

Over 800 personer har meldt seg inn i gruppen Boligsvindel på Facebook:

# Folkeaksjon mot

Misfornøyde boligkjøpere samler seg nå i sosiale medier for å utveksle erfaringer, tips og råd om hvordan de skal overleve økonomisk i møtet med eierskifteforsikrings-selskapet Protector. – Vi oppfatter ikke selv at vi hates, kontrer Protector-gründer Jostein Sørvoll.



**PROTECTOR TILBØD HALVPARTEN AV UTBEDRINGSKOSTNADENE:** – Jeg stiller meg undrende til at det skal være så mye arbeid, så kostbart og så vanskelig å få et rettferdig oppgjør, sier Heidi Dammann, som har ligget i en tvist med Protector i over fire år.

FOTO: EIVIND YGGESETH

Etter ti år med eksplosjonsartet vekst prises skadeforsikrings-selskapet Protector nå til nærmere 3,3 milliarder kroner på Oslo Børs. Kursoppgangen de siste fem årene har vært på over 500 prosent. Bare i år er aksjen opp 120 prosent. I fjor slo forsikringskometen alle tidligere økonomiske rekorder. Premieinntektene økte med 23 prosent til 1,8 milliarder kroner. Resultatet før skatt endte i pluss 375 millioner kroner, opp 128 millioner kroner fra 2012. Mens den såkalte *combined ratio*, summen av

## - Å stå alene overfor to bjørner i Alaska er ingenting mot å stå opp mot Protector.

Heidi Dammann

erstatningsutbetalinger og driftsomkostninger delt på premieinntektene, var på pene 86,7 prosent i fjor. Det vil si at premieinntektene i seg selv med god margin mer enn dekker skadeutbeta-

linger og driften.

Men samtidig som at selskapet går så det griner, så vokser vreden mot skadeforsikrings-selskapet på nett. På Facebook har en støttegruppe for boligkjøpere som har reklamert på sitt boligkjøp, på kort tid passert 800 medlemmer.

– Vi ønsker å få ut historiene våre og sette søkelys på Protector og andre eierskifteforsikrings-selskapers metode og fremgangsmåte, slik at politikerne kan hjelpe oss å endre systemet til det bedre, sier Cathrine Woldstad, som er

# Protector

en av administratorene for Facebook-gruppen.

I 2012 oppdaget Woldstad og hennes tidligere samboer at boligen de hadde kjøpt var full av maur og et klebrig sot som hadde festet seg på overflater i huset, såkalt hekkesot, og i tillegg er deler av huset angivelig bygget utlovlig. Men Protector nektet å ta kostnadene ved en utbedring, og partene havnet i retten. Her har Protector foreløpig har vunnet frem, men tingrettsdommen er anket.

– Vi trodde vi skulle få hjelp siden selger hadde tegnet eierskifteforsikring, og det heter jo at de skal dekke eventuelle skjulte feil og mangler ved boligen. Men det er ikke helt slik det foregår. Det vet vi nå, sier Woldstad.

– Det er vel stor forskjell på å være misfornøyd med et eierskifteforsikringselskap til å kunne kalle virksomheten deres for svin-del?

– Det er slik det oppleves. Boligkjøperne erfarer en uverdlig behandling. Vi opplever trenering fra eierskifteforsikringselskapenes side og uærlige boligselgere, som vet veldig godt hva de selger. Likevel pynter de på sannheten, og unnlater å informere kjøper om feil og mangler ved boligen for å få en bedre pris. Mange kjøpere taper eierskiftekampen fordi de trekker seg, dette fordi de ikke orker belastningen det er å kjempe mot en massiv motpart som for eksempel Protector. Det er uholdbart, sier Woldstad.

## Kjøpte rasfarlig hus

En av personene som står frem med sin historie på Boligsvindel er Heidi Dammann.

I 2006 kjøpte hun et hus fra 1945 i Maridalen like utenfor Oslo for 3,7 millioner kroner. Ifølge prospektet var det nytt tilbygg i stuen, og badet var bygget etter våtromsnormen. Garasjen med anneks var fra 1999 og brønnen fra 1995. Men boligdrømmen har vist seg å bli et 4,5 år langt mareritt for Dammann. Det

hele begynte i mars 2010 da gelenderet på terrassen i andre etasje ble tatt av snø som falt fra taket. En bygningskyndig som gjennomgikk boligen, anslo den gang utbedringskostnadene til 1,9 millioner kroner. Dammann tilbød Protector en minnelig ordning på 1,6 millioner

og stuetillegg, trappetilbygg, og garasje med anneks må rives. Dammann lever i dag med en stolpe midt i stuen som holder taket oppe. Også under stuetilbygget er det satt opp stolper/stempler for å forhindre at hele tilbygget faller ned. Det ble påvist ecoli-bakterier i drikkevannet hennes. I flere år har hun derfor måttet hente vann fra naboer og bensinstasjoner. I 2011 kom Vann- og avløpsetaten på befarings, og hun fikk pålegg om å stenge av toalettet og fjerne septiktanken. Hun fikk derfor Opak til å utarbeide en ny skaderapport, som slo fast at de nødvendige utbedringskostnadene på huset inkludert de siste oppdagede feilene hadde økt til 2,8 millioner kroner.

– Opak uttalte at de aldri hadde sett et hus som utad så så bra ut, men med så mange skjulte feil og mangler, sier hun.

I rapporten heter det blant annet at det meste av rehabiliteringsarbeid og nybygg/tilbygg er til dels mangelfullt utført og at mye må rives før det kan godkjen-

nes. Dammann valgte så å reise sak mot tidligere eier og Protector. Hun gjorde gjeldende at eiendommen var i vesentlig dårligere stand enn hun kunne vente, og at selger hadde tilbakeholdt viktig informasjon og gitt uriktige opplysninger. I 2012 vant hun delvis frem med sine krav i Oslo tingrett og ble tilkjent ca. 947.000 kroner i prisavslag og erstatning fra selger og Protector. Dette nektet Dammann imidlertid å godta, og hun anket dommen.

## Tilbudt 1,5 mill.

Like før saken skulle opp for Borgarting lagmannsrett tidligere i år, krevde Protector å undersøke hele eiendommen på nytt med den fjerde takstmannen i rekken. Etter dette tilbød Protector så et forlik på 1,5 millioner kroner. En økning på 1,2 millioner kroner fra det børsnoterte forsikringselskapets opprinnelig tilbud. Men etter fire år med kamp og rundt 600.000 i utgif-



**KREVER HANDLING:** – Vi ønsker å få ut historiene våre slik at politikerne kan hjelpe oss å endre systemet til det bedre, sier Cathrine Woldstad, som er en av Facebook-administratorene bak gruppen. FAKSIMILE: BOLIGSVINDEL

- ✓ Eierskifteforsikringselskapene trenerer
- ✓ Kjøpere må true med advokat
- ✓ Uærlige selgere informerer bevisst ikke om feil og mangler
- ✓ Mange kjøpere taper eierskifte-kampen fordi de trekker seg

kroner, men det gikk ikke forsikringselskapet med på. For Protector hadde på sin side utført egen gjennomgang av eiendommen, og tilbød Dammann et prisavslag på langt mer beskjedne 345.000 kroner. Tilbudet, som Dammann ikke gikk med på, sto kun i tre dager. Det skulle ikke gå lang tid før nye mangler ved huset ble oppdaget. Siden den gang har det vist seg at både bad

ter nektet Dammann å gå med på det. Hun ville da fortsatt sitte igjen med nærmere to millioner kroner mindre enn hva utbedringskostnadene på huset var estimert til av sine sakkyn-dige i Opak.

– Jeg stiller meg undrende til at det skal være så mye arbeid, så kostbart og så vanskelig å få et rettferdig oppgjør. I min sak har til og med selger innrømmet at hun har tiet om flere av de alvorlige feilene og manglene ved huset. Likevel vil ikke Protector gå med på å dekke husets utbedringskostnader, og 4,5 år senere kjemper jeg fortsatt mot Protector, forteller Dammann.

Hun forteller åpent at denne mangeårige prosessen har tæret på økonomien hennes. I lagmannsretten var hun selvprosederende nettopp av den grunn at hun ikke lenger hadde råd til advokat. Noen av våre lesere husker henne kanskje fra NRKs TV-program *Aktuelt* i 2010 da hun under en villmarkstur i Alaska måtte jage vekk svartbjørn med pepperspray. – I seks dager utfordret bjørnene meg med stadige skinnangrep. Det var bare meg og bjørnene 190 kilometer inn i ødemarken, og ingen kunne komme meg til unnsetning. Men å stå alene overfor to bjørner er ingenting mot å stå opp mot Protector, forteller hun.

Hun er svært kritisk til at Protector kan operere på den måten som de gjør.

### Søkkrike på skadeforsikring

Bare i fjor ble det solgt nærmere 150.000 boliger i Norge gjennom eiendomsmeglere og advokater. Ifølge markedslederen Protector tegner 80 prosent av alle boligselgere eierskifteforsikring. Og av blant de som tegner eierskifteforsikring, har Protector igjen en markedsandel på godt over 50 prosent. Riktignok utgjør eierskifteforsikring bare 25 prosent, eller 451 millioner kroner, av den samlede virksomheten til børsnoterte Protector. Men det er nettopp dette området av virksomheten som har gjort selskapet så kjent, og utskjelt som mange vil si. Gründer og styreformann Jostein Sørvoll i Protector tilbakeviser imidlertid at selskapet er upopulært.

– Det er veldig fint å være styreleder i Protector. Vi er ikke utskjelt av alle bortsett fra aksjonerende. Alle våre kunder er særdeles glad i oss, særlig eiendomsmeglerne, reklamerer Sørvoll.

I mars kunne *Finansavisen* fortelle at styreleder Sørvoll, sammen med toppsjef Sverre Bjerkeli i Protector, til sammen hadde tjent over 160 millioner på forsikringskometen. Like hyggelig er



**BOLIGKJØPERNES "VERSTE" MARERITT?** – Alle våre kunder er særdeles glad i oss, sier Protector-gründer Jostein Sørvoll, om sine kunder som er boligselgerne. FOTO: IVÁN KVERME

neppe det faktum at Protector siden 2007 har tapt 60 prosent av eierskiftesakene som har vært behandlet hos tvisteløsningsorganet Finansklagenemnden. Og selv om det var konkurrenten Amtrust som ble innklaget flest ganger, gikk likevel flest saker i Protectors disfavør i fjor.

– Jeg har ikke noen direkte kommentar til det. I rettsapparatet derimot så taper vi veldig få saker. Vi vinner frem i en svært høy andel av sakene som vi har for retten. Så vi ser ikke på dette som noe stort problem, fortsetter Sørvoll.

Ifølge Protectors egen statistikk vant selskapet i fjor frem i 46 prosent av sakene, mens de tapte 30 prosent av sakene som ble ført for retten. De resterende sakene endte med delvis medhold til Protector og delvis til boligkjøper.

### - Svært profesjonell

Sørvoll sier det er "tull" at boligkjøpere veldig ofte må skaffe seg advokat og direkte true med retts sak før Protector i det hele tatt responderer på boligklamasjon. Det børsnoterte selskapet hevder nemlig at hele 95 prosent av boligkjøperne får svar alt tre dager etter innsendt klage og at hele 85 prosent av klagerne får tilbud eller avslag

innen det har gått ti dager. Om de tallene stemmer, er det siste så kjapt at man nesten kan lure på hvordan Protector kan rekke å sette seg grundig inn i en sak på så kort tid. Sørvolls tall beskriver uansett en helt annen verden enn den de som skriver innlegg på Facebook-gruppen Boligsvindels side beskriver.

– Så dere forsøker ikke å trenere eller psyke ut motstanderen?

– Det er jeg totalt uenig i. Vi har en svært profesjonell oppgjørsavdeling. Det er jeg helt sikker på. Vi oppfatter ikke at vi hates i det hele tatt. Vi dekker våre kunders krav godt. De har voldsomt kravstore folk etter seg, og for våre kunder er det veldig fint å slippe jobben med å behandle disse kravene, uttaler han. Og Protectors fornøyde kunder er da altså boligselgerne. De som slipper å bli konfrontert av misfornøyde boligkjøpere når man som boligselger har tegnet eierskifteforsikring hos Protector. Og eiendomsmeglerne som distribuerer eierskifteforsikringene.

– Gjør alle de kritiske historiene som vi stadig får servert i mediene om Protector inntrykk?

– Jeg har ikke sett så mange av disse historiene. Det er ikke mange kritiske

saker i mediene om oss lenger. Det har roet seg ned. Det var verre for fem år siden, mener Protectors styreleder.

– *Hvorfor er utbedringskostnadene til Protectors takstmenn konsekvent lavere enn kjøpers utbedringskostnader?*

– Jeg er ikke sikker på at det du sier er riktig. Men det som er vanlig, er at hvis du først får en konflikt, så vil det være en som mener det ene og en annen som mener noe annet, sier han, uten å gå dypere inn i hvorfor Protectors takstmenn ligger lavere enn de boligkjøperne henter inn.

Styrelederen ønsker ikke å kommentere Facebook-siden Boligsvindel.

Heller ikke direktør for eierskifte i Protector, Merete Christensen Bernau, virker å være opptatt av denne aksjonsgruppen. Hun sier til Kapital at hun bare har hørt om Facebook-siden Boligsvindel.

– Vi prøver hele tiden å utføre en kvalitetsjobb hvor vi har fokus på å gi et korrekt oppgjør. Vi vet at det er mye følelser i forbindelse med kjøp og salg av bolig, og at det er snakk om masse penger. Jeg har full forståelse for at det er mange som kommer i vanskelige

situasjoner i disse settingene. Utover det har jeg ingen kommentar, sier hun.

Christensen Bernau tilbakeviser at Protector taper i rundt 60 prosent av sakene som behandles hos Finansklagenemnden. Hun anfører at selskapet vinner frem i hele 80 prosent av sakene. En mye bedre vinnerstatistikk enn den

## **- Vi dekker våre kunders krav godt. De har voldsomt kravstore folk etter seg.**

Protector-gründer Jostein Sørvoll

offisielle fra nemnden. Protector-direktørens forklaring på denne differansen er at det i sistnevnte tall, altså at selskapet vinner frem i 80 prosent av sakene, er bakt inn utfallet fra sakene som er behandlet av Finansklagenemndens sekretariatet. Disse vedtakene publiseres vanligvis ikke på nett.

Direktøren beskriver tvisten mot boligkjøper Heidi Damman som en i utgangspunktet vanlig mangelsak.

– Den største uenigheten ligger i bevisene, omfang av nødvendig utbe-

dring og valg av utbedringsmetode. Det som er uvanlig er at saken har tatt svært lang tid, samt at kjøper er selvprosederende. Salget skjedde i 2006. Selve forhandlingen i lagmannsretten ble blant annet utsatt i 14 måneder. Selskapets oppfatning vedrørende dekningsomfang er at en del av forholdene vi ikke har erkjent ansvar for, ikke er mangler etter avtalen eller ikke tilstrekkelig dokumentert, forteller Christensen Bernau.

– *I 2010 skal Dammann ha tilbudt Protector en minnelig ordning på 1,6 millioner kroner, hvorfor gikk ikke Protector med på det?*

– På dette tidspunktet var det ikke dokumentert skader i dette omfanget. Vi er fortsatt av den oppfatning at det ikke er dokumentert skader i slik størrelsesorden, noe som gjenspeiles i vår påstand i lagmannsretten. Flere av feilene mener vi er usikre for begge parter, det har fremkommet mer dokumentasjon i løpet av innværende år, derfor ble det tilbudt 1,5 millioner kroner på et tidligere tidspunkt i 2014, avslutter hun.

Oda Aarseth

[oda.aarseth@kapital.no](mailto:oda.aarseth@kapital.no)



## STØTTE TIL ENERGILTAK I INDUSTRIEN

Med energiledelse og målrettede energiltak kan din virksomhet spare betydelige mengder energi. Få med deg merverdien som ligger i fremtidsrettede energi- og klimaløsninger.

Myndighetene vil ha en omlegging til en mer energi- og klimavennlig industri. Enova gir deg og din virksomhet økonomisk støtte og råd for å oppnå dette.

Jo høyere ambisjonsnivå, desto større støtte fra Enova.

**Les mer og søk på [www.enova.no/stotte](http://www.enova.no/stotte) eller ring Enova Svarer på 08049**

Husk å søke før dere begynner!

*Enova er et statlig foretak som skal drive fram en miljøvennlig omlegging av energibruk, fornybar energiproduksjon og ny energi- og klimateknologi.*

