

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. december 2025 blev i sag nr. 103446:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har entrepriserforsikring. Hun har i klageskema af 21/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kontakter Tryg for at tegne entrepriserforsikring ifm om- og tilbygning til vores hus. Arbejderne indebærer indgreb i bærende konstruktioner og gravning tæt på eksisterende fundament.

Tryg beder os indhente geoteknisk undersøgelse og statisk beregning før forsikring kan tegnes. Tryg fremsender delvist udfyldt oplysningsskema til os, hvoraf dette krav fremgår.

Da vi har fået udarbejdet dette og vender tilbage til Tryg for tegning af forsikring, får vi af en anden tryg-medarbejder at vide, at vi i første omgang har fået forkerte oplysninger. Tryg har derfor alligevel ikke brug for hverken geoteknisk undersøgelse, statisk beregning og oplysningsskema for at tegne forsikringen. Vi har således brugt 10.850,- på en undersøgelse foranlediget af Tryg, som de derefter ikke ønsker at gøre brug af alligevel.

Vi har derfor bedt Tryg refundere undersøgelsen, men dette afviser de.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker, at Tryg refunderer vores udgift til geoteknisk undersøgelse på 10.850,- da vi udelukkende fik udført undersøgelsen på grund af Trygs forlangende.

...

Historik over forløb

2022.10.25

Jeg kontakter Tryg pr. telefon, da vi ønsker at tegne en entrepriserforsikring i forbindelse med om- og tilbygning til vores parcelhus.

Tryg-medarbejderen spørger ind til, hvilke arbejder der skal udføres. Jeg får at vide, at når der skal foretages indgreb i bærende konstruktioner og udføres gravearbejder i nærheden af eksisterende fundamenter, skal der foreligge en statisk beregning og en geoteknisk undersøgelse, før forsikringen kan tegnes.

Efter samtalen fremsender medarbejderen et delvist udfyldt oplysningsskema (se bilag 1), hvor vi skal udfylde resten. Heraf fremgår det tydeligt, at der skal foreligge en geoteknisk undersøgelse og statisk beregning, før forsikringen tegnes.

...

November 2022

Den statiske beregning var allerede igangsat før kontakt med Tryg. Vi iværksætter nu også en geoteknisk undersøgelse, da vi forstår at det er et krav fra Tryg. Vi havde ikke regnet med, at dette var nødvendigt, da vi ved, at der er fast moræner i området, og da huset er funderet dybt pga. kælder.

Se bilagt undersøgelsesrapport samt kopi af faktura. Som det fremgår, koster undersøgelsen 10.850,- inklusiv moms.

...

December 2022

Da der nu foreligger både geoteknisk rapport og statisk beregning, går vi i gang med at udfylde det tilsendte oplysningsskema, så forsikringen kan tegnes. Da vi ikke forstår, hvordan punkterne 'vælg dækningsomfang og summer' skal udfyldes, ringer jeg igen til Tryg. Denne gang får jeg fat i en anden medarbejder, som undrer sig over, hvad det er for et skema, jeg har. Da han tjekker, hvad vi har fået tilsendt, finder han ud af, at det er et helt forkert skema. Han oplyser samtidigt, at Tryg ikke har behov for hverken statisk beregning eller geoteknisk undersøgelse for at tegne forsikringen. Vi har således fået dette udført uden at det overhovedet var nødvendigt. Efter samtalen sender medarbejderen os et tilbud på entrepriseforsikring, som vi vælger at takke ja til. Vi behøver således slet ikke at udfylde noget skema.

...

Forår/sommer 2023

Vi er stærkt utilfredse med, at Tryg har bedt os få udarbejdet en geoteknisk undersøgelse, som de efterfølgende siger slet ikke er nødvendig. (den statiske beregning var nødvendig af andre årsager) Det har medført os en unødvendig udgift på 10.850,-. Vi mener, at Tryg bør afholde denne udgift og skriver derfor en klage via mit.tryg. (jeg kan ikke finde kopi af denne, da man tilsyneladende ikke har adgang til 'sendt post' på mit.tryg).

Vi får desværre ikke noget svar, og jeg ringer derfor flere gange til Tryg for at rykke. Jeg taler her med den medarbejder ([navn]), som sendte os det rigtige forsikringstilbud. Han forsøger at følge op (se vedlagt besked), men der kommer stadig ikke noget svar.

...

Efterår 2023

Jeg forsøger flere gange at rykke for svar pr. telefon, men det lykkes aldrig at få kontakt til nogen, der kan tage stilling til problemet. Vores byggeri tager alle vores kræfter, og tiden går derfor, selv om vi fortsat ikke er tilfredse med behandlingen.

2024.09.16

Via søgning på Trygs hjemmeside bliver jeg opmærksom på, at Tryg har en kvalitetsafdeling, som man kan rette henvendelse til ved klager. Som de skriver på hjemmesiden, vil de se på sagen 'med nye øjne'. Jeg skriver derfor en klage rettet til kvalitetsafdelingen.

...

2024.10.22

Vi modtager svar fra Tryg kvalitet. Heraf fremgår det, at Tryg angiveligt skulle have svaret os for længst. Vi har desværre ikke modtaget dette svar, og er heller ikke blevet oplyst om det, når vi har kontaktet Tryg i den mellemliggende periode.

Indholdet i svaret er vi meget uforstående over for. Tryg påstår, at de aldrig har bedt om den geotekniske undersøgelse og statiske beregning, og at dette krav ikke fremgår af det materiale, vi har fået fremsendt. Men det er faktisk forkert, idet der i skemaet udtrykkeligt står, at hvis der graves i nærheden af eksisterende bygninger, skal der indsendes geoteknisk rapport og hvis der foretages indgreb i bærende konstruktioner skal der indsendes en beregning.

Vi mener således, at der er tydeligt bevis for, at Tryg har bedt om dette.

...

2024.10.23

Vi skriver igen til Tryg for at give dem mulighed for at forholde sig til de faktuelle fejl i det første svar. Vi hører aldrig noget svar på dette."

I brev af 24/6 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klageren har i sine bemærkninger til nævnet henvist til, at klageren i forbindelse med tegne af entreprisforsikring af selskabet skulle have været bedt om, at indhente en geoteknisk undersøgelse og beregning, før at forsikringen kunne tegnes. Klageren vil på dette grundlag gerne have deres udgifter til indhentelse af denne undersøgelse refunderet.

Selskabet henviser til, at der i sagens samlede materiale ikke foreligger oplysninger eller dokument for, at indhentelse af en sådan geoteknisk undersøgelse var nødvendig. Selskabet har i deres afgørelse af 18. januar 2023 også henvist til, at der ej heller mundtligt er dokumentation for, at klageren er blevet bedt om, at indhente en sådan undersøgelse.

Selskabet henviser hertil oplysninger om entreprisen og tilbud på entreprisforsikring dateret 20. december 2022. Oplysninger om entreprisen er vedlagt som **bilag A**. Tilbud på entreprisforsikring er vedlagt som **bilag B**.

Sagsfremstilling

Klageren kontaktede den 25. oktober måned 2022 selskabet for at tegne en entreprisforsikring. Ifølge Oplysninger om entreprisforsikringen, så følger det, at der var tale om en om-tilbygning, og hvor køkkenet skulle udvides med 18 kvm samt orangeri op 25 kvm. Kælder isoleres.

I mail af 20. december 2020 sendte selskabet et tilbud på entreprisforsikring. I tilbuddet fremgik det på side 2, at der ikke skulle udføres:

- Midlertidig grundvandssænkning
- Ramning og nedvibrering af pæle og spuns samt indvibrering/bankning af plader til fugtspærring
- Optrækning og opvibrering af pæle og spuns

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

103446

- Undermuring og understøbning

Klageren havde i mail af samme dato henvist til følgende:

'I entreprisebeskrivelsen skriver du 'nyt køkken, orange og omfangsdræn'. Det er en ret kortfattet beskrivelse og måske ikke helt dækkende. Det vil jeg lige præcisere, at vi udfører en egentlig tilbygning på 18 m2, hvori det nye køkken placeres. I forbindelse med tilbygning nedrives en eksisterende, bærende væg. Herunder udfører vi nyt orange, udvendig kælderisolering og omfangsdræn, samt diverse kloak-belægningsarbejder'

Oplysninger fra klageren kan ses i **bilag C**.

Klageren accepterede efterfølgende det fremsendte bilag. Dette følger af **bilag D**.

Den 5. januar 2023 modtog selskabet klageansvarlig afdeling en mail fra IDA forsikring. IDA forsikring bad den klageansvarlig afdeling besvare klagerens klage.

I klagerens oplysninger til IDA forsikring oplyste klageren, at klageren den 25. oktober 2022 kontaktede selskabet for, at få et tilbud på entrepriseforsikring. Klageren henviste, at der telefonisk den 25. oktober 2022 skulle have været oplyst til klageren, at der både skulle laves en geoteknisk undersøgelse samt statisk beregning før, at der kunne udarbejdes et tilbud. Klageren følte her meget vildledt, da de senere viste sig, at den gentekniske rapport ikke var nødvendig at indhente.

Bilagene fra IDA forsikring og klagerens klage kan ses i **bilagene E og F**.

Selskabet klageansvarlig afdeling sendte den 18. januar 2023 en mail til klageren. Selskabet oplyste, at telefonsamtalen den 25. oktober 2022 var lyttet til. I samtalen blev der ikke nævnt omfangsdræne eller nedrivning af væg. Det fremgik ej heller af den samtale, at der blev krævet en geoteknisk undersøgelse eller statisk beregning. Klageren havde således ikke først bevis for, at disse oplysninger skulle indhentes.

En kopi af selskabets mail kan ses i **bilag H**.

Den 16. september 2024 skrev klageren til selskabets klageansvarlige afdeling. Klageren henviste også i denne mail til, at klageren af selskabet skulle være blevet oplyst, at der skulle indhentes en geoteknisk undersøgelse. Klageren oplyste i mail hertil også til, at klageren ikke selv regnede med, at det var nødvendigt, da klageren viste, at de levede i et område med stiv moræneler. Klageren henviste også til, at der i sommeren 2023 blev sent en skriftlig klage, men at klageren ikke fik noget svar på denne klage fra selskabets salgsafdeling. Klageren bad derfor den klageansvarlig om, at vurdere sagen.

Klagerens mail af 16. september 2024 kan ses i **bilag G**.

Selskabet klageansvarlige afdeling skrev den 22. oktober 2024, at selskabet den 18. januar 2023 havde besvaret klagerens henvendelse. Klageren modtog herved en kopi af det tidligere fremsendte afslag. Selskabet mail kan ses i bilag H.

Klageren besvarede den 23. oktober 2024 selskabets mail og henviste til, at den oplyste mail kan være gået i spamfilter. Klageren bad herom en kopi af de 2 samtaler fra 2022, og oplyste herefter, at klageren vil gå videre med sagen til nævnet. Klagerens mail kan ses i **klagerens bilag 8**.

Klageren valgte herefter, at sende sagen til vurdering hos Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har i sin argumentation henvist til, at klageren af selskabet telefonisk den 25. oktober 2022 var blevet forpligtet til, at indhente en geoteknisk rapport. Klageren henviste også til, at selskabet af en anden rådgiver i december måned 2022 skulle være blevet oplyst, at dette ikke var nødvendigt. Klageren har derfor bedt om kopi af telefonsamtaler.

Selskabet har henvist til, at klageren ikke de fremsendte bilag og oplysninger har fremsendt dokumentation for, at byggeriet og derved entreprisen har krævet en sådan geoteknisk undersøgelse. I dette er også medgået, at klageren selv har vurderet, at dette var nødvendigt, at de levede i et område med stiv moræneler.

Selskabet har lagt vægt på, at der i oplysningsskemaet i forhold til entreprisen er henvist til meget specifikke tilfælde, hvis og såfremt at der skal indhente en geoteknisk undersøgelse. I klagerens oplysninger i oplysningsskemaet og i klagerens senere mail af 19. december 2022 fremgår det meget tydeligt, at entreprisen på ingen måde vedrører forhold, som vil kræve en sådan undersøgelse.

Klageren har henvist til indholdet af de 2 telefonsamtaler, som klageren havde med selskabet i oktober og december 2022. Det er hertil klageren vurdering, at klagerne i oktober måned blev forpligtet til, at indhente den geotekniske undersøgelse.

Selskabets klageansvarlig afdeling modtog en kopi af telefonsamtalen fra oktober måned 2022. Det fremgik her tydeligt, at der ikke var samtaler om forhold, som ville kræve en sådan undersøgelse, og derved ej heller blev krævet, at der indhentes en sådan. Selskabet klageansvarlig afdelingen sendte på dette grundlag deres afslag til klageren den 18. januar 2023.

Det følger af selskabets persondatapolitik, at selskabet som udgangspunkt opbevarer lydoptagelser i 1 år til dokumentationsformål. Dette følger af **bilag H**.

I den konkrete sag har de 2 samtaler fundet sted i oktober og december måned 2022. Samtalerne har derfor alene været tilgængelig indtil oktober måned 2022 og december måned 2022. Selskabets klageansvarlig afdeling var i besiddelse af telefonsamtale. Det fremgår dog meget tydeligt af sagen, at klageren først den 16. september 2024 igen bad den klageansvarlig afdeling om, at se på sagen.

Selskabet har derfor i den konkrete sag ikke haft nogen forpligtelse til at gemme samtalen længe end det oplyste 1 år. De af klageren ønskede samtaler er derfor ikke længere tilgængelige.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige regler og gældende praksis hos Ankenævnet for forsikring, at det er kravstiller, som har bevisbyrden for kravets eksistens og størrelse. Dette betyder i den konkrete sag, at det er klageren, som har bevisbyrden for, at selskabet i der er begået fejl eller forsømmelse, og dette er årsagen til klagerens indhentelse af den geotekniske rapport og derved klagerens udgifter hertil.

Klageren har ikke i sagens samlede bilag fremlagt hverken mundtlig eller skriftlig dokumentation for, at der er begået sådanne fejl og forsømmelse fra selskabet, og derved ej heller, at det var sel-

skabet, som krævede, at klageren skulle indhente den geoteknisk rapport. Behovet for rapporten beror derfor ene og alene på klagerens egne forhold.

Klageren er derfor ikke berettiget til, at få dækket sin omkostninger."

Klageren har den 8/7 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi er meget uenige i Trygs udlægning af sagen. Tryg forholder sig udelukkende til en telefonsamtale, men undgår helt at se på det oplysningsskema, som vi fik fremsendt umiddelbart efter samme telefonsamtale, og som vi blev bedt om at udfylde, før vi kunne få et tilbud. Se Bilag 1. Af side 2 fremgår forskellige afkrydsningsmuligheder, og det ses heraf, at Tryg beder os indsende geoteknisk undersøgelse, når der graves i nærheden af eksisterende bygninger. Vi har således skriftlig dokumentation for, at Tryg har bedt os om at indhente denne undersøgelse.

Mht telefonsamtalen har vi tidligere bedt Tryg om at udlevere denne, men det har vi ikke fået nogen respons på, Uanset hvad der blev sagt til denne samtale, ændrer det dog ikke på, at Tryg via oplysningsskema har bedt os indhente den geotekniske undersøgelse.

Da vi havde fået udført den geotekniske undersøgelse og vendte tilbage for at tegne forsikringen, talte vi med en anden Tryg-medarbejder, som beklagede meget, at vi havde fået fremsendt et forkert skema."

Selskabet har den 6/8 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet bemærker hertil, at selskabet i deres nævnbesvarelse har taget stilling til og beskrevet omstændighederne i forhold til de af klageren oplyste telefonsamtaler. Hertil at de ikke længere er tilgængelige. Selskabet har på baggrund af klagerens bemærkninger gennemgået sagen igen, og henvist til klagerens bilag 1. Selskabet fastholder på dette grundlag, at der ikke i sagens samlede oplysninger, og derved ej heller i klagerens fremsendte bilag og bemærkninger foreligger dokumentation for, at selskabet har bedt klageren indhente en sådan undersøgelse."

I besked af 26/8 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi er fuldstændig uforstående over for, at selskabet fastholder, at de ikke har bedt os få udarbejdet en geoteknisk undersøgelse.

Det fremgår helt entydigt af det skema, som Tryg fremsendte til os efter første samtale, at hvis der skal foretages udgravning i nærheden af eksisterende fundamenter, skal der foreligge en geoteknisk undersøgelse. Se bilag 1. Det gjorde medarbejderen os i øvrigt også opmærksom på i den telefonsamtale, som Tryg desværre meget belejligt for dem selv har slettet."

Hertil har selskabet i besked af 18/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet gør opmærksom på, at der alene i bilag 1 er henvist til, at der i visse tilfælde vil være behov for en sådan undersøgelse. Klageren har ikke i sine bilag eller bilag fremlagt dokumentation, at der i klagerens tilfælde var behov herfor, og særlig ej heller, at selskabet på noget tidspunkt anmodet klageren herom."

Klageren har den 21/9 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Da jeg kontaktede Tryg første gang 2022.10.25 redegjorde jeg over for medarbejderen for, at arbejderne medførte tilbygning og orangeri med indgreb i bærende konstruktioner samt omfangsdræn og udvendig efterisolering af eksisterende kælder. Denne samtale har Tryg desværre slettet.

Medarbejderen informerede mig om, at der med de nævnte arbejder skulle foreligge geoteknisk undersøgelse og statiske beregninger, før forsikringen kunne tegnes. I det skema, som medarbejderen sendte umiddelbart efter samtalen, har han lidt kortfattet refereret arbejderne som 'Tilbygning hvor køkken udvides med 18 m2 samt orangeri på 25 m2. Kælder isoleres.' Ordet omfangsdræn fremgår ikke selv om det blev nævnt i telefonen, men det fremgår af det endelige tilbud jf. bilag 4.

Da man nødvendigvis må grave langs eksisterende fundamenter både når man udfører omfangsdræn, udvendig kælderisolering og den planlagte tilbygning, kan jeg ikke andet end at svare 'Ja' i skemaet ved punktet 'udgravning i nærheden af eksisterende bygninger/konstruktioner'. Derfor er skemaet i sig selv dokumentation for, at Tryg har bedt os iværksætte en geoteknisk undersøgelse.

Jf. skemaet beder Tryg os for den sags skyld også om at udføre en statisk beregning, da vi også er nødt til at svare 'ja' til punktet 'indgreb i bærende konstruktioner'. Dette viste sig også senere at være unødvendigt. Vi har dog ikke gjort krav over for Tryg for udgifter til dette, da det i øvrigt var et myndighedskrav, hvorfor beregningen alligevel skulle udføres.

For god ordens skyld skal jeg gentage, at Tryg senere meddelte og beklagede, at de havde sendt et forkert skema. Men da havde vi allerede fået udført undersøgelsen – på Trygs foranledning."

Selskabet har i besked af 10/10 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet henviser til selskabets bilag G. Det fremgår af klagerens klage til den klageansvarlige afdeling, at klageren var opmærksom på, at en sådan undersøgelse ikke var nødvendigt, men at en medarbejder hos selskabet telefonisk skulle have henvist til, at dette var nødvendigt. Der er ikke i sagen tilgængelige materiale dokumentation for, at selskabet havde påkrævet denne undersøgelse. Denne telefonsamtale er som tidligere oplyst ikke tilgængelig."

I mail af 26/10 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Tryg bliver ved med at referere til en telefonsamtale, som de meget belejligen for dem selv har slettet. I denne samtale oplyste tryg-medarbejderen, at Tryg stillede krav om at der blev foretaget en geoteknisk undersøgelse. Men som vi også mange gange før har nævnt, fremgår dette krav også af det skema, vi fik fremsendt umiddelbart efter samtalen. Vi har som sagt ikke mere at tilføje, ud over at vi finder det dybt beskæmmende, at et stort selskab som Tryg ikke er i stand til at indrømme en åbenlys fejl og refundere os de ca. 10.000, som den alligevel-ikke-nødvendige undersøgelse kostede."

Ankenævnet for Forsikring

9.

103446

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af oplysningsskema til entrepriseforsikring fremgår bl.a.:

"

Oplysninger om byggearbejdet

Byggeadresse [REDACTED]		Postnr. [REDACTED]	By [REDACTED]
Byggeperiode startdato 28.10.2022	Byggeperiode slutdato	☐ Nybygning ☒ Om- eller tilbygning	
Hvis tilbygning: Ønskes bygningsforsikringen i Tryg udvidet med Brand og Storm for tilbygningen? ☒ Ja ☐ Nej			

Entreprisebeskrivelse

Tilbygning hvor køkken udvides med 18 kvm samt orangeri på 25 kvm. Kælder isoleres

...

Det er en betingelse for forsikringsdækning på Entrepriseforsikringen, at alt arbejde vedrørende pilotering, ramning, spunsning, grundvandssænkning, udgravning, understøbning og undermuring, indgreb i bærende konstruktioner samt indgreb i fredede ejendomme er meddelt til og godkendt skriftligt af os.

Kryds af, hvis der skal foretages følgende:

Pilotering, ramning eller spunsning ☐ Nej ☐ Ja - Hvis ja, skal du indsende pæleplan, ramningsplan, planskitse og geoteknisk rapport
Grundvandssænkning ☐ Nej ☐ Ja - Hvis ja, skal du indsende geoteknisk rapport
Udgravning i nærheden af eksisterende bygninger/konstruktioner ☐ Nej ☐ Ja - Hvis ja, skal du indsende geoteknisk rapport og plan over udgravningen
Understøbning og undermuring ☐ Nej ☐ Ja - Hvis ja, skal du indsende geoteknisk rapport og plan over udgravningen, herunder udregninger
Indgreb i bærende konstruktioner ☐ Nej ☐ Ja - Hvis ja, skal du indsende beregning og beskrivelse
Nedrivnings-, rydnings- eller sprængningsarbejde ☐ Nej ☐ Ja - Hvis ja, skal du indsende arbejdsbeskrivelse
Er der tale om en fredet ejendom? ☐ Nej ☐ Ja

I skal udfylde skemaet og sende det til kundecenter.erhverv@tryg.dk.

Er der tale om en mæglerbetjent kunde, skal I sende det udfyldte skema til maegler.erhverv@tryg.dk.

"

Af geoteknisk rapport af 16/11 2022 rekvireret af klageren fremgår bl.a.:

"Geoteknik rapport

Parameterundersøgelse

...

1. INDLEDNING

Parameterundersøgelse for fundering af tilbygninger uden kældre til eksisterende villa med kælder samt opførelse af omfangsdræn og isolering af den eksisterende kælder.

Kældergulv i eksisterende bygning er opført ca. 1,50 m under terræn.

... er ikke bekendt med det konkrete kotesatte projekt.

2. OPSUMMERING

Tilbygningerne kan opføres med en direkte fundering, hvor fundamenterne optrappes med trin på maksimalt 60 x 60 cm fra kælderfundamenterne.

Udgravningerne kan udføres uden væsentlige gener fra grundvandet, hvor eventuelt tilløbende vand i udgravningerne kan fjernes med lensepumpe.

Gulve på jord kan udføres som terrændæk efter afrømning af muld og overjord, men langs den eksisterende kælder udføres gulve formentlig mest økonomisk som selvbærende jernbetondæk, pga. opfyld omkring det gamle kælderudgravningsanlæg.

Kælderen kan tørholdes med et traditionelt drænsystem, bestående af tæppedræn der føres til omfangsdræn via stikdræn.

Der må ikke udgraves under eksisterende funderingsniveau. Det anbefales at der udføres prøvegravninger til fundamentsunderkant, for at verificere, at drænet kan udlægges under kældergulvsniveau uden at undergrave fundamenterne.

3. FORMÅL

Denne geotekniske undersøgelse danner grundlag for en geoteknisk projekteringsrapport.

Formål for nærværende rapport er hermed at:

- Beskrive og vurdere topologi, geologi
- Anbefale funderingsniveau, afrømningsniveau for gulve og funderingsmetode.
- Anbefale parametre som kan anvendes som dimensioneringsgrundlag for det aktuelle byggeri.
- Vejlede vedr. den permanente og midlertidige tørholdelse.
- Anbefale parametre som kan anvendes som dimensioneringsgrundlag for midlertidige byggegruber.
- Nedsivningsevne for jorden i området."

Af faktura af 22/11 2022 fra geoteknikfirma fremgår bl.a.:

"

Honorar for geoteknisk undersøgelse foretaget på ovennævnte areal iht. tilbud dateret den 8. november: 8.700 kroner.

Opbrud/retablering af flise for B1: 380 kroner.

MOMS 25%

TOTAL-BELØB

"

kr.	8.680,00
kr.	2.170,00
kr.	10.850,00

Ankenævnet for Forsikring

11.

103446

Af tilbud på kombineret entrepriseforsikring af 8/12 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Entreprisebeskrivelse Nyt køkken, orangeri og omfangsdræn"

I mail af 19/12 2022 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Tak for tilbuddet på entrepriseforsikring. Det vil jeg hermed gerne acceptere.

...

I entreprisebeskrivelsen skriver du 'nyt køkken, orangeri og omfangsdræn'. Det er en ret kortfattet beskrivelse og måske ikke helt dækkende. Derfor vil jeg lige præcisere, at vi udfører en egentlig tilbygning på 18 m², hvori det nye køkken placeres. I forbindelse med tilbygning nedrives en eksisterende, bærende væg. Herudover udfører vi nyt orangeri, udvendig kælderisolering og omfangsdræn, samt diverse kloak- og belægningsarbejder."

Af tilbud på kombineret entrepriseforsikring af 20/12 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Entreprisebeskrivelse Nyt køkken, orangeri og omfangsdræn, tilbygning på 18m²
Kælderisolering, kloak og belægningsarbejde"

...

Særlige betingelser

I grundlaget for forsikringen indgår, at der ikke skal udføres:

- midlertidig grundvandssænkning
- ramning og nedvibrering af pæle og spuns samt indvibrering/bankning af plader til fugtspærring
- optrækning og opvibrering af pæle og spuns
- undermuring og understøbning

Hvis sådanne arbejder bliver aktuelle, skal sikrede straks skriftligt meddele dette til Tryg Forsikring, således at man kan træffe bestemmelse om, hvorvidt og på hvilke betingelser forsikringen kan fortsætte.

...

Det er en betingelse for forsikringsdækningen

- at indgriben i bærende konstruktioner, skal foretages i henhold til gældende DS/EN normer
- at der i forbindelse med indgriben i bærende/stabiliserende konstruktioner træffes de nødvendige foranstaltninger, såsom afstivning af de berørte konstruktioner, for at sikre at de stabilitetsmæssige forhold ved bygningen ikke svækkes.
- at midlertidig understøtning af bærende konstruktioner kan påvises at være udført statisk korrekt. Disse midlertidige afstivninger må ikke fjernes, før alle samlinger er etableret og har opnået fornøden styrke.
- at åbne tagflader/kviste uden for arbejdstiden afdækkes med presenninger, der fastgøres forsvarligt langs alle frie sider. Forsikringen dækker kun skader som følge af vandindtrængen, såfremt disse er anmeldt uden unødigt ophold efter et regnskyl.

Udgravning i nærheden af eksisterende fundamenter

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

103446

Det er en forudsætning for forsikringen, at udgravning udføres sektionsvis med forsigtighed, jf. SBi-anvisning 231 og under hensyntagen til de eksisterende fundamenteres bæreevne og deformationsforhold.

NB. Der må ikke graves dybere end underkanten af de tilstødende fundamenter"

Klageren har i mail af 16/9 2024 til selskabets klageafdeling bl.a. anført:

"Jeg henvender mig til jer, fordi jeg har oplevet et forløb, som jeg finder meget utilfredsstillende. Jeg har klaget flere gange til den afdeling, jeg var i kontakt med, men det lykkedes aldrig at få noget svar.

I oktober 2022 henvendte jeg mig pr. telefon til jer, fordi vi skulle i gang med en tilbygning til vores hus. Vi ønskede derfor at tegne en entrepriseforsikring. Ombygningen gik ud på, at vi udførte omfangsdrænen omkring den eksisterende kælder. Herefter udførte vi en tilbygning på 18 m2 og et orangeri på 25 m2. Som følge af dette skulle der dels udgraves langs eksisterende fundamenter og dels foretages nedrivning af bærende vægge.

Jeg talte med en medarbejder hos jer, som fremsendte mig vedlagte ansøgningsskema. Heraf fremgår det, at vi før forsikringen kunne tegnes, skulle fremsende en geoteknisk undersøgelse og en statisk beregning. Dette gjorde medarbejderen mig også opmærksom på i telefonen. Vi var allerede i gang med at få udført den statiske beregning, så denne fik vi færdiggjort. Derudover iværksatte vi en geoteknisk undersøgelse. Det havde vi ellers ikke regnet med var nødvendigt, da vi ved, at vi er i et område med stiv moræneler. Det ville derfor være tilstrækkeligt med en geoteknisk inspektion af udgravningen, hvilket ville være betydeligt billigere at få udført.

Da vi havde indhentet materialet og skulle udfylde ansøgningsskemaet, var jeg i tvivl om, hvordan jeg skulle sætte krydserne omkring dækningssummer. Jeg ringede derfor til jer igen og talte denne gang med en anden medarbejder, som sagde, at det var det forkerte ansøgningsskema, jeg havde fået tilsendt. Det viste sig nu, at det slet ikke var nødvendigt med nogen form for dokumentation, da I hverken skulle bruge statisk beregning eller geoteknisk undersøgelse.

I løbet af sommeren 2023 klagede jeg skriftligt til jer over forløbet, da jeg fandt det under al kritik, at I bad mig iværksætte en dyr geoteknisk undersøgelse, som det efterfølgende viste sig, at I slet ikke ønskede alligevel. Undersøgelsen kostede 10.850,- og det kunne vi have sparet, hvis I ikke havde bedt os udføre den. Se vedlagte faktura."

I mail af 22/10 2024 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vi skriver til dig efter, at vi korrekt tilbage i 2023 modtog din klage fra IDA forsikring. Dette skete den 5. januar 2023. Du har i 2024 klaget over, at vi ikke i Kvalitet er besvaret din henvendelse. Vi kan dog oplyse, at der den 18. januar 2023 blev sendt følgende mail til dig.

Kopi af vores mail af 18. januar 2023

Til [klageren]

Jeg skriver til dig efter, at vi i Kvalitet har modtaget og nu gennemgået din klage. Kvalitet er Tryg forsikrings klageansvarlig afdeling.

Det fremgår af din klage, at du d. 25. oktober 2022 kontaktede Tryg forsikring for at få et tilbud på en entrepriseforsikring. Der er i klagen henvist til, at der under samtale skulle være blevet oplyst, at der skulle fremsendes en geoteknisk rapport samt statisk beregning for, at der kunne fremsendes et tilbud. Dette skyldes ifølge jeres klage, at der skulle udføres omfangsdrænen og nedrive en bærende dækning. Der er henvist til, at denne rapport har kostede jer over 10.000 kroner. Ifølge

jeres oplysninger, så var denne rapport, ifølge en anden kollega i Tryg, ikke nødvendig. I vil derfor gerne have eftergivet jeres udgift til den geologiske undersøgelse.

Vi har nu i samarbejde med salgsafdelingen undersøgt sagen, og er kommet frem til følgende vurdering.

Vores vurdering

Vi har til vurdering af jeres klage taget udgangspunkt i, at I mener, at der ved samtalen d. 25. oktober 2022 blev krævet, at der blev indhentet og fremsendt en geoteknisk undersøgelse. Vi bemærker hertil, at I selv mener, at denne rapport var overflødig på grund af jordbundsforholdene.

Vi har modtaget en kopi af samtalen med rådgiveren d. 25. oktober 2022, som der er gennemgået. Vi har også gennemgået det, som er fremsendt til jer.

Det kan her udledes, at der på ikke i denne samtalen bliver nævnt omfangsdræn eller nedrivning af væg. Vi bemærker yderligere, at rådgiveren på intet tidspunkt nævner eller kræver, at der indhentes en geoteknisk rapport samt statisk beregning før et tilbud kan beregnes. Denne påstand kan heller ikke ses i det materiale/bilag, som er sendt til jer.

Det er jer, som kravstiller, som har bevisbyrden for, at der er lidt et tab ved fejl eller forsømmelse fra rådgiverens side. Der er ikke i den konkrete sag, hverken ved gennemgang af samtalen eller de sendte dokumenter fundet dokumentation for, at der er begået en sådan fejl. Herunder ej heller, at indhentelse af den oplyste rapport er sket som følge af oplysninger/krav fra rådgiverens side.

Vi kan på dette grundlag ikke give jer medhold i jeres klage."

Klageren har i mail af 23/10 2024 til selskabet bl.a. bemærket:

"Først og fremmest må jeg sige, at jeg ikke har modtaget nedenstående mail af 18. januar 2023. Jeg skal dog ikke kunne sige, om den muligvis er røget i spamfilteret, for den slags sker jo. Men indholdet i mailen er jeg totalt uenig i.

I skriver, at rådgiveren ikke har krævet, at der skulle udarbejdes geoteknisk undersøgelse og statisk beregning, og at dette heller ikke kan ses i det materiale/bilag der er fremsendt til os. Men det er jo direkte forkert! Kig engang på side 2 i det skema, I har fremsendt til os (jeg har indsat det nedenfor). Heraf fremgår det fuldstændig entydigt, at hvis man udgraver i nærheden af eksisterende konstruktioner (hvilket man gør, når man udfører isolerer kælderen udvendigt og bygger til), så kræver I at der foreligger en geoteknisk undersøgelse. Skemaet blev fremsendt til os på mit.tryg af [navn] 2022.10.25. Jeg er nødt til at bede jer om at læse korrespondancen igen, for jeg finder det direkte bevist, at I har bedt os iværksætte en geoteknisk undersøgelse.

Derudover udtalte jeres egen medarbejder ([navn]) ved senere telefonsamtale, hvor jeg ringede op for at få afklaret beregningen af dækningssum for entrepriseforsikringen, at vi desværre havde fået tilsendt et forkert skema, og at Tryg ikke kræver en geoteknisk undersøgelse til denne type projekter for at kunne tegne en entrepriseforsikring. Denne samtale omtales ikke i jeres svar og er således ikke inddraget vurderingen af kravet om at få udgiften til den unødvendige geotekniske undersøgelse refunderet.

Jeg vil gerne bede om at modtage udskriften/lydoptagelsen af begge samtaler."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede den 25/10 2022 selskabet telefonisk, idet hun ønskede at tegne en entrepriseforsikring. Selskabet sendte et oplysningsskema til klageren, som hun kunne udfylde og returnere. Den 16/11 2022 fik klageren udarbejdet en geoteknisk rapport. I december 2022 kontaktede klageren selskabet telefonisk, og der blev den 20/12 2022 indgået en forsikringsaftale. Klageren er utilfreds med, at selskabet i december 2022 oplyste, at den geotekniske undersøgelse ikke var nødvendig for tegning af entrepriseforsikringen, idet klageren mener, at selskabet i oktober 2022 bad hende om at indhente en geoteknisk rapport. Klageren ønsker, at selskabet refunderer udgiften på 10.850 kr. til geoteknisk rapport. Selskabet har afvist, at selskabet har bedt klageren om at rekvirere en geoteknisk undersøgelse.

Klageren har anført, at hun fik at vide af selskabets medarbejder, at når der skal foretages indgreb i bærende konstruktioner og udføres gravearbejder i nærheden af eksisterende fundamenter, skal der foreligge en statisk beregning og en geoteknisk undersøgelse, før forsikring kan tegnes. Klageren har anført, at dette ligeledes fremgår af oplysningsskemaet, som hun fik tilsendt efter telefonsamtalen. Entreprisen omfattede en tilbygning på 18 m², et nyt orangeri, udvendig kælderisolering, omfangsdræn og diverse kloak-belægningsarbejder. Klageren har anført, at arbejderne indebar indgreb i bærende konstruktioner og gravning tæt på eksisterende fundament. Klageren havde i forvejen igangsat en statisk beregning, men den geotekniske undersøgelse blev kun rekvireret, fordi det var et krav fra selskabet. Klageren har anført, at selskabets medarbejder under samtalen i december 2022 beklagede, at klageren havde fået tilsendt et forkert skema. Medarbejderen oplyste, at selskabet hverken havde brug for statisk beregning, geoteknisk undersøgelse eller et udfyldt oplysningsskema for at tegne forsikringen. Klageren har opfordret selskabet til at fremlægge optagelser eller udskrifter fra telefonsamtalerne den 25/10 2022 og i december 2022.

Selskabet har anført, at der ikke er oplysninger om eller dokumentation for, at en geoteknisk undersøgelse var nødvendig. Klageren har også selv vurderet, at dette ikke var nødvendigt, idet de boede i et område med stiv moræneler. Selskabets klageafdeling har før sit klagesvar den 18/1 2023 lyttet til telefonsamtalen fra oktober 2022, og her fremgik det tydeligt, at der ikke var samtale om forhold, som ville kræve en sådan undersøgelse, og derfor blev det ej heller krævet af selskabet, at der blev indhentet en sådan. Selskabet er ikke længere i besiddelse af samtalerne, idet selskabet som udgangspunkt gemmer lydoptagelser i 1 år. Selskabet har anført, at der i oplysningsskemaet er henvist til meget specifikke tilfælde, hvor der skal indhentes en geoteknisk undersøgelse. Af klagerens oplysninger i oplysningsskemaet og mail af 19/12 2022 fremgår det tydeligt, at entreprisen på ingen måde vedrører forhold, som vil kræve en geoteknisk undersøgelse. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at selskabet har begået fejl og forsømmelser, eller at det var selskabet, som krævede, at klageren skulle indhente en geoteknisk rapport. Behovet for rapporten beror alene på klagerens egne forhold.

Det fremgår af oplysningsskema til entreprisforsikring: "**Entreprisebeskrivelse** Tilbygning hvor køkken udvides med 18 kvm samt orangeri på 25 kvm. Kælder isoleres. ... Det er en betingelse for forsikringsdækning på Entrepriseforsikringen, at alt arbejde vedrørende pilotering, ramning, spunsning, grundvandssænkning, udgravning, understøbning og undermuring, indgreb i bærende konstruktioner samt indgreb i fredede ejendomme er meddelt til og godkendt skriftligt af os. **Kryds af, hvis der skal foretages følgende:** ... Udgravning i nærheden af eksisterende bygninger/konstruktioner ... Hvis ja, skal du indsende geoteknisk rapport og plan over udgravningen ... Indgreb i bærende konstruktioner ... Hvis ja, skal du indsende beregning og beskrivelse ... **I skal udfylde skemaet og sende det til ...**".

Det fremgår af mail af 19/12 2022 fra klageren til selskabet, at "I entreprisebeskrivelsen skriver du 'nyt køkken, orangeri og omfangsdræn'. Det er en ret kortfattet beskrivelse og måske ikke helt dækkende. Derfor vil jeg lige præcisere, at vi udfører en egentlig tilbygning på 18 m², hvori det nye køkken placeres. I forbindelse med tilbygning nedrives en eksisterende, bærende væg. Herudover udfører vi nyt orangeri, udvendig kælderisolering og omfangsdræn, samt diverse kloak- og belægningsarbejder."

Det fremgår af forsikringstilbud af 20/12 2022, at "**I grundlaget for forsikringen indgår, at der ikke skal udføres:** •midlertidig grundvandssænkning •ramning og nedvibrering af pæle og spuns samt indvibrering/bankning af plader til fugtspærring •optrækning og opvibrering af pæle og spuns •undermuring og understøbning ... **Det er en betingelse for forsikringsdækningen** •at indgriben i bærende konstruktioner, skal foretages i henhold til gældende DS/EN normer •at der i forbindelse med indgriben i bærende/stabiliserende konstruktioner træffes de nødvendige foranstaltninger, såsom afstivning af de berørte konstruktioner, for at sikre at de stabilitetsmæssige forhold ved bygningen ikke svækkes. •at midlertidig understøtning af bærende konstruktioner kan påvises at være udført statisk korrekt. Disse midlertidige afstivninger må ikke fjernes, før alle samlinger er etableret og har opnået fornøden styrke. ... **Udgravning i nærheden af eksisterende fundamenter** Det er en forudsætning for forsikringen, at udgravning udføres sektionvis med forsigtighed, jf. SBI-anvisning 231 og under hensyntagen til de eksisterende fundamenteres bæreevne og deformationsforhold. NB. Der må ikke graves dybere end underkanten af de tilstødende fundamenter".

Nævnet har i sag 95.534 – hvor den forsikrede havde anmodet selskabet om at fremlægge lydoptagelser af telefonsamtaler – udtalt, "at det er samarbejdspartneres/selskabets bevisproblem i en situation som den foreliggende, at telefonsamtaler slettes efter 3 måneder, idet klageren den 19/6 2019 kontaktede selskabet for at klage over, at der ved hjemrejsen ikke var bestilt en kørestol til ham".

Nævnet bemærker, at det er kritisabelt, at selskabet ved behandlingen af klagerens klage til selskabet har gennemlyttet en optagelse af en telefonsamtale og derefter har slettet optagelsen. Selskabet måtte indse, at optagelsen kan udgøre et centralt bevismiddel i tilfælde af en tvist ved ankenævnet eller domstolene. Nævnet henviser til § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, hvor det fremgår, at en forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Det fremgår af § 5, at en forsikringsdistributør i sin handelspraksis over for forbrugerne skal udvise god erhvervsskik.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har godtgjort, at selskabet i oktober 2022 har givet hende mangelfuld oplysning om, at det var nødvendigt at indhente en geoteknisk rapport, før hun kunne tegne entrepriseforsikring. Nævnet finder derfor, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal dække klagerens udgift på 10.850 kr. til den geotekniske rapport af 16/11 2022.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af oplysningsskemaet – som selskabet sendte klageren den 25/10 2022 i forlængelse af telefonsamtalen om entrepriseforsikringen samme dag – at "**Kryds af, hvis der skal foretages følgende:** ... Udgravning i nærheden af eksisterende bygninger/konstruktioner ... Hvis ja, skal du indsende geoteknisk rapport". På baggrund af det oplyste om entreprisens omfang med bl.a. udgravninger langs fundament/kælder har klageren på grundlag af oplysningsskemaet med rimelighed kunnet gå ud fra, at det i hendes situation var nødvendigt at rekvirere en geoteknisk rapport for at tegne en entrepriseforsikring.

Nævnet må lægge til grund, at selskabets mangelfulde information har været årsag til, at klageren i november 2022 – i forlængelse af henvendelsen til selskabet – rekvirerede den geotekniske rapport.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke har forholdt sig til klagerens oplysninger om, at hun i december 2022 fik at vide af en anden medarbejder, at klageren havde fået tilsendt et forkert skema, og at medarbejderen beklagede dette. Selskabet har ikke redegjort nærmere for, hvorfor klagerens entreprise med bl.a. tilbygning, udførelse af udvendig kælderisolering og omfangsdræn ikke udgør "Udgravning i nærheden af eksisterende bygninger/konstruktioner", jf. oplysningsskemaet og derfor ifølge skemaet forudsætter indsendelse af en geoteknisk rapport, før entrepriseforsikring kan tegnes.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

103446

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal på erstatningsretligt grundlag dække klagerens udgift på 10.850 kr. til den geotekniske rapport af 16/11 2022.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen