

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. januar 2025 blev i sag nr. 102299:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S  
Borupvang 4  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 19/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg ønsker at klage over Topdanmarks beslutning vedrørende udbedringen af en vandskade på loftet i min bolig. Jeg mener ikke, at deres løsning vil sikre en tilfredsstillende og ensartet reparation af loftet.

Sagsforløb:

Jeg anmeldte vandskaden efter at have opdaget opfugtede vægge og loft som følge af vandindtrængen fra taget.

Topdanmark sendte en håndværker, der vurderede, at skaden i både stuen og køkkenet kan udbedres ved blot at reparere og male de beskadigede områder uden at udskifte hele loftet.

I køkkenet vil de ikke tage køkkenskabene ned for at male hele loftet, hvilket sandsynligvis vil føre til synlige farveforskelle og uensartethed.

Jeg anmodede Topdanmark om at udskifte hele loftet for at sikre en ensartet og holdbar løsning, men dette blev afvist. De fastholder, at skaden kan reetableres uden synlige forskelle og tilbyder kun at dække reparationen som foreslået af deres håndværker.

Min bekymring:

Jeg mener, at den foreslåede løsning vil resultere i en synlig forskel i både farve og materialer, hvilket ikke er acceptabelt. Der vil være to forskellige typer loft i køkkenet, og farveforskelle vil være synlige, især fordi køkkenskabene ikke fjernes, når malingen udføres. Dette vil påvirke både udseendet og værdien af min bolig negativt.

# Ankenævnet for Forsikring

2.

102299

Jeg har tilbudt at få mit eget tilbud på arbejdet, men Topdanmark ønsker ikke at dække differencen, selvom deres foreslåede løsning ikke lever op til standarden for en ordentlig udbedring af skaden.

Jeg anmoder derfor om en vurdering fra Ankenævnet, da jeg mener, at det vil være nødvendigt at udskifte hele loftet for at sikre en ensartet og tilfredsstillende reparation.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at forsikringsselskabet dækker en fuldstændig udskiftning og maling af hele loftet i både stuen og køkkenet for at sikre, at reparationen bliver både ensartet og æstetisk tilfredsstillende. Min bekymring er, at den nuværende løsning, hvor kun dele af loftet repareres, vil resultere i synlige

forskelle i farve, materialer og finish, hvilket vil påvirke rummets samlede udseende negativt.

Jeg ønsker også, at forsikringsselskabet dækker alle omkostninger forbundet med at fjerne køkkenskabene, hvis det er nødvendigt for at sikre en korrekt og jævn maling af hele loftet. Målet er at opnå en reparation, der ikke blot skjuler skaderne, men som også resulterer i et loft, der fremstår som en sammenhængende enhed uden visuelle forskelle. Dette vil sikre, at reparationen lever op til både mine forventninger og boligens værdi."

Selskabet har den 8/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget besked om vores kundes klage over vores erstatningsopgørelse.

Vi undrer os dog over klagen, henset til at sagen end ikke er færdigbehandlet. I skrivende stund afventer netværkshåndværkeren svar fra kunden på, om kunden ønsker udbedringsarbejdet foretaget eller ej. Vi skal derfor venligst bede vores kunde kontakte os herom, så vi kan give netværkshåndværkeren besked.

Twisten angår udbedringsmetoden efter en anerkendt skade dækket på 'udvidet vand', jf. punkt 18.11 i vilkårene (bilag B). Selvrisiko er 2.248 kr., jf. policen (bilag A).

Vores netværkshåndværker er vores 'øjne på stedet' og han har efter to besigtigelser anført således til os (bilag C, s. 6):

...

Netværkshåndværkerens vurdering fremlægges som bilag C (s. 8-9) og D. Vi har opgjort erstatningen på baggrund heraf til 16.925 kr. før fratrækning af selvrisiko stor 2.248 kr. Vi har alternativt tilbud kunden en kontanterstatning på 6.225 kr. før fratrækning af selvrisiko. Ved en kontanterstatning får kunden erstatningen udbetalt til sin NEM-konto uden krav om dokumentation for udført arbejde. Ved erstatning til udbedring skal han sende dokumentation for udført arbejde (fakturaer) til os for at få erstatningen udbetalt.

Vores kunde var og er ikke tilfreds hermed. Han ønsker loftet udskiftet og har sendt et tilbud herpå. Tilbudssummen er 47.300 kr. før fratrækning af selvrisiko (bilag E).

Kunden har over for os begrundet sit krav med, at han var bekymret for synlige forskelle på loftet. Han mente dels, det var et problem, at vi ikke ville male loftet over overskabene (hvor der kun var få centimeters afstand mellem loft og skab) og dels, at det var problematisk med de tilvirkede

# Ankenævnet for Forsikring

3.

102299

loftsplader. Kunden anførte bl.a.: 'For at sikre, at resultatet bliver både æstetisk tilfredsstillende og holdbart, mener jeg, at hele loftet bør udskiftes og males. Dette vil sikre, at der ikke opstår synlige forskelle, og at loftet fremstår som en sammenhængende enhed.'

Vi bemærker, at kunden kan bruge den opgjorte erstatning på 16.925 kr. som tilskud til en udskiftning af loftet.

Vi fastholder på baggrund af vores netværkshåndværkers vurdering, at det ikke er nødvendigt at udskifte loftet for at udbedre skaden. Skaden består navnlig i misfarvninger, som kan males over. Loftet er tørt på nuværende tidspunkt. Enkelte loftsplader er egentligt beskadigede, og disse kan netværkshåndværkeren udskifte forud for malerbehandling.

Vores kunde har bevisbyrden for, at den udbedringsmetode, som vi har baseret vores erstatningsopgørelse på, er utilstrækkelig. Den bevisbyrde har han ikke løftet.

Netværkshåndværkeren står ved sit tilbud om, at lokal reparation efterfulgt af maling af hele fladen (til overskabe) er tilstrækkelig. Vores kunde – og hans håndværker – har ikke bevist, at det ikke er utilstrækkeligt. Vi bemærker, at kundens første håndværker faktisk gav et tilbud på malerbehandling af de indvendige skader (se bilag C s. 14 og bilag F, s. 1 nederst til venstre), hvorfor vi må lægge til grund, at denne håndværker også vurderede, at maling var tilstrækkeligt.

Hvis kunden efter endt udbedring fortsat mener, at resultatet er utilfredsstillende, er vi naturligvis indstillede på at se på det, men vi bemærker dog, at forsikringen slet ikke dækker eventuelle kosmetiske forskelle mellem det beskadigede og ubeskadigede, jf. vilkårenes punkt 19.2. Det til trods søger vi naturligvis at lave en så pæn reparation som muligt, hvilket også er grunden til, at vi maler hele lofts- og vægfladerne på de beskadigede lofter/vægge. Da overskabene i køkkenet sidder monteret så tæt på loftet, som tilfældet er, er det dog ikke muligt at male loftet over vægskabene, uden at tage skabene ned. Maleren vil male så tæt på skabene, som muligt.

Når skabene er monteret, kan det ikke ses, om der er malet over dem eller ej, og det gør derfor ingen praktisk forskel, om det pilles ned for at male over. Vi kan se af kundens håndværkers tilbud (bilag E), at han har afsat 15.900 kr. ekskl. moms til at de- og genmontere køkkenskabene, og det finder vi er helt uproportionalt for at male en usynlig del af loftet.

Vi fastholder, at vores kunde ikke er berettiget til yderligere erstatning."

Klageren har i meddelelse af 10/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har gennemgået Topdanmarks svar og de tilhørende bilag i den foreliggende sag om vand-skade i min bolig. Efter nøje overvejelse ønsker jeg hermed at bekræfte, at jeg ikke har yderligere bemærkninger eller kommentarer til det fremlagte materiale.

Jeg står dog fortsat ved mit oprindelige synspunkt, som jeg allerede har redegjort for i min klage. Jeg mener stadig, at den foreslåede løsning fra forsikringselskabets side ikke vil sikre en ensartet og æstetisk tilfredsstillende reparation af loftet i både stue og køkken. Det er af afgørende betydning for mig, at reparationen bliver udført på en måde, der ikke resulterer i synlige forskelle, som kan have en negativ indvirkning på boligens samlede udseende og værdi.

# Ankenævnet for Forsikring

4.

102299

Jeg har i hele forløbet været samarbejdsvillig og åben over for dialog om en fair løsning. Derfor anmoder jeg om, at Ankenævnet nøje overvejer alle de fremlagte oplysninger og argumenter fra begge parter, således at der kan træffes en retfærdig og balanceret afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens tilbud af 22/5 2024 fremgår bl.a.:

"**Skadebeskrivelse**  
vandskade i køkken  
genetablering efter skade.  
nedtagning og opsætning af køkken elementer  
nødvendigt for at kan rep. loft.

2  
Nedtagning og bortkørsel af loft i køkken  
der opsættes ny damspærre  
der opsættes nye 19 x 125 mm rustik lofter  
som er hvidmalet samt skyggelister

3  
Maler rep. af loft i stue samt væg i køkken efter vandskaden.  
Arbejdet omfatter  
som allerede beskrevet.

|                             |                |   |           |           |          |           |
|-----------------------------|----------------|---|-----------|-----------|----------|-----------|
| Reparation                  |                |   |           | 37.840,00 | 9.460,00 |           |
| nedtagning og opsætn...     | Min virksomhed | 1 | 15.900,00 | 15.900,00 | 3.975,00 |           |
| Enhed: stk                  |                |   |           |           |          |           |
| nedtagning af loft i køk... | Min virksomhed | 1 | 10.000,00 | 10.000,00 | 2.500,00 |           |
| Enhed: stk                  |                |   |           |           |          |           |
| nedtagning af loft køkk...  | Min virksomhed | 1 | 4.140,00  | 4.140,00  | 1.035,00 |           |
| Enhed: stk                  |                |   |           |           |          |           |
| Maler rep punkt 3 mat...    | Min virksomhed | 1 | 2.800,00  | 2.800,00  | 700,00   |           |
| Enhed: stk                  |                |   |           |           |          |           |
| maler rep. punkt 3 lgn      | Min virksomhed | 1 | 5.000,00  | 5.000,00  | 1.250,00 |           |
| Enhed: stk                  |                |   |           |           |          |           |
|                             |                |   |           | 37.840,00 | 9.460,00 | 0,00 / 0% |

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| Servicepartner:       | 37.840,00 |
| Skadelidtes udgifter: | 0,00      |
| Subtotal:             | 37.840,00 |
| Moms:                 | 9.460,00  |
| Total:                | 47.300,00 |
| Selvrisko:            | -2.248,00 |

"

Af netværkshåndværkerens besked af 14/8 2024 fremgår bl.a.:

"Opgørelse over dækning af skadesudgiften til udbedring efter vandskade.  
Her har i 2 reparations tilbud.

# Ankenævnet for Forsikring

5.

102299

Tilbud 1. er hvis der er håndværker som udfører arbejdet

1.

Tømrer arbejde 8 timer x 460 kr. = 3.680 kr.

Tømrer materialer 600 kr.

Maler arbejde 16 timer x 485 kr. = 7.760 kr.

Malermaterialer 1.500 kr.

Pris 13.540 kr.

+ moms 3.385 kr.

I alt 16.925 kr.

Tilbud 2. er hvis i selv vil udføre arbejdet, og modtage en kontant erstatning.

2.

Eget arbejde. 36 timer x 100 = 3.600 kr.

Materialer inkl. moms 2.625 kr.

Kontant erstatning i alt 6.225 kr.

Jeres selvrisko er på 2.248 kr."

Af netværkshåndværkerens besked af 21/8 2024 fremgår bl.a.:

"Der er vandskade i 2 rum som grænser op mod hinanden, i stuen og i køkkenet. I stuen er der vandskade på noget træ liste loft. Jeg har talt med vores maler, som siger at det vil være muligt at udbedre skaden ved at slibe og male det ene eller to loft brædder som har skjolder efter vandskaden. Dette er for ikke at skulle male hele loftet på ca. 35 m2. Det er mest rentabelt og maleren mener at det kan repareres, så det ikke kan ses.

I køkkenet er der vandskade på et loft med paneler. Det er ikke muligt at købe nye paneler, men vi vil kunne lave 2-3 nye paneler, så vi kan erstatte de paneler som er vandskadede med 'vores' paneler, derefter skal hele loftet i køkkenet males. Jeg har forsøgt at forklare FT. at vi maler ind til de høje køkkenskabe, hvor der er 2-3 cm. luft mellem skabene og loftet. Køkkenskabene bliver naturligvis ikke demonteret for at male loft. Der er også en vandskade på noget væg i køkkenet, den væg vil også blive malet.

Jeg står ved mit tilbud, skulle FT. ønsker en kontant erstatning, vil det også være fint med mig."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

## "Erstatningsregler

### 19 Hvordan erstatter vi skaderne

Sådan beregner vi erstatningen

...

B Vi opgør skaden til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.

C Vi baserer ikke erstatningen på dyrere byggematerialer end dem, der er brugt i den beskadigede bygning. Der vil dog højst blive anvendt priser for byggematerialer og -metoder, der er gængse\* på skadetidspunktet.

I erstatningen tager vi hensyn til eventuelle ændringer af byggepriser inden for en normal byggeperiode regnet fra skadetidspunktet.

D Vi betaler ikke erstatning på grund af farveforskelle eller andre forskelle mellem det beskadigede og ubeskadigede, der opstår ved reparation i forbindelse med en skade. Det gælder, selvom det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede.

Har du købt tilvalgsdækningen Kosmetiske Forskelle, kan der være mulighed for yderligere dækning – se kolonne 12 i dækningsskemaet.

E Vi er berettiget til at anvise reparatør og leverandør af materialer ved enhver dækningsberettigende skade.

Vi udbetaler ikke beløb, som overstiger den pris, vi kan få bygningsdele/materialer repareret, genopført eller leveret til ved den eller de reparatører/leverandører, som vi har anvist.

Hvis du selv udbedrer skaden, betaler vi højst en materialepris svarende til den pris, vi kan få leveret materialerne til hos vores leverandører. Herudover betaler vi kompensation for eget arbejde."

Nævnet har fået forelagt fotografier af loftet.

## **Nævnet udtaler**

Klageren havde vandskade fra utæthed i taget. Selskabet har meddelt dækning til udbedring af vandskade i lofter i stue og køkken ved at slibe og male de 1-2 loftbrædder i stuen, som har skjolder efter vandskaden, og ved at udskifte 2-3 paneler i køkkenloftet efterfulgt af maling af hele loftet. Selskabet har opgjort erstatningen til 16.925 kr. før selvrisko. Klageren ønsker en hel udskiftning af lofterne i stue og køkken. Klageren har fremlagt et tilbud på udskiftning af lofter på 47.300 kr.

Klageren har anført, at selskabets udbedringsmetode vil resultere i en synlig forskel i både farve og materialer. Der vil være to forskellige typer loft i køkkenet, og farveforskelle vil være synlige, især fordi køkkenskabene ikke fjernes, når malingen udføres. Klageren har anført, at det er nødvendigt at udskifte hele loftet for at sikre en ensartet og tilfredsstillende reparation.

# Ankenævnet for Forsikring

7.

102299

Selskabet har anført, at skaden navnlig består i misfarvninger, som kan males over, idet loftet er tørt på nuværende tidspunkt. Selskabet har anført, at overskabene i køkkenet sidder monteret så tæt på loftet, at det ikke er muligt at male loftet over vægskabene, uden at tage skabene ned. Maleren vil male så tæt på skabene, som muligt. Når skabene er monteret, kan det ikke ses, om der er malet over dem eller ej. Selskabet har anført, at klagerens håndværker har afsat 15.900 kr. ekskl. moms til at de- og genmontere køkkenskabene, og at det er en uproportional udgift for af male en usynlig del af loftet. Selskabet har anført, at "hvis kunden efter endt udbedring fortsat mener, at resultatet er utilfredsstillende, er vi naturligvis indstillede på at se på det, men vi bemærker dog, at forsikringen slet ikke dækker eventuelle kosmetiske forskelle mellem det beskadigede og ubeskadigede, jf. vilkårenes punkt 19.2".

Det fremgår af e-mail af 21/8 2024 fra netværkshåndværkeren, at "i stuen er der vandskade på noget træliste loft. Jeg har talt med vores maler, som siger at det vil være muligt at udbedre skaden ved at slibe og male det ene eller to loft brædder som har skjolder efter vandskaden. Dette er for ikke at skulle male hele loftet på ca. 35 m<sup>2</sup>. Det er mest rentabelt og maleren mener at det kan repareres, så det ikke kan ses. I køkkenet er der vandskade på et loft med paneler. Det er ikke muligt at købe nye paneler, men vi vil kunne lave 2-3 nye paneler, så vi kan erstatte de paneler som er vandskadede med 'vores' paneler, derefter skal hele loftet i køkkenet males. Jeg har forsøgt at forklare FT. at vi maler ind til de høje køkkenskabe, hvor der er 2-3 cm. luft mellem skabene og loftet".

På fotografier ses mørke aftegning/skygger i køkkenloftet, og en træliste i stueloftet med ujævn overflade og små revner i malingen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsers punkt 19 D, at "Vi betaler ikke erstatning på grund af farveforskelle eller andre forskelle mellem det beskadigede og ubeskadigede, der opstår ved reparation i forbindelse med en skade. Det gælder, selvom det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade, herunder at selskabets udbedringsmetode er utilstrækkelig.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets erstatningstilbud er utilstrækkeligt til at udbedre skaden efter forsikringsbetingelserne. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har tilbudt partiel reparation af fugtaftegningerne i stueloftet ved at slibe og male det beskadigede træ, og at de fremlagte fotos ikke godtgør, at fugtaftegningerne er af en sådan karakter, at det nødvendiggør en fuldstændig udskiftning eller malerbehandling af loftet.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har tilbudt partiel reparation af køkkenloftet ved at udskifte 2-3 loftspaneler, og at en fuldstændig malerbehandling af køkkenloftet efterfølgende må forventes at give et ensartet udtryk. Nævnet har her også lagt vægt på, at skaderne ifølge selskabets maler kan repareres, så det ikke kan ses.

Nævnet finder, at selskabets afvisning af at male oven over køkkenskabene, hvis overkant efter det oplyste er ca. 2-3 cm fra loftet, ikke går ud over, hvad klageren må tåle. Nævnet har bl.a. lagt vægt på oplysningerne om, hvad af- og genmontering af køkkenskabene koster.

Nævnet har i øvrigt lagt vægt på, at det af forsikringsbetingelsernes punkt 19. D fremgår, at selskabet ikke betaler erstatning på grund af farveforskelle eller andre forskelle mellem det beskadigede og ubeskadigede, der opstår ved reparation i forbindelse med en skade.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

# Ankenævnet *for* Forsikring

9.

102299

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck