

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. september 2025 blev i sag nr. 103245:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Domus Forsikring A/S
Kirkebjerg Parkvej 12, 2.
2605 Brøndby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring med udvidet dækning. I klageskema af 14/3 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Domusforsikring imødekommer ikke dækning ift. reklamation på den tidligere forfejlede reparation af skaden i form af vanddryp fra loft i kvisten gennem klapventilen tilbage i marts 2019, da håndværkerne har afvist reklamation d. 22. aug. 2023.

Et abnormt forhold omkring klapventilen allerede tilbage i januar 2020, hvor de udskiftede loftplader havde ændret farvenuance samt observation af fugesmuldring mellem klapventilen og loftpladerne mindre et år efter udbedring af utætheden. I den forbindelse havde jeg kontaktet den samme håndværker d. 2020.01.21 som udbedrede skaden omkring loftplade/klapventilen i kvisten i marts 2019. Håndværkeren sagde at han ville male pladerne og fix fuge omkring klapventilen igen dokumenteret vha. sms som vedhæftet file 01), hvilket også var udført få dage efter ... besigtigelse i januar 2020. Iflg. Taksator ... fra domusforsikring er der et års reklamation på byggemateriel iflg lovgivningen, hvilket desværre ikke var overholdt i mit tilfælde.

Årene efter havde jeg lagt mærk til det nye malingslag på loftpladerne omkring klapventilen igen begyndte at miste farvekonsistens i fremskredne tempo samt forseglingen omkring klapventilen smuldrer tiltagende (dokumenteret med vedhæftet file 02 og 03, begge d.7 august 2023).

Efter adskillige forsøg på/rykker for at komme i kontakt med skadeafdeling mellem 22 Aug 2023 og 03 Jan 2025 pr. tlf for at få Domusforsikring til at kigge min sag, havde Domusforsikring undladt at respondere på mine henvendelser i 1½ år.

Til sidst lykkede det mig at komme i kontakt med domusforsikring i jan 2025 for at gøre krav på et taksatorbesøg, hvilket førte til den 1st afgørelse (ses som vedhæftet file) fra domusforsikring truf-

Ankenævnet for Forsikring

2.

103245

fet på et usagligt grundlag uden at være understøttet af root cause som bruges til ansvarplacering.

Siden d.29 jan 2025 hvor indsigelsen var sendt til domusforsikring pr.mail (ses som vedhæftet file), har domusforsikring ikke vendt tilbage med response indenfor 6 uger ift. domusforsikrings procedure.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Domusforsikring afsætter ressource til at foretage en gennemgribende fysisk undersøgelse på taget af kvisten og får konstateret den grundliggende årsag

Derudovre domusforsikring får sagen genvurderet på baggrund af de supplerede oplysninger for at træffe den objektive, fagligkompetent og retfærdig afgørelse ift. min reklamation."

Selskabet tilskrev herefter klageren direkte ved mail af 24/3 2025. Af mailen fremgår bl.a.:

"Jeg skal hermed vende retur på vegne af ejerskifteforsikringens kvalitet- og klageafdeling grundet den klage du har indgivet til Ankenævnet for Forsikring den 14. marts 2025 vedrørende utæthed omkring taghætten i badeværelset på din 1. sal.

Jeg har gennemgået sagens dokumenter, og må på baggrund heraf meddele, at der ikke er fremkommet nogen nye oplysninger, som kan ændre den afgørelse som ejerskifteforsikringen tidligere har truffet. Dog kan ejerskifteforsikring tilbyde at afslutte sagen med en kulant kontanterstatning, som uddybes afslutningsvist nedenfor.

Jeg har i min vurdering lagt vægt på at ejerskifteforsikringen tilbage i marts 2019 har dækket en udbedring af årsagen til den daværende vandindtrængen, og at du på nuværende tidspunkt, 6 år senere alene oplever periodevis vandindtrængen i forlængelse af voldsomt regnvejr/skybrud.

Sagsforløb

Du overtager ejendommen den 24. februar 2019.

Den 5. marts 2019 anmelder du vanddryp fra loftet i badeværelset på 1. salen.

Den 11. marts 2019 besigtiger ejerskifteforsikringen og træffer afgørelse i sagen. Du bliver her oplyst om at du vil blive kontaktet af en udførende håndværker for udbedring.

Den 20. marts 2019 fremsender du faktura for udført udbedringsarbejde af håndværkeren.

Først den 14. august 2023 henvender du dig til ejerskifteforsikringen på ny, og oplyser om at du på ny oplever vanddryp i samme område som tidligere. Du bliver her bedt om at kontakte den udførende håndværker i forbindelse med reklamation over deres udbedring.

22. august 2023 vender du retur og oplyser at håndværkeren ikke vil give garanti på en reparation som er blevet udført tilbage i marts 2019.

Grundet Frida Forsikring Agenturs konkurs i august 2023 får ejerskifteforsikringen desværre ikke set/vendt tilbage på din henvendelse før du på ny retter henvendelse til ejerskifteforsikringen i slut 2024/start 2025.

Den 17. januar 2025 besigtiger ejerskifteforsikringen dit badeværelse.

Den 28. januar 2025 besvarer ejerskifteforsikringen din henvendelse efter vores besigtigelse.

Den 29. januar 2025 gør du indsigelse imod ejerskifteforsikringens besvarelse.

Den 14. marts 2025 indgiver du klage til Ankenævnet for Forsikring.

Sagens genstand

Sådan som jeg forstår din sag, så ønsker du at ejerskifteforsikringen skal dække en fornyet udbedring af årsagen til vanddryp fra loftet i badeværelset på 1. salen, idet den oprindelige udbedring alene har været symptombehandlende og derfor ikke har udbedret den oprindelige årsag, som den udførende håndværker ikke vil dække/udbedre som en reklamation.

Ejerskifteforsikringens vurdering

Oprindeligt havde du anmeldt vanddryp fra loftet i badeværelset på 1. salen. Grundet ejerskifteforsikringens besigtigelse blev der meddelt dækning til udbedring. Her blev der kontaktet en håndværker, som blev bedt om at udbedre skaden, hvilket eventuelt kunne skyldes taghætten.

Håndværkeren udbedrede skaden ud fra deres erfaring. Ud fra fakturaen ser det ud til at have været en tætning omkring taghætten.

Det er først næsten 3,5 år efterfølgende at du vender retur til ejerskifteforsikringen og oplyser om at du på ny oplever vanddryp i samme område. Dog oplyser du i din indsigelse, at du allerede et år efter udbedringen i januar 2020 oplever at loftpladerne har skiftet farve og fugen omkring ventilationen smuldrer. Håndværkeren skulle have udbedret fuge på ny og malet det omkringliggende område i starten af 2020. Herefter oplyser du om, at det fortsat opstår på ny, hvilket du har observeret efter flere voldsomme regnskyl/skybrud i 2023.

Dette er ikke noget ejerskifteforsikringen har været bekendt med, før din indsigelse den 29. januar 2025.

Dog burde ejerskifteforsikringen have været kontaktet i forbindelse med at du tidligere har oplevet vandindtrængen efter udbedring, således at ejerskifteforsikringen kunne vurdere forholdet nærmere på daværende tidspunkt.

For god ordens skyld skal jeg gøre opmærksom på, at ejerskifteforsikringen på nuværende tidspunkt ikke har vurderet eventuel forældelse af skaden, og der tages derfor forbehold for, at det anmeldte forhold kan være forældet i henhold til de almindelige forældelsesregler i dansk retspraksis jf. forældelsesloven og forsikringsaftaleloven.

Det er ejerskifteforsikringens vurdering, at den udbedring der blev foretaget af håndværkeren i marts 2019 med en tætning har afhjulpet problemet med vandindtrængen, dog at der ved voldsomme regnskyl/skybrud kan opleves mindre vandindtrængen der fører til misfarvninger omkring ventilationen.

Ved ejerskifteforsikringens besigtigelse i januar 2025 var det ikke muligt at besigtige taghætten udefra.

Der kunne dog ikke måles nogen opfugtninger omkring klapventilationen ved vores besigtigelse.

Ud fra de fremsendte oplysninger, og ejerskifteforsikringens besigtigelse, er det vores vurdering, at den fornyede vandindtrængen kan skyldes at tætningen/fugningen fortsat er funktionsdygtig, men at der i forbindelse med voldsomme vejrlig i særlige tilfælde kan ske vandindtrængen gennem taghætten, som viser sig på loftet. Dette stemmer overens med, at der ikke kunne måles nogen opfugtninger på besigtigelsestidspunktet, og det ud fra dine oplysninger kun opstår en gang imellem.

Ejerskifteforsikringen dækker ikke vandindtrængen der skyldes voldsomt vejrlig, herunder kraftige regnskyl/skybrud. Da dette vurderes at være årsagen, og at ejerskifteforsikringen tidligere har dækket en udbedring af årsagen til vandindtrængen kan ejerskifteforsikringen derfor ikke være behjælpelig med at du en gang imellem oplever vandindtrængen grundet skybrud.

På baggrund af ovenstående gennemgang må ejerskifteforsikringen derfor afvise din fornyede henvendelse.

Tilbud om kulant kontanterstatning

Jeg har dog vendt din sag med mit bagland, og jeg kan kulant tilbyde at kontant udbetale 10.000 kr. til dig uden fradrag af selvrisiko, som du kan bruge til tilskud til en komplet udskiftning af taghætten, eller til maling/udskiftning af fugen omkring ventilationen når det en gang imellem måtte blive ønsket efter skybrud. Dette ville være en kulant kontanterstatning som uden præjudice tilbydes til fuld og endelig afslutning af din sag. Det er en betingelse for tilbuddet af kontanterstatningen, at du trækker din klage fra Ankenævnet for Forsikring retur, og fremsender dokumentation på at din klage er trukket retur og sagen dermed afsluttes hos Ankenævnet for Forsikring."

Klageren har i kommentar af 6/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Der må afvises ejerskifteforsikringens tilbud om en kulant kontanterstatning på 10.000 kr. fra d.24 marts 2025 betinget sagen hos ankenævnet for forsikring trækkes tilbage. Dermed ønskes genoptagelse af sagsbehandlingen, idet jeg ikke finder ejerskifteforsikrings vurdering på de følgende punkter fagligt berettigede and overbevisende:

- Det er først næsten 3,5 år efterfølgende at du vender retur du vender retur til ejerskifteforsikringen og oplyser om at du på ny oplever vanddryp i samme område.

o Svar: Allerede ET ÅR efter den først udbedring af utætheden omkring klapventilen var skaden brudt ud igen omkring klapventilen, hvilket fik fugen og loftpladen omkring ventilen til at smuldre/skifte farve. Jeg som en almindelig borger uden byggefaglig kompetence på derværende tidspunkt ikke kunne se det grundlæggende årsag for mig og havde ikke andet valg end at handle hurtigt ved at kontakte håndværkeren som tidligere blev hyret til at udbedre skaden inden garantiperioden, til at reparere igen det samme sted. Alt i alt tyder det på at skadeudbedring tilbage i 2019 var foretaget på baggrund af et direct cause, dvs. man skiftede/udbedrede det man Visual fik øje på, dermed processen havde været behæftet med fejl og mangel grundet manglende identifikation af root cause, ellers vil skaden ikke med stor sandsynlighed bryde ud igen det samme sted inden for et år.

- Den udbedring der blev foretaget af håndværkeren i marts 2019 med en tætning har afhjulpet problemet med vandindtrængen, dog at der ved voldsomme regnskyl/skybrud kan opleves mindre vandindtrængen der fører til misfarvninger omkring ventilationen

o Svar: Når den grundlæggende årsag ikke er udredet, kommer symptomerne stille og roligt til udtryk i form af vanddryp igennem ventilen og omkring liggende loft indvendigt samt misfarvning

ved ydre påvirkning såsom nedbør, da vandmængde skal først trænge igennem udtrætningen samt akkumulering af vand i undertaget og isolering. Til sidst trænger vand igennem gipsloftet og maling, dermed udtværes den oprindelig loftfarve omkring ventilen og dryppes fra ventilen

- Tætningen/fugningen skønnes fortsat funktionsdygtig dog voldsomme vejrlig i særlige tilfælde kan ske vandindtrængen gennem taghæten.

- o Det er en rent hypotetisk vurdering fra forsikringens side, da ikke engang har der været en visuel inspektion fundet stedet på ydre side af taget for at bekræfte eller afkræfte intuitionen på noget tidspunkt. Det er desuden almindvidende at uanset hvilket vejrforhold udenfor må der ikke dryppes indenfor hvis yderskærmet f.eks. taget er intakt. Omvendt er det et tegn på en uidentificeret utæthed på det ydre side af taget i nærheden af taghæten, hvilket håndværkeren burde have diagnosticeret ved hjælp af vejrsimuleringer under årsagsafklaringen i 2019 hvis man var mere grundig i ens tilgang ift. adressering af grundlæggende årsag fremfor symptombehandlingen.

- Ejerskifteforsikringen dækker ikke vandindtrængen der skyldes voldsomt vejrlig, herunder kraftige regnskyl/skybrud. Da dette vurderes at være årsagen.

- o Svar: Lad's antage denne hypotese fra forsikringen holder, hvorfor havde håndværkeren ikke indrapportere observation af rådden og skimmel under taget ifm. deres analyse tilbage 2019, da vejrguden måtte have givet noget nedbør siden den seneste tagstensudskiftning. Dette siger indirekte noget om hvor sjuks håndværkeren havde udført deres årsagsudredning hvis den overhovedet var foretaget. Det er en bevist afledningsmanøvre fra forsikringens side at skyde skylden til det vejrmæssige, i stedet for anerkendelse af konsekvensen husejeren oplever skyldes fejludbedring ved skjul og mangel. Til sammenligning havde jeg indhentet et tilfældigt tilbud (se bilag 01) fra

... for at danne mig et overblik over hvad der skal til for at komme problemet til lives ud fra en faglig vurdering, hvilket fik mig at indse hvor kynisk, nærigt og respektløst forsikringens agenda og fremgangsmetode praktiseres ift. deres kunders grundlæggende krav og retssikkerhed. Den foreslåede kulant kontanterstatning fra forsikringen er ikke en gang på niveauet ift. hvad det koster at udføre en indledende undersøgelse af den grundlæggende årsag."

Klageren har i kommentar af 7/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil ikke imødekomme ejerskifteforsikringens tilbud om en kulant kontanterstatning (se tilbuddet vedhæftet, om kontanterstatning),dermed ønskes genoptagelse af sagsbehandlingen i Ankenævnet."

Selskabet har i brev af 16/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"i. Faktiske omstændigheder

Efter det oplyste overtog klager ejendommen den 24. februar 2019.

Tilstandsrapport fra klagers køb af ejendommen fremlægges som sagens **bilag A**.

I forbindelse med købet af ejendommen tegnede klager ejerskifteforsikring hos Domus Forsikring.

Police med forsikringsbetingelser fremlægges som **bilag B**.

Den 4. marts 2019 anmeldte klager at have konstateret, at det dryppede ned fra loftet i toilet på 1. sal.

Anmeldelsen fremlægges som **bilag C**.

Efterfølgende mail af 5. marts 2019 fra Domus Forsikring fremlægges som **bilag D**.

Den 11. marts 2019 besigtigede taksator ejendommen, ligesom der i anden sag skete besigtigelse den 20. marts 2019.

Besigtigelsesrapporterne fremlægges som **bilag E** og **bilag F**.

Den 11. marts 2019 traf Domus Forsikring afgørelse i sagen.

Mailen af 11. marts 2019 til klager fremlægges som **bilag G**, og heraf fremgår, at det anmeldte forhold anerkendtes, og klager fik oplyst at kunne indhente tilbud på udbedring.

Den 20. marts 2019 fremsendte klager faktura for udbedringsarbejde.

Mailen af 20. marts 2019 med tilhørende faktura fremlægges som sagens **bilag H**.

Herefter hørte Domus Forsikring intet til sagen, før klager den 14. august 2023 henvendte sig på ny med oplysning om, at klager mente at der var nyt forhold vedrørende vanddryp i samme område som tidligere.

Mailkorrespondance af 14. august 2023 fremlægges som **bilag I**.

Den 17. januar 2025 besigtigede Domus Forsikring på ny forholdet, og den 28. januar 2025, sagens **bilag J**, meddelte Domus Forsikring at man ikke kunne tilbyde dækning.

I mailen af 28. januar 2025 anførtes:

'Vi har efterfølgende sendt sagen til taksator for besigtigelse. Du oplyser, at der ved kraftig regn drypper ned igennem eller rundt om aftræk.

Ved besigtigelsen er der registeret mindre fugtplamager/skygge omkring ventilationskanal. Ved fugtmåling kan der dog ikke måles forhøjet fugtindhold i loftsplader.

Der ses ingen aktuel fugt eller tegn på, at der har været fugt i længere periode. Hvad der præcist er årsagen til, at du igen har oplevet dryp (her 4 ½ år efter), er ikke muligt at slå fast helt præcist. Der kan være mange årsager til det, uheldige vejrforhold, kondens eller måske en mindre utæthed. Det har grundet højde på kvisttag, hvor hætte til ventilationskanal er placeret, ikke været muligt at besigtige taghætten.

Tage og taghætter er udsatte bygningsdele og der kan over tid opstå utætheder. Henset til at dryp først opstår 4 ½ år efter den tidligere reparation af utætheden ved taghætten, er det svært at sige, at der er tale om den samme utæthed (for 4 ½ år siden), der ikke er blevet udbedret korrekt.

Var dette tilfældet bør utætheden vist sig langt tidligere og med større fugtskader.

På det foreliggende grundlag kan vi ikke tilbyde dækning.

Klageafdelingen hos Domus Forsikring traf den 24. marts 2025 afgørelse i sagen og fastholdt afvisningen, se herved mail af 24. marts 2025, der fremlægges som **bilag K**.

ii. Dækningsberettigede forhold?

a) Forældelse

Den 29. januar 2025 gjorde klager indsigelse. Indsigelsesmailen fremlægges om **bilag L**.

Af indsigelsesmailen fremgik blandt andet følgende:

'Ifm. taksatorbesøget d. 17 januar 2025 orienterede jeg taksatoren om et abnormt forhold omkring klapventilen allerede tilbage i januar 2020 , hvor de udskiftede loftplader havde ændret farvenuance samt observation af fugesmuldring mellem klapventilen og loftpladerne mindre et år efter udbedring af utætheden. I den forbindelse havde jeg kontaktet håndværker ... telefonisk d. 2020.01.21 som håndværkeren ledsaget af sin læring der udbedrede skaden i marts 2019.'

Domus Forsikring foretog taksering af forholdet i marts måned 2019. Efter det af klager oplyste konstaterede klager i januar 2020 'abnormt forhold' samme sted, hvor man tidligere havde oplevet problemer med vand, og hvor der var foretaget udbedring.

På tidspunktet for indgivelse af klage til Ankenævnet for Forsikring var der derfor indtrådt forældelse.

b) Dækningsberettigede forhold i øvrigt?

Domus Forsikring foretog taksering i marts måned 2019, og først 3½ år efter vendte klager retur med oplysning om, at man oplevede vanddryp i samme område.

Klager har haft håndværker til at udbedre forholdet i marts måned 2019. Er der forhold ved udbedringen, som ikke er udført fagligt korrekt, er det et forhold, som er Domus Forsikring uvedkommende, idet der her er tale om et aftaleforhold mellem klager og udførende håndværker.

Det skal dog for god ordens skyld bemærkes, at Domus Forsikring ved sin besigtigelse i januar måned 2025 ikke kunne måle opfugtning omkring klapventilen, og vurderingen er, at den fornyede vandindtrængning kan skyldes, at tætningen/fugningen fortsat er funktionsdygtig, men at der i forbindelse med voldsomt vejrlig kan ske vandindtrængen gennem taghætten.

Domus Forsikring har ikke registreret nogen skader, hvilket sandsynliggør, at der ikke er tale om et generelt problem vedrørende vandindtrængen ved regnvejr, men derimod sandsynligt noget der kan forekomme ved voldsomt vejrlig.

Der henvises til sagens **bilag M**.

Ankenævnet for Forsikring

8.

103245

Nærværende forhold er ikke dækket under en ejerskifteforsikring, idet der ikke er konstateret udførelse, som på overtagelsestidspunktet indebar nærliggende risiko for skade."

Klageren har i brev af 26/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Som klageren skal jeg nedennævnt kommentere det indgivne indlæg fra advokaten for indklagede.

Som det fremgår i bilag E, årsagen vurderes at være utæthed i taghætten hvoraf der ses lysindfald i bunden samt udbedringstiltaget bestået af loft, isolering samt ny taghætte.

Som det fremgår i bilag H var der ikke hverken foretaget udskiftning af taghætten eller dækningen mellem taghættens bund og tage, hvilket den grundlæggende årsag til utætheden blev ikke løst. Til gengæld havde forsikringsselskabet samt håndværkerne besluttet at løse utætheden til direct cause, hvor man visuelt observerede visuelt og fugtplanager.

I forbindelse med en visuel inspektion mhp. Root cause identifikation foretaget og dokumenteret af ... (...) d.1 maj 2025 vha. en drone (se Bilag_260525_01), blev der konstateret utætheden ved bunden af taghætten som var lapped med lim af håndværkeren som foretog reparation tilbage i marts 2019.

Denne observation bekræfter hvorfor den samme skade brød ud igen inden for et år iflg. Vedhæftet_file_01 (delt med AFF d.17.03.2025) grundet reparationen af utætheden blev foretaget behæftet med fejler og mangel. I den forbindelse blev den samme håndværker bedt om at komme tilbage for at udbedre den samme skade, dog valgte håndværker at genmale loftpladerne omkring klapventilen.

Siden mailkorrespondancen af 14 august 2023, Klageren havde videresendt svaret fra håndværkeren til forsikringsselskabet d. 22 august 2023 (se bilag_260525_02). Fik en bekræftelse af min henvendelse d.22 august 2023 (se bilag_260525_03). Klageren rykkede for svaret en gang d.16 oktober 2023 og d.15 oktober 2024 henholdsvis (se bilag_260525_04, bilag_260525_05). Forsikringsselskabet havde set bort fra mine henvendelser i 14 måneder i perioden mellem 14 august 2023 og d.08 januar 2025, hvorefter jeg blev kontaktet af taksatoren (se bilag_260525_06).

If. vurderingen fra advokaten for indklagede 'Tage og taghætter er udsatte bygningsdele og der kan over tid opstå utætheder. Henset til at dryp først opstår 4 ½ år efter den tidligere reparation af utætheden ved taghætten, er det svært at sige, at der er tale om den samme utæthed (for 4 ½ år

siden), der ikke er blevet udbedret korrekt.', er der tale om den samme skade tilbage fra marts 2019 som ikke blev udbedret korrekt, dermed brød ud igen januar 2020 hvilket krævede en aktion fra håndværkeren (se vedhæftet_file_01, delt med AFF d.17.03.2025). Billededokumentation (bilag_260525_07) viser at der skete en visuel progression med skaden i tidsløbet da root cause ikke blev udbedret korrekt, idet de underliggende isoleringsmaterialer ville kunne tage fugten fra utætheden og tørre op igen indtil der ikke kunne bære mere større nedbørsmængde på en gang som udtrykkes drop from ventilationen og loftet. På det foreliggende grundlag gøres krav på dækning til den samme skade.

Ift. vurderingen fra advokaten for indklagede '*Klager har haft håndværker til at udbedre forholdet i marts måned 2019. Er der forhold ved udbedringen, som ikke er udført faglig korrekt, er det et forhold, som er Domus Forsikring uvedkommende, idet der her er tale om et aftaleforhold mellem klager og udførende håndværker.*', foreligger der dokumentationen i form af mailkorrespondancen

mellem klageren og forsikringsselskabet (se bilag_260525_08), mellem klageren og håndværkeren (bilag_260525_09), hvor klageren blev bedt om at aktivere reklamation hos håndværkeren og blev bedt om at vende tilbage iflg. Aftalen med ... fra forsikringsselskabet i tilfældet af håndværkeren ikke samarbejder/respekterer ift. reklimationsretten. På det foreliggende grundlag havde forsikringsselskabet givet udtryk for at finde en løsning hvis håndværkeren ikke spiller på præmissen, hvilket modsiger den rollefordeling som advokaten til forsikringsselskabet prøver at skitse, altså '*er det et forhold, som er Domus Forsikring uvedkommende, idet der her er tale om et aftaleforhold mellem klager og udførende håndværker.*'

Ift. vurderingen fra advokaten for indklagede '*Det skal dog for god ordens skyld bemærkes, at Domus Forsikring ved sin besigtigelse i januar måned 2025 ikke kunne måle opfugtning omkring klapventilen, og vurderingen er, at den fornyede vandindtrængning kan skyldes, at tætningen/fugningen fortsat er funktionsdygtig, men at der i forbindelse med voldsomt vejrlig kan ske vandindtrængen gennem taghætten. Domus Forsikring har ikke registreret nogen skader, hvilket sandsynliggør, at der ikke er tale om et generelt problem vedrørende vandindtrængen ved regnvejr, men derimod sandsynligt noget der kan forekomme ved voldsomt vejrlig.*', skal der siges at den klassisk danske tagkonstruktion er bygget til at have luftflow mellem tagsted og undertag, dermed luftgennemstrømning er formodet med til at tørre fugt op til vis grade over en periode, hvilket gør det vanskeligt for en randomiseret prøve være repræsentativt og være i stand til at detektere en retvisende måling relateret til den bagvedliggende utæthed.

Sidst ikke mindst, ift. vurderingen fra advokaten for indklagede '*Nærværende forhold er ikke dækket under en ejerskifteforsikring, idet der ikke er konstateret udførelse, som på overtagelsestidspunktet indebar nærliggende risiko for skade.*' På baggrund af de vedhæftede dokumentationer er det åbenlyst at der er tale om den samme utæthed som stammer fra tidligere ejer ifm. ejerskiftet og desværre blev udbedret fejlbehæftet og ukorrekt i marts 2019, hvilket brød ud igen 2020 januar."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadeanmeldelse af 4/3 2019 fremgår bl.a.:

"Hvori består forholdet (1) hvad er skaderamt *Det drypper ned fra loftet i toilet på først sal*"

Af byggeteknisk rapport af 11/3 2019 fra byggetekniker indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"Skade ... (utæthed ved taghætte i wc-rum)

...

1. Hvilke forhold er anmeldt til forsikringen...

Det drypper ned fra loftet i toilet på først sal...

...

Her ses der fugtaftegninger i loftet og ved fugtmåling ses det også at være vådt og klamt. Ved besigtigelse op gennem ventilationskanalen, ses der lysindfald i bunden af taghætten, hvilket indikerer at denne er utæt.

2. Hvad er forholdet årsag og omfang?

Årsagen vurderes at være en utæthed i taghætten.

Omfanget: Loft, isolering, ny taghætte.

3. Hvilken udbedring er umiddelbart den rimelige og nødvendige til forholdet?

- Demontering af pinuplofter
- Demontering af isolering
- Udbedring af skadeårsagen
- Ny isolering
- Nyt gipsloft inkl. Malerbehandling.

Forventeligt vil det koste 15-20.000Kr. inkl. Moms, men det vides først med sikkerhed når der er åbnet op.

4. Er der alternative måder, at udbedre på, som er billigere og/eller bedre?

Nej.

5. Vurderer du at forholdet/forholdene burde have været oplyst i tilstandsrapporten?

Vurderer byggeteknikeren at forholdet var tilstede, da tilstandsrapporten blev udarbejdet?

Ja.

Kunne den bygningssagkyndige have noteret sig forholdet:

Nej, for ifølge kunden er pletter først kommet for nylig.

6. Supplerende bemærkninger til besigtigelsen/vurderingen:

Det er aftalt med kunden at jeg rekvirere en håndværker, for at få et tilbud på skaden.

Det er muligt at der kommer en yderligere pris i sagen, hvis omfanget viser sig at være større end først antaget over loftet.

Venlig hilsen

Byggetekniker ...

...

Mail: ...fridaforsikring.dk"

Af selskabets mail af 11/3 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"**Emne:** ... Vi får en håndværker til at udbedre skaden på medgået tid

Hej [klageren]

Tak for et behageligt møde tidligere i dag, hvor vi fik kigget på loftet på toilettet på førstesalen.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

103245

Som aftalt får jeg en håndværker til at bese skaden, således denne kan blive udbedret, men for at få det gjort nemmest og billigst muligt, vil jeg få håndværkeren til at udføre arbejdet på medgået tid. Det betyder at han udbedre skaden med det samme uden at afgive tilbud på den, men du skal naturligvis stadig kun betale din selvrisko på 5.000kr. – resten dækker forsikringen. Du vil derfor blive kontaktet af [håndværker] snarest muligt, for at lave aftale herom."

Ankenævnet for Forsikring

12.

103245

Af klagerens mail af 20/3 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Efter aftalt med ... videresendes fakturaen i forbindelse med udbedringsarbejdet. Differencen mellem faktureret beløb og selvrisiko må gerne overføres til min konto ... i forbindelse med udbetaling en til håndværkerne."

Af [håndværkerfirmas] tekstbesked af 21/1 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Hej igen. Om ca. 30. min ved jeg hvornår jeg kan komme forbi dig. Kan jeg ringe og aftale nærmere."

Af selskabets mail af 14/8 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Hej [klageren]
Tak for behagelig telefonsamtale Som aftalt fremsender jeg hermed Fakturaen for udført arbejdet i 2019, vedrørende skaden hvor det drypper ned fra loftet i toilet på først sal, Du bedes rette din reklamation til håndværkeren."

Af klagerens mail af 14/8 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Det var meget behjælpelig af dig at advise mig ift. de kommende processer, rigtig pænt af dig ... Har nu sendt fakturaen videre til [håndværkeren] og lad's håbe at de bliver mere medgørlige, da deres tone var noget afvisende tidligere i dag."

Af selskabets interne besigtigelsesnotat af 21/1 2025 fremgår bl.a.:

"Besigtigelse af reklamation – tidligere udbedret skade. Beskrivelse: FT oplyser at ved kraftig regn drypper det ned igennem eller rundt om aftræk. Beskrivelse: Der var ingen fugt i loftplader på besigtigelse tidspunktet. Beskrivelse: Vand kommer fra hætte eller forhold omkring hætte. Dette var ikke muligt at besigtige grundet højden til kvisttag ... Årsag vurderes ikke udbedret i 2023 af [håndværkerfirma]. Vil stadig mene, det er [håndværkerfirma]s ansvar skade ikke er udbedret korrekt, da FT klager kun 14 dage efter vi har modtaget regning".

Af selskabets mail af 28/1 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Du har tilbage i marts 2019 anmeldt, at det drypper ned fra loftet toilet på først sal. Vi har foretaget besigtigelse af forholdet d. 11. marts 2019 og her konstateret, gennem ventilationskanalen at der ses lysindfald i bunden af taghætten hvilket indikerer, at denne er utæt. Henset til at forholdet er registeret meget kort tid efter din overtagelse har vi dækket en udbedring af utætheden. Arbejdet blev udført og færdiggjort i marts 2019.

Du kontakter os igen d. i august 2023, i forbindelse med at det igen drypper fra loftet i toilet, på 1. sal. Du har herefter reklameret over den tidligere reparation til håndværkerne, der har afvist din reklamation.

Vi har efterfølgende sendt sagen til taksator for besigtigelse. Du oplyser, at der ved kraftig regn drypper ned igennem eller rundt om aftræk. Ved besigtigelsen er der registeret mindre fugtpla-

mager/skygge omkring ventilationskanal. Ved fugtmåling kan der dog ikke måles forhøjet fugtindhold i loftsplader.

Der ses ingen aktuel fugt eller tegn på, at der har været fugt i længere periode. Hvad der præcist er årsagen til, at du igen har oplevet dryp (her 4 ½ år efter] er ikke muligt at slå fast helt præcist. Der kan være mange årsager til det, uheldige vejrforhold, kondens eller måske en mindre utæthed. Det har grundet højde på kvisttag hvor hætte til ventilationskanal er placeret, ikke været muligt at besigtige taghætten.

Tage og taghætter er udsatte bygningsdele og der kan over tid opstå utætheder. Henset til at dryp først opstår 4 ½ år efter den tidligere reparation af utætheden ved taghætten, er det svært at sige, at der er tale om den samme utæthed (for 4 ½ år siden), der ikke er blevet udbedret korrekt. Var dette tilfælde bør utætheden vist sig langt tidligere og med større fugtskader.

På det foreliggende grundlag kan vi ikke tilbyde dækning."

Af klagerens mail af 29/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Først og fremmest er jeg ikke enig i de spekulative bortforklaringer/skøn der danner grundlaget for afgørelsen, da taksatoren ikke har været på taget af kvisten for at inspicere skaden. Derudover er afgørelsen truffet på et usagligt grundlag uden at være understøttet af root cause som bruges til ansvarplacering. Udsagnene som 'du igen har oplevet dryp (her 4 ½ år efter)', 'Henset til at dryp først opstår 4 ½ år efter den tidligere reparation af utætheden ved taghætten 'samt' svært at sige, at der er tale om den samme utæthed (for 4 ½ år siden)' bliver brugt tilsyneladende som hovedargumentføringen for at skrubbe ansvaret over til kunden i stedet for at anerkende der er tale om en forfejlet skadeudbedring med skjul og mangel hvis konsekvens ses allerede mindre end et år efter præcist på samme sted, grundet håndværkerne havde ikke identificeret og arbejdet med root cause.

- Ifm. taksatorbesøget d. 17 januar 2025 orienterede jeg taksatoren om et abnormt forhold omkring klapventilen allerede tilbage i januar 2020, hvor de udskiftede loftplader havde ændret farvenuance samt observation af fugesmuldring mellem klapventilen og loftpladerne mindre et år efter udbedring af utætheden. I den forbindelse havde jeg kontaktet håndværker ... telefonisk d. 2020.01.21 som håndværkeren ledsaget af sin læring der udbedrede skaden i marts 2019. Håndværkeren sagde at han ville male pladerne og fix fuge omkring klapventilen igen (dokumenteret vha. sms som vedhæftet file 01), hvilket også var udført få dage efter ... besigtigelse i januar 2020. Iflg. taksator ... er der et års reklamation på byggemateriel iflg. lovgivningen, hvilket desværre ikke var overholdt i mit tilfælde.
- Årene efter havde jeg lagt mærk til det nye malingslag på loftpladerne omkring klapventilen igen begyndte at miste farvekonsistens i fremskredne tempo samt forseglingen omkring klapventilen smuldrer tiltagende (dokumenteret med vedhæftet file 02 og 03, begge d. 7 august 2023). I 2023 efter flere voldsomme regnskyl/skybrud observerede jeg at der begyndte også at regne indvendigt i kvisten fra ventilen (documenteret med vedhæftet video 01, d. 12 august 2023), hvilket førte til min skadeafrapportering and anmodning om aktivering af reklamationsretten, hvilket kategoriseres som en konsekvens af forfejlet skadeudbedring. Iflg. taksator ... er der 10 års reklamation på forfejlet skadeudbedring grundet skjulte fejl og mangel iflg. lovgivningen.

Hele udbedringsprocessen er et tydeligt tegn på symptombehandling af problemstillingen uden at identificere og arbejde med root cause fra håndværkernes side, hvilket førte til skadeudbedringen holdte mindre end et år. Årene gik og absorberede de underligere isoleringsmateriale mere og mere fugt/vand samt tørrede sig selv når det ikke regner indtil de ikke kunne bære mere vand ifm. de store regnskyl, hvilket er resulteret i klapventilen smuldrede i en progressiv tempo over tiden fra omkringliggende forsegling i loftpladen samt plamagedannelse ses vedhæftet file_04, taget 2025.01.28 som et tegn loftpladerne går langt i opløsning grundet gentagne vandskade hvis an sammenligner billederne fra 2023 og billedet fra 2025 (vedhæftet file_04, 2025.01.28).

Jeg har en klar forventning om

- domusforsikring tager de nye oplysninger til efterretning
- afsætte ressource til at foretage en fysisk undersøgelse på taget af kvisten og får konstateret en grundliggende årsag
- får sagen genvurderet på baggrund af de supplerede oplysninger for at træffe den objektive og fagligkompetent afgørelse.

Det vil jo tjene alles interesse at udbedre fejlen som 'right first time' i stedet for at symptombehandler problemstillingen, når problemet er indrapporteret. Vores appel er at få skaden genrepareret korrekt, når der foreligger afklaringen og evaluering ift. grundlæggende årsag identifikation."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvilke skader dækker forsikringen

A Skader/skaderisici, som var til stede ved tilstandsrapportens og el-installationsrapportens udarbejdelse, eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden forsikringstager overtog ejendommen, og som konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

B Udbedring af aktuelle bygningsskader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele. Ved bygningsskade forstås brud, lækage, deformation, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygninger, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

C Forsikringen dækker også, når der ud fra en byggeteknisk vurdering er nærliggende risiko for, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog ejendommen – et hus opført i 1923 – den 24/2 2019. Klageren anmeldte den 5/3 2019, at loftet i badeværelset på 1. sal var utæt. Den 11/3 2019 meddelte selskabet, at skaden var dækket. Klageren sendte den 20/3 2019 faktura til selskabet for håndværkerfirmas ud-

Ankenævnet for Forsikring

15.

103245

bedring af skaden den 19/3 2019. Klageren var den 21/1 2020 i dialog med [håndværkerfirma], da klageren mente, at udbedring af skaden i 2019 var mangelfuld. Klageren har i mail til selskabet af 29/1 2025 til selskabet bl.a. oplyst, "udskiftede loftplader havde ændret farvenuance samt observation af fugesmuldring mellem klapventilen og loftpladerne mindre et år efter udbedring af utætheden. I den forbindelse havde jeg kontaktet håndværker ... telefonisk d. 2020.01.21 som håndværkeren ledsaget af sin lærling, der udbedrede skaden i marts 2019. Håndværkeren sagde at han ville male pladerne og fix fuge omkring klapventilen igen (dokumenteret vha. sms som vedhæftet file 01), hvilket også var udført få dage efter ... besigtigelse i januar 2020"

Klageren henvendte sig til selskabet 14/8 2024 og oplyste, at loftet var utæt, og at det skyldtes håndværkerfirmas mangelfulde udbedring af loft i marts 2019. Den 28/1 2025 meddelte selskabet, at de ikke kunne tilbyde dækning af udbedring af skaden. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forholdet er forældet. Selskabet har anført, at forholdet ikke er dækket af ejerskifteforsikringen, da der ikke er konstateret udførelse som på overtagelsestidspunktet indebar en nærliggende risiko for skade.

Klageren har anført, at han i perioden mellem den 22/8 2023 og 3/1 2025 ikke kunne komme i telefonisk kontakt med selskabet. Det lykkedes først klageren at få kontakt til selskabet i januar 2025. Klageren har anført, at selskabet skal foretage en fysisk undersøgelse af taget/kvisten med henblik på at få konstateret skadeårsagen. Klageren har anført, at årsagen til utætheden skyldtes, at håndværkerfirma ikke udskiftede taghætten. Håndværkeren lappede taghættens bund med lim i 2019, men der blev ikke udført en dækning mellem taghættens bund og tag. Klageren har anført, at det mellem ham og selskabet var aftalt, at klageren skulle vende retur, hvis håndværkerfirmaet ikke respekterede reklamationsretten.

Selskabet har anført, at forholdet er forældet, da klageren konstaterede skaden i januar 2020, men først den 29/1 2025 gjorde indsigelser. Selskabet har anført, at det er et forhold mellem klageren og håndværkerfirmaet, hvis firmaet ikke udførte en faglig korrekt udbedring. Selskabet

Ankenævnet for Forsikring

16.

103245

har anført, at de ved besigtigelse i januar 2025 ikke konstaterede skader, da der ikke blev målt opfugtning omkring klapventilen. Selskabet har anført, at den fornyede vandindtrængning kan skyldes voldsomt vejr.

Det fremgår af byggeteknisk rapport af 11/3 2019 indhentet af selskabet, at "Skade ... (utæthed ved taghætte i wc-rum) Hvilke forhold er anmeldt til forsikringen *Det drypper ned fra loftet i toilet på først sal ... Her ses der fugtaftegninger i loftet og ved fugtmåling ses det også at være vådt og klamt. Ved besigtigelse op gennem ventilationskanalen, ses der lysindfald i bunden af taghætten, hvilket indikere at denne er utæt.* Hvad er forholdet årsag og omfang? *Årsagen vurderes at være en utæthed i taghætten. Omfanget: Loft, isolering, ny taghætte ...* det er aftalt med kunden, at jeg rekvirere en håndværker for at få tilbud på skaden. Det er muligt, at der kommer en yderligere pris i sagen, hvis omfanget viser sig at være større end først antaget over loftet venlig hilsen byggetekniker ...fridaforsikring.dk".

Det fremgår af selskabets mail af 11/3 2019 til klageren, at "Emne: ... Vi får en håndværker til at udbedre skaden på medgået tid ... Tak for et behageligt møde tidligere i dag, hvor vi fik kigget på loftet på toilettet på førstesalen. Som aftalt får jeg en håndværker til at bese skaden, således denne kan blive udbedret, men for at få det gjort nemmest og billigst muligt, vil jeg få håndværkeren til at udføre arbejdet på medgået tid."

Det fremgår af [håndværkerfirmas] tekstbesked af 21/1 2020 til klageren, at: "Hej igen. Om ca. 30. min ved jeg hvornår jeg kan komme forbi dig. Kan jeg ringe og aftale nærmere."

Det fremgår af klagerens mail af 14/8 2023 til selskabet, at " Det var meget behjælpelig af dig at advise mig ift. de kommende processer, rigtig pænt af dig ... Har nu sendt fakturaen videre til [håndværkeren] og lad's håbe at de bliver mere medgørlige, da deres tone var noget afvisende tidligere i dag."

Ankenævnet for Forsikring

17.

103245

Det fremgår af selskabets interne besigtigelsesnotat af 21/1 2025, at "Besigtigelse af reklamation – tidligere udbedret skade. Beskrivelse: FT oplyser at ved kraftig regn drypper det ned igennem eller rundt om aftræk. Beskrivelse: Der var ingen fugt i loftplader på besigtigelse tidspunktet. Beskrivelse: Vand kommer fra hætte eller forhold omkring hætte. Dette var ikke muligt at besigtige grundet højden til kvisttag. Årsag vurderes ikke udbedret i 2023 af [håndværkerfirma]. Vil stadig mene det er [håndværkerfirmas] ansvar skade ikke er udbedret korrekt, da FT klager kun 14 dage efter vi har modtaget regning."

Det fremgår af selskabets mail af 28/1 2025 til klageren, at "Vi har efterfølgende sendt sagen til taksator for besigtigelse ... På det foreliggende grundlag kan vi ikke tilbyde dækning".

Forældelse

Det følger af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, at hvis en skade er anmeldt til selskabet inden forældelsesfristens udløb, indtræder forældelse af krav – som skaden giver anledning til – tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at selskabet helt eller delvist afviser kravet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets afvisning af 28/1 2025 er et udtryk for, at selskabet har foretaget en ny realitetsbehandling af klagerens krav, hvorfor der gælder en ny 1-årig tillægsfrist efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5. Idet der er indgivet klage til nævnet den 14/3 2025 har klageren afbrudt forældelsen. Selskabet kan derfor ikke afvise klagerens krav med den begrundelse, at kravet er forældet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i forbindelse med afvisningen ikke indledningsvis tog forbehold for, at klagerens krav kunne være forældet. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets taksator besigtigede skaden den 21/1 2025.

Selskabets eventuelle hæftelsesansvar

Spørgsmålet er herefter om selskabet har pådraget sig et hæftelsesansvar for udførelsen af håndværkerens reparationsarbejde og om reparationsarbejdet var mangelfuldt.

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskabs forpligtelse i forbindelse med en dækningsberettigende bygningsskade består i at opføre en forsikringserstatning og at udbetale i takt med udbedringen, og at selskabet som udgangspunkt ikke har noget ansvar for udførelsen af reparationen. Selskabets rolle i skadeudbedringen kan imidlertid efter omstændighederne medføre, at selskabet har pådraget sig et ansvar for udførelsen af reparationsarbejdet, herunder ved at selskabet har valgt håndværkeren.

Nævnet finder det bevist, at selskabet har rekvireret håndværkeren og ikke kun har formidlet en kontakt for klageren til håndværkeren. Selskabet hæfter derfor efter almindelige erstatningsretlige principper for eventuelle mangelfulde forhold ved udbedringsarbejdet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ved anerkendelsen af skaden den 11/3 2019 oplyste klageren, at de stod for rekvirering af håndværkeren.

Nævnet har også lagt vægt på, at byggeteknisk rapport af 11/3 2019 blev indhentet og udfærdiget af selskabet, da det fremgår af rapporten "Det er aftalt med kunden, at jeg rekvirere en håndværker, for at få et tilbud på skaden. Det er muligt, at der kommer en yderligere pris i sagen, hvis omfanget viser sig at være større end først antaget over loftet venlig hilsen byggetekniker ...fridaforsikring.dk".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet det bevist, at håndværkerens reparationsarbejde var mangelfuldt udført, hvorfor selskabet hæfter for det krav, som klageren oprindeligt havde mod håndværkerfirmaet. Selskabet skal derfor betale klageren et erstatningsbeløb, der giver ham mulighed for at få manglerne udbedret ved brug af egen håndværker. Nævnet har ikke grundlag for at fastsætte størrelsen af denne erstatning.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet ved besigtigelsen den 21/1 2025 vurderede, at skadeårsagen "vurderes ikke udbedret i 2023 af [håndværkerfirma]. Vil stadig mene,

Ankenævnet for Forsikring

19.

103245

det er [håndværkerfirma]s ansvar skade ikke er udbedret korrekt, da FT klager kun 14 dage efter vi har modtaget regning".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har dokumenteret, at han den 21/1 2020 var i dialog med håndværkeren om skaden, idet klageren mente, at skadeudbedringen den 19/3 2019 var mangelfuldt udført.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Domus Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens krav ikke er forældet. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen med henblik på at fastslå og afholde udgiften til udbedring af skaden ved taghætten og loftet.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings