

Hjelpeløst?

Forsikrings-selskapet Help skal stå på boligkjøpernes side i eiendomstvister. Men flere kunder sier selskapet i praksis motarbeider dem.

Av: JOHAN NORDSTRØM Foto: JAVAD PARSA

C

Christian Kase står på badet i boligen på Slependen. I hendene holder han takstrappporten som startet det hele.

– Skulle vi kjøpt bolig igjen, hadde jeg aldri tegnet boligkjøperforsikring, sier Kase.

Han er en av over 150 000 nordmenn som de siste årene har tegnet boligkjøperforsikring. Et produkt som – ifølge markedsføringen – skal hjelpe kjøperen med å vinne frem med eventuelle krav mot boligselgeren etter kjøpet.

Etter at Kase oppdaget flere skjulte feil og mangler i sin nye bolig, fikk han bruk for forsikringen. Men han ble raskt skuffet over produktet han hadde kjøpt.

Nedturen startet allerede da rapporten fra Help's takstmann ble lagt frem. Ifølge Kase hadde takstmannen oversett tre åpenbare mangler på badet.

– Rapporten la opp til uheldige deløsninger og presset ned kostnadene på utbedringene, sier Kase.

Kase mente taksten ikke kunne være riktig, og innhentet en uavhengig takst for egen regning. I denne taksten ble det konkludert med en annen og høyere kostnad for utbedringene.

– Men juristen i Help sa at den nye taksten ikke kunne legges til grunn i kravet fordi den første taksten er innhentet fra det eneste selskapet eierskifteselskapet aksepterer, sier Kase.

Resultatet ble at eierskifteselskapet ga beskjed om at beløpet som var meldt inn, var så lavt at de ikke ville tilby noe oppgjør. Og Help meddelte at de ikke fikk gjort noe mer i saken.

– Jeg synes Help ga etter for eierskifteselskapets argumenter veldig raskt. Ettersom Help avviste å gi bistand, valgte jeg å forfølge saken som selvprosederende og tapte i tingretten, sier Kase.

Christian Kase er en av en rekke boligkjøpere som er skuffet over hjelpen de har fått fra Help Forsikring. Dine Penger har snakket med seks boligkjøpere fra Halden i sør til Hammerfest i nord som har én ting til

felles: De er alle misfornøyd med saksbehandlingen og rådene de har fått. Boligkjøperne går så langt som til å karakterisere Help's innsats som ødeleggende for sakene deres. Flere forteller at forsikrings-selskapets takstmenn er for selgervennlige. Etter at de har røket uklare med Help, har flere av kundene funnet veien til advokat Ola Fæhn i Forbrukeradvokaten. Den oslobaserte advokaten har spesialisert seg på boligtvister, og har registrert at det er en forskjell på hvordan Help behandler sine saker, og hvordan han selv går frem.

– Help bruker for eksempel sakkyndige som tradisjonelt bare har vært benyttet av selgersiden, særlig av eierskifteselskapsene, sier Fæhn.

Advokaten mener dette fører til at boligkjøperne risikerer å ende opp med et dårligere resultat enn de ville fått med en uavhengig takstmann.

Fæhn mener selskaper som Help ønsker å bruke minst mulig ressurser på saken, selv om det ofte går på tvers av kundens interesser.

– Den interessekonflikt som foreligger mellom kunden og forsikrings-selskapet, er uforenlig med advokatrollen og kravet til uavhengighet. Dette kan gi seg utslag i at kjøpers sak fremstilles som mindre god enn den i virkeligheten er, og at det derfor ikke er grunn til å gå videre med den. Videre kan det føre til at man anbefaler kunden å inngå et forlik som er klart dårligere enn det han eller hun ville ha oppnådd med en ekstern advokat, sier Fæhn.

Advokat Bengt Waldow i Bergen har også klienter som er misfornøyd med hjelpen de har fått fra Help.

– Hovedproblemet er at advokatene som Help benytter, ikke er uavhengige. De har sin lojalitet til selskapet og ikke til forsikringskundene. Disse kundene har forhåndsbetalt forsikringen, og dermed har Help insentiv til å gjøre minst mulig for disse i ettertid, sier Waldow.

I Sandefjord sitter en tredje advokat som er kritisk til Help. Advokat Arnt Olaf Stillerud i Tenden Advokatfirma har sammen med Ola Fæhn skrevet brev til Advokatlovutvalget. ▶

FAKTA

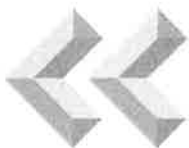
BOLIGKJØPERFORSIKRING

▶ Boligkjøperforsikring er en rettshjelpsforsikring. Den gir ifølge markedsføringen til Help «fri tilgang til advokathjelp ved klage på kjøpt bolig». ▶ En boligkjøperforsikring fra Help koster 3900 kroner for borettslagsbolig, 6500 kroner for selveierleilighet og 9200 kroner for rekkehus, tomannsbolig og enebolig.

▶ **AVDEKKET FLERE MANGLER:** – Denne taksten bidro til at reklamasjonen min kom galt ut. Takstmannen har gjort jobben sin for forsikrings-selskapsene, sier boligkjøper Christian Kase.



VANNSKADE: Kort tid etter at Anitha Ervik overtok ny bolig i Halden i 2010 ringte naboen på døren og fortalte at det lekker inn vann hos ham n hun dusjer. Ervik forteller at advokaten i Help Forsikring krevde at Våtrom Entreprenøren i Drammen skulle undersøke tilstanden på badet.



Selv om leiligheten min ligger i Halden, ønsket de at en takstmann fra Drammen skulle vurdere tilstanden.

ANITHA ERVIK

► I brevet uttrykker de to advokatene bekymring for boligkjøperforsikringen slik den i dag fungerer.

– Etter vår mening er praksis i dag ikke forenlig med de grunnleggende krav til advokater, sier Stillerud.

Help Forsikring ble etablert i Norge høsten 2005, og omsetningen har økt fra 8 millioner kroner fra første hele driftsår 2006 til 329 millioner i fjor. Selskapet har i dag over 100 advokater og fullmektiger i sin stab. Siden oppstarten i 2005 har 140 000 kunder tegnet boligkjøperforsikring i Help, og disse har sendt inn 35 000 saker som er blitt vurdert av Helps advokater.

– Jeg gjetter at mer en 10 000 av kundene har fått en godtgjørelse fra motparten, sier Johan Dolven, administrerende direktør i Help Forsikring.

Han avviser kritikken fra advokatene Dine Pe har vært i kontakt med.

– Våre advokater tar selvstendige avgjørelser so til det beste for kunden. Advokatene har ingen a interesser, sier Dolven.

I fjor vurderte selskapets advokater 5000 nye sakte kundene som tegnet boligkjøperforsikring. I samme ode ble 200 boligsaker ført for domstolene, og rund av disse sakene regnes som vunnet. Dolven mener ku tilfredsheten er høy blant selskapets kunder.

– Vi har spurt alle de 35 000 kundene som har s inn saker siden starten, og i snitt svarer 75 prosent de vil anbefale Help til venner og bekjente, sier Do

Alle eiendomsmeglerkjeder formidler i dag sal en boligkjøperforsikring. Ifølge Helps egne tall te dette av rundt halvparten av alle boligkjøpere.

Selskapet er i dag den soleklart største aktøren i kedet. Og i underkant av 80 prosent av eiendoms glere tilbyr i dag Help boligkjøperforsikring.

Anitha Ervik i Halden er en av dem som valgte H Høsten 2010 tegnet hun en boligkjøperforsikring, da hun senere oppdaget en lekkasje på badet, ble overrasket over hvordan Help håndterte saken.



PÅ BEFARING I KRYPKJELLER: Rørleggermester Vidar Wold avdekker mangler. Han har utstedt tusenvis av våtromssertifikater, og følger nøye med på bransjen. Han er kritisk til at Help bruker takstmenn som anbefaler omdiskuterte delutbedringer i våtrom.

– Selv om leiligheten min ligger i Halden, ønsket de at en takstmann fra Drammen skulle vurdere tilstanden, forteller Ervik, og legger til:

– Årsaken var at det ikke var noen annen i hele landet som tilbød delutbedringer, og at noe annet ville medføre standardheving av badet, noe som jeg ble forklart at ikke ville bli dekket av eierskifteforsikringsselskapet.

Takstmannen Help sendte, tilbød seg også å utføre reparasjonen. Prisen var 50 000 kroner, og det ble også tilbudet fra eierskifteforsikringsselskapet.

– Advokaten i Help spilte hele tiden på at om jeg godtok tilbudet, var jeg i alle fall sikret noe, og at det ikke var noen vits i å prøve seg på å vinne frem i en sak der selger er representert av et eierskifteforsikringsselskap, sier Ervik.

Når jobben var gjort, viste det seg at badet fortsatt var lekk. Ervik måtte derfor kontakte Help på nytt.

– Da krevde de at jeg brukte det samme selskapet en gang til. Jeg endte med å betale rundt 200 000 kroner for å utbedre manglene på badet og fikk dekket til sammen 100 000 kroner av kostnaden. Jeg føler meg lurt, sier Ervik.

– Det burde ha vært en grei sak. Det var en vannlekkasje på badet, og selger innrømmet å ha løyet i ege-

nerklæringen 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 de prøvde å hjelpe meg, sier Ervik.

Rørleggermester Vidar Wold er kritisk til at Help benytter seg av selskapet som fikk oppdraget med å takserer skadene på badet til Ervik.

– Bygg og Våtromsgruppen anbefaler gjerne delløsninger som det er stor teknisk uenighet om i bransjen, sier Wold, som har arbeidet som sakkyndig på oppdrag av advokat Ola Fæhn.

Takstmannen som fikk jobben, Fredrik Ruhe i Bygg og Våtromsgruppen, er uenig i at det skulle være noen problemer med delvis utbedring av membran.

– Vi har drevet med dette i 12–13 år og aldri hatt noen problemer med det, sier Ruhe.

Juridisk direktør Tore Strandbakken i Help ser heller ikke noe galt i metodene til Bygg og Våtromsgruppen.

– Vi opplever at takseringsavdelingen er profesjonell og tilgjengelig, og totalt sett oppleves den som fornøytig å bruke av enkelte advokater avhengig av type sak, sier Strandbakken. ►



Ola Fæhn, advokat i Forbrukeradvokaten.



Helps advokater har gjort en så gjennomført dårlig jobb at det er lett å tro at det har vært planlagt.

SYLVI JANE HUSEBYE

► Seniorforsker Arne Nesje i SINTEF kjenner godt til diskusjonen rundt delutbedringer i våtrom.

Nesje regnes som en av landets fremste eksperter på faget, og var i 2011 med på å skrive boken «Alt om flislegging».

I boken går forfatterne ut med en tydelig advarsel mot denne typen utbedringer.

– Vi fant det viktig generelt å advare mot partielle utbedringer i dusjesonen, fordi det er usikkert hvordan dette kan utføres på en tilfredsstillende måte, sier han.

Men det er ikke bare på badet Help går god for omstridte metoder. El-takstmann Jon Henrik Leere har på oppdrag fra advokaten Ola Fæhn sett på tilstanden til elektriske anlegg i flere boliger der Help tidligere har representert boligkjøper. Han mener takstmenn Help bruker er «nyttige idioter» for eierskifteforsikrings-selskapene.

– To firmaer som Help benytter i Drammen, M-TEK og El-Total, foreslår ofte mangelfulle delutbedringer av elektrikermangler, sier Leere.

Ole Sander Espegard, daglig leder og eier i El-Total i Drammen, er totalt uenig i kritikken.

– Det er helt feil. Vi forholder oss til samme regelverk som Leere.

Ole Sanders bror Svein Espegard eier firmaet M-TEK i Drammen, og sier at de har hatt som motto å være ærlige og oppriktige og nøytrale i alle sammenhenger.

– Vi har alltid hatt fokus på å ha gode løsninger som er kostnadseffektive, og i den sammenheng er vi også blitt brukt av eierskifteforsikrings-selskaper og Help også, men i størst grad av skadeforsikrings-selskaper, sier Svein Espegard.

Dolven i Help er også uenig i kritikken fra Leere, og forsvarer bruken av takstmennene i Drammen:

– Det prinsipielle er at advokatene hos oss har ett mo-

tiv for å hente inn en takst, og det er å gi best mulig dokumentasjon for at kjøperen skal kunne hevde sin rett.

En annonse i Meglerbladet i fjor ønsket Help-sjef Johan Dolven eiendomsmeglerne til lykke med salget av boligkjøperforsikringen i 2014, og lovet meglerne følgende: «Vi vil aldri gå til sak mot megler.»

– Help går altså aktivt ut i sin markedsføring til eiendomsmeglerne med løfte om at de aldri skal rette noe erstatningskrav mot meglerne. Med andre ord er produktet noe meglerbransjen er veldig glad i, men som gjør at man ikke kan stole på at meglerne gir en objektiv informasjon om produktet, sier advokat Ola Fæhn.

Privatmegleren er blant dem som «anbefaler» boligkjøperforsikring fra Help.

– Eiendomsmeglerne får provisjonsbetalt av Help for hver forsikring de selger. Vi ser derfor sterkt press på kjøperne. Noen meglere har tidligere gått så langt at de har krevd at kjøper tegner slik forsikring, sier Fæhn.

Administrerende direktør Grethe Wittenberg Meier i Privatmegleren sier selskapet nå har endret sin markedsføring av Help.

– Vi ble kontaktet og spurt om hvorfor vi anbefaler produktet, og da ble vi mer bevisst på det. Vi ønsket ikke aktivt å gå ut og anbefale det, og da endret vi på teksten, sier Wittenberg Meier.

Sylvi Jane Husebye i Hammerfest tegnet boligkjøperforsikring i Help i februar 2010 da hun kjøpte bolig. Etter overtakelse oppdaget hun flere mangler.

– I tillegg oppdaget jeg at garantien som skulle sikre at utbygger fortsatt står for opprettelse av feil og mangler som megler hadde lovet, hadde gått ut på dato.

Da henvendte hun seg til Help for å få hjelp, men opplevde at hun fikk det motsatte. I tingretten ble hun representert av en advokat fra Help.

– Resultatet ble dom med tap på alle punkter, og jeg ble idømt motpartens saksomkostninger.

Hun mener advokaten i Help jekket ned ankesummen under det lagmannsretten aksepterer.

– Advokaten klarte nesten å miste saken i anken til lagmannsretten uten at jeg fikk vite det, før det nesten var for sent. Da jeg oppdaget det, fikk jeg overført saken til en ekstern advokat. Resultatet ble lagmannsrettsdom med delvis medhold, og jeg ble ikke idømt motpartens saksomkostninger, sier Husebye. ►

SKJULTE FEIL OG MANGLER



El-takstmann Jon Henrik Leeres bilder fra ulike boliger.

► Kjøper du en bolig med feil, kan selgeren eller eierskifteselskapet bli ansvarlig om det er gitt feil opplysninger eller mangelfull informasjon som har virket inn på kjøpet.

► Selv om du har kjøpt en bolig «som den er», kan du ha et krav mot selger for skjulte mangler hvis eiendommen er i vesentlig

dårligere stand. Er utbedringskostnadene 3–6 % høyere enn kjøpesummen, vil dette normalt være nok.

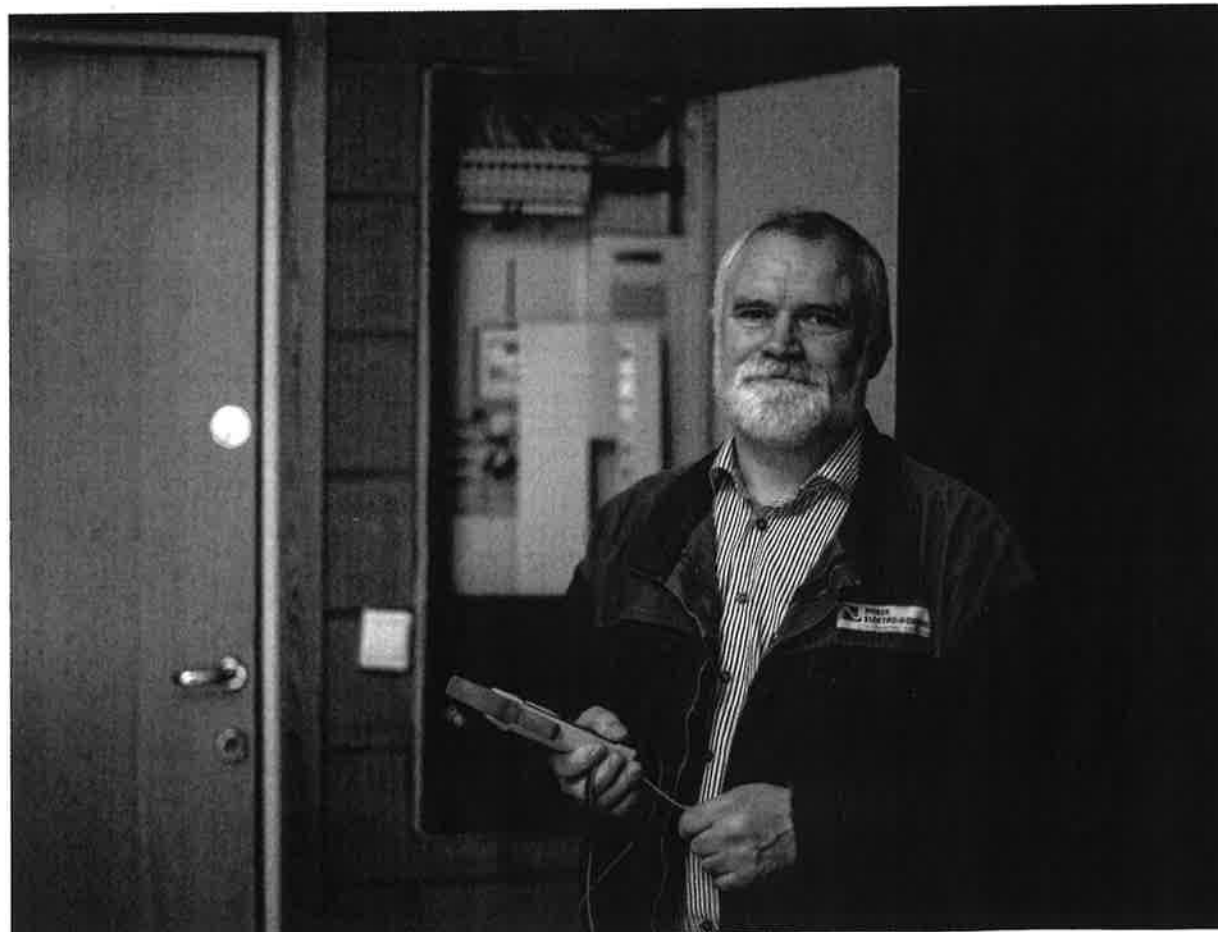
► Kostnadene for tilstandsrapport, soppanalyser, advokat og brevskrivning kommer fort over 50 000 kroner før du eventuelt kan gå til rettsak eller få utbetalt penger fra selgerens forsikrings-selskap.

FAKTA
**RETTSHJELP
 GJENNOM
 VANLIG
 FORSIKRING**



LITE HJELP: Sylvi Jane Husebye oppdaget flere mangler ved den nyere eneboligen hun kjøpte i Hammerfest i 2010. Hun mener hun fikk det motsatte enn hjelp fra forsikringsselskapet i ettertid. Foto: PRIVAT

- En vanlig innbo- og husforsikring kan dekke kostnader ved en boligvist.
- Det innebærer i så fall at du betaler en grunnegenandel på 3000–5000 kr (avhengig av hvor du er forsikret).
- Etter dette dekker rettshjelpsforsikringen 80 prosent av advokatutgiftene med et øvre tak på rundt 100 000 kroner.
- Alt over dette må du dekke selv.
- Som regel dekker ikke rettshjelpsforsikringen motpartens saksomkostninger hvis du er så uheldig å tape en sak.
- Skal en få rettshjelpsdekning, er det en forutsetning at det foreligger tvist i saken.



SJEKKER FEIL: El-takstmann Jon Henrik Leere sier han flere ganger har avdekket feil og mangler ved elektriske anlegg som har blitt oversett av Hells takstmenn.

Facebook-gruppen «Boligsvindel.no» er et forum for boligkjøpere som kjemper mot Help og eierskifteforsikringsselskaper som er på selgers side. Forumet har drøyt 1200 medlemmer. I løpet av årets to første måneder har 14 boligkjøpere postet kritiske innlegg der, mens kun én boligkjøper postet et positivt innlegg om Help.



Hvis kunden tror at vi skal betale for utbedring av skader, har hun misforstått hva boligkjøperforsikring dekker.

JOHAN DOLVEN, ADMINISTRERENDE DIREKTØR I HELP



Johan Dolven, administrerende direktør i Help Forsikring.

» – Helps advokater har gjort en så gjennomført dårlig jobb at det er lett å tro at det har vært planlagt. I hvert fall har effekten av det vært at eiendomsmegleren, som også er Helps salgsrepresentant, ikke ble stilt til ansvar. Jeg kjente ikke til at Help ifølge egne kryptiske vilkår ikke kan gå til sak mot dem. Og det er ingen som forteller deg det, hverken megler eller Help selv, sier Husebye.

Hun sier det kan virke som om prosessen har vært giret inn på at hun som kunde å skulle gå lei.

Juridisk direktør Tore Strandbakken i Help sier «det er vanskelig å forstå at kunden har den oppfatningen i ettertid». Han mener også historien ikke er helt riktig slik den fremstilles av Husebye.

Husebye klaget to av advokatene til Help inn for Advokatforeningens disiplinærutvalg, og fikk medhold i klagen på den ene advokaten.

Advokatforeningens disiplinærutvalg konkluderer i sin enstemmige beslutning at den ene advokaten i Help har begått flere brudd på regler for god advokatskikk. Derfor fant Disiplinærutvalget at advokaten måtte meddeles en rettesettelse. Utvalget kom frem til at den andre advokaten ikke hadde brutt god advokatskikk.

Begge avgjørelsene i Advokatforeningens disiplinærutvalg er påklaget til Advokatforeningens disiplinærnemnd. I skrivende stund ligger ankene på bordet til Advokatforeningens disiplinærnemnd.

Husebye har skrevet til administrerende direktør Johan Dolven i Help, og klaget.

– Først nektet han all skyld. Etter at Disiplinærutvalgets kjennelse kom i november i fjor, beklaget han

skriftlig, men nekte å gi noen som helst form for erstatning, sier Husebye.

I svaret skriver Dolven blant annet: «... For å få vurdert hvorvidt ditt tap skyldes feil begått av advokat A, vil det være naturlig at ditt krav oversendes AIG, som er advokat As ansvarsforsikringsselskap ...»

– Jeg tolker dette som at Help som selskap ikke står ansvarlige for sine egne ansatte advokater, men oppfordrer meg til å gå direkte på den aktuelle advokaten og søke erstatning hos dennes forsikringsselskap, sier Husebye.

– Hvis kunden tror at vi skal betale for utbedring av skader, har hun misforstått hva boligkjøperforsikring dekker, og hvis advokaten har begått en feil som har påført kunden et økonomisk tap, er det ansvarsforsikringen hans som skal dekke det. Det er ingen ansvarsfraskrivelse fra vår side, sier Dolven i Help.

Når det gjelder badet til Christian Kase på Slependen, beklager juridisk direktør i Help, Tore Strandbakken, dersom det i saksbehandlingen har blitt uttrykt motstand mot å bruke en sekundær takstrapp med begrunnelse i at den ikke ville bli akseptert av eierskiftesforsikringsselskapet.

– Det kan hende at noen av advokatene har gjort det. Men jeg vil ikke godta at noen av advokatene har ordlagt seg på den måten, sier Strandbakken.

– **Hva er eventuelt fordelene for kunden med en slik praksis?**

– Jeg håper virkelig ingen advokat har sagt det på den måten. Hvis vi hadde innrettet driften vår på hva eierskifteselskapene aksepterer, ville det ikke ha vært noe behov for oss, sier Strandbakken.

På Slependen står Christian Kase fortsatt på badet i boligen som han kjøpte våren 2011.

– **Hva ville du ha gjort hvis du skulle kjøpe en ny bolig i dag?**

– Det hadde ikke blitt boligkjøperforsikring. Jeg ville ha sørget for å ha en innbo- eller hjemforsikring med god retts hjelp uten lav dekningsgrense, sier Christian Kase. ■

johan.nordstrom@dinepenger.no

SLIK KLAGER DU PÅ HELP FORSIKRING

Det følger av Helps vilkår at du som kunde kan velge å bruke en eksternt advokat, hvis du ikke vil bruke en som er ansatt i Help.

» **KLAGERETT:** Dersom Help ikke vil bistå deg videre og du som kunde er uenig i Help-advokatens vurdering, skal du opplyses om dine klagerettigheter.

» **KLAGENEMND:** Help har opprettet en egen klagenemnd.

Denne består av to jurister og en takstmann. Nemnden ledes av adv. Christina Moestue (adv.f. Dalan), adv. Paul-Henning Fjeldheim (førstelektor BI) og takstmann Nils-Erik Christiansen.

» **MEDHOLD?** Får du medhold i klagen, skal saken bringes videre, og alle sakens utgifter skal dekkes i tråd med vilkårene for boligkjøperforsikringen. Du skal også her stå fritt til å velge advokat.

» **IKKE MEDHOLD?** Dersom du ikke får medhold i klagenemnden, har du heller ikke krav på å få dekket ytterligere utgifter i saken. Administrerende direktør Johan Dolven i Help sier: «For å eliminere enhver mistanke om at advokaten og/eller klagenemnden opptrer på instruks fra Help Forsikring, dekker vi allikevel også utgiftene dersom kunden velger å føre saken videre med annen advokat og vinner frem med sitt krav mot selger.»

» **DISCIPLINÆRUTVALG:** Du kan også benytte Advokatforeningens disiplinærutvalg dersom du mener advokaten har brutt regler for god advokatskikk.

» **FINANSKLAGENEMND:** Dessuten kan du klage til Finansklagenemnden. Også denne behandlingen er gratis.

Kilder: Help Forsikring, Forbrukeradvokaten og Dine Penger