

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-916

25.8.2026

VIS FORSIKRING GJENSIDIG

Bygning - innbo (kombinert)

Mus – foretakets utredningsplikt?

ikrede oppdaget mus og museskader i sin bolig. Foretaket mente at deler av museskadene hadde oppstått før forsikringstiden, slik at sikrede bare hadde krav på 22 % dekning. Foretaket valgte likevel å utbetale 100 % erstatning for de skadene som var avdekket. Foretaket avsto dekning for skader som ikke var påvist og for utredning av nye skader. Sikrede mente at hun hadde krav på høyere erstatning for skadene og erstatning for ubeboelighet som følge av lukt. Sikrede anførte at takstmannens vurdering var feil og udokumentert, og at foretaket hadde brutt utredningsplikten. Nemnda kom til at foretakets erstatningsberegning var korrekt.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for bekjempelse av mus og skade etter mus i bolig.

Sikrede hadde råte- og skadedyrsforsikring i VIS Forsikring (heretter «foretaket») med følgende vilkår:

4. Skader om erstattes

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

Med bekjempelse menes reduksjon eller utryddelse. Selskapet avgjør hvilken metode som skal benyttes for å oppnå en reduksjon eller utryddelse. Selskapet avgjør om avdekning eller tilkomstarbeider er nødvendig for bekjempelsen.

5 Skader som ikke erstattes

5.3 Bekjempelse av skadeinsekter og innvendig bekjempelse av mus og rotter, se punkt 4.3, når aktiviteten har startet før avtalen begynte å løpe og heller ikke bekjempelse av aktivitet etter at avtalen har opphørt, selv om aktiviteten startet i forsikringstiden. Likevel dekkes bekjempelse av aktivitet oppdaget etter avtalestart dersom gjeldende bygningsforsikring ved aktivitetens start hadde dekket bekjempelsen.

Den del av skade på bygning som utviklet seg før avtalen begynte å løpe, og heller ikke skadeutvikling etter at avtalen har opphørt.

5.6 Fjerning av døde dyr, eller deres etterlatenskaper når det ikke er konstatert lukt- eller bygningssskader, og heller ikke preparater brukt til bekjempelse.

Sikrede oppdaget mus og museskader 22.2.25 og sendte skademelding til foretaket. Foretaket rekvirerte skadedyrsfirmaet A som gjennomførte befaring og utarbeidet skaderapport 27.2.25, hvor det fremgikk følgende om skadeutviklingstiden:

Badet og rørføringer ble montert nytt for ca 10-15 år siden. (eier husker ikke) Det er da nærliggende å tro at mus har pga utettheter hatt inntreksveier via grunn og rør.

Deretter sendte sikrede skademelding til forsikringsforetaket B, hvor hun hadde villaforsikring. I villaforsikringen var skadedyrsforsikringen dekket gjennom Norsk Hussopp Forsikring (nå VIS Forsikring). B videresendte skademeldingen til foretaket 31.3.25.

A foretok ny befaring og oppdaterte skaderapporten 14.4.25. Vurderinger om skadeutviklingstid ble ikke endret. Senere var også takstfirmaet C på befaring og utarbeidet skaderapport 1.6.26. Her sto det følgende:

Eldre bolig med flere inntakstveier, det har trolig vært mus i boligen over lang tid (selv om FT ikke har oppdaget det), siden her er muselort på loft og i kjeller, samt inntakstveier har vært her lenge. Men angrepet på vaskerom kan ha sammenheng med ombygging og etablering av nytt bad og nytt vaskerom i kjeller for 10-15 år siden. Også har det klart og etablert seg en koloni her etter sist vinter, mus kommer somregel inn sen høst og vinter når det blir kaldt og begrenset med tilkomst på mat ute, dette kan stemme med at det ble oppdaget aktivitet i februar i år.

[...]

Museangrepet på vaskerom har trolig etablert seg høst vinter 2024/2025 men det har vært mus i boligen lang tilbake i tid, basert på at der har vært inntakstveier og der er muselort på loft også. Siden det begynte å lukte denne vinter og det ikke har vært et problem tidligere ifølge FT.

Sikrede mente at aldersvurderingen var feil, fordi bad og kjøkken ble ferdigstilt i 2018 og 2022.

Foretaket skrev til sikrede at skaden antakelig hadde utviklet seg over 10–15 år, jf. skaderapportene, mens sikrede kun hadde hatt forsikring i litt over to år. Dette tilsa 22 % dekning. Foretaket valgte likevel å utbetale 100 % erstatning, basert på kalkylen.

Sikrede påklagde vurderingen og mente at erstatningen skulle vært høyere. Foretaket opprettholdt sitt standpunkt og forklarte at sikrede hadde fått 100 % dekning for det som var registrert som skade, og at det ikke ga erstatning for skader som ikke var påvist.

Sikrede sendte klage til Finansklagenemnda. Klagen var rettet mot B, med krav om at B var solidarisk ansvarlig for å håndtere og vurdere skadedyrssaken hos foretaket. Sikrede fikk ikke medhold i klagen 4.11.25.

Sikrede sendte ny klage til Finansklagenemnda – denne gangen mot foretaket.

Sikrede anfører i det vesentlige at erstatningsutmålingen er feil. Foretaket har feilaktig dekket 22 % av de totale kostnadene, basert på takstmannens feilaktige vurdering av skadeutviklingstid. Takstmannen var ikke nøytral, har ikke dokumentert sine antakelser om 10–15 års utvikling, og han ble motsagt av A. Skaden har fullt ut utviklet seg i forsikringstiden. Sikrede har krevd full erstatning for riving, tømmerarbeid, biohazardsanering og opphold utenfor boligen, fordi boligen tidvis var ubeboelig. Sikrede anfører også brudd på forsikringsavtaleloven § 6-1, for manglende utredning av ny skade, brudd på § 8-3 for manglende begrunnelse og brudd på § 8-1 for dårlig kundebehandling.

Foretaket anfører i det vesentlige at sikrede ikke har krav på ytterligere erstatning. Foretaket har vurdert saken utfra de rapportene som foreligger, men har likevel utbetalt full erstatning. Ytterligere skade er ikke bevist.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold:

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning for skader og bekjempelse av mus.

Utgangspunktet er at det er forsikringstaker som har bevisbyrden for at det foreligger et forsikringstilfelle, herunder at hun har et krav som er omfattet av forsikringen og kravets størrelse, jf. **FinKN 2026-485** og **2023-487**. Tvilen går utover den som har bevisbyrden, jf. **FinKN 2026-411**.

Sikrede hadde råte- og skadedyrsforsikring med følgende vilkår:

4. Skader om erstattes

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

Med bekjempelse menes reduksjon eller utryddelse. Selskapet avgjør hvilken metode som skal benyttes for å oppnå en reduksjon eller utryddelse. Selskapet avgjør om avdekning eller tilkomstarbeider er nødvendig for bekjempelsen.

5 Skader som ikke erstattes

5.3 Bekjempelse av skadeinsekter og innvendig bekjempelse av mus og rotter, se punkt 4.3, når aktiviteten har startet før avtalen begynte å løpe og heller ikke bekjempelse av aktivitet etter at avtalen har opphørt, selv om aktiviteten startet i forsikringstiden. Likevel dekkes bekjempelse av aktivitet oppdaget etter avtalestart dersom gjeldende bygningsforsikring ved aktivitetens start hadde dekket bekjempelsen.

Den del av skade på bygning som utviklet seg før avtalen begynte å løpe, og heller ikke skadeutvikling etter at avtalen har opphørt.

5.6 Fjerning av døde dyr, eller deres etterlatenskaper når det ikke er konstatert lukt- eller bygningsskader, og heller ikke preparater brukt til bekjempelse.

Selv om forsikringen ikke dekker skade som har utviklet seg før forsikringstiden, har VIS likevel utbetalt full erstatning i henhold til takstmannens kalkyle.

Det presiseres at sekretariatet ikke besitter teknisk kompetanse, og er nødt til å basere vurderingen på det fagkyndige materialet som er fremlagt, jf. **FinKN 2025-1109**. Sekretariatet har ikke kompetanse til å overprøve takstmannens vurdering eller kalkyle. Det er fremlagt to skaderapporter – som ikke er motstridende. Sikrede har anført at lukt gjør boligen tidvis ubeboelig, men har ikke fremlagt noen fagkyndig uttalelse som gir støtte for dette. Det er dermed ikke sannsynliggjort noen slik dekningsmessig skade.

Sikrede har anført brudd på fal. § 6-1, grunnet manglende utredning av takstmannens funn. Sekretariatet bemerker at bestemmelsen gjelder noe annet og dermed ikke er relevant. For øvrig plikter ikke foretaket å utrede saken. Foretaket sender ofte ut takstmann som service og for å avklare eget ansvar, men dette er ikke noe som følger av hverken forsikringsavtalen eller fal., jf. **FinKN 2026-218** og **2021-128**. I den grad sikrede er misfornøyd med den eller de takstmennene og rapportene som foreligger, er det sikrede selv som må innhente og påkoste en annen fagkyndig.

Sikrede har argumentert for at takstmannens kalkyle er feil, fordi han har påpekt at skadeomfanget kan være større. Igjen – uten en fagkyndig vurdering og uttalelse, er det ikke sannsynliggjort et større skadeomfang.

Sikrede har også anført brudd på fal. §§ 8-1 og 8-3 for forsinket saksbehandling, passivitet fra foretaket og manglende begrunnelse av utbetalingen. Disse bestemmelsene gjelder noe annet og er dermed ikke relevante. Videre ser vi at foretaket faktisk har begrunnet erstatningsutmålingen, at denne ikke er på 22 %, men på 100 %, og at foretaket skal ha etterspurt kontonummer for utbetaling, uten å få dette. Det ligger for øvrig utenfor vårt mandat å vurdere anførslene knyttet til saksbehandlingstid og kundebehandling.

Klagen kan etter dette ikke føre frem.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet til nemnda er om sikrede har krav på ytterligere erstatning for skader og bekjempelse av mus.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon. Sikrede har i ettertid anført at foretaket ikke har anmodet om kontonummer for utbetaling. Nemnda legger til grunn at foretaket utbetaler 100 % dekning slik det har gitt tilsagn om.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Merete Anita Utgård (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).