for eierskifteforsikringsselskapene. Men de representerer også kjøpersiden. Siden de også er håndverksbedrift, tilbyr de gjerne utbedring i tråd med taksten de har avgitt, med garantert pris. Dette er det mange som er skeptiske til, også takstmannsorganisasjonene. Tormod Espegard har tittelen byggmester og takstmann, mens Martin Veierland er daglig leder. Tormod Espegard er en av de sakkyndige for eierskifteforsikringsselskapet Protector i Brita og Jack-saken, som omtales spesielt i denne rapporten.

Bygg- og våtromsgruppen ble ifølge bladet Kapital dannet av Tormods far Ole Sander og hans bror. Selskapet skal ha vært det første som gikk god for det som kalles lokal utbedring på våtrom. Denne utbedringsformen er sterkt omstridt i bransjen.

Bygg- og våtromsgruppen får også kritikk fra flere hold for å gi generelt svært lave takster på vegne av eierskifteforsikringsselskapene.

De sa nesten umiddelbart ja til å møte Forbrukerrådet til intervju. Men det virket som om de var noe ukomfortable, og flere ganger i løpet av det halvannen time lange intervjuet sier Tormod Espegard at ”jeg må være forsiktig med hva jeg sier nå”.

De hevder eierskifteforsikringsselskapet ikke legger føringer for takstene.

— Selskapene gir oss tydelig beskjed om å skrive det som er riktig. Vi skal hverken underslå eller overdrive. Det har vært beskjeden hele tiden.

— Forbrukerne er ikke rasjonelle

Tormod Espegard og Martin Veierland forteller imidlertid at de får mandat fra selskapene.

— Takstmennenes vurderinger av hva som er rimeligste forsvarlige utbedring vil i mange tilfeller være forskjellig på grunn av forskjellig mandat, tilnærming og takstmannens erfaring med sammenlignbare saker, sier Espegard og Veierland.

I intervjuet hevdet de ifølge intervjuerens notater at forskjellene også oppstår på grunn av manglende innsikt og kunnskap hos mange takstmenn. Dette sto de ikke ved ved gjennomlesning av egne sitater.

Espgard og Veierland mener det også er et problem at takstmenn fra kjøpersiden lett "drar på" i takstene.

— Det skjer når det hentes inn tilbud fra håndverksfirma og tilbyder ikke har en skadetakstmanns tilnærming til saken.

Bygg- og våtromsgruppen mener både eierskifteforsikringene og boligkjøperforsikringene er gode produkter.

— Uten forsikring kan kjøper eller selger bli overkjørt av den profesjonelle parten.

Forsikringsselskap har dessuten en profesjonell tilnærming. Bolig er følelser for folk, og da blir man ikke alltid så rasjonell. Boligkjøperne og boligselgerne er derfor tjent med at det er to proffe parter som håndterer tvisten.

— Men fungerer dagens system godt nok?

— Det må bli større rom for å løse tvisten gjennom megling. I megling er det også lettere å få forståelse for den andre parten.

— Vi er gode

Bygg- og våtromsgruppen består av morselskap og fire datterselskap. Boligskiftetaksering utføres av fire takstmenn.

— Hvilke avtaler har dere med forsikringsselskapene?

— Vi har ingen rammeavtale og blir rekruttert til hver enkelt sak.

Tormod Espgard og Martin Veierland mener de har høy kompetanse og bidrar til gode løsninger i boligtvister.

— Vi er hele tiden oppdatert på nye forskrifter. Det er krevende, men gjør også at man blir god. Vi kan derfor presentere konkrete løsninger og stå midt i båten.

— Hva mener dere med midt i båten?

— At vi gir en nøytral takst, en nøytral vurdering.

— Flere advarer mot takstmenn som reiser til andre landsdeler på vegne av forsikringsselskapene. Dere reiser noen ganger langt. Bør kundene være skeptiske til det?

— Nei. Vi engasjeres fordi lokale takstmenn ikke alltid forstår problemet. For en liten stund siden var jeg i Troms for et kjøperforsikringsselskap. Vi ser det som et skussmål at de ønsker å bruke vår kompetanse. Vi føler ikke at vi er en konfliktskapende part, men at vi hjelper til for å få gode løsninger, sier Tormod Espgard.

Pål Sandli, takstmann, eier av Elbygg takst i Drammen:

Et par kilometer unna Bygg- og våtromsgruppen i Drammen holder Pål Sandli sitt takseringsfirma til. De fleste oppdragene han tar er for boligkjøpere som oppdager feil og mangler ved boligen de har kjøpt. Men han jobber også for forsikringsselskapene.

— Det som forundrer meg mest ved eierskifteforsikringene er hvorfor ikke forsikringsselskapene oftere går til regress mot selgerne etter at de har kommet med feilaktige opplysninger eller har unnlatt å opplyse om vesentlige forhold, sier Pål Sandli.

Han har aldri hørt om regress mot selgere i noen av sakene han har vært involvert i. Det burde skjedd mye oftere, mener han. Han hevder å ha flere eksempler hvor det burde og kunne vært regress.

— Slik det er nå kan selgerne skrive hva som helst i sin egenerklæring. De kan si det som passer dem for å få eiendommen til å fremstå bedre enn det den egentlig er. Kjøperne derimot må bevise at det ikke er sant eller at de ikke har fått vite. I bolighandelen har kjøperne 100 prosent risiko, mens selgerne ikke har noen risiko.

— Gjør hva som helst

Pål Sandli driver Elbygg takst som både jobber med byggtaksering og eltaksering. Han er bevisst på å være helt uten bindinger, og er svært skeptisk til avslagspraksisen til eierskifteforsikringsselskapene.

— I alle de sakene jeg har vært involvert i har de alltid avslått i starten. Min erfaring er dessuten at språkbruken er mye mer negativ i muntlig kommunikasjon enn i skriftlig kommunikasjon.

— Hva med etikken?

— De gjør og sier nærmest hva som helst for å vinne saker. De stiller til og med med takstmenn som aldri har vært inne i de omstridte boligene. Da blir det to forsikringstakstmenn mot den ene takstmannen til kjøperne. To mot én.

— Men du tar jo selv oppdrag for Protector. Hvordan er det?

— De gangene jeg har tatt oppdrag for Protector har de vært fornøyd. Jeg mener at en takstmann skal ha bygget i fokus og ikke hvem som er bestiller.

Anbefaler utbedring i stedet for rettssak

Pål Sandli synes eierskifteselskapene barberer for mye i sine tilbud om forlik. Så mye at det blir lite igjen etter at det er trukket for oppgradering og levetid.

— Men det er ingen oppgradering å reparere en skade.

— Flere boligkjøpere vi har snakket med angrer på at de gikk til sak, og at de ikke i stedet brukte penger på utbedring i stedet for å betale advokater honorar. Hva synes du om det?

— Jeg ser poenget. I mange tilfeller lønner det seg å ikke gå til sak og heller utbedre. Det er sjelden god butikk å ta konflikten. Jeg har kun opplevd én sak hvor kjøperne fikk fullt gjennomslag.

Pål Sandli er også kritisk til boligkjøperforsikringsselskapene.

— Mitt inntrykk er at de som jobber der er uerfarne. Det er stort gjennomtrekk og de har høyt arbeidspress.

Pål Sandli var kjøpers sakkyndige i Brita og Jack-saken som er omtalt i denne rapporten. Da vitnet han i retten. Det gjør han også i mange andre saker.

— Noen ganger møter vi lite drevne dommere som ikke forstår terminologien. Det går på rettssikkerheten løs når dommeren ikke forstår problemet, men dømmer ut fra hvem som er flinkest til å prate.

— Hva mener du med det?

— Noen dommere legger mer vekt på det som blir sagt i retten enn skriftlig dokumentasjon. Jeg forstår det til en viss grad. Skriftlig dokumentasjon kan bli både faglig og vanskelig å lese, sier Pål Sandli.

Jon Henrik Leere, el-takstmann og daglig leder av Norsk elektrokontroll

Jon Henrik Leere har i mange år kontrollert elektriske anlegg. Han finner ofte feil, og mye farlig.

— Det er elektriske installasjoner som det rett og slett kan være farlig å berøre. Å bo i hus med slike feil er ikke bare ille. Det er livsfarlig.

Leere holder til i Oslo, men reiser rundt i landet for å kontrollere anlegg, og for å lære opp nye el-takstmenn gjennom firmaet Elektroskolen, som han også driver.

De fleste anleggene han kontrollerer er for boligkjøpere som er usikre på om det elektriske anlegget er trygt. Tidligere hadde han mange oppdrag også for eierskifteforsikringsselskapene. Men det er det slutt på.

— De vil ikke bruke meg lenger fordi jeg fant for mye.

— Hvordan er det mulig å finne for mye?

Leere smiler. Han viser til flere eksempler hvor uredelige takstmenn bevisst unnlater å finne feil, eller å rapportere om feil de har funnet.

— Det verste er kanskje det første. Å bevisst unnlate å finne feil. Det var en takstmann som hadde for korte målepinner slik at det ikke ble målt fuktighet.

— Skal alltid ha laveste takster

Leere hevder at dersom eierskifteforsikringsselskapets takstmann finner mer feil enn kjøpers takstmann, eller kommer til en høyere reparasjonskostnad enn kjøpers takstmann, skal dette ikke opplyses.

— Takstene og kostnadene til utbedringer skal alltid ligge under — og helst godt under — det boligkjøpernes takstmenn kommer til. Domstolen dømmer gjerne for den laveste utbedringskostnaden, sier Leere.

— Hva bør boligkjøpere gjøre med slikt?

— Det beste er å være tidlig ute med to takstrapporter. Har du det blir det vanskeligere for forsikringsselskapet å kreve enda en. Kom dem i forkjøpet.

Jon Henrik Leere mener boligkjøperne og deres advokater må våge å kjøre like hardt på som eierskifteforsikringsselskapene og deres advokater.

— Bytt advokat dersom advokaten din foreslår å spille rent med motparten.

— Det er harde råd?

— Ja, men det er viktig å være knallhard. Jeg mener blant annet at boligkjøperne bør nekte forsikringsselskapenes takstmenn adgang til boligen, slik man kan etter en høyesterettsdom.

Leere er spesielt skeptisk til Protector, som er det største eierskifteforsikringsselskapet.

— De forutsetter at boligkjøperne ikke snakker om og gir opplysninger fra forlik. Man kan stille mange spørsmål ved etikken der. Det er det også en del som gjør. Folks slutter i Protector fordi de ikke kan gå god for etikken til selskapet.

Tor Fredriksen, takstmann, driver takseringsfirmaet Østlandstakst:

Tor Fredriksen på Lillehammer har jobbet med eierskifteforsikringer helt siden forsikringen kom på markedet med Vesta forsikring som den første tilbyder. Nå jobber han både for markedslederen Protector og for boligkjøperforsikringsselskapene Help og Qudos, samt at han tar oppdrag for private boligkjøpere og boligselgere.

Fredriksen mener takstmennene må bli mer pedagogiske, og at boligkjøperne må budsjettere med å bruke til dels betydelige beløp på vedlikehold, spesielt på eldre boliger.

— I alle takster er det en fradragspost hvor takstmannen trekker et beløp for alder, utidsmessighet, vedlikeholdsmangler, tilstandssvekkelser og gjenstående arbeider. Denne posten er gjerne på noen hundre tusen kroner, og viser vedlikeholdsbehovet. Den må brukes, sier Fredriksen.

Fredriksen påpeker at det er en årsak til at posten er med i takseringsskjemaene. Men at kjøperne ikke forstår det.

— Kjøperne bør imidlertid se på summen og tenke på hvor mye penger de hvert år bør sette av til vedlikehold og reparasjoner av tilstandssvekkelser.

Han mener også at rettsapparatet må vektlegge denne posten når de skal vurdere om en bolig har feil og mangler eller ikke.

— Er summen i posten stor, bør det ha innvirkning på dommen.

Problemet, synes Tor Fredriksen, er at posten ofte ikke er stor nok.

— Eiendomsmeglerne liker ikke at posten er for høy. Jeg mener derimot den bør være høyere, og at vi takstmenn også utdyper over noen linjer hvor mye penger som bør brukes i de kommende årene på de enkelte delene av huset.

— Husk frarådingsplikten

En drøy femtedel av Fredriksens oppdrag er eierskifte. Han hevder at han har en positiv opplevelse av boligskifteforsikringsselskapene, og at de gjør en god jobb. Derimot er det et problem at noen takstmenn skaper forventninger hos boligkjøperne.

— Ved feil og mangler skal det tilbakeføres til samme stand som på byggeåret, og ikke mer enn det.

— Er det vanskelig å få forståelse for dette?

— Ikke dersom partene klarer å kommunisere godt. Jeg har gode erfaringer med å kommunisere med motpartens sakkyndige mens vi er i boligen på befaring, og at vi der og da kommer til en løsning alle kan godta.

Tor Fredriksen mener takstbransjen også bør bli flinkere til å fraråde.

— Frarådingsplikten er viktig. Det verste er når en boligkjøper taper i retten fordi takstmannen har tatt med altfor mye i reklamasjonstaksten. Da tennes håpet hos boligkjøperen. Men når han taper i retten og må betale alle saksomkostningene.. Ja, jeg har sett folk gråte over det.

— Hvor sikker bør boligkjøperen være før han går til sak?

— Sikker. Man bør være trygg på at saken er god.

Eiendomsmegler- og takstmannsorganisasjonene: — Det er unødvendig mange konflikter mellom kjøperne og selgerne

Både meglerforbundet, takseringsforbundet og NITO takst mener det er for mange konflikter i bolighandelen. De ønsker alle bedre takstmenn og bedre takster. Eiendom Norge mener meglerne kan bli flinkere til å markedsføre boligen.

Forbrukerrådet har sendt spørsmål til NITO, meglerforbundet, Eiendom Norge og Norges takseringsforbund.

Espen Fuglesang, administrerende direktør NITO takst:



Espen Fuglesang. (Foto: NITO takst).

— Konfliktnivået i bolighandelen er for høyt. Det er mulig å redusere det med bedre informasjon til boligkjøperne, sier Fuglesang.

Han mener boligkjøperne ofte har høyere forventninger enn det de reelt bør ha.

— Årsaken er både at informasjonen fra eiendomsmeglerne er overdrevet positiv, og at det ikke er bestilt en god nok teknisk tilstandsrapport.

Han forteller at en del takstmenn er frustrert over at de ikke i større grad kan levere grundige tilstandsrapporter i stedet for enkle takster.

— Gode tekniske tilstandsrapporter med teknisk verdiberegning og markedsverdi vil gi bedre opplysninger og riktig forventningsnivå. Vi er lite begeistret for dagens ordning hvor eiendomsmeglerne bestemmer hvilken type rapport selgerne skal ha fra takstmennene, samtidig som takstmennene blir ansvarlig.

Fuglesang mener det i enkle rapporter som i verditakstene er lettere å formulere seg uheldig fordi undersøkelsene er mangelfulle.

— Men også takstmannsbransjen må bedres. Det er et sterkt behov for å regulere takstmennenes kompetansekrav, sier Fuglesang.

Flere takstmenn som tar oppdrag for eierskifteforsikringsselskapene leverer samtidig bindende pristilbud for utbedring til taksert pris. Dette er en praksis som strider mot takstmannsorganisasjonenes etiske regelverk.

— Det stemmer. Dette er ikke lov i henhold til vårt etiske regelverk. Det er slik for å sikre en uavhengig og objektiv vurdering. Dersom en takstmann skal tilby utbedring av skader og byggfeil vil det være en uheldig kobling mellom egeninteresser og en objektiv rapport.

Daniel Helgesen, advokatfullmektig Norges takseringsforbund:

Takseringsforbundet mener deler av takseringsbransjen kan fremstå som useriøs.

— Den seriøse delen av bransjen er bekymret for at bunnivået er for dårlig. Derfor jobber vi for å få regulert minstekrav for autorisasjon av takstmennene. Da blir produktene til takstmennene bedre, sier Helgesen.

Takseringsforbundet mener konfliktnivået i bolighandelen er for høyt. De mener at Forbrukerrådets undersøkelser, som viser at hver femte boligkjøper er misfornøyd, er den mest troverdige undersøkelsen.

— Forbrukerrådets funn støttes dessuten av statistikk fra vår kollektive forsikring, sier Daniel Helgesen.

Takseringsforbundet mener informasjonsnivået i bolighandelen er for varierende. De beklager at den mest grundige rapporten om boligenes tilstand også er den som brukes minst.

— Det kan ikke være tvil om at selgers incentiver for å innhente og fremlegge opplysninger om eiendommen er svake. Dessuten er det meglerne som ofte gir råd om hvilken type rapport boligselgerne skal velge. Men heller ikke meglerne har incentiver av betydning for å innhente tilstandsopplysninger. Årsaken er slik vi ser det frykten for at negative opplysninger skal påvirke salgssummen.

Takseringsforbundet viser også til at takstmennene får stadig flere krav mot seg og at takstmennene i stadig større grad blir forsøkt ansvarliggjort.

— Dette merker medlemmene våre.

Takseringsforbundet mener årsaken er åpenbar.

— De fleste kravene kommer fra eierskifteforsikringsselskapene, som beskytter boligselgerne og eiendomsmeglerne ved å ikke gå til krav mot dem.

— Hvorfor skjer det?

— Det er rent strategisk lite lønnsomt for eierskifteforsikringsselskapene å fremme krav både mot kundene sine, som er boligselgerne, og mot eiendomsmeglerne, som er salgsapparatet. I stedet for at det blir ansvarsdeling mellom selger, megler og takstmann, fremmes kravene i sin helhet mot takstmannen.

Hanne Nordskog-Inger, fagsjef i Eiendom Norge:

Eiendomsforetakenes forening, som nå heter Eiendom Norge, vil at markedsføringen til eiendomsmeglerne må bli bedre.

— Fra eiendomsmeglerne og eiendomsmeglerforetakenes side fokuseres det på at man får et tydeligere og klarere salgsmateriell med riktig informasjon, sier Hanne Nordskog-Inger.

Eiendom Norge mener bedre salgsmateriell i større grad kan avklare forventningene til boligkjøperne.

— Men det er først og fremst viktig å få boliginteressentene til å skjønne viktigheten av å lese all dokumentasjon og spørre megleren om det man ikke skjønner før budene leveres, sier Nordskog-Inger.

Hun mener mye av misnøyen i bolighandelen forsvinner dersom boligkjøperne leser informasjonen.

— Målinger viser at boligkjøperne bruker svært liten tid på eksempelvis egenerklæringen til selgerne. Men det er et viktig dokument.

— Hvorfor leser ikke boligkjøperne så grundig som dere ønsker?

— Slik vi ser det handler det ikke bare om tid, men også om interesse, forståelse og lyst.

Eiendom Norge forteller at komplett salgsinformasjon skal bli lettere å finne på Finn.no, som er den dominerende markedsplassen for boligsalg.

— Dessuten er gode tekniske rapporter viktig sammen med kompetansekrav og autorisasjonsordning for takstmannsbransjen. Det er prekært å få på plass det slik at vi får kompetent personell. Det kan dempe konfliktnivået.

Eiendom Norge hevder de ikke kjenner seg igjen i Forbrukerrådets undersøkelse om at kjøperne er misfornøyd i hver femte bolighandel.

— Vår opplevelse er at konfliktene er færre og alvorligheten mindre. Derfor jobber vi nå med å få kartlagt konfliktnivået. Vi har satt ned en gruppe som fører korrekt statistikk.

Eiendom Norge mener at det må skilles mellom konflikter hvor boligkjøperne lider et økonomisk tap og saker hvor boligkjøperne ikke har oppnådd forventningene de hadde.

Carl Geving, administrerende direktør i Norges eiendomsmeglerforbund:



Carl O. Geving. (Foto: CF Wesenberg/Kolonihaven).

— Det oppstår unødvendig mange konflikter mellom boligselgerne og boligkjøperne, sier Geving. Han mener årsaken i all hovedsak er en for svak avhendingslov samt en uregulert takseringsbransje.

— Takseringsbransjen bør få en kvalitetsheving slik vi har fått hos meglerne etter at det ble innført strenge kompetanse- og kvalitetskrav for meglerne. Det må stilles utdanningskrav, kvalitetskrav og et profesjonsansvar for takstmennene.

— Hva kan eiendomsmeglerne gjøre for å dempe konfliktnivået?

— Vi tror at eiendomsmeglerne kan ta enda større ansvar for å trygge bolighandelen. Dessuten jobber Norges eiendomsmeglerforbund for å belyse behovet for en revisjon av avhendingsloven, slik at den blir bedre, og at vi får en regulering av takseringsbransjen. Vi har høye forventninger til regjeringens oppfølging på dette.

Geving mener eiendomsmeglernes rolle vil bli enklere ved en klargjøring av avhendingsloven.

— Dessuten ønsker vi økt bruk av tilstandsrapporter og en mer effektiv tvisteløsning. Den har ikke vært effektiv nok.

De store og kjente forsikringsselskapene:

— Vi vil ikke belemre merkevaren vår med disse forsikringene

— Vi ønsker ikke å belemre merkevaren vår med å selge eierskifteforsikringer eller boligkjøperforsikringer, sier en sentral aktør i ett av de store forsikringsselskapene.

I dag er det ingen av de store og kjente skadeforsikringsselskapene som tilbyr disse forsikringene. Forbrukerrådet har sendt epost til disse selskapene, og i retur har vi fått korte svar. Det er tydelig at dette er forhold forsikringsselskapene ikke ønsker oppmerksomhet rundt. Forbrukerrådet har imidlertid snakket med en sentral aktør i et av disse forsikringsselskapene. Vedkommende har lang erfaring i bransjen, og god kjennskap til både boligskipetproduktene og skadeforsikring generelt.

Dette oppgis som begrunnelse for at selskapet vedkommende arbeider i ikke tilbyr eierskifteforsikringer eller boligkjøperforsikringer:

— Det både var og er støy rundt disse forsikringene. Vi ønsker ikke å belemre merkevaren vår med å selge dette. Spesielt eierskifteforsikringene er det mye konflikter rundt. Siden vi er tungt inne på mange forskjellige forsikringer, er vi avhengig av et godt renommé og et godt omdømme.

— Forsikringene er en belastning

— Men dere som de fleste andre selskap hadde disse forsikringene. Hvorfor gikk dere ut?
— Forsikringsbransjen lever av tillit. Derfor anså vi det som like greit å kutte ut forsikringene. Vi ønsker dessuten at de produktene vi selger er så tydelige at folk vet i hvilke tilfeller de kan forvente erstatning.

Vedkommende har inntrykk av at eierskifteforsikringer og boligkjøperforsikringer er forsikringsprodukter som det går an å tjene penger på.

— Det er åpenbart butikk i disse forsikringene. Det er en nisje man kan tjene penger på så lenge man er spesialiserte selskaper som ikke er avhengig av godt omdømme på andre forretningsområder.

Vedkommende mener det er åpenbart at boligskipetforsikringer fører til et høyt konfliktnivå.

— Det er mye penger involvert både for kjøperne og selgerne i en bolighandel. Derfor er dette produkter som det er vanskelig å unngå konflikter rundt. Men for selskaper som skal leve av tillit, er spesielt eierskifteforsikringer en belastning.

Trakk seg raskt ut

Da eierskifteforsikringene kom på markedet på 1990-tallet, valgte de fleste skadeforsikringsselskapene å tilby forsikringen. Men det tok ikke mange år før de trakk seg ut. Allerede for 10 år siden var det påfallende at de store, kjente skadeforsikringsselskapene hadde trukket seg ut, og at det kun var mindre og ukjente forsikringsselskap som hadde produktet.

Daværende informasjonsdirektør i Finansnæringens Hovedorganisasjon, Preben Sandborg Røe, sa følgende til Stavanger Aftenblad 24. februar 2006:

— Mange konflikter og liten fortjeneste gjorde forsikringen lite attraktiv for selskapene. Boligkjøp skjer raskt, og er i tillegg et komplisert område hvor det er grobunn for konflikter.

I samme artikkel bekreftet informasjonsansvarlig Øystein Thoresen i Gjensidige at eierskifteforsikringen ikke var lønnsom for Gjensidige.

— Et hovedproblem var at eiendomsmeglerne nok lovet mer enn hva produktet dekket, sa Thoresen til Stavanger Aftenblad.

Forbrukerrådet har spurt alle de store skadeforsikringsselskapene om hvorfor de ikke tilbyr boligskifteforsikringer. Flere peker på turbulensen rundt forsikringene og omdømmet.

Her er de offisielle svarene fra forsikringsselskapene:

Dnb: "Vi har konkludert med at vi ikke ønsker å tilby dette. De viktigste argumentene har vært:

* Dnb risikerer at motparten som vi saksøker i en boligvist kan være en privatperson og Dnb-kunde. I de fleste tilfeller vil det være eierskifteselskap som er motpart. Men har de ikke forsikring, vil det være boligselger som vi jobber mot

* For å få lønnsomhet i produktet, må man i hovedsak benytte egne ansatte advokater. Skal disse kunne gå i retten, må de være ansatt i konsernjuridisk i henhold til våre interne regler. Det er ikke ønskelig å bygge opp ett slikt «produksjonsområde» i konsernjuridisk.

* Vi ser at i noen tilfeller kan det være spørsmål om megler har gjort feil. Dette skal da vurderes av boligkjøperforsikringsselskapet. Det vil kunne stilles spørsmål om vår habilitet hvis det er Dnb som er megler."

If: "Vi kan svare kort og enkelt at så langt har vi gjort andre prioriteringer enn å satse på denne delen av forsikringsmarkedet."

Sparebank 1: "Sparebank 1 selger ikke boligskifteforsikringer. Dette er et nisjeprodukt som vi så langt ikke har gjort konkrete vurderinger om å tilby."

Storebrand: "Vi har ikke tidligere tilbudt boligskifteforsikringer, verken individuelt eller kollektivt. Vår vurdering har vært at dette ikke passer inn i vårt produktsortiment."

Tryg: "Det er mer enn 10 år siden Tryg tilbød denne forsikringen. Årsaken til at vi ikke har den nå, er primært lønnsomhet og omdømmerisiko."

Frende: "Nei vi tilbyr ikke og har ikke vurdert å tilby boligskifteforsikring. Vi har ikke opplevd at det er et behov hos våre kunder til at vi skal tilby denne forsikringen. Vi har derfor ikke vurdert denne forsikringen mer inngående."

Obos forsikring: "Obos forsikring har ikke tilbudt eierskifteforsikring eller boligkjøperforsikring. Dette er produkter som ligger utenfor selskapets kjernekompetanse, som er innen ordinære skade- og personforsikringer, og de har så langt ikke vært reelt vurdert som aktuelle produkter i vår portefølje."

Gjensidige og Eika svarer ikke på hvorfor de ikke tilbyr forsikringene.

Boligskifteforsikringsselskapene:

Forbrukerrådet ba om intervjuer med de tre klart største aktørene på boligskifteforsikringsmarkedet.

De tre er:

- * **Protector**, som er det klart største eierskifteforsikringsselskapet.
- * **Norwegian Claims Link (NCL)**, som er skadeoppgjørsselskap for de to andre eierskifteforsikringsselskapene; de utenlandske forsikringsselskapene Amtrust og Hannover.
- * **Help**, som er det klart største boligkjøperforsikringsselskapet og som er det eneste boligkjøperforsikringsselskapet som har kunder i Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse av 22 rettssaker.

Eierskifteforsikringsselskapene:

— Det er lavt konfliktnivå i bolighandelen

— Det er bare i to prosent av forsikringssakene det blir konflikt, hevder eierskifteforsikringsselskapet Protector. Både Protector og Norwegian Claims Link mener det er et lavt konfliktnivå i bolighandelen.



I en presentasjon hevder Protector at konfliktnivået i eierskifteforsikringene er på bare to prosent.

Vi møter Protectors leder for eierskifteavdelingen, Merete Christensen Bernau, og Tommy Ravndal, som er advokat og fagleder for rettsprosessene i Protector, i selskapets lokaler på Aker brygge i Oslo. De sier først at Christensen Bernau kun har anledning til et halvtimes møte, og de to problematiserer både spørsmålsstillingen og forutsetningene for intervjuet.

De ønsker også å gå gjennom en presentasjon i stedet for å svare på spørsmål, og at det kun blir mulighet for spørsmål dersom det er tid til dette etter presentasjonen.

Etter hvert blir det avtalt at intervjuet gjennomføres som et normalt intervju, og i ettertid svarer Protector på mange eposter.

— 20 prosent får tilbud

Et av budskapene til Protector er at det ikke er et så høyt konfliktnivå i bolighandelen som mange andre aktører mener å oppleve. De viser til egne tall i presentasjonen de har gjort klar til oss, og hevder at det kun i to prosent av forsikringssakene blir en konflikt som må løses i klagenemnd eller i retten.

— Dette er fortsatt for høyt. Men de aller fleste boligsalg går det veldig bra med, sier Christensen Bernau.

— Hver syvende boligkjøper henvender seg til oss etter et boligkjøp. Men mange av henvendelsene er fordi kjøperne trenger informasjon. De har ikke nok kunnskaper og er ikke kjent med reglene, sier Ravndal.

— Hvor ofte betaler dere ut prisavslag eller erstatning til boligkjøpere som reklamerer på feil og mangler?

— Vi betaler ut i hver femte kravsak. Den største andelen, 53 prosent av totale utbetalinger, betales ut uten at det har vært rettssak eller nemndsbehandling, sier Merete Christensen Bernau.

Christensen Bernau gir oss en oversikt for årene 2008 til 2014. I løpet av disse årene har Protector hatt ca. 30.000 skadesaker ifølge det mottatte tallmaterialet. 58 prosent av sakene har ifølge Protector til slutt endt med avslag for boligkjøperne, mens boligkjøperne har fått tilbud i 20 prosent av tilfellene.

I 22 prosent av sakene har det ikke blitt fattet noen sluttavgjørelse. Christensen Bernau forteller at dette blant annet er saker hvor Protector har bedt om mer dokumentasjon, og hvor boligkjøperen ikke har svart selskapet på anmodningen.

Protector understreker at disse tallene gjelder siste avgjørelse i saken, og ikke Protectors første svar.

Tall fra Protector (gjengitt tidligere i denne rapporten) viser at konfliktnivået i saker hvor Protector er involvert er sterkt økende. Det kommer inn stadig flere stevninger.

— Godt dokumentert

Merete Christensen Bernau og Tommy Ravndal ønsket i intervjuet ikke å kommentere utbetalingene til takstmannen på Vestlandet, som Kapital har skrevet om. Takstmannen kjøpte en bolig som han reklamerte over feil og mangler på, og fikk ved minst to anledninger store utbetalinger fra Protector etter bare få dagers saksbehandling.

— Vi vil ikke si noe om det, sa Christensen Bernau i intervjuet.

Noen uker senere, i en epost, sier hun imidlertid følgende:

— Saken kom inn til oss svært godt dokumentert. Den er behandlet som alle andre saker, og de samme juridiske vurderinger er lagt til grunn.

— Hvorfor avslår dere 90 prosent av reklamasjonene?

— Hvor har du det tallet fra, spør hun.

Vi henviser til NRKs undersøkelse fra 2015, som viser at 90 prosent av de som gikk til rettssak mot eierskifteforsikringsselskapene først ble avvist av selskapene. Men Christensen Bernau mener tallet ikke stemmer for alle selskapets klagesaker, og at Protector ender med å tilby utbetaling i hver femte sak.

— 82 prosent aksepterer dessuten vår første avgjørelse, opplyser hun.

— Tapte penger i 2015

Christensen Bernau og Ravndal sier at det er i Protectors interesse å ha grundige tilstandsrapporter av boligene og en rask saksbehandling.

— Vi jobber hver dag for at boligkjøperne skal bli ivaretatt på en god måte, sier Christensen Bernau.

— Hvor grundige tilstandsrapporter ønsker dere?

— Vi ønsker en takstrapport med rett kvalitet til rett pris. Alle parter i bolighandelen er tjent med gode rapporter.

— Et av stridsspørsmålene er hvorfor dere gjør standardhevingsfradrag *før* vurderingen av vesentlighet. Dermed kommer dere ofte under grensen for at en feil eller mangel er vesentlig. Hvorfor gjør dere dette slik?

— Vi forholder oss til rettspraksis, og domstolene godtar å gjøre det slik.

— Hva er årsaken til at det er svært få aktører på eierskifteforsikringsmarkedet?

— Det er et lite nisjeprodukt som til en viss grad er omdømmeutsatt, sier Merete Christensen Bernau.

— Dessuten kan eierskifteforsikring og en tingforsikring føre til at tingforsikringsselskapene føler de får for mange hatter, sier Tommy Ravndal.

Økonomien i Protectors eierskifteforsikringer er varierende. I 2015 var den direkte dårlig.

— Vi tapte penger på eierskifte i 2015. Antallet skadesaker er stabilt. Men vi har hatt en økning i stevninger, og resultatene i retten har for oss vært dårligere enn tidligere. Vi har møtt uvanlig mange høye krav fra kjøperne, sier Merete Christensen Bernau.

Administrerende direktør Sverre Bjerkeli i Protector sa ifølge bladet Kapital på en resultatpresentasjon i februar 2016 at resultatene på eierskifte er svake også på grunn av interne feil. På presentasjonen betegnet han også boligkjøpere som aggressive.

— Bekymret for kjøpernes takstmenn

Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse av 22 rettssaker viser at eierskifteforsikringsselskapene sjelden går til regress mot boligselgerne, som er forsikringsselskapenes kunder.

— Årsaken til det er at vi må ha veldig god dokumentasjon og beviser for at det er holdt tilbake eller gitt feilaktig informasjon. Vi går til regress når det er grunnlag for det, sier Christensen Bernau og Ravndal.

— Et forhold som eierskifteforsikringsselskapene ofte kritiseres for er bruken av egne takstmenn og eksterne takstmenn som engasjeres i flere saker. Hva er begrunnelsen for denne praksisen?

— Våre jurister er ikke teknisk kyndige, og disse takstmennene hjelper våre jurister. De er svært profesjonelle og dyktige, sier Tommy Ravndal.

— Kan kjøperne ha tillit til disse takstmennene?

— Ja, absolutt. Vi er mer bekymret for takstmenn som engasjeres av kjøperne og deres advokater. De vurderer ofte feil og mangler ut fra feil premisser, og at utbedringer skal tilfredsstille dagens byggeforskrifter. Da får boligkjøperne urealistiske forventninger.

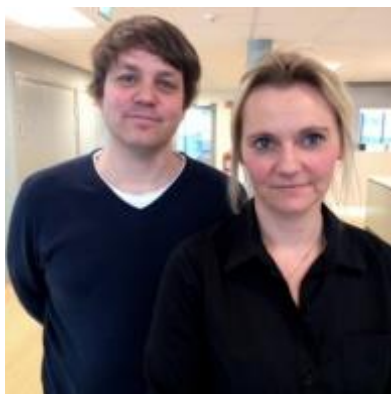
Et punkt som ofte går igjen i kritikken mot eierskifteforsikringsselskapene er at selskapene haler ut saksbehandlingen og trenerer. Merete Christensen Bernau hevder at noen saker tar lang tid fordi dokumentasjonen fra kjøperne ofte kommer sent.

— I en del saker kommer dokumentasjonen fra kjøperne underveis i prosessen. Det kan være helt naturlige årsaker til dette, for eksempel at omfanget først dokumenteres når konstruksjonen åpnes. Men dette tar tid, noe ingen av partene er tjent med.

— Dere uttaler ofte at kjøperne har for store forventninger til bruktboligen. Hvorfor har de det?

— Ofte forventer boligkjøperne mer enn det som er selgernes ansvar. Dersom et 20 år gammelt bad lekker og en takstmann anslår renovering til 300.000 kroner, vil boligkjøperne få en forventning om et oppgjør. Men rettspraksis tilsier at badet er gammelt og at badet er kjøpernes risiko. Da blir det ingen utbetaling. Det er i disse situasjonene konfliktnivået blir svært høyt. At kjøperne kun får en tredel av kravet sitt i rettssakene, bekrefter vår påstand om for høye forventninger.

— Positivt med lave skadetakster



Mads Andersen og Line With. (Foto: Geir Røed).

Litt lenger vestover i Oslo-området, på Lysaker, holder selskapene Norwegian Broker og Norwegian Claims Link til. De har samme ledelse, og felles resepsjon.

Norwegian Broker er forsikringsmegler, og de har avtale med flere store meglerforetak om salg av eierskifteforsikringene til de utenlandske forsikringsselskapene Amtrust og Hannover. Norwegian Broker formidler også boligkjøperforsikringene til Qudos og Legal 24.

Når boligkjøperen reklamerer på boligkjøpet og hevder det er feil og mangler, er det Norwegian Claims Link (NCL) som overtar. De er skadeoppgjørsselskap for Amtrust og Hannover.

Forbrukerrådet møter faglig leder Mads Andersen på NCLs skadeavdeling og Line With, som er leder for prosedyreavdelingen.

— Det er veldig mange reklamasjoner som er ubegrunnede. Mange boligkjøpere har for høye forventninger til bruktboligen, sier Line With.

— Dessuten har mandatet til kjøpernes takstmenn vesentlig betydning for konfliktnivået. Det er forskjell på å vurdere skader i reklamasjonsøyemed i forhold til avhendingsloven og alminnelig skadetaksering, fortsetter hun.

Hun viser til kritikken som fremsettes mot forsikringsselskapenes lave skadetakster, og mener de derimot bør sees på som positive for boligkjøperne.

— Det er egentlig svært gode nyheter å få vite at nødvendig utbedring vil koste 25.000 kroner, og at det ikke er behov for mer omfattende utbedring til 300.000 kroner.

Hun snur også på kritikken om at forsikringsselskapene bruker mange av de samme takstmennene.

— Vi har til enhver tid ca. 40 ulike takstmenn over hele landet. Kritikken mot oss er derfor lite nyansert. Den kommer dessuten ofte fra advokater som selv har lite variasjon når det gjelder hvilke takstmenn de bruker. De har tilsynelatende et svært begrenset utvalg takstmenn. Det gjør kritikken mot eierskifteforsikringsselskapene lite treffende.

— Boligkjøperne må huske på vedlikeholdet

With og Mads Andersen er enig med Protector i at konfliktnivået totalt sett er lavt.

— Men avhendingsloven har hatt behov for rettslige avklaringer. Dessuten blir det konflikter når boligprisene er høye og boligkjøpene skjer raskt.

With og Andersen er bekymret for at halvparten av boligkjøperne ikke leser salgsdokumentene og at mange boligkjøpere ikke tar hensyn til vedlikeholdsbehovet på brukte boliger. Kritikken om at forsikringsselskapene er steile møter de ved å spørre om noen tror boligselgerne hadde skrevet ut sjekker til boligkjøperne dersom selgerne ikke hadde hatt forsikring.

— Boligselgerne hadde neppe godtt å betale ut store beløp uten at de selv hadde undersøkt påstandene med egne sakkyndige. Slik tenker også vi. Krav fra kjøperne må undersøkes og vurderes av oss.

— Hva mener dere er det viktigste kriteriet for at en feil eller mangel skal anses som vesentlig?

— Prosentsatsen som Høyesterett har sagt skal være i øvre del av spennet på 3-6 prosent er et utgangspunkt. Men det vil alltid være en helhetsvurdering.

Da NCLs representanter leste gjennom sine sitater, ønsket de å rette dette sitatet til at prosentsatsen Høyesterett har satt er "ca. seks prosent".

På spørsmål om de er feilsitert på dette, svarte Line With at "mulig det er riktig at vi sa øvre del av spennet mellom 3-6 prosent".

— Også dere, i likhet med Protector, ønsker å gjøre fradrag for standardheving før vurdering av vesentlighet. Dermed kommer mange saker under denne prosentsatsen. Hva er begrunnelsen for det?

— Det som skal vurderes er avviket fra det man kunne forvente på det som er kjøpt. Den delen av utbedringen som er en standardheving er ikke en del av det forventbare. Derfor skal dette etter vår vurdering trekkes ut, og vi mener at det er støtte for dette i lagmannsrettspraksis, sier Line With.

— Takstmannen gjør oftest feil

— Hvorfor går dere sjelden til regress mot boligselgerne?

— Vi er ikke enige i premisset om at det skjer sjelden. Men selgerne er godt beskyttet av lovverket, sier Mads Andersen.

— Kan selgerne slippe unna ved å la være å gi opplysninger eller å komme med feil opplysninger? With og Andersen drar på svaret, før Mads Andersen sier:

— Jeg opplever selgerne som samvittighetsfulle og at de fleste har en sperre mot å risikere å bli tatt for å ha gitt feil opplysninger.

— Tall vi har hentet inn viser at eierskifteforsikringsselskapene stadig oftere går til krav mot takstmennene. Hvorfor gjør dere det?

— Vi har ikke grunnlag for å si at det skjer stadig oftere. Men det er avklart i Høyesterett at takstmennene er ansvarlige dersom det er de som er årsaken til selskapets utbetaling. Dessuten viser en undersøkelse at de fleste feilopplysningene kommer fra takstmennene. Takstmannen er den enkeltaktøren som oftest gjør feil, sier Mads Andersen.

— Men nesten like ofte er det feilopplysninger fra eiendomsmegler og boligselgerne?

— Ja, men takstmennene gjør oftest feil.

Boligkjøperforsikringsselskapet Help: — For mye nei fra eierskifteselskapene

— Eierskifteforsikringsselskapene er for restriktive. De sier for ofte nei, og strekker grensene, hevder boligkjøperforsikringsselskapet Help, som mener de er boligkjøperens beste venn.



*Dag Are Børresen og Silje
Andresen i Help. (Foto: Help)*

I en bygård i Oslo sentrum sitter 60 advokater og noen få sekretærer som jobber fulltid med boligtvister i Helps avdeling for boligkjøperforsikringer.

— Vi er landets mest kompetente boligkjøperadvokater og vi har betydelige ressurser, hevder Dag Are Børresen, advokat og informasjonssjef i Help forsikring.

Han og fagsjef på boligkjøperforsikring, Silje Andresen, kjenner seg ikke igjen i kritikken som mange av kundene i Forbrukerrådets kvalitative undersøkelse kommer med. Åtte av 10 kunder er misfornøyd med Help.

Børresen og Andresen ser ut til å reagere med oppgitthet når vi ramser opp hva Helps kunder har sagt i intervjuer.

— Dette stemmer ikke med våre egne kundetilfredshetsundersøkelser, hvor tre av fire vil anbefale forsikringen til venner og familie.

De kjenner seg heller ikke igjen i kritikken fra flere hold om at boligkjøperforsikringsselskapene ikke gjør nok for kundene sine, og at de har en sterk interesse i å gjøre minst mulig for de fleste kundene.

— Advokatetikken gjelder like mye for Helps advokater som for andre advokater. Gjennom forsikringsvilkårene våre har vi en plikt til å håndtere sakene best mulig for klientene, og vi vil vinne i rettssalene, sier Dag Are Børresen.

— Påstandene som rettes mot oss er like useriøse som å hevde at privatpraktiserende advokater tar saker uten reelle muligheter, holder dårlige saker i live for å kunne fakturere timer, sier Børresen.

— Det hevdes at mange av advokatene er uerfarne og at gjennomtrekken er høy. Hva er deres kommentar til det?

— Det stemmer ikke, sier Silje Andresen. Vi jobber dessuten med samme fagfelt alle sammen. Vi deler kunnskap og erfaringer, og systematiserer rettspraksisen. Jeg har vanskelig for å se at det kan være en fordel med advokat fra et lite firma uten et spesialisert fagmiljø som kanskje er avhengig av å ta en lang rekke ulike saker for å få hjulene til å gå rundt. Det er ingen automatikk i at høy timepris er det samme som høy kvalitet.

— Idealistisk prosjekt

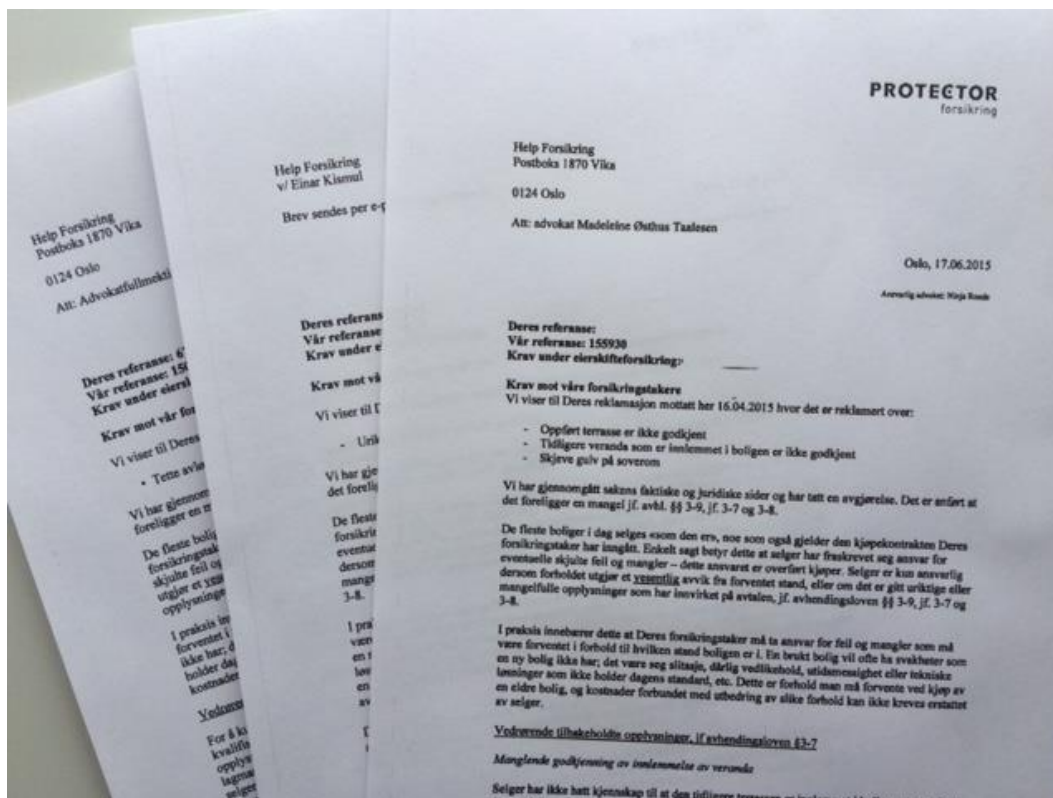
Help ble etablert i 2005 og var det første forsikringsselskapet som solgte boligkjøperforsikringer. Selv om det etter hvert har kommet flere konkurrenter, hevder Help at de har en markedsandel på 80 prosent. De har denne beskrivelsen av Helps forretningsvirksomhet:

— Helps boligkjøperforsikring var og er et idealistisk prosjekt med lang tidshorisont og langsiktige eiere. Det første tiåret, hvor det bare var eierskifteforsikringer og ikke boligkjøperforsikringer, var det en ubalanse mellom kjøper og selger i kontraktsforholdet. Help mente ved etableringen at det var et stort behov for økt beskyttelse av kjøperne. Det mener vi at vi har klart å gi, sier Andresen og Børresen.

De forteller at hver tredje boligkjøper som tegner forsikring tar kontakt med Help.

— Det betyr ikke at de er misfornøyde eller at det er konflikt. Men det betyr at mange boligkjøpere har spørsmål som de trenger svar på, sier Silje Andresen.

— Sier for ofte nei



Her er noen avslagsbrev Help har mottatt fra eierskifteforsikringsselskapene, og som de mener er for standardiserte. (Foto: Geir Røed).

Siden Help er det dominerende boligkjøperforsikringsselskapet, møter de ofte eierskifteforsikringsselskapene i retten.

— Eierskifteforsikringsselskapene strekker grensene. De hevder ofte at grensen for vesentlighet har en nedre grense på seks til syv prosent, selv om Høyesterett åpner for at også langt lavere utbedringskostnader kan være en mangel. Dommere som bare har én eller to avhendingsaker i

året og som ikke kan feltet til fingerspissene, kan dermed bli forledet til å dømme i tråd med eierskifteselskapenes argumenter, sier Silje Andresen.

Hun og Dag Are Børresen viser også til at eierskifteforsikringsselskapene strekker grensene på områder som reklamasjonsfrister, vesentlighetsvurdering og kjøpernes undersøkelsesplikt.

— Eierskifteselskapene sier nei på for mange reklamasjoner. Dessuten har de for mange standardiserte svar. Som kjøpers advokat skulle vi ønske at de tok flere saker på alvor på et tidligere tidspunkt.

— Både Protector og skadeoppgjørsselskapet Norwegian Claims Link hevder det er et lavt konfliktnivå i eierskiftesaker. Er dere enig i den påstanden?

— Nei. Vi mener eierskifteforsikringsselskapene definerer konflikt svært snevert, til kun å gjelde saker som avgjøres med dom i rettsapparatet. Twister forlikes på alle stadier i prosessen, fra kort tid etter at første reklamasjon er sendt, til saken er under behandling i domstolene. Dette betyr at en lang rekke saker som har pågått i flere år, med til dels høy temperatur og mange advokattimer, befaringer, fagkyndigrapporter og forhandlingsmøter, ikke vil falle inn under selgerforsikringenes konfliktdefinisjon. Likevel er det grunn til å tro at både kjøpere og selgere oppfatter at de er i konflikt med eierskifteforsikringsselskapets advokater og fagkyndige. Det ligger med andre ord mye advokatarbeid og høye sakskostnader gjemt i eierskifteselskapenes statistikk, som ikke synliggjøres fordi sakene dette gjelder sorterer utenfor deres definisjon av konfliktsaker.

— Får bytte advokat

Help hevder også at eierskifteforsikringsselskapene forsøker å trette ut boligkjøpere som ikke har boligkjøperforsikring.

— Da er det viktig med selskap som taler boligkjøpernes sak. Vi tar saken så langt som det er nødvendig, om nødvendig til Høyesterett. Kundene kan til og med velge en annen advokat dersom de ønsker det. Da betaler vi for den advokaten.

— Men flere kunder og flere forskjellige aktører i bransjen forteller at det kan være vanskelig å få velge en annen advokat. Hvilken kommentar har dere til disse påstandene og erfaringene?

— Nei, de påstandene stemmer ikke. Kundene kan få bytte advokat når som helst i prosessen.

— Forsikringsvilkårene er ikke så tydelige som dere hevder nå. Er dere kategoriske på at kundene får bytte når de vil?

— Ja. Vilkårene er strengere enn praksisen. Man får alltid bytte til en privatpraktiserende advokat dersom man ønsker det. Men vi tillater oss å spørre hvorfor de vil bytte.

— Tilstandsrapporter ikke eneste løsning

Også Help ønsker at konfliktnivået i bolighandelen må ned. Men de er ikke enig i at tilstandsrapporter er den eneste løsningen.

Det har i flere år vært store geografiske forskjeller i utbredelsen av tilstandsrapportene. Likevel ser Help kun små forskjeller i klagefrekvensen mellom fylker hvor tilstandsrapporter er utbredt og i fylker hvor det ikke er vanlig med tilstandsrapporter.

— En undersøkelse vi gjorde i 2012 viser at skadefrekvensen bare er marginalt lavere i fylker som Rogaland og Sør-Trøndelag, hvor det nesten kun brukes tilstandsrapporter, sammenlignet med Oslo, hvor verdi- og lånetakster er dominerende, sier Dag Are Børresen.

Børresen mener at situasjonen neppe har endret seg vesentlig siden 2012.

— Vi ønsker økt bruk av tilstandsrapporter. Men vi ser at verdi- og lånetakster i en del tilfeller inneholder mer relevant informasjon enn tilstandsrapporter, sier Børresen.

— **Les alt, alltid**

Help mener takstmannens kompetanse og kommunikasjon er viktigere enn malen på rapporten som takstmannen bruker.

— Man må unngå flertydig språkbruk slik at ikke tilstandsrapporten bare blir en falsk trygghet og at den gir et feilaktig inntrykk av boligens tilstand, sier Børresen, og viser til flere saker hvor boligene på langt nær var så feilfrie som tilstandsrapportene ga uttrykk for.

— En dom fra Aust-Agder tingrett er det ferskeste eksempelet, sier Børresen, og forteller fra dommen:

— På en vel 50 år gammel enebolig ga takstmannen den beste karakteren på tilstanden på veggkonstruksjonene, som er tilstandsgrad 1. Det ble også brukt som et salgsfremmende element at det ble skiftet kledning 17 år forut for salget. I selgerens egenerklæringsskjema hevdet selgeren at hun ikke hadde hatt problemer med stukkmaur siden kledningen ble skiftet.

Men etter overtakelsen fant kjøperne både avføring fra mus, døde mus og musefeller i avtrekks- og ventilasjonsrør ved kjøkkenet. Det ble også funnet store mengder avføring, lik og musefeller på kreploftet.

— Musene har vært i både vegger og gulv. Det var spor etter langvarig tilhold av mus, forteller Børresen.

Tingretten ga kjøperne medhold. De fikk tilkjent 311.000 kroner i prisavslag samt dekning av saksomkostninger.

— Help håper at større utbredelse av tilstandsrapporter vil redusere konfliktnivået. Men de vil ikke forsvinne. Det er for stor variasjon på takstmennenes tekniske kvalifikasjoner og formidlingsevne. Skal konfliktnivået bli merkbart lavere må takstmennene bli flinkere, sier Børresen.

Han og Silje Andresen mener også at kjøperne må bli flinkere til å lese informasjonen de får.

— Vårt beste råd er å lese alt — alltid. Dessuten må selgerne endre sin adferd. De må fortelle alt det de vet om eiendommen, og eiendomsmeidlerne må bli mer nøkterne i markedsføringen, sier Silje Andresen.

Vedlegg 4:

Tidligere undersøkelser fra Forbrukerrådet på boligsektoren

Vedlegg 4a:

Boligkjøperne opplever bolighandelen som utrygg

Nær halvparten av boligkjøperne har opplevd problemer knyttet til kjøp av brukt bolig. Hovedproblemet er boligens tilstand, liten tid til å undersøke og en for positiv markedsføring, viser undersøkelsen som Forbrukerrådet har fått gjennomført av TNS Gallup. Undersøkelsen viser også at mer enn hver femte boligkjøper har klaget, eller vurderte å klage, etter kjøpet. Tre av fem boligkjøpere skulle gjerne hatt mer tid i bolighandelen.

Nesten halvparten, 44 prosent, opplevde ulike problemer knyttet til sitt siste bruktboligkjøp.

Tre av fem vil ha mer tid i bolighandelen.

De vil ha mer tid til å undersøke boligen, spørre fagfolk, stille spørsmål til megler og selger og lese og forstå informasjon om boligen.

14 prosent av kjøperne klaget eller reklamerte på sitt siste bruktboligkjøp. En av ti har vurdert å klage – men uten å gjøre det.

45 prosent har opplevd ulike problemer knyttet til boligkjøp – både brukt og ny bolig.

Tilstanden fremsto som bedre enn den faktisk var, svarer 19 prosent. Tiden man hadde til å undersøke boligen var for knapp, svarer 15 prosent. Det var lite informasjon om oppussingsbehov, sier 12 prosent og negative forhold ble ikke kommunisert, beretter 12 prosent av de spurte.

Vedlegg 4b:

Boligkjøperne frykter store uventede utgifter

Mange boligkjøpere frykter at boligens tilstand er dårligere enn forventet – og at det dermed blir store, uventede utgifter.

Samtidig ser vi at bare halvparten av boligkjøperne leser all tilgjengelig informasjon om boligen.

Nesten halvparten (47 prosent) av de under 30 år er bekymret for uventede utgifter. 37 prosent av alle potensielle boligkjøpere tror at dette vil være deres største bekymring neste gang de skal kjøpe bolig.

Undersøkelsen viser også at kun halvparten leste all tilgjengelig informasjon om boligen før de la inn bud. Tre av fire brukte under to timer på å gjennomgå boligen på visning før de la inn bud. 46 prosent brukte under en time.

Videre viser undersøkelsen at åtte av 10 mener det er viktig at en kyndig takstmann gir sin vurdering av *markedsverdien* på en bolig før de legger inn sitt bud. Dette ser ut til å være særlig

viktig for de som er 45 år og eldre. Bortimot ni av 10 mener det er viktig at en kyndig takstmann gir sin vurdering av *tilstanden på* en bolig før de legger inn bud.

Kun to av 10 mener kostnaden ved å benytte eiendomsmegler i forbindelse med boligsalg ligger på et greit nivå.

Lillehammer, 8. juni 2016

Geir Røed

Tekst og research: Geir Røed



INTERVJU AV BOLIGKJØPERE OG BOLIGSELGERE I 22 RETTSSAKER

Separat vedlegg til rapporten «Forsikringene ved
bruktbolighandel – hvordan innvirker de på
boligtvistene?»

[Dato]

Innhold

Innhold.....	2
1 Gjøvik tingrett 8. januar 2015.....	3
2 Fredrikstad tingrett 13. januar 2015	6
3 Nedre Romerike tingrett 14. januar 2015	9
4 Gjøvik tingrett 9. mars 2015.....	11
5 Sør-Trøndelag tingrett 22. mars 2015	14
6 Frostating lagmannsrett 10. april 2015	17
7 Hålogaland lagmannsrett 15. april 2015	20
8 Borgarting lagmannsrett 29. april 2015	23
9 Agder lagmannsrett 4. mai 2015	27
10 Frostating lagmannsrett 15. mai 2015	30
11 Eidsivating lagmannsrett 29. mai 2015	34
12 Borgarting lagmannsrett 1. juni 2015	37
13 Borgarting lagmannsrett 25. juni 2015.....	41
14 Borgarting lagmannsrett 3. juli 2015	45
15 Eidsivating lagmannsrett 15. juli 2015	49
16 Kristiansand tingrett 13. august 2015	53
17 Borgarting lagmannsrett 21. september 2015.....	55
18 Halden tingrett 21. september 2015.....	60
19 Borgarting lagmannsrett 9. oktober 2015	62
20 Oslo tingrett 20. oktober 2015	65
21 Borgarting lagmannsrett 27. november 2015.....	68
22 Oslo tingrett 12. februar 2016	71



1 Gjøvik tingrett 8. januar 2015

Sak: Støttemur feilkonstruert

Krav: 1.031.000 kr

Tilkjent erstatning: 471.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Betale egne

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Nei
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	–
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

I 2011 kjøpte et ektepar en enebolig på Toten i Oppland. To år etter overtakelsen ble det oppdaget bevegelser i en stor støttemur på ekteparets eiendom. Muren var 2 meter høy og hele 37 meter lang. Kjøperne varslet umiddelbart eierskifteforsikringsselskapet Amtrust da de ble klar over skaden. Kjøperne fikk samtidig en geotekniker og høyskolelektor til å undersøke muren. Hun konkluderer med at muren er feilkonstruert. Hun anbefaler å rive muren og sette opp en ny mur med god drenering. Kjøperne innhenter deretter pristilbud fra et lokalt entreprenørfirma, som gir en pris på 1,031 millioner kroner.

Forsikringsselskapet engasjerer takstmann fra et firma i Drammen som ofte brukes av forsikringsselskapene. Denne takstmannen reiser ca. 330 kilometer for å takser skaden. Takstmannen er ifølge presentasjonen på firmaets nettsider rørlegger.

Muren ble oppført i 2006 av et gravefirma, og takstmannen til eierskifteforsikringsselskapet mente det er gjort et godt arbeid. Han sa at kun deler av muren bør repareres, og han ga tilbud på utbedring for 149.000 kroner. Beløpet utgjorde 5,5 prosent av kjøpesummen. Amtrust avsto erstatning fordi beløpet ikke er vesentlig.

I tingretten la tingrettens sakkyndige, rådgivende ingeniør i byggteknikk Ingar Kleiven ved Sweco på Gjøvik, frem sin rapport. Den konkluderer med at hele muren bør rehabiliteres. Dette vil koste 1,038 millioner kroner, som er 7.000 kroner høyere enn pristilbudet innhentet av kjøperne.

Under rettsforhandlingene la forsikringsselskapets sakkyndige frem et nytt pristilbud, denne gangen på 471.000 kroner for utbedring av hele muren, og ikke bare lokal utbedring.

Tingretten besto kun av dommerfullmektig, og ikke hverken meddommere eller sakkyndige meddommere. Tingretten legger stor vekt på vurderingene fra



kjøpernes sakkyndige og tingrettens sakkyndige. Retten konkluderer med at muren har en alvorlig mangel, og at tilstanden avviker vesentlig fra det kjøperne hadde grunn til å regne med. Kjøperne har derfor krav på prisavslag (avhendingsloven § 4-12).

Men ved utmåling av prisavslag legger retten til grunn det siste tilbudet fra forsikringsselskapets takstmann og sakkyndige. Selv om dette tilbudet er under halvparten av pristilbudet fra det lokale entreprenørfirmaet og prisoverslaget fra rettens sakkyndige, mener tingretten at det ikke er bevist at tilbudet er underpriset.

— Retten kan ikke se at det foreligger grunnlag for at takstmannen har interesse i å gi et bindende tilbud som de ikke vil klare å overholde, skriver tingretten.

Tingretten dømmer eierforsikringsselskapet til å betale 471.000 kroner i erstatning. Beløpet er altså det samme som beløpet fra forsikringsselskapets sakkyndige, og under halvparten av beløpene som kjøpernes sakkyndige og tingrettens sakkyndige kom frem til.

Kjøperne får ikke tilkjent sakskostnadene. Partene må bære egne sakskostnader. Kjøperne får dekket det meste av sine utlegg fra rettshjelpsdekningen på villaforsikringen, men de må betale 26.000 kroner selv. De hadde ikke boligkjøperforsikring.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Selskapets takstmann mente muren var helt fin

Kjøperne varslet umiddelbart da de ble klar over skaden. Men de opplevde flere ganger at forsikringsselskapet ventet i flere måneder med å svare.

— Vi så at muren var betydelig ustabil, og vi purret på selskapet mange ganger. Etter flere måneder kom forsikringsselskapets takstmann. Det var godt gjort av ham å konkludere med at muren var fin. Da han var her, var en vesentlig del av muren snødd ned og ikke synlig, forteller ektemannen som kjøpte boligen sammen med sin kone.

Kjøperne er ikke fornøyde med utfallet, hvor de vant frem og fikk erstatning i tråd med et bindende pristilbud fra forsikringsselskapets sakkyndige.

Kjøperne mener at forsikringsselskapet og deres sakkyndige motarbeidet dem som kjøpere, og at den sakkyndige var uredelig.

— Det var et spill, hvor det var åpenbart at forsikringsselskapet brukte alle midler til å unngå utbetaling, uavhengig av hva vi var forsikret mot, sier kjøperen.

Selgerens opplevelser og synspunkter: — Glad jeg hadde eierskifteforsikring

Selger var saksøkt sammen med eierskifteforsikringsselskapet.

Hun opplever at saken har vært en «lei sak» for kjøperne, men at hun som selger har hatt et greit samarbeid med forsikringsselskapet. Hun er glad for at



hun hadde eierskifteforsikring, fordi hun ikke hadde greid å betale nesten en halv million kroner i erstatning.

Hun anbefaler alle selgere å kjøpe eierskifteforsikring.



Retten viser også til at kjøperne hadde god tid til å undersøke boligen før kjøpet. Det var ingen andre interessenter.

Tingretten viser også til at eierskifteforsikringsselskapet har gitt et forlikstilbud på 150.000 kroner, som kjøperne av slo.

Tingretten har gitt fullt medhold til eierskifteforsikringsselskapet Amtrust, og kjøperne må også betale saksomkostningene både for seg selv og forsikringsselskapet.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Den muntlige bekreftelsen burde vi fått skriftlig

Kjøperne har hevdet og hevder fortsatt at de fikk muntlig bekreftelse senest i kontraktsmøtet på at veggen kunne fjernes. I ettertid ser de at de skulle ha fått denne bekreftelsen skriftlig.

Kjøperne forteller om en krevende prosess, som har involvert mange sakkyndige, og som har tatt lang tid.

— Vi fikk to forlikstilbud av forsikringsselskapet. Ett tilbud på 150.000 kroner før rettssaken og ett på 250.000 kroner under rettssaken. Begge ble avslått av oss fordi vi trodde vi hadde en god sak. Vi mener manglene var graverende, forteller den mannlige kjøperen.

Han gir flere ganger i samtalen uttrykk for at dagens ordning har vært konflikt drivende, og at den har vanskeliggjort en minnelig løsning.

— Uten eierskifteforsikring er det mulig at vi kunne satt oss ned med selger og blitt enige om en løsning. Med forsikringsselskap og advokater blir konfliktnivået fort veldig høyt, og frontene står steilt mot hverandre fra første dag. Det er en ulempe å kjøpe hus med eierskifteforsikring. Selskapenes fremgangsmåte kan virke utmattende på mange kjøpere, sier kjøperen.

Ekteparet hadde ikke boligkjøperforsikring og brukte rettshjelpsdekningen på villaforsikringen. Gjenstående beløp som de selv må betale, er ca. 350.000 kroner for saksomkostningene til forsikringsselskapet og seg selv.

— Det var økonomisk risiko for enda flere hundre tusen kroner i saksomkostninger som gjorde at vi ikke anket.

Selgernes opplevelser og synspunkter: — Vi er 100 prosent fornøyd med eierskifteforsikringen

Selgerne er et eldre ektepar på ca. 80 år, som har bodd i huset i 40 år — siden det var nytt. De anbefaler alle boligselgere å ha eierskifteforsikring.

— Selskapet har vært veldig redelige. Vi er 100 prosent fornøyd med dem. De var ryddige, informerte oss fortløpende og advokaten gjorde en god jobb, forteller ektemannen.

Selgerne opplevde derimot kravene fra kjøperne som vanskelige.



— Det var et mareritt hver gang det kom nye krav. Vi følte kjøperne var urettmessige. Spesielt min kone var spent hver dag da posten kom. Kommer det enda flere krav?



3 Nedre Romerike tingrett 14. januar 2015

Sak: Utleieenhet uten formell godkjenning

Krav: 1.250.000 kr

Tilkjent erstatning: 1.000.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Nei
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	–
Tilfredshet med utfall	–	–

I 2013 kjøpte en kvinne en leilighet i Lillestrøm. Eiendomsmegleren skrev i prospektet både på nett og på papir at leiligheten har en «separat boenhet» i kjelleren med gang, kjøkken, kjellerstue, sovealkove og bad. Videre sto det at hele boligen ble totalrenovert i 2007, og at kjelleren er «innredet som egen boenhet som i dag benyttes som tenåringsbolig».

Det ble opplyst at kjellerleiligheten ikke var godkjent. Men i ferdigattesten som ble delt ut på visning, sto det at hele eller deler av eiendommen kan leies ut. Taksten fra takstmannen hadde overskriften «Selveierleilighet m/innredet kjeller». I teksten sto det om kjelleren at «formell godkjenning foreligger ikke». I egenerklæringsskjemaet hadde selgeren krysset av for nei på spørsmål om eiendommen selges med utleiemulighet, men i kommentarfeltet skrev han at «kjeller er innredet som egen bolig». Han hadde også krysset av for at kjelleren var godkjent hos bygningsmyndighetene.

Under salgsprosessen fikk selgeren og megleren brev fra kommunen, hvor det sto at kjelleren ikke er godkjent og ikke kan leies ut. I ett av brevene skrev kommunen at de måtte orientere kjøperen om innholdet. Det skjedde ikke.

Kjøperen overtok boligen etter avtale. Men da hun ble kjent med forholdene, la hun den raskt ut for salg igjen, og solgte den for 1,25 millioner kroner mindre enn prisen hun selv kjøpte den for (2,65 millioner kroner mot 3,875 millioner kroner). Kjøperen krevde å få erstatning for alle utlegg samt tapet på 1,25 millioner kroner.

Eierskifteforsikringsselskapet Protector avslo kravet og viste til at det i taksten sto at kjellerboligen mangler formell godkjenning.

Tingretten ble satt med kun dommerfullmektig. Retten mener at både selger og megler har holdt tilbake opplysninger og utvist grov uaktsomhet. Retten konkluderer derfor at selger har gitt mangelfulle opplysninger (avhendingsloven



§ 3-7), og at kjøperen må få erstatning både for lavere salgssum og for alle sine utlegg. Men tingretten mener at kjøperen gjorde en for dårlig jobb i salgsprosessen. Tingretten kritiserer kjøperen blant annet for at hun ikke stilet leiligheten før det nye salget. Tingretten viser til at en rettsoppnevnt sakkyndig eiendomsmegler kom frem til at leiligheten kunne selges for 2,9 millioner kroner. Fordi leiligheten ble solgt for 2,65 millioner kroner, har den dermed trukket ut 250.000 kroner av erstatningsoppgjøret — som kjøperen ikke får erstattet.

Selv om tingretten mener at både eiendomsmegler og selger har vært grovt uaktsomme, har eierskifteforsikringsselskapet Protector ikke krevd regress fra hverken selger eller kjøper. Forbrukerrådet har spurt både megler og selger direkte ett år etter at dommen falt. Men begge forteller uavhengig av hverandre at de ikke har mottatt et slikt krav.

Kjøpers opplevelse

Forbrukerrådet har ikke fått kontakt med kjøperen, som ifølge eiendomsmegleren skal ha flyttet til utlandet.

Selgerens opplevelser og synspunkter

Forbrukerrådet snakket med selgeren nøyaktig ett år og én dag etter at dommen i tingretten falt. Da var han ikke gjort kjent med dommen. Han forteller at den eneste befatningen han har hatt med saken, er at han på et tidlig tidspunkt ble oppringt fra Protector med spørsmål om å gi sin versjon av saken. Han forteller at han ikke var vitne i retten.

Selgeren konkluderer med at han er svært fornøyd med hvordan eierskifteselskapet har arbeidet med denne saken.



4 Gjøvik tingrett 9. mars 2015

Sak: Lekkasje på bad, oppusset av ufaglært

Krav: 200.000 kr

Tilkjent erstatning: 50.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	Misfornøyd
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

I 2012 kjøpte et ektepar en enebolig på Hadeland i Oppland. Ett år etter overtakelsen oppdaget kjøperne en lekkasje fra badet i første etasje til badet i underetasjen. Kjøpernes sakkyndige konkluderte med at årsaken var manglende oppbrett på gulvmembranen ved dørterskelen på badet. Kjøperne hadde boligkjøperforsikring hos Help og gikk til sak mot eierskifteforsikringsselskapet Protector. Protector avslo kravet.

Tingretten, som kun besto av en dommerfullmektig, viser til at selgerne visste at badet delvis ble pusset opp av ufaglærte av forrige eier, og at de bevisst har unnlatt å opplyse om dette til kjøperne. Retten viser til at da selgerne selv kjøpte huset, skrev den forrige eieren at det ble gjort en «totalrenovasjon» av badet utført av faglært rørlegger og elektriker, mens resten av arbeidene ble utført som egeninnsats og/eller av ufaglært.

I egenerklæringsskjemaet ved det siste salget fortalte selgerne ingenting om dette. Men de skrev derimot at et bad i underetasjen er bygget av faglærte. I boligsalgsrapporten ved det siste salget skrev takstmannen at det ikke er kjent hvordan badet ble pusset opp. Retten mener at selgerne heller ikke informerte takstmannen sin om at oppussingen delvis ble gjort av ufaglærte.

Retten konkluderer med at selgerne har unnlatt å gi viktige opplysninger om ufaglært arbeid, og at de dermed har gitt mangelfulle opplysninger (avhendingsloven § 3-7). Men retten mener at det kan gjøres en lokal utbedring, som innebærer at det legges smøremembran rundt lekkasjepunktet, og at badet deretter flislegges på nytt. Både kjøperne og eierskifteforsikringsselskapet er enige om at lokal utbedring totalt koster 50.000 kroner, og det er denne summen kjøperne fikk i prisavslag.



Kjøperne ønsket helst utbedring ved at også rør og avløp må skiftes ut, noe som ifølge kjøpernes sakkyndige ville ha kostet nesten fire ganger mer. Men det fikk de ikke medhold i.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Erstatningen var langt fra nok til å utbedre skaden

Kjøperne er svært glade for at de vant frem og ble trodd av retten. Men de er svært misfornøyd med at de bare fikk 50.000 kroner.

— Vi har ikke sjanse til å reparere skaden for 50.000 kroner. Prisavslaget var altfor lite, og vi har derfor ikke hatt råd til å gjøre det. Vi må først skaffe mer penger. Nå dekker vi til med håndklær for å hindre ytterligere lekkasje, sier kjøperne.

Ifølge kjøperne var det en sakkyndig som er mye brukt av eierskifteforsikringsselskapene, som var sakkyndig for forsikringsselskapet. Navnet på denne sakkyndige står ikke i tingrettsdommen.

Kjøperne er kritiske til at domstolen godtar en lokal utbedring med påsmøring av membran på lekkasjestedet.

— Vi har erfaring med slikt arbeid, og det er ikke bare å hugge opp flisene og legge nye.

Kjøperne hadde boligkjøperforsikring hos Help. De er ikke fornøyd med hjelpen de fikk.

— De ga lite rådgivning. Vi skulle gjerne hatt en annen advokat, men vi visste ikke at vi kunne velge andre. Vi trodde også Help ville anke. Men de ville ikke. Vi føler forsikringen ikke har vært til hjelp, og at det har vært bortkastet å kjøpe den.

Kjøperne forteller at de også har oppdaget mugg på takbjelker på yttertaket fordi det ikke er god nok lufting.

— Men vi orker ikke å reklamere. Vi orker ikke denne runden en gang til, sier kjøperne.

Selgernes opplevelser og synspunkter: — Vi følte oss beskyldt for ting som vi ikke visste om

Selgerne opplevde rettssaken som ubehagelig.

— Vi følte oss beskyldt for ting som vi ikke visste om. Oppussingen av badet ble jo gjort av forrige eier, forteller selgerne.

Selgerne mener at kjøperne «kjørte på» fordi de hadde boligkjøperforsikring, og at kjøperne skrev krav med gaffel.

— Uten forsikringsselskap er det ikke sikkert dette hadde blitt en rettssak. Forsikring gjorde det konflikt drivende.

— Hvordan opplevde dere eierskifteforsikringsselskapet Protector?



— Vi er glade for at vi kjøpte eierskifteforsikring. Protector var profesjonelle, flinke og ordentlige. Det eneste vi er kritiske til, er at det tok lang tid før Protector fortalte oss om reklamasjonen.

Kjøperne og selgerne bor i samme lille bygd, og kjenner hverandre godt. Det gjorde rettssaken ekstra ubehagelig. Selgerne oppfattet takstmennene og de sakkyndige som saklige.

— Men vår sakkyndige ga tydelig uttrykk for at kjøpernes krav var noe av det dummeste han hadde sett. Han var oppgitt over det, sier selgerne.



5 Sør-Trøndelag tingrett 22. mars 2015

Sak: Omfanget av gjennomgangstrafikk over eiendommen

Krav: 350.000 kr

Tilkjent erstatning: 200.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Nei
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	–
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

I 2013 kjøpte et par et rekkehus i Trondheim for 4,7 millioner kroner. Rekkehuset ligger ifølge markedsføringen av boligen innerst i en blindvei i et familievennlig og lite trafikkert område.

Men etter overtakelsen oppdaget kjøperne at det var omfattende gang- og sykkeltrafikk på en åpen passasje over eiendommen. De foretok tellinger, som viste at det var i underkant av 50 passeringer i døgnet. Kjøperne innhentet en uttalelse fra en advokat, som konkluderte med at gjennomgangstrafikken fører til en verdireduksjon på 350.000 kroner. Advokaten understreket at beløpet var svært usikkert og basert på skjønn.

Før rettssaken foreslo kjøperne et forlik på 250.000 kroner og at eierskifteforsikringsselskapet Amtrust dekker kjøpernes saksomkostnader. Dette ble avslått av forsikringsselskapet, som mente at selgerne ikke har gitt uriktige opplysninger. Forsikringsselskapet viste også til at interessenter på visningen kunne se at det gikk an å gå eller sykle over eiendommen, og mente at ferdsel over eiendommen uansett ikke har betydning for den objektive markedsverdien.

Tingretten besto av kun én dommerfullmektig. Retten konkluderer med at det til alle døgnetstider er omfattende gang- og sykkeltrafikk over eiendommen, og at kjøperne ikke fikk opplyst dette før kontraktsinngåelse. Det vises blant annet til at prospektet for eiendommen gir et klart inntrykk av at det ikke var gjennomgangstrafikk over eiendommen. Etter overtakelsen fant kjøperne dessuten en lapp på innsiden av eiendommens søppelkasse, hvor de tidligere eierne ba om at det ikke ble kastet hundebæsj i søppelkassen. Retten legger til grunn at selgerne dermed må ha kjent til gjennomgangstrafikken.

Tingretten mener at det nærmest alltid vil være av stor betydning for kjøper å få opplysninger om gjennomgangstrafikk av en slik karakter som forbi denne



boligen. Retten tror også på kjøperne, som har sagt at de ikke ville ha gitt bud dersom de hadde vært kjent med gjennomgangstrafikken.

Retten konkluderer derfor med at selgerne har gitt mangelfulle opplysninger, og at kjøperne har krav på prisavslag (etter avhendingsloven § 3-7).

Tingretten mener imidlertid at 350.000 kroner i prisavslag er for mye. Retten mener at det ikke er bevist at naboene har rett til å kunne ferdes over eiendommen, slik kjøperne har hevdet. Retten mener også at kjøperne kan stenge for gjennomgangstrafikk, selv om retten erkjenner at det ikke er et godt alternativ med tanke på forholdet til naboene. Tingretten har satt prisavslaget skjønnsmessig til 200.000 kroner, og eierskifteforsikringsselskapet måtte betale alle kjøpernes advokatutgifter.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Fikk altfor lite tid til å undersøke

Kjøperne hadde ikke boligkjøperforsikring. De brukte rettshjelpsdekningen på villaforsikringen, men ved tap ville de ha måttet dekke en stor andel selv.

Kjøperne forteller at risikoen for store saksomkostninger gjorde at saken ble en stor belastning.

— Vi var fristet til å droppe kravet fordi det var usikkert om vi ville vinne frem. Denne problemstillingen er lite rettslig prøvd, forteller kjøperne.

Ved tap måtte de ha tatt opp lån for å dekke saksomkostningene. Men selv en seier, prisavslag på 200.000 kroner og dekning av saksomkostningene har ikke vært tilstrekkelig for at kjøperne føler at de har vunnet en seier.

— Hele saken har vært kjedelig. Naboforholdene er nærmest ikke-eksisterende, og vi må tolerere ferdsel over eiendommen vår. Det går ikke an å stenge av, sier kjøperne. Kjøperne kritiserer eiendomsmegleren som solgte boligen, for dårlig utført arbeid. De forteller at de kjøpte boligen fordi de fikk vite at den lå i en stille blindvei. De hadde ikke kjøpt dersom de hadde fått vite om den omfattende gjennomgangstrafikken.

— Eiendomsmeglere burde hatt større undersøkelsesplikt og større opplysningsplikt. Det er frustrerende at eiendomsmegleren ikke har noe ansvar og ikke må stå til rette for opplysningene i prospektet. Der skapes det et inntrykk av at det ikke er trafikk over eiendommen, sier kjøperne.

Kjøperne er også kritiske til den hurtige boligomsetningen.

— Ved mange salg går det bare tolv timer fra visning til budrunden. På denne korte tiden skal man vurdere om man skal by flere millioner kroner, samt undersøke forhold man er usikker på. Det er helt hinsides, sier kjøperne. De hadde gjerne sett at budfristene var på to–tre dager.

Kjøperne er også kritiske til boligskifteforsikringene, både eierskifteforsikringene og boligkjøperforsikringene.



— Selv om vi vant, ser vi i andre saker at det er vanskelig å få erstatning. Det er et tungrodd system med stor risiko for store advokatregninger. Ved tap kunne vi risikert å måtte betale nesten 400.000 kroner i saksomkostninger.

Selgernes opplevelser og synspunkter: — Vi opplevde trafikken over tomten som noe positivt

Det var et pensjonistektepar som solgte rekkehuset. De gir uttrykk for at de synes rettssaken var svært lite trivelig.

— Vi følte oss mistrodd. Vi synes dessuten at det har vært et pluss for eiendommen at det har vært trafikk over tomta. Vi hadde gode naboforhold, og selv gikk vi over naboens tomt når vi hadde behov for en snarvei, forteller selgerne.

De er veldig glade for at de hadde eierskifteforsikring.

— Amtrust og NCL gjorde en god jobb, og vi har bare positive erfaringer med dem. Vi mener også at ferdselen var tilstrekkelig opplyst i prospektet.



6 Frostating lagmannsrett 10. april 2015

Sak: Hybel manglet formell godkjenning

Krav: 139.000 kr

Tilkjent erstatning: 139.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Nei
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	–
Tilfredshet med utfall	–	Fornøyd

I prospektet for en leilighet i en firemannsbolig i Trondheim skriver eiendomsmegleren at «leiligheten har en attraktiv hybel som er lett å leie ut. Hybelen kan betjene renter og avdrag på et lån på ca. 600.000 kroner. Hybelen er godkjent for varig opphold». I boligsalgsrapporten fra takstmannen heter det imidlertid at «hybelen har kun rømningsvei via felles trapperom. Hybelen tilfredsstillter heller ikke dagens krav til rom for varig opphold med tanke på lysforhold». Takstmannen anbefaler at det må være rømningsvei med stige fra et av vinduene.

I prospektet opplyser selgerne at hybelen er godkjent for varig opphold, og at manglende rømningsvei vil bli ordnet før overtakelse.

Kjøperne holdt igjen 10.000 kroner ved overtakelsen og fikk et brannsikkerhetsfirma til å utarbeide en rapport. Firmaet skriver at heller ikke dagens rømningsvei tilfredsstillter branntekniske krav, og at det for hele sameiet vil koste 320.000 kroner å montere branndører og gipsplater samt stige. Kjøperne fikk også et pristilbud på dette fra en byggmester, som var på 330.000 kroner.

Sammen med de andre sameierne ble kjøperne enige om at deres seksjon har ansvaret for 42 prosent av disse kostnadene. Dette utgjør 139.000 kroner.

I tingretten tapte kjøperne. I lagmannsretten hevdet kjøperne at selgerne må dekke både en brannstige samt branndører og gipsplater, mens forsikringsselskapet mener at det er tilstrekkelig med en brannstige til om lag 10.000 kroner.

Lagmannsretten viser til omtalen av hybelen i eiendomsmeglerens prospekt, hvor det uten forbehold opplyses at hybelen finansierer et lån på over en halv million kroner. Dessuten viser lagmannsretten til lovnadene om at tilfredsstillende rømningsvei skulle ordnes før overtakelse. Lagmannsretten mener at selgerne må ta ansvar for den uklare formuleringen «tilfredsstillende rømningsvei», og at dette må omfatte også ombyggingen. Lagmannsretten har



lagt til grunn kostnadsoverslaget og pristilbudet innhentet av kjøperne samt avtalen om fordelingen mellom sameierne. De har dømt forsikringsselskapet til å betale kjøperne 139.000 kroner for at de har fått uriktige opplysninger om hybelen, og at dette utgjør en mangel (avhendingsloven § 3-8).

Forsikringsselskapet mente at det skulle gjøres fradrag for standardheving. Men lagmannsretten mener at det ikke er en standardheving å få godkjent rømningsvei fra en hybel på loftet.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: – Fornøyd med erstatningsbeløpet

Kjøperne gir uttrykk for at det har vært en forferdelig prosess. Selv om de vant, har det vært fire år med stress og påkjenninger for dem. De unner ingen å gå gjennom rettssystemet slik de har gjort.

De mener at forliksråd eller rettsmegling hadde vært mye bedre.

Av økonomiske årsaker vurderte de å ikke gå videre etter at de tapte i tingretten. De synes at det hadde blitt veldig mye penger dersom de hadde måttet betale omkostninger for to rettsinstanser samt å utbedre manglene. Kjøperne har utbedret de fleste manglene, og de mener at erstatningsbeløpet på 139.000 kroner har vært tilstrekkelig.

Selgernes opplevelser og synspunkter: – Vi risikerte hele tiden å måtte betale erstatning

Selgerne gir uttrykk for at det har vært en tøff sak, og de er svært kritiske til eierskifteforsikringsselskapet Protector.

— I flere år har vi levd med usikkerheten om vi selv måtte betale erstatning, eller om Protector ville dekke det, forteller selgerne.

— Protector påsto først at kravet mot oss ikke ville bli dekket fordi vi ikke hadde oppfylt avtalen om rømningsvei. De fraskrev seg alt ansvar og rådet oss til å finne en annen advokat, forteller selgerne.

Før tingrettsbehandlingen ringte Protector ifølge selgerne til dem og beklaget at det hadde vært en saksbehandlingsfeil, og at kravet mot dem uansett ville bli dekket av forsikringen.

— Men i sluttprosedyren i tingretten sa advokaten at utfallet av dommen avgjør hvem som må betale. Det kom som et stort sjokk. Heldigvis vant vi i tingretten, og vi slapp heldigvis også å betale ut penger etter dommen i lagmannsretten, forteller selgerne.

Selgerne opplevde usikkerheten som svært problematisk. De synes også at det var ubehagelig å være medsaksøkt, og å være representert av en Protector-advokat som først og fremst hadde Protectors interesser å ivareta.

— Det følte vi var utrygt. Protector hadde kun interesse av Protector.

Etter lagmannsretten ville Protector ifølge selgerne anke til Høyesterett mot selgenes ønsker.



— Vi ville bli ferdig. Men heldigvis avviste Høyesterett saken. Det fikk vi først vite fire måneder senere, da vi ringte Protector og spurte. Kommunikasjonen spesielt med advokaten til Protector var elendig. Advokaten var dessuten lite interessert i vår side av saken. Vi følte vi ble fryktelig dårlig ivaretatt.

Selgerne er imidlertid glade for at de hadde eierskifteforsikring.

— Tross alt sparte vi oppunder 400.000 kroner på det. For oss ville en slik utgift blitt svært vanskelig, sier selgerne.

De er glade for at også selgerne kommer til orde i denne rapporten.

— I media er det ofte kjøpernes historier, og selgerne blir satt i et dårlig lys.

— For en utenforstående kan saken se enkel ut. Hvorfor ordnet dere ikke rømningsvei, slik dere hadde lovet?

— Vi gjorde det vi skulle: å sette opp brannstige. Vi mente det var det som var avtalt, og ikke ombygging av huset.



7 Hålogaland lagmannsrett 15. april 2015

Sak: Brudd på lyd- og brannforskrifter

Krav: ? kr

Tilkjent erstatning: 0 kr

Kjøpers saksomkostninger: For begge parter. Ca. 1.000.000 kr

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	–	Misfornøyd
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

Kjøperen kjøpte den tre år gamle leiligheten i 2009. Kjøperen mente å kunne dokumentere en rekke feil og mangler ved leiligheten: flere brudd på lyd- og brannforskrifter, støy fra VVS-anlegget på badet, luftlekkasje og forskriftsstridig markisolering.

I tingretten fikk kjøperen erstatning på 222.000 kroner, og han valgte å anke til lagmannsretten.

I lagmannsretten ble det ført hele syv sakkyndige vitner.

Eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres advokat fra skadeoppgjørsselskapet Norwegian Claims Link påpekte at kjøperen ikke førte noen naboer som vitner. Slike vitner kunne ha støttet opp om kjøperens synspunkter.

De fleste av de større manglene var partene uenige om, og lagmannsretten har ikke gitt kjøperen medhold i noen av de omtvistede forholdene. Kjøper og forsikringsselskap var derimot enige om noen mangler, som det vil koste 95.000 kroner å utbedre. Lagmannsretten viser til at dette i 2015-kroner utgjør i underkant av 5 prosent av kjøpesummen på 1,8 millioner kroner i 2009-kroner. Dersom kroneverdien er den samme, utgjør 95.000 kroner 5,3 prosent av 1,8 millioner kroner.

Lagmannsretten mener uansett at dette ikke er nok for å kunne anses som vesentlig. Lagmannsretten viser til at det skal være opp mot 6 prosent. Lagmannsretten viser også til at avvikene er begrensede og enkle å utbedre, samt at det ikke er gjennomgripende eller avgjørende svakheter ved eiendommen.

Det har vært en tvist om brannsikkerhet og lyd mellom hele sameiet og utbygger, som sameiet ikke har gått videre med. Lagmannsretten viser dessuten til at leiligheter den senere tid er solgt til prisantydning, og at tvisten ikke har påvirket markedsverdien.



Forbrukerrådet har ikke klart å komme i kontakt med selgeren, som skal ha flyttet fra Alta. Kjøperen tapte.

Kjøperens opplevelser og synspunkter: — Spekulerer i å komme under grensen på 5–6 prosent

Kjøperen er svært kritisk til alle de profesjonelle partene som han har vært i kontakt med i denne saken. Aller mest kritisk er han til boligkjøperforsikringsselskapet Help, hvor han hadde forsikring.

— De er kun interessert i plankekjøring. Det var en tabbe å kjøpe boligkjøperforsikring. Help gjorde lite. Tvert imot mener jeg at de ga en sakkyndig beskjed om å foreta kun begrensede undersøkelser. Da han likevel fant mer, fikk han ikke ta med det i rapporten. Han fikk heller ikke lov til å undersøke videre for ytterligere dokumentasjon, forteller kjøperen.

Han mener at Help ville gjøre kravet så lite som mulig, og isolere det. Han hevder også at Help ikke ville dekke hans saksomkostninger, og han forteller at han er i tvist med Help nå.

— I begynnelsen fikk jeg god hjelp, og jeg følte de ville hjelpe meg. Men da de forsto at det ble mye arbeid, virket det som om det stoppet opp. De trenerte og bagatelliserte. Help vil kun kjøre saker som er plankekjøring, og hvor de ikke behøver å bruke mye ressurser.

Ifølge kjøperen valgte han selv å kutte ut Help for å komme videre i rettsprosessen. I tingretten kjørte han saken selv. I lagmannsretten brukte han retthjelpsdekningen på boligforsikringen og valgte selv advokat. Men denne advokaten var han misfornøyd med.

— Jeg kunne gjort en bedre jobb selv. For eksempel innkalte han ikke noen naboer som vitner. Det var jeg ikke klar over før vi satt i retten. Jeg mente naboer skulle vitne, og at det skulle befares i naboileiligheter for å vise hvor lytt det er.

Kjøperen forteller at han har pådratt seg saksomkostninger på ca. 700.000 kroner.

— Bare fra eierskifteforsikringsselskapet har jeg fått en regning på 330.000 kroner. I tillegg kommer egenandelen på min advokat samt store utlegg til blant annet en Sintef-rapport.

— Eierskifteforsikringsselskapet var ufattelig kyniske og overhodet ikke opptatt av sannheten. De bagatelliserer alt og kommer med utbedringsforslag hvor man ikke får gjort jobben selv på dugnad. Kostnadene dekker ikke engang materialene. Dessuten spekulerer de på å komme under grensen på 5–6 prosent.

Han er også kritisk til både takstbransjen og domstolene. Han føler at han ikke ble hørt av spesielt lagmannsretten. Når det gjelder takstbransjen, har han opplevd det som vanskelig å finne takstmenn og sakkyndige som kunne ta



oppdrag for ham som kjøper i en sak mot et forsikringsselskap. Det samme gjelder advokater.

Kjøperen forteller at han så langt ikke har gjort noen utbedringer.

— Jeg har vanlig inntekt. Det er døden å få så høye saksomkostninger å betale. Nå har jeg ikke penger, samtidig som jeg lever i et brannfarlig hus.

Kjøperen hevder at han har fått alvorlig nedsatt livskvalitet.

— Dommen er nådeløs mot meg som ikke-profesjonell part.

— Angrer du på at du gikk til sak?

— Ja. Jeg trodde vi lever i et rettssamfunn, men da skal det ikke være slik jeg har opplevd.

Han råder boligkjøpere til å styre unna boliger som selges med eierskifteforsikring.

— Slik forbrukermakt er det eneste som kan gjøre boligkjøp tryggere.



8 Borgarting lagmannsrett 29. april 2015

Sak: Bevegelig grunn

Krav: 6.100.000 kr

Tilkjent erstatning: 2.200.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Betale egne på 324.000 kr

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Nei
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	–
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

I 2007 kjøpte et ektepar en villa i Asker til 11,8 millioner kroner av et ektepar som selv var byggherrer da boligen ble bygget på slutten av 90-tallet. Nå ni år senere har kjøperne fått 2,1 millioner kroner i erstatning. Men de har ikke kunnet starte utbedringene enda.

I salgsoppgaven skrev eiendomsmegleren at eiendommen hadde «høy teknisk standard og med omfattende bruk av kvalitetsmaterialer». I egenerklæringsskjemaet opplyste selgerne at det var sprekk i én flis på et av badene, og at «utebod har seget noe» trolig på grunn av dårlig fundamentering.

Etter overtakelsen oppdaget kjøperne flere problemer, blant annet at flaggstangen ble skjev. Kjøperne fryktet utglidning i terrenget. Et rådgivningsfirma anslo utbedringskostnadene til 1,1 millioner kroner. Eierskifteselskapet Protector engasjerte takstmann samt en byggmester som selskapet ofte har brukt. Det første kostnadsestimatet fra takstmannen var på 128.000 kroner. Deler av disse utbedringene mente takstmannen var å anse som normalt vedlikehold.

Kjøperne gikk til sak mot eierskifteselskapet Protector. Men i tingretten ble Protector frifunnet fordi forsikringsselskapet nådde frem med at det ble reklamert for sent. Både før og etter tingrettssaken ble det oppdaget nye forhold. Lagmannsretten skriver i sin dom at de ulike problemene oppsto gradvis, men at de skjød fart utover i 2010, tre år etter overtakelsen. Senhøsten 2010 reklamerte kjøperne til eierskifteselskapet Protector.

Frem til saken kom opp i lagmannsretten våren 2015, ble det foretatt flere undersøkelser. Ifølge dommen i lagmannsretten har kjøperne hatt seks sakkyndige, som har levert totalt syv sakkyndigrapporter. Forsikringsselskapet har hatt fire sakkyndige til å gjøre undersøkelser og skrive rapporter.

Før lagmannsrettsbehandlingen la en av kjøpernes sakkyndige frem en samlet kostnadsoversikt, som viste samlede utbedringskostnader på 6,1 millioner kroner. Kjøperne hadde også fått vite fra naboer at tomta lå over en kløft i



berget, og at tomta tidligere var blitt brukt som fyllplass for hageavfall. I lagmannsretten viste kjøperne til at dette ikke var oppgitt i hverken prospektet, taksten eller egenerklæringsskjemaet fra selgerne.

Protector avviste reklamasjonen også i lagmannsretten. Protector erkjente mangler som beløper seg til 344.000 kroner. Dette utgjør 3 prosent av kjøpesummen og er derfor ikke vesentlig nok, mener Protector. De mener også at det ble reklamert for sent.

Lagmannsretten mener at kjøperne har reklamert tidsnok. På generelt grunnlag mener lagmannsretten at kjøperne bør kunne ha høye forventninger til en eiendom i en såpass høy prisklasse som nesten 12 millioner kroner var i 2007. Men lagmannsretten har bare gitt kjøperne medhold i utbedringskrav for 2,1 millioner kroner. Det er en tredel av beløpet som takseringsfirmaet til kjøperne kom frem til.

Blant problemene med huset er løse fliser i nesten hele underetasjen. Årsaken til at flisene har løsnet, er ifølge kjøperne bevegelser i løsmasser under huset. Reparasjon av dette, med bygging av spuntvegg og refundamentering av huset, vil koste 2,9 millioner kroner, ifølge en rapport.

Lagmannsretten mener at det ikke er bevist at bevegelser under huset er årsaken til at flisene har løsnet. Men kjøperne har rett på å få reparert de løse flisene. Lagmannsretten har derfor dømt Protector til å betale 100.000 kroner for å utbedre de løse flisene. Kjøperne får heller ikke dekket alle sakskostnadene på totalt 624.000 kroner. De må selv betale 324.000 kroner, mens forsikringsselskapet må dekke 300.000 kroner.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Må kanskje rive hele huset

Kjøperne kjøpte det de trodde var et drømmehus i 2007. Nå ni år senere har de fått 2,1 millioner kroner i prisavslag. Men de har ikke utbedret manglene, fordi de frykter at det er mye mer som er galt.

— Når vi kjøper en brødrister til 200 kroner, har vi svært gode forbrukerrettigheter. Men når vi kjøper en bolig til 12 millioner kroner, er vi egentlig rettsløse. Og det med den viktigste investeringen man gjør i livet, sier kjøperne.

Dommen falt i april 2015. Snart ett år etter har kjøperne kun gjort kosmetiske utbedringer inne.

— Vi har hverken våget eller hatt lyst til å gjøre noe så lenge rettssakene har pågått. Rettssakene har vært fryktelig belastende. Nå i ettertid er vi rådville. Vi møter like mange meninger som mennesker. Ekspertene sier forskjellige ting. Hva bør vi gjøre?

Kjøperne måtte betale over 300.000 kroner av egne saksomkostninger, og har fått prisavslag for bare en tredel av det et takseringsfirma kom frem til like før lagmannsrettssaken. Nå frykter de at de i verste fall må rive huset for å få det helt rett med full refundamentering.



— Vi bor i et skjevt hus, som vi ikke vet hva det vil koste å reparere. I løpet av årene har vi jo funnet stadig flere feil og mangler.

Kjøperne er ressurssterke, og de mener at det nesten er en forutsetning for å kunne kjempe mot et eierskifteforsikringsselskap. Likevel ble de overrasket over hvordan eierskifteforsikringen fungerte.

— I vår naivitet trodde vi at forsikringen dekket manglene. Men Protector har nektet alt. De ville ikke megle, og vi har ikke fått forlikstilbud.

Boligkjøper fikk besøk av takstmann og byggmester fra forsikringsselskapet, som er mye brukt i slike saker.

— Deres takstmann er subjektiv. Prisanslagene er helt urealistiske. For eksempel mente de at det ville koste 5.000 kroner å reparere seks–syv vinduer. Men man får ikke engang ringt en snekker for det beløpet. De tar heller ikke med utgifter til stillas, søppelcontainer og annen logistikk.

Kjøperne er også svært overrasket over advokaten til forsikringsselskapet.

— Vi følte oss stigmatisert og kriminalisert. Vi fikk helt bakoversveis i retten. Vi fikk kraftige beskyldninger imot oss.

De mener at både eierskifteforsikringsselskap og boligkjøperforsikringsselskap har kommersiell interesse i å gjøre minst mulig.

— De fikk jo betalt da kundene kjøpte forsikringene.

Kjøperne brukte rettshjelpsdekningen på villaforsikringen. Men den har begrensninger og høy egenandel.

— Én ting er pengene. En annen ting er all tiden vi har brukt. Nå har det gått ni år, og vi har ikke engang fått begynt på utbedringene.

Kjøperne har også synspunkter på domstolene.

— Dommene er veldig svart-hvitt. Vi følte at tingrettsdommen var skrevet av Protector, mens lagmannsrettsdommen var skrevet av oss, selv om vi fikk bare drøyt to millioner kroner i prisavslag, sier kjøperne.

Kjøperne mener at det er en svakhet at man ikke behøver hverken ordinære meddommere eller sakkyndige meddommere i tingretten. I denne saken var dessuten tingrettsdommeren ikke byggekyndig.

— Hun ble overkjørt av Protector.

Selgernes opplevelser og synspunkter

Selgerne har opplevd denne saken helt annerledes enn kjøperne.

— Det har vært en grei prosess. Protector stilte oss en del spørsmål. Vi svarte så godt vi kunne. Det var ikke ubehagelig.

Men selgerne har også vært involvert i en annen sak mot samme eierskifteforsikringsselskap, da som kjøpere. Det var helt annerledes.



Erfaringene fra den gang kan sammenlignes med erfaringene kjøperne av denne boligen har hatt.

— Vi kjøpte for drøyt ti år siden en hytte hvor det viste seg å være et vesentlig arealavvik på opp mot 20 prosent.

Før de tok kontakt med Protector, ble de advart av fagfolk i bransjen om at det ville bli en vond prosess. Og det stemte. Protector kom med en total avvisning av kravet.

— De var uhøflige og nedverdiggende. Vi ble fortalt at dersom vi gikk videre med saken, ville vi få masse saksomkostninger.

De tok imidlertid kontakt med advokat, og det viste seg at takstmannen hadde brukt målene fra en tidligere feilaktig takst.

— Vi krevde 70.000 kroner. Etter hvert godtok Protector å betale 60.000 kroner og eierne 10.000 kroner.

Som selgere av eneboligen har de derimot hatt en hyggelig dialog med forsikringsselskapet.

— Protector har forholdt seg til fakta. De var interessert i å få vår kunnskap om saken. Jeg må si at Protector har vist to ansikter, sier den ene selgeren.

De har forståelse for at et eierskifteforsikringsselskap må forsøke å minimere sine utbetalinger.

— Men det er et spørsmål ved hvordan kjøperne blir håndtert.



9 Agder lagmannsrett 4. mai 2015

Sak: Fukt- og råteskader samt konstruksjonsfeil

Krav: Ca. 1.000.000 kr

Tilkjent erstatning: 200.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Egne og deler av motpartens. Ca. 350.000 kr

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Nei
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	–
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

I 2011 kjøpte et ektepar en enebolig i Kristiansand av et eldre ektepar. Boligen ble kjøpt direkte uten megler fordi den mannlige kjøperen kjente sønnen til selgerne.

Før det ble inngått kontrakt, forela selgerne en boligsalgsrapport. Likevel ble det konflikt etter overtakelsen. Kjøperne oppdaget flere feil og mangler, og mente at rapporten ville ha sett helt annerledes ut dersom selgerne hadde fortalt alt de visste. Kjøperne fikk inntrykk av at de kjøpte en godt vedlikeholdt bolig.

Feilene og manglene som det ble reklamert på, var hovedsakelig fukt- og råteskader samt konstruksjonsfeil. I tingretten fikk kjøperne medhold i ett av ni forhold. De fikk prisavslag på 67.000 kroner samt dekning av saksomkostningene.

De anket, og i lagmannsretten fikk de medhold i to av de andre kravene, men ikke i punktet de vant på i tingretten. Prisavslaget ble økt til 200.000 kroner. Men kjøperne led likevel et økonomisk tap gjennom anken, fordi lagmannsretten kom til at kjøperne selv måtte dekke sine saksomkostninger for tingretten. De var på over 200.000 kroner. I tillegg fikk de bare dekket knapt halvparten av saksomkostningene for lagmannsretten, som beløp seg til 315.000 kroner.

To av Protector's tre sakkyndige er personer som ofte brukes av eierskifteforsikringsselskapene. Den ene er takstmann ansatt i Protector, og den andre er byggmester. De og Protector's advokat har et helt annet syn på boligens standard. De mener at boligen fremstår med åpenbare oppussingsbehov.

Lagmannsretten kommer ikke med sterk kritikk av det eldre ekteparet som solgte boligen. Men de mener at de burde ha opplyst om to forhold som i ettertid har ført til råte og konstruksjonsfeil, og som forsikringsselskapet nå må erstatte. Lagmannsretten kritiserer derimot forsikringsselskapet. Før behandlingen i lagmannsretten forsøkte kjøperne å få til en minnelig løsning. Dette ønsket ikke Protector å være med på.



Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Vi ønsket dialog og forhandling, men de ville ikke

Kjøperne angret på at de gikk til sak. De mener at de fikk altfor lite i erstatning, og at de måtte betale store saksomkostninger som gjorde at de kom ut i minus.

— Dommen i lagmannsretten føles helt feil. Vi har nå brukt ca. 800.000 kroner på å utbedre de fleste feilene og manglene. Men vi fikk bare 200.000 kroner i prisavslag. I tillegg må vi selv betale ca. 220.000 kroner i saksomkostninger etter at vi fikk dekket noe på rettshjelpsdekningen i villaforsikringen og en del fra lagmannsretten. Vi har også tapt 140.000 kroner på at vi i to år ikke kunne leie ut hybelen.

I sum har de tapt penger på å gå til sak, selv om de delvis vant.

— I sum har vi så langt tapt 960.000 kroner i rene penger. Vi er ikke helt ferdig med taket. Derfor blir beløpet høyere. I tillegg kommer alle timene vi har jobbet med saken. Vi burde i stedet latt være å reklamere og heller pusset opp. Lærdommen vår er at det må mye til før man bør gå til sak mot et forsikringsselskap.

Kjøperne mener at det er et problem at eierskifteforsikringsselskapene bruker takstmenn, vitner og sakkyndige som har mange oppdrag for selskapene, og som de mener er langt fra nøytrale.

— Vi opplevde at retten må ta hensyn til deres forklaringer på samme måte som forklaringer fra uavhengige sakkyndige. Det føles rett og slett veldig vondt. Mye av det Protector's sakkyndige sa, følte vi var faktafeil. De og Protector er mer opptatt av å prosedere sak enn av riktige fakta.

Kjøperne har ikke våget å få utført reparasjonene av byggmesteren som Protector leide inn, selv om denne kunne garantere prisen.

— Det var aldri aktuelt å engasjere ham.

Kjøperne angret på at de ikke hadde boligkjøperforsikring.

— Vi tror det er lettere å forhandle når motparten vet at vi har tilgang til ubegrenset med advokathjelp.

Kjøperne mener også at eierforsikringsselskapene bruker unødige mange penger på slike konflikter.

— De burde sett at begge parter taper på dette. Vi ønsket dialog og forhandling med dem. Men de ville ikke det.

— Hvorfor valgte dere å anke til lagmannsretten?

— Vi ble veldig overrasket over tingrettsdommen. Vi var sikre på å vinne. Før lagmannsretten fikk vi nye rapporter som støttet vår sak. Da ble vi enda sikrere på seier. Men det var ikke nok, heller ikke for lagmannsretten.

Kjøperne er kritiske til rettssystemet.



— Tingrettsdommeren hadde ikke kunnskap på feltet. Vi er litt overrasket over at én mann alene kan misforstå og skrive en dom om noe som for oss er en alvorlig sak. Men jeg har forstått at tingretten gjerne er litt «bingo», selv om jeg kanskje ikke burde sagt det.

Den ene av kjøperne kjente sønnen til selgerne fra barndommen. Det har ikke vært vanskelig.

— Vi har et fint forhold. Men det er litt dumt at de ikke opplyste om feil og mangler de måtte ha kjent til.

Selgeres opplevelser og synspunkter: — Vi trodde huset var i OK stand da vi solgte

Selgerne har bodd i boligen helt siden den var ny i 1970. Forbrukerrådet har snakket med den nå 86 år gamle ektemannen. Han synes at det var ubehagelig med rettssak.

— Vi trodde huset var i OK stand da vi solgte. Det var ikke vår mening å ikke fortelle om feil. Men vi visste ikke om dem.

Han er fornøyd med Protector.

— Vi hadde ingen negativ opplevelse med forsikringsselskapet eller de sakkyndige fra begge sider.

Han synes det er trist at kjøperen har fått uforutsette utgifter.



10 Frostating lagmannsrett 15. mai 2015

Sak: Rotter i vegger og tak

Krav: Heving av kjøpet

Tilkjent erstatning: Heving av kjøpet

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	–	Misfornøyd
Tilfredshet med utfall	–	–

I september 2012 overtok kjøperen en leilighet i Trondheim som ifølge markedsføringen til eiendomsmegleren har god standard, og som ble pusset opp både utvendig og innvendig to år tidligere.

Leiligheten inngår i et sameie med fem andre leiligheter i samme bygård. Denne leiligheten går over både første etasje og kjelleretasjen, hvor det blant annet er en kjellerstue. I egenerklæringsskjemaet hadde selgerne krysset av for «ja» på spørsmål om de kjenner til angrep fra skadedyr. De ga følgende utfyllende informasjon:

«Vi har ikke observert rotter i leiligheten, men Rentokil har observert aktivitet (ikke i leiligheten) på eiendommen, og har tiltak mot dette. De har ikke anbefalt andre tiltak enn giftbol på eiendom da aktivitet er normal ut fra normen i området. Det er aldri observert rotter i leiligheten.»

På visningen spurte kjøperen om dette. Eiendomsmegleren sa ifølge kjøperen at disse opplysningene strengt tatt var unødvendige å gi fordi det normalt er rotter i bystrøk. Dette svaret fra megleren er i lagmannsretten bekreftet av en annen potensiell kjøper som også var på visning.

Kjøperen fikk derfor en klar oppfatning av at det kun var rotter utendørs, og at dette var både bagatellmessig og ordinært. Hverken kjøperen eller den andre potensielle kjøperen så åtebokser under visningen.

Kjøperen fikk kjøpt boligen 270.000 kroner over prisantydningen på 3,26 millioner kroner, og flyttet inn i november 2012. Kort tid etterpå oppdaget kjøperen at boligen var angrepet av rotter. Undersøkelser viste at det var rotter «i hopetall» i bygården. Det ble konstatert rotter i etasjeskillet mellom kjelleren og førsteetasjen i hennes leilighet. Under en befaring ble det hørt gnagelyder fra rottene i kjøperens kjellerstue, og langs grunnmuren ble det oppdaget flere hull.



Et par måneder senere ble himling og vegger i kjellerstuen revet, og det ble avdekket store mengder rotteavføring i konstruksjonen. Det var også rotteaktivitet i flere av fellesområdene og ikke bare i leiligheten til kjøperen. Kjøperen fant selv rotter i kjelleren, både i kjellerstuen og i fellesområdene, og det var en kraftig liklukt både i fellesområdene og på badet til kjøperen.

Høsten 2013 ble det revet tak og vegger i fellesarealene, samtidig som man startet gjenoppbygging av kjøperens kjelleretasje. Men gjenoppbyggingen måtte avbrytes fordi man fortsatt hørte rottelyder i leiligheten. Da saken ble ført for lagmannsretten, over to år etter at kjelleretasjen ble revet, var dette området fortsatt ikke ferdig gjenoppbygget. Det er svært usikkert hvor mye det vil koste å få løst rotteproblemene. Da dommen i lagmannsretten ble skrevet, vurderte sameiet å grave opp rundt hele bygården. Bare dette vil koste ca. én million kroner.

Det skulle vise seg at rotteproblemet var velkjent for selgerne. I lagmannsretten vedgikk den ene selgeren at han har hørt krefselyder i veggen i kjellerstuen. Han har vokst opp i den aktuelle bydelen og var kjent med at det er et stort rotteproblem der.

I egenskap av å være både beboer og styreleder i sameiet kontaktet han høsten 2011 et skadedyrfirma, som han inngikk en serviceavtale med. Dette skjedde altså året *før* salget av leiligheten, og ingen av de andre i sameiet ble informert hverken om mistankene om rotteforekomst eller om avtalen med Rentokil. Senere samme høst hørte også selgernes nærmeste nabo, som også har leilighet i førsteetasjen og kjelleretasjen, lyder som kunne være fra rotter.

Av servicehistorikken til skadedyrfirmaet fremgår det at de fra høsten 2011 til sommeren 2012, da selgerne solgte boligen, var på eiendommen syv ganger for å sette ut åte og sjekke status. Det hadde vært rotter og spist av åtene på alle stedene hvor disse var plassert.

I juni 2012, en måned før boligen ble lagt ut for salg, forsøkte selgerne og den nærmeste naboen etter anbefaling fra skadedyrfirmaet å tette grunnmuren med tetningsskum og hønsenetting.

Både tingretten og lagmannsretten dømte Protector til å betale kjøperen fullt hevingsoppgjør (avhendingsloven § 4-13). Det betyr at hun får tilbake hele kjøpesummen samt utlegg hun har hatt, mot å levere leiligheten tilbake til eierskifteforsikringsselskapet. Hverken lagmannsretten eller tingretten mener at prisavslag vil være riktig, fordi kostnadene ved å fjerne rottene er svært usikre.

Lagmannsretten skriver i sin dom at kunnskap om rotter i konstruksjonen er et forhold som selger må orientere kjøper om. Retten mener at det har vært en klar opplysningssvikt fra selgerne.

I lagmannsretten vedgikk den ene av selgerne at de vurderte nøye hvordan teksten i egenerklæringen skulle utformes. Lagmannsretten mener at formuleringene er utformet for å unngå å opplyse om rotteaktivitet i bygningskonstruksjonen, at det var hørt lyder av rotter inne, og at



skadedyrfirmaet hadde iverksatt tiltak både utendørs og innendørs. Lagmannsretten konkluderer med at selgerne skal bebreides fordi de har unnlatt å gi opplysninger.

Lagmannsretten legger til grunn at kjøperen ikke hadde kjøpt leiligheten dersom hun hadde fått vite om rotteproblemene, og at selgerne hadde fått problemer med i det hele tatt å få solgt leiligheten dersom de fortalte det de visste.

I lagmannsretten forklarte fagfolk at det kan være tidkrevende å løse rotteproblemet i bygården. Eierskifteforsikringsselskapet Protector har et annet syn. De mener at selgerne har gitt de opplysningene de kjente til på salgstidspunktet, og at det ikke er grunnlag for hverken heving, erstatning eller prisavslag. Protector sa i lagmannsretten at det er en nærliggende følge at det er rotter i huset når det er rotter på eiendommen.

Protectors innleide takstmann var på befaring sommeren 2013, og konkluderte med at rotteproblemet «anses å være betydelig og angår hele sameiet».

Takstmannen skrev videre at kostnadene for utbedring er ukjent.

Protector mener ikke det. I lagmannsretten sa de at det vil koste 100.000–200.000 kroner å utbedre skaden. Dette beløpet skal dekke graving for å finne og tette adkomsten for rotter.

Dersom kjøperen skulle ha fått dekket disse utgiftene av retten, mener Protector at det skulle ha vært gjort fratrekk for at selgerne har gitt opplysninger om rotteproblemene, samt fradrag for standardheving. Hadde Protector vunnet frem med dette, ville prisavslaget blitt betydelig lavere.

Kjøperens opplevelser og synspunkter: — Vi hørte etter hvert lydene av rotter overalt i boligen

Kjøperen forteller at hun og datteren umiddelbart, allerede dagen etter at de flyttet inn, kjente stram lukt i yttergangen.

— Jeg spurte nærmeste nabo, og han trodde lukta kom av tidligere eiers hund, forteller kjøperen.

Det var denne naboen som selv hadde hørt lyder, og som hadde hjulpet tidligere eiere med å tette rundt grunnmuren.

— Jeg visste jo ikke om den forhistorien da, og jeg slo meg til ro med forklaringen om hunden. Men noen dager senere hørte både jeg og datteren min mistenkelige lyder. Da jeg tok kontakt med skadedyrfirma, kunne de fortelle at de hadde vært der tidligere fordi selgerne hadde hatt problemer med rotter.

Kjøperen hadde boligkjøperforsikring hos Help, som hun sendte reklamasjon til.

— Jeg hørte ikke noe fra dem på lang tid, og det var vanskelig å få noen til å komme på befaring. Jeg følte jeg fikk veldig dårlig hjelp fra Help. Jeg var i en akutt situasjon, men de hjalp meg ikke.



Gjennom en slektning kom hun i kontakt med en vanlig privatpraktiserende advokat, og etter en stund aksepterte Help å betale for denne advokaten. Kjøperen er glad for jobben han gjorde.

— Det har vært et skikkelig mareritt. Det er en helt forferdelig lukt av døde rotter. Vi hørte etter hvert lydene av rotter overalt i boligen.

— Hva synes du om eierskifteforsikringsselskapet Protector?

— De har hele tiden vært arrogante, og var det til siste slutt. Jeg trodde kanskje de skulle være litt annerledes etter at de tapte i tingretten. Men det var de ikke. Jeg føler også at de trenerte ved å slite meg ut, slik at jeg skulle gå lei, gi opp og akseptere deres syn. De visste jo hvor stor belastning saken var for meg.

— Hva synes du om Protectors forslag til prisavslag?

— Latterlig. Jeg forstår ikke hvordan de har kunnet komme frem til en så lav sum. Takstmannen til Protector mente det blir en omfattende jobb å løse problemet. Hvordan kunne Protectors advokat mene noe annet?

Kjøperen flyttet ut noen måneder etter at dommen falt i lagmannsretten. Da hadde hun bodd to år på en byggeplass, hvor det også var et stort antall rotter, uten mulighet til å bruke kjelleretasjen, hvor det var flere rom.

— Boligen står fortsatt tom, og den er ikke lagt ut for salg, forteller hun i mars 2016.

I dommen fra lagmannsretten får selgerne sterk kritikk. Kjøperen er enig i den kritikken.

— Det var utrolig råttent gjort å selge boligen uten å fortelle om rotteproblemene innendørs. De solgte svært raskt. Naboene visste ikke engang om salget. Det var tydelig at de ville rømme fra rotteproblemet og overlate det til andre. Som det står i dommen, ble rotteproblemet holdt skjult for de fire andre andelseierne. Og hadde ikke nærmeste nabo selv hørt tilsvarende lyder i sin leilighet og sagt fra, ville neppe han fått vite det heller.

Ifølge selgerne har de ikke fått regress mot seg av Protector, som ville ha betydd at de hadde måttet betale Protector hele eller deler av hevingssummen.

— Det er helt utrolig at de ikke har fått det. Det er jo bevist at de har forsøkt å skjule problemene.

Selgernes opplevelser og synspunkter

Selgerne vurderte i et par dager Forbrukerrådets henvendelse om å fortelle om sine opplevelser og synspunkter. Men etter betenkningstid konkluderte de med at de ikke ønsker å snakke. De begrunner dette med at det har vært tre år med store påkjenninger, og at de ikke ønsker å rippe opp i det. De bekrefter imidlertid at de ikke har fått regress mot seg av forsikringsselskapet.



11 Eidsivating lagmannsrett 29. mai 2015

Sak: Selger la takpapp uten å lese monteringsanvisningen

Krav: 170.000 kr (men utbedringen kostet 300.000 kr)

Tilkjent erstatning: 170.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Nei
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	–
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

Sommeren 2011 kjøpte et ektepar en enebolig på Hadeland i Oppland. I markedsføringen av boligen sto det at det ble lagt nytt takbelegg av typen shingel på taket i 2009, to år tidligere. Taket ble lagt på dugnad, hvor venner og kjente av selgeren deltok. Blant annet deltok en tømrer, en som var under utdanning til tømrer, og en ingeniør innen byggfag.

I egenerklæringsskjemaet informerte selgeren om at taket var lagt av ufaglærte.

Senhøsten 2013 var det kraftig vind på Hadeland, og deler av takbelegget løsnet og blåste av. Shingelen var lagt på feil måte. En taktekker skrev i sin rapport at plasten bak på takbelegget ikke var revet av før montering, slik man skal. I tillegg var shingelen kun spikret i øvre kant, noe som ikke er tilstrekkelig.

— Dermed skal det ikke mye vind til før taktekingen blåser av. Taket har store feil og mangler. Takbelegget bør rives av før det monteres ny shingel, skrev taktekkeren i sin rapport.

Et prisoverslag fra en entreprenør viste at dette arbeidet vil koste 170.000 kroner.

Ingen av dem som deltok på dugnaden, hadde erfaring med å legge denne typen takshingel, som både har plast som skal rives av, og som skal festes på en spesiell måte. Likevel leste ingen monteringsanvisningen, og dermed ble hele taket lagt feil.

Kjøperne gikk til sak og vant både i tingretten og lagmannsretten. Begge rettsinstanser har dømt forsikringsselskapet til å betale for legging av nytt tak i henhold til pristilbudet fra entreprenøren på 170.000 kroner (avhendingsloven § 3-9). Men eierforsikringsselskapet Protector mener at kjøperne hverken skulle få prisavslag eller erstatning.

— Kjøper har ikke oppfylt sin undersøkelsesplikt. Det forelå opplysninger om arbeid utført ved egeninnsats, og kjøper burde ha foretatt nærmere



undersøkelse som raskt ville avdekket at takbelegget var montert feil, sa Protector i lagmannsretten.

Dette synet avviser lagmannsretten.

— Kjøperne har oppfylt sin opplysningsplikt. Det kan ikke forventes at en kjøper skal klatre opp på taket for å kontrollere tilstanden til et to år gammelt tak, skriver lagmannsretten i dommen. Etter rettens syn fremstår det som klart at den feilaktige leggingen av shingelen førte til at den ikke var festet godt nok til taket, og at dette var den direkte årsaken til at shingelen blåste av. Dersom monteringsanvisningen var blitt fulgt, ville det ikke skjedd.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Protector venter og venter, slik at vi må klage og mase

Kjøperne forteller at Protector avviste reklamasjonen med en gang.

— De skrev at det var kjent for oss at taket var lagt av ufaglærte, forteller selgerne.

— Hvordan har du opplevd Protector?

— Protector vil helst ikke betale et eneste øre. Vi foreslo et forlik på 70 prosent av prisanslaget på 170.000 kroner. Men Protector avslo. De tøyser også grensene lengst mulig. Det verste er at de venter og venter, slik at vi må klage og mase. Vi føler at de trenerte saken. Alle frister ble utnyttet til siste dag. Alle brev kom på siste frist, også anken til lagmannsretten. Vi mener de forsøker å psyke ut kundene, slik at vi til slutt ikke gidder mer, sier kjøper.

Advokaten til kjøperne advarte mot nettopp denne taktikken, ifølge kjøperne. Derfor var de forberedt. Men til tross for at kjøperne mente at de hadde en god sak, var de i tvil om de skulle våge å kjøre den for retten.

— Selvsagt var vi i tvil. Vi måtte jo betale advokaten selv, og ved tap ville det blitt dyrt for oss. De totale saksomkostningene var på 450.000 kroner, minus 100.000 kroner som vi ville fått dekket på rettshjelpsdekningen dersom vi tapte.

Taket er nå reparert. Kjøperne gjorde jobben selv. Den mannlige kjøperen jobber selv i byggebransjen og hadde litt kunnskaper. Kjøperne var ikke helt fornøyde med erstatningen, da det viste seg at den kun dekket om lag halvparten av utbedringskostnadene.

— Det viste seg nemlig at prisanslaget på 170.000 kroner ikke holdt. Det ville kostet 300.000 kroner, og da gjorde vi det heller selv.

Selgerens opplevelser og synspunkter: — Hadde takstmannen giddet å gå opp på taket, ville han funnet ut av feilmonteringen

Selgeren har gode erfaringer med eierskifteforsikringsselskapet Protector.

— Jeg er veldig fornøyd med jobben. De tok tak i reklamasjonen med en gang og gjorde det jeg forventet. Advokaten til Protector var seriøs og flink. Men jeg er uenig i dommen, sier selgeren.

I ettertid har han ikke fått regress mot seg av forsikringsselskapet.



— Det ville jeg opplevd som dypt urettferdig. De sa jo at vi hadde en god sak.

Selgeren mener at årsaken til denne tvisten er takstmannen som utførte taksten ved salget.

— Takstmennene bør være grundigere. Hadde takstmannen giddet å gå opp på taket, ville han funnet ut av feilmonteringen. Det hadde vært bedre for alle parter.



12 Borgarting lagmannsrett 1. juni 2015

Sak: Omfattende fuktskader

Krav: 600.000 kr

Tilkjent erstatning: 300.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Nei
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	–
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

En kvinne kjøpte i desember 2012 en blokkleilighet i Oslo. To dager etter overtakelsen oppdaget hun fuktskader, som etter hvert viste seg å være svært omfattende. Sakkyndige engasjert av både kjøperen, eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og sameiets forsikringsselskap var på befaring. De var enige om at fuktskadene var omfattende, og at årsaken var mangelfull oppussing av badet syv–åtte år tidligere.

Det viste seg at en feil type membran ble lagt feil av en ufaglært bekjent av selgeren, med den følge at det rant vann fra badet og ut til det meste av leiligheten. Gulv og vegger i hele leiligheten, unntatt i ett av soverommene, måtte rives før leiligheten sto og tørket i to måneder. Etter fem måneder var rehabiliteringen ferdig, og kjøperen kunne flytte tilbake med de to sønnene sine.

De sakkyndige var enige om at lekkasjen hadde pågått over lang tid, trolig helt siden oppussingen av badet. Skadene var ikke synlige ved daglig bruk. Men bak kjøleskapet var gipsveggen så myk av vann at den kunne fjernes med hendene. Under en list som var lagt over kjøkkengulvet, var det fukt og råte.

Selgeren hevdet at hun ikke visste om fuktskadene, og hun viser også til at hverken eiendomsmegler, takstmann eller noen på visningene oppdaget dem. Takstmannen utførte for øvrig en verditakst, og ikke en grundigere tilstandsrapport.

Lagmannsretten mener at det ikke er bevist at selgeren visste om fuktskadene. Men lagmannsretten mener at det er mye som taler for at hun kjente til at det forelå et fuktproblem. I hvert fall måtte hun forstå det, og at omfanget kunne være stort, skriver lagmannsretten. De viser blant annet



1 Skaden førte til at nesten hele leiligheten måtte repareres.

til at selgeren koblet fra varmekablene på badet fordi det kan ha skjedd en kortslutning på grunn av vannlekkasje.

— Det store skadeomfanget gjør det vanskelig å forstå at hun ikke har oppdaget noe. Trolig må hun også ha merket den ubehagelige lukten, skriver lagmannsretten.

Reparasjonene kostet ca. 600.000 kroner, og både tingretten og lagmannsretten mener at lekkasjene og skadene er en mangel (avhendingsloven § 3-9). Begge rettsinstanser har dømt eierskifteforsikringsselskapet til å betale kjøperen halvparten av dette. Retten har altså trukket 50 prosent av beløpet, da oppussingen har ført til en standardheving av leiligheten. Dette har kjøperen vært enig i.

Eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og NCL, som er skadeoppgjørsselskapet til Amtrust, og som representerer Amtrust i retten, avslo reklamasjonen. I lagmannsretten var et av argumentene for å avslå at kjøperen hadde planer om å pusse opp leiligheten.

I lagmannsretten argumenterte Amtrust og NCL også med at det i salgsoppgaven var oppgitt at sluket på badet ikke ble skiftet under oppussingen noen år tidligere, og at sluket dermed var fra byggeåret 1959. Denne opplysningen burde ha fått kjøperen til å forstå at det kunne være lekkasjer på badet, mener Amtrust og NCL.

Men dette avviser lagmannsretten på det sterkeste. De henviser til at det er et forbrukersalg, og at alminnelige forbrukere ikke kan forventes å forstå at eldre sluk kan føre til lekkasjer. Dessuten påpeker lagmannsretten at det ikke var sluket, men membranen som var problemet.

Takstmannen til Amtrust/NCL kommer fra et takst- og entreprenørfirma som eierskifteforsikringsselskapene ofte bruker. Firmaet til takstmannen utfører også entreprenøroppdrag, og takstmannen la frem et pristilbud på utbedring som var nesten halvparten så dyrt som utbedringen kjøperen foretok. Amtrust/NCL mente at dersom kjøperen skulle få prisavslag, måtte det billigste utbedringsalternativet legges til grunn.

Hverken tingretten eller lagmannsretten er enig i dette.

— Denne takstmannen var på befaring på et tidlig tidspunkt og så ikke det totale skadeomfanget. Han tok ikke høyde for at veggene måtte rives i sin helhet på alle berørte rom og at det førte til mer omfattende elektrikerarbeid. Hovedforskjellen mellom tilbudet fra takstmannens firma og de faktiske utbedringskostnadene er nettopp elektrikerarbeidene, skriver lagmannsretten.

(Denne saken ble anket til Høyesterett, og den var berammet i Høyesterett i april 2016. Dom forelå ikke da denne rapporten ble ferdigstilt.)

Kjøperens opplevelser og synspunkter: — Jeg fikk raskt et standard avslagsbrev — Jeg drømmer bare om å flytte herfra. Gleden over den nye boligen er borte, sier kjøperen. Hun føler liten glede over å ha vunnet i to rettsinstanser. Prisavslaget har vært for lite, og belastningene har vært for store.



Ifølge kjøperen var det vanskelig helt fra begynnelsen av.

— Jeg fikk raskt et standard avslagsbrev som jeg skjønner ni av ti kunder får. Teksten i brevet gjorde at jeg følte meg veldig dum. Hadde jeg vært 25 år, hadde jeg neppe gått videre. Jeg forstår at mange gir opp allerede ved første avslag.

Kjøperen viser til at hun umiddelbart engasjerte en takstmann, som kom og dokumenterte skadene. Men forsikringsselskapet brukte tre uker på å bestemme seg for om de ville sende en egen takstmann. Da de bestemte seg, tok det enda tre uker før de kom.

— Amtrust og NCL halte ut saken.

Kjøperen forteller også at hun på et tidspunkt fikk tilbud om 60.000 kroner i erstatning, før beløpet, etter det hun husker, ble økt til 100.000 kroner.

— Men for meg var det helt uaktuelt. Jeg var ikke i nærheten av å si ja.

Kjøperen forteller at tvisten har kostet henne flere hundre tusen kroner.

— Jeg hadde aldri kjøpt boligen dersom jeg hadde visst om dette.

Hun fikk prisavslag på 300.000 kroner. Men de reelle utgiftene til reparasjoner av feilene og manglene var over dobbelt så høye. Hun synes at det er trist at forsikringsselskapet spekulerte i at hun hadde planer om å totalrenovere, og at det var derfor hun reklamerte.

— Det har vært en belastning med slike beskyldninger.

Kjøperen trodde at eierskifteforsikringen også var for henne som kjøper. Hun trodde at forsikringsselskapet var en nøytral instans for kjøper og selger, som skulle finne en løsning.

— Men det er langt fra sannheten. Stort sett avviser de. Det er skremmende.

Kjøperen er også kritisk til at hun som en sårbar forbruker er helt avhengig av å ha en dyktig advokat.

— Vi er jo helt prisgitt advokaten. Jeg var heldig.

Kjøperen stiller også spørsmål ved forsikringsselskapenes sakkyndige.

— Han som var hos meg, oppførte seg veldig ovenfra og ned. Han utsatte ting til siste frist og drøyer ut tiden maksimalt.

I skrivende stund er kjøperen ikke ferdig med saken. Forsikringsselskapet har anket til Høyesterett, som har sluppet saken gjennom for behandling. Ifølge kjøperen er årsaken at forsikringsselskapet vil avklare prinsipielt at standardhevsingsfradraget skal settes høyere enn 50 prosent.

Saken var berammet for Høyesterett i april 2016.

— Det er helt hårreisende at vi skal bruke mange år og tre rettsinstanser på dette som er en fillesak, for alle andre enn meg.



Selgerens opplevelser og synspunkter: — En belastning

Selgeren er fornøyd med hjelpen hun fikk fra forsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL.

— Det eneste er at de kunne informert meg bedre. Jeg har jo aldri vært i en rettssak før, og visste ikke om alt som skulle skje. Jeg følte meg usikker.

Hun gir uttrykk for at saken også for henne har vært en belastning.

— Jeg er sliten. Saken har gått over flere år.

Det har også vært en utfordring at selgeren lenge før reklamasjonen kjøpte seg ny bolig i nabooppgangen. Dermed treffer hun ofte på kjøperen.

— Det er ikke hyggelig. Hun hilser ikke på meg. Jeg ser at hun forsøker å unnvike meg.



13 Borgarting lagmannsrett 25. juni 2015

Sak: Heksesot, maur, kloakkanlegg, etc.

Krav: ? kr

Tilkjent erstatning: 454.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Betale egne

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	Både og
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

I 2012 kjøpte et samboerpar en enebolig fra et ektepar i Eiker i Buskerud. Selgerne hadde innhentet tilstandsrapport, og i konklusjonen skriver takstmannen at boligens tilstand er «normalt god». Ingen del av boligen ble bedømt til å være dårlig, som er tilstandsgrad tre i tilstandsrapporter. Det ble også henvist til at selgerne har gjort påkostninger i den senere tid.

Men allerede ved overtakelsen oppsto det konflikt mellom kjøperne og selgerne. Kjøperne mente blant annet at det var dårlig rengjøring, og at det var heksesot og maur i boligen. Etter overtakelsen innhentet kjøperne flere sakkyndige rapporter fra seks forskjellige sakkyndige.

Kjøperne har boligkjøperforsikring gjennom Help, mens selgerne har eierskifteforsikring gjennom Protector. Konflikten endte i tingretten, hvor Protector avviste alle krav. Tingretten var enig og ga ikke medhold til kjøperne på noen punkter.

Kjøperne anket dommen, og før behandlingen i lagmannsretten foreslo Protector forlik ved å betale et prisavslag på inntil 375.000 kroner. Like før rettssaken i lagmannsretten økte Protector dette beløpet til 500.000 kroner. En rekke sakkyndige var på befaring i boligen, blant annet et takseringsfirma som er mye brukt av eierskifteforsikringsselskapene.

Kjøperne har en lang liste med påståtte feil og mangler, og primært ønsker de at kjøpet blir hevet, og at de får tilbake hele kjøpesummen og erstatning for alle utlegg. Blant utlegg de krevde å få erstattet, var utgifter for flytting på 100.000 kroner, selv om det ikke forelå dokumentasjon for dette kravet.

Kjøperne hevder at det er mangler ved takkonstruksjonen, det elektriske anlegget, avløpsanlegget og varmepumpen og omfattende mangler på baderommet. Dessuten mener de at det er en mangel at kjelleretasjen mangler godkjenning for varig opphold, og at det er maur, sølvkre og heksesot i boligen.



De har også reklamert på at store deler av huset ikke var malt utvendig, selv om selgeren lovet at dette skulle gjøres, samt at uteplasser ikke er godkjent av myndighetene.

Lagmannsretten kom til en annen vurdering enn tingretten. Kjøperne fikk medhold i at de skal ha prisavslag for mangler på takkonstruksjonen og på det elektriske anlegget samt for manglende maling og kostnader til å få en ferdigattest (avhendingsloven § 3-9). Protector ble dømt til å betale 454.000 kroner i prisavslag.

Men kjøperne fikk ikke medhold i alle de andre kravene, og lagmannsretten vurderte å dømme kjøperne til å betale for saksomkostningene som eierskifteforsikringsselskapet hadde for tingretten og lagmannsretten.

— Under en viss tvil har lagmannsretten blitt stående ved at det likevel ikke er grunnlag for det, skriver lagmannsretten i sin dom. En årsak til at lagmannsretten likevel ikke valgte å dømme kjøperne til å betale forsikringsselskapets saksomkostninger, er at Protector i lagmannsretten gikk bort fra forslaget de hadde *før* ankebehandlingen, om å gi kjøperne prisavslag på opp mot 500.000 kroner.

— I lagmannsretten har Protector stått fast ved at prisavslaget skal settes langt lavere enn 454.000 kroner, som lagmannsretten har kommet frem til, heter det i dommen.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Vi følte vi hadde to motstandere: Help og eierskifteforsikringsselskapet

Kjøperne hadde boligkjøperforsikring hos Help. De er glade for at de kjøpte forsikringen. Men den var ikke mye til hjelp, ifølge dem selv.

— Vi følte vi hadde to motstandere: Help og eierskifteforsikringsselskapet, sier kjøperne.

Årsaken til at kjøperne likevel er glade for boligkjøperforsikringen, er at Help betalte advokatregningene da kjøperne etter ca. ti måneder fikk bytte til en privatpraktiserende advokat.

— Det var ikke lett å få Helps aksept for det. De forsøkte å hindre oss. Det ville vært umulig for oss å kjøre en sak gjennom både tingretten og lagmannsretten dersom vi kun hadde hatt rettshjelpsdekning.

Kjøperne hadde en lang rekke forhold de reklamerte på både i tingretten og lagmannsretten. Men de fikk gjennomslag for bare noen av forholdene i lagmannsretten og ingen i tingretten.

— Vi hadde opprinnelig nesten 30 punkter, men vi tok med bare 12 i tingretten og 9 i lagmannsretten. Vi føler derfor ikke at vi krevde for mye.

Kjøperne forsøkte å anke til Høyesterett, men fikk avslag. For kjøperne har det vært over tre år i en svært vanskelig situasjon, som kjøperne har opplevd som traumatisk.



— Vi bor fortsatt i pappesker, og vi kan ikke dusje på grunn av problemene med kloakken. Derfor dusjer vi andre steder og bruker minimalt med vann.

Kjøperne har to barn på seks og åtte år. Saken har vært så belastende at forholdet mellom de voksne tok slutt for over to år siden. Men på grunn av saken og av hensyn til barna bor de fortsatt under samme tak.

— Vi har ikke økonomi til at den ene flytter, eller samvittighet til å la den andre bli boende i huset, derfor har vi blitt enige om at vi kjemper saken sammen og bor her til den er avklart, forteller kjøperne.

De har ikke gjort noen utbedringer +.

— Vi ble ikke tilkjent tilstrekkelig med penger i lagmannsretten, og vi har ikke penger selv. Bare reparasjon av kloakken vil trolig koste mer enn den samlede summen som vi fikk tilkjent.

Selv om de vant delvis i lagmannsretten, vurderte lagmannsretten å dømme dem til å betale eierskifteforsikringselskapets saksomkostninger.

— Det er fullstendig absurd at de vurderte det. Men heldigvis hadde vi Help, som eventuelt hadde tatt den kostnaden.

Selgernes opplevelser og synspunkter: — De kjøpte med de mest positive brillene de hadde. Etterpå tok de på de mest kritiske brillene

— I kjøpeprosessen opplevde vi kjøperne som ukritiske. De gjorde ikke gode nok undersøkelser, selv om de hadde god tid. Det er i tilstandsrapporten og ellers opplyst om mange ting som kan være feil med huset. De kunne fint brukt fire–fem dager på undersøkelser, sier selgerne.

Selgerne mener at det er helt feil at folk flest bruker mer tid på et bruktbilkjøp enn på et hus til 2,5 millioner kroner.

— Vi mener kjøperne i denne saken kjøpte med de mest positive brillene de hadde. Etterpå tok de på de mest kritiske brillene. Så fort vi hadde tatt ut møblene våre, var det en helt annen tone fra kjøperne. De lette aktivt etter feil, sier den mannlige selgeren.

Han er selv håndverker, og hevder at han opplever flere kjøpere som ber takserere om å «legge på», slik at summene blir størst mulig.

— Sakkyndige som jobber for forsikringselskapene, er mer edruelige og gir fornuftige priser, selv om det også her er unntak.

Selgerne har fem barn. De var det kona som tok seg av, mens ektemannen måtte bruke hele dager på å besvare påstander.

— Vi følte at kjøperne vil ha stadig mer, og at de kjørte på fordi de har boligkjøperforsikring, som gjør at de ikke har risiko for store saksomkostninger.

— Hvordan opplevde dere Protector?

— De var profesjonelle og reale mot oss. De prøvde ikke å trenere kjøperne på noen som helst måte. De tok saken seriøst.



Selgerne forteller at de har opplevd ubehag ved at kjøperne har vært aktive både i vanlige medier og sosiale medier, og at det har vært et svært høyt konfliktnivå mellom kjøperne og selgerne. Selgerne bor på samme lille sted som kjøperne, og forholdene er små.

— Men heldigvis har vi ikke barn på samme skole. Det er vi glade for.

Selgerne er opptatt av at dagens ordning for boligsalg må endres.

— Aller helst bør takstmenn være med på visningene. Men det bør bli en ordning hvor kjøperne skriver under på at de har forstått og lest tilstandsrapporten. Hadde kjøperne gjort det i vår sak, ville det kanskje ikke blitt en så stor konflikt. Det bør også være en ordning som forplikter kjøper til å gjøre egne undersøkelser før kjøpet.



14 Borgarting lagmannsrett 3. juli 2015

Sak: Feil i konstruksjonen

Krav: Heving av kjøpet + tapte verdistigning

*Tilkjent erstatning: Heving av kjøpet + 894.000 kr**

Kjøpers saksomkostninger: Betale egne på 600.000 kr

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	–	Misfornøyd
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

** Tapte verdistigning*

Høsten 2010 flyttet selgeren inn i huset han selv hadde bygget i Østfold. Etter kort tid la han den ut for salg, og i februar 2011 kjøpte et ektepar boligen. I markedsføringen ble den beskrevet som en bolig med «høy standard». Kjøperne hadde boligkjøperforsikring i Help, og kort tid etter innflytting reklamerte kjøperne første gang. Deretter kom det flere reklamasjoner, og i april 2013 krevde Help heving av kjøpet. Sommeren samme år flyttet kjøperne ut av boligen.

Eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og NCL, som er Amtrusts skadeoppgjørsselskap i Norge, godtok ikke heving før det ble lagt frem nye dokumentbevis like før saken skulle opp for tingretten, i mars 2014. Da hadde kjøperne byttet ut Help med en ny advokat.

De nye dokumentene viste at konstruksjonen har mangler ved at det danner seg kuldebroer i bygget.

Rettsaken i tingretten ble utsatt, og i mai 2014 — før behandlingen i tingretten — ble partene enige om å heve kjøpet. Kjøperne fikk tilbake kjøpesummen, og forsikringsselskapet overtok eiendommen. Men partene ble ikke enige om erstatning og saksomkostningene. Dette skulle retten ta seg av.

I september 2014 falt det dom over dette, hvor tingretten dømte eierskifteforsikringsselskapet til å betale 1,17 millioner kroner i erstatning til kjøperne, samt å dekke kjøpernes saksomkostninger.

Både eierskifteforsikringsselskapet og kjøperne anket, og i sin dom kom lagmannsretten til et lavere erstatningsbeløp enn tingretten. Lagmannsretten mener at kjøperne skal få 894.000 kroner i erstatning, og ikke 1,17 millioner kroner. Erstatningssummen er for tapte verdistigning.

Siden eierskifteforsikringsselskapet dermed har vunnet delvis frem i lagmannsretten, mener lagmannsretten at partene skal bære sine egne saksomkostninger for lagmannsretten.



Den nye advokaten til kjøperne har ifølge dommen i lagmannsretten levert regning på 1,1 millioner kroner for sitt arbeid med saken fra mars 2014 til behandlingen i lagmannsretten sommeren 2015. Timeprisene som er lagt til grunn, er 3.100 kroner for advokat og 1.700 kroner for advokatfullmektig. Lagmannsretten mener at timeprisene ikke er urimelige, men de er svært kritiske til antallet timer, og at hele tre advokater og fullmektiger har jobbet med saken.

— Timeantallet er svært høyt. Mye av arbeidet kan ikke anses nødvendig. Måten timelistene er ført på reiser spørsmål om det er fakturert for arbeid som i realiteten er egenopplæring av uerfarne advokatfullmektiger, eller at tidsbruken er så omfattende fordi fullmektigene er uerfarne, skriver lagmannsretten i sin dom.

De har kommet til at eierskifteforsikringsselskapet Amtrust skal betale 573.000 kroner for kjøpernes saksomkostninger i tingretten. Resten av utgiftene til tingretten må kjøperne selv betale, i tillegg til alle utleggene for lagmannsretten.

Lagmannsretten mener at advokatregningen for behandlingen i lagmannsretten er svært illustrerende. Advokaten leverte en regning på 294.000 kroner.

— I lagmannsretten var saken avgrenset til noen få problemstillinger, og forhandlingene ble gjennomført på én dag, skriver lagmannsretten.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Help har ikke vært til noen hjelp

— Det har vært et helvete. Saken har vært altoppslukende og tatt alt vi har av overskudd og energi, sier kjøperne. De er svært glade for å kunne fortelle om sine erfaringer.

— Vi hadde et nystartet firma da vi flyttet inn i huset i mai 2011. Men firmaet har vi ikke greid å ha fokus på. Allerede kort tid etter innflytting oppdaget vi feil, forteller kjøperne.

De hadde boligkjøperforsikring gjennom Help, men de mener at de har fått dårlig hjelp fra forsikringsselskapet.

— Help har ikke vært til noen hjelp. De dro saken ut i tid, og det ble lenge bare brevskrivning mellom selskapene. Samtidig eskalerte skadene. Helps advokat ville ikke engang se på huset og alle skadene. Selv ikke da han var i byen i en annen anledning. Vi måtte nesten tvinge advokaten opp til oss.

Etter hvert bestemte kjøperne seg for å få en ny advokat som Help skal dekke, slik de har rett til etter Helps vilkår. Den nye advokaten og hans firma hev seg på med mann og mus, forteller kjøperne.

— Vi var kjempeglade. Den nye advokaten tok tak.

Men det kostet. Kjøperne forteller at de har fått advokatregninger på totalt 1,4 millioner kroner. Av dette er eierskifteforsikringsselskapet dømt til å betale 572.000 kroner.



— Help har godtatt å betale 244.000 kroner, men ikke mer enn det. Derfor må vi selv dekke resten, ca. 600.000 kroner.

Kjøperne hevder at det ikke bare er lagmannsretten som er kritiske, men at flere har gitt uttrykk for at den nye advokaten har «skrevet regning med gaffel». Likevel mente den nye advokaten ifølge kjøperne at de skulle kjøre rettssak mot Help for å få Help til å dekke alle advokatregningene.

— Da måtte vi ha engasjert enda en advokat, og det våget vi ikke.

Kjøperne forteller at de nå har betalt hele advokatregningen bortsett fra 50.000 kroner. Samtidig har de klaget advokaten inn for Advokatforeningen.

— Vi måtte låne hos foreldrene til den ene av oss. Nå håper vi advokaten ikke purrer på de siste 50.000 kronene.

Kjøperne fikk hevet kjøpet, og har fått nesten 900.000 kroner i erstatning. Likevel føler de ikke at de har vunnet.

— Vi er glade for at vi ble kvitt huset. Men vi føler oss hjelpeløse, og vi føler at vi har fått ødelagt fire–fem år av livet vårt.

Kjøperne kjøpte et spesielt hus i en svært høy prisklasse. Nå bor de langt enklere.

— Vi bor i et ordinært rekkehus, og trives greit. Vi har fått andre tanker rundt det å bo.

De har også mange tanker rundt advokat- og boligskifteforsikringsbransjen.

— Etter hvert følte vi at den nye advokaten ble stadig mindre interessert i oss og vår sak. Likevel stilte de med to mann i lagmannsretten, uten at vi skjønnte hvorfor.

Rekkehuset ble kjøpt uten boligkjøperforsikring.

— Vi fraråder slike forsikringer til alle venner som er på boligmarkedet. Den sakkyndige til Help gjorde bare visuelle undersøkelser. Først da vi fikk ny advokat, ble det gjort undersøkelser inni bygningsmassen.

— Hvilke tanker har dere om eierskifteforsikringsselskapet?

— De er arrogante. Veldig ovenfra og ned. De sa at vi ikke måtte tro at vi skulle tjene penger på dette. Men det ønsket vi ikke heller. Vi ville ha et rettferdig oppgjør.

Selgerens opplevelser og synspunkter: — Det er noen feil der som jeg beklager

Også selgeren har opplevd tøffe år. Han har følt seg beskyldt for å ha bygget et dårlig hus for å selge det videre med vinning. Han levde lenge under trusselen av å få regress mot seg.

— NCL og Amtrust anbefalte meg å skaffe en egen advokat i tilfelle de ville gå til regress mot meg. Jeg gjorde det, men jeg har enda ikke fått noen krav mot meg.



Han forstår at eierskifteforsikringsselskapet har stilt ham mange spørsmål og vært kritiske. Men han gir uttrykk for at det ville ha vært fryktelig å få et krav mot seg.

— Jeg bygde huset for at jeg og kona skulle bo der. Men da det ble brudd mellom oss, hadde ikke jeg behov for en så stor bolig.

Selgeren er veldig lei seg for at flere har kritisert ham for å ha bygget et dårlig hus.

— Det er noen feil der som jeg beklager. Alle kan gjøre feil. Men det verste har vært uttalelser om at huset burde vært revet. Jeg synes huset er kjempebra. Det er drømmeboligen, hvor jeg planla å bo sammen med familien min.



15 Eidsivating lagmannsrett 15. juli 2015

Sak: Gammel hytte full av luftlekkasjer

Krav: Heving av kjøpet

Tilkjent erstatning: 320.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	Fornøyd
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

I mars 2012 ble familiehytta på Sjusjøen ved Lillehammer solgt til en mannlig kjøper. Hytta ble markedsført som en «sjarmerende og meget flott beliggende hytte». Men kort tid etter overtakelsen oppdaget kjøperen at det var betydelig trekk i hytta på grunn av flere sprekker. Kjøperen engasjerte et takseringsfirma, som avdekket betydelige luftlekkasjer og flere andre mangelfulle forhold. Takstmannen stipulerte utbedringskostnadene til 1,43 millioner kroner.

Dermed startet en lang runde med befaringer, og stadig nye takster fra både kjøperens og eierskifteforsikringsselskapets takstmann. Selgerne hadde tegnet eierskifteforsikring i Amtrust, og deres interesser ble ivaretatt av skadeoppgjørsselskapet NCL.

Kjøperens takstmann kom til slutt frem til utbedringskostnader på 1,7 millioner kroner. Dette var så omfattende at kjøperen og hans advokat krevde heving av hyttekjøpet, slik at kjøperen ville fått hele kjøpesummen tilbake.

Summen på 1,7 millioner inneholdt også en post for uforutsette utgifter på 250.000 kroner.

Takstmannen til forsikringsselskapet kom til 129.000 kroner. Men nå hadde NCL også fått sin egen takstmann til å komme og vurdere utbedringskostnadene. Denne takstmannen konkluderte med at utbedringen vil koste 224.000 kroner.

I tingretten fikk kjøperen et prisavslag på 320.000 kroner. Han fikk medhold på noen områder, men med enklere og billigere løsninger enn det han selv ønsket. Kjøperen anket. Men før behandlingen i lagmannsretten frafalt han posten om uforutsette forhold.

Lagmannsretten ble satt med sakkyndige meddommere. Lagmannsretten kom til det samme som tingretten. Heller ikke en del nye forhold ble godkjent som feil og mangler. Siden kjøperen tapte, må han også betale både egne og motpartens saksomkostninger. De sistnevnte er på 111.000 kroner.



Selgerne, som er en eldre mann og hans sønner, viste i retten til at hytta er bygget i 1947, og at det dermed er en gammel konstruksjon. Lagmannsretten er langt på vei enig.

— Kjøperen kan etter lagmannsrettens syn ikke forvente en fullstendig tett konstruksjon, skriver lagmannsretten i sin dom.

Kjøperens opplevelser og synspunkter: — Jeg burde vært mer kritisk på visning

Kjøperen sier at han er svært skuffet over domstolene.

— Jeg mener det er dokumentert at selgerne ikke fortalte sannheten om hytta. Både tingretten og lagmannsretten var veldig passive da vi la frem denne dokumentasjonen.

Kjøperen er også irritert på seg selv.

— Jeg burde vært mer kritisk på visning. Men jeg hadde i et par år lett etter hytte. Plutselig fant jeg denne hytta, som jeg oppfattet som en perle. Alt så bra ut, og jeg trodde det var i sin skjønneste orden.

Kjøperen mener at det er flere grep som kan tas for å forhindre så mange tvister i bolighandelen.

— Angrerett er én mulighet. Krav om grundige tilstandsrapporter og ikke bare verditakster er et annet alternativ. Et tredje alternativ kan være at bud først kan inngis etter en uke etter visning, slik at budgiver har mulighet til å undersøke eiendommen bedre, sier kjøperen, og fortsetter:

— Alle skjønner at man ikke kan ha med seg en takstmann i bagasjen hver gang man skal på visning. Særlig ikke på hytter som ligger langt fra der man bor til daglig. Man blir på mange måter prisgitt takstmannens rapport og selgers opplysninger. De færreste kjøpere har innsikt og kompetanse til å avdekke feil og mangler av en viss omfang, sier kjøperen.

Han sier at dersom man finner noe på visningen, er det heller ikke tid til å undersøke fordi budrunden kan være allerede dagen etter.

— Her var det visning lørdag og budrunde mandag. Dessuten bør det være et mer konkret og tydelig selgererklæringsskjema. I dag er det altfor diffust. Lowverket er dessuten klønete utformet. Som kjøper er man innom 15–20 minutter på visning. Likevel har kjøperen mer ansvar enn selgeren.

Under rettssakene ble kjøperen overrasket over opptreden til eierskifteforsikringsselskapets advokat.

— Han var rett og slett uhøflig. Det var overraskende å oppleve. Han trakk bevisene i sin retning. Domstolene burde vært mer aktiv og pågående mot han, mener kjøperen.

Kjøperen fikk tilbud om å forlike med i underkant av 100.000 kroner.

— Senere gikk de opp til drøyt 100.000 kroner. Men jeg avslo.



Kjøperen hadde boligkjøperforsikring i Help. Han følte at de var avvisende da de innledningsvis sa at det ikke er grunnlag for å nå frem.

— Jeg skaffet en egen takstmann, og etter at hans rapport forelå, var Help svært gode å ha i ryggen. De aksepterte også at jeg benyttet en lokal advokat som ble betalt av Help. Det var aldri noen problemer med utgiftene i denne saken. De betalte alle regningene.

Et halvt år har gått siden dommen falt. Kjøperen fikk 320.000 kroner i erstatning, mye mindre enn det han selv mener at han burde ha fått. Han har ikke gjort noen av utbedringene.

— Jeg er litt i tenkeboksen på om jeg skal rive hele hytta og bygge en ny, eller om jeg skal selge den og kjøpe en annen hytte. Jeg kjøpte hytta fordi jeg vil gå på ski og ikke holde på med vedlikehold.

Han har allerede innhentet en tilstandsrapport. Verditaksten er på 1,5 millioner kroner, mens han kjøpte for 2,55 millioner kroner.

— Det sier sitt om skadeomfanget på hytta.

Han ønsker ikke å reparere.

— Det er så mange feil, og jeg er usikker på hvor mange andre feil som kan være der. Derfor er jeg skeptisk til å sette i gang en stor utbedring som kan bli enda større fordi jeg kan finne enda mer.

— Prisavslaget er ikke nok. De har lagt til grunn halvdårlige løsninger i dommen. Men nå forsøker jeg å legge dommen bak meg. Jeg får ikke gjort noe med prisavslaget.

Selgerens opplevelser og synspunkter: — Kjøperne må være mer realistiske til hva de kjøper

Sønnen til den eldre mannen som hjalp sin far med salget, og som representerte ham i retten, er kritisk til kjøperne i kjøpssituasjonen.

— Kjøperne må være mer realistiske til hva de kjøper. Det var det denne saken handlet om. Her var det misforhold mellom det kjøperen kjøpte, og det han mener at han kjøpte. Dessuten forutsatte den sakkyndige til kjøperen at taket var nytt, og at det skulle ha samme kvaliteter som et nytt tak. Men det er jo ikke riktig. Kjøperens sakkyndigrapporter er basert på feil grunnlag.

Selgeren rister på hodet over at kjøperen vurderer å rive hytta og bygge ei ny. Han beskriver det som hull i hodet.

— Herregud. Vi har brukt hytta i 50 år. Selv har jeg vært der mange ganger på julefeiring, vinterferie og påskeferie. Hytta er som mange andre hytter i området. Den er sjarmerende, hyggelig og helt topp. Kjøperen kjøpte dessuten ei hytte som var bygget i 1947. Da må han også legge det til grunn. For meg virker det opplagt at kjøperen har kjøpt på feil grunnlag.

Selgeren har ikke fått regress mot seg. Men han fikk et standardvarsel fra eierskifteforsikringselskapet om at det kunne skje.



— Jeg var veldig fornøyd med forsikringsselskapet. Advokaten gjorde en meget bra jobb. Han virket kunnskapsrik og hadde en god forståelse av hva striden handlet om.

Selgeren reagerer på at kjøperen anket til lagmannsretten, og at det dermed ble to rettssaker.

— Det er meningsløst. Men kjøperen var konfliktsøkende. Han ønsket heller ikke forlik. Forsikringsselskapene burde hatt høyere egenandeler for å hindre at kundene går til rettssak uten grunn. Mange kjøpere handler uten å tenke seg om. De har et romantisk utgangspunkt. Men det er kostbart. Rettssaker er ofte unødvendig ressursbruk.



16 Kristiansand tingrett 13. august 2015

Sak: 50 år gammel støttemur raste ut

Krav: 519.000 kr

Tilkjent erstatning: 0 kr

Kjøpers saksomkostninger: Betale egne og motpartens. 240.000 kr

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Nei
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	–
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

Senhøsten 2010 kjøpte en kvinne en enebolig i Kristiansand. Tre år senere, vinteren 2014, raste en stor støttemur bak huset ut. Kjøperen fikk utført en skadetakst og et prisestimat, som viste at det ville koste 809.000 kroner å utbedre skaden. Senere ble beløpet redusert til 519.000 kroner, mens en befaringsrapport innhentet av forsikringsselskapet viste en kostnad på 290.000 kroner.

Kjøperen og hennes advokat mener at muren raste ut på grunn av konstruksjonsfeil, mens eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL viser til at muren har stått i nesten 50 år, og at det er forventet levetid.

Dessuten hevder forsikringsselskapet at muren var skjev allerede da boligen ble solgt. Dette mener tingretten er bevist gjennom forklaringer fra selgerne og av bilder i salgsoppgaven. Retten mener at kjøperen burde ha oppdaget skjevheten senest sommeren 2011, da hun ifølge egen forklaring brukte hagen jevnlig. Tingretten mener derfor at kjøperen har reklamert for sent. Dessuten er retten enig med forsikringsselskapet i at muren har stått i svært mange år.

Kjøperen må betale både egne og forsikringsselskapets saksomkostninger.

Kjøperens opplevelser og synspunkter: — Megleren burde vist meg de påståtte skjevhetene

Kjøperen har opplevd konflikten med selgerne og eierskifteforsikringsselskapet som svært tung.

— Jeg ville gjerne anke dommen i tingretten. Men både av personlige og økonomiske årsaker gjorde jeg ikke det. Jeg har ikke penger, og jeg har alene ansvar både for to barn, hus og lån, forteller kjøperen.

— Dersom jeg ikke hadde vunnet, ville saksomkostningene blitt enda større. Jeg måtte ta opp lån for å dekke saksomkostningene for tingretten. Jeg er sikker på



at jeg hadde vunnet dersom jeg hadde gått videre. Nå er jeg i stedet dømt til å betale saksomkostningene til et stort forsikringsselskap, sier hun.

Saksomkostningene ble på totalt 240.000 kroner til egen advokat og motparten. Hun hadde ikke boligkjøperforsikring og fikk dekket ca. 100.000 kroner på rettshjelpsdekningen i villaforsikringen. Resten, ca. 140.000 kroner, må hun selv betale.

— Jeg skulle gjerne hatt en boligkjøperforsikring som hadde dekket kostnadene mine.

Kjøperen sier at hun angrer på at hun gikk til sak.

— Da kunne jeg i hvert fall brukt 140.000 kroner på utbedring.

Hun opplyser at muren fortsatt ligger der utrast.

— Jeg har ikke penger til å reparere.

Kjøperen er kritisk til både domstolene og eiendomsmeglerbransjen.

— Vi hadde en ny tingrettsdommer, som var helt fersk og nyutdannet. Jeg følte hun ikke var interessert i å høre på meg. Det virket som om hun hadde bestemt seg på forhånd. Hun var partisk, sier kjøperen.

Hun synes at det er helt feil at eiendomsmeglerne ikke stilles til ansvar, og at altfor mye ansvar legges på kjøperne.

— I dette tilfellet burde megleren vist meg de påståtte skjevhetene. Jeg så dem ikke selv. Men de er mer opptatt av å style huset og hype stemningen ved et salg i stedet for å informere og orientere.

Møtet med den sakkyndige til eierskifteforsikringsselskapet reagerer hun på.

— Han virket veldig drillt og kom med påstander jeg mener er usanne. Likevel ble påstandene i retten godtatt som bevis.

Selgernes opplevelser og synspunkter: — Man ser jo på bildene i prospektet at muren er skjev

Selgerne trodde ikke at dette skulle bli en rettssak.

— Vi er overrasket over at advokaten hennes anbefalte henne å gå til retten. Man ser jo på bildene i prospektet at muren er skjev. Dette har kostet henne en del penger, som hun kunne unngått.

Selgerne sier at de har gode erfaringer med eierskifteforsikringsselskapet og deres skadeoppgjørsselskap.

— Vi har hatt en fin dialog, hvor de informerte oss hele tiden. Det var ryddig og greit. Vi er veldig glade for at vi hadde forsikring.



17 Borgarting lagmannsrett 21. september 2015

Sak: Setningsskader og radon (skjevt tak og utglidende mur)

Krav: Heving av kjøpet

Tilkjent erstatning: Heving av kjøpet

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	Fornøyd
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

I 2010 kjøpte et ektepar en enebolig i Røyken kommune for fire millioner kroner. Selgerne hadde eierskifteforsikring i Amtrust. På visningen ble selgerne spurt av kjøperne om setningsskadene på en støttemur, som var omtalt i verditaksten. Det var snø under visningen, og ikke mulig å se skadene, men kjøperne fikk inntrykk av selgerne at det ikke var et stort problem. Kjøperne spurte også om radonverdier. De fikk beskjed om at det var gjort målinger og satt inn tiltak.

Etter overtakelsen sa naboen at han var svært bekymret for muren, som han fryktet ville rase ut. Noen måneder etter overtakelsen oppdaget kjøperne også en fordypning i takkonstruksjonen. Kjøperne engasjerte en takstmann, som fant mange feil, blant annet store høydeforskjeller på gulvene i boligen. Takstmannen anbefalte undersøkelser av grunnen under boligen.

I et brev til forsikringsselskapets skadeoppgjørsselskap NCL krevde kjøperne å få hevet kjøpet.

NCLs engasjerte takstmann konkluderte med at det ikke var tegn til setninger i grunnmuren, men at det var svikt eller setninger i et begrenset område i kjelleren.

Saksøkerne engasjerte etter dette flere sakkyndige. En sivilingeniør konkluderte med at fundamentene til huset ikke var etablert så dypt som på tegningene, og at eiendommen manglet drenering. Sivilingeniøren mente også at et hulrom under fundamentet var årsaken til setningsskadene. Han anbefalte at hagemuren ble revet og bygget opp på nytt.

Forsikringsselskapet avviste hevingskravet og tilbød i stedet et prisavslag på 150.000 kroner. Dette avslo kjøperne. Samtidig fremmet eierskifteforsikringsselskapet regressøksmål mot de tidligere eierne og deres eierskifteforsikringsselskap Protector.



De tidligere eierne solgte huset til de nåværende selgerne syv år før regressøksmålet ble tatt ut, men det første steget ble tatt svært kort tid før reklamasjonstiden på fem år gikk ut. De tidligere eierne bygget huset tilbake i 1998. De var selv byggherrer, mens en nær slektning gravde ut tomte og hadde det fagkyndige ansvaret for støping av ringmuren og grunnmuren.

Etter at de nåværende selgerne kjøpte boligen i 2006, reklamerte de til forsikringsselskapet til de første eierne på flere forhold som en murmester hadde avdekket og skrevet rapport på. Men kravet ble avslått av Protector.

I tingretten ble Amtrust og selgerne dømt til å betale 600.000 kroner i prisavslag til kjøperne, mens de tidligere eierne ble frifunnet.

Dommen ble anket, og lagmannsretten konkluderte med at begge kjøpene skal heves på grunn av mangler på fundamentering, drenering, setningsskader og høyt radonnivå (avhendingsloven § 3-9). Lagmannsretten viser til nye rapporter, som dokumenterer at feilene er svært omfattende. Det pågår fortsatt setninger i bygget. Dessuten er det dokumentert høye radonverdier på 1.070 becquerel i sokkeletasjen.

Lagmannsretten viser til at de siste selgerne ved salget ikke fortalte det de visste om høye radonverdier, og at de heller ikke informerte om rapporten fra da de selv reklamerte.

— Dette er momenter som taler for at vesentlighetskriteriet er oppfylt, skriver lagmannsretten i sin dom. Retten mener at mangler ved fundamenteringen og høye radonverdier er alvorlige mangler.

— Dessuten er det betydelig usikkerhet hvordan manglene kan utbedres, hvor lang tid det vil ta, hvilke ulemper dette vil få og hvor mye det vil koste. Usikkerheten er såpass stor at prisavslag ikke er en adekvat reaksjon, skriver lagmannsretten.

Lagmannsretten mener at den samme usikkerheten og de alvorlige manglene er årsaken til at også det forrige kjøpet skal heves.

Lagmannsretten har dømt selgerne i begge ledd til å betale kjøpesummene tilbake. De var på 4 millioner kroner ved det siste salget og 3,2 millioner kroner ved det første salget. De opprinnelige selgerne må også betale 1,26 millioner kroner i erstatning, blant annet til dekning av sakskostnadene, for både deres kjøpere og de siste kjøperne.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Help forsto at vi hadde en god sak

— Vi får frysninger av å tenke på saken og snakke om den. Det har vært helt jævlig. Vi har hatt livet på vent i fem år. Det har vært en ordentlig påkjenning, sier kjøperne av boligen.

— Alt tok så lang tid. I flere år ble vi trenert av dem. Vi følte vi fikk standardsvar, og det virker som om de har en taktikk for å trenere og håpe at kundene skal gi opp.



— Tilbudet om prisavslag på 150.000 kroner var en latterlig sum. De ville gi oss pengene uten å erkjenne ansvar og med bare to ukers svarfrist. Vi begge har gode jobber. Hvis vi ikke hadde hatt det og gode inntekter, kunne det vært lett å bli fristet av å få en slik sum. 150.000 kroner netto er jo en del penger. Derfor følte vi at det var en stygg og ufin handling fra eierskifteforsikringsselskapet å forsøke å friste oss. Men for oss var det ikke et alternativ å si ja. Vi mente vi hadde en god sak.

Kjøperne hadde boligkjøperforsikring hos Help, som de er fornøyde med.

— Med privat advokat er det fakturering hele tiden. Vi bestemte oss tidlig på at vi ikke skal gi oss. Det mente heldigvis også Help. De forsto at dette er en god sak, sier kjøperne.

I starten opplevde kjøperne riktignok at de ofte måtte mase på Help.

— Da var det en advokatfullmektig som hadde saken vår. Men etter hvert fikk vi en advokat, og han krevde heving allerede på et tidlig tidspunkt.

I tingretten forsto kjøperne selv at de hadde for lite bevis. Der fikk de heller ikke gjennomslag for hevingskravet. Dermed passet de på å være bedre rustet til lagmannsretten.

— Vi tok ingenting på forskudd, men i lagmannsretten skjønte vi at det gikk mot heving.

Siden eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL i denne saken gikk til regress mot de tidligere eierne og deres eierskifteforsikringsselskap Protector, fikk kjøperne også erfaring med hvordan Protector arbeidet.

— Vi fikk et mye bedre inntrykk av Protector. De var ryddige. Da dommen var rettskraftig, betalte Protector raskt ut oppgjøret. NCL måtte vi purre på.

— Hvordan føles det å endelig være ferdig med saken?

— Det er helt ubeskrivelig. Det var helt utrolig å få telefonen fra advokaten vår om at vi hadde vunnet saken. Det er nesten vanskelig å forstå.

Kjøperne fikk erstatning for alle tap og utgifter samt kjøpesummen tilbakebetalt. De fikk også over halvannen million kroner i forsinkelsesrenter.

— Det kommer godt med. Vi er veldig glad for at vi sto på og ikke ga oss. Vi vil heller aldri kjøpe bolig uten boligkjøperforsikring. Det er liten sjanse for at vi trenger hjelp flere ganger. Men en forsikring til 9.500 kroner er en billig forsikring.

Boligen ble solgt med kun verditakst. Kjøperne ønsker at takstmennene må bli mer ansvarliggjort.

— Slik det er i dag, kan de skrive ting, men likevel fraskrive seg ansvar. Det bør bli obligatorisk med grundige tilstandsrapporter som også inkluderer vurdering av elektro og rør.



Selgernes opplevelser og synspunkter: — Eierskifteforsikringen var til god hjelp

Forbrukerrådet tok kontakt med en av de to selgerne. Hun gir uttrykk for glede over at de hadde eierskifteforsikring.

— Forsikringsselskapet var til stor hjelp for oss. Hvis ikke ville det vært som David mot Goliat, sier kvinnen.

Hun henviser til sin mann for videre kommentarer om opplevelsene og synspunktene, da det er han som har hatt hovedansvaret for saken. Men hverken sms eller telefonoppringninger blir besvart.

De tidligere selgernes opplevelser og synspunkter: — Nesten total mangel på informasjon fra eget forsikringsselskap

De tidligere selgerne har opplevd ti år med usikkerhet etter at den første reklamasjonen fra deres kjøpere (som er selgerne i den siste saken) kom i 2006.

— Reklamasjonen ble jo avvist av vårt eierskifteforsikringsselskap. Men like før fem års reklamasjonsfrist gikk ut, fikk vi kravet som nå har ført til at også vårt salg er hevet, forteller de tidligere selgerne.

— Å få regresskravet var traumatisk. Det er veldig skummelt å tenke på at vi som boligbyggere blir ansvarliggjort i mange, mange år etterpå.

De mener at uvisshet og nesten total mangel på informasjon fra eget forsikringsselskap har vært det verste.

— Forsikringstakerne er en uinteressant brikke i et stort spill. Dette er en kamp mellom forsikringsselskapene om hvem som skal tape minst mulig. Vi får ikke engang informasjon, selv om vi mange ganger har etterlyst det, sier de tidligere selgerne.

I denne saken var det hele tre involverte forsikringsselskap: to eierskifteforsikringsselskap og ett boligkjøperforsikringsselskap.

— Lenge spurte vi vårt forsikringsselskap Protector om vi var dekket for alt, uansett dom, og om vi burde engasjere vår egen advokat. De betrygget oss lenge og sa ja, men helt på tampen fikk vi vite at det er en grense på to millioner kroner.

Rundt juletider ble de tidligere selgerne oppmerksomme på at huset er solgt videre for en mye lavere pris enn det siste salget i 2010. Selgerne er veldig usikre på om dette mellomlegget, sakskostnader og et stort erstatningsbeløp vil overstige to millioner kroner, og om de i så fall vil bli stilt ansvarlige.

— Vi har blitt lovet informasjon. Protector sier at vi trolig er innafor, men vi har ikke fått et ordentlig svar. Vi har ikke sett et oppsett, eller hvordan de regner. Vi vet ikke om vi må selge vår nåværende bolig for å betale, eller om vi må ta opp ekstra lån. Det er helt skrekkelig.

De tidligere selgerne er glade for at de kjøpte eierskifteforsikring, men de er kritiske til at Protector ikke en eneste gang har tatt dem med på råd.



— Vi ble ikke spurt om vi synes det er best med rettssak eller et forlik. Det burde vi, siden vi kan bli stilt ansvarlige for deler av beløpet. De spurte heller ikke om vi synes feilene bør utbedres før boligen ble solgt igjen, eller om den skulle selges til en lavere pris med feilene. Forsikringsselskapet gjør det de vil og det som passer dem, men det er ikke sikkert det er det beste for oss. Vi fikk heller ikke tilbud om å kjøpe huset, noe som kunne vært et alternativ for oss.

De tidligere selgerne synes at forsikringsselskapene i større grad burde forsøke å få til forlik.

— Da sparer man både domstolene og partene mye penger og tid. Men det virker som om prestisjen er så stor hos forsikringsselskapene.

— Hva synes dere om takstmennene og de sakkyndige?

— Vi forstår ikke hvordan de kommer frem til summene, og hvordan summene kan være så forskjellige avhengig av hvilken part takstmannen representerer.



18 Halden tingrett 21. september 2015

Sak: Feil på fasade

Krav: 527.000 kr

Tilkjent erstatning: 527.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	–	Fornøyd
Tilfredshet med utfall	–	Fornøyd

I 2010 kjøpte et ektepar en enebolig i Halden av en kvinne. Kvinnen hadde ført opp huset sammen med sin tidligere samboer, som er snekker. Hennes far er bygningsingeniør og var ansvarshavende for byggingen. Et par år senere reklamerte kjøperne på en rekke mangler. Kjøperne hadde boligkjøperforsikring i Help og inngikk forlik med eierskifteforsikringsselskapet Hannover og dets skadeoppgjørsselskap NCL. Størrelsen på forliket er ikke kjent, men det omfattet ikke et problem med avskalling av puss på utvendig fasade.

NCL hevdet at det var reklamert for sent. De viste blant annet til bilder fra Google tatt fra lufta av huset, som skulle dokumentere at dette hadde vært et problem i flere år.

Etter overtakelsen malte kjøperne huset i en mer diskre blågrå farge enn den tidligere fargen, som var rød og oransje. Hannover og NCL mente dessuten at den valgte blågrå fargen gjør det dyrere å reparere skaden. Men tingretten ga kjøperne fullt medhold (avhendingsloven § 4-12). De konkluderer med at symptomene ikke var av en slik art da Google-bildene ble tatt, at de da burde reklamert. De viser også til at dette var og er et hus med flere mangler.

— Selgeren og eierskifteforsikringsselskapet har dessuten gjort gjeldende at kjøpernes maling av huset har fordyret utbedringen. Retten mener det ikke kan tas hensyn til innvendingen om at kjøperne malte huset i en mer diskre farge, skriver tingretten.

Kjøperne foretok også en forsvarlig vurdering og et forsøk på utbedring som viste seg ikke å holde fordi det etter hvert viste seg at det var brukt feil puss eller mørtel da fasaden ble bygget.

En håndverker utarbeidet på oppdrag fra eierskifteforsikringsselskapet et prisoverslag på reparasjon. Dette lå ca. 140.000 kroner under kjøpernes innhentede pristilbud på 527.000 kroner.



I retten viste kjøperne til at eierskifteforsikringsselskapets håndverker hadde utarbeidet prisoverslag uten at han hadde vært på befaring, og at han ikke hadde tatt med utgifter til opphold, reise og kost for håndverkerne.

Også retten var skeptisk til tilbudet.

— Retten er ikke overbevist om at hans forslag til fremgangsmåte er tilstrekkelig for å utbedre mangelen, skriver tingretten i dommen.

I tillegg til prisavslag på 527.000 kroner må forsikringsselskapet betale 93.000 kroner i saksomkostninger for kjøperne.

Forbrukerrådet har forsøkt å kontakte selger, som ikke har besvart Forbrukerrådets henvendelser.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Vi har bare godt å si om Help

Kjøperne er svært glade for at de vant en full seier i tingretten. De takker boligkjøperforsikringsselskapet Help for god bistand.

— De tok tak i saken vår. Vi har bare godt å si om Help, selv om det tok lang tid. Det hadde vært veldig slitsomt uten boligkjøperforsikring.

— Når det gjelder eierskifteforsikringene, er ikke de for oss som kjøpere, men for selgerne. Mer er det ikke å si om det. Hannover og NCL sto på sitt.

Kjøperne føler at de fikk et stort nok prisavslag.

— Vi fikk det som vi måtte ha, og det har vært nok. Vi er ikke interessert i å sitte igjen med penger til overs. For oss har det handlet om å få reparert et hus til den tilstanden det skulle vært.



19 Borgarting lagmannsrett 9. oktober 2015

Sak: Fuktskader grunnet innsig av vann

Krav: Ca. 1.000.000 kr

Tilkjent erstatning: 450.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Ingen

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Nei
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	–
Tilfredshet med utfall	–	Delvis fornøyd

Sommeren 2012 kjøpte et ektepar en enebolig i Nordre Vestfold. I boligsalgsrapporten som ble utført til salget, sto det at boligen har drenering fra byggeåret, som var 32 år tidligere. Huset er bygget med ringmur direkte på fjellet, og overvannet følger fjellet og renner inn under huset. «Det vil kunne stå fritt vann i kryprommet», som fyller deler av kjelleren, sto det i rapporten.

Kort etter overtakelsen oppdaget kjøperne at det var fukt i kjellerstuen ved siden av. Både kjøperne og eierskifteforsikringsselskapet innhentet pristilbud på utbedring. Tingretten la rapporten til Protector's sakkyndige til grunn. Etter fratrekk for standardheving ble utbedringsbeløpet ikke vesentlig nok, og kjøperne tapte.

Etter behandlingen i tingretten hentet kjøperne inn ytterligere fagkyndige uttalelser, som dokumenterte behov for total rehabilitering. Sommeren 2015 utførte dessuten et maskinfirma gravearbeider på eiendommen. Da ble det avdekket store vannmengder også under den innredede underetasjen. Det måtte installeres lensepumper, som gikk i 24 timer for å få fjernet alt vannet.

I lagmannsretten vant kjøperne delvis gjennom, og fikk 450.000 kroner i erstatning av et opprinnelig krav på nærmere én million kroner.

— Omfanget og årsakene til fuktskadene er av en slik karakter at det utvilsomt er utenfor det kjøperne måtte være forberedt på, skriver lagmannsretten i sin dom.

Kjøpernes takstmann sa i lagmannsretten at han aldri hadde sett så omfattende fukt- og muggskader i et beboelsesrom. Heller ikke maskinentreprenøren hadde sett lignende tidligere.

Protector sto på sitt i lagmannsretten, men lagmannsretten mener at årsaken til fukten i underetasjen er det store bassenget med vann.

— Vannet har ført til soppdannelser og råteskader som gjør det nødvendig med total renovering, skriver lagmannsretten i sin dom.



Kjøperne har to barn, og i lengre tid kunne de ikke bruke kjelleretasjen. Hele familien måtte bo i førsteetasjen. Lagmannsretten har forståelse for familiens situasjon. I lagmannsrettssaken brukte Protector som argument at kjøperne hadde planlagt oppussingsarbeider. Men i dommen får Protector kritikk av retten.

— Kjøperne har selv og gjennom engasjerte sakkyndige nedlagt et betydelig arbeid for å imøtegå innsigelsene fra Protector, som konsekvent har avvist ethvert ansvar i saken, heter det i lagmannsrettens dom.

Kjøperne får 450.000 kroner i erstatning. Av dette skal 150.000 kroner dekke ny drenering, som kjøperne totalt har brukt 274.000 kroner på. Dessuten får kjøperne dekket 300.000 kroner for innvendige arbeider.

Eierskifteforsikringsselskapet må også betale saksomkostningene som kjøperne har hatt.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Vi hadde først en advokat som ikke forsto måten Protector jobbet på

Kjøperne er svært kritiske til hvordan eierskifteforsikringsselskapet Protector arbeider.

— Vi opplever at det er misbruk av ressurser som er helt ute av dimensjonene. Dessuten er det trakassering av oss som kjøpere som må være på kanten av det lovlige. De jobber systematisk for at kundene ikke skal få igjen noe. Vi prøvde å få til forlik tre ganger. Men de avsto tvert og kjørte på uten diskusjon, og håpet på at vi skulle gi opp.

Kjøperne mener at deres sak kunne ha vært over etter tingretten, og kanskje til og med før den kom til retten, dersom det ikke hadde vært eierskifteforsikring involvert.

— De ba oss også om å ikke rive mer der hvor det var skader. Men vi kom ingen vei før vi gjorde det. I ettertid er det helt utrolig å tenke på hvordan dette har vært.

Kjøperne mener at Protector forledet dem til å dokumentere skadene på en måte som viste seg å være feil. De reagerer også på at forsikringsselskapet ikke var innstilt på en rask reparasjon av soppskadene.

Kjøperne hadde ikke boligkjøperforsikring og brukte rettshjelpsdekningen på villaforsikringen.

— I tingretten hadde vi en advokat som ikke var god nok. Vi valgte han fordi han er advokaten til en av arbeidsgiverne våre. Men advokaten kunne ikke nok om feltet. Han forsto ikke måten Protector jobbet på.

Etter at kjøperne tapte i tingretten, var de veldig usikre på om de skulle våge å anke.

— Vi bestemte oss sikkert ti ganger for å droppe en anke. Men heldigvis kom en taksmann på banen og sa at vi måtte anke og bytte advokat.



Da vant de. Men kjøperne har ikke gjort alle utbedringene enda.

— Vi fikk ikke nok penger. Vi skulle hatt det dobbelte.

Kjøperne angrer ikke på at de gikk til sak. Men underveis var det en «helt forferdelig prosess».

— Kona gråt da det var over, sier mannen.

En av årsakene til at det opplevdes vanskelig, var takstmennene til Protector.

— Det var så tydelig at de var kjøpt og betalt. Hvordan kan de ellers komme til helt andre resultater enn andre takstmenn? spør kjøperne.

— Hva tenker dere om deres store engasjement i saken når dere nå i ettertid ser resultatet?

— Vi fikk under halvparten av det vi trengte, vi brukte masse tid og hadde tapte leieinntekter. Men ja, vi hadde ikke noe alternativ!

Selgerens opplevelser og synspunkter: — Jeg ønsket at de skulle få reparert feilene, men ikke at de skulle få en ny bolig

Selgeren synes kjøperne krevde for mye i prisavslag.

— Jeg ønsket at de skulle få reparert feilene, men ikke at de skulle få en ny bolig, sier selgeren.

Hun vedgår at saken har gått hardt innpå henne, og at det har vært veldig tøft.

— Det kjøperne fikk, var en grei sum. Men kravene var langt over grensen.

— Hva er din erfaring med eierskifteforsikringsselskapet?

— Protector ga veldig god støtte og gjorde en god jobb.

Selgeren sier at regress aldri var et tema fra forsikringsselskapets side.

— De sa hele tiden at jeg er uskyldig i dette. De forsikret meg om at jeg ikke risikerte noe økonomisk.



20 Oslo tingrett 20. oktober 2015

Sak: Stokkmaur i boligen

Krav: xx kr

Tilkjent erstatning: 752.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Betale egne på 300.000 kr

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	Misfornøyd
Tilfredshet med utfall	...	Misfornøyd

Sommeren 2013 kjøpte en kvinne en tomannsbolig i Oslo av et par. I egenerklæringsskjemaet hadde selgerne krysset av for at det er eller har vært skadedyr i boligen, med følgende tilleggstekst: «Maur behandlet av spesialselskap [navn på firma]». Hverken salgsprospektet eller verditaksten inneholdt tilsvarende opplysninger. Men det skulle vise seg at selgerne hadde fått hjelp til å bli kvitt stokkmaur i to år før salget. To skadedyrfirma hadde vært involvert og utført ca. 15 besøk i boligen.

Et par måneder etter overtakelsen oppdaget kjøperen stokkmaurene. Det var mye maur både på kjøkkenet og i stuen, og også flyvende stokkmaur. Kjøperen fikk utarbeidet flere sakkyndige rapporter, som konkluderte med et større angrep av stokkmaur og at det vil koste ca. én million kroner å utbedre. I tillegg vil det være et verditap på ca. 1,7 millioner kroner.

De sakkyndige til kjøperen mener at selgerne ikke klarte å bekjempe stokkmaurene. Fra sommeren 2014 til høsten 2015, da saken ble behandlet i tingretten, var det ikke tegn til maur. Men kjøperens sakkyndige mener at maurproblemene med meget stor sannsynlighet vil komme tilbake dersom ikke nødvendige tiltak blir igangsatt. Den sakkyndige til eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL konkluderte motsatt, at det ikke er behov for tiltak fordi det ikke lenger er maur. Dersom det skulle bli mauraktivitet igjen, mener den sakkyndige til forsikringsselskapet at maurene kan bekjempes med åte.

Det ble oppnevnt sakkyndige av retten. De konkluderte med at full sanering, slik kjøperens sakkyndige foreslår, er «overdrevet». De mener at det kan gjøres forebyggende tiltak for 102.000 kroner, og at det er få eller ingen stokkmaur i boligen. Men de utelukker ikke at maurproblemet kan komme tilbake.

Tingretten har lagt vurderingene til de rettsoppnevnte sakkyndige til grunn, og gir kjøperen 102.000 kroner for å gjøre tiltak mot mauren. Men retten mener også at selgerne ikke har gitt nok opplysninger om stokkmaurproblemene.



— Stokkmaur har betydelig avskrekkende effekt på potensielle kjøpere og stokkmaur kan i motsetning til andre maur gjøre stor skade på en bolig. Men selgerne opplyste ikke hvilken maur det var, og de informerte heller ikke megleren om at det var stokkmaur i boligen, skriver tingretten i sin dom.

Tingretten viser også til formuleringen til selgerne i egenerklæringsskjemaet om at maurproblem er behandlet. Formuleringen kan etter rettens syn forstås som at maur ikke var et problem i det omfanget som det viste seg kort tid etter overtakelsen.

— Men det viste seg at skadedyrforkjempere hadde vært på ca. 15 besøk de siste par årene før salget, skriver tingretten.

Tingretten mener derfor at maurproblemet er en mangel (avhendingsloven § 3-7). Tingretten har vurdert om kjøpet skal heves, fordi det er usikkert om maurene kommer tilbake. Men retten har konkludert med at prisavslag er en mer adekvat reaksjon. Retten har gitt et skjønnsmessig prisavslag på 752.000 kroner. Beløpet inkluderer tiltak for 102.000 kroner og kompensasjon for verdireduksjon på 650.000 kroner. Dommen er anket til lagmannsretten av begge parter. Den kommer trolig opp for Borgarting lagmannsrett høsten 2016.

Kjøperens opplevelser og synspunkter: — Uten forsikringsselskap ble det forlik

Kjøperen bor i boligen sammen med sin sønn på syv år. Hun forteller om flyvende stokkmaur rundt seg. Men det verste har vært forsikringsselskapets forslag om å legge ut åte.

— Man kan ikke ha et hjem hvor man hvert år legger ut åte. Det forslaget viser at forsikringsselskapet har en totalt manglende forståelse for vår situasjon.

Kjøperen er også kritisk til dagens ordning om at selgerne frarådes å snakke med kjøperne.

— For meg er det viktig å få vite alt om forhistorien. Men den eneste gangen jeg har fått snakke litt med selgerne, var i tingretten.

Kjøperen er svært kritisk til dagens ordning med eierskifteforsikringer.

— Det blir mye mer konflikt drivende med slike forsikringer og advokater. Jeg får en profesjonell motpart som tjener på å gjøre saken dyr for oss, og som skremmer oss kjøpere. Deres mål er at vi skal gi opp. At vi skal bli så redd hele prosessen, for det har jeg vært.

Kjøperen forteller at redselen først og fremst har vært knyttet til kostnadene. Hun hadde ikke boligkjøperforsikring og har brukt rettshjelpsdekningen. Men den har en begrensning på 100.000 kroner.

— Så langt har saken kostet meg 300.000 kroner, og av det beløpet må jeg betale 140.000 kroner selv dersom tingrettsdommen blir stående. Jeg har betalt advokaten og lukket øynene. Det har gått på bekostning av andre ting, og jeg har måttet ta opp ekstra lån.



Kjøperen er også kritisk til alle sakkyndige som involveres. Til tingretten var det flere sakkyndige både fra kjøpersiden, forsikringssiden og fra retten. I lagmannsretten blir det enda flere.

— Forsikringsselskapene krever så mye dokumentasjon, og i brev etter brev spør de om de samme tingene. Likevel benekter de ansvar og innrømmer ingenting. Selv om selgerne i min sak har visst mer enn de informerte om, nekter eierskifteforsikringsselskapet likevel.

Kjøperen i denne saken har også tidligere vært i konflikt om bolighandel.

— Den gangen hadde ikke selgerne eierskifteforsikring, og vi inngikk forlik. Det var mye lettere å komme i dialog med selger uten forsikring. Det opplevdes mye greiere.

Boligkjøper angret ikke på at hun gikk til sak.

— Nei, ikke kunne vi leve med maurene, og ikke kunne jeg solgt. Da ville jeg tapt mye penger fordi maur er avskrekkende for kjøpere. For meg var det derfor ikke noe alternativ. Men jeg angret på at jeg ikke hadde boligkjøperforsikring. Det hadde forsikret meg mot saksomkostningene.

Selgeres opplevelser og synspunkter

Selgerne sier at de gjerne skulle ha bidratt til rapporten. Men fordi saken er anket og ikke er avklart, ønsker ikke selgerne å stille opp.



21 Borgarting lagmannsrett 27. november 2015

Sak: Fuktskader og mugg på småbruk

Krav: Ca. 1.500.000 kr

Tilkjent erstatning: 0 kr

Kjøpers saksomkostninger: Betale egne på 358.000 kr

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	Fornøyd	Misfornøyd
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

Sommeren 2009 kjøpte en kvinne et småbruk i Østfold av et ektepar. Bolighuset på eiendommen besto av en hovedbygning oppført i 1910 og et tilbygg oppført i 1981. Småbruket ble i markedsføringen presentert som «idyllisk», og boligen «er løpende modernisert og oppusset frem til 2006». Det ble ikke utført tilstandsrapport, kun en verdi- og lånetakst.

Kjøperen er bosatt i Bærum og skulle bruke småbruket som fritidsbolig i sommerhalvåret. Men kort tid etter at hun sommeren 2010 kom til småbruket for det første sommeroppholdet, fikk hun betydelige helseproblemer – og etter bare et par måneder måtte hun flytte ut. Hun forsøkte igjen å bo der våren 2011, men opplevde det samme da.

Kjøperen mener at det er omfattende fuktskader. Hun brakte tvisten inn for Finansklagenemnda, som avsto hennes krav. Kjøperen krevde nesten halvannen millioner kroner i prisavslag da hun brakte saken inn for tingretten. Også der tapte hun, og hun anket videre til lagmannsretten.

Kjøperen reklamerte på tre konkrete forhold:

- * fuktskader på grunn av feil på takkonstruksjonen

- * fukt i innredet kjeller på grunn av feil bruk av dampsperre og mangler på dreneringen

- * fuktskader på grunn av fukt i krypkjeller under deler av boligen

Lagmannsretten mener at takkonstruksjonen er en mangel, mens de to andre forholdene er noe kjøperen må regne med på et eldre småbruk. Også eierskifteforsikringsselskapet Amtrust og deres skadeoppgjørsselskap NCL erkjenner at takkonstruksjonen i overgangen mellom ny og gammel del ikke er konstruert riktig. Lagmannsretten mener at takarbeidene ikke er fagmessig utført, og at dette har ført til innsig av vann bak ytterkledningen.



Kjøperen og eierskifteforsikringsselskapet er enige i at utbedringene av dette vil koste 84.000 kroner. Dette utgjør litt over 3 prosent av kjøpesummen på 2,7 millioner kroner, og er altfor lite til at det kan anses som vesentlig. Dermed tapte kjøperen også i lagmannsretten.

Kjøperen hadde boligkjøperforsikring i Help, som må betale eierskifteforsikringsselskapets saksomkostninger på 358.000 kroner for tingretten og lagmannsretten.

Kjøperens opplevelser og synspunkter: — **S**måbruket ble solgt kun med en enkel verditakst

Kjøperen hadde boligkjøperforsikring hos Help, og er misfornøyd med hjelpen.

— Jeg følte ikke at Help var min hjelper, men derimot at de var en underavdeling av motpartens forsikringsselskap. Advokaten diskuterte mot meg i stedet for å hjelpe meg med argumenter for å nå frem, hevder kjøperen. Kjøperen forteller at hun kjøpte et småbruk hun trodde var i god stand ut fra det hun hadde sett på visning og lest i salgsoppgaven.

— Jeg hadde et tidsperspektiv på ti år hvor jeg ikke trodde jeg måtte gjøre noe. Nå har det snart gått ti år, men det har ikke blitt helt som planlagt. Nå har jeg ikke vært der en eneste gang på tre år, og jeg burde egentlig solgt for lengst, sier kjøperen.

Hun blir syk av å være på småbruket.

— Den første sommeren var jeg der i to måneder, men de siste ukene sov jeg i bilen. Jeg forsøkte også i både 2011, 2012 og 2013, men det gikk ikke, forteller kjøperen.

Kjøperen kritiserer Help for at de ikke har vært på hugget i hennes sak.

— I begynnelsen fikk jeg ikke oppnevnt en advokat. Da jeg endelig fikk det, var det en ung og uerfaren som ikke gjorde en god jobb. Det virket som om de ville unngå å jobbe med saken min.

Før lagmannsrettssaken fikk hun engasjere en privat advokat, som Help i henhold til forsikringsvilkårene må betale for. Den nye advokaten var hun mye mer fornøyd med, selv om hun har tapt både i Finansklagenemnda, tingretten og lagmannsretten. Men hun angreir ikke på at hun gikk til sak.

— Det jeg derimot angreir på, er at jeg kjøpte det småbruket.

Hun forteller at det er behov for utbedringer for totalt 1,3 millioner kroner.

— Når det er gjort, får jeg nok solgt småbruket. Men jeg kommer til å tape mange penger.

Det gamle småbruket ble solgt kun med en enkel verditakst. Kjøperen synes dagens ordning er for dårlig.

— Ingen bør få selge uten grundige boligsalgsrapporter. Boligens tilstand må dokumenteres.



Selgernes opplevelser og synspunkter: — Vi merket ikke noe til hverken fukt eller sopp

Selgerne forteller at også for dem har saken vært en stor påkjenning.

— Det kom mange beskyldninger mot oss fra kjøpersiden som gjorde at vi ble redde for regress fra forsikringsselskapet vårt. Men heldigvis har ikke det skjedd, forteller selgerne.

De bodde på småbruket i 30 år og har ikke merket noe til hverken fukt eller sopp.

— Egentlig er det rart vi ikke merket noe. Men vi gjorde ikke det, heller ikke da vi flyttet ut og tømte boligen. Vi trodde den var i god stand, og at vi hadde opplyst om alt som var.

Selgerne synes at det er trist at kjøperen ikke greier å oppholde seg på småbruket.

— Men når hun reagerer slik hun gjør på fukt, burde hun gått gjennom boligen med en fagperson før hun kjøpte.

De hadde kun verditakst og ikke en grundig tilstandsrapport ved salget.

— Vi regnet med at eiendomsmegleren valgte riktig, og at han hadde foreslått tilstandsrapport dersom det var behov for det. Det er mulig vi vil ha tilstandsrapport dersom vi skal selge senere. Men det er jo avhengig av kostnaden også, sier de.

Selgerne reagerer på alle kravene fra kjøperen og at hennes advokater kjørte på mot dem under rettssakene. De er derimot veldig fornøyde med eierskifteforsikringsselskapet Amtrust.

— Vi er glade for at vi hadde forsikring. De gjorde jobben sin, og vi vet ikke hva vi skulle gjort uten dem.



22 Oslo tingrett 12. februar 2016

Sak: Elektrisk anlegg, råte, feil på tak, drenering etc.

Krav: 3.000.000–4.000.000 kr

Tilkjent erstatning: 1.500.000 kr

Kjøpers saksomkostninger: Betale egne

	Selger	Kjøper
Forsikring?	Ja	Ja
Tilfredshet med forsikring	–	Misfornøyd
Tilfredshet med utfall	–	Misfornøyd

Denne saken er plukket den ut i motsetning til de øvrige 21 sakene, som er tilfeldig valgt. Brita og hennes sønn Jack har sagt ja til å bli omtalt i rapporten. Men de ønsker ikke at deres etternavn blir brukt, eller at adressen på deres bolig blir oppgitt.

Sommeren 2011 kjøpte Brita på 73 år en enebolig i Oslo av en mann. Boligen er en ombygget og utbygget tidligere portnerbolig, hvor kvinnen skulle bo sammen med sin sønn Jack. Prisantydningen var 7,4 millioner kroner, men etter budkamp fikk kvinnen og sønnen tilslaget på 7,6 millioner kroner. Selgeren har eierskifteforsikring i Protector, mens kjøperne har boligkjøperforsikring hos Help. Fra september 2012 til mars 2014 sendte kjøperne en rekke reklamasjoner om forskjellige feil og mangler på boligen.

Det ble reklamert på feil ved det elektriske anlegget, vann- og råteskader, feil legging av yttertak, sprekker i betongen i kjelleren samt mangelfull drenering og jording rundt boligen. Kjøperne, deres forsikringsselskap og motpartens eierskifteforsikringsselskap innhentet til sammen åtte sakkyndige rapporter. I tillegg ble det lagt frem flere pristilbud for utbedringer. Protector avviste alle krav.

Etter hvert engasjerte kjøperne et gravefirma for å utbedre dreneringen og lage en trapp. Den 15. mars 2014 tok klagesaken en dramatisk vending. Kjøperne oppdaget plutselig at en av veggene på huset bulte innover, og det ble satt i gang strakstiltak, slik at huset ikke skulle kollapse. Senere har det blitt dokumentert at gravefirmaet brukte en altfor tung gravemaskin til arbeidene. Huset tålte rett og slett ikke tyngden av gravemaskinen. Kjøperne reklamerte på skadene. Gravefirmaet hadde ansvarsforsikring i Protector, tilfeldigvis det



samme selskapet som sto for eierskifteforsikringen. Dermed var Protector innblandet i saken gjennom nok en forsikring.

Slemdal

En spennende enebolig i populært og barnevennlig område på Slemdal. Boligen ligger sydvestvent med skjermet hage. Dette er opprinnelig en portnerbolig bygget i 1956, men boligen er vesentlig påbygget og ombygget i 1981. Oppgraderinger og modernisering må påregnes, men dette er en flott bolig med stort potensial.

Slik ble boligen presentert av eiendomsmegleren fra Krogsveen ved salget i 2011. Dette er teksten som innledet prospektet. Kjøperne er ikke enige i at boligen er «flott».

Kjøperne var dessuten misfornøyde med hjelpen de fikk av boligkjøperforsikringsselskapet Help, og de engasjerte i stedet en advokat de selv valgte, og som Help i henhold til forsikringsvilkårene må betale for. Brita og Jack engasjerte Ola Fæhn, en av landets mest kjente og erfarne advokater på feltet. Ola Fæhn har i nesten 20 år drevet advokatfirmaet Forbrukeradvokaten.

I januar 2016 ble saken behandlet over tre dager i Oslo tingrett. Kjøperne mener at de har hatt utgifter som følge av feilene og manglene på til sammen tre–fire millioner kroner. Mesteparten av dette ønsker de å få erstattet. I retten ble det ført ni vitner, og det ble gjennomført en lang og omfattende befaring i boligen. På grunn av feilene og manglene samt en samtidig oppussing har kjøperne i lengre tid kun hatt tilgang til et bad, kjøkken og to små rom. Resten av boligen står avstengt.

I retten vedgikk Protector at det er feil og mangler som skal erstattes, og de har også erkjent ansvar for skadene som oppsto under gravearbeidene vinteren 2014. Men partene er sterkt uenige om omfanget. Retten ga kjøperne et prisavslag på totalt 615.000 kroner, som utgjør 340.000 kroner for reparasjon av det elektriske anlegget og 275.000 kroner for reparasjon av taket. Kjøperne får også erstatning på 907.000 kroner. Av dette er 610.000 kroner for skadene under gravearbeidene.

Takstmannen til eierskifteforsikringsselskapet mente at erstatningssummen burde være 555.000 kroner, mens takstmannen til kjøperne mente at erstatningssummen burde være nesten dobbelt så høy, 1,06 millioner kroner. Retten har trukket i erstatningsbeløpet blant annet fordi den mener at kjøperne har gjort utbedringsarbeidene på en irrasjonell måte.

Resten av erstatningsbeløpet er for sakkyndig hjelp og for utgifter til lagring av innbo og hotellopphold. Kjøperne har også fått et mindre beløp som erstatning for at de i lengre tid har bodd på to små rom og kjøkken. Begge parter må dekke sine egne saksomkostninger.



Brita og Jack (t.v.) møter Protector's sakkyndige, far Ole Sander Espegard (t.h.) og sønn Tormod Espegard, på den rettslige befaringen i boligen. (Foto: Geir Rød.)

Protector møter i tingretten med advokat Stian Bones samt Pål Pedersen, som er fast ansatt byggmester i Protector. Tingretten viser til at kjøperne har kjøpt en bolig fra 1956 med et påbygg fra 1981. På en så gammel bolig må kjøperne forvente feil og avvik, og det må påregnes oppgraderinger og moderniseringer, mener retten. Retten viser blant annet til at dreneringen var 33 år gammel. Kjøperne har også reklamert på feil i bærekonstruksjonen på tilbygget fra 1981. Men også her viser retten til at konstruksjonen har stått i over 30 år uten at det er påvist noen konsekvenser, selv om løsningen ifølge retten «ikke er optimal». Retten mener imidlertid at boligen var i vesentlig dårligere stand enn kjøperne hadde grunn til å regne med. I sitt egenerklæringsskjema har selgeren opplyst at han ikke kjente til at det har vært utført ufaglært arbeid på det elektriske anlegget. Men i retten ble det dokumentert alvorlige avvik og at deler av arbeidene med det elektriske anlegget er gjort av ufaglærte.

— Det er flere farlige feil og en alvorlighetsgrad som viser total mangel på kunnskap om el- og brannsikkerhet. Det er brannfare, og noen av stikkontaktene er livsfarlige å bruke, skriver en elektrokontrollør i sin rapport.

«Det er tuklet med det elektriske anlegget på en hobbyaktig måte.»

Et elektrikerfirma omtaler feilene og manglene som «meget brannfarlige og berøringsfarlig», og mener at reparasjon snarest bør utføres. En tredje elektrokontrollør som har vært på befaring, skriver i sin rapport at «det er tuklet med det elektriske anlegget på en hobbyaktig måte».

— På grunn av omfanget og alvorligheten mener retten det er sannsynliggjort at selgeren har gitt mangelfulle og uriktige opplysninger, konkluderer tingretten i sin dom.

I verditaksten som ble utført til salget, ble det opplyst at det ble lagt nytt takbelegg på taket i 2007, fire år før salget. Selgeren fortalte at det ble lagt av ufaglærte, og i retten forklarte han at han og hans to sønner la shingelen oppå den gamle shingelen. Dermed oppsto det lekkasje, ifølge skaderapporten til en av takstmennene som har vært engasjert. En annen sakkyndigrapport konkluderer med at takkonstruksjonen på tilbygget er feilkonstruert med tanke på utlufting, og at dette har ført til kondensskader.

— Taktekingen er ufagmessig utført og bør utbedres, heter det i rapporten.



Tingretten legger til grunn at betydelige mangler har ført til fukt, mugg og råte, som må utbedres.

Tingretten har vurdert om kjøperne skal få tilkjent

Brita og hennes advokat Ola Fæhn. I midten: Dommerfullmektig Lena Skjold Rafoss. Til høyre: Protector's byggmester Pål Pedersen. (Foto: Geir Røed.)

saksomkostningene. Men de har konkludert med at de ikke skal få dette, blant annet fordi kjøperne i forkant av rettssaken ikke har vært villige til å inngå en minnelig løsning.

To uker etter tingrettsdommen ble anken levert inn til lagmannsretten. Når saken kommer opp, er ikke avklart.

Vi har ønsket å snakke med advokat Stian Bones i Protector, som førte saken for forsikringsselskapet, og med boligselgeren, som har flyttet til utlandet. Vi sendte derfor flere e-poster til Bones (se over), som aldri ble besvart.

Forbrukerrådet har heller ikke fått kontakt med selgeren, som har flyttet utenlands. Hans forsikringsselskap hevder å ha spurt ham om å stille opp. Men de opplyser at han ikke ønsker det. De ønsker ikke å gi oss hans kontaktinformasjon, slik at vi kan spørre selv.

Kjøpernes opplevelser og synspunkter: — Det er dokumentert at selger har løyet og spekulert, likevel går han fri

— Prospektet var så skinnende og fint. Og ved overtakelsen sa selgeren til oss at vi kunne finne et og annet støvkorn. Men det stemte ikke. Vi har kjørt bort mange containere med støvkorn, sier Brita. Hun forteller at den ene veggen holdt på å kollapse.

— Da kunne det gått liv tapt.

En annen fare er det elektriske anlegget. Brita forteller om hvordan det er å bo i en bolig hvor sakkyndige sier at det er livsfarlig å bruke stikkontaktene.

— Jeg bruker hele pensjonisttilværelsen på denne saken. Pengene går bare én vei: ut av kontoene våre. Vi spiser fiskeboller og drikker te. På fire år har vi ikke gjort *noe* hyggelig. Dette bygget har blitt fulltidsjobben vår. Brita kaller ikke boligen for hjemmet. Bare bygget.

Kjøperne er svært kritiske til den hjelpen de fikk av boligkjøperforsikringsselskapet Help.

— De har vært som en motpart mot oss. De ville gjøre saken så liten som mulig og ikke finne flere feil, sier kjøperne.

Kjøperne fikk byttet ut Help-advokaten med en advokat de selv valgte, og som Help betaler for.

— Blant annet opplevde vi at en av takstmennene som Help sendte, hadde en annen agenda enn å avdekke feil og sørge for at det elektriske anlegget ble nøye gjennomgått. Da vi senere også fikk vite at denne takstmannen er i nær familie med to av motpartens takstmenn, ble vi sjokkerte, forteller kjøperne.

Men kjøperne fikk ikke medhold i alle kravene i tingretten, og de er misfornøyde både med dommen og med at domstolen har lagt for mye vekt på de sakkyndige til Protector.

— Dommerfullmektigen har ikke hatt nok kunnskaper til å dømme riktig. Hun har hørt for mye på de andre sakkyndige.

Brita og Jack mener også at det er et problem at dommeren ikke har kunnskaper om temaet, og at hun har hørt for mye på de sakkyndige til Protector.

— Det er lagt for lite vekt på at de sakkyndige har uheldige bindinger til Protector. Og mange viktige bevis og vitneutsagn er utelatt, sier Jack.

— Jeg føler at dommen nesten er det største overgrepet i denne saken, sier sønnen i huset.

— Vi trodde domstolen skulle komme til et annet resultat. Vi har dokumentert at selgeren av boligen har gitt uriktige opplysninger, at han har løyet og spekulert. Likevel slipper han unna. Han blir ikke straffet for at han har solgt oss et elektrisk anlegg som sakkyndige mener er farlig. Det skal ikke være slik i Norge.



Forbrukerrådet var til stede på rettsbefaring i huset. Kjøperne er representert ved takstmann Pål Sandli, mens hele tre takstmenn fra Protector er til stede. De tre er Pål Pedersen, som fulgte saken også dagen før, samt sønn Tormod Espegard og far Ole Sander Espegard. De er henholdsvis byggmester og takserer, og elektroinstallatør og elektrotakstmann. Far og sønn Espegard har mange eierskifteoppdrag og er kjent i bransjen.



Når det ikke var nok med vanlig fuktsperreplast, ble det under den forrige eierens tid brukt en rød plastikkpose fra Kastrup. Disse bildene var hengt opp under befaringen, og viser hvordan det så ut bak panelet. (Foto: Geir Røed.)

Konklusjon Elektro

Deler av elanlegget ser ut til å være utført av ufaglærte innen elektrofaget.

Dette begrunnes med til flere farlige feil og en alvorlighetsgrad på noen av avvikene som viser totalt mangel på kunnskap om el – og brann sikkerhet.

Spesielt er avvikene i forbindelse med downlightsinstallasjonene og manglende jording av stikkontakter utvendig og innvendig av alvorlig karakter. Både på kjøkken, utvendig og i bad er alvorlighetsgraden på TG 3 nivå.

Dette innebærer brannfare ved fortsatt bruk, uten at tiltak iverksettes, og noen stikkontakter representerer livsfare ved fortsatt bruk. Se avviksspesifikasjon for utredene tekst og sted for avvik. Se forskriftsordlyd sist i rapporten under hjemmelshenvisninger i tillegg til paragrafhenvisning i avviksspesifiseringen.

Avvikene ligger samlet som TG 3 når det gjelder de alvorligste. Dette fordi de representerer konkret brannfare og fare for strømgjennomgang.

Her er konklusjonen til kjøpernes elektrotakstmann i hans rapport fra 2012. Han konkluderer med brannfare. Fire år senere bor kjøperne fortsatt i det brannfarlige huset.

Boligkjøpere angriper Protector og NCLs takstmenn:

- Rene bestillingsverk



Boligkjøpere som ligger i strid med eierskifteselskapene Protector og NCL, retter nå skytset mot selskapenes takstmenn, hvor enkelte kan bli tildelt flere titalls oppdrag på et år. Advokat Glenn Ulrik Halvorsen, som representerer mange boligkjøpere, kaller disse takstene for “rene bestillingsverk”.

Takstmenn som får flere titalls oppdrag i året for eierskifteforsikringsselskaper, og takstmenn som slipper å følge takstorganisasjonenes etiske regelverk fordi de velger ikke å være sertifiserte, gjør nå at frontene mellom norske boligkjøpere og eierskifteforsikringsselskapene skjerpes ytterligere.

– Vi anbefaler våre klienter ikke å la

eierskifteforsikringsselskapenes takstmenn få komme på befaring. De lager rene bestillingsverk som siden legges frem i retten, uten at det klargjøres at dette er fagkyndige med tette bånd til eierskifteforsikringsselskapene, og som ikke er uavhengige godkjente takstmenn, sier advokat Glenn Ulrik Halvorsen i Oslo Advokatkontor, og legger til:

– Hvis Protector Forsikring eller Norwegian Claims Link (NCL) ikke mener det holder med taksten som kjøper har lagt frem fra en faktisk uavhengig og godkjent takstmann, får eierskifteforsikringsselskapene overlate til kjøper å hente inn nok en uavhengig takst.

Halvorsen har en relativt fersk avgjørelse i Høyesterett i ryggen når han



STRIDENS KJERNE: Boligkjøper Margareth Lindstrøm (t.h.) peker og forklarer for tingrettsdommer, advokater og en hel gruppe av sakkyndige vitner i hennes sak mot boligselger og Protector Forsikring. Den omstridte boligen ses i bakgrunnen. Protectors advokat krevde at dommeren nektet Kapital å ta bilder på selve rettsbefaringen inne i huset. FOTO: PEDER GJERSØE

anbefaler sine klienter ikke å slippe Protector og NCLs innleide takstmenn inn i boligene deres lenger.

Et spill for de innvidde

Det å skulle møte et forsikringsselskap som representerer en boligselger, er ikke som å skulle møte et vanlig forsikringsselskap. Dette virker det som om mange boligkjøpere ikke for-



SI NEI! Advokat Glenn Ulrik Halvorsen anklager Protector og NCLs innleide takstmenn for å lage rene bestillingsverk for eierskifteforsikringsselskapene. Her med klienten Margareth Lindstrøm, som inngikk forlik med Protector under tingrettsbehandlingen. FOTO: PEDER GJERSØE

står. For det boligkjøperen møter er advokater som slåss, med avhendingsloven i hånden, for å unngå helt eller i alle fall minimere noen utbetalinger.

Eierskifteforsikringsselskapene får inn tusenvis av krav fra boligkjøpere hvert år, noen høyst reelle, andre ubegrunnede, og de må åpenbart spille hardt dersom de skal overleve i denne helt spesielle businessen. De krever at boligkjøper dokumenterer alle skader og mangler før de vil i det hele tatt vil tenke på å ta stilling til et krav, og deretter hyrer de likevel alltid inn andre takstmenn til å ettergå det kjøpers takstmann har funnet.

– Hvis du skulle solgt boligen din, og så kommer kjøperen etter et halvt år og sier at badet var i dårlig forfatning og at han skal ha igjen 200.000 kroner, fordi det sier hans takstmann, hadde du da sagt “værsågod, her har du 200.000”? Du hadde ikke sagt det. Du hadde vel sagt at det der vil du se nøye på, og så komme tilbake til, kommenterer NCLs administrerende direktør Jørn Gisvold.

– Så hadde du helt sikkert undersøkt så godt du kunne selv, og sannsynligvis engasjert en egen teknisk kyndig som hadde sett på om dette kan stemme. Det er nøyaktig det samme vi gjør, sier Gisvold.

Nær 1.200 boligkjøpere som har organisert seg i Facebook-gruppen Boligsvindel.no, mener likevel at eierskifteselskapene ikke bare spiller hardt mot dem, men direkte unfair. Mens kritikken tidligere mye gikk på at Protector og NCL angivelig haler ut tiden og tretrer ut de som melder inn krav, så retter boligkjøperne nå skytset i stadig større grad mot takstmennene som eierskifteforsikringsselskapene bruker.

Hageland i skuddlinjen

Særlig én takstmann angripes av noen boligkjøpere på Østlandet som alle er i strid med eierskifteforsikringsselskapet Protector: Byggmester Rolf Hageland fra Larvik. Han hadde, ifølge tall Kapital har fått ut fra Protector, så mange som 95 oppdrag i årene 2013 og 2014 for dette ene forsikringsselskapet. Det utgjør knappe seks prosent av alle Protectors vel 1650 takstopppdrag i perioden. Hageland blir av flere boligkjøpere som har kontaktet Kapital beskyldt for å komme med helt urealistisk lave anslag på skader, og han er endog blitt politianmeldt av to boligkjøpere. Saken er imidlertid blitt henlagt, først av lokalt politikammer i Larvik og så av statsadvokaten.

Hageland selv mener derimot at han er helt uavhengig av Protector, og sier at kun 4,75 prosent av hans omsetning de siste tre årene stammer fra forsikringsselskapet. Ifølge Hageland har han i snitt fått 10.700 kroner pr. oppdrag fra Protector. Dersom vi bare ser på året 2013, blir imidlertid tallene klart større. Om vi tar utgangspunkt i Hagelands egne opplysninger om snitthonorar, utgjorde de 53 oppdragene i 2013 ca. åtte prosent, knappe 600.000 kroner, av all omsetning i hans byggmesterselskap Rolf Hageland AS som var på 7,3 millioner kroner det året. Hvor mye honorarene fra Protector utgjorde av hans takseringsrelaterte omsetning er imidlertid ikke kjent. Etter først å ha opplyst til Kapital om både presenter og snitthonorarer i forbindelse med at han skulle vitne i en rettssak i Tønsberg nylig, har Hageland siden ikke ønsket å bruke tid på å utdype de økonomiske forholdene. Han gjør det uansett ►



GAMLE "KJENTE": Advokat Sindre Stave (i midten) fra Protector Forsikring, har hatt byggmester Rolf Hageland (t.h.) og el-installatør og autorisert takstmann Gjermund Soland fra M-TEK i vitneboksen før.

FOTO: PEDER GJERSØE

svært godt økonomisk, med utbytter på til sammen tre millioner kroner etter regnskapsårene 2012 og 2013.

Hageland avviser helt at han leverer noen bestillingsverk til Protector:

– Ja, jeg har blitt anmeldt, og dette er selvfølgelig henlagt. Den som anmeldte har klaget på henleggelsen, og den er derfor henlagt på nytt. Jeg ble svært overrasket og skuffet da jeg hørte at jeg var anmeldt. Det er ikke hyggelig å bli anmeldt helt uten grunn, skriver Hageland i en epost til Kapital.

- Takstmennens ansvar

Ifølge Protector er det helt opp til den enkelte takstmann å opplyse om sitt forhold til eierskifteforsikringsselskapet når vedkommende vitner i retten.

– Det er viktig å presisere at eksterne takstmenn selv har ansvar for å vurdere sin uavhengighet. Vi har ikke tilgang til en takstmanns øvrige oppdrag og omsetning, skriver direktør for eierskifteforsikring i Protector, Merete Christensen Bernau, i en epost til Kapital.

– Vi forventer at takstmenn og andre følger lover og regler som gjelder for sin bransje og forholder seg til dette. Generelt sett er Norge et lite land, og det er begrensede takstressurser. Særlig innenfor et komplisert område som skadetaksering, som tidvis også krever spesialkompetanse. Enkelte dyktige takstmenn vil derfor benyttes oftere enn andre, skriver hun videre.

Hageland er ikke alene om å ha mange oppdrag for eierskifteforsikrings-

selskapene. Norwegian Claims Link bestilte drøyt 850 takstopppdrag i fjor, og benyttet til sammen 67 takstmenn for å gjøre disse oppdragene. Om disse takstmennene hadde fått like mange oppdrag, ville det blitt 13 oppdrag på hver.

En takstmann hadde imidlertid hele 32 oppdrag. Det var den unge takstmannen Sondre Hansson som jobber i selskapet BTE Consult, som er eid av hans svigerfar Trond Eriksen. Sistnevnte er tidligere NCL-ansatt, og har drevet med skadetakst i en årrekke. Overfor Kapital beskriver Eriksen seg som en mentor for svigersønnen, som tross alle oppdragene ennå ikke er blitt sertifisert, men som nå er i ferd med å bli det.

NCL gav i fjor også flere oppdrag til en takstmann som er ansatt hos konkurrenten Protector. Den erfarne takstmannen Per Østern fikk i fjor 12 oppdrag av NCL, som Østern da tok som frittstående takstmann ved siden av jobben som ansatt takstmann i Protector.

NCLs administrerende direktør Gisvold sier til Kapital at "det overrasker meg veldig om han var ansatt i Protector mens vi brukte ham". Og skal sjekke ut dette.

Men hos Protector synes man det er uproblematisk:

– Per jobbet en periode deltid og tok andre oppdrag ved siden av. Det har aldri blitt lagt skjul på at de jobber her selvfølgelig. Det vi er opptatt av er deres faglige kvalitet, noe vi mener er svært god, heter det i en epost fra Bernau.

Flys landet rundt

Protector gir også mange oppdrag til en annen ung takstmann. Protector-takstmannen Per Østerns sønn Knut Andreas Østern fikk i 2014 så mye som 40 takstopppdrag. Ifølge Protector var dette først gjennom selskapet CM Forvaltning i Horten og så gjennom Knut Andreas Østerns eget selskap kalt BT Consulting. Dette siste selskapet ble opprettet så sent som i mai i fjor, men fikk ifølge Protectors egne tall likevel 28 oppdrag av dem på bare knappe åtte måneder.

Enkelte takstmenn Protector og NCL benytter, må åpenbart være veldig dyktige. For faktisk flyr både Protector og NCL utvalgte takstmenn (og byggmestere skal det vise seg) over hele landet for å foreta befaringer, skrive rapporter og, i enkelte tilfeller, legge inn pristilbud.

– Mindre steder har få takstmenn, og det er ikke alltid mulighet til å få disse til å befare eller skrive rapport så raskt som vi krever. I tillegg kan det være behov for at forholdene vurderes av takstmenn som ikke er knyttet til stedet eller de involverte partene for å sikre en mest mulig uavhengig vurdering. Dette vil være i alle parter sin interesse, heter det fra Bernau.

Advokatene på boligkjøpernes side er imidlertid ikke like overbeviste om at det kun er god kompetanse blant eierskifteselskapenes prefererte takstmenn, og ditto manglende kompetanse blant lokale takstmenn, som er årsaken til at noen flys landet rundt.

- Det er klart det lønner seg å bruke 20.000 kroner på å fly en av deres faste takstmenn i Vestfold til Finnmark, der- som vedkommende får pratet ned taksten 200.000 kroner i en retts- sak, sier advokat Jørn Eikanger, som har spesia- lisert seg på eierskiftetvister i Finnmark.

Dropper sertifisering

Hverken den svært erfarne byggmes- teren Hageland eller overraskende mange andre av takstmennene Protector og NCL benytter seg av er certi- fiserte takstmenn i noen av de tre organisasjonene som nå utsteder ser- tifikering for takstmenn. Det er i første rekke Norges Takseringsforbund (NTF) og NITO Takst, mens det nå nylig også har meldt seg på banen en konkurrerende organisasjon med nav- net Byggmesternes Takseringsfor- bund. Tittelen "takstmann" er ikke en beskyttet tittel. Alle som vil kan i prin- sippet kalle seg det. Men de som er sertifisert av NTF eller NITO må opp- fylle visse faglige krav, typisk minimum mesterbrev eller bygningsingeniør, og de har et etisk regelverk å forholde seg til. De etiske reglene krever blant annet at en sertifisert takstmann opp- lyser i alle takster og rapporter hvor- vidt han er uavhengig eller ikke av oppdragsgiver. Takstmenn som ikke er sertifiserte er imidlertid ikke bun- det av disse organisasjonenes etiske regelverk. Takstmennene som ikke er sertifiserte står også fritt til å legge inn pristilbud istedenfor takst, noe de som er sertifiserte takstmenn ikke kan gjøre. Takstmennene som har valgt ikke å være sertifiserte, kaller derfor typisk sine rapporter ikke for takster, men heller for "skaderapport" eller "befaringsrapport".

Eierskifteselskapene:

- ✓ Benytter takstmenn som ikke er sertifiserte
- ✓ Noen takstmenn får ti-talls oppdrag
- ✓ Overhyppighet av takstmenn fra kirkesamfunnet Smiths Venner

Selv mener Hageland at et pristilbud fra ham er bedre enn en takst. Dette fordi Hageland mener en takst ikke er forpliktende, og fordi han mener en takstmann kan være en person uten håndverksmessig bakgrunn.

- Et pristilbud er bindende. En takst- mann kan bare forsvinne, sa Hageland da Kapital snakket med ham under en rettsak i Tønsberg nylig, der Hageland var sakkyndig vitne for Protector.

Også i Protector og hos konkurren- ten NCL forsvarer de at de takstmen- nene de leier inn legger frem pristilbud fremfor rene takster, noe disse takst- mennene ikke kunne gjort dersom de fulgte takstmannorganisasjonenes etiske regler.

- Ikke bestilt som takstmann

I tillegg til at en rekke av takstmen- nene ikke er sertifiserte og dermed står friere i forhold til takstorganisa- sjonenes etiske regelverk, så kan de som faktisk er sertifiserte likevel bli gitt mandater av eierskifteforsikrings- selskapene som gjør at de ikke opptre som sertifiserte takstmenn når de

møter som sakkyndig vitne i en retts- sal. Istedenfor opptre de akkurat der og da i retten som byggmester, rørleg- ger eller elektroinstallatør.

I den nylig avholdte rettsaken i Tønsberg der Kapital satt på tilhører- benken, kom det frem et finurlig eksem- pel på det. Som svar på taksten som kjøperen Margareth Lindstrøm hadde hentet inn fra en sertifisert elektro- takstmann, hadde Protector engasjert det landsdekkende selskapet M-TEK, som driver med elektrotekniske måle- tjenester. Det sakkyndige vitnet Gjer- mund Søland fra M-TEK er autorisert el-installatør og sertifisert takstmann gjennom Norges Takseringsforbund. Av 28 ansatte er Søland faktisk den eneste av M-TEKs ansatte som er sertifisert medlem av Norges Takseringsforbund. En ansatt med sertifisering er nok til at selskapet M-TEK kan være autorisert medlem av NTF. På rapporten M-TEK hadde laget i denne saken, lyste også Norges Takseringsforbunds røde logo på forsiden, med påskriften "medlem" rett under. Men da M-TEKs ene certi- fiserte takstmann opptrådte i retten i Tønsberg akkurat denne dagen, var han der ikke som sertifisert takstmann, men kun som el-installatør. Dette altså på grunn av Protectors mandat til M-TEK.

Og fordi M-TEKs mann Søland i akkurat denne sammenhengen hadde et mandat som el-installatør, kunne M-TEK dermed også presentere sin "reklamasjonsrapport" som et pristil- bud og ikke en takst. Pristilbudet ble gitt gjennom en samarbeidende uav- hengig tredjepart, Drammen-selskapet El-Total, som skulle utføre selve jobben - til noen titusener kroner mindre enn hva kjøpers takstmann hadde angitt.

- I denne saken er vi ikke bestilt ►

Reklamasjonsrapport

Fra sak:86739



M-TEK AS har samarbeid med utførende el-installasjonsbedrift, som vil kunne utføre arbeidene som beskrevet i denne rapporten. Kalkylen ovenfor kan derfor betraktes som et tilbud, gjeldende i 6mnd fra dags dato. Reise fra Drammen samt opphold vil komme som tillegg. Det tas forbehold om eventuelle skjulte forhold som ikke ble oppdaget ved undertegnades befaring, og som eventuelt vil innvirke på omfanget av nødvendige utbedringer.

Drammen 19.03.2014

- IKKE EL-TAKST DEL 1: Selskapet M-TEK er autorisert medlem av Norges Takseringsforbund, noe som går klart frem av forsiden av reklamasjonsrapporten i saken til Margareth Lindstrøm i Tønsberg. Men når den ene av 28 ansatte i M-TEK som er sertifisert takstmann vitnet i tingrettsak nylig, så var likevel ikke mandatet fra Protector å avgi en el-takst. "I denne saken er vi ikke bestilt som el-takstmann," forteller M-TEK til Kapital.

- IKKE EL-TAKST DEL 2: Siden M-TEK ikke var en- gasjert som el-takstmann av Protector, følte de seg ikke bundet av Nor- ges Takseringsforbunds etiske regler. M-TEK avga derfor et pristilbud.



M-TEK AS - 27 års erfaring innen elektrotekniske måltjenester



DROPPET INTERVJU: Sverre Bjerkeli er administrerende direktør, og sjette største aksjonær, i Protector Forsikring. Han droppet et avtalt intervju med Kapital etter å ha fått oversendt en rekke spørsmål, og sendte isteden sin direktør for eierskifte, Merete Christensen Bernau, ut for besvare alle spørsmål pr. epost.

FOTO: IVÁN KVERME OG FLICKR

som el-takstmann, vi har ikke rapportert som el-takstmann og heller ikke fakturert som el-takstmann. Men vi har mangeårig kompetanse innen elektro, og er en sertifisert elektroinstallatør. I reklamasjonsrapporten fremkommer en beskrivelse av løsning, og et overslag som estimerer kostnader. For å bekrefte at vi anser løsning og kostnadsoverslag som realistisk, bekrefter vi at vi kjenner til et selskap som kan utføre i henhold til overslaget, skriver M-TEKs administrerende direktør Jon Sigurd Johansen i en epost til Kapital.

Onkelen neste vitne

På spørsmål fra kjøpers advokat, den samme Glenn Ulrik Halvorsen som anbefaler klientene ikke å slippe inn Protector's sakkyndige lenger, kunne Sølund fortelle at M-TEK har mellom 10 og 30 slike oppdrag i året for Protector. Selskapet El-Total som var hyret inn for å gjøre jobben som uavhengig tredjepart, viser seg være eid av Sølunds onkel Ole Sander Espesgard, som selv tidligere var medeier i M-TEK. Om noen av Kapitals lesere skulle mene dette er litt tette forhold, så synes åpenbart ikke hverken Sølund eller hans onkel det. Men mer om slektsforhold senere.

På spørsmål fra Kapital i en av pausene kunne Espesgard, som også var innkalt som sakkyndig vitne, fortelle at også han tar takstoppdrag fra Protector, i tillegg til å jobbe som el-installatør. Han husket ikke nøyaktig antall, men mente det var rundt 20 i året.

Espesgard dannet i 2002, sammen med sin bror Svein, som i dag eier M-TEK, selskapet Bygg og Våtromsentreren i Drammen. Det er et sel-

skap som har stått svært, svært sentralt i mange konflikter mellom boligkjøpere og boligselgere når det gjelder mangler ved, og utbedringer av, bad.

Dette selskapet var det første som gikk god for det som kalles "lokal utbedring", i praksis at problemer rundt et sluk kan løses ved tiltak der, istedenfor å rive hele badet og bygge et nytt. Denne metoden er sterkt omstridt blant både takstmenn og rørleggere, men like sterkt applaudert av eierskifteforsikringsselskapene.

– Dersom du har kjøpt et gammelt bad, vil selger aldri være ansvarlig for å dekke kostnader til et nytt. Derfor er det viktig at takstmenn ikke forventningsstyrer i retning av et nytt bad og

- Det er viktig at takstmenn ikke forventningsstyrer i retning av et nytt bad.

Direktør Merete Christensen Bernau, Protector

anslår kostnader for full oppussing. Domstolene sier at selger er ansvarlig for rimeligste utbedring. Dersom et gulv kan utbedres ved å skifte sluket, kan det ikke forventes et nytt badegulv, skriver Bernau i Protector.

Espesgard har også klare meninger om takstmenn som ikke godtar lokale utbedringer:

– Når enkelte såkalte takstmenn takserer en mangel på deler av et gammelt el-anlegg på en bolig, til 3–4 ganger hva en ny installasjon i hele boligen vil koste, så er det ikke så rart at forsikringsselskaper som for eksempel, Gjensidige, IF,

Sp.b1, Help, Crawford, Protector, NCL, Legal 24, med flere, velger personer og firmaer med de riktige kvalifikasjoner, som lager rapporter, med løsninger som er gjennomførbare, til en riktig pris, skriver Espesgard i en epost til Kapital.

Advokat Halvorsen på boligkjøpersiden har et helt annet syn på lokale utbedringer:

– Vi i Oslo Advokatkontor ser at eierskifteforsikringsselskapene bruker fagkyndige/firmaer som ofte konkluderer med lokal utbedring av for eksempel bad. Dette er som oftest stikk i strid med boligkjøpers uavhengige og godkjente takstmenns konklusjoner. Vi ser at eierskifteforsikringsselskapene i denne sammenheng ofte engasjerer for eksempel Bygg og Våtromstakst (avdeling av Bygg og Våtromsgruppen red. anm) i Drammen som fagkyndige, siden de som hovedregel konkluderer med lokal utbedring av badergulv. Noe boligkjøperens uavhengige og godkjente takstmann i de fleste tilfeller ikke er enig i, fremholder Halvorsen.

Vært i retten sammen for

Protectors sakkyndige vitner i rettsaken som Kapital overvar i Tønsberg har vært i retten sammen før, de. Blant annet i en sak som gikk for Drammen tingrett i 2011 og i Borgarting lagmannsrett i 2012. Der var Protector's advokat Sindre Stave sakfører, mens Hageland og Sølund var sakkyndige vitner, og Espesgards El-Total leverte pristilbud. Den gangen var også Protector's egen tekniske leder Fred Hermann i vitneboksen. Også Hermann har tidligere jobbet for Bygg og Våtromsgruppen i Drammen, før han i 2010 begynte i Protector. Hermann er i skrivende stund for øvrig ikke sertifisert.

sert takstmann han heller, men Protector og han har nylig søkt medlemskap i Norges Takseringsforbund, der søknaden er under behandling.

Nettopp Fred Hermann er også blitt en skyteskive for enkelte boligkjøpere og advokater på kjøpersiden. Flere har ikke skjønt før under sin respektive rettssak at Hermann er ansatt i Protector. Protector avviser derimot helt at det ikke gjøres helt krystallklart at Hermann og Østern begge er ansatte i forsikringsselskapet:

– Per og Fred (Østern og Hermann, red. anm.) skriver på Protector-ark/undertegner, og det er vanlig at ansatt-forhold opplyses til dommeren ved melding av vitne fra advokat, skriver Bernau i Protector Forsikring, og fortsetter:

– Det er videre vanlig at dommeren spør ved vitneavhøret om tilknytning til partene. Det er helt vanlig for oss og andre forsikringsselskaper å bruke ansatte i denne sammenheng. Det er jo aldri i vår eller noens interesse å tilbakeholde slik informasjon.

På takster Hermann lager, som Kapital har sett, står helt riktig Protectors logo oppe til høyre på forsiden. Men noen har kanskje misforstått hans rolle fordi han ikke undertegner som “teknisk leder Protector”, men kun som “byggtekniker/takstmann”?

Bestefarens selskap

En boligkjøper som heller ikke fikk med seg før i selve rettssaken at Hermann var ansatt i Protector er Christian Kjølsest, som tapte en sak mot Protector i Oslo tingrett i fjor.

Kapital har fått oversendt Protectors prosess-skriv i denne saken. Der står Hermann bare oppført som takstmann, uten at det står at han er ansatt. Men det at Hermann er ansatt i Protector kom i alle fall helt klart frem i dommen, der Protector vant. Der går det også frem at selskapet M-TEK igjen var inne som sakkyndig vitne for Protector. Og igjen var rapporten og pristilbudet fra deres mann langt under taksten fra den sertifiserte takstmannen som boligkjøper Kjølsest hadde hentet inn. Denne takstmannen var sterkt uenig i at det holdt med en lokal utbedring av badet som striden stod om, noe dommerfullmektigen i tingretten ikke lyttet til. I denne saken kunne Hermann for øvrig opplyse at også han har en familierelasjon til eieren av M-TEK. Det var nemlig Hermanns bestefar som i sin tid startet opp M-TEK. En bestefar som da altså er bror til Espeland i El-Total, som igjen er onkel til Søland i M-TEK – om



OVERRASKET: Administrerende direktør Jørn Gisvold i Norwegian Claims Link blir overrasket over både at selskapet hans har brukt en ansatt takstmann i Protector som takstmann, og at hver femte av takstmennene de benytter er fra samme lille kirkesamfunn. FOTO: MARTE CHRISTENSEN/NTB SCANPIX

den observante Kapital-leser fortsatt henger med.

– M-TEK står inne for pristilbud som gis ved at de også utfører arbeidet til den pris som ble anslått i tilbudet. Med andre ord er det faglig kvalitet og troverdighet som gjør at Hermann anbefaler M-TEK, uttalte advokat Tommy Ravndal i Protector til TV2.no i forbindelse med denne saken.

Men: Det lave pristilbudet til M-TEK som dommerfullmektigen mente kunne legges til grunn, gjorde at kravet fra boligkjøper Kjølsest ikke kom over den såkalte vesentlighetsgrensen på 3-6 prosent av kjøpesummen. For å få erstatning etter avhendingsloven må manglene utgjøre så mye som 3-6 prosent av kjøpesummen, dersom det ikke kan bevises at selger bevisst har holdt opplysninger tilbake. Dermed tapte Kjølsest hele saken. Han måtte tvert imot punge ut med 120.000 kroner i saksomkostninger. Uten rett til erstatning, og 120.000 kroner fattigere var dermed også tilbudet fra M-TEK helt uaktuelt. Spørsmålet som reises på boligkjøpersiden er om lave pristilbud fra Protector og NCLs sakkyndige vitner, som igjen gjør at erstatningssum-

mene faller under domstolenes vesentlighetsgrenser, er reelle? Ikke har boligkjøper penger til å hyre dem inn på egen hånd etter å ha tapt en rettssak, og trolig vil kjøper heller aldri ta sjansen på å bruke dem når hans/hennes sertifiserte takstmann sier løsningen ikke holder.

Så: Smiths venner

Blant endel takstmenn i Norge, og noen boligkjøpere, er det også et annet tema rundt takstmenn og eierskifteforsikringselskapene det nå snakkes endel om. Nemlig det faktum at så mange av takstmennene eierskifteforsikringsselskapene benytter er medlemmer av den frikirkelige bevegelsen, eller sekten om du vil, Smiths venner. Faktisk er absolutt alle de navngitte takstmennene du har lest om til nå i denne saken, med et tydelig unntak av Hageland, medlemmer av Smiths venner.

Totalt har Kapital blitt tipset om drøyt 40 aktive takstmenn som alle er medlemmer av denne frikirkelige bevegelsen.

Smiths venner, eller Brunstad Christian Church som bevegelsen offisielt ►

nå heter, har totalt 7.000 medlemmer i Norge. Gitt at anslagsvis 1.500 av dem er menn i arbeidsfør alder, så gir det en takstmannshyppighet blant disse på knappe tre prosent. Kanskje ikke så mye i seg selv. Men dette innebærer likevel at det er nær 20 ganger så stor hyppighet av aktive takstmenn blant voksne menn i denne lille bevegelsen i Norge, som det er i den norske mannlige befolkningen totalt. Til sammen er det er ca. 1.500 aktive takstmenn i Norge. Og gitt at alle disse er menn (som nesten er sant), utgjør de kun ca. 0,15 prosent av den samlede norske mannlige befolkningen i arbeidsfør alder.

Faktisk er også alle de tre tekniske lederne for både Protector, NCL og det største forsikringsselskapet som selger forsikringer til boligkjøpere, Help, alle Smiths venner fra den samme lokale menigheten i Drammen. Kapital har spurt Protector og NCL om det er en bevisst ansettelsespolitikk å ansette og leie inn takstmenn som er Smiths venner, eller om dette er rene tilfeldigheter.

Avviser problemstillingen

Direktøren for eierskifte i Protector synes åpenbart at det er utenfor "normal folkeskikk" å spørre om slikt.

– Vi er opptatt av faglig kvalitet og kompetanse. Vi spør om ting som er relevante og saklige for å dekke den kompetansen vi er ute etter. Vi spør ikke om menighet, religion, legning, politisk tilhørighet, rase eller andre ting som vi ikke anser for hverken relevant, lovlig eller innenfor normal folkeskikk, heter det i en epost fra Bernau.

NCLs Gisvold sier seg overrasket over Kapitals spørsmål, men kan, etter å ha sjekket med noen av sine ansatte, fortelle at av de 67 takstmennene NCL brukte i fjor, var 15 Smiths venner.

– Jeg visste ikke det før, ante det ikke. Ikke har jeg brydd meg heller, og ikke bryr jeg meg om det nå heller, sier Gisvold.

Alle de tre takstlederne i Protector, NCL og Help avviser overfor Kapital at det er noe annet enn tilfeldigheter at de alle tre kommer fra den samme menigheten i Drammen. Alle tre avviser også at de har noe med hvilke takstmenn som får oppdrag fra sine respektive selskap. Det skal det være saksbehandlere på den enkelte sak som avgjør. Med andre ord avvises antydningene fra de som har tipset Kapital om denne overhyppigheten – at takstmenn fra Smiths venner får flere oppdrag enn andre takstmenn fordi de i Smiths venner enten er i slekt eller gir store penge-

donasjoner videre til Brunstad Christian Church.

- Trist

Protectors tekniske leder Fred Hermann gir uttrykk for at han synes det er "trist" at Kapital spør om slikt.

– Årsaken til at dette kommer frem er at noen mennesker, og jeg vet hvem det er, fører deg med informasjon. Jeg vet hvem de menneskene er, og hvis jeg hadde ønsket, kunne jeg ødelagt mye for dem. Men det ønsker jeg ikke. Jeg ønsker å være et godt menneske. Og det håper jeg du også gjør, at du er saklig. Hvis ikke kan det bli et problem, sier Hermann.

Etter å ha fått sitatsjekk skriver Hermann på epost at det han er sitert på er "overhodet ikke skrevet slik som jeg sa", og videre at Kapital har "satt sammen teksten for å fremstille alt som du (journalisten, red. anm.) har undersøkt til en negativ smørje uten sammenheng, rett å slett meget tragisk lesning. Dette er helt feil, og skal ikke være referert!"

Men referert her helt ordrett blir det likevel altså.

Hermann skriver i tillegg at det er følgende han mener: "Vi lever i en verden hvor man ofte treffer ulike fagfolk på begge sider, både kjøpere og selgere som ved boligsifte har opplevd ulike feil eller mangler ved deres bolig. Som fagmann ser man på det byggetekniske så langt det lar seg gjøre – Hva som er årsaken til at noen personer, ønsker å gå imot forskjellige trosretninger, legning, politisk tilhørighet, rase eller andre ting er utrolig trist for ikke minst barna. Forstår ikke at dette skal ha å gjøre med skadevurderingene som gjøres for et forsikringsselskap."

Også Jørn Gisvold i NCL avviser tanken på at det skulle ligge noen konspirasjon bak, og mener det er 100 prosent tilfeldig. Han sier den høye hyppigheten av Smiths venner kan forklares med at noen takstmenn først har gjort en god jobb, og så har de anbefalt andre takstmenn igjen.

Men uansett er det spesielt at det skal være en slik hyppighet av takstmenn fra et så lite kirkesamfunn, og at så mange brukes innen eierskifte. Det er også påfallende at så å si samtlige av dem fra Smiths venner som Kapital har spurt om dette, hevder de aldri selv har tenkt over den høye hyppigheten av takstmenn i sin egen bevegelse.

I en sak som gikk for en egen klagenemnd som Protector har opprettet, er Kapital for eksempel blitt gjort oppmerksom på at samtlige av de fire sak-

kyndige vitnene var Smiths venner. To takstmenn på kjøpers side, gjennom Help, og to fra Protector.

2000 kilometer unna

I en annen sak, en rettssak i Alta, stilte Protector med tre sakkyndige vitner. Det var Per Østern som er inter takstmann i Protector og hjemmehørende i Horten til vanlig.

Men i tillegg hadde Protector også valgt å hente inn et pristilbud fra en byggmester i Langesund, rett sør for Porsgrunn. Det er et sted som til Kapitals leseres informasjon ligger ca. 2.000 kilometer unna Alta. Byggmesterens tilbud på 337.500 kroner pluss moms lå godt under takstene som boligkjøperne hadde hentet inn. Dog skulle byggmesteren i Langesund også ha 85.000 kroner pluss moms for kjøring, diett og overnatting på toppen, dersom han ble valgt. Pristilbudet på et A4-ark uten noe organisasjonsnummer eller adresse på byggmesteren ble aldri et tema i retten. For før det ble aktuelt å legge frem pristilbudet, så godtok Protector at mer måtte gjøres på boligen enn tiltakene som var omfattet av dette tilbudet. Byggmesteren selv, Josef Olsen i Langesund, sier til Kapital at han ikke vet hvorfor akkurat han ble spurt om å gi et pristilbud på en bolig i Alta, og at Kapital nesten må spørre Protector om det.

– Men synes du ikke det var litt rart, når du holder til så langt borte?

– Jo, på en måte syntes jeg vel det. Men jeg så ikke noen betenkeligheter med det. Hvis de ønsket det, skulle de gjerne få det, svarer Olsen, som på Protectors regning også dro til Alta på befaring før han la inn sitt pristilbud.

På spørsmål fra Kapital bekreftet Olsen at også han er medlem av Smiths venner. Men at han ikke kunne se at det kan være relevant å spørre om. Olsen ønsket etter at dette ble et tema ikke å svare på flere spørsmål, etter hva Kapital forstår fordi han føler pressen ikke behandler folk som er medlemmer av Smiths venner ordentlig.

Kapital har spurt om Protector som et børsnotert selskap pleier å få ensiders pristilbud uten noe organisasjonsnummer eller adresser på, og om tilbudet fra en byggmester 2.000 kilometer unna boligen der jobben skulle gjøres var seriøst og reelt?

– Pristilbudet som er vedlagt, er et reelt tilbud på å gjøre den jobben som er beskrevet i tilbudet, bekrefter direktør for eierskifteforsikring i Protector, Merete Christensen Bernau. I en epost.

Roar Valderhaug

roar.valderhaug@kapital.no

Var takstmann på hus ved tidligere salg - fikk erstatning som boligkjøper få år senere:

Full pott hos Protector

En takstmann på Vestlandet som Protector ofte benytter, fikk utbetalt nesten hele sitt krav, dvs. 400.000 kroner, alt to dager etter at han reklamerte på et boligkjøp. Selger reagerer, og mistenker at den lynraske utbetalingen, og ytterligere utbetalinger senere, skyldes takstmannens relasjoner til selskapet. Noe Protector avviser.



FORSVARER LYNRASK BEHANDLING: Direktør for eierskifte i Protector Forsikring, Merete Christensen Bernau (t.v.) og hennes fagsjef, senioradvokat Cecilie Westby, avviser at den raske aksepten av en boligkjøpers krav mot dem skyldes at han er en takstmann Protector benytter ofte. Ifølge Bernau er det slik eierskifteforsikringsselskapet normalt arbeider.

FOTO: TERJE PEDERSEN/NTB SCANPIX

Eierskifteforsikringsselskapet Protector beskyldes ofte av misfornøyde boligkjøpere for å trenere sakene deres: at det kan gå vinter og vår før de får svar fra Protector, og at kravene så avvises. Og hvis ikke kjøperen da heller gir seg, så sendes det ut egne eller innleide takstmenn for å imøtegå kjøpers påstand.

Men nå kan Kapital tvert imot fortelle om en lynrask saksbehandling og

nesten full utbetaling fra Protectors side. En skikkelig gla' sak, om det da ikke hadde vært for et par haker ved denne historien.

Betaling på to dager

25. august i fjor reklamerte den erfarne takstmannen Eigil Schinnes og hans kone på eneboligen de hadde overtatt våren 2014 på Steinsland på Sotra utenfor Bergen. Schinnes reagerte på

lukt, og da han åpnet opp gulvet ned til krypkjeller, konkluderte han med at en totalrenovering som var gjennomført i 2011 av selgers avdøde mann som var byggmester, ikke var forskriftsmessig gjort.

En detaljert kalkyle Schinnes så satte opp, konkluderte med en samlet utbedringskostnad på 463.000 kroner for å utbedre og unngå fukt- og råteskader. Allerede to dager etter at



PROSPEKTER OG TAKSTER: I alle strider rundt eierskifte i Norge er hva som står i salgsprospekter, takster og egenerklæringer helt sentralt. Så også i spørsmålene rundt huset på Steinsland.

Schinnes' krav ble sendt over til Protector, utbetalte forsikringsselskapet 400.000 kroner, tilsvarende 86 prosent av kravet.

Etter hvert som Schinnes de neste månedene kom med både en og to reklamasjoner til, fikk selgeren mistanke om at de raske utbetalingene, og det faktum at hennes synspunkter ikke ble innhentet først, kunne skyldes en relasjon mellom Schinnes og Protector, og mellom Schinnes og Protectors interne takstmann på saken. Schinnes' selskap Schinnes Bygg Entreprenør er en av dem Protector bruker oftest som takstmenn i eierskiftesaker på Vestlandet.

– Jeg klarer ikke å se det på annen måte enn at Protector har vært mer enn villig til å hjelpe Schinnes, og derfor ikke har brukt de samme rutiner som de vanligvis bruker overfor andre. Jeg stiller også spørsmål ved relasjonen mellom Protector og Schinnes (...). Dette vil jeg bare si, med tanke på at flere av dere har fortalt meg hvor heldig jeg er som har hatt eierskifteforsikring. Mens jeg hele tiden har sittet med tanken og følelsen av at han ikke hadde fått dette utbetalt om jeg ikke var forsikret, skrev selger til Protectors administrerende direktør Sverre Bjerkeli, og Protectors fagsjef, senioradvokaten

kat Cecilie Westby, i november i fjor.

– Dine spørsmålsstillinger er blitt meget grundig behandlet i Protector. De konkluderer altså med at vi, som vanlig og etter beste evne, har gjort

ringen ved salget hadde opplyst om at det forelå en rekke bilder fra oppussingen i 2011, som hun i egenerklæringen tilbød seg å sende over til interesserte kjøpere hvis ønskelig. Dette var

– Selv om man har med seg fagkyndig eller selv er fagkyndig, kan det alltså foreligge feil og mangler som man ikke har mulighet til å oppdage.

Advokat Cecilie Westby, Protector

opp skaden hurtig og korrekt. Dine insinuasjoner om urent trav og kobling av interesser finner vi ingen grunnlag for å hevde er korrekte. Saken er derfor avsluttet fra vår side og vil ikke bli gjenstand for ytterligere vurderinger, svarte Bjerkeli.

Ba ikke om bilder

Det var likevel flere forhold selgeren reagerte på, sammenlignet med hva hun ville trodd var en normal saksbehandling.

Det ene er at hun ved det første kravet kun fikk en telefon fra forsikringsselskapets saksbehandler om at Protector ville godta reklamasjonen. Selger viste da til at hun i egenerklæ-

bilder den erfarne takstmannen Schinnes aldri ba om.

– Saksbehandleren ringte meg for å fortelle om at det var kommet et krav, og at jeg bare måtte slappe av for de skulle ta seg av alt sammen. Det var ingen spørsmål til meg. Jeg nevnte bildene for ham, og fikk til svar at ja, han så at det sto noe om bilder i egenerklæringen, men jeg måtte bare slappe av. Jeg skulle senke skuldrene, for dette skulle de ta seg av. Samtidig fikk jeg beskjed at når en så dyktig mann som Schinnes fant feil, da var det feil, forteller selger til Kapital.

Hun reagerer også på at Schinnes i en epost til henne, etter å ha vært på visning og fått prospekt og egener-



Som du har lagt merke til har dine spørsmålstillinger blitt meget grundig behandlet i Protector.

De konkluderer altså med at vi, som vanlig og etter beste evne, har gjort opp skaden hurtig og korrekt.

Dine insinuasjoner om urent trav og kobling av interesser finner vi ingen grunnlag for å hevde er korrekte.

Saken er derfor avsluttet fra vår side og vi ikke bli gjort til gjenstand for ytterligere vurderinger.

Mvh,

Sverre Bjerkeli

- SOM VANLIG: Ifølge en epost fra Protectors administrerende direktør Sverre Bjerkeli til selger er reklamasjonssaken på huset på Steinsland behandlet på vanlig måte i Protector, der skaden er gjort opp "hurtig og korrekt".

FOTO: IVÁN KVERME

klæring, men før budet på huset ble lagt inn, skrev at han fortsatt var skeptisk til krypkjelleren.

"Litt usikker pga. krypkjelleren også. Det er skumle konstruksjoner. Tenker litt og kommer tilbake til deg," skrev Schinnes i en epost 6. april, på et tidspunkt han visste at selgers avdøde ektemann hadde byttet ut gulvet i huset.

Men Schinnes sjekket ikke nærmere. I stedet økte han på formiddagen påfølgende dag budene sine med til sammen 100.000 kroner og fikk da tilslaget på 3,7 millioner kroner. Det var ingen andre budgivere i salget, som for øvrig ble gjort uten bruk av megler.

Schinnes var faktisk også takstmann da selgeren og hennes avdøde mann tilbake i 2008 kjøpte huset. Også i boligsalgsrapporten han den gangen laget, fremhevet han at krypkjellere var å regne som "risikokonstruksjoner".

På spørsmål fra Kapital om hvorfor han ikke ba om å få se bildene fra oppussingen i 2011, svarer Schinnes på epost:

– På grunn av at det i egenerklæringen står i sammenheng med at det opplyses om at det er utført av byggmester (...). Det var ikke i mine tanker at det var mulig at en byggmester kunne gjøre noe slikt.

Schinnes legger også til at "selger også opplyste om at det var helt ny gulvkonstruksjon i stuen som var bygget av fagfolk, og at gulvet i soverom var åpnet og kontrollert for fukt på undersiden før det ble lagt nytt gulv. Det var heller ikke tilkomst til krypkjeller."

- Ikke behandlet annerledes

Kapital har ikke noe grunnlag for å bestride Schinnes' syn om at utbedringene i 2011 ikke var fagmessig utført, eller imøtegå at han tross sin profesjon som takstmann og sin mistanke til krypkjelleren kan ha krav på prisavslag. Men vi har stilt Protector

var snakk om en takstmann dere bruker?

– Dette er en konkret vurdering som vi gjorde. Tro meg, vi har ikke behandlet denne saken noe annerledes enn andre. Det er de samme juridiske vurderingene som er gjort, svarer fagsjef og senioradvokat Cecilie Westby, som har hatt denne saken hos Protector.

– Hvordan kan dere da prosedere i andre saker på at kjøper burde undersøkt bedre fordi man hadde med seg en fagkyndig, når dere ikke gjør det samme i dette tilfellet?

– Selv om man har med seg fagkyndig eller selv er fagkyndig kan det alltid foreligge feil og mangler, som man

- Hvis du får beskjed om at dette er fikset opp i, dette er bra, så får du forventninger deretter.

Direktør for eierskifte Merete Christensen Bernau, Protector

spørsmål om de ville godtatt dette i en annen sak:

– Schinnes uttrykte mistanke til krypkjelleren. Hvorfor ber ikke en takstmann da om få se bildene som selger i egenerklæringen tilbyr å vise? Tror dere ikke at dere ville prosedert på dette i en annen sak, der det ikke

ikke har mulighet til å oppdage. Du ser jo ikke gjennom veggene, du gjør ikke stikkprøver. Dette måtte du åpne konstruksjonen for å se, svarer Westby.

– Eller man kunne kanskje se på bildene fra da utbedringene ble gjort, som selger tilbydde i egenerklæringen?

– Men forklaringen fra Schinnes var



- KRAFTIG PROVOSERT: Direktør for eierskifte i Protector Forsikring, Merete Christensen Bernau, protesterer mot inntrykket av at forsikringsselskapet får levert rene bestillingsverk fra innleide, ofte ikke-sertifiserte, takstmenn.

at dette var det en byggmester som hadde gjort, sier Westby.

– Så hvis det er opplyst at et arbeid er gjort av en byggmester, så er det ikke nødvendig for en fagkyndig å gjøre egne undersøkelser?

– Hvis du som kjøper får noen risikoopplysninger, at det foreligger en skaderapport eller andre synlige forhold som du bør undersøke, så er undersøkelsesplikten utvidet. Men dersom du får beroligende opplysninger, så vil det gå i motsatt retning. Hvis du får beskjed om at dette er fikset opp i, dette er bra, så får du forventninger deretter, sier Westbys sjef Merete Christensen Bernau, som er direktør for eierskifte i Protector.

Godt nytt for andre?

Svarene fra Protectors toppjurister kan være godt nytt for andre boligkjøpere som leser dette.

– De vil kunne si: «Slik behandler Protector en erfaren takstmann. Da regner jeg med at jeg får samme behandling jeg også?»

– Er det en skjult mangel, er det ingen i verden som kan oppdage det. Man har jo ikke røntgensyn, sier advokat Westby, som gjentar at denne saken ikke er behandlet annerledes enn andre saker.

I hele perioden som Schinnes har hatt krav mot Protector er han og selskapet hans, som tidligere, blitt benyttet av forsikringsselskapet som takstmann i andre eierskiftesaker. Hverken Protector eller Schinnes mener det er noen risiko for at hans tre krav mot

- Er det en skjult mangel, er det ingen i verden som kan oppdage det.

Advokat Cecilie Westby, Protector Protector på til sammen 725.000 kroner på noen måte skulle påvirke det arbeidet.

– Jeg har vitnet i to rettssaker for Protector i denne perioden, hvor rapportene ble utarbeidet flere måneder før jeg kjøpte mitt hus. Det er derfor ingen mulighet for at rapportene kunne være farget av saken, skriver Schinnes i en epost.

Ifølge Schinnes har han prosentvis flere oppdrag for boligkjøpere enn for eierskifteforsikringsselskapene.

– Jeg har hatt en rekke oppdrag for kjøpersiden mot Protector i denne perioden, deriblant en rettssak i en sak hvor Protector har betalt ut hele forsikringssummen på kr 4.000.000 til kjø-

per. Kravets størrelse sier sitt til at jeg ikke løper Protector sin vei. Da ville jeg aldri tatt i en slik sak, skriver Schinnes videre.

Krav to og tre

Allerede 11. september i fjor, bare tre uker etter det første kravet, kom krav nr. 2 fra Schinnes. Nå krevde han prisavslag for dårlig drikkevann i brønn, for mer råteskader i gulvkonstruksjonen, for lekkasje over en terrassedør og for tap av leieinntekter på tidligere bolig – fordi skadene gjorde at innflytting ble utsatt. Saksbehandlingen var like rask. I løpet av to dager fikk Schinnes et tilbud om delvis utbetaling som han godtok. Ifølge selger fikk hun denne gangen ikke en gang vite om kravet før etter at utbetalingen hadde funnet sted.

– Jeg fikk en epost med reklamasjon og svarbrev i samme epost. Saksbehandler sa senere at han hadde forsøkt å komme i kontakt med meg for å høre om brønnen hadde tilsig. Ellers informerte han meg bare om at Schinnes hadde fått så mye forrige gang at han kunne bruke noe av det til å fikse veggen på rommet, og han som fagmann vet at det er risiko med en brønn med tilsig, så han ville bare få penger for terrassedøren og tapte leieinntek- ►



PROTECTOR forsikring

KAPITALS DEKNING AV EIERSKIFTE

Kapital nr 19 2014: Artikkel om en begynnende "folkeaksjon" mot eierskifteforsikringsselskapene Protector og NCL, der sinte boligkjøpere har organisert seg i en egen Facebook-gruppe. Da hadde gruppen 800 medlemmer, mens den nå har vokst til 1.270 medlemmer.

Kapital nr. 21 2014: Vi skriver om en fagkyndig meddommer i en rettssak om eierskifte som har flere oppdrag for Protector, men som likevel var med og dømte i en sak der Protector vant i tingretten.

Kapital nr. 1 2015: Artikkel om boligkjøper Heidi Turid Dammann som vant frem som selvprosederende i lagmannsretten mot Protector, og med det fikk 1,5 millioner kroner mer enn hun ble tilkjent i tingretten.

Kapital nr. 4 2015: Kapital skriver om advokater på boligkjøpersiden som hevder innleide takstmenn for eierskifteforsikringsselskapene leverer rene bestillingsverk. Påfallende mange av takstmennene som Protector og konkurrenten NCL benytter har valgt ikke å være sertifiserte av takstmannsorganisasjonene. Og overraskende mange av takstmennene som benyttes, og av håndverkerne som tilbyr utbedringer på vegne av Protector, er medlemmer av kirkesamfunnet Smiths venner.

ter, forteller selger.

I runde to fikk derfor Schinnes 39.000 kroner av et krav på ca. 120.000 kroner.

I skrivende stund har imidlertid Schinnes inne et tredje krav på boligen, på 142.000 kroner på grunn av for dårlig kledning på sørveggen, som ble skiftet i 2006. Mye tyder på at også dette kravet blir helt eller delvis innvilget, da konklusjonen til takstmannen Protector har sendt ut på dette tredje kravet, kommer til en sum på i overkant av 125.000 kroner for utbedringen. Dersom Schinnes får tilsvarende kalkylen fra takstmannen som Protector har hyret inn, gir det en samlet utbetaling på 565.000 kroner på tre reklamasjoner, tilsvarende knappe 80 prosent av totale krav.

I sin boligsalgsrapport fra 2008 gjorde Schinnes selv oppmerksom på at løsningen med vannbrett rundt vinduene ved flere anledninger hadde gitt mindre lekkasjer ved vind og regn, og at "forholdet bør utbedres".

Selv om han som takstmann visste om dette, får han som boligkjøper på det samme huset etter alt å dømme likevel prisavslag på for dårlig kledning. Schinnes på sin side viser til at det er opplyst ved salget i 2014 at selgers avdøde ektemann, som altså var byggmester, etter 2008 hadde montert nye beslag og skiftet lister rundt vinduer. Men Schinnes får trolig ikke bare penger for å gjøre akkurat dette på ny,

og på en bedre måte, men han får penger for å skifte hele kledningen på sørveggen. Det er også dårlig lufting mot grunnmur i veggen. Spørsmålet er derfor om skadene på veggen først og fremst alt var der i 2008, da han advarte om fukt i sin boligsalgsrapport, eller om Schinnes kunne forvente at fuktproblemene var ordnet opp i, da listene rundt vinduene ble skiftet ut i 2010-2011? Schinnes må mene det siste, og han skriver også til Kapital at mangelen på lufting i veggen, etter hans oppfatning, skyldes en stor terrasse som selgers avdøde mann satte opp i 2010.

Dette avvises igjen av selger som har vært i kontakt med håndverkere som hjalp hennes mann med å sette opp terrassen.

Kjenner seg ikke igjen

Protectors to jurister var da Kapital intervjuet dem ikke klar over at Schinnes hadde vært takstmann på huset ved det forrige salget tilbake i 2008.

– Saken er korrekt og riktig behandlet. Den er behandlet raskt. Det er policyen. Vi vil ha en rask og riktig vurdering i skadeoppgjør, sier Bernau.

Kapital har skrevet flere saker om Protector de siste månedene. Bernau og Westby sier de ikke kjenner seg igjen i det bladet skriver.

– Vi kjenner oss ikke igjen i beskrivelsen av Protector. Vi er 35 advokater og advokatfullmektiger som jobber her. Jeg kan svare for meg selv. Jeg ville ikke

jobbet her om vi hadde noe snusk for oss. Jeg får på følelsen at du mener det, med det du skriver om oss, sier Westby.

– Flere kjøpere og kjøperes advokater som har ringt oss, og sagt at dette stemmer ikke, istemmer hennes sjef Bernau.

– Domstolene blant annet er veldig fornøyd med oss. Ring Domstolsadministrasjonen og spør dem, oppfordrer Westby.

Det lover Kapital å gjøre, og samtidig oppfordrer vi boligkjøpere som er godt fornøyd med behandlingen de har fått av Protector til å ta kontakt. Vi ba under intervjuet med Bernau og Westby også om at de to advokatene gir fornøyd boligkjøpere som kontakter dem vårt telefonnummer så disse kan ringe oss også. Men foreløpig har ingen ringt.

Derimot har ganske mange misfornøyd boligkjøpere kontaktet Kapital de siste ukene. Gjennomgående hevder disse at eierskifteforsikringsselskapenes innleide takstmenn på ingen måte er uavhengige, men leverer rene bestillingsverk i form av urealistisk lave takster.

– Nå kjente jeg at jeg ble provosert. Vi har kastet ut takstmenn som har trodd at vi ønsker lave takster. Da går vi på trynet i retten. Det er én ting som er viktig for Protector, og det er troverdighet. Da har vi tatt dem rett ut. Det der kjenner jeg meg ikke igjen i, sier Bernau.