

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juni 2026 blev i sag nr. 103250:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft husforsikring. Han har i klageskema og klagebrev af 14/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Lang og omfattende vandskadesag, hvor LB af flere omgange har tilkendegivet og fjernet dækning, flere gange har ændret i tilsagn ang. dækning og lign.

Sidst i forløbet viser det sig, at LB har foretaget åbenlys vildledning i sagen, der har ført til en åbenlys for lav dækning, da udgangspunktet forud for vores forligsmøde har været urimelige og vildledende.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

1. Anerkendelse af, at LB Forsikring har tilbageholdt væsentlige oplysninger og håndteret skaden på foruroligende måde, herunder evt. forsætlige forhold.
2. En ny og korrekt vurdering af skadesdækningen, hvor de reelle omkostninger til affugtning, reparation og genopbygning bliver inkluderet.
3. En vurdering af, om LB Forsikring burde have tilbudt en totalskadeerstatning, baseret på at skaden potentielt overstiger 50 % af husets værdi.
4. Renter på eventuel efterbetaling, da sagen har været unødvendigt forsinket.
5. Erstatning for unødigt belastning, idet sagen er blevet trukket i langdrag grundet LB Forsikrings fejlhåndtering.
6. Generel økonomisk erstatning, der tager højde for proportionerne i sagen mellem et forsikringselskab der behandler et medlem på denne måde.

...

Jeg, ..., klager over LB Forsikring i forbindelse med håndteringen af vores vandskade, sagsnr. ... Vi mener, at LB Forsikring har tilbageholdt centrale oplysninger og fejlagtigt fastsat skadesdækningen, hvilket har ført til en uretmæssigt lav erstatning. Dette har økonomiske konsekvenser for mig

og min familie, og jeg ønsker derfor en ny vurdering af sagens økonomiske forhold samt en vurdering om evt. forsættelighed i LB's håndtering.

Baggrund for klagen

Den 12. januar 2024 fastsatte LB Forsikring skadesdækningen på baggrund af tre tilbud fra hhv. hovedentreprenør ..., kloakmester [selskabets kloakmester] og skadeservicefirmaet ... Se vedhæftede filer:

- '12.01.2024 - Dækning fra LB-Bauta'
- 'Tilbud affugtning, [skadeservice]'
- 'Tilbud_på_reparation - 08-01-2024 [hovedentreprenør]'

Vi har efterfølgende konstateret, at skadesdækningen blev baseret på forkerte forudsætninger, hvilket har påvirket den økonomiske vurdering af skaden negativt.

Fejl og mangler i LB Forsikrings håndtering

1. Brud på aftale om gennemsigtighed

- Ved besigtigelsen den 18. december 2023 aftalte vi, at vi ville få tilsendt de indhentede tilbud, inden dækningen blev fastlagt.
- LB Forsikring sendte dog blot en oversigt over tilbud og priser og forsøgte at afslutte sagen uden dialog eller mulighed for at inddrage vores rådgiver. Dette er ikke i overensstemmelse med god forsikringsskik.

2. Tilbageholdelse af væsentlige oplysninger om fugtforhold

- LB Forsikrings taksator ... informerede ikke [skadeservice] om, at fugtmembranen var taget ud af konstruktionen, hvilket resulterede i, at tilbuddet fra [skadeservice] blev udarbejdet på et forkert grundlag.
- [Skadeservice] vurderede, at konstruktionen skulle affugtes til 90 %, men uden en fugtmembran er kravet 70 %. Dette har afgørende betydning for affugtningsprocessen og de afledte omkostninger. Dette kan jeg dokumentere ved båndet samtale mellem mig og [skadeservice]: '2024.02.07 – [skadeservice]'
- Da vi gjorde LB Forsikring opmærksom på dette telefonisk den 8. februar 2024, blev vi ignoreret. [Skadeservice] har selv informeret LB Forsikring om forholdet der gjorde at tilbuddet ikke var ladsiggørligt og noteret dette i Scalepoint, men vi har ikke fået adgang til disse oplysninger. [Taksator] bekræfter i denne samtale at have talt med [skadeservice], og at fugtplanen ikke kan lade sig gøre. Dette kan jeg dokumentere ved båndet samtale mellem mig og LB: '2024.02.08 - LB [taksator]'
- Den 10. januar 2025 bekræftede [skadeservice], at de relevante oplysninger var noteret i Scalepoint, og at [skadeservice] ikke forstod, hvorfor vi ikke var blevet informeret. Dette kan jeg dokumentere ved båndet samtale mellem mig og [skadeservice]: '2025.01.10 - [skadeservice] - 37.20-40.00 - Omtaler fugtforholdene i sagen'.

Dertil oplyste [skadeservice] os om, at de havde aftalepriser med LB, og at vi som privatpersoner ikke kunne opnå tilbud til samme pris som LB Forsikring. Dette kan jeg dokumentere ved båndet samtale mellem mig og [skadeservice]: '2024.02.08 – [skadeservice]'. Dette gør også at dækningen åbenlyst var for lav, da LB Forsikring havde bestemt, at [skadeservice] ikke måtte udføre opgaven, men alene skulle prissætte i forhold til dækning.

Konsekvenser af fejlhåndteringen

- Den oprindelige dækning fra LB Forsikring var kunstigt lav, da den blev baseret på ukorrekte oplysninger.
- Dette har haft direkte indflydelse på forligsforhandlingerne i april 2024, hvor LB Forsikring gik ind i mødet med en bevidst fejlagtig vurdering af skadens omfang og omkostninger.
- Den korrekte skadesdækning burde have fulgt forsikringsbetingelserne samt de faktiske fugt-tekniske vurderinger, herunder:
 - At gulvkonstruktionen ikke måtte ændres.
 - At klaplaget skulle fjernes, da det aldrig ville blive tørt nok til genopbygning. (Dette vurderet af LB Forsikring selv, i overensstemmelse med [skadeservice], [ingeniørfirma1] og [ingeniørfirma2] i marts 2023)
 - At alle indvendige vægge enten skulle nedtages eller understøttes ved fjernelse af klaplaget.
 - At bryggersgulvet skulle inkluderes i skadesdækningen.
 - At byggreglementets isoleringskrav skulle overholdes.
- Hvis LB Forsikring havde håndteret sagen korrekt, kunne skaden potentielt overstige 50 % af husets værdi, hvilket ville gøre det relevant at vurdere, om en totalskadeerstatning skulle være udbetalt."

I brev af 2/4 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi har modtaget klagen fra vores nu tidligere medlem.

Der er tale om en meget omfattende bygningssag, som har verseret siden september 2022.

Den 11/6 2024 indgik vi forlig til fuld og endelig afgørelse af alle forhold vedrørende skadesagen og som måtte udspringe heraf og har i henhold til forliget betalt 1.200.000 kr. mv. I forbindelse med forligsforhandlingen var vores medlem repræsenteret af 2 advokater, herunder ... samt teknisk rådgiver [klagerens rådgivningsfirma], hvilket vi har dækket omkostningerne til.

Det er et vilkår i forliget, at ingen af parterne må udlevere forliget til tredjemand.

På denne baggrund skal vi henstille til, at nævnet afviser sagen."

Klageren har i brev af 10/4 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er ikke helt korrekt når LB skriver: '*I forbindelse med forligsforhandlingen var vores medlem repræsenteret af 2 advokater, herunder ... samt teknisk rådgiver [klagerens rådgivningsfirma], hvilket vi har dækket omkostningerne til.*'

LB ville dække nogle af omkostningerne, men langt fra de fulde omkostninger.

Jeg er blevet gjort opmærksom på omstændigheder, (af LB's egne håndværkere; [skadeservice]) der gjorde at udgangspunktet for, hvor LB Forsikring stillede sig forud for forligsmødet, har været kunstigt lavt, dækningsmæssigt. Det viser sig nu, at LB har været fuldt bevidst om dette. Det er dybt urimeligt, jeg tror også det er ulovligt.

Ankenævnet for Forsikring

4.

103250

LB's udgangspunkt inden forligsmødet, var den dækning de gav d. 12.01.2024. Det viser sig, at det var en konstrueret kunstig lav dækning, hvorfor hele forudsætningen for forligsmødet er på falske præmisser. Jeg har vedhæftet samtlige scalepoint-beskeder jeg har tilgængelig på sagen, hvor det tydeligt fremgår, at dækningen fra d. 12.01.2024, var LB's udgangspunkt og forsøg på endelig dækning, før forligsprocessen.

Det er det som klagen omhandler; omstændigheder, fortielser og vildledelse fra LB's side, forud for forligsmødet, der har gjort LB's forhandlings-udgangspunkt har været bevidst kunstigt lavt.

LB er velkommen til, at afvise vores påstande om vildledelsen, der foregik forud for mødet. Såfremt at det ikke kan afvises, må jeg lægge til grund, at LB må acceptere indholdet og udlægningen af samtalerne, og de afgørende udeladelser og vildledelser der skete, forud for vores forligsmøde.

Jeg vil **anmode** LB Forsikring om at fremlægge samtlige scalepoint-beskeder i sagen, også de beskeder som ikke er synlige for os som medlem. Jeg har tydeligt fået at vide, at der ligger relevante beskeder sendt fra [skadeservice] til LB taksator ... som var relevante for os som medlem, men som [skadeservice] kan oplyse, ikke er delt med os som medlem. Dette skulle være besluttet af LB Forsikring, ifølge [skadeservice]. Dette trods [skadeservice] mente, at de var relevante for os som medlem. Jeg vil være særlig opmærksom på beskeder fra februar 2024.

Altsammen er ikke indhold fra forligsmøde, men forud for forligsmødet.

Jeg har ikke udleveret forliget til nogen tredje part, hverken oplysninger fra mødet eller aftalen. Jeg mener i øvrigt ikke, at Ankenævnet for Forsikring er at betragte som 'tredje part', men en klageinstans, der kan betragte sagen, juridisk set. Jeg mener, at forliget er indgået på baggrund af et vildledende udgangspunkt, bevidst af LB. Som et absolut minimum, må man acceptere at forliget er indgået på baggrund af kraftige misforståelser forud for forligsmødet.

Altsammen fremlagt i min klage, som jeg alt sammen kan fremlægge beviser for i form af optaget samtaler."

Selskabet har i brev af 14/5 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har modtaget vores tidligere medlems supplerende indlæg til nævnet samt de 153 siders udskrift fra Scalepoint.

Vores medlem beskylder os for at begå ulovligheder, hvilket vi må tage kraftig afstand fra.

Vi må understrege, at forliget er indgået på initiativ fra vores medlems advokat, og at vi alene gik med til forliget for at sætte punktum i en utrolig lang og ressourcekrævende sag, der har strukket sig over flere år med utallige henvendelser fra vores medlem.

Hvis nævnet anmoder om at få fremlagt forliget sender vi det gerne."

I brev af 6/8 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Det er korrekt at jeg har modtaget noget mere aktindsigt. Men jeg har ikke fået fuld aktindsigt i sagen samlet set, endnu. Denne forespørgsel har jeg anmodet om.

I det jeg har modtaget fra LB i juni 2025, bemærker jeg i første omgang en vigtig besked fra d. 07.02.2024 kl. 17:47:18 fra Skadeleder v. [skadeservice], som jeg ikke har haft tilgængelig i scale-point. Beskeden er som følger:

'Hej ... (Taksator, LB). Jeg blev her til eftermiddag kontaktet af [klageren og medforsikrede], som havde en hel del spørgsmål til tilbud samt udførelse af affugtning samt affugningstider, da de havde rådført sig med ingeniører og diverse eksperter hos [virksomhed], som ikke mener at affugtningen kan lade sig gøre på de 6 uger, som der i mit tilbud er kalkuleret med. Jeg fortalte dem som det var, at affugningstiden er afsat efter de retningslinjer og niveauer jeg skal overholde iht. gældende SBI. Vil du give mig et kald så snart du har mulighed. God aften.'

Denne besked finder jeg meget interessant. Da den er sendt midt i de bandede samtaler, jeg mener, er afgørende i forhold til at bevise, at LB bevidst har vildledt i sagen, og dermed opnået en kunstigt lav dækning, forud for forligsmødet. I nedenstående citeret samtale kan det bl.a. læses at [skadeservice] referere til SBI 2-24, hvor han fortæller gældende fugtniveau, **men under en dampspærre/fugtmembran**, hvilket er en løsning LB ikke indhentede tilbud på. Denne dampspærre skulle udelades af den konstruktion, jævnfør vores betingelser. Jeg mener at LB Forsikring har tilbageholdt det vigtige forhold for [skadeservice], at; brugen af en fugtmembran i genopbygningen er udtaget fra den oprindelige plan, hvorfor kravene til affugtning dermed er ændret markant, men uden [skadeservices] viden om det. Først er den vigtige information undladt overfor [skadeservice], senere da vi påpeger det, reagerer hverken LB Forsikring eller [skadeservice] herpå, men forsøger at ignorere det.

Jeg har følgende vigtige samtaler optaget fra d. 07.02.2024 og 08.02.2024, som jeg herunder vil udlægge og citere direkte fra. Alle tre samtaler er optaget og jeg vil gerne fremlægge dem, såfremt det er muligt.

Samtale mellem Forsikringstager og [skadeservice] d. 07.02.2024

Citeret fra samtalen efter kort præsentation:

[Gengivelse af samtale mellem klageren og skadeservice]

...

Samtalen fortsætter herefter. I længere tid. [Medarbejder fra skadeservice] oplyser at såfremt at der ikke er en membranløsning er kravet til affugtning 70 % fremfor 90 % relativ luftfugtighed ved 20 grader.

Samtalen viser med tydelighed, at LB Forsikring ikke har opgivet relevante oplysninger til [skadeservice], hvorfor prisen for affugtning ikke var retvisende og alt for lav og egentlig slet ikke mulig. Dertil var udgifter til kilowatt heller ikke medtaget, hvorfor at vi også i det henseende ikke dækkes tilstrækkeligt, i forhold til at LB Forsikring ikke ville have at hverken hovedentreprenør, kloakmester eller skadeservice måtte udføre arbejdet, firmaerne afgav tilbud på.

To samtaler d. 08.02.2024 - og umiddelbart herefter.

Dagen efter har vi samtale med taksator fra LB og skadeleder fra [skadeservice] igen. Først bekræfter Taksator at have talt med Skadeleder fra [skadeservice], men finder ikke anledning til at gøre yderligere i sagen. Derefter taler vi med Skadeleder fra [skadeservice], der bekræfter at have talt med Taksator og gjort problematikkerne klart over for ham. Men Skadeleder oplyser at have

fået besked af sine chefer, at han ikke må gå yderligere ind i sagen med os som skadelidte, og hvis vi har yderligere indvendinger, skal vi henvende dem via LB Forsikring.

Herefter hører vi ikke mere fra de to parter om emnet, trods de begge er velinformeret.

På det her tidspunkt er jeg og vi så mentalt udmattet og opgivende. Jeg søger psykologbehandling, og vi finder det nødvendigt at opsøge en advokat. Jeg mister følingen og overblikket i sagen. Jeg giver op.

I dag.

Jeg har fået overblikket tilbage, og fundet ud af hvor utrolig urimeligt det hele har været. En følge af det er også, at det er en forkert og for lav en dækning vi har opnået, trods forligsaftalen. Dertil har de relevante oplysninger ikke været tilgængelig i sagen, for vores rådgivere.

Tidl. konklusioner og planer i huset.

På mødet i huset d. 30/3 2023, hvor LB og [ingeniørfirma1] var deltagende, blev det konkluderet at det ikke var en løsning at affugte det nederste betondæk i konstruktionen. Dette gentager ... (Taksator) i huset senere hen også.

Dette har jeg dokumentation for.

Løsningen mener LB og [ingeniørfirma1] er en fugtmembran, for at spærre fugten nede i konstruktionen. Dette viste sig dog at være direkte imod vores betingelser, og ville være en risiko og forringelse af vores bolig, i forhold til inden skaderne på huset. Af denne årsag skulle der ikke bruges en membranløsning, da den ikke var en del af konstruktionen før skaden, jævnfør vores betingelser.

LB taksator har meget tydeligt udtalt; Vi kommer aldrig til at kunne affugte det nederste betondæk. Dette kan vi dokumentere. Alligevel var det udgangspunktet for vores dækning forud for forligsmødet, og uden at give oplysninger om den rettede plan til [skadeservice].

LB med deres rådgivende firmaer [ingeniørfirma1] og [skadeservice] vidste godt, at de tilbud og forudsætninger som var afgivet, ikke var mulige. Det gjorde vi dem opmærksomme på, alligevel blev det ignoreret.

Dette gør at hele grundlaget for forligsmødet er ugyldigt, da det er kunstigt lavt fra LB's side, og i øvrigt dybt urimeligt.

Anmodning til LB Forsikring

Da vi er blevet bedt om at rette al henvendelse til LB Forsikring, vil vi anmode LB om at få tilladelse fra firmaerne [skadeservice] og [ingeniørfirma1] om at vi må fremlægge optaget relevante samtaler over for Ankenævnet. Dertil beder vi om LB Forsikring om at give lov til at vi fremlægger optaget samtaler til Ankenævnet."

Selskabet har i brev af 21/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores tidligere medlems seneste indlæg til nævnet og bemærker følgende:

Hver gang vores medlem har bedt om aktindsigt har vi efterkommet hans ønske og sendt det han har bedt om. Han har senest sendt en GDPR-indsigtsanmodning, som der arbejdes på.

Indledningsvis bemærker vi, at det fremgår af forliget:

'1. BAGGRUND

Baggrunden for forliget er, at parterne ikke er enige om dækningsomfang, udbedringsmetode, opgørelse mv. i skadesagen ...'

At vi har forskellige syn på sagen, herunder udbedringsmetode og opgørelse af erstatning i sagen, er således ikke nogen nyhed men selve baggrunden for, at parterne indgik et forlig i den omfattende skadesag.

Vores medlem har fremlagt et uddrag af en samtale, som omhandler en enkeltstående problemstilling ud af det omfattende sagskompleks. Vores taksator kan i øvrigt huske fra forligsdrøftelsen med bl.a. vores medlems advokat, at en membranløsning indgik i drøftelserne under forligsmødet.

Vi bemærker igen, at vores medlem efter disse samtaler, som han selv var en del af (og hvis indhold derfor heller ikke kan komme som en nyhed) og som han finder 'mistænkelige' har indgået et forlig repræsenteret af to advokater, herunder ... samt teknisk rådgiver [klagerens rådgivningsfirma], som har haft adgang til sagens oplysninger. At de muligt ikke har set den interne besked af 7/2 2024 er fuldstændig uden betydning for forliget.

I relation til det anførte vedrørende indhentelse af tilbud fra håndværkere, der ikke skulle udføre arbejdet, bemærker vi, at med det forløb og det yderst vanskelige samarbejde vi har oplevet i sagen, har vi ikke kunne stille håndværkere til rådighed til udbedring gennem vores netværk, da et yderligere samarbejde måtte forventes ikke at føre nogen løsning med sig. Uagtet dette er der selvfølgelig tale om helt reelle tilbud.

Vi kan ikke på andres vegne give samtykke til at udlevere noget. Vi forventer dog at det materiale vores medlem henviser til håndteres i overensstemmelse med GDPR-regler, herunder anonymisering af stemmer.

Vi afventer herefter, at nævnet træffer en snarlig afgørelse."

Klageren har i brev af 21/9 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Korrigerig

Jeg må præcisere, at jeg ikke har modtaget det fulde materiale, jeg har anmodet om i forbindelse med aktindsigten. Eksempelvis har jeg ikke modtaget opkaldslistor eller sms'er, selvom jeg ved, at disse findes, idet LB's håndværkere undervejs i processen har vist mig sådanne.

Kommentar

Jeg finder det problematisk, at følgende besked fra [skadeservice] ikke har været tilgængelig for vores advokat og byggetekniske rådgiver:

'Hej ... (Taksator, LB). Jeg blev her til eftermiddag kontaktet af [klageren og medforsikrede], som havde en hel del spørgsmål til tilbud samt udførelse af affugtning samt affugningstider, da de havde rådført sig med ingeniører og diverse eksperter hos [virksomhed], som ikke mener at

affugtningen kan lade sig gøre på de 6 uger, som der i mit tilbud er kalkuleret med. Jeg fortalte dem som det var, at affugtningstiden er afsat efter de retningslinjer og niveauer, jeg skal overholde iht. gældende SBI. Vil du give mig et kald, så snart du har mulighed. God aften.'

Denne besked indeholder væsentlige faglige oplysninger, som vores rådgivere burde have haft mulighed for at få uddybet eller forklaret.

Et forligsmøde skal netop sikre, at parterne kan forhandle sig frem til en rimelig løsning. LB's udgangspunkt var imidlertid kunstigt lavt, allerede inden mødet. Havde LB enten taget [skadeservice]s vurdering til efterretning eller gjort oplysningerne tilgængelige for os og vores rådgivere, ville grundlaget for forhandlingerne have været langt mere rimeligt.

Ved at tilbageholde disse oplysninger har LB gjort det urimeligt vanskeligt for os som medlemmer at få en fair behandling, og det har i praksis umuliggjort, at vores repræsentanter kunne spørge ind til netop disse forhold som jo har været tilgængelig og vurderet af LB.

Anmodning

Jeg anmoder derfor LB Forsikring om at besvare følgende:

1. Vil LB redegøre for den relevante SBI-anvisning i relation til den tilbageholdte besked fra [skadeservice] af 07.02.2024? Herunder SBI-anvisning for affugtning af betondæk som i vores sag (ca. 10-12 cm tykt betondæk), både med og uden anvendelse af fugtmembran, i forbindelse med videre byggeri på dækket.
2. Vil LB be- eller afkræfte, at LB – efter vurdering og rådgivning i den konkrete skadesag fra [ingeniørfirma1] v. ... (bl.a. 30. marts 2023) – har udelukket affugtning af betondækket i huset uden brug af fugtmembran som en mulig udbedringsmetode?
3. Hvordan kan jeg som medlem sikre, at relevante bevismaterialer fra firmaer, som LB har været rekvirent for i sagen, kan fremlægges, når disse firmaer ikke imødekommer mine anmodninger om materialeudlevering? Dette gælder særligt i de tilfælde, hvor LB Forsikring har instrueret firmaerne om, at al kommunikation skal gå gennem LB, hvilket tidligere er blevet forklaret til mig af både firmaer og LB."

Klageren har den 30/10 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"2. Ny klage vedrørende LB Forsikrings sagsbehandling

Jeg har indsendt en ny klage til LB Forsikring vedrørende deres håndtering af sagen, som ligger ud over det, der hidtil er blevet fremlagt for Ankenævnet. Jeg ønsker, at LB Forsikring får mulighed for at besvare denne nye klage. Såfremt vi ikke opnår enighed, ønsker jeg, at AFF modtager klagen og vurderer, om den bør indgå i den verserende sag.

Den nye klage vedrører, at taksator ... tilsyneladende har givet mig urigtige oplysninger om indholdet af de dokumenter, han har sendt til kloakmestre med henblik på vurdering af vores skadede kloaks stand og behov for udbedring. Dette har haft afgørende betydning for en korrekt og rimelig vurdering af den nødvendige udbedring og har resulteret i en uretmæssigt lav dækning forud for forligsmødet. Udgangspunktet for LB Forsikrings vurdering var derfor kunstigt lavt."

I brev af 30/10 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Da jeg fortsat ikke har modtaget svar fra LB Forsikring på mine henvendelser i september og oktober her i Ankenævnet, fremlægger jeg hermed et samlet skriv. Det er således udarbejdet uden LB Forsikrings besvarelser på mine anmodninger, hvilket jeg beklager.

Jeg finder det både rimeligt og ønskværdigt, at LB Forsikring forholder sig konkret til de punkter, jeg fremfører nedenfor. Hvis LB Forsikring ikke er enig i et eller flere afsnit, beder jeg LB Forsikring tydeligt anføre dette, så jeg kan fremlægge relevant dokumentation. Jeg kan dokumentere samtlige af mine udsagn.

De centrale punkter, som jeg ønsker, at LB Forsikring kommenterer på ved eventuel uenighed, er følgende:

1. SBI-anvisninger
2. LB Forsikrings tilsidesættelse af relevante forhold
3. Konklusioner og udtalelser fra LB Forsikring og [ingeniørfirma1] vedrørende fugtforhold og udbedringsmetoder
4. Valg af udbedringsmetode, som LB Forsikring vidste ikke kunne gennemføres, samt manglende mulighed for udførelse hos tilbudsgivende håndværkere
5. Konklusion vedrørende dækningen
6. Afsluttende bemærkninger

Hvis LB Forsikring ikke har kommentarer til disse punkter, må det være rimeligt at antage, at de anerkendes som korrekte og sandfærdige i forhold til den konkrete sag.

1. SBI-anvisninger

I den tilbageholdte Scalepoint-besked fra [skadeservice] af 7. februar 2024 henvises der til 'gældende SBI-anvisning'. Jeg har gentagne gange anmodet LB Forsikring om at oplyse, hvilken anvisning der henvises til, men uden at modtage svar. Beskeden fra [skadeservice] er sendt til LB Forsikring, inden [skadeservice] blev informeret om, at fugtspærren ikke længere var en del af genopbygningen, hvilket [skadeservice] ellers hidtil var blevet informeret om.

[Skadeservice] har telefonisk oplyst mig, at den omtalte SBI-anvisning vedrører fugt i betondæk, som ifølge [skadeservice] skal affugtes til under 70 % RF ved 20 grader, før videre byggeri kan finde sted, eller under 90 % RF ved anvendelse af fugtspærre/fugtmembran. Dette blev bekræftet i samtaler med [skadeservice] den 7. februar 2024 og igen den 10. januar 2025. [Skadeservice] har tillige udtrykt undren over, at LB Forsikring ikke medtog disse forhold i sagsbehandlingen, og at relevante beskeder i Scalepoint ikke blev delt med os som skadelidte, da de var relevante for os. Ifølge [skadeservice] er det almindelig praksis, at alt hvad der er relevant for den skadelidte, bliver gjort tilgængelig af forsikringsselskabet, hvilket ikke var tilfældet.

Jeg har for nylig igen forsøgt at få [skadeservice] til at redegøre for, hvilken SBI-anvisning der henvises til, og jeg har flere gange anmodet LB Forsikring om samme redegørelse – uden held.

Jeg har nu selv gjort en betydelig indsats og identificeret fire SBI-anvisninger, der underbygger [skadeservice]'s udmeldinger og mine synspunkter. Jeg kan desværre ikke vedlægge dem som bilag grundet omfang og ophavsret.

SBI 224 – Fugt i bygninger (Statens Byggeforskningsinstitut)

- Afsnit 5.2 – Kritiske fugtforhold

Tabel 6 viser, at for træ (brædder, stave) skal betonen have en relativ fugtighed på 35–65 % RF før lægning. Plastbelægninger kan lægges ved maks. 85 % RF.

- Afsnit 7.2.5 – Fugt og terrændæk – Placering af fugtspærre
'Trægulv er fugtfølsomt og må ikke anvendes, hvis den relative luftfugtighed i betonen (porefugten) er over 65 % RF. Dette betyder, at trægulve kun kan anvendes på terrændæk, hvis der udføres en fugtspærre oven på betonen...'
- Afsnit 7.4.4 – Renovering og efterisolering
'Ved renovering konstateres det undertiden, at der ikke er kapillarbrydende lag i en terrændækkonstruktion. Udbedring skal i så fald altid omfatte udlægning af en effektiv fugtspærre...'

SBi 281 – Skimmelsvampe i bygninger – renovering og forebyggelse (Akademisk Forlag)

- Afsnit 3.2.1 – Fugtindhold, vandaktivitet og relativ fugtighed
Beton med et fugtindhold på 3,3 % svarer til 65 % RF.
Ved 4,1 % svarer det til 85 % RF, og over 5,1 % svarer til 100 % RF.
- Afsnit 3.2.2 – Fugt akkumuleret i materialer (Beton)
'Udtørring af gammel beton tager længere tid end udtørring af byggefugt i nystøbt beton ... bør affugtes til, hvad der svarer til ligevægt i overfladen under 75 % RF ved 20 grader C...'

SBi 277 – Fugt i bygninger – Teori, beregning og undersøgelse - (BUILD, Aalborg Universitet)

- Afsnit 2.2.2 – Fugtligevægt
Kurverne bekræfter resultaterne fra SBi 281; beton med 4,9 % fugtindhold svarer til 100 % RF.
- Afsnit 4.3 – Lægning af gulve
Tabel 5 viser, at betonen i vores sag skulle affugtes til maksimalt 65 % RF, før gulvbelægning kunne lægges uden fugtspærre.

SBi 278 – Fugt i bygninger – Projektering og udførelse (BUILD, Aalborg Universitet)

- Afsnit 1.3 – Myndighedskrav
Her beskrives §§165 og 334–338 i Bygningsreglementet samt vejledningstekster, som tilsammen dokumenterer, at LB Forsikrings valgte metode ikke opfyldte de relevante myndighedskrav.
- Afsnit 7.3 – Udbedring
'Ved opfugtede konstruktioner er det ofte nødvendigt at udtørre konstruktionerne, inden afhjælpningsarbejder igangsættes...'

Mine kommentarer vedr. SBi-anvisningerne

Ovenstående anvisninger underbygger fuldt ud det, som [skadeservice] har forklaret over for mig, og det jeg gentagne gange har forsøgt at gøre LB Forsikring opmærksom på siden februar 2024 – uden resultat.

Jeg henviser til [ingeniørfirma1]' rapport (bilag: [ingeniørfirma1] rapport 06.02.2023), side 6-7, hvor fugtmålinger i betondækket viser fugtindhold mellem 5,3 og 9,7 %. Ifølge SBi 281 svarer alt over 5,1 % til 100 % RF, altså maksimalt opfugtet beton.

Dette viser tydeligt, at der burde have været udført en effektiv fugtspærre. Alternativt burde betondækket have været fjernet.

Jeg vil understrege, at opfugtningen skyldtes registrerede vandskader fra rørskaden i 2021 og kloakskaden i 2022. Der er intet, der tyder på fugtforhold før disse skader. Dette er dokumenteret og accepteret af både LB Forsikring og [andet forsikringsselskab] ved møder i marts 2023.

2. LB Forsikrings tilsidesættelse af relevante forhold

LB Forsikring valgte at tilsidesætte en række væsentlige forhold, på trods af at:

- [Skadeservice] havde udarbejdet sit tilbud under forudsætning af, at der skulle indgå en fugtspærre i den nye konstruktion.
- [Skadeservice]'s tilbud uanset ville være billigere for LB Forsikring end for os som private, grundet deres faste aftalepriser.
- Jeg drøftede disse forhold med taksator ..., som bekræftede at have talt med [skadeservice] herom, men afstod fra at kommentere indholdet.
- Jeg beskrev forholdene skriftligt i Scalepoint fra januar til marts 2024 (se bilag: Beskeder fra Scalepoint – LB Forsikring).
- Jeg kontaktede cheftaksator ... direkte, og min henvendelse blev bekræftet modtaget i januar/februar 2024.
- Jeg indsendte relevante udtalelser fra en rådgivende bygningsingeniør (bilag: 24.01.24 – Kommentarer til fremsendte tilbud).

LB Forsikring tilbageholdt desuden et notat fra [skadeservice], som direkte omhandlede kernen af vores uenighed.

Den 8. februar 2024 meddelte [skadeservice], at jeg ikke længere måtte kontakte dem direkte, da al kommunikation skulle gå gennem LB Forsikring. Ifølge ... fra [skadeservice] var han blevet instrueret i dette af sine overordnede.

Dette samlet viser tydeligt, at jeg gennem længere tid gjorde en reel indsats for at få LB Forsikring til at forholde sig til de faktiske forhold.

3. Konklusioner og udtalelser fra LB Forsikring og [ingeniørfirma1] om fugtforhold

Den 30. marts og igen i april 2023 blev det fastslået, at det ikke var tilstrækkeligt blot at fjerne lecadækket og affugte betondækket. Fugten i både betondæk og underliggende gruslag var for høj til, at videre byggeri kunne ske forsvarligt, uden brug af fugtspærre. Dette blev tydeligt beskrevet af både [ingeniørfirma1] og LB Forsikring ved møder i huset.

Særligt udtalte LB Forsikrings taksator, ..., den 15. april 2025:

'At det aldrig, som i aldrig, vil lykkes at affugte betondækket tilstrækkeligt, uden brug af fugtmembran.'

Han henviste til vurderinger fra ..., [ingeniørfirma1], den 30. marts 2023.

Dette viser, at LB Forsikring på daværende tidspunkt var fuldt bekendt med nødvendigheden af fugtmembran.

Det, som taksator ... ikke gjorde klart for os, var, at brug af fugtmembran i udbedringsmetoden ville være i direkte strid med forsikringsbetingelserne.

4. LB Forsikrings valg af udbedringsmetode

På trods af ovenstående undlod LB Forsikring at informere [skadeservice] om, at den valgte udbedringsmetode nu var uden fugtspærre/membran.

Som dokumenteret i Scalepoint og i materiale fra [hovedentreprenør] og [entreprenør1] fremgår det, at:

- De tilbudsgivende firmaer afgav kun pris, men ønskede ikke og var ikke indstillet på at udføre arbejdet, i overensstemmelse med LB Forsikring.
- LB Forsikring ikke informerede [skadeservice] om, at fugtmembranen var fjernet fra udbedringsmetoden.
- [skadeservice]'s pris var baseret på LB Forsikrings særlige aftalepriser, som ikke var gældende for os som private.

Dette betød, at vi ikke kunne acceptere nogen af tilbuddene, da de økonomisk og praktisk ikke kunne dække den nødvendige udbedring.

5. Konklusion vedrørende dækningen

LB Forsikrings samlede grundlag for dækningen i foråret 2024 var kunstigt lavt. Relevante oplysninger blev tilbageholdt i Scalepoint, og jeg selv og vores juridiske og tekniske rådgivere havde derfor ikke de nødvendige og rimelige forudsætninger for at forberede eller forhandle et rimeligt forlig på mødet i juni 2024.

Konsekvenserne var:

- LB Forsikrings udgangspunkt for dækningen var urealistisk lavt.
- Relevante oplysninger blev tilbageholdt.
- De tilbudsgivende håndværkere kunne eller ville ikke udføre arbejdet på egne tilbud, hvorfor tilbuddene reelt ikke kunne betragtes som gyldige.
- Jeg havde ikke rimelige forudsætninger for at forhandle et forlig på et oplyst grundlag.

Da LB Forsikring gik med en udbedringsmetode uden fugtmembran – som både deres egne taksatorer og samarbejdspartnere tidligere havde vurderet som umulig – har LB Forsikring bragt sig i en situation, hvor de reelle udbedringsomkostninger sandsynligvis ville overstige 50 % af husets nyværdi.

Dermed burde dækningen have udløst erstatning for et nyt tilsvarende hus, jf. forsikringsbetingelsernes punkt om *Restværdi*:

'Er en bygning beskadiget over 50 % af nyværdien, kan du vælge at få erstattet skaden, som om hele bygningen var ødelagt...'

Havde LB Forsikring anerkendt behovet for at fjerne betondækket, kunne sagen være behandlet korrekt. Denne løsning ville have været i overensstemmelse med både SBI-anvisninger og forsikringsvilkår, men ville kræve håndtering af alle indervægge, da disse stod direkte på betondækket.

LB Forsikring har på intet tidspunkt ønsket at anerkende denne metode som mulig, men i stedet opgjort erstatningen efter en metode, de selv tidligere havde vurderet som urealistisk.

6. Afsluttende bemærkninger

Jeg vurderer, at LB Forsikring har ageret bevidst fejlbehæftet med henblik på at minimere dækningen.

LB Forsikrings håndtering af sagen er efter min opfattelse erstatningspådragende.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at tage højde for to hovedaspekter:

A. Dækning af vandskaderne

At den korrekte dækning vurderes ud fra restværdi-princippet, jf. ovenfor.

B. Erstatning som følge af fejlbehæftet sagsbehandling

Der bør tages hensyn til:

- De belastninger, min familie og jeg har været udsat for.
- Den tid og indsats, vi uberettiget har måtte bruge siden september 2022.
- De økonomiske konsekvenser ved den mangelfulde dækning (eksterne udgifter, privatøkonomiske ændringer m.m.).
- Det principielle forhold, at et forsikringsselskab bevidst vælger en praksis, der reducerer kundens dækning.

Jeg vil i den forbindelse gerne fremhæve, at LB Forsikrings dækning i sagen er steget fem/seks gange siden skadestidspunktet i 2022 (uden at dækningen blev svarende til skadernes udbedlingsomkostninger) – hver gang først efter betydelig indsats fra min side.

LB Forsikrings udgangspunkt for dækningen forud for forligsmødet var urealistisk lavt som følge af fejlbehæftet sagsbehandling og tilbageholdte oplysninger. Dette skabte urimelige forhandlingsvilkår, og resultatet af forligsmødet blev derfor en utilstrækkelig dækning.

Forløbet har været – og er fortsat – en urimelig kamp for udelukkende at opnå den dækning, som burde have været en selvfølge i et forsikringsforhold mellem medlem og selskab."

Selskabet har i brev af 18/11 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har imødekommet vores tidligere medlems mange anmodninger om indsigt. Hvis han fortsat er utilfreds med dette, må han rette henvendelse til Datatilsynet.

Vi har i øvrigt ikke yderligere at tilføje til vores tidligere medlems mange indsigelser, som han bliver ved med at sende til os og nævnet. Vi henstiller til at nævnet træffer afgørelse i sagen."

Af klagerens brev af 27/11 2025 til nævnet fremgår bl.a.:

"Ny klage – Kloakforhold – Mod LB Forsikring

Vedr. vandskadesag ...

Jeg indgiver hermed en ny klage angående LB Forsikrings håndtering af vurderingen af den skadede kloak under mit hus. Klagen vedrører de oplysninger, LB lagde til grund for deres vurdering og dækning forud for forligsmødet. Det er nu dokumenteret, at LB's vurderingsgrundlag var yderligere og kunstigt reduceret i forhold til, hvad der tidligere har været kendskab til.

Dette understøtter, at forligsmødet blev indgået på urimelige vilkår for mig som skadelidt. Jeg betragter denne klage relevant at behandle i sammen med indeværende verserende sag i AFF med sagsnr. 103250.

1. LB's underkendelse af flere kloakmestres vurderinger

I sommeren 2023 underkendte LB Forsikring tre uafhængige kloakmestres vurderinger af, at kloakken under huset nødvendigvis skulle udskiftes. Dette på trods af, at LB selv havde insisteret på, at de tilbudsgivende håndværkere skulle vurdere nødvendig udbedring. Dette kan dokumenteres i Scalepoint. Dertil underkendte LB yderligere en ny vurdering foretaget i september lavet af en kloakmester som også var syns- og skønsmand.

LB valgte herefter at få egne samarbejdende kloakmestre til at foretage vurderinger af nødvendig udbedring. Disse vurderinger blev udført på et ufuldstændigt og mangelfuldt datagrundlag, hvilket LB selv var ansvarlig for, da LB havde alle relevante data tilgængelig.

2. Indsigtsanmodning og ukorrekte oplysninger fra LB's persondataafdeling

I efteråret 2025 bad jeg LB's persondataafdeling om aktindsigt, herunder al kommunikation mellem LB og [kloakfirma] samt alt materiale, [kloakfirma] havde fået udleveret i forbindelse med deres vurdering.

Den 7. november 2025 oplyste persondataafdelingen følgende:

'Alle dokumenter og al kommunikation mellem LB og håndværkere tilknyttet sagen findes i Scalepoint. Dette er bekræftet af de LB-taksatorer, som har været tilknyttet sagen.'

Dette er dokumentérbart forkert.

Jeg har vedhæftet mailkorrespondance mellem LB's taksator og [kloakfirma], som ikke findes i Scalepoint. Denne korrespondance viser også, at [kloakfirma] modtog et link til materiale, som jeg ikke har adgang til, og som ikke ligger i Scalepoint.

[Kloakfirma] har på intet tidspunkt været tilknyttet Scalepoint.

3. [Kloakfirma] havde ikke de nødvendige oplysninger til rådighed

LB har gentagne gange oplyst mig, at [kloakfirma] havde alle relevante filer vedrørende kloakken, før de afgav deres vurdering. Dette kan nu afvises.

[Kloakfirma] har oplyst direkte til mig, at de kun havde ...-rapporten til rådighed. De manglede bl.a.:

- Resultater fra flere tæthedstest i oktober/november 2022 (vist omfattende utæthed under huset).
- TV-inspektion fra oktober 2022 (KloakTV - viste massive aflejringer i store dele af kloakken under huset).
- TV-optagelser fra december 2022 (... – rekvideret af LB).
- Oplysninger om rensning i januar 2023 (... – rekvideret af LB).

[Kloakfirma] har udtalt, at alene oplysninger om aflejringer før rensning og ...-rapport ville have haft afgørende betydning for deres vurdering.

Alle ovenstående oplysninger var i LB's besiddelse, eftersom LB selv havde rekvideret både TV-inspektion og rensning hos ..., og var blevet delt rapport fra Kloak-TV (kan konstateres i Scalepoint) – men oplysningerne blev ikke udleveret til de vurderende kloakmestre.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

103250

Dette betyder, at LB's vurdering blev foretaget på et bevidst ufuldstændigt grundlag, hvilket entydigt har påvirket deres dækning i nedadgående retning forud for forligsmødet. Dette vel at mærke på en ugenomsigtig måde, således at andre end LB ikke har kunnet gennemskue det.

4. Materiale tilbageholdt for mig som sikret

I 2022 kunne jeg ikke få udleveret materialet fra ... via LB, trods gentagne forsøg. Det fremgår af Scalepoint, at LB og ... ikke udleverede materialet – og at det i sidste ende var mig selv, der måtte få udleveret fra en ansat i ... ved et tilfælde, og efterfølgende uploadede jeg materialet i Scalepoint.

5. Byggeriets Kvalitetskontrol trak LB's verificering tilbage

LB forsøgte at få deres vurdering af kloakken verificeret af Byggeriets Kvalitetskontrol, og påstod at dette var sket.

Da jeg efterfølgende fremlagde det fulde materiale for Byggeriets Kvalitetskontrol, trak de deres verificering tilbage. De påpegede, at alle tilgængelige oplysninger er nødvendige for en korrekt vurdering.

Dette understreger endnu engang, at LB's vurderingsgrundlag var ufuldstændigt og misvisende.

6. De korrekte vurderinger – som LB valgte at se bort fra

Fire uvildige firmaer har vurderet kloakken på baggrund af det fulde datagrundlag og konkluderet, at kloakken skulle udskiftes under hele huset eller næsten hele huset:

- ...
- ...
- ...
- ...

Deres henholdsvis vurderinger og tilbud er vedlagt. ... og ... har udarbejdet tilbud på baggrund af deres vurdering af nødvendig udbedring – som LB selv bad om skulle være arbejdsgangen. Dertil efterspurgte LB endvidere i sommeren 2023 at en uvildig kloakmester fra ... kunne lave en vurdering, (logikken måtte være én som ikke skulle udføre arbejdet, men kun vurdere) hvorfor vi fik ... til også at lave en vurdering. Denne er også vedhæftet.

Dertil fik kom ... kloakmester og syns- og skønsmand til at vurdere muligheden for at strømpefore kloakken, hvilken han tydeligt afviste muligheden for i sin vurdering. Denne udtalelse valgte LB også at se bort fra.

7. Sammenhæng med verserende sag i AFF (sag nr. 103250)

Ovenstående viser samme mønster som i min verserende sag:

1. LB's økonomiske udgangspunkt forud for forligsmødet var kunstigt lavt.
2. LB undlod bevidst at udlevere relevante oplysninger til de håndværkere, som skulle udarbejde tilbud – med den direkte effekt, at tilbuddene (og dermed LB's dækning) blev væsentligt billigere.

8. Min anmodning

Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om følgende:

1. **At det anerkendes, at kloakken skulle have været udskiftet** i henhold til dækningen, da LB havde alle relevante oplysninger til rådighed – og fordi flere uafhængige håndværkere vurderede dette. Endvidere at de følgearbejder der måtte følge af den konsekvens, at kloakken skulle skiftes.

2. **At det vurderes, hvorvidt LB's fremgangsmåde** i forbindelse med vurderingen af kloakken har været erstatningspådragende over for mig som medlem.

Såfremt LB er uenig i noget af ovenstående, anmoder jeg udtrykkeligt om en specifik angivelse af, hvad LB er uenig i, og dokumentation herfor. Hvis dette ikke kan fremlægges, må både nævnet og LB lægge til grund, at ovenstående er korrekt og dokumenteret i sagen."

Klageren har den 27/11 2025 og den 4/12 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter at jeg har sendt Klage ang. kloak til LB Forsikring, efter modtagelse af aktindsigt, og LB forholder sig til klagen, men alene henviser til forligsaftale, sender jeg hermed klagen i ankenævnet.

Mit indtryk er, at AFF ønsker at samle klagerne, særligt når de omhandler samme sag ved forsikringen og samtidig er beslægtet i klagepunkter. Det mener jeg at de er, hvorfor jeg har opgivet klagen herind i sagen. Hvis AFF ikke mener at de skal behandles sammen, så er I velkomne til at fjerne dokumenterne som er uploadet d.d., og så opretter jeg en separat sag.

Nu vil jeg blot pointere, at jeg ser frem til LB's kommentarer på materiale indsendt d.d. samt fortsat kommentarer til mit svarskrift d. 30. okt. 2025. Jeg mener at såfremt at LB ikke kommenterer herpå, er det rimeligt at antage min indsendte dokumenter som sandfærdige i forhold til den konkrete sag og sagens forløb. Jeg vil selvfølgelig fremlægge relevant dokumentation, såfremt det bliver nødvendigt efter LB's kommentarer.

...

Jeg vil tydeliggøre, at samtlige af mine klagepunkter vedrører forhold, der fandt sted inden forligsaftalen blev indgået. Det er min klare opfattelse, at LB har tilbageholdt væsentlige og afgørende oplysninger forud for forligsmødet, hvilket betød, at jeg og mine repræsentanter ikke havde et retvisende grundlag at forholde os til. Dette har haft direkte indflydelse på mine beslutninger og på forudsætningerne for den indgåede aftale.

Jeg finder LB's oprindelige udgangspunkt for dækning, forud for forligsmødet, urimeligt lavt og baseret på en ufuldstændig og misvisende oplysningsmæssig baggrund – noget som jeg tidligere har dokumenteret i sagen."

I brev af 19/12 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi har modtaget vores tidligere medlems seneste indlæg til nævnet og skal først og fremmest slå fast, at der er tale om en klage over den samme skade, som vores tidligere medlem har valgt at indgå forlig omkring. Vi henviser i det hele til vores tidligere svar.

Vi kan konstatere, at vores tidligere medlem leder i alle retninger efter noget, han kan fremstille som om, det havde nogen betydning for, om han ville have indgået forliget. Det er dybt utroværdigt.

Vi bemærker igen, at han har været overordentligt velrepræsenteret og har valgt at indgå et forlig til fuld og endelig afgørelse, vel at mærke på initiativ fra ham og hans advokat.

Vi har svært ved at få de fremlagte bilag til at hænge sammen med de konklusioner, som vores tidligere medlem drager i sit brev. Vi henviser f.eks. til det anførte vedrørende [kloakfirma], hvis eneste rolle i sagen var at foretage en kontrolvurdering af mulighed for udbedring af kloakken:

Som det fremgår af vores taksators mail af 22/9 2023 til [kloakfirma] (som vores tidligere medlem har fremlagt), bad vi [kloakfirma] foretage en grundig vurdering af sagen, herunder vurdere om TV-inspektion var fyldestgørende for kortlægning af kloakkens tilstand. Taksator husker, at [kloakfirma] – som det fremgår af mailen – fik adgang til materiale, herunder TV-inspektion via et link til OneDrive, da filerne havde en størrelse, som han ikke havde mulighed for at dele på anden vis. Linket er nu – mere end to år senere – udløbet og [kloakfirma] har dermed naturligvis heller ikke længere adgang hertil. Der er i øvrigt tale om en udlægning af en samtale mellem medlem og [kloakfirma], som vi efter kontakt til [kloakfirma], kan forstå fandt sted i umiddelbar forlængelse af [kloakfirma]s vurdering i 2023 – det vil sige før vores tidligere medlem valgte at indgå forliget.

Det er altså usandt, når vores tidligere medlem påstår, at vi ikke har delt nødvendige oplysninger med [kloakfirma]. Det er derudover meget bekymrende, at det overhovedet er nødvendigt at forholde sig til sådanne påstande.

Det er vores opfattelse, at de utallige henvendelser og beskyldninger fra vores tidligere medlem har nået et helt utilstedeligt niveau og vi skal bede nævnet træffe afgørelse hurtigst muligt."

Klageren har den 8/1 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"For at sikre, at mine kommende indlæg i sagen bliver så korrekte, præcise og retvisende som muligt, anmoder jeg om afklaring af en række forhold ved LB Forsikring. Jeg har derfor vedlagt dokumentet 'Spørgsmål til LB – 09.01.26', hvori jeg anmoder LB Forsikring om besvarelse af konkrete spørgsmål."

Selskabet har i brev af 30/1 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har modtaget vores tidligere medlems seneste indlæg og har ikke flere bemærkninger. At vi ikke har flere bemærkninger, kan på ingen måde ses som en accept af noget indhold i vores tidligere medlems utallige henvendelser."

I brev af 27/2 2026 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Det er beklageligt, at LB Forsikring endnu en gang d. 3. feb. 2026, ikke vil svare eller kommentere på direkte spørgsmål jeg stiller. Jeg anser det for at være et meget konkret eksempel på at gøre sagen ugenomsigtig og tilbageholde relevante oplysninger.

Jeg oplever dette som symptomatisk for hele forløbet i skadessagen. Indlægget her må desværre udfærdiges på den baggrund. Jeg er dog glad for at LB udtrykte at de ikke kunne sammenholde indsendte dokumenter vedr. klage ang. kloak, hvorfor jeg i dette indlæg vil forsøge at gøre det helt tydeligt.

...

Gennemgang af forløb vedr. kloak og dokumenter fra d. 27. nov. 2025, som LB ikke kan sammenholde med klagen om kloakken.

Jeg vil her redegøre specifikt for relevansen af hvert enkelt indsendt dokument d. 27.11.2025, da LB anførte, at LB ikke kunne sammenholde dokumenter indsendt med klagen om kloakforholdene. Herunder vil forløbet vedr. kloakken og relevante dokumenter (dokumenter vil være markeret med **fed**) præsenteres i kronologisk rækkefølge. Jeg håber det skaber den klarhed der manglende.

Tre af dokumenterne er for at dokumentere konkret materiale vedr. kloakken. Herunder er både dokumenter og relevant informationen om kloakforhold opsat i kronologisk rækkefølge fra sep. 2022 til marts 2023, som har været tilgængeligt for LB, så snart det var lavet/skete:

- Sep. 2022: Vores familie fraflytter huset, og kloakken bruges derfor ikke længere.
- **Dokument: 2022.10.24 - KloakTV - Rapport** (TV-inspektionsrapport)
- Dec. 2022: der foretages tæthedstest af kloakken (så utæt under huset, at kloakken næsten ikke kunne efterfyldes i samme tempo som vandet sivede ud under huset, selv med hele 5 vandtilførsler; to vaske, bruseniche, badekar og skyl fra toilet)
- Jan. 2025 ... tv-inspicere, vurdere og renser kloakken
- **Dokument: 2023.02.15 - [Klagerens] observationer i TV-inspektionen fra ...**
- **Dokument: 2023.03.08 - ... - Samlet rapport** (TV-inspektionsrapport)

Kort herefter var der en proces i foråret 2023, hvor LB trak både dækning, genhusning mv. tilbage i sagen, for senere igen at vedkende sig, at dække den fulde skade igen. Denne proces undlades at uddybes.

Herefter bad LB Forsikring om at tilbudsgivende totalentreprise selv skulle vurdere nødvendig udbedring af kloakken, selvom vi havde efterspurgt at denne vurdering skulle laves af Teknologisk Institut. Kan læses i scalepoint-beskeder.

De to næste dokumenter viser netop de to totalentreprisers tilbud, som er indeholdende deres vurdering af nødvendig udbedring af kloakken; *som var udskiftning af kloak under huset*. Dette på baggrund af det samlede tilgængelige materiale i de seks ovenstående punkter ovenfor.

- **2023.07.05 - Tilbud - ...**
- **2023.08.04 - ... - Tilbud ...**

Taksator ville ikke godkende disse vurderinger foretaget af totalentrepriserne, trods han selv havde bedt om netop dette, dokumenteret i scalepoint-beskederne.

Taksator bad os telefonisk om at indhente yderligere en vurdering af kloakken, af en autoriseret kloakmester som ikke skulle være udførende part, som meget vel kunne være fra ..., for at få en objektiv vurdering. Dette gjorde vi og fik følgende vurdering: kloakken skal skiftes. Dette kan læses i dokumentet:

- **2023.08.10 - Vurdering af kloak ...**

Denne vurdering ville LB slet ikke forholde sig til, og påstod at vurderingen ikke var relevant i sagen alligevel, dokumenteret i scalepoint-beskederne.

Efterfølgende fik vi yderligere en syns- og skønsmand fra ... til at udtale sig om kloakken, på baggrund af det materiale vi (LB og jeg) havde tilgængeligt, og de udmeldinger vi fik fra LB. Denne udtalelse kan læses i dokument:

- **2023.09.14 - Udtalelse om kloakken - ...**

LB fik så lavet en vurdering af nødvendig udbedring som kan læses i mailudveksling henholdsvis mellem LB og [selskabets kloakmester] og LB og [kloakfirma]. Disse kan læses i dokumenterne:

- 2023.10.03 - Kloakvurdering [selskabets kloakmester] - mails m. LB
- 2023.10.05 - Kloakvurdering - [kloakfirma] - mails m. LB

Vurderinger/mailudvekslinger som ikke er tilgængelige i Scalepoint. Dette på trods af at taksator ... har fortalt at al kommunikation er tilgængelig og foregået via scalepoint med kloakmestre i sagen, beskrives i mail fra persondataafdelingen i forbindelse med aktindsigt. LB's udlægning er derfor ikke korrekt/usand, hvilket eksistensen af mailudvekslingerne i sig selv bekræfter.

Det kan konkluderes, at der er tale om mailudvekslinger omhandlende emnet: 'vurdering af kloak.' LB har sendt den samme forespørgsel om vurdering til samtidig til både [kloakfirma] og [selskabets kloakmester] d. 22. sep. 2023 kl. 13:02.

[Kloakfirma] har beskrevet telefonisk i nov. 2023, at [kloakfirma] alene er blevet delt indhold fra ... materiale fra LB; rapport og TV-inspektionsvideoer i det link som LBs mail d. 22. sep. 2023 indeholder.

Uddrag fra min samtale med [kloakfirma] i nov. 2023 er citeret herunder:

[Klageren]: 'I forhold til at lave en vurdering af hvad der er nødvendig udbedring af kloak, der ligger der jo meget mere data tilgængelig end dén omkring'

[Navn]: 'Okay...'

[Klageren]: 'Vi kan forstå, at du kun har fået ...-rapport, er det rigtig forstået?'

[Navn]: 'Ja, præcis. Jeg skulle vurdere om jeg synes deres rapportering var fin, og det var egentlig min opgave i det.'

[Klageren]: 'Vil du mene det er relevant at få mere tilgængelig data på kloakken, end kun den ene tv-inspektion?'

[Navn]: 'Altså, jamen det kommer an på min opgave i det. Min opgave var alene at fortælle om ...'s var okay eller ikke okay, så det kommer lidt an på hvad min opgave skal være i det.'

[Klageren]: 'Det kan jeg godt forstå.'

...

Ved aktindsigt og forespørgsel her i ankenævnet har jeg ikke modtaget yderligere udvekslinger mellem LB og [kloakfirma], hvorfor jeg nu må nå den konklusion; at LB's kloakmestre ikke har kunnet/ville/blevet rekvireret til at forholde sig til det samlede tilgængelige materiale vedr. kloakken. Dette på trods af, at LB har oplyst flere gange, at de har delt det samlede nødvendige materiale med kloakmestre, og kloakmestrene skulle lave vurdering på samme grundlag som [to tilbudsgivende firmaer]. Kan dokumenteres via scalepoint-beskeder.

Jeg mener at det samlede tilgængelige materiale i sagen vedr. kloakken, netop er det 'nødvendige' materiale for at lave en fair, oplyst og korrekt vurdering.

Dette mener jeg, i tråd med Byggeriets Kvalitetskontrols udmeldinger, som kan læses i de følgende dokumenter, direkte vedr. vores sag.

- **2023.10.30 - Mail fra byggeriets kvalitetskontrol**
- **2023.10.31 - Svar fra byggeriets kvalitetskontrol**

Det kan bl.a. læses af Byggeriets Kvalitetskontrols svar:

'Som fagmand er det vigtigt at få så mange oplysninger som muligt, for at kunne vurdere hvilken stand en kloakinstallation er i'

Det er denne udtalelse der retfærdiggør min påstand om, at LB's kloakmestre ikke har vurderet ud fra de 'nødvendige' oplysninger for at lave en korrekt vurdering af kloakken.

Dette har medført direkte fejlagtigt og dokumenterbart forkert indhold i LB's kloakmestres vurderinger, f.eks. skriver [selskabets kloakmester] i sin vurdering og svar til LB:

'Tv-inspektionen er kørt uden at ledningen er blevet rensat og inspektionen viser en forholdsvis ren kloak når det tages i betragtning. Der er ikke registreret nogen strækninger med grus eller lign.'

Dette viser at [selskabets kloakmester] enten ikke ved eller forholder sig til, at LB har fået rensat kloakken i januar 2023 og kloakken ikke har været i brug siden, forud for ... TV-inspektion, altså fuldstændig rensat og uden at blive brugt efterfølgende.

I materiale LB har sendt mig ved aktindsigt, er det ikke muligt at finde nyere udveksling mellem LB og kloakmestre, der forholder sig til mere af det tilgængelige nødvendige materiale.

Det er simpelthen konstaterbart, at LB's kloakmestre ikke har brugt de nødvendige oplysninger som grundlag til at lave deres vurdering af udbedringen af kloakken. Dette, på trods af at LB har påstået det modsatte gentagne gange.

Det vil sige, at det er ukorrekte oplysninger, der er delt med os forud for forligsmødet og indgået forligsaftale.

Nyt indsendt dokument - 27. februar 2026

Jeg har vedlagt nedenstående dokument, indeholdende de informationer som var relevante og nødvendige, for at LB's rekvirerede kloakmestre kunne vurdere nødvendig udbedring af kloakken. Dette dokument forsøgte vi at sende til [selskabets kloakmester], LB's rekvirerede kloakmester. LB's kloakmester nægtede desværre at forholde sig til indholdet af min besked og tilhørende vedlagte filer. Vi måtte forstå, at kloakmesteren var rekvireret af LB Forsikring og ikke af os i sagen, hvorfor han ikke forholdt sig til vores indsendte materiale. [Kloakfirma] ville heller ikke modtage information fra os.

- **06.11.23 - Til LB's kloakmestre**

Ingen kommunikation mellem LB og Kloakfirmaerne efterfølgende viser, at LB bad eller lod egne Kloakmestre forholde sig til det samlede nødvendige materiale.

Opsummering Kloak

LB har oplyst os d. 16/8 2023 (scalepoint-beskeder), at LB's valgte udbedringsmetode, vedr. kloak, skulle være blevet verificeret af Byggeriets Kvalitetskontrol. Det har ikke været muligt i aktindsigt eller her i AFF at modtage dokumentation herfor, hvorfor jeg må formode, at det ikke er sandt.

Trods at LB har påstået at have delt og forholdt rekvirerede kloakmestre ([kloakfirma] og [selskabets kloakmester]) til det samlede og nødvendige materiale vedr. kloakken i forbindelse med at lave vurdering af nødvendig udbedring, kan det konstateres ved aktindsigt i efterår 2025, at dette ikke er tilfældet; LB's kloakmestre har ikke forholdt sig til det nødvendige og fulde materiale der var LB tilgængeligt i sagen vedr. kloakken.

Tre autoriserede kloakmestre og en syn og skønsmand har vurderet, at udskiftning af kloakken under huset var nødvendig, som alle havde forholdt sig til det samlede tilgængelige og nødvendige materiale for korrekt vurdering.

Opsummering affugtning

Ved [skadeservice]s besøg hos os i jan. 2025, kan det konstateres ved samtale med skadeleder i [skadeservice], at LB Forsikring har set bort fra beskeder han har sendt til LB, samt oplysninger han videregav telefonisk som gjorde det klart; at [skadeservice]s tilbud på affugtning ikke kunne lade sig gøre fra [skadeservice]s side og dermed var ukorrekt. Dette med henvisning til relevante SBI-anvisninger.

Netop disse oplysninger er tilbageholdt for mig og mine repræsentanter og er først blevet bekendt for andre end LB, efter forligsmødet og ved aktindsigt, hvilket synliggør, at det er helt urimelige forhold og faktisk forkerte oplysninger at forligsaftalen bygger på, som LB har været bevidst om forud for forligsmøde og forligsaftale.

Der er intet der skulle indikere, at der skulle være tale om opstigende grundfugt, da der aldrig tidligere, end før 2021, er konstateret fugt i betondækket eller problemer herved vedr. gulve, yder- eller indervægge. LB har accepteret, at det fugt der blev konstateret i betondækket ved henholdsvis, ..., [skadeservice], [ingeniørfirma1] og senere Teknologisk Institut, alene relaterede sig til de skader der er blevet konstateret fra 2021 og frem.

Opsummering vedr. initiativ til forlig

LB Forsikring skriver korrekt, at det var på mig som klagers initiativ at indlede forligsforhandlingerne i 2024.

Baggrunden for at tage fat i advokat og rådgiver i starten af 2024 fra vores side var, på baggrund af to faktorer hvorfor vi havde uenigheder:

- LBs's Hovedentreprenører ville ikke redegøre for lovliggørelse af valgte udbedringsmetoder, og ville ikke svare på vores daværende rådgivers indvendinger.
- Hverken affugtningsfirma, kloakfirma eller hovedentreprenør ville eller kunne udføre arbejdet de havde lavet tilbud på, hvilket vi mente var mod god forretningsskik, da tilbuddene så i vores optik var 'fiktive'. Vi kunne ikke finde nogle firmaer der kunne udføre arbejdet, til den pris vi fik dækning for. Firmaerne ville ikke svare på nogle spørgsmål til deres tilbud i øvrigt, men alene henviste til LB Forsikring.

Det var ovenstående to punkter, som var baggrund for uenighed om dækning mv. og derved initiativ til forlig med repræsentanter.

Baggrunden for at indgå forliget, kunne ikke være på baggrund af indholdet af klagerne her i Ankenævnet for Forsikring, da jeg ikke havde de oplysninger tilgængelig.

På daværende tidspunkt vidste jeg og mine repræsentanter ikke de forhold som jeg har præsenteret i disse to klager, vedr. affugtning og kloak. Men disse forhold er yderst relevante for at kunne indgå i rimelige, fair og transparente forhandlinger om et forlig i april-juni 2024. Det gøres gældende, at forliget er indgået på et urigtigt og ufuldstændigt grundlag.

Endelig opsummering

Det er først i jan. 2025, 7 måneder efter forligsaftale, at [skadeservice] fortæller os, at de er uforstående overfor, at LB ikke reagerede på deres skriftlige og telefoniske henvendelser, der redegjorde for at tilbuddet vedr. affugtning ikke kunne lade sig gøre, med henvisninger til SBI-anvisninger.

Meldingen på daværende tidspunkt fra LB var tværtimod, at LB havde talt med [skadeservice] og på den baggrund ikke fandt anledning til at gøre yderligere. Samtidig blev relevante beskeder tilbageholdt for os.

Dertil er det først ved aktindsigt i efteråret 2025, mere end et år efter indgået forligsaftale, at vi kan konkludere at LB's kloakfirmaer ikke har forholdt sig til tilstrækkeligt og nødvendigt materiale, for at lave en retvisende vurdering af nødvendig udbedring af kloakken. Dette på trods af, at LB har fortalt os det modsatte gentagne gange; at LB's kloakfirmaer havde forholdt sig til det samlede nødvendige materiale, som de første totalentrepriser også havde tilgængelige. Hvilket nu kan konkluderes er ukorrekt.

Disse to, meget afgørende forhold, havde vi eller vores rådgivere ikke mulighed for at vide besked om forud for forligsmødet. LB have tværtimod oplyst os direkte ukorrekte oplysninger, på hvilken baggrund at netop affugtningsfirma [skadeservice] og [kloakfirma] havde fået i forbindelse med vurdering og afgivelse af 'tilbud' (som vi end ikke kunne takke ja til, at få udført).

På baggrund af de nu dokumenterede forhold gøres det gældende, at forliget er ugyldigt, da det er indgået på et væsentligt urigtigt oplysningsgrundlag.

Den egentlige dækning for skaderne bør afspejles på baggrund af

- de egentlige faktiske oplysninger i sagen, som nu er kendte
- vores forsikringsbetingelser.

I det henseender ligger der nu tilstrækkelige oplysninger som er følgende, kort ridset op:

- Kloak skulle være vurderet til udskiftning, på baggrund af tre autoriserede kloakmestres vurdering, samt en syns- og skønsmand, der alle havde forholdt sig til det samlede nødvendige materiale. Dette bør have været anerkendt af LB Forsikring.
- At det ifølge SBI-anvisninger vurderes at affugtning af gammelt betondæk fra 1967 som er blevet opfugtet til 100 % luftfugtighed adskillige steder i huset, ikke var muligt at affugte ned til et niveau der var muligt at bygge videre på. [Skadeservice] som blev rekvireret af LB mente også selv, at affugtningen ud fra tilbuddet ikke var muligt, og det viser sig, at det havde de informere-

ret LB om. På trods af dette valgte LB at gå med daværende liggende tilbud på netop at affugte betondækket, uden brug af fugtspærre.

Hvis udbedring af kloak og vurderet affugtning var vurderet på korrekt og fuldt oplyst grundlag, og forsikringsbetingelserne var overholdt, ville udgifterne til dækning af skaderne have oversteget 50 % af husets nyværdi, dette er min klare opfattelse. Dette burde have været den naturlige konklusion og korrekte dækning af de omfattende skader i sagen.

Afslutningsvis - alene til Ankenævnet for Forsikring

Jeg håber at AFF vil tage LB Forsikrings kontinuerligt manglende kommentarer og afvigelser for at svare på direkte og konkrete spørgsmål fra diverse indlæg fra mig som klager, som et udtryk for, at LB ikke kan give svar der kommer LB's sag til gode. Dermed at det også er et udtryk for, at jeg har ret i mine udlægninger i diverse indlæg mv.

Alternativt, hvis AFF ikke tager mine indlæg for sandfærdige, håber jeg, at AFF vil bede LB om at forholde sig til samtlige af mine indlæg og udpege hvori LB skulle være uenig i mine udlægninger. Såfremt at en uenighed fra LB's side skulle stå frem i denne forbindelse, beder jeg AFF om at henvende sig til LB; enten at indhente eller indsende tilladelse til deling af relevante lydfiler om emnet, her i AFF.

Jeg håber samtlige af mine anmodninger imødeses i øvrigt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder forligsaftale af 11/6 2024 mellem klageren og selskabet.

Nævnet udtaler:

Klageren købte i september 2020 den forsikrede ejendom med overtagelse i september 2021 og tegnede husforsikring. I 1. halvår 2021 håndterede sælgers husforsikring i et andet forsikringsselskab en vandskade i soveværelset og badeværelset. I efteråret 2022 konstaterede klageren fugt og skimmel i ejendommen, hvilket han anmeldte til selskabet. Der blev konstateret skader på kloakken, siveskade fra brugsvandrør, og at der desuden var restfugt fra vandskaden i 2021. På et fælles besigtigelsesmøde den 30/3 2023 blev det aftalt, at selskabet skulle dække de samlede fugtmæssige forhold i boligen over for klageren, og at de to forsikringsselskaber skulle ligedele sagens omkostninger. Klageren og selskabet var herefter uenige om blandt andet dækningsomfang, udbedringsmetode og erstatningsopgørelse. Den 11/6 2024 indgik klageren og selskabet en forligsaftale. Det fremgår heraf, at "Parterne indgår ved nærværende forlig en aftale til fuld og endelig afgørelse af alle forhold vedrørende skadesagen [sagsnr.] og som måtte

udspringe heraf", og at selskabet udbetaler 1.200.000 kr. til skadeudbedring og dækker en række oplyste følger.

Klageren har anført, at forliget er ugyldigt, da det er indgået på et væsentligt urigtigt oplysningsgrundlag. Klageren ønsker en erstatning opgjort på grundlag af de faktiske og nu kendte oplysninger, hvor de reelle udgifter til affugtning, reparation og genopbygning bliver inkluderet. Klageren har anført, at skadeservices tilbud om udførelse af affugtning på kun 6 uger ikke kunne lade sig gøre, og at selskabet har tilbageholdt oplysninger, som selskabet har modtaget fra skadeservicefirmaet. Klageren har anført, at skadeservice har taget udgangspunkt i fugtniveauer, der kun er acceptable under en fugtspærre på betonlag, hvilket ikke var den udbedringsmetode, som selskabet indhentede tilbud på. Klageren har anført, at selskabets kloakfirmaer ikke fik udleveret det samlede, nødvendige og foreliggende undersøgelsesmateriale forud for, at de skulle vurdere udbedringsbehovet. Tre autoriserede og en syn- og skønsmand har på baggrund af det samlede undersøgelsesmateriale vurderet, at det var nødvendigt at udskifte hele kloakken under huset. Klageren har anført, at der er tale om et skadeomfang på mere end 50 % af husets værdi, hvorfor selskabet burde have tilbudt totalskadeerstatning. Klageren har anført, at han først er blevet bekendt med de rette forhold, efter forliget blev indgået.

Selskabet har anført, at der er tale om en meget omfattende bygningssag, der har verseret siden september 2022. Der er den 11/6 2024 indgået forlig til fuld og endelig afgørelse af alle forhold vedrørende skadesagen, og som måtte udspringe heraf, og selskabet har i henhold til forliget udbetalt 1.200.000 kr. mv. Selskabet har anført, at klageren i forbindelse med forliget har været repræsenteret af to advokater og et teknisk rådgivningsfirma, og at forliget blev indgået på klagerens initiativ. Selskabet gik med til forliget for at få den langvarige og ressourcekrævende sag afsluttet. Det er et vilkår i forliget, at ingen af parterne må udlevere forliget til tredjemand. Selskabet er uenig i klagerens synspunkter og tager afstand fra klagerens beskyldninger om blandt andet, at der er begået ulovligheder. Selskabet har anført, at nævnet bør afvise sagen.

Ankenævnet for Forsikring

26.

103250

Nævnet finder, at forsikringssagen er afsluttet ved det indgåede forlig. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at erklære forliget for ugyldigt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om et frivilligt indgået forlig, og at forligsaftaler, som den foreliggende, kun kan tilsidesættes, hvis ganske særlige forhold taler herfor. Dette er ikke tilfældet i denne sag.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har været bistået af advokat og af teknisk rådgiver i sagen. Der er ikke holdepunkter for, særligt når klageren har været bistået af rådgivere, at selskabet har udnyttet et ulige magtforhold, og der foreligger ikke bristede forudsætninger. Det er for eksempel ikke sandsynliggjort, at selskabet har tilbageholdt væsentlige oplysninger, som kun selskabet kendte til. Klagerens rådgivere har selvstændigt kunnet stille spørgsmål ved forudsætninger og tekniske oplysninger.

Nævnet bemærker, at forligets accessoriske aftaler om offentliggørelse mv. ikke har betydning ved vurderingen.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

27.

103250



Jørgen Steen Sørensen

formand