

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. januar 2026 blev i sag nr. 103734:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har husforsikring. De har i klageskema af 4/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi klager hermed over Tryg Forsikrings afgørelse af 1. maj 2025, hvormed selskabet har afslået at dække en anmeldt skade som følge af rotteangreb på vores ejendom, ...

Sagen angår ikke blot spørgsmålet om, hvorvidt de konstaterede skader er omfattet af husforsikringen, men rejser også principielle spørgsmål om selskabets overholdelse af god forsikringsskik, bindende tilsagn, loyal skadeoplysning og sikker håndtering af dokumentation i digitale skadesystemer.

Skadens konstatering og karakter

Skaden blev anmeldt den 15. april 2025, efter at vi havde konstateret rotteaktivitet og synlig forurening af dampspærre og isolering i loftet på vores [barns] værelse. Det var alene dette rum, der på dette tidspunkt blev åbnet for inspektion, og anmeldelsen blev straks fulgt op af billeddokumentation og kontakt til Tryg, som herefter meddelte at jeg ville blive kontaktet af en taksator.

Ved første besigtigelse den 23. april 2025 bekræftede [taksator1], at der var tale om skade, og oplyste, at der kunne udbetales 15.000 kr. 'her og nu' for vores [barns] værelse. Under samme besigtigelse kontaktede taksator desuden [entreprenør1] som tilsluttede sig os og dermed deltog ved besigtigelsen og blev bedt om at udarbejde et udbedringstilbud, jf. bilag 1 og bilag 1.2. Jeg fik at vide at jeg enten kunne vælge af sige ja til de 15.000 kr., eller afvente udbedringstilbuddet.

Efter drøftelser med min mand accepterede jeg tilsagnet om kr. 15.000 ved telefonsvarer samme dag, der vedlægges som bilag 2 screenshot af det omtalte opkald.

For at afdække eventuel spredning blev lofterne herefter fjernet i tilstødende rum – hvilket taksator blev informeret om. Da vi i denne forbindelse konstaterede yderligere skader, kontaktede jeg

taksator med henblik på klarhed over skadedækning og dokumentation af skaden. Det blev i denne forbindelse aftalt, at taksator skulle komme forbi til endnu en besigtigelse.

Ved anden besigtigelse den 28. april 2025 fremstod disse rum stadig med intakt forskalling og dampspærre og det var således alene profil bræddeløfterne der var nedtaget, idet rotternes skader kunne ses ved iturevet dampspærre.

Det var under denne anden besigtigelse, at [taksator1] udtrykkeligt oplyste, at dampspærre skulle fjernes for at han kunne vurdere skadens samlede omfang. Han deltog selv i nedtagningen og instruerede konkret i fremgangsmåden. Det var denne handling, der gjorde huset ubeboeligt og førte til fraflytning samme dag.

Den videre nedtagning af isolering og dampspærre i øvrige dele af huset blev efterfølgende igangsat efter selskabets opfordring til, at vi selv kunne fjerne dele af konstruktionen 'for at kunne komme videre med sagen' og spare selvrisikoen.

Alle handlinger skete i tæt dialog med selskabet og med henblik på korrekt og forsvarlig afdækning af skadeomfanget. I henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 6.10 er vi som forsikringstagere forpligtede til at afværge yderligere skader. Den midlertidige udbedring bestod i en kontrolleret nedtagning af forskalling, isolering og dampspærre i de relevante rum, fulgt af en delvis genopbygning med henblik på at sikre husets klimaskærm. Efterfølgende har vi fået etableret ny isolering og dampspærre for at undgå varige skader på boligens konstruktion og indeklima.

Manglende dokumentation for, at skaden skulle være opstået før dækningsperioden

I afslaget af 1. maj 2025 anfører Tryg, at det er 'tvivlsomt at vurdere, hvorvidt skaderne er indtruffet i forsikringstiden', og henviser til en anmeldelse af rotteaktivitet fra en tidligere ejer tilbage i 2016. Denne henvisning danner, sammen med en generel usikkerhed om skadens alder, grundlag for selskabets afvisning af dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.

Det bestrides, at denne begrundelse kan tillægges betydning i nærværende sag. Der er ikke dokumenteret nogen sammenhæng mellem hændelsen i 2016 og den anmeldte skade i april 2025, og selskabet har ikke påvist, at skaden var eksisterende ved forsikringens ikrafttræden i december 2024. Tværtimod blev skaden først konstateret den 15. april 2025 i forbindelse med fjernelse af loftsbeklædning i et afgrænset rum, og anmeldelsen blev straks og loyalt foretaget både til Tryg og til ... Kommune. Forud for konstateringen og i forbindelse hermed foretog vi i alt to anmeldelser til kommunen vedrørende rotteaktivitet på ejendommen – hvilket yderligere dokumenterer, at vi som forsikringstagere har reageret rettidigt og i god tro.

Vi har som forsikringstagere ingen adgang haft til den underliggende konstruktion før konstateringstidspunktet, og der er derfor ingen indikationer på, at skaden var kendt, synlig eller burde have været opdaget tidligere.

Efter almindelige forsikringsretlige principper – og som fastslået i bl.a. Ankenævnets kendelse nr. 91752 – påhviler det selskabet at dokumentere, at en skade ligger uden for dækningsperioden, når forsikringstager har anmeldt skaden straks efter opdagelsen og i god tro. Denne bevisbyrde har Tryg ikke løftet.

Hertil kommer, at eventuelle vurderingsusikkerheder må komme selskabet selv til skade, jf. retspraksis, hvor det slås fast, at uklarheder i vurderings- og afgørelsesgrundlaget fortolkes contra proferentem – altså til skade for den part, der har udformet og administreret betingelserne.

Endelig henvises til udtalelsen fra tømrermester ..., der er vedlagt som bilag 6, og som bestyrker, at skaden blev konstateret og håndteret i tæt dialog med relevante aktører og i fuld overensstemmelse med forsikringstagers tabsbegrænsningspligt, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 6.10. [Tømrers] udtalelse understøtter yderligere, at skaden må anses for opstået i dækningsperioden.

Taksators adfærd og den berettigede forventning

Under første besigtigelse den 23. april 2025 udtalte [taksator1], at [barn1's] værelse var dækket, og at der ville kunne udbetales 15.000 kr. i erstatning. Tilsagnet blev afgivet klart og utvetydigt og over for flere vidner, herunder entreprenør ... fra Snedkermester [entreprenør1]. Det blev aftalt, at håndværkeren skulle fremsende tilbud, hvilket skete efter anmodning fra selskabets taksator. Oplysninger om udbedringsrapport fremgik tidligere af skadesagen, men er senere blevet slettet uden revisionsspor.

Ved anden besigtigelse den 28. april 2025 udtalte [taksator1], at dampspærre skulle fjernes for, at han kunne vurdere skadens samlede karakter. Han deltog i nedtagningen og instruerede konkret i fremgangsmåden. Det blev tillige oplyst, at såfremt vi selv udførte arbejdet, ville vi kunne undgå selvrisiko. Disse udtalelser skabte en klar og berettiget forventning om dækning. Den ændrede vurdering, som fremgår af afslaget af 1. maj 2025, bilag 3, kan derfor ikke uden videre gøres gældende over for os som forsikringstagere.

Det er almindeligt antaget, at forsikringsselskabets medarbejdere, herunder taksatorer, handler på selskabets vegne, og at selskabet hæfter for bindende tilsagn. Dette er fastslået i Ankenævnets praksis, og i obligationsretten i øvrigt. Tilsagnet var konkret, entydigt og afgivet med viden om, at det ville blive tillagt retsvirkning, herunder at vi ville handle i tillid hertil.

Sagsbehandling, slettede oplysninger og urimelige krav

Sagen er i en række henseender behandlet på en måde, der strider mod almindelige krav til dokumentation og objektivitet. Blandt andet er flere oplysninger i ScalePoint, herunder dokumentation for indhentet tilbud fra [entreprenør1] blevet slettet fra sagen uden revisionsspor. Trygs [taksator1] har ikke udarbejdet nogen notater fra sine besigtigelser, hverken mundtligt eller skriftligt, og telefonsvarerbeskeden, hvor vi accepterede tilbuddet på ca. 15.000 kr., er aldrig journalført. Dette svækker bevisværdien af selskabets nuværende vurdering og er i strid med god skik.

Derudover kræver selskabet termografisk dokumentation for nedsat isoleringsevne, selvom selskabets egne folk ([taksator1]) har oplyst, at en sådan undersøgelse ikke er teknisk mulig på det aktuelle tidspunkt af året. Kravet er derfor illusorisk og uden retlig relevans.

Dertil kommer, at afgørelsen indledningsvist anfører, at skaden er 'delvist dækket/omfattet' af forsikringen, men afslutningsvist konkluderer, at der ikke ydes erstatning. Denne indre modstrid er ikke blot egnet til at forvirre og undergrave afgørelsens bevismæssige og retlige værdi. Efter fast praksis må uklarheder og modstrid i selskabets vurderingsgrundlag fortolkes til skade for selskabet selv og nævnet bør derfor finde, at skaden er dækket/omfattet af vores forsikring, jf. taksatorrapportens egen ordlyd.

Efter modtagelse af afslaget, jf. sagens bilag 3, indgav undertegnede klage af samme dato. Den 23.05.2025 blev der fremsat afslag i sagen fra Trygs klageenhed, afslaget vedlægges som sagens bilag 4, hvoraf undertegnede gør indsigelser til klagen.

[Taksator2's] udtalelser

Det er nødvendigt at fremhæve, at selskabets taksatorlærling, [taksator2], i en udtalelse der fremlægges som sagens bilag 5, afgivet i forbindelse med klagebehandlingen har fremsat stærkt ærekrænkende og usande udtalelser om min person og mine motiver. Han anfører bl.a., at '[Den ene af klagerne] ønsker nye lofter og at selskabet skal betale for det'. Denne påstand er ikke blot urigtig, men også stærkt nedsættende og udtryk for en subjektiv vurdering, der savner ethvert fagligt eller objektivt grundlag.

Det er uforståeligt, at et forsikringsselskab som Tryg accepterer, at en taksatorlærling – der ikke har ydet nogen faglig vurdering under de to besigtigelser, ikke har udarbejdet notater, og først efterfølgende har indsendt sin kommentar – får lov til at bidrage med spekulative antagelser om forsikringstagerens motiver. Sådanne udtalelser har intet med skadebedømmelsen at gøre og udgør en uacceptabel krænkelse af min integritet som kunde. Jeg har aldrig haft noget ønske om forbedringer for selskabets regning – jeg har anmeldt en dokumenteret skade, som også selskabets egne taksatorer tidligere har vurderet som dækningsberettiget.

At insinueres at vi frivilligt har valgt at gennemføre en omfattende og belastende nedrivning af lofter og fraflytte vores hjem med ... små børn – med alt hvad det indebærer af ulemper, økonomiske byrder og sundhedsrisici – for at opnå en økonomisk gevinst, er ikke blot usagligt, men dybt krænkende. Den slags antydninger hører ikke hjemme i en seriøs forsikringsbehandling og bør efter vores opfattelse give anledning til skarp kritik fra Ankenævnet.

Det forhold, at [taksator2] i samme udtalelse selv nævner oplysningen om de 15.000 kr., men reducerer dette til en 'faglig samtale', bekræfter i sig selv, at tilsagnet blev afgivet – og samtidig, hvor alvorligt det er, at selskabet efterfølgende forsøger at fraskrive sig ethvert ansvar herfor. At der samtidig deltog en ekstern håndværker, som efter anvisning fra taksator skulle udarbejde et tilbud, kan ikke forstås som andet end, at der blev handlet i tillid til et bindende tilsagn om dækning.

SAMMENFATNING OG PÅSTANDE:

Det gøres gældende, at skaden er dækningsberettiget i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 5.10 og 6.10, at Trygs taksator har afgivet et bindende tilsagn om dækning, og at selskabets skadebehandling er sket i strid med god forsikringsskik. Sagen vedrører således både det forsikringsretlige spørgsmål om dækning og det principielle spørgsmål om korrekt og loyal skadesbehandling, herunder selskabets håndtering af bevismateriale, rådgivning og digital dokumentation.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi anmoder på denne baggrund Ankenævnet for Forsikring om:

1. At anerkende, at den anmeldte skade er dækningsberettiget og omfattet af forsikringsbetingelsernes pkt. 5.10 og 6.10,
2. At pålægge Tryg Forsikring at dække de anmeldte skader,
3. At udtale alvorlig kritik af Trygs sagsbehandling, herunder manglende oplysning, manglende notatpligt og sletning af centrale dokumenter,

4. At fastslå, at selskabets adfærd har skabt en berettiget og retsbeskyttet forventning om dækning."

I brev af 30/6 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Der klages over selskabets håndtering af klagerens anmeldelse af skader, der skulle være forvoldt af rotter.

Sagen er vurderet over klagerens husforsikring, der blev tegnet med ikrafttræden 15. december 2024. Policen fremlægges som **Bilag A**. Forsikringsbetingelser 1716 er gældende for forsikringen. Betingelserne fremlægges som **Bilag B**. Den tilstandsrapport, der lå til grund for klagerens erhvervelse af ejendommen fremlægges som **Bilag C**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 15. april 2025, at de havde konstateret rotter på ejendommen, samt at de i den forbindelse havde taget et loft ned, hvor der skulle være konstateret diverse ødelagt dampspærre, gange ødelagt isolering mv. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag D**. Med anmeldelsen fulgte fire billeder. Billederne fremlægges som **Bilag D1**.

Dagen efter rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet med oplysninger om, at rottefængereren havde været på adressen, og kunne konstatere, at der var tale om en forladt rede. Referat af samtalen fremlægges som **Bilag E**.

Den 19. april 2025 modtog selskabet yderligere 8 billeder fra klageren, Billederne fremlægges som **Bilag F**.

Den 22. april 2025 var klageren i telefonisk kontakt med selskabet, og af referatet fremgår blandt følgende:

'Der er rottesikret med ståltrådsnet i taghætter. Rottefængereren har umiddelbart ikke en idé til adgang, men formoder, at det kan være fra taget/taghætter. Reden er forladt, og rotten er enten blevet forstyrret/skræmt, eller også er det den rotte, der er blevet slået ihjel, som FTerne har fået bugt med.'

Referatet fremlægges som **Bilag G**.

Selskabets taksatorer besigtigede ejendommen de 23. april 2024. I forbindelse med besigtigelsen optog den ene af taksatorerne en række billeder. Disse fremlægges som **Bilag H**.

Ligeledes den 23. april 2025 modtog selskabet en mail fra klageren, hvori det blandt andet oplyses følgende:

'Som varslet, har vi allerede taget lofterne ned i gangen og der er desværre også her konstateret skader (brud på dampspærre, urin herpå, manglende/iturevet isolering) se vedhæftede billeder.'

Mailen fremlægges som **Bilag I**, mens billederne fremlægges som **Bilag I1**.

Senere den 23. april 2025 modtog selskabet en mail fra klageren, hvoraf følgende fremgår:

'Som nævnt har vi nu åbnet loftet i gangen, og desværre viser det sig, at der også her er tegn på rotteaktivitet. Vi har konstateret brud på dampspærren, urinpåvirkning samt mangelfuld og beskadiget isolering. Jeg har vedhæftet billeder, som dokumenterer forholdene.

Dampspærren i det berørte område er Alukraft, som normalt er en robust løsning, men som også er vanskelig at reparere tæt og korrekt, hvis der først er sket gennembrud. Særligt ved flere brud og i kombination med forurening i isoleringen, vil det i praksis være vanskeligt at genetablere dampspærrens funktion uden en mere omfattende udskiftning.

Det er desuden værd at bemærke, at dette brud på dampspærren er placeret et godt stykke fra det første konstaterede skadespunkt på værelset. Det tyder på, at der har været bevægelse hen over et større loftareal. Det er derfor nærliggende at antage, at den samme rotte har forårsaget begge skader, og at isoleringen i det mellemliggende område ligeledes er påvirket – og dermed i praksis også må anses for forurenede eller beskadigede, hvilket billederne understøtter.

I forhold til isoleringen har jeg læst lidt op på Trygs forsikringsbetingelser (Tryg Husforsikring, inkl. Ekstra Tryghed), hvor det under punktet om Skader lavet af dyr fremgår, at: 'Forsikringen dækker reparation af bygningsdele, som dyr har ødelagt – f.eks. ødelagt eller forurenede isoleringsmateriale – når dyret er fjernet, og adgangsvejen er blokeret.'

Dette er utvivlsomt tilfældet i vores sag. Udover iturevet og manglende isolering flere steder, er materialet desuden tydeligt forurenede af urin og dermed – efter min bedste overbevisning – ikke egnet til genbrug. Vi håber derfor, at den forurenede isolering vil blive medtaget i den samlede vurdering, sammen med skaden på dampspærren og den nødvendige retablering heraf.'

Mailen fremlægges som **Bilag J**.

Den 24. april 2025 modtog selskabet en mail fra klageren, af denne mail fremgår blandt andet følgende: [Bilag O]

'Hej [taksator1] Tak for en god snak tidligere. Vi arbejder fortsat videre her i weekenden med afdækning og dokumentation og ser frem til den samlede drøftelse mandag.

Du nævnte under vores samtale, at forsikringen ikke umiddelbart dækker skaderne på vores Alukraft, og det undrer mig en del. Vores Alukraft er etableret i overensstemmelse med datidens almindelige byggeskik, hvor det var praksis at fastgøre loftbeklædning direkte gennem dampspærren. Det er derfor ikke i sig selv en skade, men en konstruktionsmæssig forudsætning.

De skader, vi nu står overfor, er af en helt anden karakter og skyldes rotters aktivitet – herunder egentlige brud og gennemtrængning samt forurening. Jeg har drøftet sagen med min chef, som er ..., og det er hans faglige vurdering, at disse forhold udgør skader på bygningsdele i både juridisk og byggeteknisk forstand. Der er tale om en konkret og dokumenteret hændelse, som efter vores opfattelse er dækket af policen.

Af Trygs gældende husforsikringsbetingelser fremgår det under punktet Skader lavet af dyr, at: 'Forsikringen dækker reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger.'

Det er samtidig en forudsætning, at skadedyrene er bekæmpet, og adgangsveje er blokeret – hvilket er opfyldt.

Det skal også nævnes, at problemerne i vores ejendom udelukkende er opstået som følge af rotteaktivitet. Havde det ikke været for rotterne, ville der ikke have været behov for nedtagning eller reparation – lofterne var nyligt malet og fremstod i øvrigt i god stand. Der er altså ikke tale om almindelig slitage eller vedligeholdelse.

Vedrørende isoleringen er der konstateret både fysisk beskadigelse og gennemgribende forurening med urin og ekskrementer, og isoleringen fremstår dermed som en beskadiget bygningsdel, der i praksis er uanvendelig. Vi vurderer derfor, at også denne skade er dækningsberettiget.

Denne forståelse understøttes yderligere af det eksempel, der fremgår af betingelserne, hvor det anføres: 'En husmår har boet oppe på loftet. Forsikringen dækker udskiftning af det ødelagte isoleringsmateriale, når husmåren er fjernet og dens adgangsvej er blokeret.'

Det er vores klare opfattelse, at rotter i praksis forårsager mere omfattende skade end en husmår – både fysisk og hygiejnisk – og at dækning derfor bør være mindst lige så nærliggende.

Såfremt I måtte fastholde, at skaden på dampspærren ikke er dækket, vil jeg sætte pris på, at I henviser til, hvori forsikringsbetingelserne konkret undtager denne type skade på bygningsdele, og på hvilket grundlag et eventuelt afslag hviler.

Jeg håber, at ovenstående overvejelser kan medtages i jeres videre vurdering frem mod mandag. Jeg ser frem til et positivt samarbejde om at finde en løsning på problemet. Takker på forhånd for den tid og grundighed, du lægger i sagen.'

To dage senere modtog selskabet en ny mail fra klageren, hvori klageren oplyste, at der ligeledes skulle være konstateret rotteskader i gangen, spisestuen og tv. stuen. Desuden oplyste klageren, at de endnu ikke havde nedtaget lofter i køkken, [barns] værelse eller soveværelset. Mailen fremlægges som **Bilag K**.

Den 27. april 2025 modtog selskabet yderligere billeder fra klageren. De modtagne billeder fremlægges som **Bilag L**. Desuden modtog selskabet 4 videooptagelser, der ligeledes fremlægges.

Selskabets taksatorer besigtigede ejendommen den 28. april 2025. I forbindelse med denne besigtigelse optog taksatoren en række billeder, der fremlægges som **Bilag M**. Desuden uploadede taksatoren en video optaget i forbindelse med besigtigelsen. Videoen fremlægges som **Bilag M1**.

Selskabet modtog samme dag en mail fra klageren, hvori klageren redegjorde for sin opfattelse af sagen. Af mailen fremgår blandt andet følgende:

'Efter Trygs gældende husforsikringsbetingelser dækkes reparation eller udskiftning af beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger under punktet 'Skader lavet af dyr'. Det fremgår ikke af betingelserne, at dækning forudsætter målelig værdiforringelse, eller at isoleringsevnen skal være dokumenteret reduceret. Dækningen er alene betinget af, at der foreligger beskadigelse forårsaget af dyr, og at skadedyrene efterfølgende er bekæmpet og adgangsveje blokeret, hvilket er opfyldt.

Vedrørende isoleringen kan det konstateres, at rotternes aktivitet har medført væsentlige fysiske påvirkninger af materialet, herunder komprimering, urinpåvirkning og en forringelse af materialets sundhedsmæssige egnethed. Isoleringsmaterialet fremstår som uanvendeligt i en beboelsesbygning, og kan derfor ikke længere anses som funktionsdygtigt på betryggende vis. Det er derfor vores opfattelse, at isoleringen må anses som ødelagt i forsikringsretlig forstand, hvilket falder direkte ind under dækningen af beskadigede bygningsdele.'

'Vedrørende dampspærren (Alukraft) er der konstateret egentlige brud forårsaget af rotter. En intakt dampspærre er en væsentlig del af bygningens klimaskærm, og skader på denne kan ikke udbedres ved punktvis lapninger uden at kompromittere konstruktionens integritet. Det forhold, at dampspærren tidligere måtte have haft enkelte perforeringer fra fastgørelse af pinup-lofter, ændrer ikke vurderingen, idet der nu er tale om nye væsentlige skader opstået som følge af en pludselig hændelse.'

Mailen fremlægges som **Bilag N**.

...

Ligeledes den 28. april 2025 modtog selskabet en video fra klageren. Denne fremlægges som **Bilag O1**.

Selskabet modtog den 29. april 2025 kopi af korrespondance mellem klageren og rottefængerens. Af mailen fremgår det blandt andet, at der er fanget en rotte udenfor ved kloakdækslet. Beskeden fremlægges som **Bilag P**.

Den 1. maj 2025 sendte taksatoren sin rapport til klageren. Af rapporten fremgår det blandt andet, at taksatoren ikke fandt det dokumenteret, at eventuelle skader på isoleringen skulle være sket i forsikringstiden, og taksatoren henviste i den forbindelse til kommentarer i tilstandsrapporten.

Herudover fandt taksatoren det ikke dokumenteret, at der var tale om en væsentlig nedsættelse af isoleringsevnen. I den forbindelse skriver taksatoren blandt andet følgende:

'Isolering i loftet ser fint ud og i betragtning af alderen, hvor der kan forekomme farveforskelle og nedfalden isolering, er dette meget normalt. Mørkfarvning af isolering er helt normalt og skyldes med tiden kulde/varmepåvirkninger.'

Vedrørende alukraften fremgår følgende af rapporten:

'Eventuelle skader på alukraft anses ikke for at have en betydning, da alukraften i forvejen var perforeret, da der er sat træloft udenpå eksisterende loft, og man har derved sømmet/skruet op gennem loftet, hvorved der er påført huller i alukraften. I øvrigt gør jeg også opmærksom på, at alukraft ikke er en tæt dampspærre i forvejen.'

Afslutningsvis henviser taksatoren til, at for at man kan anse en bygningsdel som beskadiget er det en forudsætning, at bygningsdelens funktion ikke længere lever op til sit formål. Taksatoren henviste til Nævnets kendelser 97932, 98535 og 101930. Rapporten er fremlagt af klager som **Bilag 3**. Kendelserne fremlægges som **Bilag Q, R og S**.

Samme dag sendte klageren en mail til taksatoren, og i mailen udtrykte klageren sin overraskelse over rapportens konklusion. Mailen fremlægges som **Bilag T**.

Den 1. maj 2025 modtog selskabets klageansvarlige afdeling 3 mails fra klageren. Mailene fremlægges som **Bilag U, V og W**. I bilag W henviser klageren til Nævnets kendelse nr. 88238. Kendelsen fremlægges som **Bilag X**. Selskabet kan dog ikke konstatere, at den pågældende kendelse skulle dokumentere, det af klageren påberåbte i brevet.

Selskabets klageansvarlige afdeling modtog desuden en mail fra klageren den 7. maj 2025 endnu en mail fra klageren. Denne mail fremlægges som **Bilag Y**.

Til brug for besvarelsen indhentede den klageansvarlige afdeling en redegørelse fra den anden taksator, der deltog i besigtigelsen den 28. april 2025. Redegørelsen er fremlagt af klager, som **Bilag 5**.

Den 21. maj 2025 sendte selskabets klageansvarlige afdeling sit svar til klageren. Med svaret fulgte Miljøstyrelsens vejledning Rotter, idet der i svaret var henvist til denne. Vejledningen fremlægges som **Bilag Z**.

I svaret fastholdt selskabet, at det ikke var dokumenteret, at de anførte skader kunne relateres til et rotteangreb i m klagerens ejertid. Selskabet anmodede om fuldmagt til at indhente oplysninger fra kommunen, vedrørende rottefængernes tilbagemelding. Herudover fastholdt selskabet de tidligere truffne afgørelser.

Den 23. maj 2025 sendte klagerens sine kommentarer til selskabet, og samme dag meddelte selskabet, at det fortsat manglede fuldmagterne fra klageren. Denne korrespondance er fremlagt af klager som **Bilag 4**.

Selskabet modtog fuldmagten om eftermiddagen samme dag, og ligeledes den 23. maj 2025 henvendte selskabet sig til kommunen med anmodning om oplysningerne. Disse ses desværre ikke modtaget endnu.

Den 28. maj 2025, eller dagen før Kristi Himmelfarts ferien orienterede klageren om, at sagen ville blive indbragt for nævnet den 4. juni 2025. Selskabet nåede ikke at besvare klagerens henvendelse, hvorefter sagen blev indbragt for nævnet.

Betingelserne

Af betingelsernes fremlagt som Bilag B vil selskabet fremhæve følgende:

Betingelsernes side 2 under punkt 'Husk, hvis der sker en skade:

'Du må ikke udbedre skade og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os. Midlertidig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge yderligere skade.'

Af betingelsernes pkt. 3 fremgår blandt andet følgende:

'Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft. Det betyder fx, at forhold, der er nævnt i en tilstandsrapport ikke er dækket.'

Pkt. 5.10 i betingelserne indeholder regulering af skader forvoldt af dyr. Af disse betingelser fremgår følgende:

'Forsikringen dækker reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger.'

Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse og forebyggelse sker inden bygningsdelene reparerer.

Eksempler på skader lavet af dyr:

- *Rotter har gnavet sig ind i huset og ødelagt gulve og karme. Forsikringen dækker reparation af gulve og karme, når rotterne er bekæmpet.*
- *En husmår har boet oppe på loftet. Forsikringen dækker udskiftning af det ødelagte isoleringsmateriale, når husmåren er fjernet og dens adgangsvej er blokeret.*

Forsikringen dækker ikke:

- *skader lavet af husdyr, fx hunde og katte.*
- *skader lavet af insekter, fx murbier og rådborebiller.*
- *kosmetiske skader, fx skjolder og ridser.*
- *bekæmpelse og forebyggelse.*
- *lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m.*
- *genhusning og huslejetab m.m.'*

Klager henviser i webskemaet til betingelsernes pkt. 6.10, hvoraf følgende fremgår:

'6.10 Andre udgifter som dækkes i forbindelse med en dækket skade, erstatter vi følgende:

- *Rimelige udgifter til redning og bevaring af de forsikrede dele af ejendommen.*
- *Rimelige udgifter til forhindring af en umiddelbart truende skade.*
- *Udgifter til oprydning og fjernelse af de forsikrede dele, der efter skaden ikke kan bruges igen.*
- *Ekstra byggeudgifter (Lovliggørelse), som er nødvendige for at opfylde de krav, byggemyndighederne stiller i henhold til byggelovgivningen eller afstandskrav i henhold til miljølovgivningen, når en skadet bygning skal opføres igen.*

Der gælder en maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

Betingelser for erstatning til Lovliggørelse:

- *Udgifterne skal være til den del af bygningen, som skal erstattes.*
- *Du har søgt dispensation, men har fået afslag på at fravige de nye regler i byggelovgivningen eller miljølovgivningen.*
- *Der skal ske istandsættelse eller genopførelse.*
- *Udgifterne må ikke skyldes mangelfuld vedligeholdelse af bygningen.*
- *Udgifterne må ikke kunne være krævet af byggemyndighederne, inden skaden skete.'*

Tilstandsrapporten.

Af tilstandsrapportens pkt. 14.2 side 6 fremgår blandt andet følgende:

'14.2 Har du kendskab til, at der har været eller er rotter på ejendommen? Svar: Ja.

Hvornår og hvor? Svar: 2016 i tagkonstruktionen via faldstammeudluftning på gæstetoilet. Udbedret 2016'

Selskabets vurdering

Klager tegnede husforsikring hos selskabet med ikrafttræden den 15. december 2024, jfr. bilag A.

Den 15. april 2025 eller 4 måneder efter forsikringens ikrafttræden anmeldte klageren, at de havde konstateret rotter på ejendommen, jfr. Bilag D, Som det fremgår af de billeder, der fulgte med anmeldelsen, havde klageren allerede på dette tidspunkt foretaget destruktive indgreb i loftet.

Det fremgår desuden af det foreliggende, at der blev fanget 1 rotte udenfor bygningen ved et kloakdæksel, jfr. bilag P, desuden at der forud for anmeldelsen var rottesikring med ståltrådsnet i taghætter, samt at rottefængerens ikke kunne forklare hvorledes rotte skulle være kommet ind i tagkonstruktionen, jfr. bilag G.

Herudover fremgår det af det foreliggende., at det er klagerens og rottefængerens opfattelse, at der efter fangsten af den rotte, der var ved kloakdækslet ikke skulle være yderligere rotter på ejendommen.

Der er således ikke i forbindelse med denne sag fanget rotter i bygningen herunder på loftet. Af Miljøstyrelsens vejledning om forebyggelse og bekæmpelse af rotter, bilag Z, pkt. T3.5 fremgår blandt andet følgende:

' I parcelhuse stammer rotter på loftet dog hyppigst fra kloakken, idet de er trængt derop gennem den faldstammeudluftning, som fra kloakken fører op til eller over taget.'

Der foreligger ikke dokumentation for, at der i klagers ejertid skulle have været udfordringer med faldstammeudluftningen. Det fremgår dog af tilstandsrapporten, sagens Bilag C, at der i den tidligere ejers tid havde været udfordring med udluftningen, samt at den tidligere ejer havde haft udfordringer med rotter i 2016.

På de fremlagte fotos fremstår isoleringen snavset og af ældre dato. Desuden kan det konstateres, at der mellem loftet og isoleringen er anvendt alukraft som dampspærre.

Ejendommen er opført med fladt tag, hvorfor en udbedring af eventuelle skader efter rotter alene kan foretages nedefra.

Henset til at isoleringen ser ud til at være ældre end 2016, samt at dampspærren bestod af alukraft, er det selskabets opfattelse, at der er tale om den originale isolering og alukraft, hvilket underbygges af bilag O, hvor klageren oplyser, at alukraften er etableret i overensstemmelse med datidens byggeskik.

Ud fra de foreliggende oplysninger, herunder at der var rottesikret på taghætter, at rottefængerens ikke kunne forklare hvorledes den ene rotte skulle være kommet ind i boligen, at der ikke er dokumenteret udfordringer med kloakken i klagerens ejertid, at den tidligere ejer havde haft et rotteangreb via en utæt i faldstammeudluftningen samt at der ikke er noget der tyder på, at der efter det foregående rotteangreb er sket en udbedring, finder vi det ikke dokumenteret, at de anmeldte forhold er sket efter forsikringen var trådt i kraft.

Af betingelsernes pkt. 3 fremgår det, at forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen, er trådt i kraft.

Bestemmelsen er en objektiv dækningsbegrænsning, hvorfor det efter klageren, der skal dokumentere, at skaden er sket i forsikringstiden.

I webskemaet bestridt at bevisbyrden skulle påhvile klageren, og har i den forbindelse henvist til Nævnets kendelse nr. 91752. Kendelsen fremlægges som **Bilag Æ**. Den kendelse vedrørte en sag om tandbehandling, herunder om en given tandbehandling var nødvendig på grund af forudbestående cariesangreb. I henhold til kendelsen fremgik følgende af betingelserne ... Der er således tale om en undtagelsesbestemmelse, og ikke en objektiv dækningsbegrænsning, hvorfor denne kendelse ikke understøtter klagerens vurdering af bevisbyrden.

Uagtet at det er klagerens bevisbyrde har selskabet anmodet om samt fået fuldmagt til at indhente de indberetninger, som rottefængerne skal have foretaget til kommunen i henhold til miljøstyrelsens vejledning, jfr. bilag Z side 150.

Selskabet har desuden meddelt klageren, at når selskabet havde modtaget fuldmagterne ville selskabet rette henvendelse til kommunen, hvilket skete samme dag, som selskabet modtog fuldmagten, og vende tilbage til klageren, når oplysningerne var modtaget fra kommunen, jfr. klagerens bilag 4.

Til orientering kan det oplyses, at selskabet endnu ikke har modtaget oplysninger fra kommunen.

Ud fra disse betragtninger må selskabet fastholde, at det ikke er dokumenteret, at de anmeldte forhold er sket efter forsikringens ikrafttræden.

Vedrørende nedtagningen af lofterne

Af de foreliggende oplysninger, herunder bilag D1, kan det konstateres, at klageren inden anmeldelsen af forholdet havde påbegyndt nedrivning af lofterne.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på betingelserne side 2, hvoraf det blandt andet fremgår, at der ikke må foretages udbedring og/eller fjernelse af ting, før det er aftalt med selskabet.

Der foreligger ikke en aftale om, at klageren skulle fortsætte med nedtagningen af lofterne, hvilket underbygges af mail af 23. april 2025, sagens bilag H, hvor klageren oplyser, at de som varslet allerede var i gang med nedtagning af lofterne i gangen.

Det forhold, at nogen advarer om, at de vil foretage en handling, medfører ikke, at der er indgået en aftale om, at handlingen kan gennemføres med den anden parts samtykke.

Desuden fremgår det klart af klagerens bilag 5, anden taksators redegørelse for besøget den 28. april 2025, at der ikke var indgået en sådan aftale med klageren.

Nedtagning af lofterne og dampspærren er derfor for klagerens egen regning og risiko.

Bemærkninger vedrørende betingelsernes pkt. 5.10. skader forvoldt af dyr

Det fastholdes indledningsvis, at en forudsætning for, at forholdet skal bedømmes efter denne bestemmelse er, at klageren dokumenterer, at skaderne er sket efter forsikringens ikrafttræden.

Af betingelsernes pkt. 5.10 fremgår det blandt andet, at forsikringen dækker reparation eller udskiftning af beskadigede bygningsdele i beboelsesbygningen.

Nævnet har i flere kendelser fastslået, at en bygningsdel anses for beskadiget, når bygningsdelens funktion er nævneværdig nedsat, jfr. blandt andet kendelsen 100951, med de deri nævnte kendelser. Af præmisserne i kendelsen fremgår blandt andet følgende:

'Nævnet har hertil lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne må forstås således, at forsikringen dækker udskiftning af beskadigede bygningsdele, og at vurderingen af, om en bygningsdel er beskadiget, må bestå i, hvorvidt bygningsdelen funktionsmæssigt fortsat lever op til sit formål. Der er derfor alene dækning for skader på isoleringen, hvis skaderne er af en sådan karakter eller omfang, at det påvirker isoleringsevnen i et vist omfang. Nævnet henviser til sin afgørelse i sag 94391 og 98777.'

Kendelsen fremlægges som **Bilag Ø**.

Ud fra de foreliggende oplysninger finder vi det ikke dokumenteret, at de anmeldte forhold vedrørende isoleringen, har et sådant omfang og karakter, at isoleringsevnen er nedsat væsentligt.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at i henhold til undtagelserne til bestemmelsen dækker forsikringen ikke lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m.

Klagerens anmærkninger vedrørende rotte ekskrementer og tis på isoleringen medfører ikke, at isoleringsevnen er væsentlig nedsat, og da forsikringen direkte undtager fjernelse af sådanne efterladenskaber, vil der ikke kunne kræves dækning på den baggrund.

Endelig henledes nævnets opmærksomhed på, at genhusning og huslejetab er direkte undtaget for dækningen.

Vedrørende klagers henvisning til betingelsernes pkt. 6.10

Det er klagers opfattelse, at forholdet skulle være dækket under betingelsernes pkt. 6.10.

Vedrørende dette punkt fastholdes det indledningsvis, at en forudsætning for, at forholdet skal bedømmes efter denne bestemmelse er, at klageren dokumenterer, at skaderne er sket efter forsikringens ikrafttræden.

Betingelsernes pkt. 6, som pkt. 6.10 er en underdel af vedrører, hvorledes en forsikringserstatning opgøres, når der er tale om en dækningsberettigende skade. Betingelsen 6.10 er således ikke en af de hændelser eller tilstande, der redegør for, hvilke tilstande og hændelser, der betragtes om en dækningsberettigende skade.

Dette fremgår også af indledningen til betingelsen, hvoraf det fremgår at forsikringen i forbindelse med en dækket skade, også erstatter en række punkter.

Allerede fordi, det ikke er dokumenteret, at der er tale om en dækket skade, vil bestemmelsen ikke kunne finde anvendelse i nærværende sag.

Vedrørende snakken om 15.000 kr.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det at klager er af den opfattelse, at taksatoren skulle have tilbudt en kontanterstatning på 15.000 kr. i relation til to værelser.

Under henvisning til klagers bilag 5 fastholdes det, at der ikke under mødet blev givet en generelt dækningstilsagn til de anførte forhold.

Selskabet har været i kontakt med den håndværker, der blev tilkaldt i forbindelse med mødet, og denne har konfirmeret, at der ikke blev givet et dækningstilsagn, men har samtidig oplyst, at der blev nævnt et beløb på 15.000 kr. overfor klageren.

Henset til den tvivl, der kan rejses i relation til dette beløb, vil selskabet rent kulancemæssigt en af de nærmeste dage foretage en udbetaling af beløbet til klageren.

Vedrørende den anførte sletning i skadesystemet

Til orientering skal selskabet oplyse, at en håndværker blev anmodet om, eventuelt at give et tilbud på sagen; men denne blev fjernet igen, da det ikke længere var relevant.

Der er således ikke slettet nogen bilag eller dokumenter på sagen.

Sammenfatning

Ud fra de foreliggende oplysninger er det selskabets opfattelse, at der ikke er dokumenteret en dækningsberettigende skade.

Til grund for dette har selskabet blandt andet lagt vægt på følgende:

- Skaden var anmeldt 4 måneder efter forsikringens ikrafttræden
- Der er konstateret en rotte uden form bygningen
- Rottefængerer kunne ikke forklare, hvorledes rotten er kommet ind i bygningen
- Der var udført rottesikring med ståltrådsnet i taghætter
- Der er ikke dokumenteret adgangsvej for rotter i klagerens ejertid.
- Der er i tidligere ejers tid konstateret utæthed i faldstammeudluftning, samt at der var rotter på loftet.
- Det forhold, at der er alukraft som dampspærre, samt isoleringens udseende underbygger, at der ikke blev foretaget udbedring efter rotterne i tidligere ejers tid.
- På den baggrund ses det ikke dokumenteret, at de anmeldte forhold ved isoleringen og dampspærren skulle være sket i klagerens ejertid.
- Klager har uagtet, at der ikke var indgået aftale herom fortsat nedtagning af lofter i stort set hele ejendommen, bortset fra de steder, hvor der er gipslofter.
- Forsikringen undtager dækning for fjernelse af ekskrementer m.m.
- At der skulle være konstateret rottetis og lorte er således ikke en dækningsberettigende skade.
- Det er ikke dokumenteret, at isoleringsevnen er nedsat grundet det anførte rotteangreb.
- Selskabet har nu tilbudt at betale 15.000 kr. rent kulancemæssigt i forhold til 2 værelser, som krævet af klager."

Klagerne har i brev af 11/7 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vedr. påstanden om manglende adgangsveje:

Trygs hovedbegrundelse for afslag er tilsyneladende, at de ikke mener at der kan have været rotter i ejertiden fordi der åbenbart ikke skulle være nogen adgangsvej til loftsrummet, idet der er monteret rottesikring i taghætterne. Det er korrekt, at der nu er rottesikring – men det var os selv, der etablerede denne i forbindelse med nyt vi fik lagt helt nyt tag i januar/februar 2025. Ar-

bejdet blev udført efter forsikringens ikrafttræden og kort tid før skaden blev konstateret. Dette er desuden allerede oplyst til taksator ved besigtigelsen.

Vi konstaterede skaden i april 2025, da vi hørte lyde fra loftet – formentlig forårsaget af nedfaldende isolering – og anmeldte den straks derefter. På dette tidspunkt fremstod loftsrummet som forladt, og alle potentielle adgangsveje var lukkede. Efter vores opfattelse underbygger dette, at rotten har været til stede tidligere, men at netop vores tagarbejde (herunder opsætning af rottespærre) meget sandsynligt har skræmt rotten væk eller forhindret den i at vende tilbage.

Det forhold, at der på skadetidspunktet ikke længere kunne konstateres en aktiv adgangsvej, kan således ikke anvendes som begrundelse for at afvise dækning. Tværtimod indikerer det, at adgangsvejene blev lukket som følge af vores egen indsats – hvilket er grunden til, at der nu er tale om en forladt rede.

Det påhviler Tryg at dokumentere, at skaden er opstået før forsikringens start – den bevisbyrde har selskabet ikke løftet. Manglende synlige adgangsveje ved besigtigelsen beviser ikke, at skaden skulle være opstået før forsikringstiden, og Tryg har alene fremført spekulationer, men ingen dokumentation, for en tidligere opstået skade.

Faktura for det udførte arbejde vedlægges som sagens bilag 8.

Om tidligere skader fra 2016

Tryg henviser til en bemærkning i ejendommens tilstandsrapport om rotteangreb i 2016. Det er korrekt, at der var en tidligere rotteskade nævnt dér, men det fremgår samtidig af tilstandsrapporten, at skaderne blev udbedret samme år (2016). Den aktuelle skade i 2025 er derfor uden forbindelse til tidligere forhold. At der i en ejendom har været rotter ni år tidligere kan ikke danne grundlag for at afvise en ny og separat anmeldt skade – særligt ikke når der slet ikke dokumenteres nogen sammenhæng mellem de to hændelser. Selskabets forsøg på at knytte 2016-hændelsen til den aktuelle sag er grundløst og savner enhver form for dokumentation.

Vi bemærker i den forbindelse, at forsikringsbetingelsernes generelle vilkår (pkt. 3) angiver, at forsikringen dækker skader sket efter forsikringens ikrafttræden, og at forhold nævnt i en tilstandsrapport ikke er dækket.

Denne sag vedrører imidlertid en skade konstateret i 2025 under vores ejerskab og forsikring. Tidligere ejers rotteangreb i 2016 blev afsluttet og udbedret dengang, og der er intet, der tyder på, at den nuværende skade er en fortsættelse deraf. Alle indicier peger på, at der er tale om en ny skade inden for forsikringstiden.

Om skadens karakter og dækningsberettigelse

Skaden omfattede urinpåvirket, nedfaldent, manglende og beskadiget isolering, brud og gennembrydning af dampspærren (Alukraft) samt fysisk tilsmudsning med ekskrementer. Trygs henvisning til manglende dokumentation for nedsat isoleringsevne er åbenbart ubegrundet, idet selskabets egne fotos (bilag H) viser sammenfaldet og ødelagt isolering samt gennembrudt dampspærre. Ifølge forsikringsbetingelsernes pkt. 5.10 er sådanne skader på bygningsdele i beboelsesbygninger dækningsberettigede, når dyret er fjernet og dets adgangsvej er blokeret – hvilket ubestrideligt er opfyldt i denne sag. Vi gør særligt opmærksom på, at betingelserne specifikt nævner '*ødelagt eller forurenede isoleringsmateriale*' som eksempel på en skade, forsikringen dækker, når betingelserne

er opfyldt, altså foreligger der de facto ikke et krav om at isoleringsevnen isoleret set skal være forringet i sin isoleringsevne som anført af Tryg, jf. forsikringens betingelser.

Det skal understreges, at vi ikke har anmodet om dækning for oprydning eller rengøring af ekskrementer i sig selv, men alene om reetablering og udbedring af de beskadigede bygningsdele (isolering og dampspærre). Dampspærren er gennembrudt flere steder, og isoleringen er sammenpresset, sammenfaldet, forurenede og delvist fjernet – forhold som utvivlsomt påvirker isoleringens funktionsevne og byggeriets integritet i væsentlig grad. Der er således tale om fysiske og funktionelle svækkelser af bygningsdelenes tilstand, som ikke kan afvises med abstrakte betragtninger om 'isoleringsevne' alene. Der er ikke blot tale om en kosmetisk påvirkning, men en konkret forringelse af bygningens funktion og anvendelighed, der kræver udbedring for at genetablere normal stand. Det er netop sådanne forhold, forsikringen er beregnet til at dække. At afslå dækning i en situation som denne ville stride mod både ordlyden og formålet med betingelsernes pkt. 5.10.

Om tilsagnet fra taksator og selskabets efterfølgende passivitet

Under besigtigelsen den 23. april 2025 afgav [taksator1] et klart og ubetinget tilsagn om dækning af udbedringsarbejdet i [barn1's] værelse med 15.000 kr. som led i denne besigtigelse kontaktede taksator selv en ekstern håndværker ([entreprenør1]) og bad ham møde op på adressen. Håndværkeren deltog i besigtigelsen og blev af taksator opfordret til at udarbejde et konkret tilbud på udbedring, baseret på det konstaterede skadesomfang. Der var derfor ikke tale om et vagt eller uforpligtende løfte, sådan som Tryg nu forsøger at fremstille det, men derimod en konkret initiativtagning fra taksators side, der skabte en berettiget forventning hos os som forsikringstagere.

Det blev under samme besøg aftalt, at hvis vi konstaterede yderligere skader i tilstødende rum, skulle disse dokumenteres og indgå i vurderingen – herunder i det nævnte tilbud fra håndværkeren. Efterfølgende opdagede vi flere skader, vi dokumenterede og informerede – som aftalt – taksator straks herom.

Tryg anfører i deres svar, at de har udbetalt 15.000 kr. kulancemæssigt for '*de to værelser*'. Hertil må det præciseres, at det udbetalte beløb på 15.000 kr. **udelukkende vedrører [barn1's] værelse**, idet det alene var dette værelse, der blev gennemgået og konstateret skade i ved første besigtigelse den 23. april 2025. Tryg foretog ingen udbetaling før sagsanlæg og valgte først da – i lyset af det klare tilsagn fra taksator – at betale beløbet, nu med den formulering, at det skulle være 'pr. kulance'. Det ændrer imidlertid ikke ved, at tilsagnet var givet utvetydigt og blev bekræftet af taksators handlinger og involvering af ekstern håndværker.

Ved anden besigtigelse blev skaderne i **[barn2's] værelse og gangen** konstateret, og det blev udtrykkeligt tilkendegivet, at **disse rum ligeledes var dækningsberettigede**. Taksator bemærkede bl.a., at '*[barn2's] værelse er værre end [barn1's]*', og der blev ikke givet nogen forbehold for dækning af hverken værelset eller gangen – kun stuen blev nævnt som tvivlsom. Der foreligger derfor et tilsagn om, eller i det mindste en klart berettiget forventning om dækning af disse rum.

Vi gør derfor gældende, at Tryg – i overensstemmelse med taksators vurdering og det konstaterede skadesomfang – bør udbetale yderligere 15.000 kr. for [barn2's] værelse, samt et passende beløb for gangen, som tilkendegivet af taksator. Den berettigede forventning Tryg omtaler i deres svarskrift er netop også gældende for disse to rum.

At selskabet valgte at udbetale de 15.000 kr. (endda betegnet som kulance) underbygger i sig selv, at tilsagnet faktisk blev afgivet af taksator og tillagt betydning, ligesom at Tryg i deres eget svarskrift beskriver, at det ikke kan udelukkes at der er skabt en berettiget forventning.

Om mangelfuld sagsbehandling og dokumentationssvigt

Sagsbehandlingen hos Tryg har været præget af en række alvorlige mangler. Der er ikke journaliseret referater af de telefonsamtaler, vi har haft med taksator; taksator har ikke udarbejdet noget notat om forløbet; og det materiale, der blev uploadet i selskabets skadesportal (ScalePoint), er blevet slettet uden revisionsspor. Vi bestrider, at disse dokumentationssvigt kan komme os som forsikringstagere til skade – særligt når det er selskabet selv, der har haft kontrollen over al dokumentation. Når Tryg ikke har sikret de nødvendige notater og har bortskaffet centrale oplysninger, må eventuel uklarhed om aftaler mv. komme Tryg (og ikke os) bevismæssigt til skade, på denne baggrund kan Nævnet lægge til grund, at dækningstilsagn blev givet til de to værelser og gangen og der dermed alene var tvist om hvorvidt stuen var dækningsberettiget, jf. også bilag 5, hvori dette tilsagn kan udledes, selvom [taksator2] forsøger at efterrationalisere og bagatellisere situationen er det tydeligt, at tilsagn blev givet.

Om selskabets egne instruktioner og medvirken til nedtagning og genetablering

Det bestrides, at nedtagningen af loftsbrædder og åbning af dampspærren skete uden selskabets viden eller accept. Tværtimod fremgår det direkte af selskabets egen redegørelse (bilag 5, taksatorlærlingens tekst), at hele forløbet skete i tæt samarbejde med taksatorerne. Det anføres bl.a., at *'vi hjalp dem med detaljerede instruktioner til både nedtagning og genetablering, så de kunne spare penge'*, og at *'for at vi kunne vurdere, om der var tale om en dækket skade, krævede det, at alukraften blev åbnet op i de områder hvor rotten har været'*. Selskabet har altså selv indrømmet, at deres folk gav detaljerede instruktioner til os om både at bryde det skadede op og efterfølgende genopbygge det korrekt.

Dette bekræftes yderligere af bilag M (taksatorens egne fotos). Billederne viser tydeligt, at dampspærren ved besigtigelsens begyndelse stadig var intakt, på nær de huller rotterne har forårsaget – disse var imidlertid lukket af med plastik, hvilket også ses på billederne. Det fremgår på billederne, at der undervejs i besigtigelsen blev fjernet/åbnet – i selskabets tilstedeværelse og efter konkret aftale/instruktion. Samme rum er fotograferet både før og efter fjernelse af dampspærre, hvilket utvetydigt dokumenterer, at åbningen skete løbende som led i skadeopgørelsen og ikke på eget initiativ før taksator kom.

[Taksator1] deltog også aktivt i selve undersøgelsen af skaden. Han brugte blandt andet en kost til at stikke op i synlige rottegange, og han trak selv stykker af Alukraft fri for at få bedre adgang og overblik over skaderne. Af bilag 5 fremgår desuden, at vi modtog konkret teknisk vejledning fra taksatorerne om, hvordan vi korrekt skulle genetablere lofterne – herunder tætte dampspærren – så arbejdet blev udført fagligt forsvarligt. Vi blev rådgivet om materialevalg, montering og samlinger, alt sammen som led i samme proces og før der forelå nogen endelig afgørelse fra Tryg. **Hvilket naturligt har skabt en klar forventning om dækning af skaden, for hvorfor skulle forsikringselskabet bistå med nedtagning, instruering i arbejder m.v. hvis de ikke dækker skaden??**

Disse forhold understreger, at hele forløbet – både nedtagning og efterfølgende genetablering – skete efter aftale med, og instruktion fra, Trygs repræsentanter. Selskabet var dybt involveret i processen og tilskyndede den endda (bl.a. med henblik på at minimere omkostninger ved at lade os udføre noget arbejde selv). Det er derfor faktisk og retligt uholdbart, når Tryg bagefter forsø-

ger at fraskrive sig ansvar og påstår, at arbejdet blev udført for vores egen regning og risiko. Vi handlede udelukkende i tillid til selskabets tilkendegivelser og den faglige proces, de selv initierede. Det strider mod principperne for god skadebehandling og loyal oplysningspligt, at Tryg nu vil tilsidesætte både deres egen involvering og den forventning, de selv har skabt hos os.

Det fremgår desuden af selskabets eget bilag J[O] (e-mail af 24. april 2025), at vi efter samtalen med taksator 'arbejder videre i weekenden'. Tryg kom aldrig efterfølgende med indsigelser, forbehold eller en tilbagekaldelse af taksators løfte. Selskabet forholdt sig passivt. Denne passivitet må – i forsikringsretlig og obligationsretlig sammenhæng – sidestilles med en stiltiende accept. Vi disponerede udelukkende i tillid til selskabets egne handlinger og tilkendegivelser.

Såfremt Tryg nu påstår, at der ikke er afgivet noget bindende tilsagn eller skabt en berettiget forventning, påhviler det selskabet at dokumentere, at de tog afstand fra taksatorens udmelding eller på anden måde advarede os (f.eks. ved at fraråde nedtagning af lofter eller ved at tilbagekalde løftet). Dette skete som bekendt ikke. Det må derfor lægges til grund, at der foreligger en bindende tilkendegivelse, som førte til en retsbeskyttet forventning hos os som forsikringstagere. Selskabets efterfølgende forsøg på at løbe fra dette tilsagn savner saglig og retlig begrundelse og er i strid med almindelige principper for god skadebehandling.

Om temperaturmålinger og deres anvendelighed

Tryg har fremlagt en række infrarøde termografibilleder med temperaturmålinger fra loftsrummet (ca. 22,7-24,2°C) som argumentation for, at isoleringen ikke skulle være funktionsnedsat. Det skal hertil bemærkes, at Trygs egne repræsentanter tidligere har oplyst (og gentaget i bilag 5), at sådanne målinger er upålidelige i april måned, da temperaturforskellen mellem inde og ude typisk er for lille til at give brugbare resultater. Derudover mangler de fremlagte billeder enhver dokumentation for målemetode, protokol og sammenligningsgrundlag.

Vi noterer desuden, at målingerne blev foretaget med en smartphone-app (iPhone) uden kalibrering eller validering, og udført af en taksatorlærling uden dokumenteret uddannelse i termografi. Det er teknisk ubegrundet og fagligt uforsvarligt at lægge sådanne tilfældige målinger til grund som argument imod dækning. Visuel dokumentation (fotos af skaden) viser derimod tydeligt, at isoleringen er beskadiget, sammenpresset og forurenset. Reelle, fysiske skader kan ikke affejes af et par upræcise termobilleder, især ikke når billederne er taget under suboptimale forhold og af ukyndige personer.

Om afgørelsens indhold og manglende begrundelse

Selskabets afgørelse er behæftet med væsentlige mangler. Allerede overskriften i taksatorrapporten lyder 'Din skade er delvist dækket', men der fremgår ingen uddybning eller specifikation af, hvilke dele der skulle være dækket. Tryg har heller ikke i deres svarskrift til Ankenævnet forklaret denne formulering. Tværtimod synes Tryg at fastholde et fuldstændigt afslag (bortset fra kulancebeløbet), selvom det utvivlsomt må komme selskabet til skade, at de har givet os en begrundet og berettiget forventning om dækningstilsagn.

Vi har været indstillet på at finde en mindelig løsning og har uden præjudice fremsat et konkret forslag over for Tryg med henblik på at begrænse parternes ressourcer og undgå unødigt konflikt. Dette har Tryg imidlertid ikke haft et ønske om at forholde sig til, idet Tryg ikke mener at vi kan drøfte sagen udenom nævnet – vi ønsker dog ikke at fremlægge et forligsforslag uden præjudice for nævnet under hensynet til fortabelse af vores retsstilling.

Sammenfatning

Vi bestrider, at det er en betingelse for dækning, at der foreligger målelig reduktion af isolerings-ejne. Forsikringsbetingelserne kræver alene, at bygningsdelen er beskadiget – og nævner udtrykkeligt 'forurenede isolering' som eksempel. I denne sag er der tale om en dokumenteret kombinations-skade med urin, ekskrementer, fysisk ødelæggelse og brud på dampspærre. Konstruktionen har mistet sin funktion og er sundhedsmæssigt uegnet – og det kan ikke afvises med abstrakte henvisninger til standardpraksis eller upræcise temperaturmålinger. Der er tale om en dækningsberettiget skade i forsikringsretlig forstand.

På baggrund af ovenstående fastholder vi:

- Skaden er dækningsberettiget under forsikringen, jf. betingelsernes pkt. 5.10 (skader forvoldt af dyr), idet alle betingelser for dækning er opfyldt.
- Taksator afgav et bindende tilsagn om dækning, som vi berettiget har indrettet os efter, og som Tryk er bundet af.
- Tryk har ikke løftet bevisbyrden for deres afvisningsgrundlag – særligt ikke for, at skaden skulle være opstået før forsikringens ikrafttræden.
- Tryks skadebehandling er kritisabel og i strid med god forsikringsskik – blandt andet pga. manglende dokumentation/notater og modstridende tilkendegivelser – og selskabets adfærd har skabt en retsbeskyttet forventning om dækning hos os."

Selskabet har i brev af 11/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har på baggrund af klagerens indlæg, har anmodet en af taksatorerne komme med en redegørelse, samt vurdering. Udtalelsen fremlægges som **Bilag BA**.

Under klagerens punkt om manglende adgangsvej og om tidligere skader fra 2016, argumenterer klageren for at det konstaterede ikke kan være følger af et tidligere rotteangreb.

Af klagerens Bilag 8, kan det udledes, at klageren i januar 2025, eller omkring 4 måneder forud for meddelelsens havde fået foretaget tagarbejde, hvilket har medført, at rotter ikke kunne komme ind den vej.

Selskabet må derfor fastholde, at den puslen, som klageren henviser til i anmeldelsen ikke kan være fra en rotte, samt at der ikke er konstateret et rotteangreb på loftet i klagerens ejertid.

Som det fremgår af redegørelsen, var der på besigtigelsestidspunktet etableret et nyt loft på det lille toilet, hvilket stemmer overens med det sted, hvor den utætte udluftning som det tidligere rotteangreb skete fra, befandt sig.

Det kan endvidere konstateres, at de områder, hvor der var mest spor fra et rotteangreb, er i området omkring det pågældende badeværelse, hvilket klart underbygger, at det klageren nu har anmeldt, er spor efter det tidligere rotteangreb.

Toilettet og de berørte områder fremgår af plantegning, der fremlægges som **Bilag BB**.

Under punktet Om skadens karakter og dækningsberettigelse argumenterer klageren for, at selskabet skal erstatte udskiftningen af isoleringen, hvis denne er foruren. Klageren henviser i den forbindelse til betingelsernes punkt 5.10.

Betingelsen er gengivet i selskabets første svar til Nævnet, og som det fremgår deraf, samt af betingelserne, er der ikke i betingelserne nævnt noget om dækning af foruren. isolering.

Det fastholdes derfor, at dækning på isolering efter skader forvoldt af dyr forudsætter, at isoleringsevnen er nævneværdig nedsat, hvilket underbygges af de tidligere fremlagte ankenævnskendelser.

Vedrørende alukraften som dampspærre fastholder selskabet, at der er tale om det oprindelige dampspærre. Ejendommen er ifølge 1972, hvorfor dampspærren var omkring 53 år gammel, da klageren anmeldte forholdet. Efter selskabets opfattelse er det ikke usædvanligt, at en dampspærre af samme alder vil fremstå, slidt og med huller.

Det kan endvidere konstateres, at loftet er et pin-up loft, hvorfor fastgørelsen af loftsbrædderne har medvirket til perforering af dampspærren. Selskabet finder det således ikke dokumenteret, at dampspærrens udseende og behovet for udskiftning af samme er eller alene er begrundet i et rotteangreb.

Klageren fastholder under punktet tilsagn fra taksator, at taksatoren skulle have givet et større dækningstilsagn, hvilket selskabet fortsat ikke er enig i. Desuden argumenterer klager for, at selskabet skulle have forholdt sig passivt, og dermed pådraget en yderligere hæftelse.

Som det fremgår af taksators seneste redegørelse, Bilag BA, blev der ikke givet dækningstilsagn ved besigtigelsen.

Det fremgår desuden af redegørelsen, at klager gjorde taksatorerne opmærksomme på, at klager ikke kunne leve med tanken om, at der havde været rotter på loftet, hvorfor de ville fortsætte med nedtagning af lofterne og alukraften.

Besigtigelsen var aftalt til omkring kl. 13.30, aftalebekræftelse fremlægges som **Bilag BC**, og samme dag kl. 19.43 oplyste klageren, at der nu var taget lofter ned i gangen, jfr. Bilag I.

Det fastholdes, at selskabet ikke har givet samtykke til nedtagningen af lofterne, og det fastholdes at dette arbejde er for klagerens egen regning og risiko.

Generelt fastholdes det, at der ikke er givet dækningstilsagn til de steder, som klageren anfører, ligesom der ikke er givet andet eller yderligere tilbud end 15.000 kr. til afslutning af skaden i forbindelse med besigtigelsen.

Idet det er klageren, der har bevisbyrden for, at den erstatningskravet er berettiget, er det ligeledes klageren, der har bevisbyrden for, at der skulle være givet et større dækningstilsagn end beløbet på 15.000 kr.

Denne bevisbyrde har klageren ikke løftet.

I indlægget anfører klageren, at selskabets taksatorer grundet råd og vejledning om, hvorledes genetableringen skulle foretages, har givet klageren en berettiget forventning om, at der ville være dækning på forsikringen.

Som det fremgår af Bilag BA opstod denne dialog i efter lofterne var nedtaget, og på baggrund af oplysning fra klageren om, at de ikke havde råd til at lade professionelle udføre arbejdet. Det var klageren selv der anmodede om råd. Der blev der blandt andet spurgt ind til, hvorledes man korrekt opbygger et nyt loft, herunder hvordan man tætnet dampspærre mod vægge og lignende.

Hvis klageren havde været af den opfattelse, at der var givet dækningstilsagn, til hele loftet, ville der ikke have været behov for disse undersøgende spørgsmål fra klageren, idet selskabet ville skulle beregne erstatningen til hvad det ville koste at reetablere loftet samme sted og med samme byggemetode.

Det skal på det kraftigste bestrides, at selskabet skulle have fjernet materiale, der var uploaded, det på sagsportalen, som anført af klager.

Klageren anfører i sit indlæg, at termograferingen skulle være foretaget ved en almindelig mobiltelefon, hvilket selskabet skal bestride.

Som det fremgår af Bilag BA, blev der anvendt et Flir One Edge Pro trådløst kamera, og som **Bilag BD** fremlægges foto, af kameraet, herunder påmonteret en telefon påmonteret en telefon. Brugsvejledningen til et Flir One Edge kamera fremlægges som **Bilag BE**.

Sammenfattende Selskabet fastholder, at det ikke er dokumenteret, at der har været rotter på klagerens loft i klagerens ejertid. Det er korrekt, at der havde været rotter på loftet i tidligere ejers tid.

Det fastholdes desuden, at bygningsdelen isolering ikke kan anses for beskadiget førend det er dokumenteret, at bygningsdelens funktion er nedsat, hvilket ikke er dokumenteret af klager.

Det bestrides, at der i skadesystemet Scalepoint skulle være fjernet dokumenter, som anført af klager.

Det bestrides, at termograferingen skulle være foretaget af en almindelig telefon. Optagelserne blev foretaget af et dertil indrettet kamera, der kan påmonteres en almindelig telefon.

Det bestrides, at taksatoren skulle have givet dækningstilsagn.

Det fastholdes, at beløbet på 15.000 kr. var en ren kulant erstatning for at lukke sagen, og ikke kan udvides til at kunne påberåbes pr. værelse."

I brev af 15/9 2025 fra klagerne til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi må desværre endnu engang konstatere, at Tryg inddrager forhold, de intet kendskab har til, undlader centrale fakta, fremsætter direkte urigtige oplysninger og kommer med grove insinuationer om vores privatøkonomi. Selskabets fremgangsmåde fremstår illoyal og groft kritisabel, og vi kan ikke acceptere, at man som forsikringstager behandles på denne måde.

Trygs vinklede og usaglige påstande om skadens alder og vores økonomi

Tryg fastholder at knytte skaden til et rotteangreb i 2016. Dette er faktisk forkert og teknisk umuligt. Tilstandsrapporten fra 2016 beskriver ganske vist en skade – men den blev **udbedret samme år**.

Hertil kommer, at **begge badeværelser** er totalrenoveret i 2020-2021, med nye gipslofter, klinker, installationer m.v. Hvis der havde været gamle skader tilbage fra 2016, ville de utvivlsomt være afdækket og håndteret i den forbindelse. At Tryg nu forsøger at gøre 'det lille badeværelse' til et produkt af en ni år gammel skade, mens de helt overser at begge badeværelser er renoveret, viser en bevidst vinkling af fakta.

Det er groft kritisabelt, at et forsikringsselskab vælger at fordreje en renoveringshistorik, som de intet kendskab har til.

Som dokumentation for renovering af toiletterne vedlægges som **bilag 9**, renoveringsfakturaer.

Jeg må desuden bemærke, at det er virkelig groft, usagligt og direkte forkert at Tryg blander vores privatøkonomi ind i sagen. Tryg insinuerer, at vi selv udførte arbejdet af økonomisk tvang. Det er direkte usandt og stærkt krænkende. Vi er økonomisk velfunderede og arbejder til dagligt som hhv. ... og ... Jeg vedlægger som bilag 10 udskift af vores konti og hertil kan bemærkes, at vi ejer en gældfri [bil] og vi betalte kontakt for vores tagrenovering i januar-februar 2025 – at vi angiveligt ikke skulle 'have råd til nye lofter' er derfor helt på månen og jeg må i særdeleshed bestride denne udlægning jeg i øvrigt finder særdeles upassende.

At vi selv valgte at udføre dele af arbejdet, skyldtes alene praktiske hensyn og de tilkendegivelser, vi fik fra Trygs egen [taksator1]. At et selskab som Tryg vælger at udstille deres egne kunder på denne måde, er fuldstændig uacceptabel og i øvrigt direkte løgn.

Klart tilsagn fra taksator om dækning af flere rum

Ved første besigtigelse den 23. april 2025 konstaterede [taksator1] skaden i [barn1's] værelse. Han sagde utvetydigt, at skaden var dækket, og nævnte en erstatning på ca. 15.000 kr.

Han aftalte direkte med os, at hvis vi fandt yderligere skader i tilstødende rum, skulle de dokumenteres, så de kunne indgå i vurderingen. Det gjorde vi – og ved anden besigtigelse den 28. april konstaterede [taksator1] selv skader i [barn2's] værelse og gangen. Han bemærkede endda, at '[barn2's] værelse er værre end [barn1's]'.

Der blev ikke taget forbehold for dækning af værelserne eller gangen – kun stuen var til diskussion. Tilsagnet omfattede således flere rum.

Selv Trygs egen lærling [taksator2] indrømmer i sin redegørelse, at [taksator1] 'var i tvivl' omkring værelserne og kun fandt stuen problematisk. Det understøtter vores forklaring: Værelserne blev anset for dækningsberettigede.

At Tryg senere forsøger at reducere tilsagnet til et 'kulancebidrag' er en åbenlys eftertænkning.

Drøftelser om selvudførelse og honorering

Under anden besigtigelse drøftede vi muligheden for selv at udføre arbejdet. [Taksator1] sagde, at han i så fald kunne 'slette vores selvrisko'. Han tilføjede dog, at Tryg ikke kunne honorere os 1:1, fordi 'selskabet ikke må understøtte sort arbejde'.

Denne drøftelse blev overværet af taksatorlærlingen [taksator2].

Det er svært at finde et mere tydeligt bevis på, at skaden allerede dér blev anerkendt som dækningsberettiget. Diskussionen handlede udelukkende om afregningsform – ikke om hvorvidt der var dækning.

Når Tryg i dag påstår, at der aldrig blev givet tilsagn, er det direkte i modstrid med, hvad [taksator1] selv sagde på stedet.

[Taksator1's] aktive medvirken og manglende notater

[Taksator1] var ikke en passiv observatør. Han deltog aktivt under nedtagningen – stod med en kost på loftet, rev i alukraften og deltog AKTIVT mens vi afdækkede skaderne. Han gav detaljerede instruktioner til både nedtagning og genetablering.

Det er utvetydigt, at Tryg selv tilskyndede til og deltog i arbejdet. At påstå, at det hele var på vores egen risiko, er absurd.

Endnu mere alvorligt: Tryg har ikke fremlagt et eneste besigtigelsesnotat eller mødereferat. Når centrale dokumenter mangler, må det tages som udtryk for enten groft slysk eller bevidst tilbageholdelse. Begge dele er groft kritisabelt.

Det mest bemærkelsesværdige er, at Tryg fuldstændig undlader at forholde sig til deres egen taksators adfærd. [Taksator1] gav klare tilsagn om dækning, både mundtligt og ved sin efterfølgende håndtering.

Han:

- **Bekræftede dækning** af [barn1's] værelse, [barn2's] værelse og gangen.
- **Diskuterede erstatningsniveau** med os, herunder at selvudførelse ville give fradrag, fordi 'selskabet ikke må understøtte sort arbejde'.
- **Instruerede os detaljeret** i, hvordan skaderne skulle nedtages og genetaberes.
- **Deltog fysisk** i arbejdet på loftet – stod med en kost og deltog med nedtagning mens skaderne blev afdækket.

Dette er ikke en situation, hvor vi som kunder selv tog initiativ til en udbedring på egen risiko. Tværtimod skete alt i samspil med selskabets egen repræsentant, som klart gav udtryk for, at skaden var dækningsberettiget.

Når Tryg i dag påstår, at der ikke forelå noget tilsagn, står det i skærende kontrast til både vores oplevelse, [taksator1's] egne tilkendegivelser på stedet og hans aktive handlinger.

I bedste fald må det konstateres, at der hersker tvivl om præcis, hvad der blev sagt og aftalt under besigtigelserne. Denne tvivl er alene selskabet ansvarlig for, fordi man undlod at føre notater og

nu vælger ikke at fremlægge udtalelser fra den ansvarlige taksator. Tvivlen kan derfor kun komme forsikringstagerne til gode.

Øvrige forhold:

Tryg baserer nu sit afslag på en redegørelse fra lærlingen [taksator2] – en person uden beslutningskompetence, som under besigtigelserne mest tog billeder. Hans efterfølgende redegørelse er tydeligt præget af efterrationaliseringer og kan ikke vægte højere end de faktiske tilsagn og handlinger fra [taksator1], ligesom at udtalelserne er indhentet efter sagens anlæg og dermed særdeles utroværdige.

At et forsikringssselskab bygger en afvisning på en lærling, mens man gemmer den ansvarlige taksators ord af vejen, er useriøst og illoyalt.

Tryg bestrider at have fjernet bilag fra Scalepoint, hvilket er direkte forkert. [Taksator1] rekvirerede selv et tilbud fra Snedkermester [entreprenør1], som blev uploadet i ScalePoint. Det er nu væk. Vi har fremlagt billedokumentation for, at det har ligget der (bilag 1).

Tryg har fremvist termografibilleder fra april måned, hvor deres egne folk har erkendt, at målinger er ubrugelige, fordi temperaturdifferensen er for lav.

Billederne er taget uden kalibrering eller metode og kan ikke overtrumfe fotos af de fysiske skader: gennemtæret isolering, sammenfaldne måtter og huller i dampspærre, ligesom at jeg bemærker at der ikke er fremlagt dokumentation på, at taksatorlærlingen har kompetencer til at foretage denne type målinger.

Denne sag handler ikke kun om en rotteskade – den handler om Trygs adfærd. Vi er blevet ført bag lyset af Tryg. Først lovede selskabet dækning og instruerede os – siden trak de løftet tilbage og har siden arbejdet på at bortforklare deres egen adfærd. Dette er groft kritisabelt, illoyalt og i strid med god forsikringsetik.

Vi fastholder, at Tryg skal anerkende skaden som dækningsberettiget og udbetale erstatning."

Selskabet har i brev af 14/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, giver indlægget alene anledning til følgende kommentarer, vedrørende de påståede fjernede dokumenter.

Som det fremgår af klagers Bilag 1 er der tale om et estimat på omkostningerne i sagen, og således ikke et reelt tilbud.

Estimatet blev udarbejdet af taksatoren, ved at indtaste hvilket arbejde og hvilket omfang dette arbejde ville have haft, hvis der var tale om en dækningsberettiget skade i et beregningsark.

Herefter skulle taksatoren have indtastet navnet på den håndværker, der skulle inviteres til et eventuelt arbejde, så håndværkeren kunne vurdere og kommentere på arbejdet.

Taksatoren vurderede efter at have lavet anmodningen, at der ikke var tale om en dækningsberettigende skade, hvorfor han ikke anmode håndværkeren om et reelt tilbud, og der foreligger ikke et tilbud på udførelsen af arbejdet.

Som det fremgår af nyt **Bilag BF**, blev skemaet udarbejdet den 24. april 2025 kl. 08:28, men trukket tilbage samme dag kl. 10:01."

Klagerne har i brev af 15/10 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet anfører, at den registrering i ScalePoint, som jeg har henvist til, blot var et internt estimat, der blev 'trukket tilbage' den 24. april 2025 kl. 10:01. Dette er direkte forkert og kan afvises ved henvisning til dokumentationen i sagens bilag 1 og 1.2.

Af disse fremgår, at Trygs [taksator1] den 24. april 2025 kl. 08:28 – altså efter besigtigelsen – aktivt forespurgte et reparationstilbud via Trygs egen skadeplatform, og at Snedkermester [entreprenør1] blev registreret som 3. parts leverandør. Systemet viser samtidig, at 'rapport fra besigtigelse forventes at blive indsendt' – en status, der udelukkende fremkommer, når der er tale om et reelt tilbud, som er sendt ud af systemet, ikke et internt beregningsark.

Det er således dokumenteret, at der blev oprettet og udsendt en aktiv håndværkerforespørgsel fra Trygs side, og at der ikke foreligger nogen registreret 'tilbagetrækning'. Den påståede annullering kl. 10:01 er alene selskabets egen påstand; der findes ingen systemlog eller historik, jeg som forsikringstager har haft adgang til.

Det fremgår desuden tydeligt, at der er tale om et reparationstilbud – ikke et estimat. Dette understøttes af, at håndværkeren deltog ved besigtigelsen og efterfølgende blev bedt om at udarbejde et konkret tilbud.

Det forekommer i den forbindelse påfaldende, at selskabet ikke har forklaret, hvordan der i givet fald kunne udsendes en 3. parts-forespørgsel til eksternt håndværker, hvis der blot var tale om et internt regneark.

På baggrund heraf kan Nævnet lægge til grund,

- at der blev afgivet dækningstilsagn,
- at der blev forespurgt et reparationstilbud,
- at vi handlede efter Selskabets instrukser, og
- at vi blev anvist selv at udføre arbejderne, hvorefter Selskabet ville honorere os herfor.

Om taksatorrapportens modstrid og betydning

Det bemærkes yderligere, at taksatorrapporten (bilag 3) i sig selv dokumenterer, at der oprindeligt blev givet et dækningstilsagn. I rapportens dækningstekst fremgår udtrykkeligt:

'Dækning: Delvist – skaden er delvist dækket/omfattet af din forsikring.'

Denne formulering er uforenelig med rapportens senere konklusion om afslag og viser tydeligt, at rapporten er udarbejdet over flere omgange, hvor en oprindelig vurdering om delvis dækning efterfølgende er blevet ændret – formentlig efter intern drøftelse – uden at alle felter blev opdateret.

Den interne inkonsistens i rapporten er således ikke blot en 'fodfejl', men et konkret tegn på, at der oprindeligt forelå en vurdering om delvis dækning, som Tryg senere har forsøgt at omgøre. Dette understøttes også af hændelsesforløbet: taksator forespurgte håndværkeren efter besigtigelsen, og der blev udarbejdet tilbud i forlængelse heraf – et forløb, der ikke kan forklares, hvis man reelt havde vurderet skaden som ikke-dækket.

Endvidere henvises til vores håndværkers udtalelse (bilag 6), der bekræfter, at der faktisk var tale om skader, der krævede udbedring, og at arbejdet blev udført i overensstemmelse med de anvisninger, vi modtog fra selskabets taksator.

Afsluttende bemærkning

Den samlede dokumentation – taksatorrapporten, ScalePoint-loggen og korrespondancen med håndværker – viser, at der blev afgivet et reelt tilsagn om dækning, at der blev igangsat et udbedringsforløb på Trygs foranledning, og at vi handlede loyalt i overensstemmelse med selskabets instrukser.

Trygs senere afgørelse om afslag er derfor åbenlyst i strid med det dokumenterede tilsagn og må tilsidesættes som værende i klar modstrid med selskabets egne handlinger og interne vurderinger.

Jeg skal derfor anmode Nævnet om at lægge til grund, at skaden er dækningsberettiget, og at Tryg er forpligtet til at dække de udgifter til udbedring, herunder honorering for det arbejde, vi udførte i overensstemmelse med selskabets egne instrukser."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos. Nævnets sekretariat har gennemset 6 videoklips fra ejendommen af de anmeldte forhold. Tilstandsrapport af 19/7 2024 indeholder bl.a. følgende oplysninger:

"Sælgeroplysninger

...

3.3	Har du kendskab til, at der er udført større renoveringer i eller af boligen?	Ja
	Beskriv hvilke renoveringer der er blevet udført, byggeåret for disse og om det er selvbyg.	Badeværelse. 2021 Opfrisket gæstetoilet. 2021 Vandrør til brugsvand. 2021 Klikgulv på eksisterende gulv - Selvbyg. 2021 Stikkontakter. 2021 Vindskeder - Selvbyg. 2019

...

14.2	Har du kendskab til, at der har været eller er rotter på ejendommen?	Ja
	Hvornår og hvor?	2016 i tagkonstruktionen via faldstammeudluftning på gæstetoilet. Udbedret 2016
	Har du anmeldt det til kommunen?	Ja.

"

Ankenævnet for Forsikring

27.

103734

Af skadeanmeldelse af 15/4 2025 fremgår bl.a.:

"Hvornår er skaden sket? 15.04.2025

...

Hvilken skade er der sket? Vi hørte puslen fra loftet, og så åbnede jeg op og vi kan konstatere, at der er rotter. Der er ødelagt dampspærre, gange, ødelagt isolering m.v.... vi har kun åbnet op i det ene rum, men det ses tydeligt, at gangene går videre i hele huset 141 m². Vi er nødt til at fjerne alt og bygge hele loftet 'om på ny' med dampspærre, isolering, gips, maling m.v.

...

Hvad er der sket skade på? Loft, dampspærre, isolering m.v. I hele huset 141 m²."

Ankenævnet for Forsikring

28.

103734

Af selskabets telefonnotat af 16/4 2025 fremgår bl.a.:

"Ft ringet og opl. at hun har haft rottemand på besøg, og det ligner en forladt redde så umiddelbart ikke flere rotter nu, men har aftalt at hun lytter efter om der er noget i aftentimerne når der er helt stille."

Af selskabets telefonnotat af 22/4 2025 fremgår bl.a.:

"Jeg oplyser, at hun gerne må gøre rent og fjerne ekskrementer.

Der er rottesikret med ståltrådsnet i taghætter. Rottefængereren har umiddelbart ikke en ide til adgang, men formoder, at det kan være fra taget/taghætter. Reden er forladt, og rotten er enten blevet forstyrret/skræmt, eller også er det den rotte, der er blevet slået ihjel, som FTerne har fået bugt med."

Af selskabets taksatorrapport fremsendt til klagerne 1/5 2025 fremgår bl.a.:

"Taksatorrapport

...

Besigtigelsesdato: 28/04 - 2025

Rapport udarbejdet af: [Taksator1]

...

Til stede ved besigtigelse: [Taksator1]

...

Skadeårsag

5.10 Mere tryghed, Skader forvoldt af dyr

Forsikringen dækker reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger.

Forsikringen dækker ikke:

Bekæmpelse og forebyggelse.

Lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m.

Bygningens klimaskærm, som fx tag, døre, vinduer og murværk

Genhusning og huslejetab m.m.

Dækning

Delvist, skaden er delvist dækket/omfattet af din forsikring, se nedenstående uddybelse.

Omfangsbeskrivelse

Hus fra 1971/1972 med build-up tagpap tag.

I har overtaget ejendommen omkring medio december 2024 og har siden gennemført en omfattende renovering. Tagkonstruktionen blev renoveret udefra, hvor trykfast isolering blev lagt ovenpå den eksisterende tagpap, mekanisk fastgjort, og der blev lagt ny base og top tagpap. Selve konstruktionen blev ikke åbnet i forbindelse med optimeringen af taget.

Den 15. april modtog vi en anmeldelse om rotter på ejendommen.

I har oplyst, at I har haft besøg af rottefænger fra ... kommune, som fangede en levende rotte udenfor ved kloakdækslet. I har hørt lyde fra loftet i børneværelset ([barn1's] værelse) og åbnede forsigtigt loftet, hvor I opdagede ekskrementer og andre spor.

Ved min besigtigelse havde I åbnet op i stort set alle lofter på nær køkken, soveværelse, badeværelse og gæstetoilet. Lofter som er blotlagt op til isolering er vindfang/fordelergang i forlængelse til stue/spisestue, børneværelse 1 ([barn2's] værelse) og børneværelse 2 ([barn1's] værelse).

Det er tvivlsomt at vurdere hvorvidt skaderne er indtruffet i forsikringstiden. Tidligere ejer af huset har i 2016 meldt rotteaktivitet i tagkonstruktionen via faldstammeudluftningen ved gæstetoilet. Ved besigtigelse påpeger I aktivitet omkring samme faldstamme. Der kunne ikke påvises skader/utætheder på selve faldstammen ved min besigtigelse.

Jf. forsikrings betingelsernes pkt. 3 dækker forsikringen skader der er sket efter forsikringen er trådt i kraft. Det vil sige skader sket før forsikringen trådte i kraft ikke er dækket af forsikringen.

Efter gennemgang af loftkonstruktion, vurderes det, at der ikke er tale om væsentlig nedsat isoleringsevne.

Isolering i loftet ser fint ud og i betragtning af alderen, hvor der kan forekomme farveforskelle og nedfalden isolering, er dette meget normalt. Mørkfarvning af isolering er helt normalt og skyldes med tiden kulde/varmepåvirkninger.

Eventuelle skader på alukraft anses ikke for at have en betydning, da alukraften i forvejen var perforeret, da der er sat træloft udenpå eksisterende loft, og man har derved sømmet/skruet op gennem loftet, hvorved der er påført huller i alukraften. I øvrigt gør jeg også opmærksom på, at alukraft ikke er en tæt dampspærre i forvejen.

Jeg skal samtidig gøre opmærksom på, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre sit krav.

Til orientering kan jeg oplyse, at for at man kan anse en bygningsdel som beskadiget er det en forudsætning, at bygningsdelens funktion ikke længere lever op til sit formål. Det er i overensstemmelse med Ankenævnets praksis. Der kan henvises til Ankenævnets kendelser, 97932, 98535, 101930.

Det fremgår også af betingelsernes side 2, at du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os.

Konklusion

Ud fra ovenstående må jeg derfor meddele, at vi ikke kan yde erstatning for den anmeldte skade."

Klagerne har i mail af 1/5 2025 til selskabet bl.a. bemærket:

"1. Taksators tilkendegivelser – berettiget forventning om dækning

Ved første besigtigelse den 23. april 2025 deltog [taksator1], [taksator2], undertegnede samt entreprenør ... fra Snedkermester [entreprenør1]. Under gennemgangen tilkendegav [taksator1], at der 'her og nu' ville kunne udbetales ca. 15.000 kr. i erstatning for [barn1's] værelse.

Ved anden besigtigelse den 28. april 2025 gentog [taksator1] vurderingen og udtalte, at 'værelserne var klokkeklart dækket' og ville kræve 'nye lofter'. Det var alene skaderne i stuen, der efterlod uenighed.

Tilsagnene var ikke hypotetiske eller forbeholdne, men fremsat klart og over for flere vidner. Samtidig fremgår det af Mit Tryk, at taksator selv bad entreprenøren om at udarbejde tilbud på udbedring den 24. april 2025. Dette bekræfter, at skaden på dette tidspunkt blev behandlet som dækningsberettiget og dermed skabte en berettiget forventning om erstatning.

...

3. Ukorrekte eller manglende oplysninger i rapporten

Taksatorrapporten nævner alene én besigtigelse, hvilket er faktuel forkert. Der blev – som dokumenteret – foretaget to. Det nævnes heller ikke, at entreprenør ... blev tilkaldt af jeres taksator under første besigtigelse. Disse forhold er centrale for sagen og burde have været medtaget, hvis rapporten skulle give et retvisende billede af beslutningsgrundlaget.

...

5. Nedtagning af loft skete med jeres vidende og uden forbehold

Rapporten anfører, at 'alle lofter var fjernet' ved besigtigelsen. Dette er upræcist og giver et forkert indtryk. Nedtagning af loftbeklædningen blev mundtligt drøftet under første besigtigelse og efterfølgende varslet skriftligt i mail af 23. april 2025 kl. 19.42. Der blev ikke fremsat nogen indsigelser eller forbehold. Det er derfor misvisende, når fjernelsen fremhæves som noget selvstændigt og kritisk."

Klagernes håndværker har i mail af 7/5 2025 til klagerne bl.a. anført:

"Efter vores møde i sidste uge, hvor jeg foretog en besigtigelse af lofterne og tagkonstruktionen i jeres bolig, har jeg nogle væsentlige bemærkninger til sagen, som jeg vurderer bør give anledning til, at forsikringen foretager en fornyet vurdering.

Ved besigtigelsen konstaterede jeg følgende:

- Isoleringen var flere steder krøllet sammen eller gennemsnakket, tydeligt som følge af aktivitet fra rotter.
- Der var synlige ekskrementer og øvrige tegn på forurening.
- Den oprindelige isolering, vurderet til ca. 200 mm, var flere steder så beskadiget, at der nu var fri passage op til tagfiner, hvilket medfører risiko for kuldebroer, kondens og fugtskader.
- Skaderne udgør en reel sundheds- og bygningsmæssig risiko, særligt med henblik på efterår og vinter.

Jeg har på den baggrund klart anbefalet jer ikke at opholde jer i huset, før forholdene er bragt i orden.

I har efterfølgende oplyst mig, at I har fjernet den beskadigede isolering og opsat ny isolering samt dampspærre. Dette er sket efter anvisning fra [taksator1], som – ifølge jeres oplysninger – under sin besigtigelse forklarede, hvordan 'I bedst muligt kunne komme videre, idet skaden var besigtiget'.

Taksator oplyste desuden konkret, hvordan nedtagningen korrekt skulle udføres, og I blev samtidig informeret om, at selvrisikoen ville bortfalde, hvis I selv forestod arbejdet. Det var derfor helt naturligt for jer at forvente, at både nedtagning og midlertidig sikring var dækket af forsikringen.

Alle skader er dokumenteret med både video og billeder, hvilket giver et tilstrækkeligt grundlag for, at sagen kan vurderes korrekt – også selvom midlertidig lukning er foretaget.

Det skal understreges, at klimaskærmen var midlertidigt fjernet, og der derfor forelå en konkret risiko for yderligere skade, både bygningsmæssigt og sundhedsmæssigt. Jeres handlinger opfylder fuldt ud betingelserne om, at midlertidig udbedring må foretages, hvis det er nødvendigt for at afværge skade, jf. forsikringsbetingelserne.

Efter min vurdering er forsikringens samlede håndtering af sagen helt grotesk. Det er urimeligt, at I som forsikringstagere er blevet vildledt på den måde, der er sket, navnlig når I ikke er sagkyndige i forhold til de tekniske og forsikringsretlige aspekter vedr. udbedring.

Hvis forsikringen fastholder deres afslag, må jeg klart anbefale, at sagen bringes videre til enten Ankenævnet for Forsikring eller juridisk bistand.

Jeg stiller mig naturligvis til rådighed for en telefonisk samtale, hvis der er behov for yderligere gennemgang af de besigtigede forhold – eller i forbindelse med inddragelse af ny taksator."

Af udateret notat fra taksator2 fremgår bl.a.:

"Her kommer min helt ærlige redegørelse vedrørende sagen med supplerende oplysninger til sag nr. ...

Besigtigelsen den 28. april 2025

Besigtigelsen startede med, at vi sad sammen med [klagerne] i deres have og fik noget koldt at drikke. Her forklarede [taksator1] tydeligt, at aluekræften (damspærren) ikke var dækket af forsikringen grundet dens tilstand. (Ved en tidligere besigtigelse havde [taksator1] nævnt, at han ville undersøge dette nærmere). Han forklarede også, at forudsætningen for, om der kunne være tale om en dækket skade, ville være, om rotten havde ødelagt isoleringens funktion i en grad, så det kunne ses på varmeregningen.

Han forklarede videre, at vi nu sammen skulle gennemgå alle de steder, hvor rotten havde været aktiv. For at kunne dokumentere, om der var tale om en dækket skade mens vi var der ville det være nødvendigt at fjerne aluekræften for at kunne vurdere isoleringens tilstand. Dette var [klagerne] fuldt ud indforstået med og vidste, at det var en forudsætning for at kunne vurdere skaden. De have selv lørdagen inden ringede til [taksator1] og for at høre ham om de måtte fjerne aluekræften, (da de var begyndt at fjerne loftet i stuen og et extra værelset).

[Klager1] nævnte dog allerede her, at hun mente, de var dækket af 'Mere Tryghed'-dækningen ift. genhusning. Dette havde [taksator1] dog afvist allerede ved første besigtigelse, og han gentog, at det ikke var tilfældet.

[Klager2] begyndte derefter at demontere alukraften i soveværelset. Da det var gjort, sagde [klager1] selv til [klager2], at han også skulle tage alukraften ned i stuen, så vi kunne få det hele med i

rapporten. [Klager2] fortsatte derfor med at fjerne alukraften i hele rummet – også steder, hvor der ikke var synlige tegn på rotteaktivitet. [Taksator1] deltog ikke aktivt i nedtagningen og gjorde ikke huset ubeboeligt. Det var [klager1], der bad [klager2] om at fortsætte.

På et tidspunkt trak [taksator1] i et stykke allerede ødelagt alukraft, som [klager2] havde revet i stykker, for at se, om der at bedre kunne se om der var en rottegang i isoleringen. Min faglige vurdering er, at der blev lavet en rift på ca. 40 cm, men det havde ingen betydning, da [klager2] allerede havde fjernet det meste. [Taksator1] sagde endda til [klager2], at der ikke var grund til at rive mere ned, da isoleringen så fin ud – men [klager2] fortsatte alligevel.

Efter nedtagningen sad vi alle sammen i et af børneværelserne og gennemgik situationen. [Taksator1] sagde her, at hans vurdering var, at der ikke var en dækket skade i stuen, men at han var i tvivl om værelserne og ville vende det med sin overtaksator. Vi talte også om, at [klagerne] ikke havde råd til at få lofterne genetableret professionelt, og at de selv ville stå for det. Vi hjalp dem med detaljerede instruktioner til både nedtagning og genetablering, så de kunne spare penge.

Jeg ved ikke, om det er dette, de henviser til, når de skriver:

'[Taksator1], som ved besigtigelsen oplyste at være uddannet ..., gav detaljerede instruktioner i, hvordan nedtagningen skulle udføres. Han oplyste desuden, at Tryk under alle omstændigheder ikke ville dække oprydning, men tilføjede, at han kunne sikre fritagelse for betaling af selvrisko, såfremt vi selv udførte arbejdet.'

Jeg har i hvert fald ikke hørt [taksator1] sige det med omstændigheder og fritagelse.

Kommentarer til de 5 punkter:

Punkt 1 – Omkring 15.000 kr. i erstatning

Ved besigtigelsen den 23. april sagde [taksator1], at hvis der var tale om en dækket skade, ville forsikringen dække en partiel reparation – ikke et helt nyt loft. [Klager1] ønskede ikke en partiel reparation, da de gerne ville skifte fra profilbræddeloft til gipsloft. [Taksator1] nævnte, at man i så fald kunne opgøre skaden til ca. 15.000 kr., som kunne bruges som tilskud til det nye loft. Det var en snak om muligheder – ikke et løfte om dækning.

Punkt 2 – Tilbud på udbedring

[Taksator1] kontaktede [entreprenør], som har kontor tæt på adressen, og fik ham med ud til besigtigelsen. Under denne besigtigelse gav [klager1] udtryk for, at hun ønskede at åbne op i lofterne i stuen. Jeg har ikke talt med [taksator1] om, hvorfor [entreprenør1] skulle med, men jeg forholder, at det var i forlængelse af dette ønske. [Taksator1] spurgte [entreprenør1], hvad det ville koste at reparere loftet i værelset, samt hvad et helt nyt loft i stuen cirka ville koste [klager1]. [Entreprenør1] kunne ikke give en konkret pris på et helt nyt loft i stuen, men nævnte, at en reparation i værelset kunne udføres på ca. 2 dage to mand.

Jeg opfattede det ikke som en direkte bestilling af et tilbud, men snarere som en faglig samtale om de økonomiske muligheder. Det var også i denne forbindelse, at beløbet på de 15.000 kr. blev nævnt.

Punkt 3 – Anden besigtigelse

Der blev ikke lovet dækning på noget tidspunkt. [Taksator1] sagde, at der måske kunne være dækning på værelserne, men at han var i tvivl og ville vende det med sin overtaksator. Han sagde

også, at der ikke var noget at se i stuen, og at isoleringen så fin ud. Der opstod uenighed, da [klager1] læste betingelserne anderledes end os. [Taksator1] afsluttede med at sige, at han ville lave en taksatorrapport på sagen som ville tage stillingen til dette.

Punkt 4 – Fjernelse af dampspærre

Der blev aldrig sagt, at de skulle fjerne dampspærre(alukraft). Det blev sagt, at for at vi kunne vurdere om der var tale om en dækket skade nu, krævet at alukraften blev åbnet op i de områder hvor rotten har været. Allerede ved første besigtigelse inden nedrivningen i stuen have fundet sted brugte jeg et termografikamera og sagde til [klager1], at jeg ikke kunne se kuldebroer som kunne relatere til rotter, hvilket også indikerede, at der ikke var nogen skade, der blev dog også nævnt at grundet varmen i luften kunne det være svært at vurdere (der var meget varm den dag, grundet vejret).

Punkt 5 – Økonomisk kompensation

De gengiver ikke hele samtalen. De har hele tiden vidst, at der ikke var lovet dækning. Det blev sagt, at hvis der blev fundet en dækket skade, kunne de blive honoreret for deres arbejde – men ikke som en håndværker, da det kunne opfattes som sort arbejde.

Punkt 6 – Vigtig information

Allerede under den første besigtigelse gjorde [klager1] os opmærksomme på, at hun ikke kunne leve med tanken om, at der havde været rotter på loftet, og at hun derfor gerne ville åbne lofterne. Det har hele tiden været hendes plan at åbne op i loftet – de har formentlig blot håbet, at vi ville dække nogle af omkostningerne.

Hendes mand, [klager2], har også selv spurgt os, hvordan man ville opbygge et nyt loft, og hvordan

man korrekt tætnet en dampspærre mod vægge og lignende. [Klager1] har desuden fortalt, at de har fået et tilbud på nye lofter, hvor man ville montere gips direkte på de eksisterende profilbrædder. Denne løsning ønskede hun dog ikke, da det ville betyde, at hun endte med tre lag loft (de har i øjeblikket et gammelt 'pin-up'-loft, hvor profilbrædderne er monteret udenpå), hvilket ville reducere den indvendige loftshøjde – noget hun ikke fandt hensigtsmæssigt.

Min vurdering er, at denne sag i høj grad handler om, at [klager1] har haft en forventning om at få et nyt loft – hvilket hun også selv har sagt – og at hun håber, vi vil betale for det på den ene eller anden måde."

Taksator2 har i et nyt udateret notat bl.a. anført:

"Om tidligere skader fra 2016

Der er blevet etableret et nyt loft i det lille gæstetoilet, og det ser ud til, at det kun er dér, der er foretaget udbedringer af skaderne fra tidligere rotteangreb. De øvrige rum fremstår med den oprindelige loftkonstruktion og isolering fra husets opførelse.

Rotteangrebet fra 2016 har sandsynligvis ikke kun været begrænset til loftet i det lille gæstetoilet. Rotten/rotterne har kunnet bevæge sig rundt i flere af rummene. Skillevæggene er fastgjort til undersiden af forskallingsbrædderne, hvilket giver rotterne fri passage mellem loftrummen.

Dette stemmer også overens med, at de omkringliggende rum omkring det lille gæstetoilet viser flest tegn på aktivitet og skader forårsaget af rotter/mus.

Derfor kan det nu anmeldte forhold i 2025 have en klar forbindelse til de tidligere skader i 2016. Dette underbygges også af, at den fremviste isolering ligner isoleringen fra husets oprindelse.

Om skadens karakter og dækningsberettigelse

Under besigtigelserne er der ikke afgivet et dækningstilsagn. [Klager1] har selv gjort os opmærksomme på, at hun ikke kunne leve med tanken om, at der havde været rotter på loftet, og at hun derfor gerne ville åbne mere op, som hun sagde under den første besigtigelse.

Om tilsagnet fra taksator og selskabets efterfølgende passivitet

Der blev ikke lovet dækning på noget tidspunkt. [Taksator1] sagde, at der måske kunne være dækning på værelserne, men at han var i tvivl og ville vende det med sin overtaksator. Han sagde også, at der ikke var noget at se i stuen, og at isoleringen så fin ud.

Der opstod uenighed, da [klager1] læste betingelserne anderledes end os. [Taksator1] afsluttede med at sige, at han ville lave en taksatorrapport på sagen, som ville tage stilling til dette.

Om selskabets egne instruktioner og medvirken til nedtagning og genetablering

[Taksator1] udtalte, at hans vurdering var, at der ikke var tale om en dækningsberettiget skade i stuen, men at han var i tvivl omkring værelserne og ville vende sagen med sin overtaksator.

I samme forbindelse nævnte [klagerne], at de ikke havde økonomi til at få lofterne genetableret professionelt, og derfor selv ville stå for meget af arbejdet.

I en åben og konstruktiv dialog med dem blev der givet detaljerede instruktioner til både nedtagning af resten og genetablering, så de kunne spare penge. At de nu skriver, at *'hele forløbet skete i tæt samarbejde med taksatorerne'*, stemmer ikke overens med virkeligheden, da samtalen fandt sted efter deres nedrivning af alukraften.

Det er derfor ikke korrekt at påstå, at denne samtale om nedtagning og genetablering relaterer sig til forhold før nedtagningen.

Det er også vigtigt at understrege, at de selv har opsøgt information om, hvordan genetableringen af lofterne skulle udføres. [Klager2] har selv spurgt os, hvordan man korrekt opbygger et nyt loft – herunder hvordan man tætnet dampspærre mod vægge og lignende.

Man kan ikke selv opsøge rådgivning og efterfølgende antage, at det skaber en automatisk forventning om, at skaden vil blive dækket.

Om temperaturmålinger og deres anvendelighed

Jeg blev bedt om at foretage en termografisk undersøgelse af lofterne for at vurdere, om der kunne identificeres kuldebroer. Målingerne blev ikke udført med en smartphone-app, men med et FLIR One Edge Pro trådløst termisk kamera, som var tilsluttet min telefon via FLIRs egen app."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"3. Hvor og hvornår gælder forsikringen

...

Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft. Det betyder fx, at forhold der er nævnt i en tilstandsrapport ikke er dækket.

...

5. Hvilke skader er dækket

...

5.10 Mere tryghed

...

Skader lavet af dyr

Forsikringen dækker reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger.

Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse og forebyggelse sker inden bygningsdelene repareres.

Eksempler på skader lavet af dyr:

- Rotter har gnavet sig ind i huset og ødelagt gulve og karme. Forsikringen dækker reparation af gulve og karme, når rotterne er bekæmpet.
- En husmår har boet oppe på loftet. Forsikringen dækker udskiftning af det ødelagte isoleringsmateriale, når husmåren er fjernet og dens adgangsvej er blokeret.

Forsikringen dækker ikke:

- skader lavet af husdyr, fx hunde og katte.
- skader lavet af insekter, fx murbier og rådborebiller.
- kosmetiske skader, fx skjolder og ridser.
- bekæmpelse og forebyggelse.
- lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m.
- genhusning og huslejetab m.m.

...

6. Hvordan erstattes skaderne

...

6.10 Andre udgifter som dækkes

I forbindelse med en dækket skade, erstatter vi følgende:

- Rimelige udgifter til redning og bevaring af de forsikrede dele af ejendommen.
- Rimelige udgifter til forhindring af en umiddelbart truende skade.
- Udgifter til oprydning og fjernelse af de forsikrede dele, der efter skaden ikke kan bruges igen.
- Ekstra byggeudgifter (Lovliggørelse), som er nødvendige for at opfylde de krav, byggemyndighederne stiller i henhold til byggelovgivningen eller afstandskrav i henhold til miljølovgivningen, når en skadet bygning skal opføres igen.

Der gælder en maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

..."

Klagernes hus er fra 1972 og er i ét plan med tagpaptag. Klagerne overtog huset og tegnede husforsikring den 15/12 2024. Klagerne har i januar-februar 2025 fået lagt nyt tag udefra. Den 15/4 2025 anmeldte klagerne, at de havde taget profilbræddeloftet ned i et værelse, fordi de havde hørt lyde/puslen, og at de havde konstateret rotteskader i form af ødelagt dampspærre og isolering mv. Klagerne har efterfølgende anmeldt tilsvarende skade i et andet værelse, gang og stue. Selskabet har besigtiget den 23/4 2025 og den 28/4 2025 med to taksatorer og har den 1/5 2025 sendt en taksatorrapport/afgørelse til klagerne. Selskabet har anført, at forholdet er sket før forsikringstiden, og at der ikke er dækningsberettigende skader på isolering eller dampspærre. Selskabet har efter klagen til nævnet betalt en kulanceerstatning på 15.000 kr. Klagerne er utilfreds med selskabets sagsbehandling og ønsker dækning for de anmeldte skader.

Klagerne har anført, at skaderne er fremvist til taksatorerne og håndværkere og er dokumenteret med fotografier og video. Isoleringen er sammenpresset, ødelagt og forurenset, og der er gennembrydninger af alukraft-dampspærren. Skaderne er konstateret på et varmt tidspunkt af året, og det er derfor ikke teknisk muligt at dokumentere skaderne på isoleringen med termografi. Klagerne har anført, at selskabet ikke har bevist, at rotteskaderne har sammenhæng med tidligere ejers hændelse med rotter i 2016. Det fremgår af tilstandsrapporten, at disse skader blev udbedret i 2016. Tidligere ejer har ombygget begge badeværelser i 2020/2021, og eventuelle resterende skadeforhold ville være blevet konstateret på dette tidspunkt. At der på skadetidspunktet ikke længere kunne konstateres en aktiv adgangsvej, beviser ikke, at skaden skulle være opstået før forsikringstiden. Klagerne har fået rottesikret taghætterne under deres tagarbejde, og de kan i den forbindelse have skræmt rotterne væk. Klagerne har anført, at selskabets taksatorer har afgivet dækningstilsagn. Under den første besigtigelse afgav taksator1 dækningstilsagn for det første børneværelse og tilbød en erstatning på 15.000 kr., hvilket klagerne accepterede med en besked på taksator1's telefonsvarer. Herefter blev der lukket yderligere op i lofterne, og taksatorerne gav udtryk for, at skaderne i det andet børneværelse var værre. Kun dækning for stuen var til diskussion. Taksatorerne tilkaldte under besigtigelsen entreprenør1, der skulle afgive et tilbud. Taksatorerne instruerede i, hvordan klagerne skulle nedbryde konstruktionerne for at afdække skaderne, og bidrog fysisk med bl.a. at nedtage dampspærre. Taksatorerne kom med gode råd til genopbygning. Klagerne har anført, at de har handlet i tillid til

tilkendegivelserne og den faglige proces, som taksatorerne initierede, og at hele processen er sket i tæt samarbejde med taksatorerne. Klagerne har anført, at taksatorerne har skabt en klar forventning om, at skaden var dækket. Klagerne har anført, at taksatorrapporten indledningsvist oplyser, at skaden er delvist dækket, men modstridende konkluderer, at selskabet ikke kan yde erstatning. Det understøtter, at taksatorerne gav et dækningstilsagn under besigtigelsen, som selskabet forsøger at trække tilbage. Klagerne har anført, at selskabets sagsbehandling har været i strid med god skik, idet selskabet bl.a. har fragået sit dækningstilsagn, har fremsat krænkende påstande, har tilsidesat sin notatpligt fra telefonsamtaler og telefonsvarer og har slettet entreprenørens udbedringstilbud på sin sagsportal.

Selskabet har anført, at det ikke er dokumenteret, at de anmeldte forhold ved isolering og dampspærre er sket i klagerens ejertid. Skaden er anmeldt kun 4 måneder efter forsikringens ikrafttræden. Der er alene konstateret en rotte uden for bygningen, og rottefængerens har ikke kunnet forklare, hvorledes rotten skulle være kommet ind i bygningen. Der er udført rottesikring med net i taghætter, og der er ikke dokumenteret en adgangsvej i klagerens ejertid. Den puslen, som klagerne henviser til i skadeanmeldelsen, kan ikke være fra en rotte. Der er i tidligere ejers tid konstateret utæthed i faldstammeudluftning og rotter på loftet, og der ses nu flest spor fra rotter i rum tæt på det pågældende badeværelse. Isoleringens og alukraftdampspærrens udseende underbygger, at tidligere ejer ikke har udbedret loftkonstruktionen efter rotter. Selskabet har anført, at det ikke er dokumenteret, at isoleringsevnen er nedsat på grund af rotteangreb. Forsikringen dækker ikke fjernelse af ekskrementer mv. eller forurenede isolering. Selskabet har anført, at klagerne uden aftale med selskabet har fortsat nedtagningen af lofter i hele ejendommen, undtagen hvor der er gipslofter. Klagerne oplyste under besigtigelsen, at de ikke kunne leve med tanken om, at der havde været rotter. Nedtagningen af lofter er sket på klagerens eget ansvar og risiko. Selskabet har afvist, at taksatorerne har afgivet et dækningstilsagn. Selskabet har fremlagt to erklæringer fra taksator², og selskabet har været i kontakt med entreprenør¹, der bekræfter, at der ikke blev givet dækningstilsagn, men som samtidig oplyser, at der blev nævnt et beløb på 15.000 kr. over for klagerne. Selskabet har anført, at beløbet var udtryk for et overslag. Selskabet har valgt at betale dette beløb for at lukke sagen og henset til den tvivl, der kan rejses om dette beløb. Selskabet har ikke slettet et tilbud fra

entreprenør1. Selskabet trak sin anmodning om et udbedringstilbud tilbage, da selskabet vurderede, at den anmeldte skade ikke var dækket.

Det fremgår af sælgeroplysningerne i tilstandsrapport af 19/7 2024: "14.2 Har du kendskab til at der har været eller er rotter på ejendommen? Ja. ... 2016 i tagkonstruktionen via faldstammeudluftning på gæstetoilet. Udbedret 2016".

Det fremgår af skadeanmeldelse af 15/4 2025, at "Vi hørte puslen fra loftet, og så åbnede jeg op og vi kan konstatere, at der er rotter. Der er ødelagt dampspærre, gange, ødelagt isolering m.v. ... vi har kun åbnet op i det ene rum, men det ses tydeligt, at gangene går videre i hele huset 141 m²".

Det fremgår af taksatorrapport af 1/5 2025: "**Dækning** Delvist, skaden er delvist dækket/omfattet af din forsikring ... **Omfangsbeskrivelse** ... I har oplyst, at I har haft besøg af rottefænger fra ... kommune, som fangede en levende rotte udenfor ved kloakdækslet. I har hørt lyde fra loftet i børneværelset ([barn1's] værelse) og åbnede forsigtigt loftet, hvor I opdagede ekskrementer og andre spor. Ved min besigtigelse havde I åbnet op i stort set alle lofter på nær køkken, soveværelse, badeværelse og gæstetoilet. Lofter som er blotlagt op til isolering er vindfang/fordelergang i forlængelse til stue/spisestue, børneværelse 1 ([barn2's] værelse) og børneværelse 2 ([barn1's] værelse). Det er tvivlsomt at vurdere hvorvidt skaderne er indtruffet i forsikringstiden. Tidligere ejer af huset har i 2016 meldt rotteaktivitet i tagkonstruktionen via faldstammeudluftningen ved gæstetoilet. Ved besigtigelse påpeger I aktivitet omkring samme faldstamme. Der kunne ikke påvises skader/utætheder på selve faldstammen ved min besigtigelse. ... Efter gennemgang af loftkonstruktion, vurderes det, at der ikke er tale om væsentlig nedsat isoleringsevne. Isolering i loftet ser fint ud og i betragtning af alderen, hvor der kan forekomme farveforskelle og nedfalden isolering, er dette meget normalt. Mørkfarvning af isolering er helt normalt og skyldes med tiden kulde/varmepåvirkninger. Eventuelle skader på alukraft anses ikke for at have en betydning, da alukraften i forvejen var perforeret, da der er sat træloft udenpå eksisterende loft, og man har derved sømmet/skruet op gennem loftet, hvorved der er påført huller i alukraften. I øvrigt gør jeg også opmærksom på, at alukraft ikke er en tæt damp-

spærre i forvejen. ... **Konklusion** Ud fra ovenstående må jeg derfor meddele, at vi ikke kan yde erstatning for den anmeldte skade."

Det fremgår af mail af 7/5 2025 fra klagerens håndværker til klagerne, at "Ved besigtigelsen konstaterede jeg følgende: •Isoleringen var flere steder krøllet sammen eller gennemsnakket, tydeligt som følge af aktivitet fra rotter. •Der var synlige ekskrementer og øvrige tegn på forurening. •Den oprindelige isolering, vurderet til ca. 200 mm, var flere steder så beskadiget, at der nu var fri passage op til tagfiner, hvilket medfører risiko for kuldebroer, kondens og fugtskader. •Skaderne udgør en reel sundheds- og bygningsmæssig risiko, særligt med henblik på efterår og vinter. ... I har efterfølgende oplyst mig, at I har fjernet den beskadigede isolering og opsat ny isolering samt dampspærre. Dette er sket efter anvisning fra [taksator1] ... Efter min vurdering er forsikringens samlede håndtering af sagen helt grotesk. Det er urimeligt, at I som forsikringstagere er blevet vildledt på den måde, der er sket, navnlig når I ikke er sagkyndige i forhold til de tekniske og forsikringsretlige aspekter vedr. udbedring."

Det fremgår af udateret notat fra taksator2, at "For at kunne dokumentere, om der var tale om en dækket skade mens vi var der ville det være nødvendigt at fjerne alukraften for at kunne vurdere isoleringens tilstand. Dette var [klagerne] fuldt ud indforstået med og vidste, at det var en forudsætning for at kunne vurdere skaden. De havde selv lørdagen inden ringede til [taksator1] og for at høre ham om de måtte fjerne alukraften, ... [Taksator1] deltog ikke aktivt i nedtagningen og gjorde ikke huset ubeboeligt. Det var [klager1], der bad [klager2] om at fortsætte. ... Ved besigtigelsen den 23. april sagde [taksator1], at hvis der var tale om en dækket skade, ville forsikringen dække en partiel reparation – ikke et helt nyt loft. [Klager1] ønskede ikke en partiel reparation, da de gerne ville skifte fra profilbræddeloft til gipsloft. [Taksator1] nævnte, at man i så fald kunne opføre skaden til ca. 15.000 kr., som kunne bruges som tilskud til det nye loft. Det var en snak om muligheder – ikke et løfte om dækning. ... [Taksator1] spurgte [entreprenør1], hvad det ville koste at reparere loftet i værelset, samt hvad et helt nyt loft i stuen cirka ville koste [klager1]. ... Jeg opfattede det ikke som en direkte bestilling af et tilbud, men snarere som en faglig samtale om de økonomiske muligheder. Det var også i denne forbindelse, at beløbet på de 15.000 kr. blev nævnt. ... Der blev ikke lovet dækning på noget tidspunkt. [Tak-

sator1] sagde, at der måske kunne være dækning på værelserne, men at han var i tvivl og ville vende det med sin overtaksator. Han sagde også, at der ikke var noget at se i stuen, og at isoleringen så fin ud. ... De har hele tiden vidst, at der ikke var lovet dækning. ... Allerede under den første besigtigelse gjorde [klager1] os opmærksomme på, at hun ikke kunne leve med tanken om, at der havde været rotter på loftet, og at hun derfor gerne ville åbne lofterne".

Det fremgår af et nyt udateret notat fra taksator2, at "Der er blevet etableret et nyt loft i det lille gæstetoilet, og det ser ud til, at det kun er dér, der er foretaget udbedringer af skaderne fra tidligere rotteangreb. De øvrige rum fremstår med den oprindelige loftkonstruktion og isolering fra husets opførelse. Rotteangrebet fra 2016 har sandsynligvis ikke kun været begrænset til loftet i det lille gæstetoilet. Rotten/rotterne har kunnet bevæge sig rundt i flere af rummene. Skillevæggene er fastgjort til undersiden af forskallingsbrædderne, hvilket giver rotterne fri passage mellem loftrumene. Dette stemmer også overens med, at de omkringliggende rum omkring det lille gæstetoilet viser flest tegn på aktivitet og skader forårsaget af rotter/mus. Derfor kan det nu anmeldte forhold i 2025 have en klar forbindelse til de tidligere skader i 2016".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3, at "Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft". Det fremgår af punkt 5.10 om "skader laver af dyr, at "Forsikringen dækker reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger. ... Eksempler på skader lavet af dyr: •Rotter har gnavet sig ind i huset og ødelagt gulve og karme. Forsikringen dækker reparation af gulve og karme, når rotterne er bekæmpet. •En husmår har boet oppe på loftet. Forsikringen dækker udskiftning af det ødelagte isoleringsmateriale, når husmåren er fjernet og dens adgangsvej er blokeret. Forsikringen dækker ikke: ... •lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m."

Nævnet bemærker, at det er klagerne, der skal bevise rigtigheden og størrelsen på deres krav om forsikringsdækning – herunder at skaden er sket, efter at forsikringen er trådt i kraft. Klagerne skal også bevise, at selskabet har afgivet et dækningstilsagn.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne ikke har bevist, at rotteskaderne i loftskonstruktionen er sket, efter at forsikringen trådte i kraft den 15/12 2024. Nævnet finder, at klagerne ikke har bevist, at selskabets taksatorer under besigtigelserne på ejendommen har givet klagerne et tilsagn eller en berettiget forventning om, at skaden ville være dækket. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at betale yderligere erstatning til klagerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af tilstandsrapporten, at tidligere ejer havde rotter på ejendommen i 2016 via faldstammeudluftningen i gæstetoiletet, og at det må lægges til grund, at lofternes isolering og alukraft-dampspærre i den forbindelse ikke er blevet udskiftet i de nu skadeanmeldte værelser. Klagerne har anmeldt rotteskader til selskabet 4 måneder efter deres overtagelse af ejendommen, og der er ikke påvist rotter indvendigt i huset eller konstateret en mulig ny adgangsvej for rotter. Skaderne ses mest omfattende i områder tæt på gæstetoiletet, hvor rotternes tidligere adgangsvej via faldstammeudluftningen var. Det er efter nævnets vurdering overvejende sandsynligt, at de nu anmeldte skader er forårsaget af rotter, før klagerne overtog huset.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagernes redegørelse for omstændighederne og forløbet ved taksatorernes besigtigelser den 23/4 2025 og den 28/4 2025 ikke giver fornødent grundlag for at statuere, at selskabet under besigtigelserne har afgivet et dækningstilsagn eller ved sin handle måde har bibragt klagerne en berettiget forventning om, at skaden ville være dækket. Der foreligger oplysning om et beløb på 15.000 kr. – som selskabet under sagens behandling ved nævnet har anerkendt at ville betale til klagerne – men der foreligger ikke skriftlig korrespondance, der underbygger, at klagerne i videre omfang end dette har fået et dækningstilsagn eller har fået en berettiget forventning om yderligere dækning.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet har fremlagt notater fra taksator2, der bestrider at have afgivet et dækningstilsagn. Nævnet bemærker, at selskabet den 1/5 2025 – 3 dage efter besigtigelsen den 28/4 2025 – sendte en afgørelse til klagerne, hvor det fremgår, at selskabet ikke kan yde erstatning for den anmeldte skade.

Ankenævnet *for* Forsikring

42.

103734

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

Ankenævnet *for* Forsikring

43.

103734

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet efter klagen til nævnet delvist har imødekommet klagernes krav.



Jørgen Steen Sørensen

formand