

# Ankenævnet for Forsikring

Den 25. juni 2025 blev i sag nr. 102503:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Dansk Boligforsikring A/S  
Kanalstræde 10, 1. Sal  
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring med udvidet dækning. I klageskema af 29/10 2024 har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Klage vedrørende afvisning af dækning for rådgiverudgifter – Police ...

Jeg ønsker hermed at indbringe en klage over Dansk Boligforsikring for deres afvisning af dækning af mine rådgiverudgifter i forbindelse med en skade på min ejendom.

Jeg har fået dækket udbedringen af selve skaden, men Dansk Boligforsikring har afslået min anmodning om godtgørelse for de påløbne rådgiverudgifter, som har været nødvendige for korrekt håndtering af sagen. Disse udgifter beløber sig til 42.512,5 kr., og de er afholdt for at sikre den tekniske og juridiske korrekthed i skadessagen, herunder byggeteknisk rådgivning og indhentning af relevant dokumentation. Jeg mener, at rådgiverudgifterne er dækningsberettigede i henhold til forsikringsbetingelserne, men Dansk Boligforsikring har afvist dette. Uenigheden vedrører derfor specifikt dækningen af rådgiverudgifterne.

Jeg har tidligere søgt tilsagn for disse rådgiver udgifter d. 27-08-2024, 29-08-2024 og 23-09-2024, som Dansk Boligforsikring har undladt at besvare.

Jeg håber, at Ankenævnet vil vurdere, om Dansk Boligforsikring har pligt til at dække disse omkostninger i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

...

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Erstatning jf. redegørelse"

Selskabet har den 17/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således: "På vegne af DBF skal jeg hermed fremkomme med selskabets svar på denne klage, som bør afvises.

## Indledning

Klagen vedrører et beløb på 42.512,50 kr., som ifølge klager dækker over teknisk bistand. DBF har afvist dækning med henvisning til, at betingelserne for dækning af teknisk bistand ikke er opfyldt.

## Sagsfremstilling

Klager overtager ejendommen beliggende ... den 1. oktober 2021.

I forbindelse med handlen tegner klager en 10-årig ejerskifteforsikring med udvidet dækning hos DBF på baggrund af tilstandsrapport ... udarbejdet den 28. juni 2021. Police med forsikringsbetingelser er fremlagt af klager.

Klager har indgivet flere anmeldelser til DBF, men nærværende sag omhandler en anmeldelse fra 19. oktober 2023, hvor klager, i forbindelse med renovering, anmelder trækgener i tilbygningen fra 1999.

Der er ikke konstateret eller fremvist forhold, der udgør en skade, dermed har der heller ikke været grundlag for et dækningstilsagn. For at bedømme spørgsmålet om lovlighed, ville en ny besigtigelse være nødvendig, for at kunne behandle og træffe afgørelse i klagesagen.

DBF fremsatte derfor, den 28. august 2024, i forbindelse med klagebehandlingen, to løsningsmuligheder til klager. Det ene var et forslag til en forligsmæssig afslutning, der var baseret på klagers tidligere fremsendte tilbud på 49.471,25 kr. fra ... Alternativet ville være en genbesigtigelse for konstatering af, om loftkonstruktionen er det oprindelige fra 1999, eller om loftet er skiftet i 2013 som forudsat af klager.

DBF fulgte den 29. august 2024 op med skriftlig bekræftelse på aftalen med klager.

Klager fremsendte den 13. september 2024 faktura for anvendelse af forligsbeløbet. Samtidig fremsatte klager krav om dækning af rådgiverudgifter med 42.512,50 kr.

DBF afviste beløbet på 42.512,50 kr., som klager havde fremsat som rådgiverudgifter, idet betingelserne for dækning ikke er opfyldt.

Klager har ret i, at der herefter også fulgte nogle drøftelser, omkring den fremsendte faktura for arbejdet med loftet. Dette er en helt naturlig følge af DBF's forpligtelser, i forhold til korrekt håndtering af udbetalinger. Korrespondancen fremlægges som **bilag A**.

Sagen påklages herefter til Ankenævnet for Forsikring.

## Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen

Der blev telefonisk, den 28. august 2024, indgået aftale om afslutning, for at nå en mindelig løsning af sagen.

Der blev fulgt op med skriftlig opfølgning fra DBF den 29. august 2024 til klager.

Klager vendte ca. 14 dage senere, den 13. september 2024, tilbage og takker for bekræftelsen på afslutning af klagesagen.

I samme forbindelse fremsætter klager krav om dækning af udgifter på de 42.512,50 kr., der ifølge klager skulle vedrøre bistand fra en person ved navn [klagerens rådgiver]. Klager oplyser uddybende, at det drejer sig om nogle undersøgelser, indhentelse af byggesager, løbende rådgivning og sikring af korrekt håndtering af sagen.

Det er DBF's opfattelse, at betingelserne for dækning af teknisk bistand iht. betingelsernes pkt. 3.6.2. ikke opfyldt.

Dette allerede fordi, at al korrespondance i sagen har været direkte mellem klager og DBF. DBF har ikke haft nogen kontakt eller modtaget noget som helst fra [klagerens rådgiver].

Klager er forpligtet til at give forsikringen de nødvendige oplysninger til behandling af sagen.

DBF blander sig selvfølgelig ikke i, hvem klager sideløbende måtte have vendt sagen med, men forsikringen dækker naturligvis ikke uden videre dette. Ligesom forsikringen heller ikke dækker klagers eget tidsforbrug på sagen, uanset at klager har baggrund som tømrer og bygningskonstruktør.

Der er efter DBF opfattelse ikke tale om rimelige og nødvendige udgifter til teknisk bistand i forbindelse med konstatering og afdækning af et dækningsberettigende forhold.

Klagers krav bør derfor afvises."

Klageren har i brev af 23/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Supplerende sagsfremstilling og anbringender:

Nærværende replik på lavet på baggrund af Dansk Boligforsikrings svarskrift den 17. december 2024, som jeg mener er fejlbehæftet og ukorrekt. Min replik adresserer centrale punkter i sagen, der er overset eller fejlagtigt fremstillet af Dansk Boligforsikring.

## **Ingen mindelig aftale pr. 28. august 2024**

Dansk Boligforsikring anfører i deres mail den 29. august, 2024, at der den 28. August 2024 telefonisk blev indgået en mindelig aftale. Dette er ikke korrekt. Under telefonsamtalen den 28. August med [selskabets konsulent] blev det tydeligt kommunikeret, at jeg accepterede at anvende tilbuddet på 49.471,25 kr. som et reference tilbud, men kun under forudsætning af en bekræftelse på dækningsberettigelse jf. forsikringsbetingelserne pkt. 3.6.2 Denne forudsætning er aldrig blevet opfyldt, og dermed kan der ikke være tale om en mindelig afslutning.

## **Gentagne henvendelser om rådgiveromkostninger**

Jeg har ved flere lejligheder forsøgt at få afklaring vedrørende dækning af rådgiveromkostninger, hvilket fremgår af følgende korrespondance:

**Mail af 15. november 2023:** Her fremlagde jeg en procesbeskrivelse, hvor det blev påpeget, at *'det er ligeledes nødvendigt med rådgivning således det sikres, at det udførte arbejde er i overensstemmelse med gældende regler'*. Se bilag B

**Mail af 27. august 2024, 29. august 2024 og 23. september 2024:** Disse henvendelser understreger min gentagne anmodning om afklaring på dækning af rådgiveromkostninger. Dansk Boligforsikring har konsekvent undladt at besvare disse forespørgsler, hvilket delvist skyldes hyppige konsultentskift, som har forårsaget mangelfuld sagsbehandling. Se bilag B

## Dokumentation for loftkonstruktionen

**Billedmateriale:** Tidligere fremsendte billeder jf. Bilag D (02-08-2024 Bilag til klage skrift), der dokumenterer, at loftet blev udskiftet i forbindelse med renoveringen i 2013. Loftet fra 1999 indeholdt hverken spots eller stuk, mens billeder fra 2013 tydeligt viser installationen af 7 spots, hvilket kræver en komplet udskiftning af loftet. Se bilag C

**Ændringer i vægkonstruktionen:** De tilstødende vægge blev væsentligt ændret under renoveringen i 2013, herunder fjernelse af en muret søjle og installation af en stål bærende søjle. Disse ændringer var kun mulige ved arbejde i loftet. Se bilag C

**DAFA dampspærretape:** DAFA Group har bekræftet, at den anvendte dampspærretape først blev produceret efter 2010. Dette underbygger, at loftet blev etableret i 2013 og ikke tidligere.

## Forsikringsdækning jf. pkt. 3.6.2

I henhold til forsikringsbetingelserne er der grundlag for dækning af nødvendige tekniske bi-standsomkostninger samt nærliggende risiko for skade. Dette understøttes af Bilag C hvor der i praksis fra Ankeklagenævnet, herunder:

**Sag nr. 90746 (25. oktober 2017):** I denne sag anerkendte nævnet dækningsberettigelse for rådgiveromkostninger i en lignende sag om mangelfuld konstruktion.

**Sag nr. 82.205 (21. januar 2013):** Her blev en mangelfuld dampspærre også vurderet som dækningsberettiget, da risikoen for fremtidige skader var nærliggende.

## Fejlbehæftet sagsbehandlingen

Dansk Boligforsikrings håndtering af sagen har været præget af gentagne konsultentskift, hvilket har resulteret i manglende kontinuitet og ignorering af væsentlige henvendelser. Dette er i strid med god forsikringsskik og har betydeligt forlænget sagsbehandlingstiden. Dette understøttes af Bilag B.

## Mine krav

Jeg fastholder følgende krav:

**1. Anerkendelse af dækningsberettigelse** for teknisk bistand i henhold til Forsikringsbetingelserne **pkt. 3.6.2**

**2. Godkendelse af omkostninger til teknisk bistand** jvf. Faktura [1] på **42.512,50 kr.**

## Bilag:

1. Bilag B - Korrespondance fra den 19 oktober 2023 til den 29. oktober 2024.
2. Bilag C - Billedmateriale fra 1999 og 2013.
3. Bilag D - Relevante afgørelser fra Ankeklagenævnet (sag nr. 90746 og sag nr. 82.205)."

Selskabet har i brev af 21/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"DBF har gennemgået klagers høringsvar af 23. december 2024, der giver anledning til følgende

bemærkninger.

Der er ikke tvivl om, at klager og DBF ser sagen forskelligt, hvorfor sagen er endt i Ankenævnet.

DBF har tilbage i september udbetalt det aftalte beløb vedrørende loftet til klager iht. mail af 29. august 2024.

Selvom klagen til Ankenævnet ikke vedrører forholdet omkring loftet, men derimod klagers krav om dækning af rådgiverudgifter, skal det blot for god ordens skyld nævnes, at DBF ikke er enig med klager i, at loftet uden videre kan siges at være fra 2013, idet spots mv. kan være eftermonteret.

I forhold til klagers krav om rådgiverudgifter, som nærværende ankenævns sag handler om, fastholder DBF, at der ikke er grundlag for dækning. DBF har aldrig korresponderet eller modtaget noget fra [klagerens rådgiver].

De ankenævns kendelser klager henviser til, omhandler ikke spørgsmålet om dækning af rådgiverudgifter, hvorfor DBF anser kendelserne for irrelevante i forhold til Nævnets afgørelse i nærværende sag.

DBF fastholder herudover klagesvar af 17. december 2024 i sin helhed."

Klageren har i brev af 1/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Nærværende høringssvar er lavet på baggrund af Dansk Boligforsikrings svarskrift af 21. januar 2025.

Dansk Boligforsikrings afvisning hviler på en forkert vurdering af de faktiske forhold. Dokumentationen i sagen beviser utvetydigt, at loftet blev udskiftet i 2013. Selskabet har gentagne gange undladt at tage stilling til de fremlagte beviser, hvilket har nødvendiggjort inddragelse af en teknisk rådgiver.

Samtidig har Dansk Boligforsikring afvist dækning af mine rådgiveromkostninger, på trods af at teknisk bistand har været nødvendig for at sikre korrekt dokumentation. Som støtte for dette henviser jeg til tidligere praksis fra Ankenævnet, herunder sag nr. 94382 (Bilag E), hvor klager blev tilkendt dækning af rådgiveromkostninger i en lignende sag.

## **Dokumentation for loftets alder og konstruktion**

Dansk Boligforsikrings påstand om, at det ikke kan dokumenteres, at loftet er fra 2013, er faktisk forkert. Det er byggeteknisk umuligt at eftermontere spots i det daværende loft uden synlig kabelføring, da forskallingsbrædderne var monteret direkte på spærerne, hvilket forhindrer passage af kabelføring mellem spærfag. Følgende dokumentation beviser entydigt, at loftet blev etableret i 2013:

**Bygningskonstruktionen:** Loftet består af en gipsplade med underlæggende dampspærre på forskallingsbrædder, som er monteret direkte på spærfag. Det gør det umuligt at trække skjult kabelføring uden en totaludskiftning af loftet, hvilket skete i 2013.

**Fotodokumentation:** Billeder fra 1999 viser et loft uden spots eller stuk, mens billeder fra 2013 viser installation af 7 spots.

**Dampspærretape fra DAFA:** Dette produkt blev først produceret efter 2010 og er anvendt i loftet, hvilket dokumenterer, at renoveringen fandt sted efter dette tidspunkt.

**Ændringer i vægkonstruktionen:** Ved renoveringen i 2013 blev en muret søjle fjernet og erstattet af en stålbærende søjle. Dette arbejde kunne kun udføres i forbindelse med en loftsudskiftning (se Bilag C).

Dansk Boligforsikring har undladt at forholde sig til denne dokumentation og har i stedet fastholdt en afvisning baseret på en hypotetisk mulighed for eftermontering af spots – en mulighed, der teknisk set er urealistisk.

### **Dansk Boligforsikrings manglende dækning af rådgiveromkostninger**

Dansk Boligforsikring har konsekvent undladt at besvare mine forespørgsler vedrørende dækning af nødvendige rådgiveromkostninger.

### **Henvisning til praksis fra Ankenævnet:**

I sag nr. 94382 (Bilag E) blev klager tildelt dækning af rådgiveromkostninger, da teknisk bistand var nødvendig for at dokumentere skader, som forsikringsselskabet afviste uden gyldig grund. Dette svarer præcis til min situation, hvor Dansk Boligforsikring uberettiget har afvist dækning af skader, hvilket har gjort det nødvendigt for mig at inddrage en rådgiver for at fremlægge teknisk dokumentation.

### **Forsikringsbetingelserne understøtter mit krav:**

Jf. den **udvidede ejerskifteforsikring – Almindelige forsikringsbetingelser W.1.1.19, Police nr. ...**, skal forsikringen dække rimelige og nødvendige rådgiveromkostninger i sager som denne.

**Pkt. 3.6.2** og **pkt. 16** i forsikringsbetingelserne angiver, at sådanne omkostninger skal dækkes, når de er nødvendige for at dokumentere en dækningsberettiget skade.

Dansk Boligforsikrings manglende dækning af rådgiveromkostninger er dermed i strid med både praksis fra Ankenævnet og forsikringsbetingelserne."

Selskabet har i brev af 21/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Dansk Boligforsikring har gennemgået klagers yderligere bemærkninger.

Klager henviser nu til endnu en kendelse, men uden nogen henvisning til, hvorfor klager anser kendelsen for relevant.

Kendelsen handler om en sag, hvor en arkitekt har fungeret som egentlig partsrepræsentant for forsikringstageren, herunder korresponderet med forsikringen på vegne af forsikringstageren, deltaget i møder på vegne af forsikringstageren og udarbejdet udbudsmateriale. Kendelsen handler ikke om, hvorvidt der er ydet nogen teknisk bistand under sagen, men derimod hvad der konkret ligger i formuleringen 'rimelige og nødvendige udgifter'.

Nærværende sag handler omvendt om, at klager kræver Dansk Boligforsikring betaler 42.512,50 kr., som ifølge klager vedrører bistand fra en person ved navn [klagerens rådgiver]. Dette til trods for, at Dansk Boligforsikring ikke har været i kontakt med eller har modtaget noget som helst fra

vedkommende. Al korrespondance i sagen har derimod været direkte mellem klager og Dansk Boligforsikring.

Dansk Boligforsikring fastholder herudover klagesvaret af 17. december 2024 i sin helhed."

Klageren har i brev af 9/3 2025 til nævnet bl.a. anført: "Nærværende høringssvar afgives som svar på Dansk Boligforsikrings tredje høringssvar af 21. januar 2025.

### **Dansk Boligforsikrings fejlagtige afvisning af praksis fra Ankenævnet**

Dansk Boligforsikring påstår, at den sag, jeg har henvist til, er irrelevant, fordi den omhandlede en arkitekt, der fungerede som partsrepræsentant. Dette er imidlertid en fejllæsning af den pågældende sag.

Sagen (nr. 94382) omhandler eksplicit **dækning af teknisk bistand**, hvilket er sammenligneligt med min situation, hvor jeg har været nødsaget til at inddrage teknisk sagkyndig bistand for at dokumentere en skade, som Dansk Boligforsikring uberettiget har afvist.

Det centrale i denne praksis er, at hvis en forsikringstager på grund af forsikringsselskabets afvisning af en sag bliver nødt til at inddrage en sagkyndig for at sikre korrekt dokumentation, så skal forsikringsselskabet dække omkostningen.

Praksis viser, at sådanne omkostninger **kan være berettigede udgifter**, så længe de er nødvendige for at sikre dækning for en berettiget skade.

### **Dansk Boligforsikrings forsøg på at afvise udgifter til teknisk bistand**

Dansk Boligforsikring anfører, at selskabet **ikke har haft direkte korrespondance** med den tekniske rådgiver, [klagerens rådgiver], og at dette på den baggrund betyder, at omkostningerne ikke er rimelige og nødvendige. Dette argument er grundløst af flere årsager:

Forsikringsbetingelserne stiller **ikke** krav om, at teknisk bistand skal være direkte korresponderet med forsikringsselskabet for at være dækningsberettiget.

Formålet med den tekniske bistand var **at dokumentere skaden** på en måde, der kunne præsenteres for Dansk Boligforsikring og Ankenævnet. Dette er en almindelig fremgangsmåde, da forsikringstagere sjældent selv har den nødvendige tid eller byggetekniske viden, der skal til for at imødegå et forsikringsselskabs afvisning.

Som det fremgår af tidligere dokumentation i sagen, var inddragelsen af en teknisk rådgiver nødvendig, fordi Dansk Boligforsikring **fejlagtigt afviste skaden**.

Det samlede honorar på **42.512,50 kr.** dækker følgende tekniske bistand:

Gennemgang af byggetekniske forhold.

Udarbejdelse af teknisk dokumentation og rapport.

Fotodokumentation og analyse af skadesårsager.

Undersøgelse af byggesagsarkiv og dialog med [kommunen].

Notat om forsikringsbetingelser og mangler.

Gennemgang af afvisning og oplæg til klage til klageafdeling.

Telefoniske drøftelser for at afklare og besvare forsikringsselskabets indsigelser.

# Ankenævnet *for* Forsikring

8.

102503

Disse ydelser var afgørende for at sikre, at min sag kunne dokumenteres korrekt, og de falder derfor klart inden for rammerne af rimelige og nødvendige udgifter.

**Forsikringsbetingelsernes bestemmelser om dækning af rådgiverudgifter**

Dansk Boligforsikring har ikke forholdt sig korrekt til forsikringsbetingelserne. Følgende punkter er relevante:

Pkt. 3.6.2 i policen angiver, at rimelige og nødvendige tekniske bistandsomkostninger skal dækkes, hvis de er afgørende for at dokumentere en skade.

Pkt. 16 fastslår ligeledes, at teknisk bistand kan dækkes, hvis det er påkrævet for at få anerkendt en berettiget dækningspligtig skade.

Som understøttet af tidligere ankenævnskendelser, kan forsikringsselskabet ikke blot afvise rådgiverudgifter uden en konkret vurdering af, om bistanden var nødvendig. Dansk Boligforsikring har ikke foretaget en sådan vurdering, men blot afvist kravet kategorisk.

**Dansk Boligforsikrings ukonsekvente sagsbehandling**

Endelig er det vigtigt at fremhæve, at Dansk Boligforsikring tidligere har skiftet begrundelse for deres afvisning:

De har først argumenteret for, at loftet ikke var fra 2013.

Senere har de anerkendt skaden, men afvist dækning af teknisk bistand.

Nu argumenterer de for, at fordi de ikke har haft direkte kontakt med den tekniske rådgiver, kan udgifterne ikke dækkes.

Denne tilgang viser en manglende konsistens i selskabets behandling af sagen og vidner om en strategi, hvor de forsøger at finde nye afvisningsgrunde i stedet for at forholde sig til de faktiske forhold.

**Konklusion**

Det er fortsat mit standpunkt, at Dansk Boligforsikrings afvisning af dækning af teknisk bistand er i strid med:

Forsikringsbetingelserne, navnlig pkt. 3.6.2 og pkt. 16.

Praksis fra Ankenævnet, jf. sag nr. 94382.

En rimelig og saglig sagsbehandling.

Jeg fastholder mit krav om dækning af de 42.512,50 kr., da udgifterne har været nødvendige for at dokumentere en berettiget skade.

Jeg ser frem til Ankenævnets vurdering af sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens notat vedrørende hændelsesforløbet. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af klagerens notat af 15/11 2023 sendt til selskabet fremgår bl.a.:

"Vedrørende proces beskrivelse af udbedring, ...

Vedr. anmeldelse af skade.

Siden anmeldelse af skaden er der erfaret at ombygningen ligeledes ikke lever op til BR10 krav mht. til u-værdi samt brand. Der er forskallet cc 40cm hvilket og ikke anvendt ståltråd til fastholdelse af isolering, hvorfor det ikke lever op til en BD 30 konstruktion. Ligeledes lever de nuværende 200 mm isolering i tagkonstruktionen ikke op til u-værdi krav for ombygninger jf. BR10.

...

## Procesbeskrivelse

For at sikre en funktionsdygtig dampspærre samt overholde brand og u-værdi krav anbefales følgende proces for udbedring.

1. Demontering af eksisterende EL installationer i loft.
2. Demontering af eksisterende gips og forskalling på loft
3. Demontering af eksisterende gips 1 meter ned af væg, således fastgørelse af dampspærre på loft kan udføres mod tilstødende bygningsdele.
4. Demontering af eksisterende isolering
5. Montage af nyt isolering.
6. Montage af ny dampspærre på eksisterende træspær og tætning mod tilstødende bygningsdele.
7. Montage af ny krydsforskalling cc 30 cm.
8. Montage af ny gips
9. Malerarbejde
10. Reetablering af EL installationer
11. Slutrengøring.

Det er ligeledes nødvendig med rådgivning således det sikres at det udføres arbejde er i overensstemmelse med gældende regler.

Jeg har vedhæftet et tilbud fra en lokal tømrer virksomhed som samarbejder med forsikringsselskaber, hvor EL arbejder, Teknisk byggerådgivning, slutrengøring samt genhusning er eksklusiv.

Udskiftning af 30 m<sup>2</sup> isolering til en højere lamda værdi som sikrer en u-værdi på 0,15 w/m<sup>2</sup>K vurderes til en pris på 30.000 kr. ekskl. moms.

Jeg vurderer omkostninger til EL arbejder, udskiftning af eksisterende isolering samt teknisk byggerådgivning, slutrengøring samt genhusning til at beløbe sig til 70.000 kr. ekskl. moms, hvorfor de totale omkostninger for udbedring vurderes til i alt 110.000 kr. ekskl. moms."

Af mail af 27/8 2024 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skal blot følge op på klagesagen (sag 2), efter jeg har haft lejlighed til at gennemgå den med [selskabets konsulent].

Der er ikke nogen tvivl om, at der er sket nogle forviklinger i forhold til, hvad man har gjort hvornår. Det har givet nogle misforståelser under behandlingen, som vil være hensigtsmæssigt at drøfte og rydde af vejen, sådan at vi kan nå en snarlig løsning og afslutning af sagen.

[Selskabets konsulent] vil derfor ringe dig op, sådan at vi undgår yderligere misforståelser, og kan nå en afslutning."

Af mail af 27/8 2024 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Tak for din mail og opfølgning på sagen.

# Ankenævnet for Forsikring

11.

102503

Det er rigtigt at der har været uenighed omkring hændelsesforløbet og byggeriets opførelsesdato, hvilket jeg over lang tid har prøvet at tydeliggøre. Det er positivt at se at i nu ser sagen fra et andet perspektiv end tidligere, samt i anerkender kompleksiteten i sagen.

Jeg vil gerne afstemme evt. misforståelser yderligere, men vil samtidig også gerne vide hvorvidt i anerkender hændelsesforløbet, herunder byggeriets opførelsesdato i 2013 samt dækningsberettigelse. Dækningsberettigelsen vedrører også tilsagn for dækning jf. forsikringspolice ... pkt. 3.6.2 samt pkt. 3.6.3.

Jeg er tilgængelig i morgen mellem 13:00 og 14:00, hvis [selskabets konsulent] ønsker at drøfte sagen yderligere."

Af mail af 29/8 2024 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har i går talt med [selskabets konsulent] og fik afstemt de udestående spørgsmål.

Vil du give et svar på nedenstående?"

Af mail af 29/8 2024 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Ja, jeg har nu også haft lejlighed til at tale med [selskabets konsulent].

Jeg kan forstå, at du var indstillet på en mindelig afslutning af klagesagen med en opgørelse iht. dit tilbud på 49.471 ,25 kr. fra ... Idet alternativet som sagt ville være et nyt besøg, for demontering af gipsplade for konstatering af alder/stempeldato, som vil medføre yderligere tidsforbrug og ventetid for alle parter.

Når arbejdet er udført bedes du derfor blot fremsende kopi af fakturaen sammen med dine kontoplysninger, hvorefter erstatningen kan komme til udbetaling jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 5.5. Din selvrisiko udgør 5.000 kr. iht. pkt. 8."

Af faktura af 12/9 2024 fra [klagerens rådgiver] fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

**"Rådgivning på medgået tid.**

...

Besigtigelse i ... inkl. kørsel.

Undersøgelse i byggesags arkiv og dialog med [kommunen]

Notat om mangler jf. forsikrings betingelser

Telefonisk drøftelse

Telefonisk drøftelse

Undersøgelse omkring hændelsesforløb med hus

Gennemgang af afvisning og forslag til svarskrivelse

Gennemgang af afvisning samt oplæg til klage ved klageafdeling, Dansk Bolig forsikring

9 Rådgivning samlet fra d. 15.12-23 til d. 12.09-24

38 sagstimer 895,00 34.010,00

# Ankenævnet for Forsikring

12.

102503

Subtotal : 34.010,00  
25,00% moms : 8.502,50  
Total DKK : 42.512,50"

Af mail af 13/9 2024 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Tak for din opfølgende mail vedrørende afslutning af klagesagen.

Jeg kan nu bekræfte at arbejdet er afsluttet, og vedhæfter hermed fakturaer. Jeg beder venligst om, at erstatningen udbetales i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne pkt. 5.5.

Derudover ønsker jeg at henlede opmærksomheden på, at jeg i forbindelse med sagens behandling har haft nødvendige udgifter til rådgivning. Denne rådgivning var afgørende for undersøgelsen af sagen samt løbende rådgivning i forløbet, hvilket sikrede korrekt håndtering af de komplekse forsikringsforhold. Jeg har vedhæftet faktura for disse udgifter og beder om, at de dækkes i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

[Selskabets konsulent] oplyste, at proceduren i Dansk Boligforsikring normalt er at tage udgangspunkt i det billigste fremsendte tilbud, hvilket jeg bekræftede som acceptabelt. Der blev dog ikke drøftet en mindelig afslutning af sagen med reference til de 49.472,25 kr.

Den samlede erstatning beløber sig til i alt 49.471,25 kr.+ 42.512,50 kr.= 91.983,75 kr., fratrukket 5.000 kr. i selvrisiko, hvilket giver en samlet udbetaling på 86.983,75 kr.  
Jeg beder om, at beløbet overføres til ... Jeg ser frem til bekræftelse af, hvornår udbetalingen kan forventes at finde sted."

Af mail af 30/9 2024 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Det er fint med ... bekræftelse på, at hans firma har udført arbejdet med gipsloftet nedenfor.

Jeg har lagt de opgjorte 44.471,25 kr., efter fradrag af selvrisiko, til udbetaling på den oplyste konto.

Jeg afslutter således samtidig sagen her fra os."

Af mail af 2/10 2024 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Tak for din seneste mail dateret den 30. september 2024, hvori du meddeler, at sagen anses for afsluttet, og erstatningen er sat til udbetaling. Jeg må dog gøre indsigelse mod den del af sagen, som vedrører dækningen af mine rådgivningsudgifter.

I henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.6.2, som specifikt omhandler dækning af teknisk bistand og rådgivning, har jeg flere gange, i både mailkorrespondance og i samtaler med jer, gjort opmærksom på, at jeg ønskede at få tilsagn om dækning af disse udgifter. Det er bekymrende, at der i Jeres afslag ikke er taget hensyn til min tidligere korrespondance, hvor jeg specifikt anmodede om, at rådgivningsudgifter blev behandlet.

# Ankenævnet for Forsikring

13.

102503

Grundet den lange sagsbehandlingstid samt de gentagne afvisninger, har det været nødvendigt for mig at søge byggeteknisk rådgivning. Denne rådgivning har bl.a. omfattet besigtigelse af skadesomfang og evaulering af udbedring, omfattende undersøgelser på kommunens byggesagsarkiv, gennemgang af byggehistorik, indhentning af billeddokumentation ved forrige ejer, evaluering af afvisninger, rådgivning omkring klage til dansk bolig forsikring, samt andre relevante tekniske undersøgelser. Denne rådgivning samt tilhørende omkostninger har været afgørende for, at sagen kunne blive håndteret korrekt og accepteres som dækningsberettiget jf. forsikringsbetingelserne.

Jeg har i flere omgange søgt afklaring på, om disse omkostninger kunne dækkes, herunder i mails den 27-08-2024, 29-08-2024 og 23-09-2024, hvor Jeg klart har bedt om, at dette blev afstemt. At der nu gives afslag uden at henvise til en tilstrækkelig evaluering af pkt. 3.6.2 i forsikringsbetingelserne, ser jeg som en ufuldstændig behandling af sagen.

Jeg kan derfor ikke acceptere, at sagen lukkes, før denne del er blevet behandlet. Jeg anmoder derfor om, at sagen forbliver åben, indtil der er truffet en afgørelse vedrørende dækningen af rådgivningsudgifter. Skulle denne anmodning blive afvist uden en grundig evaluering, vil jeg være nødsaget til at eskalere sagen til Ankenævnet for Forsikring.

Jeg ser frem til at høre fra jer snarest muligt med en bekræftelse på, at sagen holdes åben indtil en endelig afgørelse er truffet."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

### **"3. Hvilke forhold er dækket?**

...

3.6.2 Rimelige og nødvendige udgifter til teknisk bistand i forbindelse med konstatering og af-dækning af et dækningsberettigende forhold. Dækning forudsætter, at udgifterne afholdes efter forudgående aftale med forsikringsselskabet."

### **Nævnet udtaler:**

Sagen for nævnet omhandler udgifter til teknisk bistand på 42.512,50 kr. i forbindelse med en sag omkring trækgener og dampspærre i ejendommens tilbygning, hvor selskabet forligsmæssigt har dækket 49.471,50 kr. i henhold til et af klageren indhentet tilbud.

Klageren har anført, at udgifterne til teknisk bistand har været nødvendige for at dokumentere skaden. Selskabets afvisning er i strid med forsikringsbetingelsernes punkt 3.6.2 og punkt 16. Klageren har anført, at selskabet gentagne gange har undladt at tage stilling til de fremlagte beviser, hvilket har nødvendiggjort inddragelse af teknisk rådgiver. Selskabet har konsekvent undladt at besvare forespørgslerne vedrørende dækning af nødvendige rådgiveromkostninger.

Klageren har henvist til nævnets kendelse 94382. Klageren har anført, at i den sag "blev klager tildelt dækning af rådgiveromkostninger, da teknisk bistand var nødvendig for at dokumentere skader, som forsikringsselskabet afviste uden gyldig grund". Klageren har påpeget, at dette præcis svarer til klagerens situation, hvor selskabet uberettiget har afvist dækning af skader, hvilket har gjort det nødvendigt for at inddrage en rådgiver for at fremlægge teknisk dokumentation. Hvad angår, at selskabet i deres mail den 29/8 2024 anfører, at der den 28/8 2024 telefonisk blev indgået en mindelig aftale, har klageren anført, at dette ikke er korrekt. Klageren har anført, at "under telefonsamtalen den 28 August med [selskabets konsulent] blev det tydeligt kommunikeret, at jeg accepterede at anvende tilbuddet på 49.471,25 kr. som et reference tilbud, men kun under forudsætning af en bekræftelse på dækningsberettigelse jf. forsikringsbetingelserne pkt. 3.6.2 Denne forudsætning er aldrig blevet opfyldt, og dermed kan der ikke være tale om en mindelig afslutning". Klageren har påpeget, at han ved flere lejligheder har forsøgt at få afklaring vedrørende dækning af rådgiveromkostninger. Klageren har anført, at han den 15/11 2023 i sin processkrivelse påpegede, at det var nødvendigt med rådgivning og i mail af 27/8 2024, 29/8 2024 og 23/9 2024. Klageren har henvist til det fremlagte bilag B. Klageren har anført, at selskabets håndtering af sagen har været præget af gentagne konsulent skift, hvilket har resulteret i manglende kontinuitet og ignorering af væsentlige henvendelser, hvilket er i strid med god forsikringsskik og har forlænget sagsbehandlingstiden betydeligt.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke er tale om rimelige og nødvendige udgifter til teknisk bistand i forbindelse med konstatering og afdækning af et dækningsberettigende forhold. Betingelserne for dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 3.6.2 er ikke opfyldt. Selskabet har anført, at klageren – cirka 14 dage efter der var indgået en mindelig aftale på klagesagen – vendte tilbage med kravet om dækning af udgifter på de 42.512,50 kr., der skulle vedrøre bistand fra klagerens rådgiver. Selskabet har ikke haft nogen kontakt eller modtaget noget fra klagerens rådgiver. Selskabet har anført, at selskabet ikke blander sig i, hvem klageren sideløbende måtte have vendt sagen med, men at selskabet naturligvis ikke uden videre dækker dette. Hvad angår den fremlagte kendelse har selskabet anført, at denne

# Ankenævnet for Forsikring

15.

102503

ikke handler om, hvorvidt der er ydet nogen teknisk bistand i sagen, men derimod hvad der konkret ligger i formuleringen "rimelige og nødvendige udgifter".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens udgifter på 42.512,50 kr. til teknisk bistand. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det efter nævnets vurdering ikke er godtgjort, at udgifterne på 42.512,50 kr. udgør "rimelige og nødvendige udgifter til teknisk bistand i forbindelse med konstatering og afdækning af et dækningsberettigende forhold" i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 3.6.2.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.6.2, at dækning forudsætter, at udgifterne afholdes efter forudgående aftale med forsikringsselskabet. Nævnet finder, at den omstændighed, at indholdet af klagerens notat af 15/11 2023 til selskabet – hvoraf det blandt andet fremgår, at "det er ligeledes nødvendig med rådgivning således det sikres at det udføres arbejde er i overensstemmelse med gældende regler", og at "jeg vurderer omkostninger til EL arbejder, udskiftning af eksisterende isolering samt teknisk byggerådgivning, slutrengøring samt genhusning til at beløbe sig til 70.000 kr. ekskl. moms, hvorfor de totale omkostninger for udbedring vurderes til i alt 110.000 kr. ekskl. moms" – på et tidspunkt, hvor selskabet ikke har anerkendt dækning af skaden – ikke har givet klageren en berettiget forventning om, at selskabet tillige dækker udgifter til teknisk bistand.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

# Ankenævnet *for* Forsikring

16.

102503

# Ankenævnet *for* Forsikring

17.

102503

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings