

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-1026

18.9.2026

VIS FORSIKRING GJENSIDIG

Bygning - innbo (kombinert)

Rotteangrep – uenighet om skadeomfang og utbedringsmetode.

Det oppstod et omfattende rotteangrep i sikredes enebolig. Foretaket bekreftet dekning for skader som følge av dyr, og flere fagkyndige ble engasjert for å avdekke skadeomfanget. Det oppstod uenighet mellom partene om flere forhold i forbindelse med skadeoppgjøret; herunder skadeomfanget, reparasjonsmetoden, husleietapet og byggvask. Videre hevdet sikrede at skadesaneringsfirmaet, som var engasjert av foretaket, hadde forårsaket skader på en rekke møbler og gjenstander under utbedringsarbeidet i huset. Sikrede krevde erstattet totalt over kr 1,3 millioner i anledning saken og anførte at foretakets erstatningsoppgjør ikke satte boligen tilbake til samme stand som før skaden. Foretaket avviste kravet og anførte at sikrede ikke hadde dokumentert et større dekningsmessig tap og skadeomfang enn det som foretaket allerede hadde tilkjent erstatning for. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjaldt klage på erstatningsoppgjøret etter rotteinvasjon bolig, herunder spørsmål om det forelå et kontaktsmedhjelperansvar for foretaket.

Sikredes bolighus var på skadetidspunktet omfattet av en råte- og skadedyrforsikring hos VIS Forsikring (foretaket) med følgende aktuelle vilkårsbestemmelser:

4 Skader som erstattes

4.1 Skade på bygning (nedbrytning av materialer) som skyldes råtesopper.

4.2 Skade på bygning som skyldes dyr.

4.3 Bekjempelse av skadeinsekter samt innvendig bekjempelse av mus og rotter etter påvist aktivitet.

(...)

6 Skadeoppgjør

FAL § 6-1 er fraveket, i stedet gjelder:

6.1 Skademelding

Skade skal meldes til Norsk Hussopp Forsikring uten ugrunnet opphold. Sikrede mister retten til erstatning dersom kravet ikke er meldt Norsk Hussopp Forsikring innen ett år etter at sikrede fikk kunnskap om de forhold som begrunner kravet, jf. FAL § 8-5.

6.2 Alternative oppgjørsformer

Skaden kan erstattes på følgende måte:

- Kontantoppgjør

- Reparasjon

- Gjenoppføring

- Bekjempelsestiltak

(...)

Selskapet kan avgjøre hvilken oppgjørsform, leverandør, reparatør som skal benyttes.

(...)

6.3 Skade- og verdiansettelse

Skade på bygning settes til kostnadene ved reparasjon til samme – eller i det vesentlige samme – stand som før skaden inntraff, beregnet etter kostnadene på skadedagen.

6.3.1 Tapet husleieinntekt

Tap ved nedgang i husleieinntekt og/eller tap ved at forsikret bygning er ubeboelig som følge av erstatningsmessig skade, regnes fra skadedag til reparasjon/gjenoppføring har skjedd, eller normalt kunne ha skjedd.

Det oppstod et omfattende rotteangrep i sikredes bolighus i løpet av 2022 og 2023. Forholdet ble meldt til foretaket i februar 2023, og flere fagkyndige ble engasjert for å avdekke skadeomfanget og utbedre skadene. Blant de berørte rommene var bygningens loft, gang, soverom og bad.

Takstmann T beskrev bygningen som ubeboelig som følge av skadene og skrev følgende i sin rapport:

Beboelighet:

Nei.

(Skadesaneringsfirma O) opplyser at boligen har vært ubeboelig i ca. 2 måneder. Det antas at tilbakeføring kan ventes å ta ytterligere 2-3 måneder til. Dette avhenger og av at forsikringstaker får tettet samtlige utvendige inntreksveier.

Etter sjekk av tilsvarende leiepriser- kan tap av leieinntekter ligge fra 20 000 – 25 000 kr pr mnd.

Underveis i prosessen oppstod det en rekke uenigheter mellom partene. Uenigheten dreide seg hovedsakelig om skadeomfanget og erstatningsbeløpets størrelse. Sikrede viste til at to fakturaer fra håndverkere var blitt muntlig forhåndsgodkjent av foretaket, men likevel ikke dekket fullt ut. Foretaket mente på sin side at de aktuelle fakturaene omfattet arbeid som ikke var dekket iht. vilkårene. Disse fakturaene gjaldt loftet og andreetasjen.

På loftet dekket foretaket utbedringskostnader iht. takstmannens kalkyle. I tillegg dekket foretaket delvis en faktura for sugebil som ble benyttet til å fjerne gammel isolasjon. Ifølge foretaket, hadde ikke sikrede tilstrekkelig dokumentert behovet for å fjerne all gammel sponisolasjon. Sikrede var uenig i foretakets vurdering av skadeomfanget på loftet og krevde erstatning for fjerning av all gammel isolasjon.

Takstmannen skrev følgende til sikrede ang. isolasjonen:

Litt synlig rottelort som ligger på isolasjon er ikke definert som skade på bygningen, ei heller litt lukt som kan desinfiseres og fjernes. Videre kan tilkomstkostnader til skade være dekket, men da vil 'enkleste-rimeligste vei' være dekket i såfall.

(...)

Jeg ser og er enig at det har vært mye aktivitet der samme som (fagkyndig R) sier, men jeg kan ikke se at det er noen skade på bygningen. Her må det eventuelt oversendes tydeligere bilder med beskrivelse av hva vi ser, hva som er skadet, hvor på loftet etc. (...) Jeg legger til at jeg var hos deg i dag og kunne kjenne en svak lukt som fortsatt sitter igjen på loftet så jeg skal ikke avskrive dette helt, men vil gjerne ha godkjent dokumentasjon. Jeg kunne ikke se noe skade på sagflisisolasjon eller andre bygningsmessige skader der, men jeg kan ta feil.

Når det gjaldt andreetasjen, dekket foretaket utbedringskostnader iht. takstmannens kalkyle. Takstmannen beskrev skadeomfanget slik for sikrede:

Omfatter påvisst skade på isolasjon i etasjeskiller ned mot 1. etasje, samt skade på kasse på bad etter rotteaktivitet. Det er utifra oversendt dokumentasjon kun påvisst skade på ett fakk/felt i 'soverom mot nabo' - det er derfor kun medregnet dette rommet som 'skadet' Det tas forbehold om eventuelle feil og om det skulle vise seg at ny dokumentasjon som viser skade på isolasjon og konstruksjon vil kalkyle revurderes. Etter samtale med (navn fagkyndig) er det ikke foretatt noen form for sanering av gulv i 2. etasje. Dette tyder og på at det har vært lite eller ingen skade på de resterende gulv.

Sikrede mente imidlertid at hun hadde dokumentert et større skadeomfang enn det som takstmannen hadde lagt til grunn.

I forbindelse med avdekking av skadeomfanget på baderommet, ble det åpnet en rørkasse. Rørkassen lå i en tørr sone og det var ikke lagt membran på dette området av baderommet, kun dampspærre mot ytterveggen. Takstmannen mente at man ved å tilbakeføre rørkassen med dampspærre, gips og flis ville kunne forvente å få tilsvarende standard som badet hadde før man åpnet rørkassen. Videre forklarte takstmannen følgende:

Det er ingen tvil om at det har vært mye aktivitet inne i rørkassen som går fra kjeller, kjøkken, bad og opp på loft. (...) Jeg har ikke sett bilder fra skade på bad annet enn hva du har fortalt meg. Det at det har vært aktivitet og lukt inne i rørsjakten trenger ikke nødvendigvis bety at det er skader i tilknyttede vegger. Kassen er for øvrig nokså tett innvendig. Her trenger vi ytterligere 'god-nok' informasjon. Jeg kan legge til at det trolig vil være mer hensiktsmessig å gå igjennom eventuelt yttervegg og himling fra kjøkken for å kunne fjerne eventuell skade på isolasjon som er rundt bad. Metode du velger tilkomst vil uansett ligge på deg inntil skade er bevist, men det vil i så fall være rimeligste tilkomstvei som dekkes. Dette med andre ord vil nok bety at badet består i hvert fall for forsikringens del inntil annet er bevist.

Sikrede var uenig med takstmannen og hevdet at foretakets erstatningsoppgjør knyttet til badet ikke ville oppfylle våtromsnormen. I den forbindelse krevde sikrede at foretaket skulle dekke full renovering av hele baderommet med kr 450 000.

Sikrede krevde videre ytterligere erstatning for elektrikerarbeid. Foretaket mente på sin side at en del av sikredes kostnader til elektriker var forbundet med oppgraderinger og forbedringer.

Videre mente sikrede at skadesaneringsfirma O, som var engasjert av foretaket, hadde forårsaket en rekke skader i forbindelse med utbedringsarbeid i huset. I den forbindelse fremsatte sikrede krav om erstatning for bl.a. en rekke møbler, taklamper, madrasser, hvitevarer, porselen og hageanlegg og terrasse.

O erkjente ansvar for enkelte skader, men avviste samtidig en rekke forhold som de mente at ikke hadde sammenheng med deres arbeid i boligen. Videre mente O at erstatningsbeløpene som sikrede krevde for skadene ikke var forenlige med de skader som O hadde forårsaket.

Videre var partene uenige om hvor langt foretakets ansvar for nedvask av boligen rakk, om beregning av husleietap, og om hvor vidt foretaket var ansvarlig for tap knyttet til tort og svie.

Sikrede fremsatte et samlet krav om ytterligere erstatning på totalt kr 1 339 188 i anledning saken.

Foretaket avviste sikredes krav og saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 3.10.25.

Sikrede anfører at hun har krav på ytterligere erstatning. Foretakets erstatningsoppgjør vil ikke sette bygningen tilbake til samme stand som før skaden inntraff. Det er dokumentert et betydelig større skadeomfang på loftet og i andre etasje, enn det som foretaket har lagt til grunn ved erstatningsoppgjøret. Både bilder og rapporter dokumenterer omfattende skader i gulv, vegger og rørkasser, samt gjennomtrengende lukt. To fakturaer som er direkte knyttet til skaden ble muntlig forhåndsgodkjent av foretaket, men likevel ikke dekket fullt ut. Etter sikredes syn er foretaket

ansvarlig for å dekke renovering av hele andreetasjen, herunder renovering av baderommet. Foretaket er også ansvarlig for utskifting av all isolasjon på loftet.

Videre krever sikrede erstatning for en rekke skader forårsaket av skadesaneringsfirma O under utbedringsarbeidet. Det har oppstått skader på en rekke møbler, serviser, lamper, terrassen og hageanlegget som følge av O sitt arbeid.

Foretaket har heller ikke erstattet sikredes tap som følge av ubeboelighet fullt ut. Boligen ble erklært ubeboelig på kort varsel etter at takstmann var på befaring, og foretakets saksbehandler godkjente å dekke leieutgifter på kr 75 000 pr. måned. Sikrede mottok likevel erstatning for kun tre måneder, før foretaket endret standpunkt og krevde dokumentasjon på ytterligere husleietap. Dette er i strid med foretakets lojalitetsplikt.

Sikrede er også uenig i foretakets erstatningsoppgjør for byggvask, og hevder at foretaket er ansvarlig for å dekke rens av tøy. Hun har fremlagt kvitteringer på rens i denne forbindelse.

Forsikringsforetaket anfører at sikrede ikke har krav på ytterligere erstatning. Forsikringen dekker skader på bygning som skyldes dyr. Dekningen omfatter ikke skade på isolasjon, dersom det ikke kan påvises svekket isolasjonsevne. Videre dekkes ikke kostnader til kontroll, vedlikehold, forbedringer og behandling av forebyggende karakter, herunder sikring av bygning mot skadedyr. Forsikringen dekker heller ikke kostnader til fjerning av døde dyr, eller deres etterlatenskaper når det ikke er konstatert lukt- eller bygningsskader. Videre dekker ikke forsikringen utgifter som sikrede pådrar seg for å lete etter mulige skader. Foretaket er av den oppfatning at sikredes krav knyttet til loftet og andre etasje omfatter slike ikke-dekningsmessige forhold. Sikrede har ikke dokumentert ytterligere skader som faller inn under foretakets vilkår enn det som takstmannen har lagt til grunn for sin kalkyle.

Videre finner ikke foretaket grunnlag for dekning av totalrenovering av badet. Bilder fra åpning av rørkassen viser tydelig at badet i dette området er bygget opp med lekter, dampspærre, gips og flis. Ved å åpne denne bryter håndverker ingen våtromsnorm slik sikrede påstår. Rørkassen er i en tørrsone og det er ikke påvist membran i det aktuelle området. Sanering av selve kassen er medtatt i kalkylen til takstmannen.

Ubeboelighet er dekket langt utover det vilkårene tilsier, og det finnes ikke grunnlag for ytterligere dekning. Da sikrede oversendte første faktura på kr 75 000 i tilknytning til ubeboelighet, oppfattet foretaket dette som et krav om dekning av tre måneders leie. Da sikrede senere oversendte en ny faktura på kr 75 000, og det ble avklart at sikrede mente å ha krav på en månedlig utbetaling i denne størrelsesordenen, ble sikrede (igjen) orientert om at forsikringen kun dekker markedsleie for tilsvarende bolig. Det oppsto etter dette uenighet om hva som skulle dekkes. For å komme sikrede i møte valgte foretaket å dekke en månedlig sum på kr 75 000 i totalt tre måneder. Dette ble gjort utelukkende av goodwill.

Vask av boligen er dekket fullt ut. Foretaket har utbetalt et kontantoppgjør på kr 20 000 for byggvask. I tillegg har O utført byggvask ved avslutning av sitt arbeid. Tøy som trenger rens, er ikke dokumentert.

Når det gjelder skadene som O angivelig har forårsaket, mener foretaket at summene og skadene som sikrede beskriver ikke er forenlig med de skader som O har påtatt seg ansvar for.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningsoppgjør etter rotteangrep er korrekt.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom «saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet» og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f. Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes «der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål», jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Saken er særdeles omfattende og uoversiktlig, og skriftlig saksbehandling er ikke tilstrekkelig til å avklare de mange spørsmålene saken reiser. En full behandling av saken ville i særlig grad gått ut over nemndas effektivitet, og skriftlig saksbehandling er under enhver omstendighet ikke egnet til å avklare alle spørsmålene i denne saken. Saken har et stort økonomisk omfang, og det er en viktig målsetning for nemnda å ikke treffe uriktige avgjørelser. Hensynet til å oppnå et materielt riktig resultat taler derfor for at denne saken avvises.

Nemnda viser i denne sammenheng til FinKN 2024-818 (FinKN Eierskifte):

Nemnda viser til at organets saksbehandling er skriftlig, og nemnda skal innen lovbestemte frister treffe sine avgjørelser på bakgrunn av de dokumentene som partene fremlegger. I spesielt komplekse saker, med flere mangelsforhold og/eller et omfattende bevistilfang, vil det ofte være utfordrende for nemnda å kunne treffe en fullt forsvarlig avgjørelse. Nemnda skal være et kostnadsfritt tvisteløsningsorgan for forbrukere, og er forutsatt å behandle mange klagesaker i løpet av et år. Muligheten for å kunne trenge inn i sak på samme detaljnivå som f.eks. en domstol er derfor begrenset. Det er i seg selv en viktig målsetting for nemnda å unngå å treffe en uriktig avgjørelse. Den aktuelle saken gjelder en omfattende tvist med flere påberopte mangler, ulike fagkyndigvurderinger, høy tvistesum, samt adskillige bevismessige uklarheter. Slik saken ligger an, har nemnda derfor kommet til at det vil gå alvorlig utover nemndas effektivitet om saken skal undergis en forsvarlig behandling. Saken blir dermed å avvise.

Saken inneholder et omfattende og til dels uoversiktlig dokumentasjonsmateriale. Manglende kapasitet til å gjennomgå og systematisere dokumentasjonsmaterialet i den grad som normalt ville vært ønskelig for en optimal behandling av saken gir i seg selv grunnlag for avvisning, jf. FinKN 2025-1189.

Saken reiser også bevissspørsmål som ikke er egnet for skriftlig saksbehandling ved Finansklagenemnda. Saken gjelder bl.a. uenighet om erstatningsutmålingen etter omfattende rotteskader i et bolighus. Nemnda har ikke byggfaglig kompetanse. Nemnda har heller ikke mulighet til å gjennomføre fysiske befaringer. Nemnda har i utgangspunktet ingen forutsetninger til å kunne vurdere om boligen er satt tilbake til samme stand som før skaden inntraff. Dessuten fremstår skadeomfanget å være uavklart.

Det er også uklart for nemnda i hvilken utstrekning arbeidet fra skadesaneringsfirmaet O er mangelfullt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Elisabet Okkenhaug (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).