

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2026 blev i sag nr. 103389:

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 i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring. I klageskema af 9/4 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg ønsker hermed at indgive en klage over Domus Forsikring.

Jeg har indsendt en klage til selskabet vedrørende [afslag på dækning af en regn/vandskade i min bolig september 2024].

Til trods for gentagne henvendelser har jeg endnu ikke modtaget en skriftlig afgørelse eller afvisning på min klage til deres afgørelse, som ellers kræves før en klage kan indsendes til Ankenævnet.

Jeg har forsøgt at kontakte Domus Forsikring flere gange både telefonisk og skriftligt uden held. Det har derfor ikke været muligt at få afsluttet sagsbehandlingen eller modtage den nødvendige afvisning.

Samtidig står sagen også stille hos [husforsikringsselskabet], som har været involveret fra starten af forløbet. [Husforsikringsselskabet] afventer, at Domus får stoppet vandindtrængningen, før de kan gå videre med deres del af skaden (rep af indvendig loft, spær mm). Det betyder, at hele skadesforløbet er sat i stå på grund af manglende fremdrift hos Domus.

Det skal også nævnes, at jeg telefonisk har fået oplyst fra Domus Forsikring, at jeg ikke må foretage nogen form for indgreb som afhjælpning af vandindtrængningen, da det kan få konsekvenser for min dækning. Det sætter mig som forsikringstager i en fastlåst situation, hvor jeg hverken kan få udbedret problemet midlertidigt eller få sagen behandlet.

Jeg vedlægger dokumentation for min oprindelige klage samt mine efterfølgende kontaktforsøg.

Jeg anmoder Ankenævnet om at behandle min sag, da selskabet ikke har reageret inden rimelig tid.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mit primære formål er at få sagen afsluttet med en dækning af skaden, da der er tale om en betydelig udgift.

Jeg ønsker, at Domus Forsikring:

Dækker min skade som jeg er berettiget til.

Sørger for, at vandindtrængningen stoppes, så skaden ikke forværres og også bekræfter, at nødvendige tiltag for at begrænse skaden ikke vil påvirke min dækning negativt.

Det er afgørende for mig, at sagen kommer videre, så skaden kan udbedres og de økonomiske konsekvenser minimeres.

Jeg ønsker i det hele taget, at sagen behandles professionelt og rettidigt."

Klageren har i mail af 30/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu modtaget svar fra Domus Forsikring, og jeg ønsker hermed at gøre opmærksom på, at jeg fortsat er uenig i dele af afgørelsen og derfor ønsker, at sagen fortsætter hos Ankenævnet.

Jeg værdsætter, at Domus nu tilbyder delvis dækning for dele af områderne, men jeg er fortsat uenig i væsentlige dele af afgørelsen. Jeg ønsker derfor, at sagen fortsat behandles af ankenævnet.

1. Domus' vurdering bygger ikke på tilstrækkelig egen undersøgelse

Domus' afgørelse tager udgangspunkt i fire områder (A–D), som ikke er identificeret af Domus selv, men derimod markeret af min lokale tømrer i forbindelse med en gennemgang, jeg selv har foranlediget og dokumenteret med billeder.

Det fremgår ikke, at Domus har foretaget en selvstændig eller fuldstændig teknisk gennemgang af tagkonstruktionen. Deres taksator kun har inspiceret et meget begrænset område (ca. 10-15 tagsten) og at taget dermed ikke er blevet undersøgt systematisk eller til bunds.

Det er min klare holdning, at en grundig, helhedsorienteret gennemgang af hele tagfladen er nødvendig, før man kan vurdere omfanget af skaden og de reelle dækningsberettigede forhold.

2. Fejlagtig sammenkobling med tagpaptaget fra tilstandsrapporten

Domus afviser at dække skaden over spisestuen med henvisning til et anmærket tagpaptag nævnt i tilstandsrapporten. Det er dog vigtigt at understrege, at den pågældende skade ikke vedrører dette område. Det nævnte paptag befinder sig i den modsatte ende af huset og har ingen sammenhæng med den skade, der er anmeldt og dokumenteret. Afvisningen hviler derfor på et forkert grundlag.

3. Delvurdering af hul i undertag uden helhedsperspektiv

Et hul i undertaget ved skorstenen afvises, da det vurderes at kunne udbedres for under 5.000 kr. Men dette hul ligger i samme område som Domus anerkender som skadet (område A), og bør derfor indgå som en del af den samlede skadevurdering og - udbedring – ikke behandles isoleret som en bagatel.

4. Fastlåst situation pga. forkert vejledning

Jeg har telefonisk fået oplyst af Domus, at jeg ikke må foretage nogen form for midlertidig skadebegrænsning, da det kan påvirke dækningen. Det har placeret mig i en fastlåst situation, hvor jeg ikke har kunnet handle ansvarligt i forhold til at beskytte ejendommen. Det er uholdbart og burde ikke være tilfældet.

Opsummering – hvad jeg anmoder Ankenævnet om at vurdere:

1. Om Domus' afgørelse bygger på en tilstrækkelig og selvstændig teknisk undersøgelse (primære fokus fra min side af)
2. Om det er rimeligt at afvise skader uden at have gennemgået hele tagets tilstand
3. Om det er berettiget at henvise til anmærkning af tagpaptag i anden ende af huset (flade tag i øst)
4. Om hullet i undertaget burde inkluderes i udbedringen
5. Om vejledningen fra selskabet har været korrekt og rimelig

Jeg håber, at Ankenævnet vil tage disse forhold med i den videre behandling af sagen."

Klageren har i mail af 20/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil dog gerne udtrykke min bekymring over, at sagen igen forsinkes – særligt fordi dette forløb allerede har stået på i flere måneder uden en endelig afgørelse. Det er desuden vigtigt at nævne, at der nu er varslet sammenhængende regnvejr i en hel uge, hvilket øger risikoen for yderligere skade på min ejendom, da sagen stadig står uafklaret og nødvendige tiltag ikke er igangsat. Jeg er som nævnt tidligere blevet frarådet midlertidige afhjælpninger, og føler mig derfor sat i en meget svær situation."

Klageren har i mail af 23/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skriver for at informere jer om en episode, som fandt sted i går og som jeg finder både uacceptabel og bekymrende.

To fremmede mænd bankede uanmeldt på vores hoveddør i dagtimerne. Min kone var på det tidspunkt i bad, og det var derfor vores [barn], som – noget nervøs – måtte åbne døren. De oplyste, at de skulle op på vores tag. Da min kone ikke kunne nå at komme ud, sagde vores [barn] ja, og de gik derefter op.

Jeg blev først informeret om episoden, da jeg kom hjem fra arbejde senere på dagen. Jeg ved ikke, hvem disse personer var, eller hvad deres ærinde var. Det har ikke været varslet over for os – hverken fra Domus Forsikring eller andre.

Jeg har derfor følgende bekymringer og spørgsmål:

Hvem har sendt disse personer, og hvad skulle de foretage sig på vores tag? Er det håndværkere, som Domus har bedt om at indhente tilbud? I så fald finder jeg det uacceptabelt, da sagens omfang endnu ikke er afklaret, og der derfor ikke er et grundlag for at indhente eller sammenligne tilbud. Hvorfor blev vi ikke informeret på forhånd? Hvad var planen, hvis ingen var hjemme? Havde de tænkt sig at gå op på taget uden tilladelse?

Vores [barn] blev utryg ved hændelsen, hvilket jeg håber, I også vil tage alvorligt. Jeg beder jer derfor om at undersøge, hvem der har sendt disse personer, og at Domus – hvis det var dem – får en klar besked om, at alle fremtidige besøg på vores ejendom skal varsles skriftligt og godkendes på forhånd. "

Selskabet har den 27/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"På vegne af indklagede, Domus Forsikring, skal jeg nedennævnt kortfattet kommentere den indgivne klage.

Med efter det oplyste overtagelsesdag den 14. april 2022 erhvervede klagerne ejendommen beliggende ...

Kopi af købsaftalen fremlægges som bilag A.

I forbindelse med købet fik klagerne udleveret tilstandsrapport, der fremlægges som sagens bilag B, og hvoraf bl.a. fremgår, at ejendommen er opført i 1976.

Klagerne tegnede i forbindelse med købet af ejendommen 10-årig basis ejerskifteforsikring hos Domus Forsikring.

Police med forsikringsbetingelser fremlægges som sagens bilag C.

Domus Forsikring har anerkendt dækning under sagen, og uenigheden mellem parterne angår, hvorvidt den anerkendte dækning er tilstrækkelig.

Som sagens bilag D fremlægges mail af 30. april 2025 fra Domus Forsikring, hvori Domus Forsikring anfører følgende:

'Ejerskifteforsikringen kan derfor tilbyde at dække udbedring af nedbrud og råd ved A og D, samt udskifte inddækningerne omkring skorstenen og ventilationshætterne.

Der foretages afskrivning i henhold til afskrivningstabellerne i forsikringsbetingelserne. Træværket dækkes med 100 % da trælægter og afstandslistes ikke fremgår af afskrivningstabellerne, og inddækningerne dækkes med 30 % ud fra tabel F da de er 48 år ved din anmeldelse.

Du bedes derfor venligst indhente tilbud på lokal udbedring af de nedbrudte trælægter og afstandslistes ved A og D, samt udskiftning af inddækningerne ved skorstenen og ventilationshætterne. Tilbuddet bedes opdelt/specificeret, således at det er muligt at foretage afskrivning.

Jeg skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at der fratrækkes selvrisiko på 5.000 kr., ved erstatningsopgørelsen.

... Status

Ejerskifteforsikringen kan tilbyde at dække udbedring af råd og nedbrud i taglægter og afstandslistes omkring og under område A og D, samt en udskiftning af inddækningerne omkring skorstenen og ventilationshætterne ved badet.

*Du bedes derfor venligst indhente tilbud på udbedring heraf og fremsende til kvalitet@domusforsikring.dk, med angivelse af skadenummer i emnefeltet.
Ved opgørelsen af erstatningen, vil der blive foretaget afskrivning og fratrækkes selvrisiko.'*

Klager er den 30. april fremkommet med konkrete klagepunkter mod afgørelsen, der nedennævnt kommenteres.

Indledningsvis bemærkes, at det påhviler klagerne at sandsynliggøre, at der foreligger yderligere dækningsberettigede forhold ud over dem, som Domus Forsikring har anerkendt.

Ad 1 Domus Forsikrings vurdering bygger ikke på tilstrækkelig egen undersøgelse?

Klager gør gældende, at Domus Forsikring ikke har foretaget en selvstændig eller fuldstændig teknisk gennemgang af tagkonstruktionen, idet det gøres gældende, at taksator alene har inspiceret et meget begrænset område (ca. 10-15 tagsten), og at taget dermed ikke er blevet undersøgt systematisk eller til bunds.

Indledningsvis bemærkes som nævnt, at det er klagerne, der skal sandsynliggøre dækningsberettigede forhold, og Domus Forsikring er således ikke forpligtet til at foretage en fuldstændig gennemgang af en bygningsdel.

Indsigelsen fra klagerne er imidlertid forelagt Domus Forsikrings taksator. Som sagens **bilag E** fremlægges mail af 19. maj 2025, og som sagens **bilag F** fremlægges svarmail af 20. maj fra [selskabets taksator], hvori denne med hensyn til punkt 1 anfører følgende:

'Områderne var valgt især omkring gennemføringer ved skorsten og aftrækshætter, samt der stikprøvevis blev valgt 5-7 steder hvor tagsten blev løftet.

I alt drejer det sig om 30-50 sten som er blevet løftet, for at undersøge lægter og afstandslister.'

Som det fremgår af svaret fra [selskabets taksator], har han ikke blot set på 10-15 tagsten, som klagerne anfører, men derimod set på 30-50 tagsten, ligesom [selskabets taksator] naturligvis har fokuseret på det, der var klagen, herunder set på forholdet vedrørende gennemføringer ved skorsten og aftrækshætter.

Ved udarbejdelse af taksatorrapporten, der fremlægges som **bilag G**, er der således foretaget en tilstrækkelig besigtigelse ved taksators vurdering af klagepunktet. Med hensyn til forholdene B og C markeret på tagbelægningen har der ikke kunnet konstateres råd eller andre nedbrydningsskader, udover hvad der må antages at være forventeligt for en ældre tagkonstruktion med ikke-imprægneret træ, idet bemærkes, at tagkonstruktionen som oplyst i tilstandsrapporten er fra 1976.

Der ses således ikke af klagerne dokumenteret yderligere dækningsberettigede forhold ud over dem, der er anerkendt.

Ad 2 Påstået fejlagtig sammenkobling mellem tagpaptaget fra tilstandsrapporten

Klagerne gør gældende, at det er fejlagtigt, når Domus Forsikring afviser at dække skaden over spisestuen med henvisning til et anmærket tagpaptag nævnt i tilstandsrapporten.

Klager gør gældende, at den pågældende skade ikke vedrører dette område.

Det fremgår af taksatorrapporten fremlagt som sagens bilag G, at [selskabets taksator] ved sin besigtigelse har registreret, at hvor tagpappen lodret går over til den skrå flade, er der flere steder, hvor der er utætheder i overgangen og underliggende træværk. Forholdet er retningsgivende mod øst, og taksator har i taksatorrapporten netop vist fotos af tagbelægningen det pågældende sted og stuen.

I tilstandsrapporten ud for position 3 med den mest kritiske skadeskarakter 'Rødt hus' er anmærket, at tagpap har revner langs kanter mod øst, og at der er nærliggende risiko for skader grundet alder og nedslidning.

Som det ses af svaret fra [selskabets taksator] i sagens bilag F, fastholder taksator, at anmærkningen vedrørende position 3 vedrører øst og ikke vest ved overgang mellem tegltag og det vandrette tagpaptag, medens anmærkningen i tilstandsrapporten i tilstandsrapporten position 2 er generelt for hele tagpaptaget og omhandler lunger og vandsamling.

Klagerne har først konstateret vandindtrængning i august 2024, og dermed ca. 2 år efter at have overtaget ejendommen. Henset hertil og henset til anmærkningerne i tilstandsrapporten fastholdes det, at der ikke er dækning.

Ad 3 Hul i undertag

Klagerne gør gældende, at et hul i undertaget ved skorstenen skulle være dækningsberettiget, idet klagerne gør gældende, at dette hul ligger i samme område, som Domus anerkender som skade (område A).

[Selskabets taksator] anfører i sagens bilag F, at hullet befinder sig ved skorstenen, og at der, hvor der er konstateret vandindtrængning, er længere væk fra skorstenen.

Klagerne ses derfor ikke at have påvist et dækningsberettiget forhold, men pr. kulance er Domus Forsikring indstillet på at dække udbedring af hullet med et beløb op til kr. 3.500 inkl. moms.

Ad 4 Vejledning

Domus Forsikring kan hverken be- eller afkræfte det af klagerne anførte, men kan oplyse, at man generelt vejleder forsikringstagere om at foretage nødvendig og relevant skadebegrænsning.

Domus Forsikring har nu anerkendt de dækningsberettigede forhold, man skal anerkende, og klagerne har mulighed for at foretage udbedring."

Klageren har i mail af 3/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for jeres besked af 3. juni 2025.

Jeg vedhæfter hermed mit samlede høringssvar med kommentarer til Domus Forsikrings seneste indlæg og bilag. Mit svar indeholder supplerende bemærkninger til både det tekniske grundlag, den manglende undersøgelse af skadeomfanget, samt politiske og processuelle forhold, herunder den manglende varslings af besøg.

Jeg noterer mig, at Ankenævnet ikke er et disciplinærnævn, og jeg forstår, at spørgsmål vedrørende eventuelle uanmeldte håndværkerbesøg ligger uden for jeres kompetenceområde. Jeg øn-

sker dog fortsat, at episoden indgår som baggrund i vurderingen af den samlede sagsbehandling og kommunikationen fra selskabet.

Jeg anmoder om, at sagen forelægges nævnet efter mit vedhæftede svar er indarbejdet, da jeg ikke har yderligere bemærkninger på nuværende tidspunkt. På forhånd tak for jeres fortsatte arbejde med sagen."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 4/6 2025 bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at indsende en samlet (1. & 2.) supplerende kommentar til Domus Forsikrings indlæg (PBC16) og den tilknyttede e-mailudveksling mellem Domus' advokat og deres taksator (bilag F).

1. Kommentar til Domus' indlæg (PBC16)

Bevisbyrde og vurderingsansvar

Det fremgår af min police (afsnit 7.4), at jeg som forsikringstager skal sandsynliggøre, at der foreligger et forhold, der potentielt er dækket af forsikringen.

Dette ansvar forveksles i Domus' indlæg med, at jeg skulle stå for at kortlægge skadens tekniske omfang og selv dokumentere, hvilke dele der er skadet.

Jeg skal understrege, at det ikke er mit ansvar at foretage byggeteknisk gennemgang af hele taget. Det er forsikringsselskabets ansvar at sikre, at sagen er teknisk tilstrækkeligt belyst.

Sikkerhed og metode ved undersøgelse

Domus henviser til, at taksator har løftet 30–50 tagsten. Jeg ønsker ikke at diskutere det præcise antal, men jeg var selv til stede da besigtigelsen fandt sted og så ikke dette ske. Men vigtigere er, at der ikke er fremlagt dokumentation for:

- hvilke områder, der er undersøgt
- hvilke resultater, der blev registreret
- eller hvordan taginspektionen blev udført i praksis.

Taget er på vores ejendom beliggende over kælderniveau og kræver adgang i højden. Der blev ikke anvendt synligt sikkerhedsudstyr under inspektionen.

Hvis undersøgelsen faktisk er foretaget i det omfang, der påstås, så er det sket uden synlig sikkerhedsmæssig forsvarlighed – og hvis der ikke var adgang til hele tagfladen på forsvarlig vis, må det stilles spørgsmålstegn ved undersøgelsens rækkevidde og værdi.

Samtidigt fremstår det fagligt inkonsekvent, at Domus i deres afgørelse henviser til områder A,B,C og D-områder som ikke optræder i deres egen taksatorrapport.

2. Kommentar til taksatorens e-mail (Bilag F, 20. maj 2025)

Manglende dokumentation og metode

Taksator bekræfter, at undersøgelsen er foretaget stikprøvevis og uden nogen form for systematik eller dokumentation. Der foreligger ingen plantegning, billedmateriale eller konkret metodebeskrivelse, hvilket rejser væsentlig tvivl om vurderingens præcision og gyldighed.

Viden om skadebegrænsning

I e-mailen oplyser taksator direkte, at han ikke ved, om jeg er blevet vejledt korrekt i forhold til at foretage midlertidig skadebegrænsning.

Det stemmer med min oplevelse – jeg blev mundtligt frarådet at handle, og har derfor stået i en fastlåst situation, hvor jeg ikke har turdet tage ansvar uden risiko for at miste dækning.

Dette bekræfter, at jeg har manglet nødvendig vejledning fra Domus.

Placering af tagpaptagskade

Jeg vil gerne fremhæve, at man på plantegninger eller oversigtskort over huset tydeligt kan se, hvilken del af taget der er belagt med tagpap (sort) og hvilken del der er med tegl (rød). Den skade, jeg har anmeldt, befinder sig på den vestlige del af tagpaptaget, mens tilstandsrapportens anmærkning henviser til den østlige del.

Dette underbygger, at afvisningen af dækning med henvisning til tilstandsrapporten ikke er sagligt funderet, da den refererer til en anden del af taget end der, hvor skaden er konstateret.

...

Afsluttende bemærkning

Sagen har nu været under behandling i lang tid, og jeg ønsker en retfærdig og fagligt vurderet afgørelse.

Jeg håber, at Ankenævnet i sin vurdering vil lægge vægt på:

- den mangelfulde og udokumenterede tagundersøgelse
- misforståelsen omkring bevisbyrdens rækkevidde
- samt den manglende varsling og vejledning fra Domus"

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

"Jeg vedhæfter hermed et kort tillæg med to yderligere vigtige bemærkninger, som jeg mener bør indgå i den samlede vurdering af sagen.

Jeg har ikke yderligere kommentarer, og jeg beder derfor om, at sagen nu forelægges nævnet til behandling på det samlede grundlag."

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

"Jeg vedhæfter hermed en mail, som jeg netop har modtaget direkte fra Domus Forsikrings klageafdeling.

Det fremgår heraf, at Domus har haft sendt to håndværkere ud for at indhente tilbud på reparation – uden at dette har været aftalt med mig, og uden at jeg blev informeret på forhånd.

Det bekræfter dermed, at det uanmeldte besøg, som jeg tidligere har nævnt i sagen, rent faktisk er sket på Domus' initiativ.

Ankenævnet for Forsikring

9.

103389

Derudover giver mailen indtryk af, at Domus' klageafdeling ikke er opmærksom på, at sagen behandles gennem Ankenævnet, og at al kommunikation i denne sammenhæng sker via deres advokat.

Jeg har i dag kort svaret direkte til Domus, og gjort dem opmærksomme på, at sagen er under behandling ved Ankenævnet, og at jeg derfor ikke har taget stilling til indholdet af deres mail.

Mailen fremsendes til orientering og dokumentation, så der ikke opstår uklarhed eller parallel sagsbehandling."

Af mail af 4/6 2025 – bilag H – fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget vedhæftede tilbud på udbedring af din skade (råd ved A og D, samt inddækninger ved skorsten og badeværelsestaghætter) fra [tømrerfirma 1].

For så vidt angår hullet ved skorstenen, har ejerskifteforsikringen afvist dette, men under sagen ved Ankenævnet for Forsikring er du blevet tilbudt et kulant beløb på 3.500,00 kr., der bruges til at lukke hullet ved skorstenen. Dette beløb er markeret med rødt i nedenstående erstatningsopgørelse, og tillægges erstatningsbeløbet for de forhold som ejerskifteforsikringen har anerkendt. Erstatningen inkl. det kulante beløb tillagt fremgår med rød skrift, og erstatningen for de dækningsberettigende forhold fremgår sort skrift nedenfor.

På baggrund af tilbuddet, kan vi opgøre erstatningen som følger:

Udbedring af lægter og afstandslistor ved A & D jf. tilbud		13.875,00 kr.
Udskiftning af inddækning/hætter fra badeværelse jf. tilbud		12.250,00 kr.
Afskrivning inddækning/taghætte fra badeværelse jf. vilkår tabel F, 48 år	70 % afskrivning	-8.575,00 kr.
Udskiftning af skorstensinddækning jf. tilbud		23.000,00 kr.
Afskrivning skorstensinddækning jf. vilkår tabel F, 48 år	70 % afskrivning	-16.100,00 kr.
Selvrisiko		-5.000 kr.
Kulant beløb for hul ved skorsten		3.500,00 kr.
I alt		22.950,00 / 19.450,00 kr.

Erstatningen er opgjort til 22.950,00/19.450,00 kr.

Næste skridt er nu, at du igangsætter udbedringsarbejdet.

Du er bygherre. Du har derfor også frit håndværkervalg. Du kan således vælge at benytte det vedlagte tilbud eller en anden håndværker efter eget valg. Vælger du en dyrere håndværker eller en

dyrere løsning, f.eks. fordi du benytter lejligheden til at få udført ekstraarbejder, betaler du selv merprisen. Vælger du en billigere håndværker eller udbedring, får du ikke differencen udbetalt. Erstatningen opgøres i givet fald på baggrund af de faktiske udbedringsomkostninger.

Konstateres nye skader i forbindelse med udbedringen, eller viser arbejdet sig i øvrigt mere omfattende end først antaget, skal vi kontaktes straks, så vi har mulighed for at vurdere det øgede omfang, inden merarbejdet igangsættes.

Eventuelle prisstigninger som alene skyldes manglende igangsætning af udbedring, er ikke dækket af forsikringen. Forsikringen tager udgangspunkt i, hvad det på skadetidspunktet koster at reetablere det skadesramte.

Ved udbedring betales der ikke for dyrere byggematerialer end det beskadigede og højst med et beløb for byggematerialer og byggemetoder, der er almindeligt anvendt på anmeldelsestidspunktet.

Hvis ikke vi har hørt fra dig inden 6 måneder lukker vi sagen på det foreliggende grundlag. Kan udbedringen ikke påbegyndes inden for perioden, bedes du vende tilbage med oplysning om, hvornår udbedringen hurtigst muligt herefter forventes at blive sat i gang.

Erstatningsbeløbet udbetales, når der foreligger udspecificeret faktura på udført arbejde. Når du modtager fakturaen fra håndværkeren, bedes du sende den til os med meddelelse om, at arbejdet er udført tilfredsstillende og med oplysning om til hvilket kontonummer, vi skal overføre erstatningen. Medmindre vi aftaler andet, betaler du selv håndværkeren, og vi betaler dig.

OBS: Da du selv skal afregne med håndværkeren, skal du sørge for at fremsende fakturaen i god tid i forhold til betalingsfristen."

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

"1. Adskillelse af hul i undertag fra øvrig skade

Jeg ønsker at gøre opmærksom på, at Domus har valgt at behandle hullet i undertaget som en isoleret bagatel, selvom det er placeret i samme område som den øvrige anerkendte skade (område A ved skorstenen).

Det virker teknisk og praktisk forkert at udskille hullet fra den samlede vurdering og i stedet vurdere det som en selvstændig, ikke-dækningsberettiget skade under bagatelgrænsen. Efter min opfattelse bør hullet indgå i én samlet skadevurdering og erstatningsopgørelse, da det har samme årsag, placering og funktion som de øvrige anerkendte forhold.

2. Der er ikke taget stilling til skadens omgang og vandmængde

Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at Domus Forsikring ikke har forholdt sig til, hvor alvorlig og gennemgribende skaden er, herunder hvor meget vand der faktisk trænger ind – og hvordan skaden har udviklet sig over tid.

Min lokale tømrer har ved fysisk gennemgang af taget vurderet, at afstandslisters og lægters har været i en fremskreden nedbrydningsproces over en periode på mindst 10–15 år. Det er hans pro-

fessionelle vurdering, at en sådan proces ikke kan opstå eller udvikle sig på blot et par år, og at der derfor har været væsentlige skader i konstruktionen allerede ved overtagelsen af huset.

På baggrund af dette vurderes det også, at der i en lang periode har været risiko for, at vand har kunnet trænge ind gennem taget og forårsage skader på det underliggende loft, isolering og spær – uden at det nødvendigvis har været synligt indefra før senere.

Desuden er det hans klare vurdering, at alle fire undersøgte områder (A, B, C og D) er påvirket af råd. Dette står i kontrast til Domus' opdeling, hvor kun A og D er anerkendt som dækningsberettigede. Den faglige uenighed understreger behovet for en mere grundig og samlet vurdering af hele tagets tilstand og skadens reelle omfang."

Selskabet har i brev af 24/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"På vegne af Domus Forsikring A/S uploades som sagens bilag H meddelelse af 4. juni 2025 fra Domus Forsikring til klager indeholdende erstatningsopgørelse.

Domus Forsikring kan i øvrigt henholde sig til det i tidligere indlæg anførte."

Klageren har i mail af 3/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for orienteringen. Jeg har følgende bemærkninger til det senest uploadede bilag fra Domus Forsikrings advokat (bilag H [Selskabets brev til klageren af 4/6 2025, gengivet ovenfor]): Domus gentager blot tidligere indlæg og henviser til erstatningsopgørelsen baseret på de to håndværkere, der har besøgt min bolig uden forudgående aftale og uden grundig undersøgelse af taget.

Det er ikke acceptabelt, at jeg har ventet 18 dage, blot for at modtage et indlæg der reelt kopierer tidligere besked uden at forholde sig til nye oplysninger eller kommentarer, som jeg har indsendt for længst.

Der er fortsat ikke taget stilling til mine væsentlige indsigelser, herunder:
At skaden bør vurderes som én samlet helhed og ikke opdeles i A–D og et separat hul.

At der ikke er lavet en samlet teknisk vurdering af skadens reelle omfang og vandindtrængningens karakter.

At min tømrer har påvist, at der er tale om en langvarig nedbrydningsproces i konstruktionen (10–15 år), som understøtter, at skaden var til stede ved overtagelsen.

Det virker som om, mine bemærkninger og bilag, som blev uploadet for 4 uger siden, ikke er blevet behandlet – hverken af Domus eller nævnet.

Jeg beder derfor om, at sagen først forelægges nævnet, når mine indsendte argumenter og dokumentation er blevet indarbejdet i sagsmaterialet, og Domus har haft mulighed for at tage stilling til dem konkret."

Klageren har i mail af 22/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skriver for at udtrykke min store undren og frustration over, at modparten nu for fjerde gang er blevet tildelt forlænget svarfrist.

Det er meget svært at forstå, hvorfor Domus Forsikring fortsat har behov for yderligere tid.

Sagen har nu verseret i snart ét år, og alle relevante oplysninger, dokumentation og kommentarer har for længst været fremlagt. Hvad er det præcist, der fortsat skal 'overvejes'? Det virker ærligt talt uforståeligt.

Samtidig har sagen konkrete og alvorlige konsekvenser for os som familie. De seneste ugers kraftige regn og skybrud har medført ny vandindtrængning i huset – senest med skader på to tæpper og en gyngestol i træ. Jeg har ikke mulighed for at handle uden risiko for at miste min dækning, og skaden udvikler sig, mens afgørelsen udskydes igen og igen. Jeg respekterer naturligvis, at nævnet skal sikre en ordentlig og balanceret proces, men jeg må anmode om, at disse gentagne udsættelser vurderes langt mere kritisk, og at sagen snarest bringes videre til afgørelse. Det bør gælde for begge parter, at der udvises rettidig omhu."

Selskabet har i brev af 18/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I fortsættelse af tidligere indlæg uploades på vegne af Domus Forsikring som sagens bilag I tilbuddet af 30. maj 2025 fra [tømrerfirma 1].

Tilbuddet knytter an til den taksering, som Domus Forsikring har foretaget, og som er fremlagt som sagens bilag H.

I anledning af at klager i tidligere indlæg skriver, at han skulle have haft uanmeldt besøg den 22. maj, kan Domus Forsikring oplyse, at der Domus Forsikring bekendt ikke har været en taksator ude på ny, men Domus Forsikring kan naturligvis ikke afvise, at [tømrerfirma 1] har været på adressen for at kunne afgive tilbuddet af 30. maj 2025.

Domus Forsikring har i mail af 30. april 2025 oplyst klager om, at Domus Forsikring ville indhente tilbud, da klager ikke selv ville gøre det.

Der er ikke af klager fremlagt konkret dokumentation for, at den taksering, som Domus Forsikring har foretaget i overensstemmelse med tilbuddet fra [tømrerfirma 1], ikke skulle være korrekt.

Med henvisning hertil og det tidligere anførte gøres det således fortsat gældende, at klagen er uberettiget."

Klageren har i mail af 2/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Utilstrækkeligt og forsimplet erstatningsforslag

Jeg har nu modtaget den seneste opdatering fra Domus Forsikring (18. august 2025), hvor de henviser til tidligere afgivne dokumenter. Det er dybt utilfredsstillende, at jeg efter endnu en forlænget svarfrist blot modtager en gentagelse af tidligere materiale – 18 dages ventetid for en allerede

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

103389

kendt opgørelse. Dette er ikke i overensstemmelse med forsvarlig og effektiv sagsbehandling og bekræfter min opfattelse af, at Domus ikke behandler nye indsigelser seriøst.

2. Skadeopdeling – adskillelse af hul i undertag er teknisk uholdbart

Domus har valgt at betragte hullet i undertaget (ved skorstenen) som en separat skade under bagatelgrænsen. Men hullet ligger indenfor samme område og årsagssammenhæng som den del, de selv har anerkendt som dækningsberettiget (område A).

Det er teknisk forkert og ufagligt at udskille denne del som noget isoleret. Hullet og den omkringliggende råd- og fugtskade bør indgå i én samlet skadevurdering og erstatningsopgørelse.

3. Manglende vurdering af skadens omfang og tømrers faglige input

Domus har konsekvent undladt at forholde sig til skadens reelle omfang – f.eks. hvor meget vand der trænger ind, og hvordan skaden har udviklet sig over tid. Min lokale tømrer blev kun tilkaldt med det formål at vurdere, om træværket kunne være nedbrudt efter overtagelse, som Domus påstår – ikke for at foretage en helhedsundersøgelse af taget.

Tømreren vurderede:

- Råd og nedbrydning i lægter og afstandslistes har stået på i mindst 10–15 år.
- Denne type nedbrydning opstår ikke på 2 år, og må derfor have været til stede allerede ved overtagelsen i 2022.
- Alle fire områder (A, B, C og D) er ifølge ham påvirket af råd, hvilket strider mod Domus' vurdering.

4. Der er ikke foretaget en komplet teknisk undersøgelse af taget

Domus og deres håndværkere har ikke foretaget en samlet teknisk undersøgelse.

De billeder og vurderinger, de baserer deres sag på, kommer primært fra:

- billeder jeg selv har taget,
- billeder min lokale tømrer har taget,
- og overfladiske visuelle vurderinger fra tagfladen uden frilæggelse af træværk.

Derfor er der ikke tale om en egentlig skadeundersøgelse, men snarere en vurdering med henblik på at finde begrænsninger i dækningen.

5. Risiko for yderligere skader pga. lang sagsbehandling

Sagen har nu stået på i over et år. I mellemtiden har der været flere skybrud, hvilket har medført nye følgeskader på indbo og bygning.

Senest er der registreret:

- Ødelagte gulvtæpper
- Skader på træ-gyngestol
- Mærker på møbler
- Væsentlige skjolder og misfarvninger på vægge i stuen

Domus har nu fået forlænget svarfrist 4 gange. Disse forsinkelser har haft reelle konsekvenser for os som forsikringstagere, og hver ny regnperiode forværrer skaden.

6. Usikker og uanmeldt adgang til ejendommen

Det er nu bekræftet, at de to mænd, der tidligere mødte op uden varsel på min adresse, var håndværkere sendt af Domus for at indhente tilbud. Besøget blev ikke varslet på forhånd, og jeg havde ikke givet samtykke. [Mit barn] endte med at lukke dem ind alene, da [barnet] var den eneste, der var ved døren. Dette var uacceptabelt og har påvirket familien.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

103389

Konklusion og besked til nævnet:

Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at tage ovenstående forhold i betragtning i sagens videre behandling.

Jeg ønsker desuden at orientere om, at jeg netop er i gang med at indhente byggetilbud fra egne håndværkere, som dokumentation for en retvisende udbedringsomkostning.

Jeg har ikke yderligere kommentarer på nuværende tidspunkt og beder derfor om, at sagen forelægges nævnet i sin nuværende form."

Selskabet har i mail af 22/9 2025 til nævnet bl.a. anført: "I anledning af klagers seneste supplerende indlæg af 2. september bemærkes, at indlægget ikke indeholder dokumentation for faktisk nye forhold.

I anledning af klagers fortsatte bemærkninger om, at Domus Forsikring ikke skulle have foretaget en teknisk faglig korrekt vurdering henvises til indlægget af 27. maj d.å. med bilag."

Klageren har i mail af 15/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vedlagt: Teknisk vurdering og prisoverslag fra [klagerens tømrermester]

1. Supplerende teknisk dokumentation fra fagkyndig med 50 års erfaring

Jeg vedhæfter hermed en faglig vurdering foretaget af tømrermester ..., som har over 50 års erfaring i branchen. Han har foretaget en fysisk besigtigelse af tagkonstruktionen og vurderet nødvendige udbedringer.

[Klagerens tømmereesters] vurdering er særlig relevant, fordi den – i modsætning til Domus' vurderinger – bygger på reel adgang til den beskadigede konstruktion og en afmontering af tagsten for inspektion af de underliggende skader. Vurderingen er dermed langt mere grundig og troværdig end de tidligere nævnte vurderinger fra Domus, som baserede sig på en overfladisk gennemgang eller billeder.

2. Konklusion fra [klagerens tømmeresters] vurdering

Den tekniske vurdering dokumenterer blandt andet:

Udbredt råd og nedbrud i klemplister, lægter og tagpap i flere områder.

Revner og dårlige samlinger i overgangen mellem det skrå tegltag og det flade tagpaptag – netop det område hvor der er konstateret mest vandindtrængning.

Skadernes karakter kræver fuld afmontering af taget, da skadernes fulde omfang ikke kan fastslås før hele tagfladen er afdækket.

Det nuværende tag er opbygget med krydsfiner over bjælkespær – og fremstår som den originale konstruktion.

De eksisterende tagsten kan ikke forventes genbrugt, da de er opmurede og revnede flere steder.

Den samlede pris for en sådan udbedring er anslået til 176.735 kr. ekskl. moms.

Dette beløb afviger markant fra Domus' tidligere erstatningsopgørelse.

3. Konklusion og opfordring til nævnet

Denne tekniske vurdering er det første reelt faglige indspark, som bygger på faktisk fysisk inspektion – og den bør tillægges betydelig vægt. Vurderingen underbygger min påstand om, at skaden er væsentlig, omfattende og ikke korrekt håndteret af Domus.

Jeg har på denne baggrund ikke yderligere kommentarer og beder Ankenævnet tage denne dokumentation i betragtning i den videre sagsbehandling. Sagen ønskes forelagt nævnet på det nuværende grundlag."

Selskabet har i mail af 3/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I anledning af klagers seneste indlæg bemærkes, at udtalelsen af 30. september 2025 fra [klagerens tømmermester] ikke blot tilnærmelsesvis sandsynliggør, at de vurderinger, som Domus Forsikring har lagt til grund i sagen, skulle være ukorrekte.

[Klagerens tømmermester] bemærker i mailen af 30. september 2025 blot i helt generelle vendinger at have konstateret synligt nedbrud på krydsfiner, tagpap, klemplister og lægter uden nærmere at specificere, hvor det er konstateret, omfang m.m.

Erklæringen af 30. september 2025 sandsynliggør derfor efter Domus Forsikrings opfattelse ikke blot tilnærmelsesvis, at de vurderinger, som Domus Forsikring har lagt til grund for deres vurdering, og som ligger til grund for dækningstilsagnet, ikke skulle være korrekte."

Klageren har i mail af 5/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har modtaget det seneste svar fra Domus' advokat dateret 3. november 2025.

Jeg har følgende afsluttende bemærkninger:

1. Domus' svar fremstår som en automatisk afvisning uden faglig stillingtagen

- Jeg oplever, at Domus ikke reelt forholder sig til de tekniske forhold og indsigelser, der er fremlagt.
- Vurderingen fra tømmermester ... – med over 50 års erfaring – bliver afvist med juridiske vendinger, men uden at Domus har foretaget nogen tilsvarende fysisk gennemgang af taget.
- Domus' hidtidige vurdering er udelukkende baseret på tilbudsbesøg, og ikke en teknisk undersøgelse af skadens omfang og karakter.
- Dette underminerer grundlaget for deres dækningstilbud, som dermed ikke bygger på en fuld vurdering af tagets faktiske tilstand.

2. Gentagne udskydelser uden nyt indhold

- Domus har fået forlænget svarfristen fire gange i sagen.
- Flere af disse forlængelser er efterfulgt af svar uden nyt indhold – men blot gentagelser af tidligere synspunkter.
- Dette har trukket sagen i langdrag i over et år, imens skaden har udviklet sig med yderligere vandindtrængning og følgeskader.
- Som forsikringstager står jeg tilbage med indtrykket af, at sagen trækkes ud uden reelt indholdsmæssigt fremskridt.

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

103389

3. Behov for samlet vurdering og afslutning

Jeg har fremlagt væsentlig dokumentation:

- En faglig vurdering fra ekstern tømrer, som har inspiceret hele taget fysisk.
- Beskrivelse af skadernes karakter og udvikling.
- Dokumentation for, at Domus ikke har udført en tilstrækkelig teknisk gennemgang.
- Indsigelse mod opdelingen af skaden i dækket/ikke-dækket områder – herunder fejlagtig behandling af hullet i undertaget som en isoleret skade.

4. Stop af vandindtrængning er sagens kerne

- Formålet med min skadesanmeldelse har hele tiden været at få standset vandindtrængning – ikke blot at få en delvis udbedring.
- Der er nu konstateret yderligere vandindtrængning, bl.a. ned langs vindueskarme og vægge i huset.
- Den løsning, Domus foreslår, vil ikke standse skaden og dermed ikke forhindre fortsat indtrængning.
- En sådan løsning er ikke i overensstemmelse med en forsikrings grundlæggende formål: at bringe skaden til ophør og genoprette bygningsdelen til førskades tilstand.
- Jeg opfordrer Ankenævnet til at tage stilling til, om en løsning, der tillader fortsat vandindtrængning, overhovedet kan anses for at opfylde dækningens formål.

5. Sagen har kun løst første trin – jeg står stadig med omfattende skader

Jeg vil gerne understrege, at denne sag kun dækker ét trin i en større helhed. Selv hvis skaden bliver dækket, og vandindtrængningen stoppes, står jeg stadig tilbage med:

- Isolering, spær og loftbrædder der har taget skade af vedvarende vandindtrængning.
- En tagkonstruktion, som potentielt skal genopbygges delvist.

Dette er ikke dækket af nærværende sag, og jeg bliver derfor nødt til at tage næste skridt via min husforsikring. Jeg nævner dette udelukkende for at sætte sagens alvor i perspektiv, og for at understrege hvor meget der står på spil for mig som forsikringstager.

Ønske om afslutning – ikke yderligere svarudveksling

Afslutningsvis vil jeg gerne gøre det helt klart, at jeg ikke ønsker at vente på, eller forholde mig til, endnu et svar fra Domus. Jeg vurderer, at sagen er tilstrækkeligt oplyst fra min side, og at Domus' tidligere svar har været gentagelser uden fagligt nyt indhold. Det vil blot være spild af tid og en yderligere belastning for mig som forsikringstager, hvis sagen igen trækkes i langdrag af endnu en svarfrist eller et ikke-konstruktivt indlæg."

Selskabet har i mail af 5/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I anledning af klagers seneste indlæg skal det på vegne af Domus Forsikring bemærkes, at det seneste indlæg ikke indeholder ny dokumentation for nye faktiske forhold, og Domus Forsikring kan således henholde sig til det i tidligere indlæg anførte."

Ankenævnet for Forsikring

20.

103389

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotografier. Ud-
drag af bilagene gengives nedenfor. Af tilstandsrapport af 20/1 2022 fremgår bl.a.:

"

SKADER UDEN PÅ BEBOELSE				
BEBØELSE - TAG				
Nr.	Vurdering	Skade	Risiko	Bemærkning
1		Tagbelægningen er med afskalninger.	Skaden er af mindre omfang. Der vurderes ikke risiko for følgeskader.	-
2		Tagpap har lunger og vandansamlinger.	Skaden er af mindre omfang og der er ikke konstateret utætheder.	-
3		Tagpap har revner langs kanter mod øst.	Der kunne ikke konstateres utætheder i taget, men der vurderes nærliggende risiko herfor, grundet alder og nedslidning.	-

"

Af mail af 15/10 2024 fra klagerens lokale tømrer til klageren fremgår bl.a.:

"Var forbi hertil eftermiddag og besigtige jeres afstandslist og taglægte. Afstandslist og lægte er i en nedbrydningsproces som ikke kan bremses, visse steder er afstandslistene og taglægte næsten smuldret væk. Efter min professionelle vurdering, er det en proces, som har stået på i mindst en 10-15 års periode. Har fjernet tagsten 4 forskellige steder på taget, og alle steder er ramt af råd. (Se vedhæftede billeder)".

Af selskabets taksatorrapport af 18/11 2024 fremgår bl.a.:

"Alder på hus/bygningsdel: 1976. 48 år

...

3. Anmeldelse + foto af forholdet med beskrivelse

Anmeldelse fra kunde:

Der er observeret ødelagt træværk under tagstenene i området omkring skorsten og badeværelseudluftning.

Tagsten ligger ujævn flere steder på tag, som kunne tyde på at træværk flere steder er ødelagt (øget risiko for slagregn). Hvor skrå tag går til fladt tag, ser det ud som om at der kunne trænge vand ind igennem undertag/tagpap.

Loft i spisestue og badeværelse ser ud til at have taget skade.

...

Anmærkninger:
Tilstandsrapport:

1		Tagbelægningen er med afskalninger.	Skaden er af mindre omfang. Der vurderes ikke risiko for følgeskader.
3		Tagpap har revner langs kanter mod øst.	Der kunne ikke konstateres utætheder i taget, men der vurderes nærliggende risiko herfor, grundet alder og nedslidning.

Police: Ingen forbehold vedr. det anmeldte forhold.

Taksatorbeskrivelse:

Beskrivelse: Foto af forholdene:

Tagflade med tegltag:

Tagsten af rød vindetegl fra 1976. Taghældning 15 grader. Inddækninger af bly ved aftrækshætter og skorsten. Ved besigtigelsen ses flere tagsten med afskalninger, og der ses flere tagsten som er skiftet. Ved skorstensside mod syd er der 3 revnede tagsten. Inddækninger er flere steder med små revner og elastisk fuge på skorsten er udtørret, med revner og ses repareret. Indvendig i badeværelse ses der opfugning af lofter omkring aftrækket.

...

Lægter, afstandslist og generelt for undertaget: Lægter og afstandslist af alm. ikke imprægneret fyrretræ. Fast undertag af tagpap på brædder. Ved demontering af tagsten ses især på nederste halvdel af tagflade råd og svamp i afstandslist, samt råd og svamp i lægter hvor afstandslisterne er helt rådnet væk. Forholdet bevirker at tagsten ligger noget uens, med større åbninger i tagstenssamlinger. Som helhed vurderes undertaget intakt, med med aldersmæssige spor. Et enkelt sted var der hul i undertaget, og det underliggende bræt var mindre nedbrud. Indvendig ses tegn på vandindtrængen på loftet i stue.

...

Fast undertag ved over gang til tagpaptag:

Tagpaptaget på det flade tag er ført op under tegltaget og fuldsvejst til undertag af tagpap. Hvor tagpappen lodret går over til den skrå flade er der flere steder hvor der er utætheder i overgangen og underliggende træværk kan ses. Forholdet er retningsgivet mod øst.

...

4. Årsag og omfang

1: Inddækninger: Forholdet med utætheder, loft badeværelse, skyldes dels alderen på bygningsdelen, dels manglende vedligeholdelse.

At tagbelægningen er med afskalninger, skyldes taghældningen. Ved lav taghældning bliver teglen mere opfugtet som ved frost sprænger.

2: Råd i afstandslist og lægter. Forholdet skyldes dels taghældningen, hvorved der kommer en del

vand ind ved den lave taghældning, vand presse ind i tagstenssamlingerne. Afstandslist og lægter er udført af ikke imprægneret træ, ikke krav. Når vand kommer ind på undertaget, som er fast, fordeles vandet over hele fladen, og træet opfugtes mere over tid, end ved undertag af banevare, hvor vandet ledes ind på midten af undertaget. Med den konstruktion som taget har, vurderes konstruktionen med ikke imprægneret afstandslist som udløbet efter 35-40 år.

3: Overgang ved tagpaptag og undertag. Årsagen skyldes anmærkningen i TR skade 3. Omfang er hele samlingen i tegltagets længde. Vandtrænger ind i loftet som ses som opfugtning på loftet.

5. Aftale med kunden

Hvad er der aftalt med kunden:

Rapport til skadesbehandler og at han anmelder forholdet til sin husforsikring."

Af mail af 20/5 2025 fra selskabets taksator til selskabets eksterne advokat fremgår bl.a.:

"Hermed mine svar skrevet ind herunder [med kursiv] ved punkterne.

...

I ovennævnte sag er der kommet vedhæftede indlæg fra forsikringstager, der påpeger 4 konkrete punkter, som jeg ikke kan tage stilling til uden nærmere input fra taksator.

Ad 1

Jeg er opmærksom på, at det er forsikringstager, der skal påvise dækningsberettigede forhold, men jeg har behov for at høre lidt nærmere omkring taksators gennemgang, og hvad den omfattede; dvs. om forsikringstager har ret i, at den var begrænset til et område på ca. 10-15 tagsten, herunder hvorledes dette område blev udvalgt – var det efter anvisning fra forsikringstager?

Områderne var valgt især omkring gennemføringer ved skorsten og aftrækshætter, samt der stikprøvevis blev valgt 5-7 steder hvor tagsten blev løftet. I alt drejer det sig om 30-50 sten som er blevet løftet, for at undersøge lægter og afstandslister.

Ad 2

Bemærk, at forsikringstager er af den opfattelse, at anmærkningen i tilstandsrapporten befinder sig i den modsatte ende af huset og ikke har sammenhæng med den skade, der er anmeldt og dokumenteret – er taksator sikker på, at forsikringstager ikke har ret?

Anmærkning nr. 3 i TR befinder sig mod øst, og ikke mod vest ved overgang mellem tegltag og det vandrette tagpaptag. Anmærkning nr. 2 er generel for hele tagpaptaget og omhandler lunger og vandansamlinger.

Ad 3

Hvis forsikringstager har ret i, at hullet ligger i det samme område, hvor vi anerkender dækning, kan det vel overvejes, om vi skal bruge krudt på at diskutere én gang selvrisiko?

Hullet befinder sig ved skorstenen. Der hvor der trænger vand ind indvendigt er længere væk fra skorstenen. Om vand kan løbe vandret på damspærren indvendigt kan ikke afvises.

Skadesbegrænsning

Om det er korrekt, hvad forsikringstager anfører, ved jeg ikke; dvs. at forsikringstager skulle have fået oplyst, at en midlertidig skadesbegrænsning ikke må foretages.

Vides ikke

Jeg mener, at det skal meddeles forsikringstager, at han godt må foretage midlertidig skadesbegrænsning, blot han ikke fjerner beviset og ikke foretager egentlig udbedring uden nærmere afta-

Ankenævnet for Forsikring

23.

103389

le med os, idet I naturligvis kun dækker forhold, som I har anerkendt, og hvor I har godkendt tilbud.

Enig.

Giv mig venligst hurtigst muligt en tilbagemelding, og gerne førstkommande onsdag, den 21. maj, herunder i relation til, om det er nødvendigt at lade taksator foretage ny besigtigelse, før vi kan besvare spørgsmålene fra forsikringstager på faglig korrekt vis."

Af tilbud af 30/5 2025 fra tømrerfirma 1 indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"Tilbuddet er afgivet på grundlag af følgende:

Tilbuddet er regnet ud fra samtale på stedet og tilsendte materiale.

Indgår i tilbud

Arbejde, der udføres ud over aftalen, udføres til en aftalt pris eller på medgået tid og materialer.

...

NAVN	PRIS (EKSKL. MOMS)
Skade	11 100,00
Udskiftning af lægter og afstandslistes i område A og D pga. råd	
Skade pkt. 2	9 800,00
Udskiftning af inddækning/hætter omkring 2 aftræk fra badeværelse.: 2 stk nye taghætter i kobber NB! Flexinddækningens levetid bliver forkortet når det monteres sammen med kobber.	
Udbedring af skade pkt. 3	18 400,00
Udskiftning af skorstens inddækning: Skorsten inddækket med flexinddækning i rød eller grå. Afsluttet med kobber løskant, fræst i murværk i smig med taget. NB! Flexinddækningens levetid bliver forkortet når det monteres sammen med kobber.	
Sum (ekskl. moms):	39 300,00
Moms:	9 825,00
Sum (inkl. moms):	49 125,00

Forudsætninger / Forbehold

Der tages forbehold for ikke synlig forhold og endelig aftale.

Prisen er regnet ud fra alt arbejde udføres i samme arbejdsperiode.

Der ikke indregnet andet i tilbuddet end beskrevet.

Der er ikke indregnet andre håndværker som ikke er beskrevet."

Af notat og tilbud af 30/9 2025 fra klagerens tømmermester indhentet af klageren fremgår bl.a.:

"

Ved besigtigelse af tag i forbindelse med indtrængende vand i underlæggende konstruktioner har ejer partielt fjernet tagsten. Taget er opbygget med krydsfiner på bjælkespær hvorpå der er udlagt tagpap, monteret 19+50 mm. klemplister og 38+56 mm. lægter, herpå der er udlagt rød vingetegl. Konstruktionen står original fra husets byggeår, med synligt nedbrud på krydsfiner, tagpap, klemplister og lægter. Skorstenens inddækning virker slidt og ikke tæt.

Ved en udbedring af tagets skader mener vi at samtlige tagsten skal nedtages, eksisterende klemplister og lægter skal fjernes, tagkrydsfineren partiel repareres, udlægning af nyt tagpap, nye 25+50 mm. trykimpr. klemplister samt 38+76 mm. taglægter. Genoplægning af tagsten. Da tagsten er påmuret på ved gavle og facade skal disse ved begrænsninger afhugges for oplægning af nyt tagpap/klemplister og lægter. Ved genoplægning af tagsten skal der suppleres, da flere sten er revnede og påmurede tagsten ved gavle og langsider efter nedtagning ikke forventes at kunne genbruges. Da eksisterende tagsten er en udgået model kan det ikke garanteres at brugte sten kan findes til supplerende af eksisterende tagsten. Stillads langs facade og gavle er medregnet. Affald bortskaffes. Endelig omfang af skader kan først fastslås når alle tagsten er nedtaget.

En anslået reparationspris for stillads/murer og tømrerarbejde som beskrevet ovenfor.

Kr. 176.735,00 excl. moms.

"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4. Hvad dækker forsikringen?

4.1. Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der ved overtagelsen giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

4.2. Ved skader forstås brud, lækage, deformering, 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. Ved nærliggende risiko for skader forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

...

6. Hvilke forhold dækkes ikke

6.1. Forhold, som er nævnt i tilstandsrapporten eller elinstallationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldstgørende, således at forsikringstager ikke på grundlag af den pågældende rapport har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning.

...

19. Afskrivningstabeller

En erstatning i henhold til ejerskifteforsikringen skal som udgangspunkt beregnes som en nyværdierstatning, medmindre der er tale om en bygningsdel, der er omfattet af nedenstående afskrivningstabeller, jf. punkt 8.1.

Ankenævnet for Forsikring

25.

103389

...

Tabel 1	
Bygningsdel/-materiale	Afskrivningstabel
Tagdækning og inddækning	
- aftrækshætter, inddækninger samt skot- og tagrender (metal)	Tabel F
- aftrækshætter, inddækninger samt tagrender (plast)	Tabel F

...

Tabel F	
Alder indtil:	Erstatning:
18 år	100 pct.
24 år	93 pct.
30 år	78 pct.
36 år	63 pct.
42 år	48 pct.
48 år	37 pct.
54 år	30 pct.
60 år	23 pct.
Mere end 60 år	20 pct. (aftrækshætter, inddækninger samt tagrender (plast) dog 0 pct.)

..

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom – der er fra 1976 – med en ejerskifteforsikringspolice, der trådte i kraft den 14/4 2022. Klageren anmeldte den 9/9 2024 at "der er observeret ødelagt træværk under tagstenene i området omkring skorsten og badeværelse-udluftning. Tagsten ligger ujævn flere steder på tag, som kunne tyde på at træværk flere steder er ødelagt (øget risiko for slagregn). Hvor skrå tag går til fladt tag, ser det ud som om at der kunne trænge vand ind igennem undertag/tagpap. Loft i spisestue og badeværelse ser ud til at have taget skade". Selskabet har den 30/4 2025 anerkendt dækning af lægter og afstandslisters ved de to områder anmærket med A og D samt udskiftning af inddækningerne omkring skorstenen og ventilationshætterne og foretaget afskrivning for så vidt angår de to sidste forhold og opgjort erstatningen på baggrund af indhentet tilbud til 19.450 kr. efter selvrisko. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet tilbudt at dække udbedring af hullet i undertaget ved skorstenen kulan-
cemæssigt med 3.500 kr. Efter en gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at klageren ønsker at selskabet dækker skaden i henhold til det fremlagte tilbud af 30/9 2025 på 176.735 kr. excl. moms.

Klageren har anført, at selskabets erstatningsforslag er utilstrækkeligt og forsimplet. Klageren har påpeget, at selskabets afgørelse tager udgangspunkt i fire områder (A–D), der ikke er identi-

ficeret af selskabet selv, men derimod markeret af klagerens lokale tømrer i forbindelse med en gennemgang foranlediget af klageren. Klageren har anført, at hullet i undertaget ved skorstenen ligger inden for samme område og årsagssammenhæng som den del – område A, som selskabet har anerkendt som dækningsberettiget. Det er teknisk forkert og fagligt forkert at udskille denne del som noget isoleret. Hullet og den omkringliggende råd- og fugtskade bør indgå i én samlet skadevurdering og erstatningsopgørelse. Klageren har anført, at klagerens lokale tømrer ved fysisk gennemgang af taget har vurderet at alle fire undersøgte områder – A, B, C og D – er påvirket af råd, hvilket står i kontrast til selskabets opdeling, hvor kun A og D er anerkendt som dækningsberettigende. Skaden bør vurderes som en samlet helhed og ikke opdeles i A-D og et separat hul. Klageren har anført, at selskabet konsekvent har undladt at forholde sig til skadens reelle omfang – eksempelvis hvor meget vand der trænger ind og hvordan skaden har udviklet sig over tid. Klageren har anført, at selskabet ikke har foretaget en samlet teknisk undersøgelse, og de billeder og vurderinger, de baserer deres sag på, kommer primært fra klagerens egne fotografier, fotografier den lokale tømrer har taget og overfladiske visuelle vurderinger fra tagfladen uden frilæggelse af træværk. Hvad angår placeringen af den anmeldte skade, har klageren anført, at man på plantegninger og oversigtskort over huset tydeligt kan se, hvilken del af taget, der er belagt med tagpap (sort) og hvilken del, der er belagt med tegl (rød). Klageren har påpeget, at den anmeldte skade befinder sig på den vestlige del af tagpaptaget, mens tilstandsrapportens anmærkning henviser til den østlige del. Klageren har påpeget, at sagen nu har stået på i over et år, og at der i mellemtiden har været flere skybrud, hvilket har medført nye følgeskader på indbo og bygning. Klageren har oplyst, at der senest er registreret ødelagte gulvtæpper, skader på træ-gyngestol, mærker på møbler og væsentlige skjolder og misfarvninger på vægge i stuen. Klageren har oplyst, at han tidligere er blevet frarådet midlertidige afhjælpninger. Klageren har anført, at det har sat ham i en meget svær situation. Klageren har oplyst, at han har indhentet en faglig vurdering fra en tømrermester med 50 års erfaring, der har foretaget en fysisk besigtigelse af tagkonstruktionen og vurderet de nødvendige udbedringer. Tømrermesterens vurdering er særligt relevant, da den – i modsætning til selskabets vurderinger – bygger på reel adgang til den beskadigede konstruktion og en afmontering af tagsten for inspektion af de underliggende skader. Vurderingen er dermed langt mere grundig og troværdig

end de tidligere nævnte vurderinger fra selskabet, som baserede sig på en overfladisk gennemgang af alle billeder. Klageren har anført, at klagerens tømrermesters tekniske vurdering blandt andet dokumenterer udbredt råd og nedbrud i klemplister, lægter og tagpap i flere områder, revner og dårlige samlinger i overgangen mellem det skrå tegltag og det flade tagpaptag – netop det område, hvor der er konstateret mest vandindtrængen. Han har ligeledes vurderet, at skadernes karakter kræver fuld afmontering af taget, da skadernes fulde omfang ikke kan fastslås, før hele tagfladen er afdækket, at det nuværende tag er opbygget med krydsfiner over bjælkespær og fremstår som den originale konstruktion og at de eksisterende tagsten ikke kan forventes genbrugt, da de er opmurede og revnede flere steder. Klageren har anført, at den samlede pris for en sådan udbedring ifølge tømrermesteren er anslået til 176.735 kr. ekskl. moms og således et beløb, der afviger markant fra selskabets tidligere erstatningsopgørelse. Klageren har anført, at den tekniske vurdering fra tømrermesteren er det første reelle faglige indspark, der bygger på faktisk fysisk inspektion – og den bør tillægges betydelig vægt. Klageren har anført, at vurderingen understøtter klagerens påstand om, at skaden er væsentlig, omfattende og ikke korrekt håndteret af selskabet.

Selskabet har afvist at dække yderligere med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret yderligere dækningsberettigende forhold ud over dem, selskabet har anerkendt. Selskabet har anført, at der ved udarbejdelse af taksatorrapporten er foretaget en tilstrækkelig besigtigelse. Selskabet har henvist til, at selskabets taksator har oplyst, at han ikke blot har set på 10-15 tagsten, som klageren anfører, men derimod har set 30-50 tagsten, ligesom selskabets taksator naturligvis har fokuseret på det, der var klagen, herunder set på forholdet vedrørende gennemføringer ved skorsten og aftrækshætter. Hvad angår de forhold, der er markeret med B og C på tagbelægningen, har der ikke kunnet konstateres råd eller andre nedbrydningsskader, udover hvad der må antages at være forventeligt for en ældre tagkonstruktion med ikke-imprægneret træ, idet det bemærkes, at tagkonstruktionen som oplyst i tilstandsrapporten er fra 1976. Hvad angår at klageren har anført, at det er fejlagtigt, når selskabet afviser at dække skaden over spisestuen med henvisning til et anmærket tagpaptag nævnt i tilstandsrapporten, og at den pågældende skade ikke vedrører dette område, har selskabet henvist til, at det fremgår af tak-

satorrapporten, at selskabets taksator ved sin besigtigelse har registreret, at hvor tagpappen lodret går ned til den skrå flade, er der flere steder, hvor der er utætheder i overgangen og underliggende træværk. Forholdet er retningsgivende mod øst og selskabets taksator har i taksatorrapporten netop vist fotografier af tagbelægningen det pågældende sted og stuen. Selskabet har anført, at "i tilstandsrapporten ud for position 3 med den mest kritiske skadeskarakter 'rødt hus' er anmærket, at tagpap har revner langs kanter mod øst, og at der er nærliggende risiko for skader grundet alder og nedslidning", at "som det ses af svaret fra taksator ... i sagens bilag F, fastholder taksator, at anmærkningen vedrørende position 3 vedrører øst og ikke vest ved overgang mellem tegltag og det vandrette tagpaptag, medens anmærkningen i tilstandsrapporten i tilstandsrapporten position 2 er generelt for hele tagpaptaget og omhandler lunger og vandsamling", og at klageren "har først konstateret vandindtrængning i august 2024, og dermed ca. 2 år efter at have overtaget ejendommen. Henset hertil og henset til anmærkningerne i tilstandsrapporten fastholdes det, at der ikke er dækning". Hvad angår hul i undertaget ved skorstenen har selskabet anført, at selskabets taksator har oplyst, at hullet befinder sig ved skorstenen, og at der hvor der er konstateret vandindtrængning er længere væk fra skorstenen. Selskabet har anført, at klageren ikke har påvist dækningsberettigende forhold, men at selskabet er indstillet på pr. kulance at dække udbedring af hullet med et beløb op til 3.500 kr. inkl. moms. Hvad angår, at klageren har anført, at han telefonisk har fået oplyst af selskabet, at han ikke må foretage nogen form for midlertidig skadebegrænsning, da det kan påvirke dækningen, har selskabet oplyst, at selskabet hverken kan be- eller afkræfte det, men kan oplyse, at selskabet generelt vejleder forsikringstagere om at foretage nødvendig og relevant skadebegrænsning. Selskabet har oplyst i sit indlæg af 27/5 2025 til nævnet, at nu hvor selskabet har anerkendt de dækningsberettigende forhold, så har klageren mulighed for at foretage udbedring. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt konkret dokumentation for, at den taksering, som selskabet har foretaget i overensstemmelse med tilbuddet fra [tømrerfirma 1], ikke skulle være korrekt. Selskabet har anført, at udtalelsen af 30/9 2025 fra klagerens tømrermester ikke tilnærmelsesvis sandsynliggør, at de vurderinger, som selskabet har lagt til grund i sagen, skulle være ukorrekte. Selskabet har anført, at klagerens tømrermester blot bemærker i helt generelle

vendinger at have konstateret synligt nedbrud på krydsfiner, tagpap, klemplister og lægter uden at specificere nærmere, hvor det er konstateret, omfang mv.

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den af selskabet opgjorte erstatning hvad angår taget er utilstrækkelig til at erstatte skaderne efter forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet på baggrund af besigtigelse af forholdet har anerkendt dækning af råd og nedbrud i taglægter og afstandslister omkring og under område A og D samt en udskiftning af inddækningerne omkring skorstenen og ventilationshætterne ved badet og herefter har opgjort erstatningen til 19.450 kr. efter afskrivning på baggrund af indhentet tilbud af 30/5 2025.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet – hvad angår hullet i undertaget ved skorstenen – har tilbudt klageren en kulancemæssig erstatning på 3.500 kr.

Nævnet har videre lagt vægt på de fremlagte fotografier, indholdet af den fremlagte mail fra klagerens lokale tømrer og det fremlagte notat og tilbud fra klagerens tømrermester, der efter nævnets vurdering ikke godtgør dækningsberettigende forhold ved taget udover, hvad selskabet har anerkendt at dække.

Hvad angår skaden over spisestuen har nævnet lagt vægt på, at selskabets taksator er blevet foreholdt klagerens oplysninger om, at skaden ikke vedrører det område, der er anmærket i tilstandsrapporten og er blevet spurgt, om "forsikringstager er af den opfattelse, at anmærkningen i tilstandsrapporten befinder sig i den modsatte ende af huset og ikke har sammenhæng

Ankenævnet for Forsikring

30.

103389

med den skade, der er anmeldt og dokumenteret – er taksator sikker på, at forsikringstager ikke har ret?", hvortil selskabets taksator i mail af 20/5 2025 har oplyst, at "anmærkning nr. 3 i TR befinder sig mod øst, og ikke mod vest ved overgang mellem tegltag og det vandrette tagpap-tag. Anmærkning nr. 2 er generel for hele tagpaptaget og omhandler lunke og vandansamlinger". Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke heroverfor ved sagkyndig erklæring eller lignende har godtgjort, at skadens placering som oplyst af klageren er placeret i modsatte ende af huset, end hvad der er anmærket i tilstandsrapporten.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabets vurdering bygger på utilstrækkelig undersøgelse af skadeforholdene, og at klageren har oplyst, at han telefonisk er blevet oplyst, at han ikke må foretage nogen form for midlertidig skadebegrænsning, da det kan påvirke dækningen – kan på det foreliggende grundlag ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Peter Thønnings