

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. september 2025 blev i sag nr. 102859:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Storstrøms Forsikring G/S
Grønsundvej 699
4793 Bogø By

afsagt

k e n d e l s e :

Klagen vedrører bygningsforsikring. I brev af 5/1 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg klager over Storstrøm Forsikrings afgørelse vedr. min indberettede skade om sammenfald af kloakstikledning.

Jeg totalrenoverer hele stueplan i min murermestervilla i 2021-23. Renoveringsprojektet trækker ud, og jeg har en lejet toiletvogn stående næsten et år, mens der arbejdes på huset. Da det nyrenoverede badeværelse skal tages i brug, er der noget galt med kloakken. Vandet stiger op og 'klukker' i kloakken (en sagkyndig/kloakmester, ..., som jeg selv har ude og kigge på skaden, konstaterer senere, at kloakken er faldet sammen). Jeg anmelder skaden til mit forsikringsselskab, Storstrøm Forsikring, den 30. april 2023.

I skadesanmeldelsen skal man oplyse dato for hvornår skaden er sket. Jeg skriver den 2. april 2022, for noget skal der jo stå, men oplyser også i min dialog med Storstrøm Forsikring, at jeg ikke kan vide den eksakte dato, af den grund, at badeværelset har været under renovering og derfor ikke har været regelmæssigt i brug.

Det viser sig, at Storstrøm Forsikring, uden varsling, har ændret min dækning fra 2022 til 2023. Så for 2023 dækker min forsikring kun brand.

Det virker på mig, som om, at hele øvelsen fra forsikringsselskabets side går ud på at sandsynliggøre, at skaden er sket i 2023, så de slipper for at påtage sig udgiften for en dækningsberettiget skade.

Taksator følger ikke op på aftale om besigtigelse af skaden og afgørelsen handler alene om tidspunktet for anmeldelse.

Jeg foreslår taksator, at sagkyndig/kloakmester kan deltage i forbindelse med besigtigelse, så taksator selv kan være med inde over videodokumentation af kloakken, da man umiddelbart ikke kan se så meget udefra. Det tilbud får jeg aldrig svar på, og da jeg næste gang hører fra forsikringsselskabet, får jeg at vide, at jeg jo ikke har fremskaffet dokumentation.

Ingen hos Storstrøm Forsikring har på noget tidspunkt foretaget en faglig vurdering af skaden eller interesseret sig for, hvad der er sket med kloak-stikledningen. Forsikringsselskabet har heller ikke forholdt sig til den dokumentation, jeg senere fremsender til dem (udtalelse fra sagkyndig/kloakmester og sms fra ejendomsmægler i 2022 om kloakskaden). Tværtimod virker det på mig, som om, at Storstrøm Forsikring bevidst har udeladt fakta og dokumentation i deres afgørelse, fordi det ville indebære, at de skulle forholde sig til, at skaden er sket i 2022, og henviser i stedet til Ankenævnet for Forsikring.

Den 3. april 2024 beder jeg Storstrøm Forsikring om at genvurdere sagen.

Den 8. april 2024 afviser Storstrøm Forsikring at genvurdere sagen, og henviser igen til Ankenævnet for Forsikring.

Specifik ønsker jeg at klage over tre indbyrdes afhængige punkter:

Klagepunkt 1. Dokumentation af skade/TV-inspektion

Jeg vil for det første klage over, at Storstrøm Forsikring i begrundelsen for afgørelsen, lægger vægt på, at der ikke er fremsendt dokumentation.

Jeg har både i samtalen med skadebehandler og efterfølgende i samtalen med taksator, oplyst, at [kloakmesteren] gerne ville hjælpe med at skaffe den (mulige) dokumentation, som Storstrøm Forsikring havde behov for.

Da jeg taler med taksator i telefonen, giver han udtryk for, at han med stor sandsynlighed vil ud og besigtige skaden. Jeg har ikke forudsætninger for at vurdere, om det er tilstrækkelig dokumentation, når en autoriseret kloakmester udtaler, at han i forbindelse med udgravning kunne se, at kloakken var faldet sammen, eller om det er nødvendigt med TV-optagelse. Derfor afventer jeg, at taksator, som aftalt følger op. Han svarer ikke, trods det, at jeg både telefonisk og i sms-korrespondance opfordrer ham til at komme ud og besigtige skaden.

Klagepunkt 2. Storstrøm Forsikrings begrundelse for afslag

Jeg vil for det andet klage over, at afgørelsen ikke er begrundet i dokumentation eller faglighed. Storstrøm Forsikring drejer det hele ind på spørgsmål om skadetidspunkt.

Dét, som Storstrøm Forsikring med egne ord 'især lægger vægt på', og som er fremhævet med fed i afslaget, er 'anmeldelsestidspunktet samt første kontakt til kloakmester.' (Log, Bilag H).

Storstrøm Forsikring vurderer, at skaden ikke er sket i 2022. Hvordan de kan vurdere det, når skaden ikke er besigtiget, og de heller ikke har været interesserede i videodokumentation, ved jeg ikke. For mig kan det kun hænge sammen med at Storstrøm Forsikring har ændret min police til, pr. 1. januar 2023, kun at gælde for brand.

Jeg synes det er kritisk, at det eneste både skadebehandler, taksator og teamkoordinator forholder sig til, er tidspunktet for anmeldelsen, særligt fordi jeg flere gange begrundet hvorfor, at datoen bør tages med et forbehold.

Ingen hos Storstrøm Forsikring har interesseret sig for selve skaden, det er KUN tidspunktet, det handler om.

Det fremgår hverken af skadeanmeldelsen eller af korrespondancerne med skadebehandler og taksator, hvornår jeg har haft den første kontakt til [kloakmester], eller hvordan dialogen er forløbet, så hvordan 'første kontakt til kloakmester' kan være en begrundelse, forstår jeg ikke, da Storstrøm Forsikring ikke ved, hvornår jeg første gang har talt med [kloakmester] om skaden.

Jeg ved, at [kloakmester] telefonisk har oplyst taksator om, at når en kloak falder sammen, sker det over længere tid. Kloakken kan, fra 'første skred', godt kan fungere, selvom skaden er indtrådt, og det er ofte først, når rørene er faldet helt sammen, og afledning af vandet blokeres, at skaden konstateres. Også derfor kan det være svært at fastsætte et konkret tidspunkt. Men denne faglige vurdering er udeladt af afgørelsen og indgår ikke i Storstrøm Forsikrings svar.

Min klare oplevelse er, at det har vejen igennem, har været forsikringsselskabets agenda at dreje sagen over på anmeldelsestidspunktet, for at undgå at skulle dækkeomkostningerne forbundet med skaden.

Klagepunkt 3. Ændring af forsikringsbetingelser

Jeg vil for det tredje klage over Storstrøm Forsikrings procedure i forbindelse med ændring af dækning i husforsikring.

I princippet burde dette punkt være ligegyldigt, da skade for det første er sket i 2022 og for det andet, fordi det fremgår af mine forsikringsbetingelser, at skaden dækkes.

Dog fremgår det fremgår af afslaget, at Storstrøm Forsikring har varslet forsikringsbetingelserne ændret pr. 1. januar 2023. Dette er ikke korrekt. Jeg har ikke modtaget et varslingsbrev, og jeg har heller ikke fået information om, at mine vilkår ville ændre sig drastisk med tilbagevirkende kraft.

Jeg modtager den 6. februar 2023 – altså først over en måned efter, at den nye dækning skulle være trådt i kraft - en ny police, men ikke nye forsikringsbetingelser. Af den nye police fremgår det, at jeg kun er forsikret mod brand.

I policen henvises til, at de gældende forsikringsbetingelser ligger på hjemmesiden. Der står ordret:

'Foruden policens tekst gælder forsikringsbetingelserne nr. 6301, som kan findes på vores hjemmeside ...'

Af de forsikringsbetingelser, som ligger på hjemmesiden, altså forsikringsbetingelser nr. 6301, fremgår det, under punkt '6.4 Skjult rør- og kabelskade' (side 9) og '6.5 Stikledningsskade' (side 10), at forsikringen dækker skade på skjulte rørinstallationer og skade på udvendige afløbsledninger – også i 2023.

Se screendumps (bilag A, B og C) på næste side.

Det eneste sted, det fremgår, at mine betingelser skulle være ændret, er altså i en ikke varslet ændret police, som henviser til forsikringsbetingelser, som siger noget andet end det, der står i policen.

Heller ikke, da jeg den 26. juli 2024, efterspørger varslingsbrev vedr. ændringer fra 2022 til 2023, kan jeg få en kopi af brevet. Jeg får i stedet tilsendt et varslingsbrev vedr. ændringer fra 2023 til 2024, og da jeg igen rykker for varslingsbrevet vedr. ændringerne mellem 2022 og 2023, hører jeg simpelthen ikke mere fra Storstrøm Forsikring.

Det er dårlig og vildledende skik, særligt da jeg jo over for Storstrøm Forsikring har dokumenteret, at kloakproblemerne kan dateres til 2022."

Selskabet har den 13/3 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmelder skaden til os den 30. april 2023 med en skadedato tilbage til 2. april 2022, som er datoen for, hvornår badeværelset var taget i brug.

Først den 23. maj 2023 kontakter klager en kloakmester, der skulle have udført TV inspektion. Vi er ikke bekendt med TV inspektionsrapportens indhold.

Husforsikringen er tegnet pr. 1. januar 2022 med månedlig betaling. Præmien for august måned 2022 blev ikke betalt rettidigt, hvorfor forsikringen efter forudgående rykkerprocedure, jf. FAL § 12 og 13 ændres til en ren brandforsikring pr. 26. oktober 2022.

SELSKABETS STILLINGTAGEN

I henhold til almindelig forsikringsretlig praksis påhviler det klager at godtgøre, at der er sket en under forsikringen dækningsberettiget skade.

Der er ikke fremsendt dokumentation for en konstateret utæthed på kloakledninger, der har medført væsentligt funktionssvigt, der ved en TV-inspektion er klassificeret som fejlklasse 3 eller 4, som er et krav iht. forsikringsbetingelserne.

Klagers bilag L og M bestrides som tilstrækkelig dokumentation for, at der den 2. april 2022 eller senere i 2022 skulle have været konstateret en dækningsberettiget skade på kloakken.

Først den 23. maj 2023 kontakter klager en kloakmester, der skulle have udført TV inspektion. Vi er ikke bekendt med TV inspektionsrapportens indhold, men uanset hvad er der på dette tidspunkt ikke en stikledningsdækning grundet præmierestance.

Vi gør derfor gældende at:

1. der ikke kan have været et væsentligt funktionssvigt af kloakken, klassificeret som fareklasse 3 eller 4, da der ikke er udbedret eller forsøgt udbedret skader.
2. Der har ikke været en alvorlig skade til stede inden den 26.10.2022.
3. Hvad der er indtruffet efterfølgende af teoretisk dækningsberettigende skader efterfølgende, er ikke dækket under policen.

Som følge heraf kan klagen ikke tages til følge."

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

102859

Klageren har i brev af 18/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Storstrøms Forsikring forholder sig ikke til police og forsikringsbetingelser.

Som oplyst i min klage kender Storstrøms Forsikring ikke datoer for min kontakt med kloakmester. Storstrøms Forsikring har dermed intet belæg for at påstå, at 'først den 23. maj kontakter klager en kloakmester, der skulle have udført TV inspektion'.

Jeg kan oplyse, at jeg har været i dialog med kloakmester adskillige gange. Kloakmester besigtiger kloakken, men dokumenterer det ikke i form af videooptagelse, da vi afventer tilbagemelding fra Storstrøm Forsikrings taksator på besigtigelse af kloakken, idet vi har drøftet med ham i telefonen, at kloakmester vil deltage i besigtigelsen, så taksator kan få belyst det, han måtte efterspørge; både i form af faglige svar og videodokumentation. Taksator efterspørger bare aldrig noget, end-sige svarer på mine henvendelser, hvorfor jeg rykker taksator for en tilbagemelding (Log, bilag G).

Jf. forsikringsbetingelser 2023, side 9, er det Storstrøm Forsikring, der skal 'afholde udgifter til opsporing af fejl og/eller utætheder, efter en dækket skade'.

Da skaden er inden for rammerne af hvad police og forsikringsbetingelser skal dække, var det kloakmesters og min vurdering, at det ville være god stil, ikke unødigt at påføre Storstrøm Forsikring flere udgifter, uden at selskabet har mulighed for selv at tilkendegive behovet for videodokumentation, idet taksator jo har oplyst telefonisk, at han efter al sandsynlighed vil foretage en besigtigelse.

Situationen svarer jo, lidt forenklet, til at sige til et barn: 'Jeg kalder, når du må få en is'. Og på barnets spørgsmål om hvornår der er is, så svare 'du kom jo aldrig.'

Bemærkelsesværdigt er det, at den eneste opfølgning fra taksators side er 'Hej [klageren]. Jeg skal nok lige læse det igennem. Så snart der er mulighed for det. Mvh. [taksator]' Det er hverken et særligt betryggende, fagligt eller et fyldestgørende afsæt for at foretage en konkret vurdering. I stedet låser Storstrøm Forsikring sig fast på, at det hele handler om en konkret dato. Baseret på et felt, man skal udfylde i skadesanmeldelsen, på trods af, at jeg oplyser, at datoen skal tages med et forbehold, da badeværelset ikke har været i brug grundet renovering, og selvom kloakmesters udtalelse berigtiger, at sammenfald af kloakker sker over tid og gradvist forværres. Et faktum, der er almindeligt kendt i branchen, og som taksator burde have indsigt i.

Storstrøms Forsikring har aldrig oplyst mig om at skaden skal kunne klassificeres som fejlklasse 3 eller 4. Storstrøms Forsikring bedes henvise til, hvor dette fremgår af forsikringsbetingelserne.

Skaden er sket i 2022! I de forsikringsbetingelser, jeg har – og som også i 2023 ligger tilgængelig, når jeg logger in med mine personlige login-oplysninger på 'mit overblik' på Storstrøms Forsikrings hjemmeside - fremgår det, at min forsikring dækker skjult rør- og kabelskade (Klage, bilag 1, 2 og 3). Ligeledes fremgår dette af den forsikringsoversigt, jeg modtager den 21. november 2022.

Først den 6. februar 2023 modtager jeg en police, hvor det fremgår, at skjult rør- og kabeskaade ikke er omfattet."

Ankenævnet for Forsikring

7.

102859

Sekretariatet bad i meddelelse af 6/6 2025 selskabet om at oplyse, hvordan varslingsmeddelelserne var fremsendt til klageren. Selskabet svarede i meddelelse af 30/6 2025 bl.a.:

"Forsikringerne blev opsagt grundet manglende betaling, hvilket er dokumenteret i bilag 3 og 4. Meddelelsen er leveret til e-Boks. Som dokumentation for leveringen fremlægges bilag 5."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 21/11 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Hermed fremsendes din forsikringsoversigt, hvoraf du kan se dine dækninger og hvad du har betalt for dine forsikringer i 2022. Indeksregulering af præmier, selvrisici m.v. for 2023 er fastsat ud fra et vægtet gennemsnit af lønindekset og forbrugerprisindekset fra Danmarks Statistik og udgør 6,96%. På de løbende præmieopkrævninger kan du se din nye præmie.

Forsikringsoversigt

Vedlagt kan du se en oversigt over dine forsikringer i Storstrøms Forsikring pr. 21. november 2022.

Forsikringsoversigten giver dig et overblik over dine forsikringsdækninger, så du kan vurdere, om dækningerne stadig passer til dine behov. Hvis der er sket ændringer i dine familie-, bolig- eller arbejdsforhold, kan det være nødvendigt at få tilpasset dine forsikringer.

...

Hus

...

Dækning: ... Stikledninger: Ja."

Af police af 3/12 2021 fremgår bl.a.:

"Ikrafttrædelsesdato: 1. januar 2022

...

Dækningsomfang:

Bygningsbrand: Ja

...

Stikledninger: Ja."

Af selskabets brev af 6/2 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Vedrørende forsikringspolice for hus

Her er din ændrede forsikringspolice.

Fremover er den helårlige præmie 1301,16 kr.

Eventuel regulering af præmie for perioden 1. januar 2023 til 31. december 2023 sender vi snarest.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

102859

Vi sender opkrævningen til dig sidst i februar 2023. Vi gør opmærksom på, at der udover præmien opkræves et gebyr på 30,00 kr. for hver opkrævning vi sender."

Ankenævnet for Forsikring

9.

102859

Af police af 6/2 2023 fremgår bl.a.:

"Ikrafttrædelsesdato: 1. januar 2022
Seneste ændringsdato: 1. januar 2023
Hovedforfald: 1. januar 2022
...
Dækningsomfang:
Bygningsbrand: Ja
...
Stikledninger: Nej."

Af meddelelse af 5/10 2022 fra Betalingsservice fremgår bl.a.:

"Betalingsdato: **19.10.2022**

...		
Policenr. Forsikringsart	Beløb	Forfaldsdato
1490176 Ulykke	93,94	12.09.2022
1490176 Ulykke	563,63	12.09.2022
1490184 Ulykke	93,94	12.09.2022
1490184 Ulykke	563,63	12.09.2022
1490206 Hus	1.821,38	12.09.2022
1490206 Hus	462,82	12.09.2022
1490222 Indboforsikring	836,27	12.09.2022
1490222 Indboforsikring	143,22	12.09.2022
1494554 Ulykke	115,06	12.09.2022
1494554 Ulykke	671,80	12.09.2022
1707132 Bil/Varevogn	409,18	12.09.2022
1707132 Bil/Varevogn	1.119,50	12.09.2022
1858165 Bil/Varevogn	2.716,18	12.09.2022
1858165 Bil/Varevogn	301,80	12.09.2022
Porto/gebyr	30,00	12.09.2022
Rykkergebyr	100,00	19.10.2022

Vi sender denne påmindelse for at gøre opmærksom på, at beløbet ovenfor, endnu ikke er betalt. Denne opkrævning er derfor påført et rykker- og et administrationsgebyr.

Det skyldige beløb skal betales hurtigst muligt og inden 21 dage.

Ophør af forsikringsaftale

Modtager vi ikke indbetalingen ophører din forsikringsaftale og forsikringsdækninger samt vores erstatningspligt bortfalder i henhold til Forsikringsaftalelovens §§ 12 og 13.

...

Genoptagelse af forsikringsaftale

Forsikringsaftalen kan jf. Forsikringsaftalelovens § 14 genoptages, hvis den manglende betaling skyldes særligt undskyldende omstændigheder og præmien samt rykker og administrationsgebyrer betales inden 3 måneder efter at forsikringsaftalen er ophørt. Er forsikringsaftalen indgået for en bestemt periode, skal betaling dog være modtaget hos selskabet inden udløbet af denne periode.

Ankenævnet for Forsikring

10.

102859

Forsikringsdækningen vil være genoptaget dagen efter vi har modtaget indbetalingen.

...

Kr. 10.042,35"

Af meddelelse af 2/11 2022 fra Betalingsservice fremgår bl.a.:

"Betalingsdato: **15.11.2022**

...

Policenr. Forsikringsart	Beløb	Forfaldsdato
1490176 Ulykke	241,11	12.09.2022
1490184 Ulykke 1	241,11	12.09.2022
1490206 Hus	462,82	12.09.2022
1490206 Hus	1.821,38	12.09.2022
1490222 Indboforsikring	360,39	12.09.2022
1494554 Ulykke	289,50	12.09.2022
1707132 Bil/Varevogn	409,18	12.09.2022
1707132 Bil/Varevogn	1.119,50	12.09.2022
1858165 Bil/Varevogn	2.716,18	12.09.2022
1858165 Bil/Varevogn	301,80	12.09.2022
Rykkergebyr	100,00	15.11.2022
Porto/gebyr	30,00	12.09.2022
Rykkergebyr	100,00	19.10.2022

Vi sender denne påmindelse, fordi vi endnu ikke har modtaget indbetaling af beløbet ovenfor.

Forsikringsaftalen er i forrige rykkerskrivelse opsagt, og dækningen er derfor nu bortfaldet.

Bygningsbrandforsikring

Omfatter forsikringen bygningsbrand, kan selskabet jf. § 60 i Lov om Finansiell Virksomhed ikke annullere dækningen på grund af manglende betaling. Præmie, rykker- og administrations gebyrer vil

blive sendt til inkasso med henblik på at foretage udlæg i den forsikrede ejendom.

...

Kr. 8.192,97"

Af skærmpoint vedrørende betalingsdetaljer fremgår bl.a.:

"Betalingsdetalje

Kundenummer: ...

PBS-nummer: ...

FI-Kreditor nummer: ...

Kundenavn: [klageren]

...

Betalingsdetaljer:

Beløb: 10.042,35 Kr.

Betalingsdato: 19-10-2022

Leverancenummer: ...

Ankenævnet for Forsikring

11.

102859

Leveringsdetalje: Indbetalingskort til e-Boks
Leveringsstatus: Leveret i e-Boks
OCR betalingsident: ... "

Af skærmpoint vedrørende betalingsdetaljer fremgår bl.a.:

"Betalingsdetalje
Kundenummer: ...
PBS-nummer: ...
FI-Kreditor nummer: ...
Kundenavn: [klageren]
...
Betalingsdetaljer:
Beløb: 8.192,97 Kr.
Betalingsdato: 15-11-2022
Leverancenummer: ...
Leveringsdetalje: Indbetalingskort til e-Boks
Leveringsstatus: Leveret i e-Boks.
OCR betalingsident: ... "

Af udateret log over forløb fremgår bl.a.:

"Tidslinje/log:
30. april 2023: Jeg indsender skadesanmeldelse til Storstrøm Forsikring vedr. sammenfaldet kloak, jf. husforsikring, policenummer ...

Autosvar modtages (**Bilag A**).

4. maj 2023: Telefonsamtale med skadebehandler, ... Dvs. Han ringer. Jeg når ikke at tage den, men ringer efter kort tid tilbage.

[skadebehandler] fortæller, at han lige har sendt en mail med nogle spørgsmål. Vi vender spørgsmålene telefonisk. [skadebehandler] spørger til den specifikke dato (02.04.22), og jeg uddyber, at datoen ikke skal tages mere konkret end det, da det ikke er muligt at give en præcis dato for hvornår skaden er opstået. Uafhængigt af skaden, har jeg renoveret badeværelse, og da badeværelset efter endt renovering er taget i brug, omkring den 2.april 2022, har jeg kunnet konstatere, at der var problemer med kloakken. Derfor er det denne dato, jeg har sat på, da jeg med sikkerhed har kunnet konstatere, at skaden er sket her.

I den mail [skadebehandler] har sendt, kvitterer han for anmeldelsen og efterspørger følgende oplysninger:

- 'Er den oplyste dato for kloakskaden korrekt, d. 02.04.2022?'
- 'Hvis datoen er korrekt, bedes du venligst uddybe, hvorfor skaden først anmeldes nu her?'
- 'Har I nogen form for dokumentation for skaden – TV-inspektion eller anden dokumentation'. (**Bilag B**).

9. maj 2023: Jeg svarer på e-mail (sammendrag): Det har været et længere forløb med renovering af badeværelse (som pga. ekskæreste trak ud). Det er først efter, at badeværelset igen kunne tages i brug, at skaden er opdaget. Der er ikke udarbejdet TV-inspektion eller anden dokumentation. Jeg oplyser, at min [familiemedlem], som er rør lægger, sammen med sin (nu tidl.) formand, [navn], har gravet kloakken fri, og konstateret, at den er faldet sammen, og at forsikringsselskabet kan kontakte [kloakmester] på telefonnummer ..., med hensyn til dokumentation. **(Bilag C)**.

22. maj 2023: Skadebehandler, ..., oplyser på e-mail, at skaden er sendt til taksator med følgende skadenr. ... **(Bilag D)**.

25. maj 2023: Taksator, ... kontakter mig pr. telefon. [taksator] spørger mere ind til den konkrete dato (02.04.22), der er oplyst i skadesanmeldelsen. Jeg understreger igen, at datoen ikke skal tages konkret, end at det er her, badeværelset er taget i brug, og i forlængelse heraf, at skaden kunne konstateres. I telefonen giver [taksator] udtryk for, at han ikke har fået de supplerende oplysninger, som jeg har sendt til [skadebehandler]. Jeg nævner igen, at [kloakmester] kan kontaktes, hvis der er behov for en fagmands forklaring, eller behov for, at der udarbejdes TV-inspektion.

[taksator] giver udtryk for, at han nok gerne vil besigtige skaden. Vi aftaler, at [taksator] vil vurdere behovet for TV-inspektion og eventuel besigtigelse, og herefter vende tilbage til mig, så jeg kan koordinere med [kloakmester].

[taksator] sender en SMS med sin e-mailadresse **(Bilag E)** og jeg videresender mail oprindeligt sendt til [skadebehandler] (dateret den 9. maj) til [taksator]. **(Bilag F)**.

30. maj 2023: Jeg sender SMS til [taksator] for at følge op, (og skriver, at [taksator] må sige til i forhold til besigtigelse, da jeg ikke har fået tilbagemelding fra ham **(Bilag G)**).

(Jeg har efterfølgende forstået på [kloakmester], at [taksator] har kontaktet ham direkte, selvom [taksator] og jeg havde en aftale om at [taksator] skulle vende tilbage til mig, så jeg kunne aftale tidspunkt for TV-inspektion med [kloakmester], men [taksator] vender aldrig tilbage til mig.)

14. juni 2023: Teamkoordinator, ..., sender afgørelse på e-mail. Af afgørelsen fremgår det, at der 'særligt lægges vægt på anmeldelsestidspunktet samt første kontakt til kloakmester.' Det fremgår endvidere af afgørelsen, at kloakmester har udført TV-inspektion, der påviser brud på kloakken, hvilket undrer mig **(Bilag H)**.

7. juli 2023: Jeg spørger [teamkoordinator] på e-mail om hun er bekendt med den supplerende historik, jeg har sendt til både [skadebehandler] og [taksator] om tidspunktet for skaden, og skriver igen, at skaden ikke er sket i 2023 **(Bilag I)**.

11. juli 2023 [teamkoordinator] svarer på e-mail, at sagen er gennemgået med skadechef og at Storstrøm Forsikring ikke finder det dokumenteret eller sandsynliggjort, at skaden er sket i 2022, da skaden først påvises af kloakmester i 2023.

[teamkoordinator] henviser herefter til Ankenævnet for Forsikring **(Bilag J)**.

3. april 2024: Efter at have været i kontakt med min advokat, tager jeg igen kontakt til Storstrøm Forsikring for at klage over afgørelsen og bede dem genbehandle min sag **(Bilag K)**.

Ankenævnet for Forsikring

13.

102859

Jeg har vedlagt skriftlig redegørelse fra [kloakmester], dateret den 2. april 2024 (**Bilag L**) og SMS-korrespondance med ejendomsmægler, dateret den 10. november 2022 (**Bilag M**) i min henvendelse til Storstrøm Forsikring.

8. april 2024: Storstrøm Forsikring svarer, at der ikke er fremkommet nye oplysninger i sagen, at de fastholder afgørelsen og at de henviser til Ankenævnet for Forsikring (**Bilag N**).

8. april 2024: Jeg svarer Storstrøm Forsikring, at der er medsendt dokumentation om at skaden er sket i 2022, men at vi er enige om at der ikke er tale om 'nye oplysninger' (**Bilag O**).

26. juli 2024: For at være helt sikker på at jeg ikke har modtaget et varslingsbrev vedr. ændring i min forsikring, beder jeg Storstrøm Forsikring om at genfremsende varslingsbrev vedr. ændringer fra 2022 til 2023 (**Bilag P**).

29. juli 2024: Storstrøm Forsikring sender varslingsbrev dateret den 5. oktober 2023 vedr. ændringer fra 2023 og 2024 (**Bilag Q**).

29. juli 2024: Da jeg vil svare Storstrøm Forsikring, får jeg ved en fejl slettet mailen. Jeg svarer derfor og spørger, om Storstrøm Forsikring vil genfremsende mailen og sende det varslingsbrev, jeg efterspørger. Nemlig det vedr. ændringer fra 2022 til 2023 (**Bilag R**).

Jeg hører ikke mere fra Storstrøm Forsikring."

Af sms af 10/11 2022 fra ejendomsmægler til klageren fremgår bl.a.:

"Kunden fra i tirsdags er stadig interesseret. Hun vil dog ikke komme med et bud før der kommer mere afklaring på tv-inspektionen af kloakken. Jeg synes du skal få sat gang i undersøgelsen, for vi skal have afklaret det."

Af brev af 5/1 2025 fra kloakmesteren fremgår bl.a.:

"Efter at have kørt kamera inspektion på kloakken, er det tydeligt den er faldet sammen, dette kan man ikke konstatere så snart den falder sammen, da der går en rum tid hvor materialer omkring kloakken skyller væk stille og roligt ud gennem systemet, så det vil ikke være noget man opdage lige med det samme kloakken vil fungere et godt stykke tid, men med tiden vil der komme et dårligere flow gennem systemet hvor kloakstykker vil sætte sig i klemme og holde på større omkringliggende materialer og stoppe systemet. Det vurderes dermed som overvejende sandsynligt, at sammenfaldet af kloakken er sket i 2022. Jeg besigtigede kloakken i begyndelsen af april 2023, og da var skaden så fremskreden at systemet reelt var tilstoppet.

Man kan godt komme ned og reparere kloakken og udskifte den dårlige stykke men det anbefales man skifter hele stykket på egen grund ud med et PP-materiale da jeg ikke kan sige hvor længe resten af kloakken vil holde, alternativt er som regel strømpeforring en løsning men ikke dette tilfælde."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**6.5. Stikledningsskade**

Forsikringen dækker skade på rørinstallationer,

- Olie-, gas-, vand- og varmeinstallationer, skade der er en følge af utæthed heri,
- Fejl i kabler, med egen vedligeholdelsespligt, skade der er en følge heraf,
- Udvendige afløbsledninger hvor skade er en følge af utæthed, fx kloakledninger og brønde, og utætheden har medført væsentligt funktionssvigt, der ved en TV-inspektion er klassificeret som fejlklasse 3 eller 4.

Forsikringen dækker også

- Udgifter til opsporing af fejl og/eller utætheder efter en dækket skade,
- Følgeskader der sker på bygningerne efter en af ovennævnte dækkede skade."

Nævnet udtaler:

Selskabet opsigde i rykkerbrev af 2/11 2022 klagerens husforsikring med stikledningsdækning på grund af manglende betaling og ændrede dækningen til ren brandforsikring. Selskabet har for nævnet anført, at ændringen skete pr. 26/10 2022. I e-mail af 14/6 2023 til klageren har selskabet oplyst, at ændringen skete pr. 1/1 2023. Klageren anmeldte den 30/4 2023, at der den 2/4 2022 var sket kloakskade. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket dækningsberettigende kloakskade i forsikringstiden. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at kloakken er faldet sammen. Klageren kender ikke den præcise dato for, hvornår skaden er sket. Klageren har anført, at "når en kloak falder sammen, sker det over længere tid. Kloakken kan, fra 'første skred', godt fungere, selvom skaden er indtrådt, og det er ofte først, når rørene er faldet helt sammen, og afledning af vandet blokeres, at skaden konstateres. Også derfor kan det være svært at fastsætte et konkret tidspunkt". Klageren har anført, at hun opdagede, at der var noget galt med kloakken, da hun tog sit nyrenoverede badeværelse i brug efter en lang renoveringsperiode. Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke har besigtiget kloakken eller foretaget en faglig vurdering af skaden. Klageren har anført, at selskabet uden varsel har opsagt hendes dækning fra 2022 til 2023, og at hun ikke har modtaget et varslingsbrev.

Ankenævnet for Forsikring

15.

102859

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret en konstateret utæthed på kloakledning i 2022, der har medført væsentligt funktionssvigt, der ved en TV-inspektion er klassificeret som fejlklasse 3 eller 4. Selskabet har anført, at der ikke har været alvorlig skade til stede inden den 26/10 2022, hvor forsikringen ophørte. Selskabet har anført, at klageren først har fået udført en TV-inspektion i maj 2023, hvor der ikke længere er stikledningsdækning.

Det fremgår af meddelelse af 5/10 2022 fra Betalingsservice, at "Betalingsdato: 19.10.2022 ... Hus: beløb: 1.821,38. Forfaldsdato: 12.09.2022 ... Hus: 462,82. Forfaldsdato: 12.09.2022 ... Rykkergebyr: 100,00. Forfaldsdato: 19.10.2022. Vi sender denne påmindelse for at gøre opmærksom på, at beløbet ovenfor, endnu ikke er betalt. Denne opkrævning er derfor påført et rykker- og et administrationsgebyr. Det skyldige beløb skal betales hurtigst muligt og inden 21 dage. Ophør af forsikringsaftale: Modtager vi ikke indbetalingen ophører din forsikringsaftale og forsikringsdækninger samt vores erstatningspligt bortfalder i henhold til Forsikringsaftalelovens §§ 12 og 13 ... Genoptagelse af forsikringsaftale: Forsikringsaftalen kan jf. Forsikringsaftalelovens § 14 genoptages, hvis den manglende betaling skyldes særligt undskyldende omstændigheder og præmien samt rykker og administrationsgebyrer betales inden 3 måneder efter at forsikringsaftalen er ophørt. Er forsikringsaftalen indgået for en bestemt periode, skal betaling dog være modtaget hos selskabet inden udløbet af denne periode. Forsikringsdækningen vil være genoptaget dagen efter vi har modtaget indbetalingen ... kr. 10.042,35".

Det fremgår af skærmpoint vedrørende betalingsdetaljer, at "Beløb: 10.042,35 Kr. Betalingsdato: 19-10-2022 ... Leveringsdetalje: Indbetalingskort til e-Boks. Leveringsstatus: Leveret i e-Boks".

Det fremgår af meddelelse af 2/11 2022 fra Betalingsservice, at "Betalingsdato: 15.11.2022 ... Hus: beløb: 1.821,38. Forfaldsdato: 12.09.2022 ... Hus: 462,82. Forfaldsdato: 12.09.2022 ... Rykkergebyr: 100,00. Forfaldsdato: 15.11.2022 ... Rykkergebyr: 100,00. Forfaldsdato: 19.10.2022. Vi sender denne påmindelse, fordi vi endnu ikke har modtaget indbetaling af beløbet ovenfor. Forsikringsaftalen er i forrige rykkerskrivelse opsagt, og dækningen er derfor nu bortfaldet. Bygningsbrandforsikring: Omfatter forsikringen bygningsbrand, kan selskabet jf. § 60 i Lov om

Ankenævnet for Forsikring

16.

102859

Finansiell Virksomhed ikke annullere dækningen på grund af manglende betaling. Præmie, rykker- og administrations gebyrer vil blive sendt til inkasso med henblik på at foretage udlæg i den forsikrede ejendom ... Kr. 8.192,97".

Det fremgår af skærmpoint vedrørende betalingsdetaljer, at "Beløb: 8.192,97 Kr. Betalingsdato: 15-11-2022 ... Leveringsdetalje: Indbetalingskort til e-Boks. Leveringsstatus: Leveret i e-Boks".

Det fremgår af sms af 10/11 2022 fra ejendomsmægler, at "Kunden fra i tirsdags er stadig interesseret. Hun vil dog ikke komme med et bud før der kommer mere afklaring på tv-inspektionen af kloakken. Jeg synes du skal få sat gang i undersøgelsen, for vi skal have afklaret det".

Det fremgår af brev af 5/1 2025 fra kloakmesteren, at "efter at have kørt kamera inspektion på kloakken, er det tydeligt den er faldet sammen, dette kan man ikke konstatere så snart den falder sammen, da der går en rum tid hvor materialer omkring kloakken skyller væk stille og roligt ud gennem systemet, så det vil ikke være noget man opdage lige med det samme kloakken vil fungere et godt stykke tid, men med tiden vil der komme et dårligere flow gennem systemet hvor kloakstykker vil sætte sig i klemme og holde på større omkringliggende materialer og stoppe systemet. Det vurderes dermed som overvejende sandsynligt, at sammenfaldet af kloakken er sket i 2022. Jeg besigtigede kloakken i begyndelsen af april 2023, og da var skaden så fremskreden at systemet reelt var tilstoppet".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.5. vedrørende stikledningsskade, at forsikringen dækker skade på rørinstallationer, herunder udvendige afløbsledninger hvor skade er en følge af utæthed, fx kloakledninger og brønde, og utætheden har medført væsentligt funktions-svigt, der ved en TV-inspektion er klassificeret som fejlklasse 3 eller 4.

Opsigelse

Ankenævnet for Forsikring

17.

102859

Nævnet bemærker, at en gyldig opsigelse af forsikringen kræver, at selskabet efter at have sendt en opkrævning (påkrav) har sendt en meddelelse, der opfylder formkravene i forsikringsaftalelovens § 13.

Af forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, fremgår det, at præmien skal betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom. Det følger af forsikringsaftalelovens § 17, stk. 1, 2. pkt., at § 12, stk. 1, kan fraviges som led i en løbende aftale om betaling af præmien ved betalingsoverførsel. Ifølge forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, kan selskabet ved manglende rettidig præmiebetaling opsiges forsikringsaftalen, således at aftalen ophører, hvis ikke præmien er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen efter § 12, stk. 1, jf. § 17, stk. 1, 2. pkt. Af § 13, stk. 2, fremgår endvidere, at "opsigelsen skal angive, at forsikringsaftalen ophører, hvis præmien ikke betales inden den fastsatte frist, og skal oplyse om muligheden efter § 14 for at bringe forsikringsaftalen til at løbe på ny. Fristerne efter stk. 1, 1. pkt., og § 14, 2. pkt., regnes først fra det tidspunkt, hvor disse oplysninger er givet".

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 33, at "meddelelser fra selskabet til forsikringstageren eller den sikrede bliver først virksomme, når de modtages af denne, medmindre det skyldes undladelse af at anmelde flytning eller andet forhold hos modtageren, at meddelelsen ikke eller ikke rettidigt fremkommer, idet retsvirkningen af meddelelsen da indtræder dagen efter, at den under normale forhold ville være kommet den pågældende i hænde".

Husforsikringen var tilmeldt Betalingsservice med månedlige betalinger. Betalingsdatoen for præmien var den 19/10 2022, og da præmien ikke blev betalt, sendte selskabet et rykkerbrev, som er dateret den 2/11 2022.

Nævnet finder, at selskabet med rykkerbrevet har opsagt klagerens husforsikring i overensstemmelse med den procedure, som er foreskrevet i forsikringsaftalelovens §§ 12-17, idet brevet er sendt 14 dage efter udløbet af betalingsfristen den 19/10 2022 og opfylder formkravene.

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

102859

Nævnet finder, at selskabet har dokumenteret, at rykkerbrevet er kommet frem til klagerens e-Boks og derfor har aftalemæssig retsvirkning efter sit indhold.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har anset klagerens husforsikring for ophørt den 26/10 2022 som følge af manglende præmiebetaling.

Ankenævnet for Forsikring

19.

102859

Kloakskade

Nævnet bemærker, at klageren skal bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er tale om en dækningsberettigende kloakskade, som er sket i forsikringstiden, dvs. inden selskabet opsagde klagerens stikledningsdækning. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke – i tilstrækkelig nær tidsmæssig sammenhæng med perioden, hvor klageren havde stikledningsdækning – har fremlagt dokumentation for TV-inspektion eller anden dokumentation for utæthed, som har medført væsentligt funktionssvigt, der ved en TV-inspektion er klassificeret som fejlklasse 3 eller 4. Nævnet bemærker, at klagerens kloakmester har "besigtiget" kloakken i april 2023, og at det fremgår af en e-mail dateret 5/1 2025, at der på et tidspunkt er udført kamerainspektion. Sms'en af 10/11 2022 fra ejendomsmægleren dokumenterer ikke, at der på daværende tidspunkt var væsentligt funktionssvigt i fejlklasse 3 eller 4.

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 :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings