

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. februar 2026 blev i sag nr. 103638:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet husforsikring og ejerskifteforsikring med ekstrasikring. I klageskema af 21/5 2025 har klageren bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

Sikre at skaden udbedres med forsikringstagers rettigheder og sikrer at der er håndværkere, hvor takseringen er korrekt."

I vedlagt mail af 11/5 2024 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Indledning:

Jeg skriver til jer vedrørende den langvarige og komplekse sag om vandskade på ejendommen ... Sagen er fortsat ikke blevet udbedret og står i stampe som følge af de beskrevne problemer i klagen.

Trods gentagne klager og henvendelser er der fortsat ikke sket nogen konkret handling fra forsikringsselskabet. Vi har senest rettet henvendelse om besvarelse af vores mails samt udlevering af takseringsrapport, men uden respons. Som følge af manglende svar og sagens indhold finder vi det nødvendigt at indgive en officiel klage over sagens samlede forløb samt anmode om en ny vurdering af udbedringstilbuddet i forhold til taksering og grundet prisforældelse.

Baggrund:

Sagen blev initieret i februar 2021 i forbindelse med en vandskade, hvor Tryg Villa og Tryg Ejerskifte modtog anmeldelse af skaden og påbegyndte processen. Senere blev [selskabets samarbejdspartner] inddraget som sagsbehandler for ejerskifte, da Tryg ifølge vores oplysninger har frasolgt denne afdeling.

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

103638

Milepæle i sagsforløbet:**1. Februar 2021:**

- o Skaden blev anmeldt til Tryg Villa og Tryg Ejerskifte.
- o Tryg igangsatte processen, og senere blev [selskabets samarbejdspartner] involveret som sagsbehandler for ejerskifte.

2. August 2021:

- o Første svar fra [selskabets samarbejdspartner] kom efter min [sygdom].
- o På dette tidspunkt var der ingen klarhed over dækning eller udbedringsproces.

3. December 2021:

- o Min [familiemedlem] begyndte at hjælpe med sagen, da Tryg endelig anerkendte dækningen efter gentagne klager og henvendelser.
- o Tryg Villa og Tryg Kvalitet omgjorde [selskabets samarbejdspartners] beslutninger efter pres fra os.

4. Efterfølgende forløb:

- o Min kæreste ... trådte til for at hjælpe, da sagen fortsat trak ud.
- o [Tømrerfirma 1] trak sig fra opgaven som følge af Trygs behandling, især omkring krav om målinger af fugt, råd og svamp.
- o Vi blev efterladt uden håndværker, og der var ingen klarhed over, hvem der skulle fortsætte udbedringen.

5. Nuværende situation:

- o Sagen står fortsat stille, trods gentagne henvendelser og anmodninger om takseringsrapport og svar fra Tryg.
- o Vi lever fortsat i en bolig med risiko for råd og svamp, hvor både voksne og børn er påvirkede af den manglende udbedring.

[Tømrerfirma 1's] tilbagetrækning fra opgaven:

[Tømrerfirma 1] trak sig fra opgaven som følge af [selskabets samarbejdspartners]/Trygs behandling, særligt i forbindelse med krav om målinger af fugt, råd og svamp. De har gjort det klart, at de ikke ønsker at fortsætte arbejdet under de vilkår, som [selskabets samarbejdspartner]/Tryg har pålagt dem. Denne situation har efterladt os uden en entreprenør, hvilket har betydet yderligere forsinkelser og manglende fremdrift i skadesudbedringen.

Klagepunkter:**1. Lang sagsbehandlingstid:**

- Sagens behandling har strakt sig over mere end 4 år, hvilket har medført væsentlige gener for mig og min familie, herunder usikkerhed omkring boligens tilstand, forsinket genhusning og udskudt reparation af skader.
- De gentagne forsinkelser skyldes primært [selskabets samarbejdspartners] manglende anerkendelse af skadernes omfang og behovet for fuld udbedring, hvilket har nødvendiggivet flere klager til Tryg.
- Trods gentagne henvendelser har vi ikke fået konkrete svar eller opfølgning fra Tryg og [selskabets samarbejdspartner], selvom vi har rykket flere gange.

2. Manglende dækning af omkostninger:

- [Selskabets samarbejdspartner] har løbende afvist at dække visse omkostninger, som efterfølgende er blevet godkendt af Tryg. Dette har skabt unødigt frustration og tidsforbrug i forbindelse med klageprocessen.

- Spørgsmålet om genhusning, nedpakning/udpakning og slutrengøring har været særligt problematisk, idet der først efter gentagne henvendelser blev givet tilsagn om dækning.

3. Prisforældelse og behov for ny vurdering:

- Da den seneste godkendelse på 210.000 kr. er baseret på et tilbud, som nu er forældet, anmoder vi om en ny vurdering. Byggematerialer og arbejdskraft er steget i pris siden det oprindelige tilbud, og det er derfor urimeligt at fastholde en forældet prisramme.
- Vi ønsker, at der indhentes et nyt tilbud fra håndværkerne med henblik på at sikre, at erstatningen dækker de reelle omkostninger ved udbedringen.

4. Kommunikation og ansvar:

- Kommunikation mellem [selskabets samarbejdspartner] og Tryg har ofte været mangelfuld, hvilket har forsinket processen.
- Derudover har [selskabets samarbejdspartner] gentagne gange forsøgt at pålægge mig selv at finde håndværkere og koordinere udbedringen, hvilket ikke bør være mit ansvar som forsikringstager.

Anmodning om hjælp fra Ankenævnet:

Jeg anmoder venligst Ankenævnet om at præcisere eller indhente yderligere materiale, som måtte være nødvendigt for en fyldestgørende behandling af klagen. Da jeg har en dokumenteret [sygdom], beder jeg om, at behandlingen tager højde for dette perspektiv, og at der ydes den nødvendige støtte undervejs."

Selskabet har den 21/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Der klages over, at der endnu ikke er foretaget udbedring efter en anerkendt skade, samt at der derfor skal foretages en ny taksering, der tager højde for prisstigninger.

Sagen skal vurderes over den ejerskifteforsikring, som klageren tegnede med ikrafttræden den 7. juli 2017. Policen fremlægges som **Bilag 1**. Desuden vil de almindelige erstatningsretslige regler kunne finde anvendelse i sagen.

Ejerskifteforsikringen var tegnet med betingelser 1601. Betingelserne fremlægges som **Bilag 2**.

Der var udarbejdet en tilstandsrapport, som lå til grund for forsikringen; men denne har ikke betydning for sagens vurdering, hvorfor selskabet ikke fremlægger den.

Sagsfremstilling oprindelig sag

Den 23. august 2018 anmeldes telefonisk, at der trængte vand ind fra terrasse over pejsestue, samt at et skadeservicefirma umiddelbart vurderede, at der var lagt et forkert unidræn op på terrassen. Skærmpoint af anlæggelsesbilledet fremlægges som **Bilag 3**.

Selskabet anerkendte dækningen over den tegnede ejerskifteforsikring den 11. september 2018.

Den 14. september 2018 sendte selskabets taksator en mail med opgørelse til klageren, og den 23. september 2018 kommenterede klageren på opgørelsen. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 4**.

Taksatoren arbejdede videre med sagen, og den 11. december 2018 modtog selskabet en faktura fra den håndværker, der var tilkoblet sagen. Fakturaen fremlægges om **Bilag 5**.

Erstatningen blev udbetalt samme dag, og denne del af sagen blev lukket.

Nærværende sag

Den 24. februar 2021 anmelder klageren telefonisk, at der skulle være udfordringer med den udbedring, der var foretaget, hvorfor selskabets samarbejdspartner ... samme dag sender en mail til klageren med anmodning om yderligere oplysninger. Mailen fremlægges som **Bilag 6**

Ejendommen blev besigtiget den 1. marts 2021, og taksatorrapporten blev udarbejdet den 28. april 2021.

Af rapporten fremgår det blandt andet, at taksatoren vurderede, at årsagen til den nye vandindtrængning skulle være tøjbrud, hvorfor årsagen ikke var til stede ved overtagelsen.

I rapporten opfordredes klageren til at oplyse, om bygningsforsikringen havde anerkendt skaden som en skybrudsskade.

Samtidig anførte taksatoren, at idet regningen for den oprindelige udbedring var stilet til klageren, var selskabet ikke rekvirent af arbejdet. Rapporten fremlægges som **Bilag 7**.

Den 6. august 2021 rykkede [selskabets samarbejdspartner] klageren, for oplysning om hvorvidt bygningsforsikringen havde anerkendt skaden.

Der var herefter en korrespondance mellem klageren, dennes befuldmægtigede og [selskabets samarbejdspartner] i relation til, at [selskabets samarbejdspartner] grundet GDPR ikke kunne få udleveret oplysninger omkring bygningsforsikringen. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 8**.

Den 5. januar 2022 genbesigtigede [selskabets samarbejdspartner] ejendommen med en ny taksator. Taksatorens rapport fremlægges som **Bilag 9**.

Af denne rapport fremgår det blandt andet, at der i forbindelse med den oprindelige udbedring af skaden var anvendt en vandlås, som var blevet stoppet grundet frost.

I rapporten blev den nye skade anerkendt som dækningsberettiget, og udbedringen blev beskrevet på følgende måde:

- Nedtagning af loft i karnap for kontrol af fugt og skimmelskader
- Afmontering af et par fodpaneler på væg i karnap, for kontrol af fugt og skimmelskader
- • Let slibning af gulv i stue ca. 35 m²
- • Let slibning af gulv i soveværelse 24 m²
- • Skimmelsanering efter behov
- • Reetablering af loft i karnap

- • *Reetablering af fodpaneler*
- • *Behandling af gulv i stue og soveværelse'*

Rapporten afslutter med at opfordre klageren till at indhente tilbud på udbedringen.

Den 14. januar 2022 modtog taksatoren en mail hvori klagerens befuldmægtigede gjorde indsigelser vedrørende rapporten, herunder ønskede klager udbedring af facaden, samt udskiftning af gulve.

Taksatoren fastholdt den 18. januar 2022, at facaderne var nævnt i tilstandsrapporten og ikke klart forkert beskrevet i den. Desuden meddelte taksatoren, at de anførte revner i gulvene ikke kunne relateres til den affugtning, der havde fundet sted, blandt andet fordi revnerne kunne konstateres på billeder fra før affugtningen fandt sted.

Den 18. januar 2022 anmodede klagerens befuldmægtige, at han ville vende taksatorens kommentarer med [klageren], men ønskede samtidig oplysninger om, hvornår selskabet ville sætte gang i det øvrige.

Dagen efter meddelte taksatoren, at der i rapporten var opfordret til at indhente tilbud på arbejdet.

Ligeledes den 19. januar 2022 stillede klagerens befuldmægtige sig undrende overfor, at de skulle indhente tilbud og være bygherre på udbedringen. Klagerens befuldmægtigede var af den opfattelse, at selskabet løb fra sit ansvar.

Den 20. januar 2022 fastholdt taksatoren, at det var klageren der skulle indhente tilbud på udbedringen, samt at selskabet ikke skulle være bygherre på opgaven.

Efter lidt yderligere korrespondance accepterede klageren at de selv skulle indhente tilbud på udbedringen.

Men ligeledes den 20. januar 2022 fremsatte klagerens befuldmægtigede krav om dækning af projektkomkostninger, og henviste i den forbindelse blandt andet til klagerens timeløn.

Denne anmodning afviste taksatoren den 24. januar 2022. Den samlede korrespondance fremlægges som **Bilag 10**.

Den 18. januar 2022 modtog [selskabets samarbejdspartner] kopi af en fugtrapport udarbejdet til Bygningsforsikringen. Rapporten fremlægges som **Bilag 11**.

[Selskabets samarbejdspartner] modtog den 21. marts 2022 en mindre rapport fra klagerens håndværker. Denne fremlægges som **Bilag 12**.

Rapporten blev sendt af klager til selskabet, og det fremgår blandt andet af klagerens mail, at håndværkeren ikke mente at en afslibning kunne afhjælpe udfordringerne med gulvet.

Taksatoren besvarede mailen den 23. marts 2022, og af svaret fremgår det blandt andet, at taksatoren var enig i, at ikke alle udfordringer kunne afhjælpes ved en afslibning; men at revnerne ikke skyldes den igangværende skadesag, idet gulvet fremstod med revner på salgsopstillingen.

Ligeledes den 23. marts 2022 meddelte klageren, at de ikke var enige i afgørelsen vedrørende gulvene, men klageren anmodede om kopi af salgsopstillingen.

Taksatoren bekræftede, at lofterne kunne tages ned, men fastholdt, at der ikke var dækning for udskiftning af gulvene, da det af billederne fremgår at disse var beskadiget forud for skaden.

Den 24. marts 2022 modtog Taksatoren en mail fra klageren, hvori klageren gjorde indsigelser mod de trufne afgørelser i relation til opbrydningen, og fremsatte i den forbindelse krav om genhusning, under henvisning til, at det skulle undersøges om der var skimmelsvamp..

Desuden gjorde klageren indsigelser mod afgørelsen vedrørende det udvendige murværk og gulvene.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 1. april 2022, hvor taksatoren afviste dækning af genhusning, da dette ikke var nødvendiggjort grundet formodningen om skimmelsvamp i ejendommen. Taksatoren oplyste, at der kunne etableres støvvæg idet der var tale om en mindre karnap.

I relation til murværket på karnappen fastholdt taksatoren, at dette var beskrevet i tilstandsrapporten, samt at der på policen var undtagelser for den udvendige karnap.

Med hensyn til gulvet fastholdt taksatoren, at billeder i salgsopstillingen meget tydeligt viste, at der var revner i gulvene.

Det kan desuden af svarene konstateres, at der var uenighed om, hvornår ejendommen var opført.

Klageren sendte den 5. april 2022 en mail til taksatoren, hvori klageren blandt andet anførte, at selskabet ikke tog ansvar for den forkerte udbedring af den oprindelige skade.

Desuden fastholdt klageren, at gulvene skulle udskiftes, idet de via fotodokumentation kunne vise, at det ikke var skadet i forvejen, herunder oplyste klageren at gulvene blev slebet inden indflytningen i ejendommen.

Klageren fastholdt samtidig, at gulvene og loftet skulle udbedres samtidig, og oplyste samtidig, at når der blev åbnet op, ville klageren og familie ikke kunne være i stuen.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 8. april, hvor taksatoren anmodede om yderligere billeder af gulvene. Den samlede korrespondance fremlægges som **bilag 13**.

Taksatoren anmodede den 5. maj 2022 klagerens håndværker om en uddybning i relation til om gulvene kunne repareres eller om de skulle udskiftes.

Klageren var underrettet herom, og dette afstedkom lidt korrespondance, der fremlægges som **Bilag 14**.

Afslutningen på denne korrespondance blev, at selskabet ville anmode et firma om at vurdere gulvet, samt give tilbud på en udskiftning/reparation, hvis det skønnes muligt. Taksatoren opfordrede samtidig klageren om at indhente tilbud fra klagerens håndværker på den samme opgave, hvorefter der kunne fastsættes en erstatningssum, som klageren ville have til rådighed.

Den 20. juni 2022 anmodede klageren en uddybning af hvilket tilbud der skulle indhente.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 13. juli 2022, hvor taksatoren indledningsvis ønskede oplysninger om, hvorvidt klageren havde haft kontakt med den håndværker, som selskabet ville have til at vurdere sagen.

Samtidig oplyste taksatoren, at hvis gulvet skulle skiftes både i stuen og soveværelset ville det være hele gulvfladen i de berørte rum.

Den 22. juli 2022 meddelte klageren, at de havde givet den pågældende håndværker adgang til ejendommen.

Derudover fremsatte klageren krav om dækning af omkostninger til nedpakning og udpakning, samt genhusning.

Taksatoren besvarede henvendelsen den 26. juli 2022, af dette svar fremgår blandt andet følgende:

'Jeg har talt med vores tømrer, og han mener også at gulvet skal skiftes, da han mener der er tale om et fuldlimet gulv, og det derfor ikke er muligt at slibe og reparere på det. Jeg har aftalt at han fremsender tilbud på udskiftning af gulv i stue og soveværelse, med de udgifter der er forbundet med det, herunder nedtagning og genmontering af skab i soveværelse, nye fodpaneler og den sidste finish hvis der skal reparationsmales efterfølgende.'

'Omkring nedpakning af de berørte rum, så kan vi selvfølgelig være behjælpelige omkring det, genhusning kommer ikke nødvendigvis på tale, da vi kun berører stue og soveværelse, som vi kan afskærme, så der stadig er fuld adgang til køkken, badeværelse og de øvrige rum i huset.'

Ligeledes den 26. juli 2022 modtog taksatoren en mail fra klageren, hvoraf følgende blandt andet fremgår:

'Tak for din mail.'

Hvad har jeres tømrer sagt om afslutning til gulve i stue/køkken og soveværelse/gang. Der er jo ingen afslutninger i dag og så vil gulve være forskellige. Det er ikke rimeligt at stå med 2 forskellige gulve efter en skade.

Tænker i dækker udskiftning af alle gulve. Husforsikring dækker der ikke med kosmetisk skader.'

Sidstnævnte blev dog delvis rettet, idet klageren i mail af 8. august 2022 oplyste, at der var en skinne ved døren på 1. sal.

Taksatoren oplyste den 10. august 2022, at han havde haft en god snak med klagerens håndværker, og i den oplyst, hvad tilbuddet skulle indeholde, hvorfor han alene afventede tilbud fra denne.

Korrespondancen fremlægges som **Bilag 15**.

Den 22. august 2022 modtog taksatoren en mail fra klageren, hvori klageren oplyste, at de havde modtaget to tilbud på udbedringen.

I det ene var prisen beregnet ud fra taksatorens instruktion om, at gulvet skulle udskiftes til naturlig afgrænsning; men det andet var udskiftning af et større areal.

Klageren var ikke enig i, at gulvet alene skulle udskiftes til den naturlige afgrænsning. Mailen fremlægges som **Bilag 16**, tilbuddene fremlægges som **Bilag 17 og 18**.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 5. september 2022, hvori taksatoren oplyste, at der var kommet tilbud fra en anden håndværker, samt at prisen for dette ligger noget under de tilbud, som klageren havde indsendt.

Taksatoren henviste desuden til, at der var en naturlig afgrænsning mellem køkken og stue, hvorfor det alene er gulvet i stuen, der skulle udskiftes.

Erstatningssummen for gulvet blev fastsat til 185.000 kr. inkl. moms, og med forbehold for prisstigninger

Taksatoren afsluttede beskeden med følgende:

'Det står jer frit for hvilken håndværker I ønsker der skal udføre arbejdet, det bliver jer der vælger håndværkeren, når arbejdet er udført, kan der fremsendes faktura, hvor vi så vil udbetale, det godkendte erstatningsbeløb til jer.'

Den 9. september 2022 modtog taksatoren en mail fra klageren, hvori klageren rejste en række spørgsmål herunder fastholdt klageren, at det ikke kunne accepteres, at gulvet ikke blev skiftet i både stuen og køkkenet.

Desuden krævede klageren, at der skulle tages stilling til erstatningssummen, når nu tilbuddene i mellemtiden var udløbet.

Klageren ønskede endvidere afklaring af, hvor nedpakket løsøre skulle stilles under udbedringen, ligesom klageren på ny fremsatte krav om genhusning. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 19**.

Tilbuddet som er omtalt i taksatorens mail fremlægges som **Bilag 20**.

Taksatoren besvarende klagerens mail den 29. september 2022, hvilket medførte lidt yderligere korrespondance frem til 30. september 2022. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 21**.

Vedrørende den naturlige afgrænsning henviste taksatoren til betingelserne, samt oplyste at det er normal praksis, at man erstatter skader på gulv i det rum skaden er sket, men ikke i tilstødende rum.

Vedrørende erstatningssummen fastholdt taksatoren det tilbudte, men var åben overfor en eventuel prisstigning, som dog skulle oplyses inden der kunne tages endelig stilling.

Herudover fastholdt taksatoren, at det var klageren/husejeren, der er bygherre på opgaven, samt at selskabet stiller erstatningsbeløbet til rådighed. Dette kan dog, hvis klageren ønskede det, udbetales til håndværkeren.

Vedrørende nedpakning og opbevaring af løsøre meddelte taksatoren, at selskabet kunne kontakte et firma, der kunne stå for dette, hvis klageren ønskede det.

I relation til genhusningen oplyste taksatoren, at hvis det blev korrekt aftalt med håndværkerne ville der ikke være behov for genhusning henset til hvilke rum, der blev berørt. Samtidig oplyste taksatoren at efter det oplyste var det alene klageren selv der havde folkeregisteradresse på stedet, hvorfor der ikke i vurderingen skulle lægges vægt på de familiære oplysninger, som klageren havde anført.

Den 13. oktober 2022 modtog taksatoren en mail fra klageren, hvori klageren blandt andet oplyste, at de ikke ville acceptere at udbedringen alene blev foretaget i stuen og ikke i køkkenet.

Herunder oplyste klageren, at de havde i henhold til betingelserne, havde dækning for kosmetisk forskel, og endelig var klageren fortsat utilfreds med, at der ikke var taget højde for eventuelle prisstigninger ved fastsættelse af erstatningssummen.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 14. oktober, hvor taksatoren fastholdt afgørelsen omkring stuegulvet, og meddelte, at klagen henvendelsen ville blive sendt videre til [selskabets samarbejdspartners] klageansvarlige afdeling.

Vedrørende den kosmetiske forskel påpegede taksatoren, at denne omhandler farveforskelle på flisebelægninger i badeværelser, og derfor ikke finder anvendelse på gulve i stue, køkken.

Angående eventuelle prisstigninger henviste taksatoren til sine tidligere besvarelser.

Korrespondancen fremlægges som **Bilag 22**.

[Selskabets samarbejdspartners] klageansvarlige afdeling besvarede fastholdt afgørelsen vedrørende stue og køkkengulvet i en mail af 30. november 2022. Mailen fremlægges som **Bilag 23**.

Den 1. december 2022 rettede klageren efter nogen yderligere korrespondance henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling. Henvendelsen fremlægges som **bilag 24**.

Ved en beklagelig fejl blev henvendelsen først besvaret den 10. februar 2023. I svaret fastholdt den afdelingen den trufne afgørelse vedrørende stue og køkkengulvet. Svaret fremlægges som **Bilag 25**.

Billede af overgang mellem stue og køkken fremlægges som **Bilag 26**.

I den mellemliggende periode rettede klageren den 15. december 2022 henvendelse til taksatoren med anmodning om, at der blev foretaget udbedring af loftet.

Den 19. december 2022 meddelte taksatoren, at han ville indhente tilbud på udskiftning af loftet i karnappen, og den 27. december 2022 meddelte klageren, at det var hele loftet i stuen der skulle gennemgås.

Taksatoren meddelte den 3. januar 2023, at der alene havde været tegn på fugt på loftet i karnappen, hvorfor der alene er anerkendt skader der.

Dette afstedkom lidt yderligere korrespondance, hvor taksatoren den 6. januar 2023 fastholdt, at det alene er loftet, der er anerkendt som skaderamt. Hele korrespondancen fremlægges som **Bilag 27**.

Taksatoren meddelte den 2. februar 2023 dækningstilsagn på 54.272,50 kr. alt inklusiv på baggrund af et tilbud. Tilbuddet fremlægges som **Bilag 28**.

Dette medførte lidt korrespondance i relation om, hvorvidt selskabet skulle rekvirere håndværkeren eller ej. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 29**.

Klageren oplyste taksatoren den 14. februar 2023 om kvalitetsafdelingen afslutning, og meddelte i den forbindelse, at de ønskede at udbedringen skulle foretages i overensstemmelse med afslutningerne. Samtidig anmodede klageren om oplysninger om, hvorledes sagen nu kunne komme videre.

Taksatoren meddelte den 17. februar 2023, at han ville henvende sig til håndværkeren for at høre, om eventuelle prisændringer. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 30**.

Samme dag henvendte taksatoren sig til håndværkeren, og den 21. marts 2023 modtog taksatoren et revideret tilbud. Dette tilbud fremlægges som **Bilag 31**.

Den 30. marts 2023 meddelte taksatoren via mail, at årsagen til prisstigningerne skulle findes i det forhold, at klageren havde klaget over omfanget af skaden på gulvene, hvorfor taksatoren fastholdt den oprindelige tilbudte erstatning.

Dette afstedkom en del korrespondance mellem klager og taksatoren, hvor klageren fastholdt, at erstatningen skulle beregnes ud fra det nye tilbud, og taksatoren fastholdt, at prisstigningerne mest skyldtes behandlingen af klagerens indsigelser mod omfanget. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 32**.

Afslutningen på korrespondancen var, at klageren på ny rettede henvendelse til den selskabets klageansvarlige afdeling.

Efter en gennemgang af sagen vurderede denne afdeling at der under hensyntagen til klagerens specielle situation, samt det forhold, at behandlingen af den første klage havde taget noget tid, skulle accepteres en udbedrings erstatning for gulvet på de 210.000 kr.

Denne afgørelse meddelte [selskabets samarbejdspartner] til klageren den 12. maj 2023 via mail, og klageren kvitterede dagen efter. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 33**.

Den 18. juli 2023 modtog taksatoren en mail fra klageren vedrørende omkostninger til genhusning, hvilket tidligere havde været afvist. Henvendelsen fremlægges som **Bilag 34**.

Henvendelsen blev besvaret den 18. juli 2023, hvor selskabet accepterede genhusning i 3 uger, som det efter taksatorens vurdering krævede at udføre arbejdet. Selskabet anmodede om tilbud på genhusningen, samt tilbud vedrørende nedpakning og opbevaring af indboet.

Ligeledes den 18. juli 2023 modtog selskabet en mail fra klageren, hvori der blev takket for accepten af genhusningen. Klageren stod imidlertid uforstående overfor, at perioden var sat til 3 uger, når hans håndværker mente at det ville tage 4 uger.

Desuden rejste klageren krav om slutrengøring af huset inden udpakningen, herunder aftørring af vægge i berørte rum og gangarealer, som ville blive anvendt. Almindelig rengøring og rengøring af toiletter.

Korrespondancen fremlægges som **Bilag 35**.

Den 19. juli 2023 modtog selskabet en mail fra klageren, hvori klageren foreslog, at regningen blev sendt til selskabet af den pågældende håndværker, og den 21. juli 2023 meddelte selskabet, at regningen skulle være udstedt til klageren, og godkendes af samme. Samtidig fastholdt selskabet, at det ikke ville påtage sig rekvirentrollen i forhold til håndværkerne. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 36**.

Klagerens mail af 18. juli 2023 fremlagt som Bilag 35 besvarede selskabet den 21. juli 2023 den 21. juli 2023, hvor selskabet fastholdt, at en genhusningsperiode på 3 uger idet taksatoren vurderede, at dette var udbedringsperioden.

Vedrørende slutrengøringen fastholdt selskabet, at der i tilbuddet var inkluderet en håndværkerrengøring, samt at der ikke kan tilbydes rengøring udover dette, ligesom håndværkernes anvendelse af toiletforholdene ikke kan medføre et krav om ekstrarengøring af samme.

Samme dag meddelte klageren, at etableringsdatoen blev udskudt grundet manglende materialer.

Herudover fastholdt klageren, at genhusningsperioden skulle være på 4 uger. Herudover fastholdt klageren, at støvvægge ikke var tilstrækkeligt i relation til spredning af byggestøv i hele ejendommen, ligesom klageren ikke kunne forstå argumentet med, at der ikke skulle ekstra rengøring af saniteten i ejendommen efter håndværkernes besøg. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 37**.

Den 1. august 2023 modtog selskabet en mail fra klageren, hvori klageren fremsatte krav om at selskabet skulle tegne og bekoste en entrepriseforsikring, idet selskabet ikke ville påtage sig rekvirentrollen i forbindelse med udbedringen. Mailen fremlægges som **Bilag 38**.

Klageren sendte den 8. august 2023 en opsummering om de udeståender, som efter klagerens opfattelse forsat var gældende, samt sine kommentarer til disse. Mailen fremlægges som **Bilag 39**.

Udestående var:

Entrepriseforsikring

Genhusning: klager ville fremsende tilbud på dette.

Slutrengøring, hvor klageren fremsendte et tilbud (Tilbuddet fremlægges som **Bilag 40**). Af tilbudet fremgår det, at det vedrører 'Håndværkerrengøring' til en pris på 13.475 kr.

Nedpakning, opbevaring og genopsætning, hvor klageren fremsendte tilbud (tilbuddet fremlægges som **Bilag 41**). Tilbuddet var på 22.200 kr. for nedpakning og udpakning.

Tidsplan

Selskabet modtog den 14. august 2023 det af klageren indhentede tilbud på genhusning. Tilbuddet fremlægges som **bilag 42**. Tilbuddet er indhentet fra [hotel], der er et 4-stjernet hotel beliggende ..., og vil 61.490 kr. for 3 uger ophold og 81.055 kr. for 4 ugers ophold.

Nævnets opmærksomhed henledes på, at ejendommen er beliggende i ...

Den 16. august 2023 meddelte selskabet,

- at tilbuddet på rengøring ikke kunne anerkendes, da der er tale om en håndværkerrengøring, hvilket allerede er omfattet af de fremsendte tilbud.
- at selskabet grundet størrelsen af tilbuddet for nedpakning etc. ville indhente et kontroltilbud.
- at det ikke er sædvanligt at tegne en entrepriseforsikring i relation til den type arbejde, der skal udføres, hvorfor selskabet ikke kunne imødekomme dette krav
- at genhusningsomkostningerne ikke ville kunne imødekommes, da der ikke er tale om rimelige omkostninger. Herunder henviste selskabet til, at en lejebolig i ... ville koste et sted mellem 13.900 – 22.000 kr.

Ligeledes den 16. august 2023 modtog selskabet en mail fra en ny person, der senere fremsendte fuldmagt til at varetage klagerens interesse i sagen. Selskabet modtog fuldmagt fra klageren den 31. august 2023.

Heri anmodede klagerens nye repræsentant en uddybning af håndværkerrengøringen og en uddybning af kontroltilbuddet for nedpakning.

Desuden meddelte den nye repræsentant, at da tilbuddet på udbedringen var indhentet af selskabet, skulle selskabet påtage sig rekvirentrollen, ligesom klageren ikke mente at afvisningen af tilbuddet på genhusning var berettiget.

Korrespondancen fremlægges som **Bilag 43**.

Den 15. september 2023 besvarede selskabet klagerens nye repræsentant. Svaret fremlægges om **Bilag 44**.

I svaret meddelte selskabet blandt andet følgende opdelt efter de enkelte forhold:

Håndværkerrengøring: Selskabet henviste klageren til at rette henvendelse til håndværkerne om, hvad dette indebærer.

Nedpakning: Kontroltilbuddet ville blive sendt til klageren.

Rekvirentrollen: Selskabet fastholdt, at det ikke er forpligtiget til at stå som rekvirent for arbejdet, og henviste i den forbindelse til Nævnets kendelse 9449, kendelsen fremlægges som **Bilag 45**. Samtidig henviste selskabet til, at den tidligere repræsentant havde meddelt, at klageren selv ville henvende sig til håndværkerne.

Genhusning: Selskabet fastholdt, at det alene er forpligtiget til at betale rimelige omkostninger til genhusning, samt at et hotelophold i ... til de anførte udgifter ikke er rimelige omkostninger.

Afslutningsvis meddelte selskabet, at selskabet ikke er lejer af genhusningsstedet, men alene skal stå for betaling af rimelige omkostninger.

Den 30. oktober 2023 henvendte klageren sig til selskabets klageansvarlige afdeling, med en rykker for behandling af indsigelser, der er fremsendt til [selskabets samarbejdspartner] den 22. september 2023. Mailen fremlægges som **Bilag 46**.

I henvendelsen fra 22. september 2023 anfører klageren blandt andet følgende:

Rengøring:

'Jeg har indhentet information fra håndværkerne vedrørende håndværkerrengøring. Se vedhæftede. Når [selskabets samarbejdspartner] og du vurderer, at der ikke er behov for slut rengøring, så forudindtager jeg, at du ikke er opmærksom eller er bekendt med grundtegningerne for huset. Jeg skal gøre dig opmærksom på, at huset et stuer en suite for forlængelse af åbent køkken i stueplan, hvor skaden skal udbedres i hele stuen. Der skal udbedres i hele soveværelset som ligger i forlængelse af de andre værelser mv på 1. Salen. Dette betyder at hele huset, pga af skadernes lokationsmæssige omfang, samt at håndværkerne ville skulle gå den daglige gang i hele huset, ikke mindst at de vil skulle benytte toiletfaciliteterne, heraf forudindtaget at Tryg heller ikke betaler dette, vil en støvsugning på ingen måder være acceptabelt at kunne flytte tilbage i. En tilbageflytning ville skulle kræve nedvask af vægge og lofter for pudsestøv, vinduer der skal pudses grundet pudsestøv, et køkken i direkte forlængelse ville skulle vaskes ned, toiletter mv. Jeg kunne blive ved. Huset skal være i sådan stand at [klageren] ville kunne flytte møbler ind og flytte tilbage uden yderligere. Med nuværende oplysning, så skal jeg gøre dig opmærksom på, at [klageren] erklærer sig dybt uenig i din vurdering af slutrengøring, og jeg skal derfor bede dig vurdere denne på ny.'

Rekvirentrollen:

'Vedrørende rekvirentrollen, så skal jeg også gøre dig opmærksom på, at [klageren] ikke påtager sig rollen som bygherre og de juridiske forpligtelser, der følger med der. Den fremsendte sag tager ikke stilling til denne forsikring

Hvad sagen derimod påpeger og har taget stilling til, er at denne er en af forsikringen, erstatning af tidligere mangler i udbedring. Og her gør nævnet opmærksom på at der ville forsikringen, her Tryg, skulle påtage sig ansvaret, da klager, her [klageren], ikke kan tilsikre dette.

Dertil at tilbuddet er af Tryg rekvireret via taksator, igennem udbudssystem.

Jeg skal derfor bede dig genbesøge hvilken rolle Tryg spiller i denne sag, da dette er en udbedring på mangel og fejl fra første udbedring.

Og dertil at der skal lave en forsikring for bygherrerollen, da [klageren] ikke påtager sig denne.'

Genhusning:

'Ift genhusning, skal jeg gøre dig opmærksom på at dette er en erstatningssag fra Tryg og derved undrer jeg mig, at du refererer til forsikringsbetingelser. Derudover, så har jeg undersøgt via nettet, at gennemsnittet på hotel i ... for 2 værelser (1 forældreværelse og 1 børneværelse) er 2500kr. Som tidligere nævnt, er din undersøgelse ikke sammenlignelig, da en lejebolig som minimum kan lejes for 3 mdr, er møbleret, koster depositum og udbedring efter fraflytning. Jeg vurderer derfor at det fremsendte tilbud er i overensstemmelse med min undersøgelse af priser på 2 hotelværelser til [klageren] og hans ... børn i genhusningsperioden.'

Denne henvendelse besvarede den klageansvarlige afdeling den 20. december 2023. Svaret fremlægges som **Bilag 47**.

I svaret gennemgik selskabet følgende udeståender:

Genhusning:

Selskabet fastholdt, at rimelige omkostninger til genhusning i området ville koste et sted mellem 13.900 kr. og 22.000 kr. om måneden.

Dog accepteredes en genhusningsperiode på 4 uger, uagtet at taksatoren fortsat var af den opfattelse, at arbejdet kunne udføres på 3 uger, hvorfor selskabet opgjorde erstatningen til 22.000 kr.

Nedpakning, flytning etc.

Selskabet tilbød en erstatning på 22.200 kr. i overensstemmelse med tilbuddet indsendt af klageren.

Slutrengøring

Selskabet fastholdt, at en håndværkerrengøring er sædvanlig efter arbejdet, og afviste yderligere rengøring, herunder nedvaskning af samtlige vægge, rengøring af køkkenet og badeværelset.

Bygherreforsikring.

Selskabet fastholdt, at det ikke er sædvanligt at tegne en bygherre/entrepriseforsikring for arbejdet af den pågældende art, hvorfor dette blev afvist.

Afslutningsvis opgjorde selskabet den samlede erstatning til 308.472,50 kr., som ville blive udbetalt, når der forelå regninger for de forskellige poster.

For god ordens skyld skal det oplyses, at selskabet af dette beløb har betalt 62.500 kr. for indkøb af gulv, hvorfor der på nuværende tidspunkt udestår 245.972,50 kr. af den tilbudte erstatningssum. Betalingen blev foretaget den 7. februar 2024

Den 19. februar 2024 modtog selskabet et nyt tilbud fra klageren vedrørende nedpakning etc. tilbuddet fremlægges som **Bilag 49**.

Samme dag meddelte selskabet, at det nye tilbud på i alt 24.150 kr. + en timepris på 625 kr. kunne accepteres. Mailen fremlægges som **Bilag 50**.

Den 15. marts 2024 fremsatte klageren ønske om, at der skulle tildeles en taksator, idet udbedringen skulle starte efter påske. Anmodningen fremlægges som **bilag 51**.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 19. marts 2024, hvor selskabet meddelte, at der ikke kunne tilbydes taksatorassistance, idet erstatningen var opgjort. Samtidig kommenterede selskabet på en henvendelse fra håndværkeren om at arbejdet ikke kunne udføres på 3 uger, og i den forbindelse henviste selskabet til, at det havde accepteret en måneds genhusning.

Ligeledes den 19. marts 2024 fastholdt klageren, at der skulle tildeles en taksator på opgaven, idet klageren var af den opfattelse, at der skulle foretages yderligere målinger. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 52**.

Den 23. april 2024 modtog selskabet oplysninger fra håndværkeren om, at denne nu forventede, at udbedringsarbejdet ville tage 6 uger, forudsat, at der ikke blev konstateret yderligere opfugtning eller skimmel.

Selskabet besvarede henvendelserne den 13. juni 2024.

I svaret meddeler selskabet, at det tidligere har accepteret prisstigningerne i relation til nedpakningen etc. Desuden meddeler selskabet, at det accepterer rimelige og nødvendige udgifter til genhusning i yderligere 2 uger.

Ligeledes den 13. juni 2024 anmodede klageren om, at genhusningsperioden skulle sættes til 7 uger i stedet for de 6, der nu var anerkendt. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 53**.

Klagerens henvendelse besvarede selskabet den 21. juni 2024, og i dette svar fastholdt selskabet, at der alene skulle tilbydes genhusning i 6 uger, svarende til udbedringsperioden.

Endelig meddelte selskabet, at erstatningen for genhusningen først ville blive udbetalt, når der foreligger en lejeaftale.

Den 26. juni 2024 henvendte klageren sig selskabets klageansvarlige afdeling. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 54**.

Efter at have indhentet oplysningerne fra samarbejdspartneren svarede selskabets klageansvarlige afdeling henvendelsen den 2. oktober 2024, svaret fremlægges som **Bilag 55**.

I svaret meddelte selskabet, afviste selskabet yderligere genhusningsperiode end de 6 uger, der var godkendt. Selskabet kunne ikke genkende klagerens argument for yderligere en uge i relation til op og nedpakning, herunder at det skulle have været accepteret tidligere.

Endvidere meddelte selskabet, at der ikke var behov for et nyt tilbud på op- og udpakningen, men alene en forespørgsel fra klagerens side til den der skulle opbevare løsøret om hvorvidt det var muligt med en forlængelse. Samt til hvilken pris.

Desuden fasthold selskabet, at det er muligt at indgå en lejeaftale på 6 uger, uden som anført af klager med 3 måneders opsigelse.

Selskabet anmodede derfor om tilbud på yderligere 2 uger opbevaring, samt kopi af en lejeaftale, hvorefter samarbejdspartneren ville foretage en ny beregning af erstatningssummen.

Afslutningsvis henviste selskabet til igen Ankenævnet.

Den 4. oktober 2024 accepterede selskabet pris på 3.712,50 kr. for opbevaring i 6 uger, og meddelte samtidig, at der fortsat afventede en lejekontrakt i relation til genhusningen. Mailen fremlægges som **Bilag 56**.

Klageren rettede på ny henvendelse til selskabet den 9. oktober 2024, og af denne henvendelse fremgår det blandt andet, at den håndværker, der oprindeligt skulle have udført arbejdet, skulle have meddelt, at de ikke længere ville påtage sig det.

Klageren stillede i den forbindelse en række spørgsmål til selskabet. Mailen fremlægges som **Bilag 57**.

Den 11. oktober 2024 modtog selskabet en mail fra klagerens håndværker, hvori denne meddeler, at de ikke længere vil påtage sig opgaven hos klageren. Mailen fremlægges som **Bilag 58**.

Selskabet meddelte klageren den 14. oktober 2024, at selskabet ikke er rekvirent af arbejdet, hvorfor det forhold, at håndværkeren ikke længere ønskede at være tilknyttet opgaven, ikke havde betydning for beregningen af erstatningen.

Herefter opgjorde selskabet erstatningen til 330.460 kr., hvoraf der allerede var betalt 62.500 kr., hvorfor den resterende erstatning, der ville komme til udbetaling mod dokumentation for udbedringen, beløb sig til 267.960 kr. Mailen fremlægges som **Bilag 59**.

På baggrund af dette svar rettede klageren på ny henvendelse til selskabet, herunder nogle rykkrer. Korrespondance til 5. november 2024 fremlægges som **Bilag 60**.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 25. februar 2025, hvor selskabet fastholdt den opgjorte erstatning, ligesom selskabet meddelte, at der fortsat afventedes kopi af en lejekontrakt.

Afslutningsvis tilbød selskabet, til fuld og endelig afgørelse, og uden præjudice at udbetale en kontanterstatning på 234.950 kr. Tilbuddet var gældende i 14 dage. Mailen fremlægges som **bilag 61**.

Herefter blev sagen indbragt for Nævnet.

Betingelserne (ejerskifte Bilag 2, Bygning (Bilag 62)

I relation til betingelserne er det selskabets opfattelse, at følgende punkter har relevans for vurderingen af sagen:

Erstatningsopgørelsen Ejerskifteforsikring. Af Bilag 2 pkt. 9.3 fremgår følgende:

'Erstatning bliver som udgangspunkt beregnet som en nyværdierstatning, medmindre der er tale om en bygningsdel nævnt i afsnit 9.4.

Nyværdierstatning bliver fastsat til det beløb, som det efter priserne på skadedagen vil koste at genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde på samme sted.'

Under pkt. 'Bemærk' i pkt. 9.4 fremgår følgende:

'Tryg har kun pligt til at udbetale erstatning, hvis det pågældende forhold udbedres, eventuelt ved genanskaffelse eller udskiftning med noget tilsvarende.'

Af betingelserne for ejerskifteforsikringen pkt. 4.3 fremgår følgende:

'Hvis ejendommen bliver ubeboelig i forbindelse med udbedringen af et dækningsberettiget forhold, jf. afsnit 3, betaler Tryg endvidere efter forudgående aftale:

Rimelige og dokumenterede udgifter til ud- og indflytning samt opmagasinering af privat indbo.

Rimelige og dokumenterede merudgifter i anledning af flytning fra ejendommen.'

Husforsikringen Bilag 62.

Erstatningsopgørelsen er reguleret i betingelsernes pkt. 6. Af disse fremgår blandt andet følgende:

'Erstatningen opgøres som nyværdi undtagen når andet er nævnt i forsikringsaftalen (policen) eller når der er skade på: '

Begrebet Nyværdierstatning er nærmere defineret i en faktaboks på følgende måde:

'Erstatning efter nyværdi vil side det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.'

Herudover er der følgende generelle erstatningsregler under pkt. 6.

'Generelle erstatningsregler

- *Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.*
- *Hvis det beskadigede ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen ud fra, hvad det vil koste at skaffe noget tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.*
- *Rent kosmetiske forskelle er ikke dækket, fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet. Det gælder uanset, om det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede. Har du købt dækningen Kosmetiske forskelle, (se punkt 5.9), kan der være mulighed for dækning.*
- *Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.*
- *Udbedrer du selv skaden, betales materialeprisen (den pris, vi kan få materialerne til hos vores leverandører) samt en kontant godtgørelse for eget arbejde.*
- *Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaden udbedres.*

Genhusning og andre følgeudgifter er reguleret i betingelsernes pkt. 6.11, hvoraf følgende fremgår:

'Hvis en bygning til beboelse ikke kan benyttes på grund af en dækket skade, får du erstattet:

- *rimelige og dokumenterede merudgifter til leje af en erstatningsbolig ved midlertidig fraflytning.*
- *nødvendige udgifter til ud- og indflytning samt til opmagasinering af dine private ting.*
- *rimelige og dokumenterede udgifter ved flytningen.*
- *dokumenteret tab af lejeindtægt for udlejet lokale eller bolig.*

Vi betaler udgifterne i indtil 1 måned efter skaden er udbedret, dog højst i 12 måneder efter skaden er sket.

Hvis bygningen opføres på en anden måde, eller skaden slet ikke udbedres, modtager du kun erstatning for den tid, det ville have taget at opføre den skadede bygning på samme måde som før skaden.

Hvis du selv er skyld i, at udbedringen forsinkes, får du ikke erstatning for de udgifter, der er forbundet med forsinkelsen. Forsikringen dækker ikke:

- *erstatning for eventuelle ulemper og gener i forbindelse med, at bygningen sættes i stand efter en skade.*
- *erstatning for eventuelle ulemper i forbindelse med flytningen.*
- *lejere og logerende.'*

Selskabets vurdering

I sin henvendelse til Nævnet påpeger klageren følgende 4 forhold, som klageren ønsker, at nævnet skal tage stilling til.

- 1. Lang sagsbehandlingstid**
- 2. Manglende dækning af omkostninger**
- 3. Prisforældelse**
- 4. Kommunikation og ansvar**

Selskabet vil i det efterfølgende gennemgå de enkelte forhold, idet disse dog langt hen ad vejen er sammenhængende mellem de forskellige klagepunkter.

Pkt. 1 Vedrørende lang sagsbehandlingstid.

Selskabet er enig med klager i, at der er tale om en utrolig lang sagsbehandlingstid, men er ikke enig i, at dette alene kan klandres selskabet.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klageren den 24. februar 2021 anmeldte, at den oprindelig udbedring af vandskaden fra 2018 ikke var udført korrekt.

Det viste sig efterfølgende, at der i forbindelse med etablering af afløb fra altanen var anvendt en vandlås udvendigt, hvilket ikke er en korrekt udførelse, da vand i vandlåsen vil fryse til is om vinteren.

Skaden var ligeledes anmeldt til Bygningsforsikringen, der ligeledes er tegnet i selskabet; men idet sagsbehandlingen af ejerskiftesagen foregik i et eksternt selskab, måtte sagsbehandleren anmode om kopi af materialet via klageren, grundet de gældende GDPR-regler.

Af taksatorrapporten efter besigtigelsen den 5. januar 2022 fremgår det blandt andet, at selskabet anerkendte dækningen, og beskrev hvorledes udbedringen skulle foretages.

Selskabet opfordrede klagerens befuldmægtige til at indhente tilbud på den foreslåede udbedring.

Dette var klageren imidlertid ikke tilfreds med, idet klageren var af den opfattelse, at selskabet skulle være rekvirent/bygherre på opgaven.

Som det fremgår af Bilag 10, meddelte selskabets taksator den 20. januar 2022, at selskabet ikke ville eller skulle påtage sig rekvirentrollen. Diskussionen vedrørende rekvirentrollen er delvis fortsat frem til at sagen blev indbragt for nævnet, jfr. Klagerens pkt. 4.

Klageren var endvidere ikke enig i, at skaderne på gulvet kunne udbedres ved en afslibning, men at gulvene skulle skiftes.

Efter yderligere undersøgelser accepterede selskabet den 26. juli 2022, at de skadede gulv skulle udskiftes, hvilket medførte, at klageren fremsatte krav om, at erstatningen også skulle omfatte køkkengulvet.

Det sidste afviste selskabet, idet der er en naturlig afgrænsning mellem de to rum, jfr. Bilag 26.

Taksatoren opgjorde erstatningen for det skadede gulv til 185.000 kr. den 5. september 2022, hvorefter klageren genfremsatte krav om en række følgeudgifter, jfr. Bilag 19.

Klageren var fortsat utilfreds med opgørelsen og den 1. december 2022 henvendte klageren sig til selskabets klageansvarlige afdeling, der besvarede henvendelsen den 10. februar 2023. Besvarelsen sluttede med en klagevejledning til Nævnet.

Som henvendte klageren sig først til Nævnet den 21. maj 2025.

I perioden mellem de to tidspunkter har der været megen mailudveksling, ligesom klageren har haft skiftet befuldmægtig, hvorefter dele af tidligere drøftede emner blev genoptaget til drøftelse af klageren.

Desuden har selskabet givet klager medhold i nogle af de fremsatte krav for at finde en mindelig løsning af sagen; men fastholdt andre. Disse vil blive gennemgået under klagerens øvrige punkter.

Selskabet henviste klageren til Ankenævnet første gang den 10. februar 2023, og igen den

Vedrørende pkt. 2 Manglende dækning af omkostninger.

I dette punkt er der tre under afdelinger, genhusning, nedpakning, opbevaring og udpakning, samt rengøring. Genhusning har været fremsat tidligt i forløbet, mens de to øvrige krav er kommet til efter selskabet den 18. juli 2023, accepterede at dække rimelige og nødvendige genhusningsomkostninger i 3 uger. Perioden er senere på baggrund af henvendelser fra klagerens håndværkere ændret til 6. uger.

Genhusning

Den 14. august 2023 modtog selskabet klagerens indhentede tilbud på genhusning i henholdsvis 3 eller 6 uger.

Tilbuddet var fra et 4-stjernet Hotel ..., og lød på henholdsvis 61.490 kr. eller 81.055 kr.

I henhold til betingelserne for både ejerskifteforsikringen, samt Bygningsforsikringen vil forsikringen dække rimelige og nødvendige omkostninger til genhusning i udbedringsperioden.

Selskabets samarbejdspartner kunne visa internettet konstatere, at en lejebolig i ..., hvor ejendommen befinder sig, havde en månedlig leje på et sted mellem 13.900 og 22.000, både uden tidsbegrænsning og via Airbnb. kr. jfr. bilag 43.

På den baggrund fandt selskabet, at det af klageren fremsatte tilbud på genhusning ikke var rimeligt, og anmodede derfor om et nyt tilbud på genhusningen.

Efter en del skrivelser omkring dette punkt har selskabet accepteret at betale 22.000 kr. for en måneds genhusning, hvilket senere blev reguleret op, da håndværkeren mente, at arbejdet ville tage 6 uger.

Selskabet har således accepteret at betale maksimalt 33.000 kr. mod modtagelse af en lejekontrakt.

Som det fremgår af Bilag 61, tilbød selskabet dog at udbetale et erstatningsbeløb på 234.960 kr. svarende til fuld og endelig afgørelse og uden præjudice. Dette var uden fremlæggelse af regninger eller lejekontrakt.

Nedpakning, opbevaring og udpakning.

Den 8. august 2023 modtog selskabets samarbejdspartner et tilbud på 22.200 kr. for denne post. Selskabet fandt beløbet højt, og ville derfor indhente et alternativt tilbud, jfr. Bilag 43.

Selskabets klageansvarlige afdeling accepterede den 20. december 2023 tilbuddet, og accepterede, at opbevaringsperioden blev sat til 4 uger, i stedet for de tre uger, som taksatoren vurderede, at udbedringen ville vare.

Tilbuddet er den 14. oktober 2024 på grund af oplysninger fra håndværkerne opjusteret til 6 uger opbevaring og en samlet omkostning på 33.187,50 kr. jfr. sagen bilag 60.

Beløbet er indregnet i tilbuddet om kontanterstatning den 25. februar 2025, sagens bilag 61.

Rengøring

Klager har fremsat krav om erstatning for nedvaskning af vægge, rengøring af toiletter, samt rengøring af køkken, og al køkkeninventar, og klageren har i den forbindelse fremsendt ret tilbud, jfr. sagens Bilag 40.

Tilbuddets overskrift er 'håndværkerrengøring', men da der allerede i tilbuddet var inkluderet 'håndværkerrengøring' har selskabet fastholdt, at kravet ikke kan imødekommes.

Desuden fastholder selskabet, at en 'håndværkerrengøring' som indeholdt i tilbuddet fra håndværkeren, er sædvanlig og tilstrækkelig i relation til det arbejde, der skulle udføres på ejendommen.

Vedrørende pkt. 3 prisforældelse.

Under dette punkt fremsætter klageren krav om en fornyet indhentelse af tilbud på udbedringsopgaverne.

Af betingelserne for Ejerskifteforsikringen, bilag 2 pkt. 9.3 fremgår følgende:

'Erstatning bliver som udgangspunkt beregnet som en nyværdierstatning, medmindre der er tale om en bygningsdel nævnt i afsnit 9.4.

Nyværdierstatning bliver fastsat til det beløb, som det efter priserne på skadedagen vil koste at genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde på samme sted.'

Tilsvarende bestemmelse fremgår af betingelserne for Husforsikringen pkt. 6. De betingelser, der var gældende på anmeldelsestidspunktet fremlægges som **Bilag 62**.

Det vil med andre ord sige, at det var priserne fra 24. februar 2024, der skal tages udgangspunkt i, ved beregningen af erstatningen, og at der ikke skal tages hensyn til eventuelle senere prisændringer.

Selskabet har dog i forløbet justeret prisen, men må fastholde, at erstatningen skal tage udgangspunkt i de omkostninger, som det på skadetidspunktet ville koste at udbedre skaden.

Desuden er det selskabets opfattelse, at den lange sagsbehandlingstid ikke eller ikke alene kan klandres selskabet, hvorfor selskabet ikke kan bebrejdes, at der i mellemtiden er sket prisstigninger. Selskabet anerkendte dækningen den 5. januar 2022.

For god ordens skyld skal det oplyses, at hvis erstatningen skulle opgøres efter de almindelige erstatningsretslige regler, ville erstatningen skulle opgøres efter dagsværdiprincippet, hvilket ville indebære, at der skulle ske reduktion grundet slid og ælde af gulvet.

Selskabet må derfor fastholde, at det ikke kan pålægges selskabet at skulle beregne en ny erstatning ud fra et eventuelt nyt tilbud.

Vedr. Pkt. 4 Kommunikation og ansvar

Selskabet kan ikke genkende klagerens fremstilling af, at kommunikationen skulle have været mangelfuld i forhold til de spørgsmål, som klageren har rejst i forbindelse med sagsbehandlingen.

Med hensyn til ansvaret for udbedringen er det selskabets opfattelse, at et forsikringsselskabs forpligtigelse i forbindelse med en dækningsberettigende skade er at opgøre forsikringserstatningen og at udbetale i takt med udbedringen.

Dette har nævnet fastslået i flere kendelser, herunder kendelserne 94491 (bilag 45) og 96756. Kendelse fremlægges som **Bilag 63**.

Desuden kan det konstateres, at selskabet i taksatorrapporten, sagens Bilag 9 anmodede klageren om at indhente tilbud på udbedringen, og at taksatoren den 20. januar fastholdt, at selskabet ikke ville være rekurrent på arbejdet.

Klagerens daværende repræsentant accepterede ligeledes den 20. januar 2022 kl. 09.42 meddelte, at klageren ville indhente tilbud, og sende dem til godkendelse inden udbedringen blev påbegyndt.

Det er således selskabets opfattelse, at klagerens daværende befuldmægtige havde accepteret, at selskabet ikke ville være rekvirent på opgaven.

Selskabet har vedvarende under hele sagsgangen fastholdt, at selskabet ikke kan pålægges at være rekvirent af håndværkerne, og dette fastholdes fortsat.

Kendelsen 94491 vedrører ligeledes en sag, hvor første udbedringsforsøg ikke gav det ønskede resultat, og efter at nævnet havde fastslået, at selskabet var rekvirent på det forsøg udtalte Nævnet følgende i præmisserne:

'Nævnet finder, at selskabet efter almindelige erstatningsretlige principper er berettiget til at frigøre sig for denne mangels hæftelse ved at betale klagerne en erstatning, som det koster dem at få manglerne udbedret ved brug af egen håndværker. Nævnet finder, at klagerne ikke kan kræve, at selskabet selv foretager udbedring eller påtager sig at garantere for en tredjemands udbedring. Nævnet bemærker, at klagerne heller ikke efter forsikringsaftalens erstatningsregler har krav på mere, end at selskabet betaler det beløb, som det vil koste at genoprette det beskadigede, jf. punkt 7.2 i forsikringsbetingelserne. Nævnet henviser til sag 89928.'

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at vi med det fremsatte tilbud har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er i sagen.

Selskabet har til grund for vurderingen blandt andet lagt vægt på følgende:

- Den lange sagsbehandlingstid kan ikke eller ikke alene klandres selskabet
- Der er i kommunikationen med de forskellige befuldmægtige genoptaget spørgsmål og forhold, som selskabet gentagne gange havde besvaret, og efter selskabets opfattelse afklaret med den første befuldmægtigede
- Selskabet har fra efter anerkendelse af dækningen klart meddelt, at selskabet ikke ville være rekvirent på udførelsen af arbejdet
- Selskabet kan ikke pålægges at være rekvirent på arbejdet
- Selskabet kan ikke bebrejdes, at klagerens håndværker trådte tilbage fra arbejdet.
- Omkostninger til genhusning skal være rimelige, og en genhusning på et 4-stjernet hotel i ..., er ikke rimelig.
- Erstatningen skal i henhold til betingelserne og dansk rets almindelige erstatningsregler tage udgangspunkt i priserne på skadetidspunktet, hvorfor der ikke skal tages hensyn til eventuelle prisstigninger
- Sædvanlig håndværkerrengøring var inkluderet i tilbuddet, hvorfor der ikke kan imødekommes krav om yderligere rengøring."

Klageren har i brev af 1/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"For præciseringens skyld af sagen skal jeg gøre Ankenævnet opmærksom på, at Tryk Forsikring A/S har solgt deres ejerskifteforsikringsselskab til [selskabets samarbejdspartner], som jeg har ført forsikringssagen med. Denne præcisering er nødvendig for at Ankenævnet bliver bekendt med

måden den lange sagsbehandling er blevet ført af hhv. [selskabets samarbejdspartner] samt Tryg Forsikring.

Forløbet imellem [selskabets samarbejdspartner] og jeg som skadeslidte har allerede fra begyndelsen været kompliceret. Der har i de fleste tilfælde været klaget til Tryg Forsikring over afgørelser truffet af [selskabets samarbejdspartner]. Dette har resulteret i omfattende sagsbehandlingsforløb, og som har trukket hele sagen i langdrag.

Der har været pålagt mig som skadeslidte gentagne opfølgninger med [selskabets samarbejdspartner], dels for at få svar på mails, men også for at sikre afklaringer ift skadesudbedringerne.

Sagen generelt:

Det er korrekt, at sagen indtelefoneres i 2021 omkring, at vand trængt ind i stuen fra altanen fra 1. salen. Under altanen er der etableret karnap og det var i samlingen mod hovedhuset, at vandet løb ned i stueplan.

Selvsamme skade blev indtelefoneret tilbage i 2018, som orienteret af Tryg Forsikring i svaret. Denne skade blev udbedret.

Jeg er dog ikke enig med Tryg Forsikring om, at det er en ny skade, da der igen kan henledes til, at der ved skades udbedringen i 2018, blev monteret en vandlås. Det var denne der forårsagede en ny vandskade, og dermed er det at betragte at udbedringen, blev forårsaget af håndværkerne i 2018.

Omkring korrespondancen fra bilag 15-18, er jeg som skadeslidte uenig i afgørelsen fra Taksator da der er gennemgående gulve fra stue til køkkenalrum, og at taksators løsning ville kræve en overskæring og skinne på gulvet. I modsætning til hvad der er i dag. Jeg gør her Ankenævnet opmærksom på Husforsikringen hos Tryg Forsikring, som sikrer forsikringsdækning om at bevare samme udtryk som det oprindelige. Jeg ser mig derfor uforstående overfor, at jeg skal acceptere en forringelse af boligens udtryk, der i dag har gennemgående plankegulve. Det er derfor min opfattelse, at Tryg ejerskifte og Tryg Villa internt ville kunne sikre bevaring af husets indre udtryk og ikke lave en forringelse af boligens udtryk. Dette må nævnet gerne behandle. Billeder af boligens udtryk fremlægges som dokumentation.

Jeg vil ligeledes henvise Ankenævnets opmærksomhed på genhusningen i 2022, hvor [selskabets samarbejdspartner] ikke vurderede behov for genhusning. Udbedring af boligen skal ske i stueplan samt på 1. salen

Som det også fremføres at Tryg Forsikring i deres svar, har de fra første indtelefonering, været kritiske overfor deres dækningstilsavn, herunder med reference til bilag 27. Grundet den manglende anerkendelse fra [selskabets samarbejdspartner] blev der sendt en klage til Tryg Forsikrings klageafdeling. Sagsbehandlingstiden fra Tryg Forsikring var her xx måneder før der blev givet tilsavn.

Da alle aftaler er på plads og håndværkerne får besked på at fastsætte dato for igangsættelse, vender håndværkerne tilbage til mig, at de nu ikke kan klare opgaven på 3 uger, men skal bruge 6 uger.

Dette vælger [selskabets samarbejdspartner] ikke at besvare. Der bliver gentagne gange fulgt op med [selskabets samarbejdspartner]. Både af mig (fuldmagt) og håndværkerne.

Det er nu en gang aftaler mellem taksator/[selskabets samarbejdspartner] og håndværkerne der er de professionelle aktører, som falder tilbage på, at jeg ikke kan få udbedret skaderne.

Vores håndværkere vælger til slut at trække sig fra projektet, da samarbejdet med [selskabets samarbejdspartner] bliver så vanskeligt, at de ikke kan få en taksator tilnyttet når der åbnes op for at få besigtiget.

Taksator er blevet lovet som en del af dialogerne med taksator for netop at sikre, at fagfolk kvalificeret vurderer om der er fugt/råd/svamp.

[Selskabets samarbejdspartner] vurderer at sagen fra deres side er lukket og at der ikke kan tildeles taksator og at håndværkerne selv skal tage fugt/råd/svamp prøver. Prøver der ikke var blevet takseret fra begyndelsen.

Igen er aftaler foretaget under takseringen ikke berammet korrekt, hvilket gør, at udbedringerne ikke kan påbegyndes.

Klageforløbet mellem [selskabets samarbejdspartner] og Tryg Forsikring klageinstans:

Overordnet for alle klager, har været, at jeg var nødt til at klage over [selskabets samarbejdspartners] afgørelser, fordi at de var åbenlyst urimelige og stillede mig som skadeslidte ringere. Alene omfanget af klager over [selskabets samarbejdspartner] i dette forløb har været mange.

Hermed følger en gennemgang af klagerne mod [selskabets samarbejdspartners] afgørelser

1. klage

Det starter allerede i 2021, hvor [selskabets samarbejdspartner] ikke anerkender at skaden omfatter gulvene. Der bliver fra [selskabets samarbejdspartner] ikke anerkendt at gulvene var beskadigede, da man mente at gulvene så sådan ud ved indflytning i huset. Der bliver i to omgange sendt materiale til [selskabets samarbejdspartner] uden at udskiftning af gulve anerkendes. Det er først da der klages til Tryg Forsikrings Klageinstans, at der gives medhold i udskiftning af gulvene.

Omkring korrespondancen fra bilag 15-18, er jeg som skadeslidte uenig i afgørelsen fra Taksator da der er gennemgående gulve fra stue til køkkenalrum, og at taksators løsning ville kræve en overskæring og skinne på gulvet. I modsætning til hvad der er i dag. Jeg gør her Ankenævnet opmærksom på Husforsikringen hos Tryg Forsikring, som sikrer forsikringsdækning om at bevare samme udtryk som det oprindelige. Jeg ser mig derfor uforstående overfor, at jeg skal acceptere en forringelse af boligens udtryk, der i dag har gennemgående plankegulve. Det er derfor min opfattelse, at Tryg ejerskifte og Tryg Villa internt ville kunne sikre bevaring af husets indre udtryk og ikke lave en forringelse af boligens udtryk. Dette må nævnet gerne behandle. Billeder af boligens udtryk fremlægges som dokumentation.

Der gives medhold i klagen.

2. klage

Der klages 01.12.2022 over afgørelse omkring gulve igen. Denne gang gives der medhold i klagen.

3. klage

Der er igen behov for at klage til Tryg Forsikrings klageinstans over [selskabets samarbejdspartners] manglende svar og samarbejde. Der klages over manglende svar på genhusning ift hvad er rimeligt prisleje, da [selskabets samarbejdspartner] ikke vil svar på dette trods gentagne henvendelser. Klage over at [selskabets samarbejdspartner] ikke giver medhold i nedpakning og opbevaring af ejendele imens udbedringen sker, slutrengøring da udbedrelsen kommer til at foregå i rum hvor der ikke kan skærmes af for køkkenalrum, samt betaling af bygherreforsikring.

Jeg kan ikke genkende Tryg Forsikrings svar til jer omkring tilbud til genhusning, da jeg i flere omgange kontaktede [selskabets samarbejdspartner] for at høre hvad rimeligt beløb dækkede over. Dette har jeg ikke kunne få oplyst.

Jeg vil gerne oplyse Ankenævnet, som jeg også har oplyst [selskabets samarbejdspartner] omkring. At jeg netop valgte [by 2], da arbejde og børn vil gøre det nemmere. Og at der ikke er hotelmuligheder i området af [by 1], som er i rimelig stand som huset. Genhusning skal ikke forringe vores levestandard betragteligt.

Jeg vil gerne for Ankehævnet fremhæve, at en lejebolig for 6 uger ikke er muligt i [by 1]. Søgnin-gen på nettet foretaget af [selskabets samarbejdspartner] er ikke dokumenteret og det er ikke dokumenteret at der ikke skal foretages udlæg for depositum samt forudbetalt leje. Der er tale om et korttidsleje og det er ikke muligt. Der er mulighed for AirBNB, men her igen er der ikke tale om lejekontrakter, men reelle bookinger, hvor pris overstiger det tilddelte beløb for forudbetalt leje.

Hverken [selskabets samarbejdspartner] eller Tryg Forsikring har taget højde for genhusning i de dage hvor vi skal flytte fra og retur til huset. Der er tale om at alle møbler i soveværelse samt stue skal opmagasineres. Det er ikke muligt at bo i et hus hvor der ikke er seng. Det kan ikke være rimeligt at vi som skadeslidte selv skal dække meromkostninger for at opretholde et hverdagsliv under udbedring.

Tryg Forsikring gav medhold i højere beløb til genhusning, flytning, opmagasinerings.

4. klage

Der klages endnu en gang over [selskabets samarbejdspartner] manglende tildeling af en ekstra uge, for at sikre nedpakning, flytning – flytning, udpakning.

Under den første klage blev der tildelt 4 uger, hvoraf 3 uger var udbedring ift håndværkerne.

Efter at håndværkerne nu bad om 6 uger til udbedring og ikke 3 uger, ville [selskabets samarbejdspartner] kun give de 6 uger til genhusning, og de vedholdte at opbevaring kun skulle være de oprindelige 4 uger givet.

Dette klagede vi igen til Tryg Forsikrings klageinstans over, da vi mente at der var brug for 7 uger, altså en ekstra uge, som der tidligere var tildelt, og ikke kun udbedringstiden samt tidsvarende for flytning og opmagasinerings.

Tryg gav medhold i ekstra tid for opmagasinerings.

Der har igennem hele sagsforløbet med [selskabets samarbejdspartner] været lang sagsbehandlingstid, hvor vi som skadeslidte har skulle følge op med [selskabets samarbejdspartner] i stort set alle korrespondancer. Vi vedlægger mails som underbygger disse opfølgninger.

Omkring kommunikation:

Vi kan ikke genkende Tryg Forsikrings gengivelse af forløbet. Der har igennem flere år været fulgt op igen og igen med både [selskabets samarbejdspartner] og Tryg Forsikrings klageinstans. Klagebehandlingen er løbet op i +3 måneder per klage. Det er lang behandlingstid. Herunder at vi ved stort set al dialog med [selskabets samarbejdspartner] også skulle følge op grundet meget lange svartider.

Dette viser de mange mails og hvordan der ofte går mange dage/uger før der kommer besvarelserne eller at der skal følges op på mails.

Afslutningsvis skal Ankenævnet gøres opmærksom på, at denne forsikringssag er svær at føre for mig, da jeg har [sygdom]. Dette er både [selskabets samarbejdspartner] og Tryg Forsikring informeret omkring gentagne gange. Jeg har set mig nødsaget til at have repræsentanter til at hjælpe mig med at følge op i denne komplekse sag."

Selskabet har i kommentar af 20/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, herunder at klagers første befuldmægtigede havde accepteret, at selskabet ikke skulle være rekvirent af arbejdet, indeholder indlæggene ikke nye oplysninger eller anbringender, der kan medføre yderligere herfra."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af taksatorrapport af 28/4 2021 fra selskabets samarbejdspartner fremgår bl.a.:

"Ved besigtigelsen er altanen af dækket med plastik, for at hindre yderlig vandindtrængen. Ved besigtigelse af stuen under altanen, ses der 2 mindre skjolder fra vandindtrængning på loftet og på et par gulvbrædder. I soveværelset på 1. sal ses ingen vandskader. Både i stue og soveværelset stod en rumaffugter, der kørte på fuld kræft. Der var tydelige spor på en for voldsom affugtning, som ifølge husejer havde kørt uafbrudt i ca. 3 uger uden tilsyn fra skadeservicefirmaet. Det kunne konstateres at gulve, vægge og lofter fremstod med voldsomme skader efter udtørring. Gulvet i stue og soveværelse var krympet så der var flere store huller mellem brædderne, samt gulvet ikke længer kunne nå ind under fodpanelet, flere af gulvbrædderne krummet. Der var revner i vægge og loft efter udtørring, samlingerne i gipspladerne var revnet, ligeledes lysningerne omkring vinduer og døre, fodpanel og indfatninger var revnet i samlingerne og udtørret så de var hule. Tremex fugtmåleren kunne ikke registrere nogen former for fugt i materialerne i stuen og soveværelset. Ifølge oplysninger under besigtigelsen er vandskade sket i forbindelse med tøbrud, hvor afløbet fra tagterrassen formentligt var frosset så vandet ikke kunne afledes. Det kunne konstateres, at der var silikonefuger under døren til tagterrassen og de var intakte. Der var enkelte sokkelklinker på altanen, som havde mindste deres vedhæftning til betonen. Fugerne mellem klinkerne var intakte. Det kunne konstateres, at der var vandlås i afløbet fra altanen.

VURDERING:

Ifølge oplysninger i skade sagen fra 2018, er der lagt en fugt spærre på terrassens betondæk og ny klinker belægning, samt udskiftet afløb fra altanen.

...

I perioden inden skaden, har vi haft sne og frost ned til mere end -10 grader. Skade årsagen vurderes til at afløbsrøret fra altanen har været frosset til og da det bliver tøvejr, kan vandet ikke finde afløb, hvilket forsager at vandet fra altanen trænger ind i huset. Det vurderes at vandet kan være løbet ind over dørtrinet, det passer ned hvor der var konstateret vand i soveværelset på 1. sal og vand gennemtrængning i loftet lige under døren fra altanen ind i soveværelset.

Ved gennemgang af faktura [fra tømrerfirma 2], kan det konstateres renovering af klinker, gum-mimembran og afløb ikke er betalt af Tryg, men husejer. Hvis der er fejl i lægning af klinker, membran eller afløb, ska der rettes henvendelse/reklamation til firmaet, som har lagt den nye klinker belægning på altanen.

Jeg har forsøgt, at få oplysninger om den skade der er anmeldt til Tryg på bygningsforsikringen, uden held, da de ikke må udlevere oplysningerne til os på grund af GPPR.

På baggrund af de oplysninger, vi har til rådighed, ses forholdet ikke at opfylde skadebegrebet i forsikringsbetingelserne. Da det vurderes, at der er tale om forhold i forbindelse med den renovering af altanen som [tømrerfirma 2] har udført efter overtagelsen af huset, der er årsag til vand-skaden.

Forholdet er afvist."

Af taksatorrapport af 7/1 2022 fra selskabets samarbejdspartner fremgår bl.a.:

"BESKRIVELSE:

I anmeldte i februar 2021 at der var indtrængende vand i huset, og at I mente det kunne forbindes med en reparation der var udført i forbindelse med udbedring af en tilsvarende skade i 2018. Der blev, i forbindelse med ovennævnte udbedring, sat en vandlås under afløbet på tagterrassen, som stoppede til grundet frostvejr, og dermed var der ikke afløb for nedbør fra terrassen, som i stedet trængte ind over dørtrinnet ved terrassedøren til soveværelset og ned gennem etagedækket til stuen. Der er tidligere foretaget fugtmålinger som, på daværende tidspunkt, påviste fugt i loft og vægge i karnap.

VURDERING:

Det anerkendes hermed at det indtrængende vand skyldes den uhensigtsmæssige reparation af tagedløbet, og der gives derfor tilsagn om følgende tiltag.

- Nedtagning af loft i karnap for kontrol af fugt og skimmelskader
- Afmontering af et par fodpaneler på vægge i karnap, for kontrol af fugt og skimmelskader
- Let slibning af gulv i stue ca. 35 m²
- Let slibning af gulv i soveværelse 24 m²
- Skimmelsanering efter behov
- Reetablering af loft i karnap
- Reetablering af fodpaneler
- Behandling af gulv i stue og soveværelse

VIDERE FORLØB:

Jeg vil bede jer indhente tilbud på ovenstående omfang, som skal fremsendes til godkendelse inden arbejdet påbegyndes."

Nævnet har fået forelagt besigtigelsesrapport af 21/3 2022 fra tømrerfirma 2 rekvireret af klageren. Af mail af 26/7 2022 fra selskabets samarbejdspartner til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Jeg har talt med vores tømrer, og han mener også, at gulvet skal skiftes, da han mener der er tale om et fuldlimet gulv, og det derfor ikke er muligt at slibe og reparere på det.

Jeg har aftalt at han fremsender tilbud ud udskiftning af gulv i stue og soveværelse, men de udgifter der er forbundet med det, herunder nedtagning og genmontering af skab i soveværelse, nye fodpaneler og den sidste finish hvis der skal reparationsmales efterfølgende.

Jeg vil gerne bede om at jeres tømrer kommer med et tilbud som omfatter det samme arbejde, så vi har det korrekte sammenligningsgrundlag, de er velkomne til at kontakte mig, hvis vi skal vende tingene inden de kan beregne tilbuddet.

Jeg vil gerne modtage tilbuddet senest d. 5. august, med forbehold for ferie selvfølgelig."

Nævnet har fået forelagt tilbud af 12/8 2022 på henholdsvis 256.900 kr. og 382.082,50 kr. inklusive moms vedrørende gulve fra tømrerfirma 2 rekvireret af klageren og tilbud af 4/8 2022 på 185.000 kr. inklusive moms vedrørende gulve fra tømrerfirma 1 rekvireret af selskabet. Af mail af 5/9 2022 fra selskabets samarbejdspartner til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Jeg har vedhæftet det tilbud vi har fået fra [tømrerfirma 1], som du kan se ligger det noget under de tilbud du har fået fra [tømrerfirma 2]. Det er den pris vi kan få udført arbejdet til, og derfor den erstatningssum vi kan godkende.

I forhold til det område vi dækker, så dækker forsikringen til naturlige åbninger, det vil sige en døråbning eller lignende mellem 2 rum.

Omkring prisstigninger, så kan der være en lille difference, men den skal afklares inden arbejdet påbegyndes.

Det erstatningsbeløb vi kan godkende for udbedring af skader på gulvene er kr. 185.000,00 inkl. moms, med forbehold for en lille prisstigning inden arbejdet påbegyndes.

Det arbejde der skal udføres på loft og vægge i karnap er ikke omfattet i denne pris.

Det står jer frit for hvilken håndværker I ønsker der skal udføre arbejdet, det bliver jer der vælger håndværkeren, når arbejdet er udført kan der fremsendes faktura, hvor vi så vil udbetale det god-

Ankenævnet for Forsikring

30.

103638

kendte erstatningsbeløb til jer. Når I har valgt hvem der skal udføre arbejdet, må I gerne give mig besked om dette, så vi kan få indhentet en pris på det sidste arbejde i karnappen."

Nævnet har fået forelagt tilbud af 1/2 2023 på 54.272,50 kr. inklusive moms vedrørende loft i karnap fra tømrerfirma 1 rekvireret af selskabet. Af mail af 2/2 2023 fra selskabets samarbejdspartner til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Jeg modtog, i går, dette tilbud på loftet i karnappen. Det betyder at I har 54.272,50 kr., alt inklusive, at gøre godt med til denne del. I vælger selv en håndværker til at udføre opgaven, og faktura kan fremsendes når arbejdet er udført."

Nævnet har fået forelagt tilbud af 21/3 2023 på 210.000 kr. inklusive moms vedrørende gulve fra tømrerfirma 1 rekvireret af selskabet. Af mail af 30/3 2023 fra selskabets samarbejdspartner klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Efter din forespørgsel omkring eventuelle prisstigninger, har jeg fået et revideret tilbud fra [tømrerfirma 1], som vedhæftes til din orientering.

Jeg har, her til morgen, været i dialog med skadebehandleren, som oplyser at vi fastholder det oprindelige dækningstilsagn og erstatningsbeløb, da omfanget ikke er ændret, og arbejdet kunne være påbegyndt da erstatningsbeløbet blev fastsat.

Årsagen til at udbedringen ikke er påbegyndt, er grundet jeres indsigelse mod det fastsatte omfang, som I ikke har fået medhold i, det er derfor ikke en udskydelse der er skabt af Tryg, og derfor er prisstigningen ikke noget som vi tager del i.

Det er stadig helt op til jer hvem I vælger til at udføre opgaven. Når arbejdet omkring gulvene er udført, kan der fremsendes faktura til os, så vil vi overføre det godkendte erstatningsbeløb på kr. 185.000,00 til jer, så I kan afregne med den håndværker I har valgt til at udføre opgaven."

Af mail af 12/5 2023 fra selskabets samarbejdspartner klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Henset til sagens forløb kan vi godkende en erstatning på 210.000 kr. inkl. moms.

Vi afventer faktura, når arbejdet er udført. Oplys samtidig, om erstatningen skal udbetales til dig eller håndværkeren. Vi beder dig skrive dit registrerings- og kontonummer, hvis det er dig, der skal have udbetalt erstatningen."

Af mail af 18/7 2023 fra klagerens repræsentant til selskabets samarbejdspartner fremgår bl.a.:

"Vi snakkede sammen den 12/7-2023, vedr at håndværkeren kommer den 7/8-2023 for udbedring af loft i stue og gulve i stue og soveværelse.

Håndværkeren skal bruge 4 uger og huset vil være umuligt at være i i den periode.

Ankenævnet for Forsikring

31.

103638

Har du fået svar på genhusning.

Har du fået svar på nedpakning.

Vi har brug for et hurtigt svar, da håndværkere kommer 7/8-2023."

Af mail af 18/7 2023 fra selskabets samarbejdspartner til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Jeg skal her vende tilbage omkring spørgsmålet vedrørende genhusning i udbedringsperioden.

Ejerskifteforsikringen dækker for genhusning i udbedringsperioden, dog har taksator estimeret at skaden kan udbedres på 3 uger, hvorfor det er denne periode forsikringen dækker. Såfremt det viser sig, at udbedringen tager længere tid end det estimerede, så skal vi kontaktes i forhold til en eventuel forlængelse af genhusningsperioden.

Jeg skal derfor bede dig indsende et tilbud på genhusning i 3 uger til godkendelse hos os.

I forhold til nedpakning og opbevaring så kan jeg se, at taksator har oplyst, at vi kan betale for at indbo køres til opbevaring.

Jeg skal derfor bede dig om at sende tilbud på nedpakning, opbevaring samt udpakning til godkendelse hos os."

Af mail af 21/7 2023 fra klagerens repræsentant til selskabets samarbejdspartner fremgår bl.a.:

"Til orientering er etableringsdato den 2/8-2023 udskudt. Pga manglende materialer fra håndværker/og forhold mht genhusning og nedpakning.

Mht genhusning:

Som beskrevet så har håndværker meddelt at det tager 4 uger.

Det er lidt svært at arbejde med indhente det når i siger 3 uger."

Af mail af 20/12 2023 fra selskabet til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Vedrørende genhusning

Vi har anerkendt at skulle betale rimelige og nødvendige omkostninger til en midlertidig bolig. Af de foreliggende oplysninger fremgår det, at der i nærheden af ... vil kunne lejes en midlertidig passende bolig til en pris på et sted mellem 13.900 kr. og 22.000 kr. om måneden. Uagtet at vores taksator vurderer, at arbejdet ville kunne udføres på 3 uger, er vi indstillet på at tilbyde 22.000 kr. til dækning af genhusning i en måned.

Nedpakning etc.

Ud fra de foreliggende oplysninger er vi indstillet på at tilbyde 22.200 kr. til denne post, svarende til det tilbud I tidligere har indsendt.

Slutrengøring

Det er fortsat vores opfattelse, at den håndværker rengøring, der foretages efter arbejdet er udført er sædvanlig, og at der ikke vil skulle betales for yderligere rengøring af ejendommen. Kravet må derfor afvises.

Bygherreforsikring

Det er ikke sædvanligt, at der etableres en sådan forsikring i forbindelse med denne type arbejde, hvorfor vi ikke vil kunne tilbyde at betale for den. Den samlede erstatning vil således kunne opgøres til 308.472,50 kr., som vil blive udbetalt, når der foreligger regning for de forskellige poster.

...

Ankenævnet for forsikring

Hvis I fortsat er uenige i vores afgørelse har I mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring"

Nævnet har fået forelagt tilbud af 3/8 2023 og 15/2 2024 på flytteomkostninger og tilbud af 7/9 2023 på håndværkerrengøring. Af mail af 19/2 2024 fra selskabets samarbejdspartner til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Det opdaterede tilbud af 15. februar 2024 fra ... på samlet 24.150 kr. inkl. moms for flytning og opbevaring, samt timeprisen på 625 kr. inkl. moms for handyman, kan godkendes."

Af mail af 19/3 2024 fra selskabets samarbejdspartner til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Det fremgår af din mail, at udbedringen af skaden startes op efter påske og at I ønsker at få tildelt en taksator.

Jeg har ikke mulighed for at tildele jer en taksator, da vi har opgjort skaden og blot afventer faktura for at skaden er udbedret.

Herudover har jeg den 18. marts 2024 modtaget en mail fra jeres håndværker [tømrerfirma 1] som oplyser, at de ikke kan udføre opgaven på 3 uger.

Af korrespondancen mellem dig og Trygs kvalitetsafdeling fremgår det, at der er givet dækning til genhusning i en måned. Dette vil naturligvis også gælde for opmagasinering af indbo.

Såfremt der ikke er muligt at udbedre skaden på 4 uger, skal vi bede om en forklaring fra jeres håndværker om årsagen hertil."

Af mail af 13/6 2024 fra selskabets samarbejdspartner til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Indledningsvis skal jeg beklage den lange svartid, som skyldes ekstraordinær travlhed.

Som tidligere oplyst, så igangsætter vi ikke udbedringen, da vi/Tryg ikke er rekvirent af arbejdet. Vores rolle er at opføre erstatningen og udbetale erstatningen i takt med udbedringen.

I den forbindelse bemærkes det, at I har kunne igangsætte udbedringen siden den 12. maj 2023, hvor vi accepterede en prisstigning af det allerede godkendte tilbud.

Ankenævnet for Forsikring

33.

103638

I forhold til oplysningen om, at udbedringen forventes at tage længere tid, så dækker forsikringen rimelige og nødvendige omkostninger til genhusning. Der er tidligere givet dækning til 4 ugers genhusning. Jeres håndværker oplyser nu, at udbedringen er estimeret til 6 uger. Ud fra denne oplysning dækker vi rimelige og nødvendige omkostninger til genhusning i yderligere 2 uger. Udgiften til genhusningen vil tage udgangspunkt i den allerede godkendte pris for genhusning.

Hvis det i forbindelse med udbedringen viser sig, at omfanget er større end antaget, skal vi bede om at få tilsendt billeder samt udtalelse fra håndværker, hvorefter en taksator vil tage stilling til det videre forløb.

I forhold til din oplysning om, at det er aftalt med taksator, at der skal tages fugtprøver, så skal jeg venligst bede dig fremsende dokumentation herfor, da jeg ikke kan se det på sagen."

Af mail af 2/10 2024 fra selskabet til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Indledningsvis skal jeg beklage den utrolige lange svartid.

I henvendelserne rejser I krav om yderligere en uges genhusning ud over udbedringsperioden, idet det er jeres opfattelse, at denne uge skal anvendes til ned- og udpakning. I henviser endvidere til, at vi i februar 2024 skulle have anerkendt en uge til dette arbejde.

I februar 2024 var der tvivl om, hvor lang tid udbedringen ville tage, og vi lod denne tvivl komme jer til gode. Der er således ikke tale om en ekstra uge til ned- og udpakning, hvilket også ville være unaturligt af den grund, at vi har accepteret, at et flyttefirma foretager dette.

Det er vores opfattelse, at der ikke er behov for indhentelse af nyt tilbud, fordi opbevaringsperioden forlænges, der er alene behov for en forespørgsel til en udvidelse af opbevaringen i yderligere to uger.

Idet I skal dokumentere, at der er tale om rimelige og nødvendige merudgifter, vil der skulle foreligge en lejeaftale eller lignende, og det er muligt, at aftale så forholdsvis korte lejeperioder med en udlejer.

Jeg skal derfor bede jer fremsende en lejekontrakt til godkendelse hos vores samarbejdspartner sammen med et tilbud på en forlængelse af opbevaringen i 2 uger.

Vores samarbejdspartner vil herefter udarbejde en endelig opgørelse over den erstatning, der kan stilles til rådighed mod dokumentation for omkostningerne ved udbedringen af skaden, ned- og udpakning, opbevaring, samt udgifter i forbindelse med genhusningen.

Ankenævnet for forsikring

Hvis I fortsat er uenige i denne afgørelse har I mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring"

Af mail af 4/10 2024 fra selskabets samarbejdspartner til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Den fremsendte pris på 3.712,50 kr. inkl. moms for opbevaring i 6 uger kan godkendes. Vi afventer herefter kopi af lejekontrakt til godkendelse, før vi kan lave en opgørelse over erstatningen jf. mail af 2. oktober 2024 fra Trygs kvalitetsafdeling."

Af mail af 14/10 2024 fra selskabets samarbejdspartner til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Nedenfor fremgår erstatningsopgørelsen, hvor vi ved genhusning har valgt at tage udgangspunkt i det tidligere oplyste maksimale beløb, da I fortsat ikke har fremsendt en lejekontrakt til godkendelse.

[Tømrerfirma 1] – Loft i karnap 54.272,50 kr. inkl. moms.

[Tømrerfirma 1] – Gulve 210.000 kr. inkl. moms. Her har vi tidligere udbetalt 62.500 kr. inkl. moms for levering af gulve, som fratrækkes i erstatningen.

... Flytning, nedpakning mv. 21.675 kr. inkl. moms.

... Opbevaring i 6 uger, 3.712,50 kr. inkl. moms.

... Handyman service 650 kr. inkl. moms. Vi har her taget udgangspunkt i 12 timer sammenlagt, svarende til 7.800 kr. inkl. moms. Ved fremsendelse af faktura tages der udgangspunkt i faktura-beløbet.

Genhusning – 22.000 kr. pr. måned, svarende til 33.000 kr. for 6 uger. Efter godkendt lejekontrakt tages der udgangspunkt i huslejen, dog kan beløbet ikke overstige 33.000 kr.

Den samlede erstatning vil således kunne opgøres til 330.460 kr. Efter fradrag for 62.500 kr. for levering af gulve, udgør den resterende erstatning 267.960 kr.

Erstatningen vil blive udbetalt, når der foreligger faktura fra de forskellige poster. I den forbindelse bemærkes det, at vi fortsat afventer lejekontrakt til godkendelse."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for ejerskifteforsikring:

"4.3 Genhusning

Hvis ejendommen bliver ubeboelig i forbindelse med udbedringen af et dækningsberettiget forhold, jf. afsnit 3, betaler Tryg endvidere efter forudgående aftale:

Rimelige og dokumenterede udgifter til ud- og indflytning samt opmagasinering af privat indbo.

Rimelige og dokumenterede merudgifter i anledning af flytning fra ejendommen.

De nævnte udgifter betales indtil 1 måned ud over den normale reparationsperiode, dog maksimalt 12 måneder regnet fra anmeldelsestidspunktet.

Udgifterne er dækket ud over forsikringssummen.

...

6.6 Kosmetiske forskelle

Fliser/ klinker

Forsikringen dækker 50 % af udgifterne til udbedring af kosmetiske forskelle mellem de skadede og de ubeskadigede fliser/klinker, hvis der er en skade eller et forhold, der er dækket i henhold til afsnit 3 eller 6.

...

Sanitet

Forsikringen dækker 50% af udgifterne til udbedring af kosmetiske forskelle mellem det skadede og det ubeskadigede sanitet, hvis der er en skade eller et forhold, der er dækket i henhold til afsnit 3 eller 6.

...

9. Hvordan beregnes erstatningen

...

9.3 Nyværdierstatning

Erstatning bliver som udgangspunkt beregnet som en nyværdierstatning, medmindre der er tale om en bygningsdel nævnt i afsnit 9.4.

Nyværdierstatning bliver fastsat til det beløb, som det efter priserne på skadedagen vil koste at genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde på samme sted.

...

9.4 Afskrivning

...

Bemærk

Tryk har kun pligt til at udbetale erstatning, hvis det pågældende forhold udbedres, eventuelt ved genanskaffelse eller udskiftning med noget tilsvarende."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for husforsikring:

"5.9 Kosmetiske forskelle

Fliser/klinker

Forsikringen dækker 50 % af udgifterne til udbedring af kosmetiske forskelle mellem de skadede og de ubeskadigede fliser/klinker, hvis der er en dækket skade på følgende dækninger:

- Skjult rør- og kabelskade.
- Stikledningsskade.

...

Glas/sanitet

Forsikringen dækker 50 % af udgifterne til udbedring af kosmetiske forskelle mellem det skadede og det ubeskadigede glas/sanitet, hvis der er en dækket skade på dækningen Glas- og sanitets-skade.

...

6. Hvordan erstattes skaderne

Erstatningen opgøres som nyværdi undtagen når andet er nævnt i forsikringsaftalen (policen), eller når der er skade på:

...

Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Generelle erstatningsregler

- Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt,

skaden skete.

- Hvis det beskadigede ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen ud fra, hvad det vil koste at skaffe noget tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.
- Rent kosmetiske forskelle er ikke dækket, fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet. Det gælder uanset, om det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede. Har du købt dækningen Kosmetiske forskelle, (se punkt 5.9), kan der være mulighed for dækning.
- Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.
- Udbedrer du selv skaden, betales materialeprisen (den pris, vi kan få materialerne til hos vores leverandører) samt en kontant godtgørelse for eget arbejde.
- Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaden udbedres.

...

6.11 Udgifter til flytning

Hvis en bygning til beboelse ikke kan benyttes på grund af en dækket skade, får du erstattet:

- rimelige og dokumenterede merudgifter til leje af en erstatningsbolig ved midlertidig fraflytning.
- nødvendige udgifter til ud- og indflytning samt til opmagasinering af dine private ting.
- rimelige og dokumenterede udgifter ved flytningen.
- dokumenteret tab af lejeindtægt for udlejet lokale eller bolig.

Vi betaler udgifterne i indtil 1 måned efter skaden er udbedret, dog højst i 12 måneder efter skaden er sket.

Hvis bygningen opføres på en anden måde, eller skaden slet ikke udbedres, modtager du kun erstatning for den tid, det ville have taget at opføre den skadede bygning på samme måde som før skaden.

Hvis du selv er skyld i, at udbedringen forsinkes, får du ikke erstatning for de udgifter, der er forbundet med forsinkelsen.

Forsikringen dækker ikke:

- erstatning for eventuelle ulemper og gener i forbindelse med, at bygningen sættes i stand efter en skade.
- erstatning for eventuelle ulemper i forbindelse med flytningen.
- lejere og logerende."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/8 2018, at der trængte vand ind i stuen fra terrassen på 1. sal. Selskabet anerkendte dækning over ejerskifteforsikringen. Den 24/2 2021 anmeldte klageren, at

der igen trængte vand ind. Selskabets samarbejdspartner besigtigede ejendommen den 1/3 2021, hvorefter selskabet afviste dækning. Selskabets samarbejdspartner genbesigtigede ejendommen den 5/1 2022, hvor det blev vurderet, at vandindtrængningen skyldtes, at der i 2018 blev sat en vandlås under afløbet på terrassen, som stoppede til grundet frost. Selskabet anerkendte på den baggrund dækning og bad klageren indhente tilbud på udbedring. I juli 2022 anerkendte selskabet, at gulv i stue og soveværelse skulle udskiftes. Klageren rekvirerede tilbud af 12/8 2022 på henholdsvis 256.900 kr. og 382.082,50 kr. inklusive moms. Selskabet rekvirerede tilbud af 4/8 2022 på 185.000 kr. inklusive moms, hvorefter selskabet anerkendte dækning til udbedring af gulvene i henhold til tilbuddet. Selskabet rekvirerede tilbud af 1/2 2023 på 54.272,50 kr. inklusive moms på udskiftning af loft i karnappen, hvorefter selskabet anerkendte dækning i henhold til tilbuddet. Selskabet rekvirerede et nyt tilbud af 21/3 2023 på 210.000 kr. inklusive moms vedrørende udbedring af gulvene. Selskabet fastholdt herefter erstatningsopgørelsen på 185.000 kr. inklusive moms. Den 12/5 2023 anerkendte selskabet en erstatning på 210.000 kr. inklusive moms vedrørende udbedring af gulvene. Selskabet anerkendte den 19/2 2024 tilbud af 15/2 2024 på flytning og opbevaring til 24.150 kr. inklusive moms og timeprisen på 625 kr. inklusive moms for handyman. Den 13/6 2024 anerkendte selskabet at dække udgiften til genhusning i 6 uger. Den 4/10 2024 anerkendte selskabet at dække udgiften til opbevaring i 6 uger med 3.712,50 kr. inklusive moms. Den 14/10 2024 opgjorde selskabet den samlede erstatning til 330.460 kr.

Klageren ønsker yderligere dækning. Nævnet lægger til grund, at klagen angår nedenstående klagepunkter.

Gennemgående gulv i stueetagen

Klageren har anført, at der er gennemgående plankegulv fra stue til køkkenalrum, og at selskabets løsning vil kræve en opskæring og skinne på gulvet. Ejerskifte- og husforsikringen skal sikre bevaring af husets udtryk.

Selskabet har afvist at dække udgiften til udskiftning af køkkengulvet, idet der er en naturlig afgrænsning mellem stue og køkken.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække udgiften til et nyt gennemgående parketgulv fra stuen til køkkenet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at den af selskabet anviste udbedring af gulvet går ud over, hvad klageren med rimelighed må tåle, idet stuen har en naturlig afgrænsning til køkkenalrummet, hvor der er en dør.

Nævnet bemærker, at husforsikringen alene dækker kosmetiske forskelle på fliser/klinker og glas/sanitet, ligesom ejerskifteforsikringen alene dækker kosmetiske forskelle på fliser/klinker og sanitet. Der er ikke grundlag for yderligere dækning på erstatningsretligt grundlag.

Erstatningsopgørelse for gulve

Selskabet har i henhold til tilbud af 21/3 2023 anerkendt dækning med 210.000 kr. inklusive moms.

Klageren ønsker, at der indhentes et nyt tilbud for at sikre, at erstatningen dækker de reelle omkostninger ved udbedringen. Klageren har anført, at erstatningen på 210.000 kr. er baseret på et tilbud, som nu er forældet. Byggematerialer og arbejdskraft er steget i pris siden tilbuddet, og det er derfor urimeligt at fastholde en forældet prisramme. Klageren har anført, at tømrerfirma 1 trak sig fra opgaven som følge af selskabets behandling, særligt i forbindelse med krav om målinger af fugt, råd og svamp. Tømrerfirma 1 gjorde det klart, at de ikke ønskede at fortsætte arbejdet under de vilkår, som selskabet pålagde dem. Situationen har efterladt klageren uden en entreprenør, hvilket har betydet yderligere forsinkelser og manglende fremdrift i skadesudbedringen. Klageren har anført, at kommunikationen mellem selskabets samarbejds-

partner og selskabet ofte har været mangelfuld, hvilket har forsinket processen. Derudover har selskabets samarbejdspartner gentagne gange forsøgt at pålægge klageren at finde håndværkere og koordinere udbedringen, hvilket ikke bør være hans ansvar som forsikringstager.

Selskabet har anført, at det er priserne fra 24/2 2021, der skal tages udgangspunkt i ved beregningen af erstatningen, og at der ikke skal tages hensyn til eventuelle senere prisændringer. Selskabet har dog i forløbet justeret prisen, men må fastholde, at erstatningen skal tage udgangspunkt i de omkostninger, som det på skadetidspunktet ville koste at udbedre skaden. Det er selskabets opfattelse, at den lange sagsbehandlingstid ikke eller ikke alene kan klandres selskabet, hvorfor selskabet ikke kan bebrejdes, at der i mellemtiden er sket prisstigninger. Selskabet anerkendte dækning den 5/1 2022. Selskabet har anført, at hvis erstatningen skal opgøres efter de almindelige erstatningsretslige regler, skal erstatningen opgøres efter dagsværdiprincippet, hvilket indebærer, at der skal ske reduktion grundet slid og ælde af gulvet.

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskabs forpligtelse i forbindelse med en dækningsberettigende bygningsskade består i at opgøre en forsikringserstatning og at foretage udbetaling i takt med udbedringen. Klageren kan ikke kræve, at selskabet selv foretager udbedring eller stiller håndværkere til rådighed i forbindelse med udbedringen.

Nævnet bemærker videre, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at erstatningen på 210.000 kr., som selskabet har tilbudt, ikke er tilstrækkelig til at udbedre skaderne på gulvene, ligesom klageren ikke har bevist yderligere dækningsberettigende skader og følgeskader. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække udbedringsudgiften i henhold til et nyt indhentet tilbud. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

40.

103638

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 12/5 2023 anerkendte dækning med 210.000 kr. inklusive moms i henhold til tilbud af 21/3 2023, hvorefter udbedringen kunne være påbegyndt. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at udbedringsudgiften steg i perioden fra tilbuddet til selskabets accept på dækning. Det må således henføres til klagerens egen beslutning og standpunktsrisiko, at han ikke påbegyndte udbedringen efter selskabets dækningstilsagn.

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

Erstatningsopgørelse for loft

Selskabet har i henhold til tilbud af 1/2 2023 anerkendt dækning med 54.272,50 kr. inklusive moms til udbedring af loftet i karnappen.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække udgiften til udbedring af loftet i hele stuen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den erstatning på 54.272,50 kr. til udbedring af loftet i karnappen, som selskabet har tilbudt, er utilstrækkelig til at udbedre skaderne efter vandindtrængningen, ligesom klageren ikke har bevist yderligere dækningsberettigende skader og følgeskader. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække udbedringsudgiften i henhold til et nyt indhentet tilbud. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 2/2 2023 anerkendte dækning med 54.272,50 kr. inklusive moms i henhold til tilbud af 1/2 2023, hvorefter udbedringen kunne være påbegyndt. Det må således henføres til klagerens egen beslutning og standpunktsrisiko, at han ikke påbegyndte udbedringen efter selskabets dækningstilsagn.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at loftet i hele stuen er beskadiget som følge af vandskaden, ligesom klageren ikke har bevist dækningsberettigende fugt-, råd- og

svampeskader i loftet. Der er ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække udgiften til yderligere undersøgelser.

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

Genhusning

Selskabet har tilbudt at dække udgiften til genhusning med maksimalt 33.000 kr. mod modtagelse af en lejekontrakt.

Klageren ønsker yderligere dækning. Klageren har anført, at selskabets samarbejdspartner først vurderede, at der ikke var et behov for genhusning. Da alle aftaler var på plads, og håndværkerne fik besked på at fastsætte dato for igangsættelse, oplyste håndværkerne, at de ikke kunne klare opgaven på 3 uger, men skulle bruge 6 uger. Dette valgte selskabets samarbejdspartner ikke at besvare. Klagerens håndværkere valgte efterfølgende at trække sig fra projektet, idet samarbejdet med selskabets samarbejdspartner var vanskeligt. Håndværkerne kunne ikke få tildelt en taksator, og de skulle selv tage fugt-/råd-/svampeprøver. Klageren har anført, at han flere gange kontaktede selskabets samarbejdspartner for at høre, hvad det rimelige prisleje var, hvilket han ikke fik oplyst. Genhusning skal ikke forringe levestandarden betragteligt, og det er ikke muligt at få en lejebolig for 6 uger i by 1. Søgningen på nettet foretaget af selskabets samarbejdspartner er ikke dokumenteret, ligesom det ikke er dokumenteret, at der ikke skal foretages udlæg for depositum og forudbetalt leje. Selskabet har ikke taget højde for genhusning i de dage, hvor de skal flytte fra og retur til huset.

Selskabet har anført, at genhusning på et 4-stjernet hotel ikke er rimeligt.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække yderligere udgifter til genhusning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har tilbudt at dække udgiften til genhusning med maksimalt 33.000 kr. mod modtagelse af en lejekontrakt, og at de af klageren fremlagte tilbud på genhusning ikke er rimelige. Det må henføres til klagerens egen beslutning og standpunktsrisiko, at han ikke påbegyndte udbedringen efter selskabets dækningstilsagn.

Nævnet har henset til, at de berørte rum er stuen og soveværelset.

Nævnet bemærker, at ejerskifteforsikringen alene omfatter de på policen anførte ejere af den sikrede ejendom. Husforsikringen omfatter forsikringstageren som ejer eller bruger af huset.

Nedpakning, opbevaring og udpakning

Selskabet har tilbudt at dække udgiften til nedpakning, opbevaring og udpakning med 33.187,50 kr. Klageren ønsker yderligere dækning.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække yderligere udgifter til nedpakning, opbevaring og udpakning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har tilbudt dækning af flytteomkostninger i henhold til tilbud af 15/2 2024 med 21.675 kr., dækning af handyman med 7.800 kr. og dækning af opbevaring i 6 uger med 3.712,50 kr.

Nævnet har henset til, at de berørte rum er stuen og soveværelset.

Slutrengøring og bygherreforsikring

Klageren ønsker, at selskabet skal dække udgiften til slutrengøring og bygherreforsikring. Klageren har anført, at udbedring skal ske i rum, hvor der ikke kan afskærmes. Klageren har fremlagt tilbud af 7/9 2023 på håndværkerrengøring.

Ankenævnet for Forsikring

43.

103638

Selskabet har afvist dækning. Selskabet har anført, at sædvanlig håndværkerrengøring var inkluderet i tilbud af 21/3 2023.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække udgiften til slutrengøring og bygherreforsikring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sædvanlig rengøring må anses som indeholdt i tilbud på udbedring, og at der ikke er dækning for tegning af en bygherreforsikring.

Sagsbehandling

Klageren har klaget over den lange sagsbehandlingstid og sagsforløbet. Klageren har anført, at sagens behandling har strakt sig over mere end 4 år, hvilket har medført væsentlige gener, herunder usikkerhed omkring boligens tilstand, forsinket genhusning og udskudt reparation af skader. De gentagne forsinkelser skyldes primært selskabets samarbejdspartners manglende anerkendelse af skadernes omfang og behovet for fuld udbedring. Trods gentagne henvendelser og rykkere har klageren ikke fået konkrete svar eller opfølgning fra selskabet.

Nævnet bemærker, at sagsbehandlingstiden har været unødigt lang. Nævnet finder dog, at der ikke har været sådanne fejl og mangler ved selskabets og selskabets samarbejdspartners sagsbehandling, at selskabet på almindeligt erstatningsretligt grundlag ifalder erstatningsansvar over for klageren.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

44.

103638

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings