



PRESSENS  
FAGLIGE UTVALG

## PFU-SAK NR. 142/15

**KLAGER:** HELP Forsikring v/ Adm dir. Johan Dolven  
**ADRESSE:** Postboks 1870 Vika, 0124 Oslo  
**PUBLIKASJON:** Halden Arbeiderblad  
**PUBLISERINGSDATO:** 27.10.2014 og 27.01.2015  
**STOFFOMRÅDE:** Forbruker, justis  
**SJANGER:** Nyhet  
**SØKERSTIKKORD:** Samtidig imøtegåelse, tittelbruk, kontroll av opplysninger  
**REGISTRERT:** 29.04.2015  
**BEHANDLET I PFU:** 23.06.2015  
**BEHANDLINGSTID:** 54 dager  
**KLAGEGRUPPE:** Næringsdrivende  
**PFU-KONKLUSJON:**  
**HENVISNING VVPL.:**  
**OMTALE/ANONYM.:**  
**MERKNADER:**

### SAMMENDRAG:

Halden Arbeiderblad (HA) publiserte **mandag 27. oktober 2014** et oppslag med hovedtittelen «'Husdrømmen' ble et mareritt» og stikktittelen «**Dette huset er ubeboelig, men ekteparet Lundberg måtte gi opp sitt eget forsikringsselskap**». Oppslaget ble også publisert på nett med omtrent liklydende hovedtittel, men uten samme stikktittel.

I brødteksten fremgikk det at ekteparet i 2011 kjøpte et hus som viste seg å ha alvorlige fuktskader og mangler som gjorde det ubeboelig. Det fremkom videre at paret trodde de hadde ryggdekning fordi de etter råd fra megler hadde tegnet kjøpsforsikring gjennom forsikringsselskapet HELP. Under undertittelen «- **Ingen hjelp fra HELP**» sto:

**«- I to og et halvt år kjempet vi for å få hjelp fra HELP. Til slutt ble det så ille at både leieboeren vår og jeg ble så syke av å bo i huset at vi måtte flytte. Huset var ubeboelig, men selv med en legeerklæring fra spesialist om at innklimaet i huset var årsaken til min sykdom, så fikk vi fortsatt ikke hjelp, forteller Kjersti Lundberg. Til slutt ble de så desperate at de kontaktet advokatfirmaet Hammervoll Pind [...] I løpet av en drøy måned klarte de å få enighet om heving av kjøpet [...] - Det er helt utrolig at HELP brukte to og et halvt år uten å klare å komme til det samme resultatet, sier ekteparet.»**

I en sideartikkel med tittelen «- **Vi har bare gjort én feil**» svarte HELP på kritikken. Selskapet erkjente å ha gjort en mindre feil, men kunne ikke se at denne var utslagsgivende. HELP uttalte også følgende om egen behandlingstid og skadene på huset:

**«Slike skader må holdes under oppsikt over tid. Vi har hele tiden ment at saken er god, men det er de siste funnene som ble gjort som førte til heving av kjøpet».**

Ekteparet bestred HELPs fremstilling, og parets nye advokat fra Hammervoll Pind sa:

**«Det er HELP sin skyld at denne saken har tatt så lang tid. De ville aldri vunnet fram i retten med saken slik de har jobbet med den».**

Det fremgikk at Hammervoll Pinds «utgifter» for å bistå ekteparet var på over en million kroner. I tingretten ble det avgjort at forsikringsselskapet til selgeren av huset måtte betale cirka en halv million kroner av dette beløpet. Forsikringsselskapet slapp å dekke hele summen fordi retten fant Hammervolls utgifter unødvendig høye. I brødteksten sto:

**«Nå sitter Ulf og Kjersti Lundberg med en advokatregning på en halv million kroner, som de ikke vet hva de skal gjøre med, selv om de har kjøpt en advokatforsikring. Til Halden Arbeiderblad lover [HELP] at ekteparet ikke [...] skal måtte betale advokatregningen.**

**- Vi er enige med retten, og vil kjempe mot Hammervoll. Kunden vår skal ikke lide for å ha valgt en grådig advokat som har fakturert med gaffel, sier [HELP].**

Deretter sto:

**«Samtidig med at HELP for første gang lovte ekteparet å dekke advokatutgiftene, slik forsikringen gir dem rett til, krevde de også at ekteparet måtte stille i en eventuell rettssak å hevde at Hammervoll hadde overfakturert dem. Den kontrakten har også HA fått se. Ekteparet er derimot strålende fornøyd med jobben deres nye advokat har gjort og nektet å imøtekomme kravet [...] Etter at HA tok kontakt med HELP har de frafalt kravet om at ekteparet må vitne mot sin egen advokat.»**

Ekteparets advokat i Hammervoll Pind sa følgende om den omstridte kontrakten:

**«HELP forsøker å få Lundberg til å forplikte seg til å lyve i retten. At HELP er villige til å pålegge sine kunder å påta seg et straffeansvar [...] sier det meste om at HELP er desperate».**

Tirsdag 27. januar 2015 brakte HA en oppfølgingssak som ble slått opp på forsiden med tittelen «Millionkampen» og henvisningsteksten:

**«I oktober sto Ulf og Kjersti Lundberg fram i HA og fortalte om en lang kamp for å få hevet kjøpet av et ubeboelig hus [...] De følte seg sviktet av sitt eget forsikringsselskap, men ble lovet hjelp i HAs reportasje. Tre måneder senere føler de fortsatt at de kjemper mot veggen.»**

Selve artikkelen inni avisa hadde tittelen «- Kjemper mot veggen». Nettversjonen av artikkelen hadde tittelen «-Forsikringen var en ren bløff» og en undertittel som lød slik: «Vil advare andre mot bløffen».

Brødteksten for øvrig refererte fra oppslaget noen måneder i forveien, og det gikk frem at spørsmålet om hvem som skal betale den resterende halve millionen av Hammervolls Pinds honorar, fortsatt var uavklart og i en rettsprosess. Under undertittelen «Trekker lovnad»

fremkom det at HELP ville dekke det lagmannsretten fastsetter som rimelige advokatutgifter, ikke mer. HA anså at dette sto i strid med HELPs tidligere uttalelse om at ekteparet ikke skulle bli skadelidende, og skrev:

**«Dersom lagmannsretten bare idømmer motparten å dekke deler av advokatutgiftene til ekteparet, må de selv eventuelt gå til sak mot sin egen advokat, som de opplever at kom inn og reddet dem da HELP i deres øyne sviktet.»**

HELP var sitert slik:

**«Kunden kan bestride advokatens fakturaer og be Advokatforeningens disiplinærutvalg ta stilling til kravet».**

I en tilknyttet sideartikkel med tittelen «- Meningsløs forsikring» sto:

**«Forbrukerrådet er krystallklare. De mener boligkjøpere bør droppe boligkjøperforsikring dersom de har en innbo- eller husforsikring. Ifølge TV 2 legger HELP forsikring, som er enerådende på markedet i Norge, bort to av tre boligkjøperklager. Fagdirektør for finans i Forbrukerrådet [...] mener det er svært problematisk at HELP sparer penger på å ikke gå videre med en sak og samtidig selv tar avgjørelsen om hvorvidt saken skal forfølges [...] Han mener også at prisen for sikkerheten i HELPs forsikring er for høy i forhold til risikoen [...] I en oversikt over rettshjelpsforsikringen som følger med blant annet innbo- og husforsikring, opplyser selskapet Advokat.no at man i en tvist kan få dekket mellom 80 000 og 100 000 kroner til utgifter [...] Vilåret for å få rettshjelp via hus- eller innboforsikringer er at det må oppstå en tvist: du må ha fremmet et krav, og fått avslag. Men det er verdt å merke seg at en boligkjøperforsikring skal gi deg hjelp allerede før en tvist oppstår og har ingen begrensning i dekning av advokatutgifter.»**

I en annen tilknyttet sideartikkel gikk det frem at lokale eiendomsmeglerkontorer derimot anbefalte boligkjøpere å tegne forsikring med HELP. Det ble imidlertid opplyst at disse kontorene får provisjon fra HELP dersom kundene tegner boligkjøperforsikring.

#### **KLAGEN:**

**Klager** er HELP Forsikring ved adm.dir. Johan Dolven. Klager mener at HELP ikke fikk samtidig imøtegåelse til påstanden om at selskapet forsøkte å få ekteparet til å forplikte seg til å lyve i retten. Det at HA opplyste i teksten at redaksjonen hadde sett den omstridte kontrakten, ga påstanden troverdighet, ifølge klager som påpeker at leserne aldri fikk se hva som faktisk sto i kontrakten. Klager argumenterer for at ekteparet, i kontrakten, ble bedt om å si seg villig til å vitne om sin manglende forutsetning for å kunne mene noe om advokat-salærets størrelse. Kontrakten er vedlagt klagen. De omtvistede setningene lyder slik:

**«Kjersti og Ulf Lundberg forplikter seg til å bestride salærkravet fra advokatfirmaet Hammervoll Pind så lenge HELP Forsikring AS krever det [...] Lundberg binder seg videre til å bestride betaling av salær utover kostnadene som ble tilkjent som sakskostnader i nevnte dom».**

Klager viser i denne forbindelse til Vær Varsom-plakatens (VVP) punkt 4.14. og 3.2.

Klager mener videre at HA ga et feilaktig inntrykk av at ekteparet sitter med en udekket advokatregning som HELP skulle ha betalt. Klager skriver:

«Det fremheves [...] misvisende at advokaten har hatt 'utgifter' på 1 070 000,- for ekteparet Lundberg. Dette er lønnen han krever for to måneders jobb, ikke 'utgifter' på vegne av klienten. Retten har halvert kravet hans, og han har ikke anledning til å kreve mer.»

Klager viser til vedlagt dom, og etterlyser kritiske spørsmål til Hammervold i HAs dekning.

Videre anfører klager at ekteparet ikke må betale fakturaen før det foreligger en endelig dom, og at HELP da vil dekke utgiftene. Paret vil derfor ikke påvirkes økonomisk av rettens endelige beslutning, ifølge klager. Dette burde redaksjonen ha forstått ut fra e-postkorrespondanse (se vedlegg) mellom HELP og avisen forut for publisering, mener klager.

Klager mener at oppslaget av 27. oktober i for liten grad fikk frem at boligkjøperforsikring er noe annet enn ordinær skadeforsikring, og at det derfor ble skapt et negativt inntrykk av HELP på feil premisser. I tillegg påpekes det at HELPs advokat allerede hadde fremsatt krav om heving av kjøp samt brakt saken inn for domstolene da ekteparet skiftet advokat. Dette fremgikk ikke av oppslaget. Heller ikke påstanden om at HA hadde brukt to og et halvt år på saken, medfører riktighet, oppgir klager, da HELP først hjalp paret med en annen og mer begrenset sak som ikke kan ses som en del av den omtalte saken.

Samspillet mellom tittelens formulering «måtte gi opp eget forsikringsselskap» og undertittelen «- Ingen hjelp fra HELP» skapte ifølge klager et inntrykk av at det her var snakk om kjensgjerninger mer enn subjektive oppfatninger fra ekteparets side, jf. VVPs punkt 4.4.

Når det gjelder artikkelen publisert 27. januar i år, mener klager at nettversjonens undertittel «Vil advare andre mot bløffen» var i strid med VVPs 4.2. fordi det var uklart om dette var redaksjonens egen mening eller ikke. Tittelen «-Forsikringen var en ren bløff» mangler også dekning, jf. VVPs 4.4., da forsikringen dekker parets økonomiske utlegg til advokat og fagkyndige.

Videre mener klager at også denne artikkelen ga inntrykk av at ekteparet frem til rettssaken lever i uvisshet om hva som vil skje med de ubetalte advokatregningene. Klager mener å ha gjort det klart overfor journalisten at HELP vil dekke det salæret domstolen slår fast at advokaten har krav på. Hva angår formuleringene om at HELP trakk lovnad og hadde ombestemt seg, anfører klager at lovnadene som ble gitt, var knyttet til kontrakten ekteparet valgte ikke å signere. Det vises til VVPs punkt 3.2.

Klager fremholder videre at Forbrukerrådet ikke er like «krystallklare» i sin oppfatning av boligkjøperforsikring som HAs sideartikkel kunne gi inntrykk av. Dette underbygges med at en annen representant for Forbrukerrådet uttrykte seg mer nyansert om boligkjøperforsikring i andre artikler fra samme tidsrom. Det understrekes at journalisten ble gjort oppmerksom på dette før publisering. Artiklene er vedlagt klagen.

Endelig mener klager at HA underslår at ekteparet allerede har fått utbetalt mer gjennom boligkjøperforsikringen enn hva de ville ha fått gjennom villaforsikringen.

**FORSØK PÅ MINNELIG LØSNING:**

Det er ikke registrert kontakt mellom partene med sikte på å løse saken i minnelighet.

**TILSVARSRUNDEN:**

**Halden Arbeiderblad** mener den påklagede journalistikken er et klassisk eksempel på mediernes samfunnsoppdrag, jf. VVPs punkt 1.5. Angående påstanden om manglende mulighet til samtidig imøtegåelse skriver HA:

«I det første telefonintervjuet gjort med Johan Dolven 22.oktober 2014 ble Dolven konfrontert med spørsmål om hvorfor ekteparet [...] hadde blitt tilbudt en kontrakt der de måtte bestride salæret til advokat Hammervoll Pind til tross for at de selv var meget fornøyde med sin nye advokat. Da svarte Dolven 'Nå er ikke det tilfelle lenger, de skal ikke ha ansvar for advokatutgiftene som vi er forpliktet til.' På videre spørsmål fra HA om bekreftelse på at ekteparet ikke trenger å undertegne på kontrakten for å få hjelp, svarte Dolven 'Nei, de må ikke undertegne på noenting. De skal ikke ha advokatutgifter. Vi skal slåss for det som er et urimelig salærkrav.' I ettertid registrerer vi, og det er også opplyst gjennom HAs saker, at HELP har gått tilbake på dette [...] HELP har fått [...] gi tilsvar på hvorfor de har forsøkt å få ekteparet til å undertegne på en kontrakt der de går mot sin egen advokat, men var som de selv påpeker ikke kjent med Hammervoll Pinds karakteristikk av kontrakten.»

HA ønsker å gjøre det klart at det faktisk kan oppstå en situasjon der retten mener at parets advokat har fakturert for mye, men hvor advokaten likevel kan ha krav mot paret etter idømte saksomkostninger. Dette underslås i HELP's PFU-klage, mener HA.

Avisen bestrider klagers fremstilling av den omstridte kontrakten, og skriver at HELP trakk kontrakten da HA stilte spørsmål ved den. At Hammervolls salærkrav ble ansett som unødvendig høyt, fremgikk av teksten, og Hammervoll ble også konfrontert med dette, ifølge HA. Videre skriver HA:

«Avsnittet 'Faktum var ikke tilstrekkelig eller fullstendig belyst da stevningen ble tatt ut' i tingrettsdommen er interessant. HELP henviser i sin klage til at dette forklarer årsaken til at saken har tatt lang tid. Samtidig kan det også hevdes å være et bevis for at dersom ekteparet hadde gått videre med HELP's stevning, hadde de ikke 'faktum tilstrekkelig eller fullstendig belyst' gjennom sine saksforberedelser.»

Redaksjonen ser at det kanskje ville ha vært mer presist å skrive at ekteparet «ga opp» HELP enn at de «måtte gi opp», men kan vanskelig se at tittelen var misvisende. Undertittelen «- Ingen hjelp fra HELP» var en sammenslåing av et direkte sitat fra ekteparet.

HA medgir imidlertid at oppslaget 27. oktober ville ha vært styrket med en faktaboks om hva en boligkjøperforsikring faktisk er.

Videre mener HA at det gikk frem av oppslaget 27. januar at HELP ville dekke de advokatutgiftene som retten fant nødvendige, og at ekteparet selv kunne bestride advokatsalæret.

At HELP har gått tilbake på to tidligere uttalelser mener HA er dokumentert gjennom tilsvaret og e-postkorrespondansen som er vedlagt klagen.

Når det gjelder tittelen «- Forsikringen var en ren bløff» mener HA det fremgikk at dette var ekteparets opplevelse av forsikringen. Undertittelen «Vil advare andre mot bløffen» var ment som en henvisning til ekteparets opplevelse, men redaksjonen ser at den med hell kunne ha vært formulert annerledes.

Angående sideartikkelen som viste til Forbrukerrådets uttalelser til TV2, bekrefter HA at redaksjonen ble bedt om å nyansere saken av HELP forut for publisering. Ifølge HA ble da også dette gjort i tilstrekkelig grad ved å gjengi eiendomsめglere som anbefalte kjøp av boligkjøperforsikring. Endelig skriver HA:

«HELP har helt rett som de skriver i sin klage at Halden Arbeiderblad har hatt en intensjon om å 'hjelpe de uheldige huskjøperne' [...] Derfor har også fokuset i denne saken vært på Lundbergs situasjon fram til huskjøpet ble hevet, prosessen videre og løftet fra HELP i den første saken, som de senere gikk tilbake på. De to artiklene i Halden Arbeiderblad involverer til sammen 10 muntlige kilder og en rekke skriftlige kilder. Vi mener at resultatet godt gjenspeiler ekteparets Lundberg tøffe situasjon og lange kamp [...]»

**Klageren** anser det som aller viktigst å få avsannet påstanden om at HELP ba ekteparet utsette seg for straffansvar. I så måte merker klager seg HAs innrømmelse av at HELP ikke ble gjort kjent med Hammervolds karakteristikkk av den omstridte kontrakten. Videre stiller klager igjen spørsmål ved hvorfor Hammervold Pind ikke får kritiske spørsmål om sitt høye salærkrav, og om dette henger sammen med advokatens rolle som tipser i saken. Også dette må ses i lys av pressens samfunnsoppdrag samt forbrukeropplysning om hva en risikerer å måtte betale dersom en dropper boligkjøperforsikring.

Klager legger også ved e-post-korrespondanse mellom HELP og ekteparet som ifølge klager viser at HA ikke hadde dekning for påstanden i tilsvaret om at HELP trakk kontraktstilbudet til ekteparet da HA stilte spørsmål ved det. Klager skriver om kontrakten:

«Da HELP ble kjent med hva advokat Hammervold ville kreve for sitt drøyt to måneder lange arbeid, ønsket vi derfor å inngå en avtale med Lundberg [...] som både sikret deres interesser, og som ville medføre at domstolen med bindende virkning for partene ville avgjøre rett godtgjørelse for advokaten [...] Etersom Lundberg likevel ikke ønsket å inngå avtalen, kan deres advokat formelt ha anledning til å fakturere dem for mer enn hva retten mener er riktig salær [...] Men det er altså klienten alene som kan be retten vurdere salærets størrelse med bindende virkning, ikke HELP [...] HELP har gjentatte ganger, uten hell, forsøkt å få HA til å tydeliggjøre at bare klienten selv kan klage på sin advokats salær. Isteden har avisen skrevet at HELP går tilbake på sine løfter om å dekke kjøpernes advokatutgifter.»

Det at HA gjenga eiendomsめglere som anbefalte boligkjøperforsikringer, var ifølge klager ikke nok til å balansere ut det at HA, i klagers øyne, ga en unyansert fremstilling av Forbrukerrådets syn på saken.

**Halden Arbeiderblad** mener de har prioritert riktig ved å fokusere på ekteparets situasjon og opplevelse av situasjonen fremfor å fokusere på Hammervolls høye salærkrav. HA vil likevel presisere at HELP fikk slippe til og kalle advokaten grådig, og at det sto klart og tydelig at tingretten anså salæret som for høyt.

Videre viser HA til at VG også har skrevet om saken, da langt på vei med samme fokus og vinkling som HA (se vedlagt VG artikkel).

HA står fast ved at klager trakk den omtalte kontrakten etter intervjuet med HA:

«Det baserer vi på at Dolven i korrespondanse med ekteparet, som HELP har vedlagt i det siste tilsvaret, skriver 'Den avtalen jeg har signert står ved lag dersom dere likevel velger å signere denne. Dog ber jeg om endelig avklaring på dette innen utløpet av mandag 27. oktober'. I intervjuet med Halden Arbeiderblad den 22.oktober, sier derimot Dolven til HA det 'ikke lenger er tilfellet at ekteparet Lundberg må bestride kravet fra Hammervoll'. Så på oppfølgingsspørsmål om de altså ikke trenger å undertegne på avtalen, sier Dolven: 'Nei, de må ikke undertegne på noen ting. Vi skal slåss for det som er et urimelig salærkrav'. I etterkant av dette intervjuet har altså HELP gått tilbake på dette løftet og skjøvet ansvaret for å bestride advokatsalæret over på Lundberg selv. Det er godt mulig at HELP ikke har noen juridiske muligheter til å ta kampen mot Hammervoll, men det burde i så fall den administrerende direktøren i HELP kjenne til før han i intervjuet med HA lover at selskapet skal ta kampen på vegne av ekteparet.»