




# Naturskader

og erstatning



En forbrukerorientering utgitt av  
Norsk Naturskadepool og Statens naturskadefond



Dette heftet gir veiledning til forbrukere som har fått skader på sine eiendommer og eiendeler etter en naturulykke. Det tar for seg privatpersoners rettigheter overfor forsikringsselskapet, erstatning for uforsikret eiendom gjennom Statens naturskadefond, og problemer/spørsmål i forbindelse med reparasjonsarbeid og oppbygging.

Heftet bygger på Forbrukerrådets hefte ISBN 82-7166-121-3 QF- 0276/B, utgitt per november 1996 i samarbeid med Norsk Naturskadepool og Statens naturskadefond.



# INNHOLD

## ERSTATNING FOR NATURSKADER 4

Naturskader  
Forsikringer som dekker naturskade  
Avvergingsplikt



## NÅR SKADEN HAR SKJEDD 6

Forsikring  
Melding av skade til forsikringsselskapet  
Taksering – forsikring  
Skadeutvalg  
Skjønn ved forsikringsskade  
Statens naturskadefond  
Melding til Statens naturskadefond  
Taksering – Statens naturskadefond  
Klage på lensmannsskjønnets taksering



## DEKNING 8

Hva dekkes og hva dekkes ikke?  
Når en gjenstand skader en annen  
Dekning av utgifter  
Avkorting



## UTMÅLING OG UT BETALING 10

Utmåling – forsikring  
Utbetaling – forsikring  
Utmåling – Statens naturskadefond  
Utbetaling – Statens naturskadefond  
Egenandel  
Behandlingstid



## KLAGEMULIGHETER 12

Ankenemnda for Statens naturskadefond  
Forsikringsselskapenes interne klageorgan  
Forsikringsklagekontoret  
Rettsavgjørelser

## HÅNDVERKERTJENESTER 13

Bestilling  
Betaling  
Informasjonsplikt  
Forsinkelser/mangler  
Avbestilling  
Dine plikter  
Klagemuligheter



## ADRESSER

Se baksiden

# ERSTATNING FOR NATURSKADER

Hvis noe du eier blir påført skade etter en naturulykke, kan du i utgangspunktet kreve erstatning to steder, enten fra ditt forsikringselskap, eller fra staten.

Etter loven er alt som er forsikret mot brannskade også forsikret mot naturskade. Alle forsikringselskaper som tilbyr brannforsikring er medlemmer av Norsk Naturskadepool. Naturskadepoolen skal sikre at selskapene behandler naturskadesakene likt. Den skal også være kontaktledd mellom forsikringsbransjen og myndighetene.

Skader på eiendom som ikke kan forsikres ved en alminnelig forsikringsordning, kan søkes erstattet fra Statens naturskadefond. Enkelte gjenstander dekkes verken av forsikringselskapet eller av Naturskadefondet.

## NATURSKADER

Etter loven er naturskade en skade som direkte skyldes naturulykke ved skred, storm, flom, stormflo, jordskjelv eller vulkanutbrudd.

Skader som skyldes lynnedslag, frost, tele, tørke, nedbør, snøtyngde, isgang, dyr, insekt, bakterier, sopp, råte og liknende, er ikke naturulykker som gir krav på erstatning.

## De mest vanlige naturskadene:

### Storm

Grensen for erstatningsmessig stormskade går ved liten storm (20,8 m/sek). Det er meteorologiske målinger som legges til grunn for om det har vært så sterk vind at eventuelle ødeleggelse kan defineres som stormskade.

### Flom

Med erstatningsbetingende flom i vassdrag forstås en situasjon der ekstraordinær nedbør/sterk snøsmelting fører til unormalt høy vannstand med skadevoldende oversvømmelse. Det er også erstatningsbetingende flom når ekstraordinær, naturlig avrenning danner villbekker i skrånende terreng. Det forutsettes at situasjonen medfører ekstraordinær skade.

### Skred

Et skred består av jord, stein, leire, eller snø som brått blir satt i bevegelse. Steinsprang eller blokkefall regnes også som skred.

Telepress og jordtrykk som utvikles over tid omfattes ikke skadebegrepet. Setning og synking i grunnen er også unntatt.

## FORSIKRINGER SOM DEKKER NATURSKADE

Ettersom eiendeler og bygninger som i Norge er forsikret mot brannskade også er dekket for naturskader, trengs det i mange tilfeller bare én forsikring for å sikre begge deler. Hvis du for eksempel bor i villa, dekker en slik forsikring vanligvis både bygninger og innbo. Bor du i et sameie eller et borettslag, vil det som regel være tegnet forsikring på bygningen. Du må da ha en egen innboforsikring for å få dekket skader på løsøre.

Brannforsikringer for bygninger og innbo dekker ikke alt. De omfatter ikke skader på for eksempel campingvogner, biler og båter. Hvis du skal få erstattet slike skader, må du ha tegnet en egen kaskoforsikring.

## AVVERGINGSPLIKT

Du plikter selv å prøve å avverge eller begrense omfanget av skaden. Det kan bety at du for eksempel må tette igjen åpninger eller flytte gjenstander. Bli ikke dette gjort, kan forsikringssselskapets eller naturskadefondets ansvar reduseres eller falle helt bort. Hvis du ønsker praktiske råd, ta kontakt med forsikringssselskapet.

Hvis du av spesielle årsaker ikke fikk sikret eiendelene dine, for eksempel fordi tiden ble for knapp eller fordi du ikke hadde transportmuligheter, kan det være en fordel å få noen til å bevitne dette.

Du bør ikke begynne oppryddings- og utbedringsarbeid før du har fått klarsignal fra forsikringssselskapet.

Det kan være lurt å fotografere/filme og gi din egen beskrivelse dag for dag, for at du best mulig skal kunne dokumentere hvordan skaden utviklet seg.





# NÅR SKADEN HAR SKJEDD

## FORSIKRING

### MELDING AV SKADE TIL FORSIKRINGSSSELKAPET

Hvis du krever en skade dekket av forsikringsselskapet, må du sende et skademeldingsskjema, eller på annen måte melde fra til selskapet. Dette må du gjøre så fort som mulig og senest innen ett år etter at du har fått kjennskap til skaden.

### TAKSERING – FORSIKRING

Takseringer blir organisert og betalt av forsikringsselskapet, og skadene vil vanligvis bli besiktiget av en takstmann oppnevnt av forsikringsselskapet. Hvis du ikke aksepterer selskapets valg av takstmann før takseringen, kan du ta kontakt med selskapet og bli enig om en annen takstmann.

Hvis du er i tvil om taksten er lav, bør du innhente tilbud fra en reparatør eller en annen sakkyndig for å se hva reparasjonen vil koste. Sammenlign anbudet med takstbeløpet.

Hvis du i tillegg til forsikringsselskapets takstmann ønsker å benytte en egen takstmann, må du selv betale kostnadene i forbindelse med denne. Takstmannen skal være sakkyndig og habil.

Før det foreligger en endelig takst, kan det være nødvendig med flere besiktigelser. Hvis det etter hvert oppdages nye skader som ikke er tatt med i taksten, kan du kreve tilleggstakst og ytterligere erstatning.

Fastsetting av materialverdier skjer gjerne skjematisk, men mye av takseringsarbeidet bygger på takstmennenes egne vurderinger. Er du misfornøyd med taksten til forsikringsselskapets oppnevnte takstmann, må du snarest ta dette opp med forsikringsselskapet. Se for øvrig om Klagemuligheter side 12.

### SKADEUTVALG

Myndighetene har i bestemmelsene om Norsk Naturskadepool fastsatt at det skal være et skadeutvalg. Skadeutvalget består av representanter for forsikringsselskapene, og har bl.a. som oppgave å samordne takseringen av bygningskader ved større naturulykker. Taksering av andre skader blir håndtert av de enkelte forsikringsselskaper.

### SKJØNN VED FORSIKRINGSSKADE

Forsikringsselskapene har gjennom sin tilslutning til forsikringsnæringens forbrukerpolitiske handlingsplan akseptert å dekke alle omkostninger ved skjønn overfor privatpersoner ved tingskade i de tilfeller der det er selskapene som krever skjønn. For øvrig betaler hver sin skjønnsmann - og honorarer til oppmannen og andre omkostninger ved skjønnet fordeles likt mellom partene.

## STATENS NATURSKADEFOND

### MELDING TIL STATENS NATURSKADEFOND

Hvis du søker dekning fra Statens naturskadefond for skader på eiendom eller gjenstander som ikke kan dekkes ved en alminnelig forsikringsordning, må du melde fra til lensmannen. Der det ikke er lensmann til namsfogden eller politistasjon med sivile rettspleieoppgaver. Meldingen må sendes innen tre måneder etter skadetidspunktet. Denne fristen tolkes strengt. Hvis du har meldt fra til forsikringsselskapet eller til en statlig eller kommunal etat, kan fondet likevel akseptere meldingen.

### TAKSERING – STATENS NATURSKADEFOND (SKJØNN)

Statens naturskadefond har et annet takserings-system enn forsikringsselskapene. Takstene holdes ved lensmannsskjønn etter reglene i skjønnsloven. Dette styres av lensmannen i den kommunen hvor skaden har skjedd. I byene oppnevner tingretten en takststyrer.

I tillegg til lensmannen/takststyreren blir det oppnevnt to skjønnsmenn. Skjønnsmennene oppnevnes av sorenskriveren og tas fra skjønnsmannsutvalget i distriktet. Hvis du er misfornøyd med noen av de utplukkede skjønnsmennene, har du visse muligheter for å be om å få oppnevnt andre.

### KLAGE PÅ LENSMANNSSKJØNNET TAKSERING (OVERSKJØNN)

Er du misfornøyd med taksten du har fått etter et lensmannsskjønn, kan du kreve overskjønn innen én måned etter at du fikk vite om resultatet fra lensmannsskjønnet. Overskjønn kan også være aktuelt hvis det etter takseringen viser seg skader som ikke er tatt med i skjønnet.

Kravet om overskjønn framsettes overfor lensmannen eller tingretten når denne har oppnevnt takststyrer. Lensmannen/takststyreren videresender saken til tingretten.

Du må betale et gebyr per dag for overskjønnet. Hvis du skulle få medhold av retten, vil du som regel få dekket dine saksomkostninger.





## DEKNING

Selv om de fleste skader etter en naturulykke dekkes av forsikringsordningen eller naturskadefondet, er det likevel noe som faller utenfor. Du har da en viss mulighet til å søke billighetserstatning for dette fra Statens naturskadefond.

### HVA DEKKES OG HVA DEKKES IKKE?

- Bygninger som villaer, fritidsboliger, landbruksbygninger, uthus og lignende omfattes av naturskadedekningen, hvis de er forsikret mot brannskade.
- Innbo dekkes av bygningsforsikring med innbodekning, eller av egen innboforsikring.
- Stormskader på skog dekkes av forsikring, når slik avtale er inngått. Kostnader til pålagt opprydding i stormskadet skog som ikke er drivverdig – og skader på skog som skyldes annen naturulykke enn storm - dekkes av Statens naturskadefond. Fruktrær dekkes ikke av forsikringen, men kan søkes dekket av Naturskadefondet.
- Varer under transport dekkes ikke av noen av ordningene, men må eventuelt forsikres spesielt.
- Campingvogn, motorvogn, biltilhenger, fly, skip og småbåt og ting i disse dekkes ikke av noen ordning, hvis du ikke har tegnet egen kaskoforsikring.
- Hageanlegg og gårds plass opp til 5 dekar samt del av tilførselsvei som ligger innenfor hage, hageanlegg eller gårds plass, gjerde, flaggstang og utebasseng dekkes av forsikringen for bolig- og fritidshus.
- Skade på grunn, for eksempel jordbruksareal, veier som ligger utenfor hageanlegg eller gårds plass, broer, fiskedammer og betongkaier dekkes av Statens naturskadefond.
- Skader som bare rammer antenne, skilt markiser eller lignende, dekkes ikke av noen ordning, men enkelte forsikringsselskap har egen dekning for antenne. Se vilkårene.
- Skade på offentlig grunn/eiendom dekkes ikke etter naturskadeloven.



## NÅR EN GJENSTAND SKADER EN ANNEN

Dersom en bygningsdel fra naboens hus for eksempel følger stormen og skader bygning/løsøre som du har forsikret, må du kreve erstatning fra ditt eget forsikrings-selskap. Hvis du ikke har forsikret det skadede, kan du eventuelt kreve erstatning av naboen. Naboen må ha utvist uaktsomhet for å komme i ansvar ved en slik hendelse. Dette kan være vanskelig å bevise.

## DEKNING AV UTGIFTER

Når du må flytte ut av boligen pga. skade, dekkes nødvendige utgifter til opphold utenfor hjemmet, vanligvis med inntil 40.000 kroner. Beløpet kan variere fra selskap til selskap. Utgiftene må på forhånd avtales med forsikringsselskapet.

Hvis det blir stjålet ting fra boligen mens den er evakuert, vil dette normalt dekkes av forsikringen. Det kreves imidlertid at boligen har vært forsvarlig låst.

Mottar du varsel om at hjemmet ditt kan skades av en naturulykke, plikter du å redde så mye som mulig. Får du av den grunn ekstraordinære utgifter, for eksempel til å flytte ut innbo, vil du få erstatning fra ditt forsikringsselskap for redningsutgifter. Forutsetningen er at tiltakene hadde en ekstraordinær karakter og var helt nødvendige. Erstatningen blir begrenset til verdien av det reddede. Mange selskaper erstatter redningsutgifter uten fradrag av egenandel.

Du kan også kreve erstatning for arbeid du har med rydding, rengjøring osv. etter skade. Du må da ta kontakt med ditt forsikringsselskap, som eventuelt besiktiger boligen før du starter. Spesifikke timelister må skrives. Du kan også søke dekning fra Naturskadefondet for redningsutgifter som ikke dekkes av forsikringen.

## AVKORTING

Hvis skaden skyldes svak konstruksjon eller dårlig vedlikehold/tilsyn, kan naturskadeerstatningen settes ned eller helt falle bort. Slik avkortning vil være særlig aktuelt hvis en skadet bygning manglet vedlikehold, eller var i så dårlig stand at den burde vært utbedret, eller hvis du ikke gjorde nok for å hindre skadens omfang. Forutsetningen er at eieren må være å laste – han måtte ha kjennskap til den svake konstruksjonen og hatt mulighet til å gjøre noe med den. Avkortning kan også være aktuelt, hvis det tidligere har vært liknende skader på samme bygning og selskapet har gitt pålegg om reparasjon.



# UTMÅLING OG UTBETALING



## **UTMÅLING – FORSIKRING**

Forsikringsoppgjøret skal dekke det økonomiske tapet du får som følge av naturskaden. Normalt vil dette være kostnader til å reparere eller gjenreise bygninger med innhold. Hvis oppgjøret ikke blir utbetalt innen to måneder etter at skaden ble meldt til selskapet, tilkjennes du vanligvis renter av erstatningen. Her må du imidlertid sette deg inn i oppgjørreglene i vilkårene til ditt forsikringselskap.

## **UTBETALING – FORSIKRING**

Erstatningen forfaller til betaling så snart selskapet har klarlagt ansvarsforholdet og beregnet sitt endelige ansvar. Hvis det på et tidligere tidspunkt er klart at forsikringselskapet i hvert fall skal dekke en del av beløpet, kan det betales som forskudd.

Normalt har du krav på en kontanterstatning fra forsikringselskapet, selv om skaden ikke repareres. Kontanterstatningen er gjerne satt lavere enn reparasjonskostningene. Hvis du reparerer innen en bestemt tid, vil du få utbetalt mer, hvis dine faktiske kostnader er høyere. Se nærmere om dette i forsikringsvilkårene.

## **UTMÅLING – STATENS NATURSKADEFOND**

Naturskadefondet kan bare dekke en prosentandel av det økonomiske tapet som oppstår.

For skader som har skjedd etter 1. januar 2005 ytes erstatning med 85 % av beregningsgrunnlaget.

## **UTBETALING – STATENS NATURSKADEFOND**

Utbetaling fra naturskadefondet vil normalt skje etter at skaden er utbedret.

Du kan søke om å få utbetalt forskudd på erstatning fra fondet.

Når du har fått tilsagn om erstatning fra fondet, må du foreta utbedringen innen tre år, hvis ikke risikerer du at kravet blir foreldet. Du kan søke om forlengelse av fristen for å utbedre skaden.

## **EGENANDEL**

Forsikringselskapenes egenandel ved naturskade er p.t. kr. 8. 000. Det trekkes bare én egenandel pr. skadelidt (juridisk person) pr. skadehendelse selv om du får skade på flere forsikrede objekter/eiendommer. Det samme gjelder selv om du mottar erstatning fra flere forsikringselskaper og også dersom du mottar erstatning både fra forsikring og Statens naturskadefond.



Ved naturskadehendelser som søkes erstattet av Statens naturskadefond er det en egenandel på kr.10.000. Beløpet trekkes fra skadetaksten før Naturskadefondet fastsetter beregningsgrunnlaget for erstatning etter reglene i naturskadeloven. Skaden erstattes med 85 % av beregningsgrunnlaget. Egenandelen fastsettes av departementet både for Norsk Naturskadepool og Statens naturskadefond.

Rammes du av en mindre skade og er i tvil om den overstiger egenandelen, bør du likevel melde fra om skaden. Det vil da bli foretatt en taksering av skaden. Viser det seg at omfanget ikke overstiger egenandelen, vil du ikke bli avkrevet kostnader til taksering.

## BEHANDLINGSTID

Ved større naturulykker kan det ta noe tid med saksbehandlingen. Er skadene omfattende, kan et oppgjør ta flere måneder.

Hvis det senere viser seg at skadeomfanget var større enn det takstmannen antok, kan du kreve ny taksering og utbetaling fra forsikringsselskapet. Krever du dekning fra naturskadefondet, stiller det seg annerledes. Skadeomfanget blir da fastsatt ved lensmannsskjønn som holdes snarest mulig etter at du har meldt skaden. Hvis det senere viser seg skader, kan det bli problematisk å få ny taksering, med mindre du er innenfor fristen for å kreve overskjønn.





# KLAGEMULIGHETER

## **ANKENEMNDA FOR STATENS NATURSKADEFOND**

Har du fått avkortet eller avslått erstatningsoppgjør som du mener er uriktig, kan vedtaket påklages til Ankenemnda for Statens naturskadefond. Ankenemnda tar seg av klager på vedtak fra Statens naturskadefond. Nemnda behandler også klager på forsikringsselskapenes beslutninger, hvis det er tvil om det er naturskade, eller ved tvil om betingelsene for avkorting er tilstede.

Andre klager på forsikringsselskap sendes til Forsikringsklagekontoret.

Klager må sendes til Ankenemnda innen tre uker etter at du ble kjent med vedtaket fra Naturskadefondet. For klager eller på vedtak fra forsikringsselskapene er fristen seks måneder.

Skal du klage videre på Ankenemndas avgjørelse, må du reise søksmål for de vanlige domstolene. Dette må gjøres innen tre måneder etter at Ankenemndas vedtak er mottatt for saker som gjelder Naturskadefondet. For saker fra forsikringsselskapene gjelder de ordinære bestemmelsene i foreldelseslovgivningen, dvs. 3 år.

## **FORSIKRINGSSELSKAPENES INTERNE KLAGEORGAN**

Mange selskaper har interne klageorgan som er sammensatt av utenforstående jurister. Disse kan anbefale hvordan en tvist bør løses. Hvis du klager til forsikringsselskapet på en avgjørelse, vil selskapet oversende klagen din til dette organet.

## **FORSIKRINGSKLAGEKONTORET**

Kontoret er opprettet av Forbrukerrådet og forsikringsnæringen. Det yter gratis juridisk hjelp i saker hvor det ikke oppnås enighet mellom forsikringsselskapet og kunden. Kontoret kan i utgangspunktet behandle alle typer forsikrings saker som ikke faller inn under området til Ankenemnda for Statens naturskadefond. Skal du klage inn en sak for Forsikringsklagekontoret, bør dette gjøres så fort som mulig. Klagefristen varierer for ulike typer saker. Forhør deg om klagefristen på din type sak og om hvordan din sak skal behandles.

Hvis kontoret er i tvil, eller hvis en av partene ønsker det, blir saken lagt fram for en nemnd som består av representanter fra forsikrings siden og Forbrukerrådet. Nemnda kan be forsikringsselskapet om å omgjøre sitt vedtak.

Forsikringsselskapene blir bundet av nemndas avgjørelse, hvis de ikke melder fra innen 45 dager etter at de mottok uttalelsen.

Hvis du ønsker hjelp til å skrive klagen, kan du ta kontakt med Forbrukerrådet i fylket.

## **RETTSAVGJØRELSER**

Hvis du ikke aksepterer forsikringsoppgjøret eller Ankenemndas avgjørelse, kan du gå til domstolene. Du bør da ha en advokat som representerer deg. I din hjem-/villaforsikring har du en rettshjepsforsikring. Denne kan dekke deler av utgifter til advokat, samt gebyrer i tvister som er knyttet til eiendommen. Hvis du har en begrenset inntekt og formue, finnes det en statlig rettshjepsordning – fri rettshjelp – som din advokat kan søke for deg. I visse tilfeller kan denne ordningen dekke deler av kostnadene til advokat.

# HÅNDVERKERTJENESTER

Når du skal reparere eller bygge opp igjen noe som er skadet, kan du få bruk for hjelp av en håndverker. Du kan selv velge hvilken håndverker du vil ha, og du må selv inngå avtalen med håndverkeren.

Lov om håndverkertjenester gir deg rettigheter i forhold til håndverkeren når du kjøper håndverkertjenester. Det er derfor viktig at det er du som står som avtalepart overfor håndverkeren. Hvis det etableres kontakt direkte mellom forsikringselskapet og håndverkeren, bør du passe på at det ikke er tvil om at du står som part.

Hvis du må sette i gang reparasjonsarbeider før du har fått utbetalt forsikringspengene, bør du på forhånd få en skriftlig bekreftelse fra forsikringselskapet om at de vil dekke kostnadene. Eventuelt kan du søke om å få utbetalt et beløp på forskudd.

## BESTILLING

Det beste er å lage en skriftlig avtale med håndverkeren. I alle fall bør du kreve en skriftlig ordrebekreftelse før arbeidet settes i gang. Hvis det skrives kontrakt, bør det presiseres hvilket resultat som ønskes, tjenestens formål, fremgangsmåte, tidsramme og prisberegning. Forbrukerrådet har laget en standardkontrakt for dette formålet, som du kan bestille fra Forbrukerrådet. For større arbeider kan det være gunstig å bruke en arbeidsbeskrivelse med framdriftsplan.

## BETALING

Avtal pris og betalingsmåte med håndverkeren på forhånd. Normalt betaler du etter at arbeidet er utført, eller du betaler for deler av utført arbeid. Før du betaler noe, bør du kreve en spesifisert regning, hvor arbeidets art og omfanget av materialer og arbeid går fram. Hvis det ikke er avtalt pris på forhånd, skal det regnes ut på vanlig måte som for tilsvarende tjenester.


## INFORMASJONSPLIKT

Du har krav på at håndverkeren gir deg informasjon om tjenesten, og at den utføres fagmessig. Er det gitt et prisoverslag, skal den endelige prisen ikke overstige det oppgitte beløp vesentlig, og ikke med mer enn 15 %. Håndverkeren har plikt til å fraråde hvis tjenesten vil stå i misforhold til formålet, eller hvis prisen vil være i misforhold til tingens verdi.

## FORSINKELSER/MANGLER

Ved forsinkelser kan du holde tilbake deler av betalingen, kreve ferdigstilling og/eller erstatning, og eventuelt heving hvis forsinkelsen er vesentlig. Hvis det oppstår mangler, eller hvis resultatet av tjenesten blir feil, kan du holde tilbake deler av betalingen, kreve retting, prisavslag, erstatning og/eller heve avtalen.

Mangel kan være at tjenesten ikke er fagmessig utført, materialene er av dårlig kvalitet, resultatene er i strid med offentlige krav, eller om tjenesten ikke svarer til de opplysningene som er gitt.



Skal du klage på en mangel eller en forsinkelse, må klagen framsettes inne rimelig tid. Det beste er å klage så snart som mulig. Ved arbeid på fast eiendom er den endelige klagefristen ved mangler fem år. Ved arbeid på ting er fristen to år, hvis ikke resultatet er ment å vare vesentlig lenger.

### **AVBESTILLING**

Du har rett til å avbestille en håndverkertjeneste uten å begrunne dette. Håndverkeren skal da ha betaling for det arbeidet som er utført. Han skal også eventuelt ha erstatning for det tap han lider som følge av avbestillingen.

### **DINE PLIKTER**


Som oppdragsgiver har du plikt til å medvirke til at tjenesten blir utført som den skal. Du må være til stede når dette er avtalt, ta imot materialer og hjelpe til med oppbevaring og lagring. Hvis du ikke passer dine plikter, kan håndverkeren stanse arbeidet, holde tilbake gjenstander, kreve erstatning eller heve for gjenstående del av arbeidet. Han kan også kreve forsinkelsesrenter hvis du ikke betaler i tide.

### **KLAGEMULIGHETER**

Hvis det oppstår en konflikt og du ikke blir enig med håndverkeren, kan du henvende deg til Forbrukerrådet i fylket. Der vil du få råd og de vil hjelpe med å forhandle fram løsninger. Fører ikke dette fram, kan saken innen fire uker bringes inn for Forbrukertvistutvalget, som kan avgi et bindende vedtak. Hvis en av partene ikke er enig i dette vedtaket, kan saken innen fire uker bringes videre inn for tingretten







**Norsk Naturskadepool**

Hansteens gt 2  
Postboks 2529 Solli  
0202 Oslo  
Tlf. 23 28 42 00  
Faks 22 44 58 88  
E-post: pool@fnh.no  
www.naturskade.no

**Statens naturskadefond og  
Ankenemnda for**

**Statens naturskadefond**  
c/o Statens landbruksforvaltning  
Postboks 8140 Dep  
0033 Oslo.  
Tlf. 24 13 10 00  
Faks 24 13 10 05  
www.slf.dep.no

**Forbrukerrådets sekretariat**

Rolf Wickstrøms vei 15  
Postboks 4594 Nydalen  
0404 Oslo  
Tlf 23 40 05 00

**Forbrukerrådets publikumstelefon**

**815 58 200**

[www.forbrukerradet.no](http://www.forbrukerradet.no)