

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2026 blev i sag nr. 103866:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifte- og husforsikring. I klageskema af 27/6 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi anmeldte en skjult rørskaade under gulvet i vores bryggers den 26. marts 2024 via vores ejerskiftforsikring, da vi i god tro vurderede, at dette var den korrekte dækningstype for en sådan skjult skade. Allerede dagen efter modtog vi bekræftelse fra Gjensidige, som samtidig oplyste, at vi ifølge

forsikringsbetingelserne var forpligtet til straks at afværge og begrænse skaden. På det tidspunkt stod det klart, at der var tale om en aktiv lækage, som forårsagede løbende skade. Derfor igangsatte vi straks nødvendige nødforanstaltninger – herunder standsning af vand, fjernelse af gennemvædede materialer og forberedelse til genetablering – i overensstemmelse med Forsikringsaftaleloven § 52.

Sagen blev efterfølgende ikke behandlet rettidigt af Gjensidige, og først efter længere tid blev vi oplyst, at sagen var registreret under en type forsikring (ejerskifte) der behandles langsommere end husforsikring. Dette interne forhold var ikke kendt af os og ændrer ikke ved vores gode tro eller pligt til at handle hurtigt.

Trods fremlæggelse af dokumenterede og rimelige omkostninger på 79.375 kr. for reetablering, har Gjensidige kun tilbudt 26.027,66 kr. i erstatning uden fyldestgørende begrundelse. Samtidig har de lukket sagen ensidigt, uden vores accept, hvilket vi har protesteret over.

Vi har handlet rettidigt, rimeligt og loyalt. Vi anmoder nu Ankenævnet om at tage stilling til sagen med henblik på fuld dækning af de dokumenterede omkostninger i overensstemmelse med gældende lovgivning og praksis.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Anerkender og dækker de fulde, dokumenterede og rimelige udgifter til nødreparation og reetablering af gulv og skab mv. i forbindelse med vandskaden"

Selskabet har den 9/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager klager over erstatningsopgørelsen for anmeldt skade om brud på rør i kældergulv.

Klager har tegnet husforsikring pr. 29. september 2023 (bilag A), gældende forsikringsbetingelser vedlægges som bilag B. Samme dato har klager tegnet ejerskifteforsikring.

Overordnet sagsforløb

Den 26. marts 2024 først på aftenen anmelder klager skaden via vores hjemmeside, og der genereres automatisk en skadesag i skadehåndteringssystemet. Som anført af klager anmeldes forholdet til ejerskifteforsikringen. Klager uploader tillige billeder af skadeforholdene (bilag C).

Den 27. marts 2024 kvitterer vi for anmeldelsen og anmoder om supplerende oplysninger til brug for den videre behandling (bilag D, sagsudskrift fra ejerskifteforsikringen), hvor det bl.a. anføres:

'Du skal begrænse eller afværge forholdet

Ifølge forsikringsbetingelsernes pkt. 3.1, skal du begrænse eller afværge skaden, så den ikke forværres imens sagsbehandlingen pågår.

Udgifter til skadesbegrænsning kan du få godtgjort i rimeligt og nødvendigt omfang, hvis skaden dækkes af Ejerskifteforsikringen.

Ejerskifteforsikringen er en skadesforsikring, som primært dækker, når der er en aktuel og fysisk skade på bygningen, på overtagelsestidspunktet.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 6-8 uger.

Spørgsmål:

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på ...'

Den 1. og 8. april 2024 uploader klager de ønskede oplysninger.

Den 9. april 2024 oplyser skadeafdelingen, at anmeldelsen er overdraget til taksator. Der oplyses direkte telefonnr. til skadeafdelingen.

Den 11. april 2024 forsøger taksator at kontakte klager telefonisk. Da der ikke kan opnås kontakt, skriver taksator til klager om beder om opringning. Taksator oplyser sit direkte telefonnr., ligesom direkte telefonen til skadeafdelingen oplyses.

Da taksator ikke hører fra klager i løbet af dagen, skriver taksator til klager, at han vurderer, at sagen hører under husforsikringen og ikke ejerskifteforsikringen, hvorfor sagen overføres til husforsikringen (bilag D).

Sagen overføres til husforsikring, hvor skadeafdelingen overdrager sagen til projektleder for kontakt til klager med henblik på besigtigelse og vurdering.

Den 16. april 2024 ringer projektleder til klager, dog uden kontakt.

Den 17. april 2024 ringer projektleder på ny, men uden kontakt. Herefter skriver projektleder til klager. Projektleder oplyser, at han vil besigtige forholdene, hvorfor klager ikke skal udføre yderligere end udbedring af selve skadeårsagen, svarende til oplysningen i anmeldelseskvitteringen den 27. marts 2024 (bilag D). Projektleder oplyser såvel sit telefonnr. som mailadresse.

Den 22. april 2024 er der kontakt, og der aftales besigtigelse den 24. april 2024. Ved besigtigelsen konstaterer projektleder, at der er sket udbedring af skadeårsagen og gulvtæppe er ikke blot afmonteret, men også bortskaffet. I stedet for gulvtæppe er/skal der etableres kliktrægulv i gang/trapperum. Projektleder forstår, at der også etableres trægulv i disponible rum, som ikke er berørt af skadeforholdet (bilag E, plantegning).

Den 25. april 2024 kan projektleder opgøre erstatningen, og meddeler derefter klager erstatningsopgørelse. Projektleder anfører, at opgørelsen først kan færdiggøres, når projektleder modtager faktura for udbedring af rørbruddet og malerarbejde for vægge. Klager gør indsigelser mod projektleders opgørelse, som besvares den 8. maj 2024. Projektleder fastholder sin vurdering (bilag F).

Klager sender regning for reparation af rør den 24. juni 2024, og dagen efter justerer projektleder erstatningsopgørelsen. Der erindres samtidig om tilbud fra maler (bilag F).

Den 21. august 2024 rykker projektleder for regning for malerarbejde. Klager oplyser, at de ikke har fundet en maler og beder om bistand hertil. Projektleder formidler kontakt til netværkshåndværker, hvis tilbud godkendes.

I forbindelse med malerarbejdet konstateres fugt/skimmel på en mindre del af kældervæg over fodpanel i i gang og trapperum. Forholdet undersøges og vurderes af ingeniørrådgiver (bilag F).

Fugtundersøgelsen viser, at kælderen generelt fremstår med en øget fugtpåvirkning fra grundfugt, som er kendt og sædvanlig for en kælder i en bygning opført i 1970.

Derudover afdækker fugtundersøgelsen, at der i nederste del af kældervæggen mellem bryggers og gang samt bryggers og trapperum er en øget fugtforekomst. Fugtforekomsten er mere udtalt (optræder højere oppe) i den kældervæg, som vender direkte mod terræn. Der konstateres, at denne fugtforekomst må tilskrives grundfugt som følge af konstruktionens udførelse. Det bemærkes, at projektleder ikke afdækkede fugt i væg mellem gang og disponible rum ved sin fugtundersøgelse i april 2024.

Endelig viste den aktuelle fugtundersøgelse øget fugt generelt i kældergulv ved trapperum samt gang, dog mere udtalt ved bryggersdør og frem mod trapperum.

Kælderens generelle fugtforhold er konstruktionsbetingede og derfor ikke dækningsberettigende. Projektleder konstaterer, at der lokalt er en begrænset øget fugt, som kan henføres til rørskaden.

Såvel ingeniørrådgiver som projektleder vurderer, at der allerede var sket delvis fugtuddtørring, og at restfugten ligeledes vil udtørre naturligt til et forventet fugtniveau for en kælder af denne alder og karakter. Udtørring vil fremmes ved opvarmning (bilag F, den 7. og 11. oktober 2024).

Vi modtager ikke yderligere fra klager, som kan medføre ændring i afgørelsen.

Efter udtørring udføres malerarbejde, hertil nødvendigt murer-/tømmerarbejde, som afregnes af os (bilag G). Klager er ikke enig i erstatningsopgørelsen for tæppebelægningen, men mener sig berettiget til dækning af trægulv i overensstemmelse med tilbud fra klagers tømmer pr. 4. april 2024 (bilag G).

I forbindelse med klagen for nævnet har vi anmodet taksator (...) om gennemgang og revurdering af skadesagen og erstatningsopgørelsen. Taksator fastholder projektleders opgørelse (bilag I og J – bilag J viser, at det eksisterende betongulv er opbrudt lokalt i forbindelse med konstatering og udbedring af rørbruddet).

Derudover har skadeafdelingen foretaget forrentning af projektleders erstatningsopgørelse pr. 25. april 2025 samt regning (nr. ...) for udbedring af rørbrud (bilag K) modtaget 24. juni 2024. Renter er afregnet overfor klager den 3. september 2025 (bilag L).

Vores vurdering

Vi forstår, at klagen angår projektleders erstatningsopgørelse, hertil at klager har varetaget sin tabsbegrænsningspligt og derfor er berettiget til godtgørelse jf. tilbud fra klagers tømmer (bilag H) samt renter.

Klagers rentekrav er allerede behandlet og afregnet, hvorfor vi i klagebesvarelsen alene forholder os til de to resterende klagepunkter. Omfatter klagen andre forhold end dette, beder vi klager om at præcisere dette.

I overensstemmelse med almindelige forsikringsretlige principper påhviler det klager at dokumentere eller godtgøre, at der er tale om en dækningsberettigende skade, herunder det rejste krav.

Bygningen er et enfamiliehus opført i 1970. Rørbruddet er sket i vaskerum i kælderen. Kælderen er ikke godkendt til beboelse. Klager har markeret vaskerum og det tilstødende trapperum som skadeområde (bilag E).

I forlængelse af det anmeldte rørbrud foretager klager skadestop i form af udbedring af rørbruddet, ligesom klager afmonterer tæppe i gang/trapperum, som bortskaffes. Ved udbedring ændrer klager den eksisterende tæppebelægning til et træklikgulv.

Efter udtørring af fugtpåvirkninger fra rørbruddet sker der udbedring/malerbehandling af vægge (bilag G).

Projektleder har skønsmæssigt fastsat den samlede udgift for udbedring af forhold ved gulv samt tæppe til 16.675 kr. (9.375 kr. jf. 1. linje i tilbud (bilag H) og skønsmæssigt 7.300 kr.)). Hertil er-

statning for ødelagt skab 5.000 kr. samt bortkørsel af affald 500 kr., endelig faktura for VVS-reparation kr. 3.852,66, i alt 26.027,66 kr.

For fuldstændighedens skyld skal vi oplyse, at der ligeledes er udført tømrerarbejde (paneler m.m.) i forbindelse med malerbehandlingen (bilag G), som er afregnet af projektleder.

Taksator har gennemgået og revurderet sagens oplysninger og tiltræder i det hele projektleders vurdering og skønsmæssige fastsættelse af erstatningen. Taksator uddyber (bilag I):

'...

1. De 9.375.- incl moms fra [klagers tømrer] er for fjernelse af vådt gulvtæppe, skimmelsanering, fjernelse af paneler og lægning/montering af nyt tæppe.

2. Efter reetablering af ny beton (i skadeområdet for rørbruddet) vil der ske en naturligt udtørring, ligesom i resten af kælderen. Der er tale om en kælder med grundfugt, som lokalt i kælderen er tilført en begrænset mængde fugt, som vil udtørre naturligt. Der er ikke dokumenterede forhold, som ikke giver anledning til yderligere affugtning.

3. Efter naturlig udtørring skal der nyt gulvtæppe på. Tæppe opgjort til 7.300 kr. inkl. underlag ca 30 m². Tæppe var bortskaffet ved besigtigelsen, så alene en skønsmæssig vurdering ud fra billeder.

Jf. tilbuddet fra [klagers tømrer] har de fået lagt trægulv for 22.300 kr. samt mandetimer for 29.700 kr. Dette havde de ikke inden skaden skete, hvorfor dette ikke er en udgift forsikringen skal indtræde i.

4. Skab + opsætning opgjort til 5.000 kr. inkl. moms.

5. Meget begrænset affald i sagen = lidt ophugget beton (ingen asbest eller noget), 30 m² gulvtæppe og et skab. Min vurdering vil være, at det sagtens kunne håndteres med en god trailer fuld og ... har opgjort til 2 trailer for at være sikker = 500 kr.

...'

Som anført er klager derudover godtgjort for udgift til skadestop/rørreparation, ligesom vi har afholdt udgifter til malerarbejder m.m. i alt kr. 10.186,25 (bilag G).

Klager havde allerede fjernet og bortskaffet store dele af tæppet omkring anmeldelsestidspunktet, og det resterende tæppe var bortskaffet inden besigtigelsen. Da klager ikke har gemt en mindre del af tæppet som dokumentation for type/kvalitet/stand, er vi henvist til at vurdere og fastsætte en skønsmæssig erstatning ud fra klagers billeder.

Samlet fastholder vi, at sagen på det foreliggende grundlag og henset til de faktiske omstændigheder er håndteret korrekt, og at erstatningen er opgjort i overensstemmelse med praksis samt gældende forsikringsbetingelser.

For klagers krav om dækning jf. tilbud fra klagers tømrer (bilag H) skal vi gøre opmærksom på, at tilbuddet angår lægning af trægulv og således en anden gulvbelægning end den eksisterende på skadetidspunktet. Det er også vores opfattelse, at tilbudsprisen afspejler, at der er tale om et større

område/areal end det skadeområde.

Som skadeforsikring skal vi i overensstemmelse med den indgåede forsikringsaftale holde klager skadesløs i forbindelse med dækningsberettigende skade. Vi er ikke forpligtet til at yde dækning, som går videre end, hvad der svarer til dækning af det oprindelige og egentlige tab, jf. forsikringsaftalelovens § 39.

Dette er sket med den opgjorte dækning.

Ad manglende rettidig sagsbehandling/forsikringsaftalelovens § 52

Klager gør gældende, at vi ikke har behandlet sagen rettidigt, og at sagsbehandlingen har været langsommelig, hvorfor klager har handlet i god tro og pligt. Klager henviser i den forbindelse til forsikringsaftalelovens § 52.

Vi kan ikke tiltræde klagers opfattelse, idet vi henviser til sagsgennemgangen ovenfor. Det er vores opfattelse, at sagen i det hele er behandlet korrekt, og at klager er meddelt erstatning i overensstemmelse med gældende vilkår og principper.

Som det fremgår af sagsforløbet ovenfor, svarer vi på klagers anmeldelse dagen efter modtagelsen. I vores kvittering oplyses der direkte kontaktoplysninger, hvilket gentages ved henvendelse fra skadeafdelingen, ejerskiftetaksator og projektleder. Klager har derfor haft mulighed for at kontakte os ved tvivl.

Det er vores opfattelse, at klager handler korrekt ved at kontakte VVS-reparatør for skadestop, ligesom klager korrekt afmonterer fugtigt gulvtæppe. Det er dog vores opfattelse, at klager stiller sig i en vanskelig bevismæssig situation ved at bortskaffe tæppet uden at have gemt et mindre stykke af tæppet til brug for senere dokumentation. Var klager i tvivl om det videre forløb, burde klager have henvendt sig til os.

Det er vores opfattelse, at klagers henvisning til forsikringsaftalelovens § 52 ikke kan begrunde, at klager opnår en bedre ret end aftalegrundlaget foreskriver (forsikringsbetingelsernes punkt 9.5, side 2). Ligesom bortskaffelse af hele tæppet efter afmonteringen ikke er udtryk for en tabsbegrænsende handling. Vi bemærker, at klager bor i hus og derfor kunne have opbevaret en mindre del af tæppet udenfor."

Klageren har i kommentar af 25/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder klagen og vores krav om fuld dækning af de dokumenterede reetableringsomkostninger på 79.375 kr. inkl. moms (fratrullet selvrisko) samt morarente efter FAL § 24. Selskabets høringssvar af 9. september 2025 ændrer ikke substansen; det adresserer primært renter og gentager et skøn, der ikke matcher dokumenterede markedsomkostninger.

1) Vi handlede lovligt og korrekt – og efter selskabets instruks

Skaden blev anmeldt 26.03.2024; 27.03.2024 modtog vi kvittering, hvor Gjensidige udtrykkeligt instruerede os om at 'begrænse eller afværge skaden' straks og samtidig oplyste 6–8 ugers sagsbehandlingstid under ejerskiftforsikring.

På den baggrund – og i overensstemmelse med FAL § 52-53 – iværksatte vi nødvendige nødforanstaltninger: standsning af lækagen, fjernelse af gennemvædede materialer (for at undgå skimmel), og forberedelse til reetablering.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

103866

Det er ubestridt, at akut skadestop og udbedring af rør var korrekt. Selskabet kan ikke efterfølgende reducere erstatningen med henvisning til manglende forhåndsgodkendelse, når det selv har instrueret om straks at skadebegrænse og samtidig varslet langsom sagsbehandling.

2) Forsinkelse og kontakt

Selskabet anfører forsøg på telefonisk kontakt; vi har ingen ubesvarede opkald registreret og har alene e-mails, hvor der står, at man 'har forsøgt at kontakte os'. Det er et mindre punkt uden betydning for realiteten og kan ikke begrunde nedslag, særligt når vi fulgte den skriftlige instruks om straks at skadebegrænse.

3) Omfang og årsag – grundfugt vs. rørskade

Vi anerkender, at generel grundfugt i kældre ikke dækkes. Men også selskabets materiale anerkender lokal forøget fugt som kan henføres til rørskaden i de relevante vægge og gulvfelter. Den dokumenterede udgift vi kræver, vedrører netop rørskadens følger (gulvbelægning, affald, timer mv.) – ikke udbedring af almindelig grundfugt.

4) 'Bortskaffet tæppe' og bevis

Selskabet kritiserer, at det bortskaffede tæppe ikke blev delvist gemt. Tæppet var gennemvædet, og hurtig fjernelse var nødvendig og hygiejnisk forsvarlig for at forebygge skimmel – præcis det tabsbegrænsende tiltag, vi var instrueret i. Billeder, taksatorfotos og tidsnære beskrivelser foreligger som dokumentation; kravet kan ikke reduceres til et skøn alene fordi et vådt tæppeestykke ikke blev gemt.

5) 'Udskiftning til træklikgulv' vs. kontanterstatning

Vores krav er ikke 'opgradering for opgraderingens skyld'. Efter FAL § 39 har vi krav på kontanterstatning svarende til rimelig markedspris for at bringe gulvet tilbage til før-skadens funktion og kvalitet.

Hvis nævnet foretrækker en like-for-like-opgørelse(tæppe), skal den afspejle reelle markedspriser for tilsvarende kvalitet inkl. underlag, fodpaneler, forarbejde og lægning. Selskabets skøn på 7.300 kr. for ~30 m² er åbenlyst lavt og uden dokumenteret markedsgrundlag; vores indhentede tilbud og timelønninger ligger væsentligt højere og er dokumenterede (tilbud/fakturaer). Selskabet har ikke fremlagt uafhængig dokumentation for, at vores priser skulle være urimelige.

6) Selskabets samlede opgørelse er ikke båret af dokumentation

Projektlederens total på 26.027,66 kr. bygger på et skøn og fratrækker reelle poster (fx affald og arbejdstimer) på niveauer, som ikke kan realiseres i praksis.

Taksators efterfølgende tiltrædelse er intern og adresserer ikke de fremlagte faktiske priser, mængder og tidsforbrug i bilagene. Der foreligger ingen saglig markedsreference, der kan tilside-sætte faktiske, dokumenterede udgifter.

7) Ensidig sagslukning

Sagen blev lukket i selskabets system uden vores accept. Vi har hele tiden bestridt beløbet. Intern sagslukning begrænser ikke vores rettigheder.

Påstand

Vi anmoder nævnet om at pålægge Gjensidige at:

Udbetale 79.375 kr. inkl. moms (fratrullet selvrisk) som kontanterstatning for de dokumenterede reetableringsarbejder (jf. tilbud/fakturaer), alternativt at fastsætte en like-for-like-erstatning(tæppe af tilsvarende kvalitet) på realistisk markedsniveau inkl. underlag, fodpaneler, bortskaffelse og fuldt arbejdsomfang – ikke selskabets udokumenterede skøn.

Betale morarente efter FAL § 24 af restkravet fra 14 dage efter modtagelse af fyldestgørende dokumentation (som allerede delvist anerkendt af selskabet ved separat rentebetaling).

Refundere klagegebyret."

Selskabet har i brev af 13/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ad 1) Vi handlede lovligt og korrekt – og efter selskabets instruks
I kvitteringen fra ejerskifteforsikringen oplyses, at 'Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 6-8 uger'. Det oplyste er den samlede sagsbehandlingstid, og ikke svartid ved henvendelse, hvilket også understøttes af vores kontakt til klager både skriftligt og telefonisk.

Som det fremgår af bilag D kvitterer vi umiddelbart overfor klager. Klager modtager i den forbindelse kontaktoplysninger til os, hvorfor klager kunne og burde have kontakte os for afklaring, hvis situationen var akut eller klager var i tvivl/hvad supplerende spørgsmål.

Dette ændrer imidlertid ikke på det grundlæggende forsikringsretlige princip, at det er sikrede som skal dokumentere eller på anden måde godtgøre kravet, herunder kravets størrelse.

Klager har ikke fremlagt nogen form for dokumentation for tæppebelægningen, men alene fremlagt
regning for udførelse af trægulv i hele kælderen.

Vi er derfor henvist til at vurdere tæppet på baggrund af de billeder, som klager har fremlagt. På baggrund af billederne vurderer projektleder, at tæppet er under 10 år gammelt (bilag B, side 13 øverst).

Tæppet kvalitet er vanskelige at vurdere på billeder. Tæppet synes dog ikke at være af en fed/tyk kvalitet, men derimod af en mere grov kvalitet, jf. den løse vævning. Tæppet er udlagt og ikke monteret under paneler. Vurderingen understøttes, at der er tale om et tæppe i en (fugtig) kælder. Vi henviser til bilag C (3(1).jeg, side 2 og 9.jeg, side 2).

I fraværet af dokumentation fastholder vi, at 16.675 kr. er en passende skønsmæssig erstatning for
aftagning, nyt tæppe med udlægning (bilag I). Bortskaffelse er erstattet særskilt.

Ad 2) Forsinkelse og kontakt
Vi fastholder det tidligere anførte.

Ad 3) Omfang og årsag – grundfugt vs. rørskade
Vi fastholder, at godtgørelse for bortskaffet effekter kan fastsættes til det beløb, som projektleder har tilbudt.

Det bemærkes, at tilbud fra klageres tømrer af afgivet den 4. april 2025 (bilag H). På dette tidspunkt synes tæppet allerede at være afmonteret og bortskaffet, jf. billedernes metadata (bilag M).

Ad 4) 'Bortskaffet tæppe' og bevis

Vi henviser til høringssvar 1, men også 'ad 1' ovenfor.

Ad 5) 'Udskiftning til træklikguld' vs. kontanterstatning

Vi henviser til det allerede anførte, herunder vores vurdering af tæppekvaliteten.

Vi bemærker, at tæppet ikke synes at være udlagt under paneler, men derimod skåret til ved paneler (bilag C, ex, 5(1).jeg, 0.jeg, side 3 og 10-1.jeg, side 2).

Ad 6) Selskabets samlede opgørelse er ikke båret af dokumentation

Som anført er det sikrede, som skal dokumentere eller godtgøre kravets størrelse.

Kan klager fremlægge dokumentation i form af regning eller andet for tæppet, som kan danne grundlag for revurdering af erstatningsopgørelsen, tilbyder vi gerne dette.

Ad 7) Ensidig sagslukning

Vi er enig, en afsluttet skadesag kan ikke i sig selv begrænse sikredes rettigheder.

Ad Påstand

Vi henviser til det allerede anførte."

Klageren har i kommentar af 23/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder klagen og påstanden om fuld dækning af de dokumenterede reetableringsomkostninger samt renter efter FAL § 24 frem til faktisk betaling. Nedenfor uddybes bemærkningerne.

1) Sagsforløb, høringssituationen og processuelle forhold

- Portaludskrift viser, at sagen er i høring hos klager med portalfrist 1. november 2025, at både selskabets og vores indlæg er registreret – herunder vores høringssvar af 25.09.2025 – hvorefter sagen igen blev sendt i høring 26.09.2025, og modpartens svar er modtaget 14.10.2025. Dette bekræfter høringsstatus og indlægsrækken.
- Selskabets høringer fastholder bl.a., at tæppeposten skal skønnes (materiale/udlægning), at affald kan reduceres til et minimalt beløb, og at klikguld anses som 'opgradering'.
- Klagegebyret er betalt; kvittering foreligger.

Anbringende: Høringsprocessen er forløbet korrekt; sagen er fuldt oplyst. Skøn kan ikke sættes over dokumenterede udgifter i bilagene.

2) Skadesbegivenhed og tabsbegrænsning – nødvendig og korrekt adfærd

- Billedmaterialet fra marts 2024 viser gennemvædede tæpper, vandspor på gulve og fugtpåvirkede vægge.
- Allerede i den indledende korrespondance blev vi instrueret om at begrænse eller afværge skaden, samtidig med oplysning om 6–8 ugers sagsbehandling – hvorfor hurtig fjernelse af det gennemvædede tæppe var både nødvendig og loyal.

Konklusion: Fjernelsen var påkrævet tabsbegrænsning; at tæppet ikke kunne inspiceres senere, kan ikke begrunde nedslag, når der foreligger omfattende foto og bilagsdokumentation samt efterfølgende dokumenterede reetableringsomkostninger.

3) Reetablering – dokumenterede udgifter, ikke skøn

(a) [Tømrerfirma 1] – samlet reetablering (uden malerarbejde)

- Tilbud 04.04.2024: 79.375,00 kr. inkl. moms. Linjer: Optagning/Protox (7.500), nyt gulv (materialer) (22.300), 60 mandetimer á 495 (29.700), affaldshåndtering (5.000). 'Prisen er uden malerarbejde.'

(b) [tømrerfirma 2] – maler/tømrer/murer

- Faktura 07.02.2025: 10.186,25 kr. (20 malertimer, materialer, tømrer/murer, affald). Ifølge selskabet er dette afregnet af dem; beløbet dokumenterer omfang/prisniveau og indgår ikke som dobbeltkrav.

(c) ... VVS – rørreparation/skadestop

- Faktura ...: 3.852,66 kr.

Konklusion: De dokumenterede udgifter udgør 93.413,91 kr. inkl. moms.

4) Tæppe – bevis, skøn og markedspris

Selskabet skønner tæppets kvalitet/pris, da tæppet var bortskaffet som led i tabsbegrænsning. Bevisumulighed kan ikke lægges os til last, når vi har reageret loyalt og dokumenteret forløbet. Hvis nævnet kræver like-for-like(tæppe), skal opgørelsen baseres på realistiske markedspriser (inkl. underlag, professionelle tilpasninger/overgange, lægning og affald) – ikke minimumsskøn.

5) 'Udskiftning til træklikgulv' – hvorfor kravet stadig er dækket

Vores krav er kontanterstatning for at bringe arealet tilbage i væsentligt samme stand/funktion – ikke luksus. Selskabets egen rådgivning om grundfugt og frarådning af organiske fodpaneler viser behov for holdbar reetablering. Selv hvis nævnet alene lægger like-for-like(tæppe) til grund, må beløbet fastsættes markeds-mæssigt.

6) Renter (FAL § 24)

Selskabet har allerede delvist afregnet renter pr. 03.09.2025 (11 % p.a.). Renter skal løbe af samtlige tilkendte beløb fra 14 dage efter tilstrækkelig dokumentation forelå og indtil faktisk betaling – ikke kun til en intern skæringsdato.

7) Selskabets proces kan ikke komme sikrede til skade

Sagen blev sat i bero pga. taksator-revurdering. Interne skridt, bero eller sagslukninger kan ikke begrunde nedslag – særligt ikke, når vi tabsbegrænsede loyalt og fremlagde faktiske udgifter straks.

8) Påstand (beløbsafklaring og fradrag)

Primær påstand

1. At nævnet pålægger Gjensidige at betale restkravet opgjort som 79.375,00 kr. ([tømrerfirma 1]-tilbuddet, reetablering uden malerarbejde) + 3.852,66 kr. (VVS) – fradrag for allerede afregnede beløb (herunder malerregningen 10.186,25 kr., jf. selskabets oplysning) – selvrisko, alt med morderter efter FAL § 24 til faktisk betaling, samt refusion af klagegebyret.

Subsidiær påstand

2) Såfremt nævnet måtte kræve like-for-like(tæppe), fastsættes kontanterstatningen efter realistiske markedspriser for monteret tæppe i de berørte arealer inkl. underlag, professionel lægning, nødvendige tilpasninger og fuld affaldshåndtering – ikke selskabets minimumsskøn. De fremlagte priser/timer fra [tømrerfirma 1]/[tømrerfirma 2] kan tjene som markedsindikatorer.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

103866

Mere subsidær påstand

3) Hjemvisning til fornyet opgørelse med klare retningslinjer om: (i) betydningen af nødvendig tabsbegrænsning for bevisvurderingen, (ii) praktisk/realistisk opgørelse af affald (arbejds løn, transport, deponi – ikke kun deponi), og (iii) renter efter FAL § 24 til faktisk betaling."

Selskabet har i brev af 12/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ad 1) Sagsforløb, høringssituationen og processuelle forhold
Ingen bemærkninger

Ad 2) Skadesbegivenhed og tabsbegrænsning – nødvendig og korrekt adfærd

Det er vores opfattelse, at det pågældende tæppe ikke var gennemvædet, da vandskadeomfanget ikke var af sådan karakter. Der blev derimod alene konstateret en let opfugtning som følge af rørbuddet, som i øvrigt kunne udtørre naturligt. Der er i øvrigt tale om en kælder, som er udfordret af grundfugt.

Vi bemærker, at der er tale om en kælder med grundfugt. Derimod er det vores opfattelse, at der er tale om fodspor fra håndværker/reparatørens sikkerhedssko efter udbedringsarbejder i det faktiske skadeområde.

Ad 3) Reetablering – dokumenterede udgifter, ikke skøn

Vi henviser til det allerede anførte i tidligere høringssvar.

Ad 4) Tæppe – bevis, skøn og markedspris

Vi henviser til det allerede anførte, idet vi fastholder at den opgjorte erstatning 16.675 kr. er en passende samlet for tæppe mm, henset til at der ikke er fremlagt dokumentation eller andet som kan godtgøre kvalitet og stand.

Det bemærkes, at der er tale om en kontanterstatning, og vi i øvrigt ville kunne genlevere et tilsvarende tæppe via et netværk.

Ad 5) 'Udskiftning til træklikguld' – hvorfor kravet stadig er dækket

Vi henviser til det nævnet ovenfor, og skal blot tilføje, at træklikguld er mindre hensigtsmæssigt i en fugt kælder.

Ad 6) Renter (FAL § 24)

Klager har fået forrentning i forhold til de faktiske udlæg klager har haft samt erstatning, jf. bilag L.

Ad 7) Selskabets proces kan ikke komme sikrede til skade

Vi henviser til det allerede anførte.

Ad Primær påstand

8) Påstand (beløbsafklaring og fradrag)

Vi henviser til det allerede anførte.

Ad Subsidær påstand

2) Såfremt nævnet måtte kræve like-for-like(tæppe)...

Vi henviser til det allerede anførte.

Ad Mere subsidær påstand

3) Hjemvisning til fornyet opgørelse

Det er ikke oplyst under sagen, at klager har udført eget arbejde i forbindelse, fraset den opgørelse som projektleder allerede har foretaget i forhold til bl.a. skab og affaldshåndtering.

Det er klager som må rejse krav, samt godtgøre kravets berettigelse."

Klageren har i kommentar af 27/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder vores tidligere indlæg og vores primære og subsidære påstande. Selskabets nye svar ændrer efter vores opfattelse ikke sagens substans. Nedenfor kommenterer vi alene de få nye punkter.

1) Skadens omfang og tabsbegrænsning

Gjensidige anfører nu, at tæppet kun var 'let opfugtet', at fugten kunne udtørre naturligt, og at de mørke spor på billederne blot er fodaftryk i en kælder med almindelig grundfugt.

Dette stemmer ikke med sagens materiale:

- Fotos og metadata fra skadestidspunktet viser store, tydeligt våde områder, vandspor hen over gulvet og misfarvning i fodpanelhøjde i flere rum.
- På grund af lugt, synlig fugt og risiko for skimmel var det ikke forsvarligt blot at lade tæppet 'tørre naturligt'.
- Gjensidige instruerede os skriftligt om straks at begrænse eller afværge skaden (FAL § 52), hvilket vi loyalt fulgte ved hurtig fjernelse af det våde tæppe og andre skadede materialer.

At tæppet ikke senere kunne besigtiges, skyldes derfor udelukkende den tabsbegrænsning, selskabet selv pålagde os, og kan ikke bruges til at nedsætte erstatningen.

2) Reetableringsomkostninger og tæppeopgørelse

Gjensidige gentager, at 16.675 kr. skulle være passende for tæppe m.m., og at de kunne have leveret et tilsvarende tæppe gennem eget netværk.

Vores krav bygger derimod på konkrete, dokumenterede markedspriser, herunder:

- Tilbud fra [tømrerfirma 1] (79.375 kr. inkl. moms).
- Faktura fra [tømrerfirma 2] for maler-, tømrer- og murerarbejde efter fugtskaden (10.186,25 kr. inkl. moms).
- Faktura fra ... VVS for rørskadeudbedring (3.852,66 kr. inkl. moms).

Disse er professionelle ydelser på almindelige markedsvilkår. Gjensidige har ikke fremlagt uafhængig dokumentation for, at priserne skulle være urimelige. Deres interne skøn kan derfor ikke vægtes over faktiske markedstilbud.

Vi bekræfter også, at vi ikke kræver erstatning for eget arbejde.

3) Træklikgulv i kælder

Gjensidige anfører, at trækligulv er mindre hensigtsmæssigt i en fugtig kælder.

Vi præciserer:

- Gulvet blev først lagt, efter at håndværkeren havde udført den nødvendige udtørring og forbedelse, herunder sikret at området var tilstrækkeligt tørt til, at reetableringen kunne gennemføres.
- Hovedpunktet er ikke produktet i sig selv, men at vi søger kontanterstatningsvarende til en rimelig, markedsbaseret udgift til at bringe de berørte arealer i forsvarlig stand.
- Hvis nævnet alligevel lægger et strengt 'like-for-like tæppe'-princip til grund, må værdien fastsættes efter realistiske markedspriser for korrekt monteret tæppe – ikke Gjensidiges meget lave interne skøn.

4) Renter

Gjensidige henviser til bilag L og anfører, at renter er betalt.

Vi bemærker:

- At bilag L kun dækker renter af 22.175 kr. + 3.852,66 kr. frem til 3. september 2025.
- Eventuel yderligere erstatning skal også renteberegnes efter FAL § 24, fra 14 dage efter dokumentationen var modtaget og indtil faktisk betaling.

5) Samlet bemærkning og anmodning

Kort sammenfattet:

- Tabsbegrænsningen var korrekt og nødvendig.
- Billedmaterialet dokumenterer skadens reelle omfang.
- Vores krav bygger på professionelle tilbud og fakturaer – ikke skøn.
- Der kræves ikke erstatning for eget arbejde.
- Renter skal tilkendes af alle beløb frem til faktisk betaling.

Vi fastholder derfor vores primære påstand om betaling af de fulde reetableringsomkostninger (93.413,91 kr. inkl. moms) med renter efter FAL § 24 og refusion af klagegebyret. De subsidiære påstande fastholdes uændret."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår bl.a. af brev af 27/3 2024 fra ejerskifteforsikringen til klageren:

"Du skal selv afholde udgifter til undersøgelse

På Ejerskifteforsikringen er det dig som forsikringstager, der skal påvise, at der er forhold ved bygningen, som opfylder betingelserne for dækning.

Udgifter til undersøgelser skal afholdes af dig, og kan godtgøres ved en dækningsberettiget skade.

Du skal begrænse eller afværgе forholdet

Ifølge forsikringsbetingelsernes pkt. 3.1, skal du begrænse eller afværgе skaden, så den ikke forværrer imens sagsbehandlingen pågår.

Udgifter til skadesbegrænsning kan du få godtgjort i rimeligt og nødvendigt omfang, hvis skaden dækkes af Ejerskifteforsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

16.

103866

Ejerskifteforsikringen er en skadesforsikring, som primært dækker, når der er en aktuel og fysisk skade på bygningen, på overtagelsestidspunktet.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 6-8 uger."

Det fremgår bl.a. af tilbud af 4/4 2024 fra klagerens tømrerfirma 1:

Prisen er uden malerarbejde.
Der tages forbehold for forventet råd.

Nr.	Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
1	Optagning af gammelt gulv/paneler samt behandling af svampespore mm. (Protox behandling)	1		7.500,00	7.500,00
1	Nyt gulv (materialer)	1		22.300,00	22.300,00
2	Mandetimer	60	timer	495,00	29.700,00
	2 mand 4 dag ca.				
20	Affaldshåndtering	1		5.000,00	5.000,00
(Momsfrit beløb: 5.000,00 - Momspligtigt beløb: 59.500,00)				Subtotal :	64.500,00
				25,00% moms :	14.875,00
				Total DKK :	79.375,00

"

Det fremgår bl.a. af brev af 25/4 2024 fra selskabets eksterne projektleder til klageren:

"Tak for gennemgangen i går, jeg har modtaget billeder mm. på sagen samt tilbuddet fra jeres håndværker.

Jeg har brug for følgende fra jer inden jeg kan lave en komplet kontanterstatning.

I bedes fremsende følgende.

Faktura fra jeres vvs på udbedringen af røret.

Tilbud fra jeres maler på det aftalte malerarbejde af de 2 vægge omkring bryggers incl væg under trappen.

I tilbuddet fra [tømrerfirma 1] kan jeg godkende linje 1 på 9.375,- incl moms.

Nyt gulvtæppe incl underlag og lægning ca 30 m2 = 7.300,-

Nyt skab incl opsætning = 5.000,-

Affalds håndtering af gulvtæppe samt skab = 500,-

Når i fremsendt faktura samt tilbud fra jeres maler vil jeg færdiggøre forslag til en kontanterstatning."

Det fremgår bl.a. af brev af 8/5 2024, hvor selskabets eksterne projektleders kommentarer på klagerens henvendelse fremgår med FED:

"Jeg svare med **sort** på din mail.

Kære [projektleder]

Tak for hjælpen med vurderingen af vores vandskadesag, og for din fortsatte støtte.

Vi har omhyggeligt gennemgået din seneste besked, og vi vil gerne give et par afklaringer for at sikre, at vores forsikrings sag, og udgifterne i forbindelse hermed, bliver korrekt vurderet:

1. Linje på håndværkerens tilbud: Den første linje på håndværkerens tilbud dækker kun materialer. Deres mandetimer til forberedelse af området er inkluderet i den tredje linje. **Da det hele var lavet og udbedret da jeg kommer ud og besigtiger skaden har jeg ikke haft mulighed for at indhente tilbud på blotlægningen samt reetablering. Som oplyst på min besigtigelse må man ikke påbegynde nedrivning samt reetablering før man har fået godkendelse af forsikringen. Det er min vurdering at man vil kunne fjerne gulvtæppe for fremsendt beløb jf. punkt 1 i tilbuddet.**

2. Nyt gulvtæppe og installation: Det tilbudte beløb 'Nyt gulvtæppe incl underlag og lægning ca 30 m² = 7.300,-' afspejler ikke de kommercielle omkostninger ved professionel udskiftning af gulvet med materialer af tilsvarende kvalitet. Derudover inkluderer tilbuddet ikke fodpaneler, hverken materialer eller installation, hvilket gør det uegnet til en sammenlignelig udskiftning. Med udskiftning til tilsvarende kvalitet vil materialerne alene koste cirka 9.000 kr., mens mandetimer vil koste yderligere cirka 16.500 kr. **Endnu engang har forsikringen ikke haft mulighed for at besigtige eller tage stilling til kvaliteten på det gulvtæppe der lå inden skaden da det var fjernet og erstatte med et klikgulv på min besigtigelse. Vi har ikke haft mulighed for at vurdere om tæppet der lå der var muligt at tørre med affugter.**

3. Omkostninger ved affaldshåndtering: Det tilbudte beløb 'Affalds håndtering af gulvtæppe samt skab = 500,-' er fuldstændig ukommercielt og umuligt, især når man tænker på, at det tilbud, vi gav på affaldshåndtering, allerede var meget rimeligt. Dette beløb repræsenterer kun 10% af de faktiske omkostninger. **Jeg har taget udgangspunkt i tidligere sager med nogenlunde samme affaldsmængde, de oplyste 5.000,- i tilbuddet er skudt helt ved siden af, det koster ca 250,- at komme af med en trailer fuld på genbrugspladsen og derfor er det min vurdering at de 500,- rækker.**

Baseret på ovenstående kan vi ikke acceptere den foreslåede kontanterstatning. Vi forventer, at denne information vil hjælpe med at øge erstatningssummen, så det er i overensstemmelse med nuværende kommercielle tilbud. Kontakt os venligst, hvis der er brug for yderligere detaljer. Vi ser frem til at løse denne sag.

Mvh

Jeg må endnu engang henvise til jeres forsikringsbetingelser **jf. punkt 9**

9. Anmeldelse af skade

9.5

Efter en forsikringsbegivenhed må udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af forsikrede genstande ikke finde sted, før selskabet har givet sit samtykke dertil.

Jeg kan ikke tilbyde yderligere i en kontanterstatning da vi ikke har haft mulighed for at vurdere skaden selv.

Jeg afventer tilbuddet fra jeres maler samt faktura fra jeres vvser."

Ankenævnet for Forsikring

18.

103866

Nævnet har fået forelagt faktura af 28/5 2024 for udbedring af rørbrud på 3.852,66 kr. Det fremgår bl.a. af brev af 25/6 2024 fra selskabets eksterne projektleder til klageren:

"Opdateret kontanterstatning.
[Tømrerfirma 1] = **9.375.- incl moms.**
Faktura ... = **3.852,66,-**
Nyt gulvtæppe incl underlag og lægning ca 30 m2 = **7.300,-**
Nyt skab incl opsætning = **5.000,-**
Affalds håndtering af gulvtæppe samt skab = **500,-**
Jeg mangler stadigvæk tilbuddet fra jeres maler"

Nævnet har fået forelagt faktura af 7/2 2025 vedrørende maler-, tømrer- og murerarbejde på 10.186,25 kr. inklusive moms. Det fremgår af mail af 13/8 2025 fra selskabets taksator til en medarbejder i selskabet:

"Hermed svar på din mail.

1. Jeg har vedhæftet ønsket faktura ..., er for ophugning og reparationen af selve rørskaden, som også kan gå ind under skadestop.

2. De 9.375.- incl moms fra [tømrerfirma 1] er for fjernelse af vådt gulvtæppe, skimmelsanering, fjernelse af paneler og lægning/montering af nyt tuppe.

3. Efter reetablering af ny beton (i skadeområdet for rørbruddet) vil der ske en naturligt udtørring, ligesom i resten af kælderen. Der er tale om en kælder med grundfugt, som lokalt i kælderen er tilført en begrænset mængde fugt, som vil udtørre naturligt. Der er ikke dokumenterede forhold, som ikke giver anledning til yderligere affugtning.

4. Efter naturlig udtørring skal der nyt gulvtæppe på. Tæppe opgjort til 7.300 kr. inkl. underlag ca 30 m2. Tæppe var bortskaffet ved besigtigelsen, så alene en skønsmæssig vurdering ud fra billeder. Jf. tilbuddet fra [tømrerfirma 1] har de fået lagt trægulv for 22.300 kr. samt mandetimer for 29.700 kr. Dette havde de ikke inden skaden skete, hvorfor dette ikke er en udgift forsikringen skal indtræde i.

5. Skab + opsætning opgjort til 5.000 kr. inkl. moms.

6. Meget begrænset affald i sagen = lidt ophugget beton (ingen asbest eller noget), 30 m2 gulvtæppe og et skab. Min vurdering vil være, at det sagtens kunne håndteres med en god trailer fuld og ... har opgjort til 2 trailer for at være sikker = 500 kr."

Det fremgår af selskabets renteberegning af 9/9 2025 til klageren:

"Vi har gennemgået din sag og foretaget en beregning af morarenter i henhold til renteloven, som foreskriver en årlig rente på 11 % (Nationalbankens referencesats + 8 procentpoint). I overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24 beregnes renter fra 14 dage efter, at vi har kunnet behandle skaden og har modtaget den nødvendige dokumentation.

Renteberegning frem til dags dato (3. september 2025):

1. **Erstatningsbeløb:** 22.175 kr.
- Renteperiode: 8. maj 2024 – 3. september 2025
 - Beregnet rente: 3.227,83 kr.

2. **Udbedringsudgift:** 3.852,66 kr.
- Renteperiode: 7. juli 2024 – 3. september 2025
 - Beregnet rente: 491,13 kr.

Samlet rentebeløb: 3.718,96 kr."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"9. Anmeldelse af skade

...

9.5

Efter en forsikringsbegivenhed må udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af forsikrede genstande ikke finde sted, før selskabet har givet sit samtykke dertil.

...

Skjulte indvendige rør

...

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker skader i form af utætheder i de skjulte rørinstallationer og fejl i skjulte el kabler til rumopvarmning.

Forsikringen dækker omkostninger til:

- fejlfinding og fritlægning, når en undersøgelse har klarlagt en dækningsberettiget skade på rør/elkabler. Det er således forsikringstageren, som i første omgang afholder udgiften til fejlfinding.
- reparationer af utætheder eller fejl.
- skade på bygning og haveanlæg, som følge af en dækningsberettiget utæthed/fejl, når skaden konstateres samtidig med reparation af rør/el kabler.
- omkostninger til reetablering.

...

19. Erstatningsregler

...

Hvordan erstattes skaden?

Skaden opgøres på grundlag af det beløb, som det efter priserne på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.

Ved prisansættelsen kan ikke benyttes priser for dyrere byggematerialer end de beskadigede eller på byggematerialer eller byggemetoder, der ikke er almindeligt anvendt på skadetidspunktet.

Ved erstatningens fastsættelse tages hensyn til ændring i byggepriser, der måtte finde sted inden for en normal byggeperiode regnet fra skadetidspunktet.

Erstatningsregler - Genstande

Ved skade på nedenstående genstande beregnes erstatningen ud fra genstandens alder. Afskrivning beregnes af den samlede skadeudgift dvs. både af materialer og arbejds løn. Erstatningen op-

Ankenævnet for Forsikring

20.

103866

gøres til, hvad det koster at få den beskadigede genstand repareret. Beløbet kan dog ikke overstige værdien af den skaderamte genstand. Kan genstanden ikke repareres, tages udgangspunkt i prisen for en ny identisk genstand eller, i mangel heraf, i en ny tilsvarende genstand

...

Indvendige malede overflader, samt overflader af tapet og lignende - Gulvbelægning i form af tæpper, vinyl og andre lignende produkter, herunder laminat

Alder	Erstatning
10 år	100%
> 10 år	70%

Beskadigelse, der alene forringer udseendet af det forsikrede i mindre omfang, eller farveforskelle opstået efter reparation af en skade, erstattes ikke."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Huset er opført i 1970 med kælder. Klageren anmeldte den 26/3 2024 brud på et rør i kældergulvet. Selskabet anerkendte dækning og opgjorde erstatningen skønsmæssigt for gulv og tæppe med 16.675 kr., for skab med 5.000 kr. og for bortkørsel af affald med 500 kr. Selskabet dækkede herudover udgiften til udbedring af rørbruddet med 3.852,66 kr., jf. faktura af 28/5 2024 og maler- tømrer- og murerarbejde med 10.186,25 kr., jf. faktura af 7/2 2025.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække udgiften til udbedring af skaden med 79.375 kr., vvs-arbejde med 3.852,66 kr. og malerarbejde med 10.186,25 kr. fratrukket selvrisiko og allerede afholdte udgifter. Erstatningen skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24, og selskabet skal dække klagegebyret.

Klageren har anført, at hun dagen efter anmeldelsen modtog bekræftelse fra selskabet, som oplyste, at hun ifølge forsikringsbetingelserne var forpligtet til straks at afværge og begrænse skaden. På det tidspunkt stod det klart, at der var tale om en aktiv lækage, som forårsagede løbende skade. Derfor igangsatte hun straks nødvendige nødforanstaltninger, herunder standsning af vand, fjernelse af gennemvædede materialer og forberedelse til genetablering i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 52. Klageren handlede rettidigt, rimeligt og loyalt

og i henhold til selskabets instruks. Gulvtæppet var gennemvædet, og hurtig fjernelse var nødvendig og hygiejnisk forsvarlig for at forebygge skimmel. Klageren har anført, at kravet ikke kan reduceres til et skøn alene fordi, at et vådt tæppestykke ikke blev gemt. Egne fotos, taksatorfotos og tidsnære beskrivelser foreligger som dokumentation. Efter forsikringsaftalelovens § 39 har klageren krav på kontanterstatning svarende til rimelig markedspris for at bringe gulvet tilbage til den funktion og kvalitet, som det havde før skaden. Selskabets skøn på 7.300 kr. for 30 m² er åbenlyst lavt og uden dokumenteret markedsgrundlag. Klagerens indhentede tilbud og timelønninger ligger væsentligt højere og er dokumenterede. Selskabet har ikke fremlagt uafhængig dokumentation for, at klagerens priser skulle være urimelige.

Selskabet har anført, at sagen er håndteret korrekt, og at erstatningen er opgjort i overensstemmelse med praksis samt gældende forsikringsbetingelser. Klageren havde allerede fjernet og bortskaffet store dele af tæppet omkring anmeldelsestidspunktet, og det resterende tæppe var bortskaffet inden besigtigelsen. Da klageren ikke har gemt en mindre del af tæppet som dokumentation for type/kvalitet/stand, er selskabet henvist til at vurdere og fastsætte en skønsmæssig erstatning ud fra klagerens fotos. Selskabet ville i øvrigt kunne genleverer et tilsvarende tæppe via et netværk. Selskabet har anført, at tilbuddet fra klagerens tømrer angår lægning af trægulv og således en anden gulvbelægning end den eksisterende på skadetidspunktet. Det er selskabets opfattelse, at tilbudsprisen afspejler, at der er tale om et større område/areal end skadeområdet. Som skadeforsikring skal selskabet i overensstemmelse med den indgåede forsikringsaftale holde klageren skadesløs i forbindelse med en dækningsberettigende skade. Selskabet er ikke forpligtet til at yde dækning, som går videre end, hvad der svarer til dækning af det oprindelige og egentlige tab, jf. forsikringsaftalelovens § 39.

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets erstatning er utilstrækkelig til at udbedre skaden. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge

selskabet at udbetale yderligere erstatning eller renter, ligesom der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale klagegebyret.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har dækket udgiften til udbedring af rørbruddet med 3.852,66 kr. og maler- tømrer- og murerarbejde med 10.186,25 kr., jf. faktura af 7/2 2025.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har dækket "Optagning af gammelt gulv/paneler samt behandling af svampespore mm. (Protox behandling)" med 9.375 kr. inklusive moms, jf. tilbud af 4/4 2024 og nyt gulvtæppe inklusive underlag og lægning med 7.300 kr. inklusive moms. Nævnet har ikke grundlag for at kritisere en samlet skønsmæssig erstatning på 16.675 kr. for et nyt gulvtæppe, herunder for optagning og lægning heraf. Nævnet bemærker, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position ved at have bortskaffet gulvtæppet inden selskabets besigtigelse, idet selskabet herved ikke fik mulighed for at foretage en selvstændig nærmere vurdering af gulvtæppets kvalitet. Selskabets eksterne projektleder har noteret, at selskabet ikke har "haft mulighed for at besigtige eller tage stilling til kvaliteten på det gulvtæppe der lå inden skaden da det var fjernet og erstatte med et klikgulv på min besigtigelse. Vi har ikke haft mulighed for at vurdere om tæppet der lå der var muligt at tørre med affugter". Da der inden vandskaden var væg-til-væg tæppe, er der i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 19 ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække udgiften til et nyt klikgulv.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har dækket udgiften til et nyt skab inklusive opsætning med 5.000 kr. og affaldshåndtering med 500 kr. Selskabets eksterne projektleder har noteret, at "Jeg har taget udgangspunkt i tidligere sager med nogenlunde samme affaldsmængde, de oplyste 5.000,- i tilbuddet er skudt helt ved siden af, det koster ca 250,- at komme af med en trailer fuld på genbrugspladsen og derfor er det min vurdering at de 500,- rækker".

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

Ankenævnet *for* Forsikring

23.

103866

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet delvist har opfyldt klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings