

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. juni 2026 blev i sag nr. 103921:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har husforsikring. I klageskema af 6/7 2025 samt i vedlagte bilag har klagerne bl.a. anført:

"Påstandene for Ankenævnet er:

- Primært: at skaden (vandindtrængning i husets kælder) skal dækkes i fuldt omfang af vores husforsikring med fradrag af selvrisikoen.
- Subsidiært: at skaden skal dækkes med et af Ankenævnet skønsmæssigt fastsat beløb.

Resumé af begrundelsen for påstandene

Det er vores synspunkt, at Tryg ikke kan foretage et fradrag i forsikringsudbetalingen, jf. Trygs seneste afgørelse af 15. april 2025, når henses til de konkrete omstændigheder i sagen. Omstændigheder, der bl.a. knytter sig til skadens indtræden på en lørdag mellem jul og nytår og til Tryg Alarms misinformering, undladelse af at tilbyde konkret hjælp i en akut skadessituation og manglende beslutningskompetence. Hertil kommer, at der efter vores vurdering knytter sig en række fejl til selve erstatningsopgørelsen, hvormed Trygs taksator afsluttede sagen, bl.a. uden at give os mulighed for at fremsende alle fakturaer.

Ankenævnet anmodes derfor om på grundlag af en samlet vurdering af sagens omstændigheder at fastslå, at Tryg skal dække vores udgifter til udbedring af skaden.

1. Tidslinje over relevante hændelser i sagen

Af hensyn til overblikket i sagen findes det hensigtsmæssigt at indlede med en tidslinje over relevante hændelser, der derefter udbygges og suppleres i de efterfølgende afsnit. Tidslinjen illustrerer desuden dialogen med Tryg Alarm og Trygs medarbejdere, ligesom der er henvist til relevante bilag. En samlet bilagsfortegnelse er indsat til sidst i klagen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103921

Lørdag den 28. december 2024:

- Vi opdager vandindtrængning i kælderen. Der stiger vand op gennem klinkebelægningen.
- Vi tror i første omgang, at der er tale om opstigende grundvand og forsøger kontinuerligt at suge vand op med to vandstøvsugere for at fjerne vandet og begrænse skaden.
- Vi indser, at vi står i en akut skadessituation, som vi ikke selv kan håndtere med vandstøvsugerne, da vandindtrængningen i løbet af dagen bliver værre og kommer med stadigt større tryk i samlet tre rum (ud af fem) i kælderen.
- Vi taler med [forsyningsselskabet], der mener, at der kan være brud på vores stikledning og opfordrer os til at ringe til vores forsikringsselskabs vagtservice.
- Vi ringer til Trygs Alarmcentral, Tryg Alarm, kl. 17.59, og har en samtale på ca. 6 minutter med en kvinde, der siger, at det er helt vores egen beslutning, om det er nødvendigt at ringe til et VVS-firma, og som ikke tilbyder nogen hjælp.
- Vores forståelse af samtalen med Tryg Alarm er, at medarbejderen med sit udsagn om, at det er helt vores egen beslutning, har åbnet op for, at vi selv kan tilkalde et VVS-firma, da vi ikke kan tro, at Trygs Alarmcentral ikke tilbyder nogen form for hjælp i en akut skadessituation.
- Vi googler efter 'akut hjælp VVS' og indgiver skadesanmeldelse til Tryg, (Bilag 1).
- VVS-firmaet, ..., tager telefonen, efter et første forgæves opkald til et andet firma. VVS-firmaet konstaterer en lækage på en stikledning til huset (Af Tryg betegnet som alt fra et 'brud' til en 'utæthed'), lukker for hovedstopphanen, og råder til, at skaden udbedres hurtigt.
- Vi er fra lørdag aften uden vandforsyning – til gengæld står vi med en våd kælder.
- VVS-firmaet sætter fire affugtere op, hvilket ikke blev tilbudt af Tryg Alarm.

Søndag den 29. december 2024:

- En sporingsmand rekvireret af VVS-firmaet finder lækagen på røret i forhaven om morgenen. Lækagen er helt tæt på husets fundament, (Bilag 2).
- Vi ringer igen til Tryg Alarm for at gøre opmærksom på, at der nu er fundet en lækage på et rør ved huset, og at vi kan få skaden midlertidigt udbedret søndag. Denne medarbejder fokuserer alene på at fortælle: 1) at hun ikke kan finde referatet af samtalen fra dagen før i systemet (det bruges der lang tid på at søge efter), og 2) at Alarmen intet mandat har til at træffe beslutninger.
- Som det er noteret i referatet af samtalen, bliver vi nu informeret om, at det kun er Tryg, der i sin kontortid, kan træffe de nødvendige beslutninger – det var nyt i forhold til samtalen med den første medarbejder på Alarmen dagen før, hvor det var helt vores egen beslutning, hvad vi ville gøre.
- Vi skønner derefter bl.a. i lyset af skadesstedets placering tæt ved huset, at situationen kræver hurtig udbedring og lader Kloakfirmaet og VVS-firmaet foretage en midlertidig udbedring af skaden om eftermiddagen i form af opgravning og tætning af lækagen.
- Vi er uden vand frem til søndag aften, dvs. i ca. et døgn.

Mandag den 30. december 2024:

- Vi modtager telefonopkald fra Tryg på baggrund af skadesanmeldelsen af 28. december. Tryg tilkendegiver, at vi i situationen har handlet helt efter bogen i forhold til at rekvirere håndværkere til skadestop og midlertidig udbedring. Vi bliver ikke siden bedt om at oplyse yderligere om skadens karakter, herunder mængden af indstrømmende vand.
- Vi modtager opfølgende mail fra Tryg efter samtalen, hvor vi anmodes om at indsende dokumenter fra håndværkere og oplyse om strømforbrug og egne arbejdstimer, (Bilag 3).
- Vi fremsender faktura fra VVS-firmaet til Tryg, (Bilag 4).

Ankenævnet *for* Forsikring

3.

103921

Ankenævnet for Forsikring

4.

103921

Torsdag den 2. januar 2025:

- Kloakfirmaet fjerner jord og afsikrer hullet.

Fredag den 3. januar 2025:

- Vi modtager som svar på fremsendelse af VVS fakturaen af 30. december en mail fra Tryg om, at vi bare skal sende yderligere fakturaer ind løbende, så der er samling på det hele, (Bilag 5).

Udateret telefonsamtale med Tryg primo januar 2025:

- Vi bliver klar over ved en samtale med en kollega til vores skadebehandler, at det er os, der skal betale den indsendte faktura (lægge ud for fakturaen), da vi modtager en rykker fra VVS-firmaet.

Onsdag den 8. januar 2025:

- Vi fremsender et overslag fra kloakfirmaet på gravearbejdet efter anmodning fra Tryg, (Bilag 6).

Tirsdag den 21. januar 2025:

- Vi kontaktes telefonisk af en taksator vedrørende 'noget overfakturering og for at høre Trygs argumentationsrække', og senere samme dag har vi selv kontaktet vedkommende telefonisk med henblik på en uddybende samtale:

Af samtalerne fremgår det blandt meget andet, at når vi har kontaktet [VVS-firmaet] må vi selv bære risikoen, da det er et svindelagtigt-firma kendt fra tvprogrammet Kontant. Det er endvidere udelukket, at vi kan få dækket lejen til affugterne, da taksator påstår, at lejen er 1100 kr. pr. stk. pr. dag hos VVS-firmaet.

Taksator fremsender ikke et referat af samtalerne.

Onsdag den 22. januar 2025:

- Vi modtager en mail fra taksator med 'tilbud om en erstatning' på 37.637,50 kr. inkl. moms, med fradrag af en selvrisiko på 2419 kr. pr. skade, (Bilag 7).
- Vi skriver til taksator, at det er uklart for os, om mailen af 22. januar 2025 er en afgørelse eller et 'tilbud om erstatning', (Bilag 8).
- Der udestår pr. denne dato fortsat fakturaer på kloakfirmaets arbejde og leje af affugtere, som vi endnu ikke har modtaget.

Torsdag den 23. januar 2025:

- Taksator, der nu også – må vi forstå – har overtaget ansvaret som skadebehandler, svarer på vores mail af 22. januar 2025, at den fremsendte opgørelse kan ændre sig, hvis der kommer nye skader, der skal tages med i betragtning, og at vi vil blive honoreret for eget udført arbejde. Der svares således ikke på, om det er afgørelsen, som vi har modtaget den 22. januar, (Bilag 9).

Fredag den 24. januar 2025:

- Vi modtager det, der nu kaldes afgørelsen, som bl.a. udmærker sig ved at være uden en klagevejledning, (Bilag 10). Vi må selv anmode Tryg om klagevejledning, (Bilag 11).
- Med afgørelsen fra Tryg følger til gengæld en kendelse fra Ankenævnet fra 2019, nr. 93727, som '*omhandler en lignende situation*' med en høj regning, hvor klageren har tabt sagen mod

Tryg. Det forstår vi som et signal fra Tryg om, at vi skal undlade at klage, for vi ender alligevel med at tabe sagen.

- Tryg tilkendegiver efter endnu en mailkorrespondance, at egne arbejdstimer og strøm til affugterne vil blive dækket som kontantbeløb, således at vi samlet har modtaget en erstatning på 37.411,05 kr. med fradrag af selvrisiko, (Bilag 12).
- Pga. den uklare kommunikation må vi – som det ses – selv flere gange spørge til, hvilken status Trygs dokumenter har, herunder anmode om klagevejledning.

Tirsdag den 4. februar 2025:

- Vi modtager faktura på leje af affugtere fra [VVS-firmaet], (Bilag 13).

Onsdag den 12. februar 2025:

- Vi fremsender en klage til Trygs Kvalitetsafdeling over afgørelsen fra Tryg, (Bilag 14).
- Med klagen fremsender vi fakturaen på leje af affugtere. Fakturaerne fra kloakfirmaet udestår fortsat. Trygs autosvar oplyser om en sagsbehandlingstid på højst 4 uger.

Tirsdag den 4. marts 2025:

- Jeg (...) ringes op af en overtaksator fra Tryg, der tilbyder at afholde en opfølgende samtale, så vi bedre kan forstå Trygs synspunkter. Jeg får det indtryk, at Tryg mener, at sagen kan løses på denne måde. Jeg ser ikke et behov for en samtale, da vi allerede er godt bekendt med Trygs taksatorers synspunkter. Da vi har skrevet en klage til Kvalitetsafdelingen over taksatorens afgørelse, ønsker vi naturligvis, at Trygs jurister forholder sig til klagens indhold. Jeg udveksler en række synspunkter i samtalen med overtaksatoren, herunder orienteres jeg om, at Tryg aldrig kommer til at dække [VVS-firmaets] fakturaer (i fuldt omfang), da ingen firmaer er de penge værd, at man som kunde hos Tryg må være indstillet på at lide afsavn, at det afsavn sagtens kan vare i dage/ugevis, når man rammes af en vandskade, og at der (måske) kan gives compensation/ske genhusning. Dog anerkendes det, at fakturaen vedr. affugterne var udeladt af opgørelsen.
- Vi modtager et kortfattet referat af samtalen med overtaksatoren, hvori vi tildeles 10.000 kr. som kontantbeløb for leje af affugterne, som dog er langt under det, som vi har betalt, ligesom det anføres, at vi vil få et svar fra Kvalitetsafdelingen, (Bilag 15).

Søndag den 16. marts 2025:

- Vi rykker for svar fra Trygs Kvalitetsafdeling, hvor vi oplyser, at vi fortsat ønsker, at Kvalitetsafdelingen besvarer klagen, (Bilag 16).

Søndag den 6. april 2025:

- Vi rykker igen for svar og fremsender to fakturaer fra kloakfirmaet modtaget i uge 14, (henholdsvis Bilag 17 og 18).
- Vi bemærkede i den forbindelse, at: 'Som det fremgår af klagen, blev sagen lukket af Taksator i januar 2025, uagtet at vi på det tidspunkt ikke havde modtaget alle fakturaer, og sagen således ikke kunne siges at være færdigbehandlet ud fra almindelige standarder for at oplyse en sag. Vi blev dermed afskåret fra at fremlægge vores krav i form af yderligere fakturaer som led i den almindelige behandling af skaden.'

Tirsdag den 15. april 2025:

- Vi modtager afgørelsen, hvor Kvalitetsafdelingen ikke ser grund til at ændre noget, (Bilag 19).

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

103921

2. Klage over afgørelsen af 15. april 2025 og taksators mail/afgørelse af henholdsvis 22. og 24. januar 2025

Klagen til Ankenævnet vedrører afgørelsen af 15. april, som kan læses som en konfirmering af taksatorens mail af 22. januar og afgørelse af 24. januar. Afgørelsen af 24. januar tilføjer ikke noget egentligt nyt til mailen af 22. januar ud over, at der er vedlagt en kendelse fra 2019, og taksatorens dokumenter kan samlet anses som 'taksatorens afgørelse'.

Endvidere vil der supplerende blive henvist til de telefonsamtaler, der fandt sted med taksatoren den 21. januar 2025 og overtaksatoren den 4. marts 2025.

Forinden afgørelserne fra Tryg og klagepunkterne dertil behandles i afsnit 3, følger neden for i afsnit 2.a. et overblik over, hvilke ydelser en kunde kan få fra Trygs Alarm, ligesom der for overblikkets skyld er udarbejdet en samlet liste over fakturaer og overslag i afsnit 2.b.

2.a Hvilke ydelser kan den forsikrede få fra Trygs Alarm ved en akut skade?

Da skadens indtræden på en lørdag og Tryg Alarms ageren er centralt for sagens forløb, er det nyttigt at lægge en fælles forståelse til grund af, hvilke ydelser den forsikrede kan forvente at få fra Tryg Alarm, og hvilken baggrund bemandingen på Alarmen har.

Følgende information er tilgængelig på www.tryg.dk:

Under overskriften 'Hvorfor være kunde hos Tryg' fremgår det?:

'Hurtig hjælp – døgnet rundt

[...] . Ved akutte skader rådgiver vi dig på telefonen eller rykker ud – 24 timer i døgnet.'

Når man søger på 'Tryg akut nummer' kommer følgende tekst frem, hvor selskabet kommunikerer direkte til sine kunder med angivelse af et telefonnummer ('Kundeservice'), og som dermed ikke har karakter af markedsføring:

'Tryg Alarm er vores alarmcentral i samarbejde med Falck. Vi rykker ud døgnet rundt, hvis du har brug for øjeblikkelig hjælp – både i Danmark og udlandet.'

Få hjælp på stedet

- *Vi sidder klar med specialuddannede eksperter.*
- *Vi hjælper dig ved skader derhjemme fx ved vand i kælderens eller indbrud'*

...

Med ovenstående tekst tilkendegiver Tryg eksplicit, at en kunde, der har brug for hjælp, vil få øjeblikkelig hjælp døgnet rundt fra eksperter. Det gælder fx ved en vandskade.

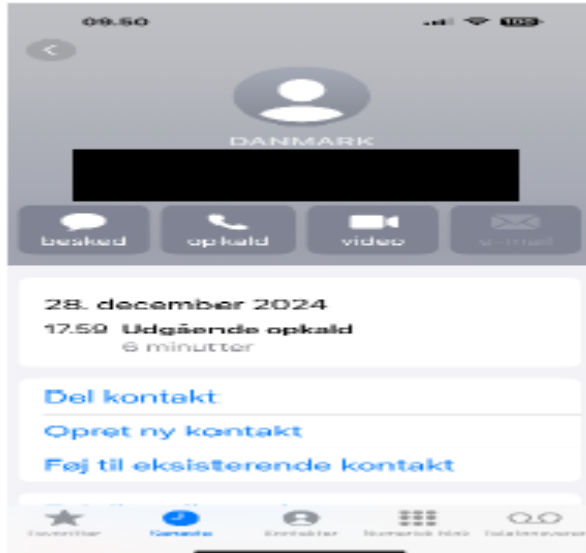
Vi havde, som det er fremgået af tidslinjen, to samtaler med Tryg Alarm henholdsvis den 28. og 29. december. Vi går ud fra, at der naturligvis også foreligger et referat af samtalen den 28. december og skal anmode Tryg om også at fremlægge dette referat, der er udeladt i afgørelsen af 15. april.

Vi har nedenfor indsat screen dump af telefonens opkaldsliste, der dokumenterer, at vi den 28. december 2024 ringede til Alarmen kl. 17.59, og at opkaldet varede 6 minutter.

Ankenævnet for Forsikring

8.

103921



2.b Overblik over fakturaer

Vi har modtaget følgende fakturaer i forbindelse med skaden, hvoraf kun fakturaen af 30. december 2024 kan have indgået under sagsbehandlingen af skaden:

- Faktura af 30. december 2024 fra [VVS-firmaet]: 35.386,25 kr. inkl. moms
- Overslag af 8. januar 2025 fra Lyngholm, Autoriseret Kloakmester
- Faktura af 4. februar 2025 for leje af affugtere fra [VVS-firmaet]: 30.211,45 kr. inkl. moms
- Faktura af 31. marts 2025 fra Lyngholm: 11.703,49 kr. inkl. moms
- Faktura af 2. april 2025 fra Lyngholm: 14.429,06 kr. inkl. moms

Afholdte udgifter:

VVS: Kr. 35.386,25

Affugtere: Kr. 30.211,45 Kr.

Kloakfirma/gravearbejde: Kr. 26.132,55

Afholdte udgifter i alt = Kr. 91.730,25

Erstatning:

Oprindeligt erstatningsbeløb (inkl. betaling for eget arbejde og strøm og fratrasket selvrisko): Kr. 37.411,05

Supplerende erstatningsbeløb for affugtere som følge af klage af 12. februar: Kr. 10.000

Erstatning i alt: Kr. 47.411,05

Manglende erstatning:

= udgifter afholdt af os i alt – erstatning i alt

Dvs. 91.730,25 – 47.411,05 = Kr. 44.319,20

3. Klagepunkter i sagen

Klagepunkt 1: Trygs afgørelse om, at vi har overtrådt forsikringsbetingelserne

Vi skal anmode om Ankenævnets vurdering af, hvorvidt Tryk kan foretage et fradrag i forsikringsudbetalingen ved at statuere, at vi har overtrådt forsikringsbetingelserne, fordi vi i weekenden mellem jul og nytår tilkaldte hjælp fra håndværkere i den akutte skadesituation, som vi skønnede var kritisk.

Vores synspunkt er, at Tryg ikke kan foretage et fradrag i erstatningen, når henses til de konkrete omstændigheder i sagen.

Taksator skriver i mail af 22. januar 2025, at:

'Vi vurderer, at et skadestop ville være muligt ved, at lukke for vandet til ejendommen, og så åbne og lukke for dette igen efter behov' [Vores understregning]

Og senere i mailen hedder det.:

'Afværgelse af yderligere skade kunne være sket ved at lukke for stophanen, evt. ved hjælp af en håndværker, udgiften til denne håndværker vil være dækket af os.'

Kvalitetsafdelingen bekræfter dette ved at skrive:

'Af referatet [fra vores andet opkald til Tryg Alarm den 29. december – referatet af den første samtale den 28. december er som nævnt udeladt] fremgår det blandt andet, at I forud for iværksættelsen af udbedringen af utætheden i stikledningen, var orienteret om, at det er os, som jeres forsikringsselskab, der skal sige OK til iværksættelse af udbedringen.

Dette fremgår desuden af betingelserne side 2 under punktet Husk, hvis der sker en skade, hvoraf følgende blandt andet fremgår:

[...]

- Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os.*

Midlertidig udbedring må dog foretages, hvis den er nødvendig for at afværge yderligere skade.

Af de foreliggende oplysninger kan det konstateres, at I fortsatte med den endelige udbedring af utætheden med det selskab, som I havde tilkaldt, uden at vi havde accepteret dette.

Desuden er det fortsat vores opfattelse, at den endelige udbedring af rørskadens ikke kan betragtes som nødvendig for at undgå yderligere skader, idet der kunne være foretaget andre tiltag, herunder at stikledningen blev lukket ved hovedhanen, og derefter åbnet i de tilfælde, hvor vandforsyninger skulle genopfyldes eller lignende [Vores understregning].

Vi har forståelse for, at dette kunne være til ulejlighed, men dette medfører ikke, at det har været nødvendigt at udbedre røret inden vores godkendelse, for at undgå yderligere skader.'

Vores håndtering af skadessituationen

Vi skal understrege, at vi den 28. december ringede til Tryg Alarm, at vi fik at vide, at det var helt op til os selv at beslutte, hvorvidt der skulle kontaktes et VVS-firma, at skaden blev opdaget og stikledningen lukket ved hovedhanen af et VVS-firma den 28. december, at der blev stillet affugtere op for at få vandet opsuget, at der efter vores opfattelse skete en midlertidig udbedring af skaden den 29. december 2024, og at vi var uden vand i ca. 1 døgn.

Den midlertidige udbedring bestod i, at lækagen (betegnet som et brud af taksator og en utæthed af Trygs jurist) blev sporet, at der blev gravet ned til lækagen, der blev tætnet, og at hullet blev dækket til med plader. Der blev ikke foretaget en reetablering.

Ankenævnet bedes i den forbindelse tage i betragtning, at lækagen den 29. december om morgenen var blevet sporet til en del af røret, der ligger tæt inde ved huset, jf. også bilag 2. Det må antages, at der inden den synlige skades indtræden var løbet vand ud i jorden gennem så lang tid, at jorden til sidst har været så mættet, at jorden omkring huset ikke i tilstrækkeligt omfang og tempo har kunnet dræne vandet væk fra huset. Vandet er derfor fortsat ind under huset og op gennem gulvene i kælderen. Vandet i kælders rum svarer til, at vandet må have været i varierende omfang under ca. $\frac{3}{4}$ dele af huset (fraregnet tilbygningen, hvor der ikke er kælder). Selv efter stophanen blev lukket, fortsatte vandet visse steder med at trænge ind flere timer efter. Hertil kom, at der de første dage i januar var varslet relativt meget regn/sne, som jorden også ville skulle opsuge. Vi har vedlagt en skitse over kælderen, der viser, hvor vandet var, jf. (bilag 20).

De fleste vil nok søge professionel hjælp i den situation og gøre, hvad de kan for at forebygge flere skader i form af yderligere vandindtrængning og fugt- og skimmelsvamp problemer. Det var også derfor, at vi for anden gang ringede til Tryg Alarm den 29. december efter sporingsmandens besøg søndag morgen. Det var vores klare opfattelse, at skaden var dækningsberettiget, og det var derfor vores forhåbning, at Tryg Alarm kunne give en form for accept af en midlertidig udbedring, når der nu var sporet en skade på en stikledning ved huset, og når tidspunktet lige før nytår var kritisk ift. at nå at få håndværkere ud og ift. udsigterne til at undvære vand over en lang periode. Alle argumenter fra vores side blev dog uden videre afvist med henvisning til, at Alarmen intet mandat har.

Det scenarie, der således tegnede sig for os efter samtalen med Trygs Alarm den 29. december, var, at dette ikke ville blive løst mandag (eneste hele arbejdsdag inden nytårsdagene), fordi det ganske enkelt ikke kan lade sig gøre for Tryg med så kort varsel og på under én dag at få truffet en beslutning om dækning og derefter koordineret og bestilt håndværkere til at udføre opgaver:

- 1) et kloakfirma til at grave og
- 2) en VVS-installatør, der kan lukke lækagen og
- 3) et kloakfirma til at sikre hullet, så man ikke kan falde ned i et ca. 2 meter dybt hul og
- 4) få opstillet affugtere i kælderen for at udtørre og modvirke skimmelsvamp

Vi så derfor i den akutte skadessituation, hvor Tryg Alarm ved ingen af de to henvendelser ville forholde sig til noget som helst, og i lyset af de konkrete omstændigheder, hvor lækagen var sporet tæt ved huset og arbejds- og helligdage faldt, som de nu gjorde, ingen anden udvej end at udvise rettidig omhu ved at træffe en beslutning om midlertidig udbedring, herunder takke ja til VVS-firmaets affugtere for at få vandet opsuget og undgå yderligere skader.

Trygs fortolkning/anvendelse af forsikringsbetingelserne – sådan skulle skadessituationen have været håndteret ifølge Tryg

Ifølge Trygs afgørelser skulle vi i stedet have fulgt ordlyden af forsikringsbetingelserne og afventet Trygs beslutninger om dækning og udbedring. Vi skulle dernæst have vidst, at vi' bare' skulle have lukket stophanen og derefter have affundet os med at stå med en skade af ukendt karakter, der havde forårsaget vand i kælderen, på ubestemt tid.

Lægger vi Trygs forståelse til grund, ville vi således ikke vide, om der overhovedet var en lækage, og i sagens natur heller ikke, at den var helt tæt på husets fundament, da vi jo ikke måtte tilkalde håndværkere.

Vi ville heller ikke vide, om det kunne være kritisk at lade skaden stå i mange dage uden en reparation, selvom stophanen umiddelbart var lukket for at afværge yderligere skade.

For: for at få adgang til vandforsyning skulle vi nemlig selv åbne og lukke for stophanen 'efter behov'. Det ville gælde fra lørdag den 28. december 2024 om aftenen til antageligt minimum torsdag den 2. januar 2025 og mere sandsynligt et godt stykke ind i uge 2.

Særligt om kravet om åbning og lukning af stophanen

Tryk finder det plausibelt over for os at forlange, som en – går vi ud fra – afledt konsekvens af forsikringsbetingelserne, at en forsikret skal kunne klare sig med at åbne og lukke for stophanen for at få adgang til vand efter behov.

Der står således i afgørelsen fra Kvalitetsafdelingen:

'den endelige udbedring af rørskaden ikke kan betragtes som nødvendig for at undgå yderligere skader, idet der kunne være foretaget andre tiltag, herunder at stikledningen blev lukket ved hovedhanen, og derefter åbnet i de tilfælde, hvor vandforsyninger skulle genopfyldes eller lignende.'

For at få en fornemmelse af, hvad en såkaldt udbedring i en lignende situation kan omfatte, kan henvises til kendelse af 19. januar 2022 i sag 97028 mod TJM Forsikring (en del af Trygkoncernen), hvor det fremgår af sagsfremstillingen, at TJM har anført, 'at en sådan udbedring i den konkrete sag ville bestå i at lukke for vandet og anmode om tilbud på udbedringen.'

Det ser umiddelbart ud til, at vi stilles (endnu) ringere end klageren i den pågældende sag, idet afsættet i vores sag synes at være, at en udbedring (reparation) kan udskydes på ubestemt tid. Der var øjensynligt ikke et behov for at anmode om tilbud på udbedringen. Det var tilstrækkeligt at foretage 'andre tiltag', som øjensynligt primært bestod i at lukke stikledningen ved hovedhanen, og at åbne og lukke denne hane ved behov for vand.

Vi skulle altså have tappet vand fra hannerne i huset, når vi havde åbnet for stophanen ude på vejen. Vi går ud fra, at det – hvis stophanen ikke skulle åbnes ofte – ville have krævet spande og baljer i et antal, som ingen familie almindeligvis er i besiddelse af og opbevaringsplads til disse. Alternativt ville man skulle åbne og lukke stophanen mange gange, medmindre man kan få sit liv til at fungere uden vand eller med brug af kildevand.

Det må med fastholdelsen af dette krav stå Trygs Kvalitetsafdeling klart, at det mest sandsynlige scenarie ville have været, at stophanen skulle åbnes og lukkes mange gange over mange dage og ikke 'kun' frem til mandag den 30. december, hvor der som påstået af taksatoren i mail af 22. januar ville kunne være sket udbedring: *'...så kunne skaden være blevet udbedret mandag 30/12 2024...'*

I en situation, hvor det blev opdaget som en følge af vores beslutning, at lækagen var tæt inde ved huset, og hvor vandet var under ca. ¾ dele af huset i varierende omfang, holder Tryk fast i, at åbning og lukning af stophanen var løsningen, som vi skulle have benyttet.

Ankenævnet bedes tage med i sin bedømmelse af, hvorvidt Tryk kan stille dette meget indgribende krav, om der ville være en iboende risiko for, at vandindstrømningen i kælderen ville begynde igen, og hvordan man skal balancere dette over for pligten til at skadesbegrænse. Især når henses til lækagens placering ganske tæt på huset, og at vi skulle have åbnet for stophanen enten i lang

tid ad gangen for at fylde spande og baljer og derefter lukket den igen eller åbne og lukke den adskillige gange i kortere tid ad gangen. I begge tilfælde over en længere tidsperiode.

Ankenævnet bedes derudover tage nedenstående punkter med i sin bedømmelse af, hvorvidt Tryg kan stille dette krav:

Åbning og lukning af stophanen – er det noget, som kunden bare gør, og hvilken betydning har den geografiske placering af kundens hus?

Det skal påpeges, at det for folk uden VVS-baggrund ikke er helt så simpelt at åbne og lukke en stophane som hævdet af Tryg hverken i dagslys, eller når man står i mørke i december og januar med en lommelygte – tværtimod er der flere ting, som man skal være opmærksom på, og som Tryg undgår at nævne.

Af hjemmesiden handyhand.dk fremgår det, at processen er følgende:

- Først skal man identificere lukke-/åbnemekanismen og derefter dreje hanen med dette værktøj, hvor man skal være forsigtig med ikke at bruge for meget kraft, da det kan beskadige hanen.
- Derefter skal man vide, at den lille ventil ikke behøver at blive manipuleret for at lukke for vandforsyningen. Ventilen må man kun røre ved, hvis man er bekendt med dens formål og funktion.

Afslutningsvist skal man vide, at man altid skal genåbne hovedstophanen langsomt for at forhindre skader på systemet fra pludselige trykændringer.

Var vi kommet til at beskadige stophanen en af de mange gange, som vi ville have være nødt til at gøre dette, for at efterleve Trygs tolkning af forsikringsbetingelserne, ville vi, selvom det skete efter krav fra Tryg, have stået med det økonomiske ansvar over for [forsyningsselskabet]. Derudover er der en reel risiko for, at man kan beskadige selve rørsystemet med trykstød, hvilket Tryg heller ikke nævner. Det nævnes heller ikke, at stophanen er en del af vandforsyningens system, og at forkert betjening i værste fald kan give risiko for skader eller afbrydelser i vandforsyningen til andre huse.

Det er formodentligt derfor, at man i fx ..., ... og ... ikke selv må betjene stophanen, men skal tilkalde det ansvarlige forsyningsselskab, når den skal lukkes ved en skade på et rør. ... Vand har fx skrevet på sin hjemmeside ...:



Vi går ud fra, at forsikringskunder der bor i områder, hvor der meget tydeligt henstilles til, at hverken husejeren selv eller en VVS-installatør lukker for stophanen, ikke bliver oplyst af Tryg om, at de selv skal åbne og lukke stophanen for at få adgang til vandforsyning. Dermed bliver den geografiske placering af ens hus, og hvilket forsyningsselskab det hører under, afgørende for, om man bliver mødt med dette krav. Bor man i [forsyningsselskabets] område, stiller Tryg kravet om at åbne og lukke stophanen, fordi [forsyningsselskabet] tillader, at man selv må lukke stophanen – bor man fx i ... Vands område, kan Tryg næppe stille dette krav i forbindelse med en tilsvarende skade.

Det betyder, at man som kunde i [forsyningsselskabets] område påføres en risiko af Tryg for at forvolde skade på en stophane, som man ikke selv ejer, men som tværtimod ejes af forsyningsselskabet, ligesom der ydermere er risiko for, at der også kan opstå andre skader.

Den risiko for at forvolde skade på andres ejendom kan de kunder, der bor i fx ... Vands område, ikke påføres.

Det spørgsmål kan rejses, om Tryg med nogen rimelighed kan påføre visse af sine kunder disse risici for at forvolde skade, som kunderne, hvis det går galt, vil blive holdt økonomisk ansvarlig for af forsyningsselskabet? Og ydermere: er det sagligt, at forskelsbehandle kunder underlagt de samme forsikringsbetingelser, på baggrund af den geografiske placering af kundernes hus og forsyningsselskabstilknytning?

Tryg Alarms rolle

Da åbning og lukning af stophanen ifølge Tryg er den rigtige løsning på at få adgang til vand, uanset de risici man hermed påfører kunden, burde frontpersonalet i Tryg Alarm vel have været instrueret om at viderebringe, at det er den løsning, der skal vælges, når man er kunde i [forsyningsselskabets] område?

En Tryg Alarm-ekspert må som en selvfølge kunne give besked om, 1) at der skal lukkes for stopphanen, 2) at kunden får vand ved at åbne og lukke for stopphanen, og så vil det nok være betimeligt at nævne, 3) at der er visse risici forbundet med det. Når denne ekspert enten ikke har modtaget disse instrukser, eller ikke forstår/ikke formår at viderebringe de instrukser, der evt. måtte være givet, kan man næppe stille det som et krav, at vi som lægmænd, uden kendskab til håndtering af stophaner, selv skulle være de første til at tænke på dette. Trygs afsæt er åbenbart, at man kan forvente mere af forsikringstager end af Trygs egen Alarmcentral.

Taksator nævnte telefonisk den 21. januar 2025, at denne oplysning om åbning og lukning af stopphanen kunne være givet af VVS-firmaet. Det er muligt, men oplysningen blev nu engang ikke givet. Tryg Alarm kunne også her have informeret om at spørge VVS-firmaet, herunder få vist, hvordan man åbner og lukker stopphanen, hvis kunden valgte at tilkalde et VVS-firma, men det skete ikke.

Behovet for vand i en familie på fire

Vi bor to voksne i huset med vores to hjemmeboende voksne børn på ... og ... år. Alene behovet for vand til toiletbesøg for fire mennesker, indtil Tryg måtte have truffet en beslutning, ville nok have krævet en del åbninger og lukninger af hovedstopphanen, eller at der blev tappet meget vand, når man åbnede for den.

Vi erfarede fx det døgn, hvor vi var uden vand, at der skal hældes meget vand (kildevand købt i [butik]) i et toilet for at få det til at skylle ud, når der ikke kan trækkes ud på normal vis. Vi skal beklage denne udpensling, men det er desværre nødvendigt for at have det fulde blik for, hvilke forhold vi skulle have levet under. Dette er i øvrigt blot et eksempel. En familie har også behov for vand til mange andre formål for at få en dagligdag med job m.v. til at fungere. Det gælder til madlavning, opvask, personlig pleje, bad og tøjvask.

Det bemærkes tillige, at Tryg vælger at anvende det elastiske begreb 'efter behov' for, hvornår hovedhanen må åbnes for at få vand. Tryg lader det således være op til os at vurdere, hvor mange gange en familie på fire må bruge den løsning uden at overtræde pligten til at begrænse skadens omfang. Dermed har Tryg sikret sig muligheden for at kunne have holdt os ansvarlig for, at behovet for vand havde været større, end Tryg mente var rimeligt, når/hvis der ved åbning og lukning af stophanen var løbet vand ind igen.

Tryg har ikke ønsket at forholde sig til vores tidligere fremsatte synspunkter vedr. åbning og lukning af stophanen udover, at der i afgørelsen af 15. april står, *'at det kan være til ulejlighed'*.

Klagepunkt 2: Trygs afgørelse om, at udbedring kunne have fundet sted mandag den 30. december

Begrundelsens karakter

Vi skal anmode om Ankenævnets vurdering af, hvorvidt Tryg i mail af 22. januar kan foretage et fradrag i forsikringsbeløbet med en begrundelse, hvorefter *'[...] så kunne skaden være blevet udbedret mandag 30/12 24, i stedet for udbedring til overtid om natten. Vi har aftaler med faste håndværkere som ville kunne udbedre skaden denne dag, og dermed til en væsentlig lavere pris.'*

Ankenævnet bedes her være opmærksom på, at denne del af begrundelsen bl.a. baserer sig på et urigtigt faktum om en natlig udbedring.

I begrundelsen opstiller taksator tillige en noget tvivlsom forudsætning om, at skaden kunne være udbedret af Trygs faste håndværkere mandag den 30. december 2024 til dagstakst, og at det skulle vi have afventet.

Samme argument blev fremført af selskabet i sagsfremstillingen i kendelse af 3. april 2024 i sag nr. 100194, som har betydelige lighedspunkter med denne sag, uden at det ses at vinde genklang. Skadestidspunktet i den sag, som også var en lørdag, var endda ikke lige så kritisk i forhold til muligheden for udbedring mandag som i vores tilfælde.

Det er allerede nævnt en gang, at det må anses som usandsynligt, at der ville have fundet en udbedring sted mandag den 30. december i lyset af, at perioden mellem jul og nytår er en ferieperiode. Det havde desuden lige været jul, der havde været én arbejdsdag fredag den 27. december, og det var derfor sandsynligt, at der kunne ligge opgaver fra juledagene, der ikke var løst. Hertil kommer, at mandag den 30. december var eneste arbejdsdag op til nytårsaften om tirsdagen, og at den 1. januar 2025 er en helligdag. VVS-firmaer må formodes at være på lav bemanning nytårsaftensdag og at holde lukket 1. januar.

Taksator bekræftede da også selv telefonisk – dagen før vi modtog mailen af 22. januar – bl.a. med sin omtale af en nabo-løsning beskrevet neden for, at en udbedring forstået som sporing, opgravning og tætning af lækagen ikke ville kunne have ladet sig gøre mandag den 30. december.

I samtalen med taksatoren den 21. januar blev det således afdækket, at den 'udbedring', der kunne være foretaget den 30. december, var 'noget med, at firmaet kunne have sat vand op fra naboen'. Der var således ikke tale om at få skaden udbedret i form af en reparation, som man ellers kunne forledes til at tro, når man læser begrundelsen. Taksatoren har med andre ord, da han sendte os mailen af 22. januar, været bekendt med, at dette ikke kunne lade sig gøre. Ikke desto mindre fremgår det alligevel af begrundelsen, at skaden kunne være udbedret mandag den 30. december.

Det er vores opfattelse, at selvom der ikke stilles de samme krav til forsikringsselskabers udformning af begrundelser som skal følges af offentlige myndigheder, må der være et krav om en fair og transparent behandling af kunderne, som fører til, at begrundelsen skal baseres på oplysninger, der er faktisk korrekte, og at begrundelsen baseres på forudsætninger, som det er sandsynligt, vil være til stede i den virkelige verden.

'Udbedring i form af vand fra naboens udendørshane' som vi ifølge taksatoren ville være blevet tilbudt fra Tryg mandag den 30. december

Det fremgår hverken direkte eller indirekte af forsikringsbetingelserne, at forsikringstager har pligt til at inddrage tredjemand, herunder sin nabo, ved en vandskade. Det lægges ligeledes til grund, at der ingen juridisk pligt er for naboen til at stille vand til rådighed.

Vi går ligeledes ud fra, at det anerkendes af Tryg, at der kan foreligge omstændigheder, som at naboen ikke er hjemme, at man ikke har et forhold til naboen, hvor man ønsker at skulle spørge om dette, eller at naboen siger nej, fordi denne ikke ønsker at stå med et krav på dækning af vores vandforbrug mod enten os eller Tryg (afhængigt af hvem der anses som rekvirent), og at løsningen derfor ikke kan lade sig gøre.

I det omfang, at naboen tilbyder at stille sin koldt vandshane til rådighed, kan følgende bemærkes:

De nærmere omstændigheder omkring, hvordan vandet skulle komme fra naboens hane og ind til os blev ikke afdækket i telefonsamtalen. Det antages, at det havde været noget med enten at koble en meget lang vandslange på naboens udendørshane, der så føres ind til os, eller hente vand i spande. Når vi havde behov for vand, skulle vi hver gang gå ind på naboens grund og åbne hanen. Det kan blive mange gange i løbet af bare én dag.

Denne løsningsmodel, som taksatoren i begrundelsen betegner som en 'udbedring', handler om, at for at Tryg kan spare penge, jf. også taksators bemærkning om den lave pris, skulle vi først være uden adgang til vand fra lørdag aften den 28. december 2024 til det tidspunkt mandag den 30. december 2024, hvor Trygs firma ifølge taksator måtte være dukket op, hvilket vel i øvrigt forudsætter, at Tryg havde besluttet, at skaden var dækket af forsikringen. Alternativt skulle vi have benyttet os af at åbne og lukke for stophanen efter behov.

Og herefter: Når Trygs håndværkere to dage efter vandindtrængningen måtte have 'udbedret' skaden mandag, skulle vi derefter klare os med koldt vand fra naboen til alle formål henover bl.a. en nytårsaften, indtil det uvisse tidspunkt, hvor skaden kunne udbedres rigtigt – forstået som en reparation – af Trygs firmaer.

Vi har i klagen til Tryg anmodet Tryg om at adressere, hvor længe en familie skal undvære adgang til normal vandforsyning forstået som, at der er både koldt og varmt vand i hanerne.

Det har ikke været muligt at få et skriftligt svar på dette, men vi har, som tidligere nævnt, noteret, at overtaksatoren i samtale af 4. marts mente, at vand kan man undvære i en længere periode, at man fint kan klare sig med kildevand på flaske, og at man som forsikret hos Tryg må være indstillet på at lide afsavn. Genhusning eller kompensation på et ukendt beløb pr. dag kunne også være overvejet.

Som en perspektivering af Trygs synspunkt vedr. det at lide afsavn kan nævnes, at den danske regering anbefaler borgerne at anskaffe sig vand til at kunne klare sig i op til tre døgn i tilfælde af, at vandforsyningen svigter i en national krisesituation. Det fremgår af Beredskabsstyrelsens hjemmeside, www.brs.dk. Det ville svare til, at vi skulle have klaret os uden normal vandforsyning til den 31. december.

Til sammenligning forlanger Tryg, uden at der foreligger ekstraordinære omstændigheder som nationale kriser og/eller sabotageangreb mod vandforsyningen, at vi ved en lækage på et rør skal kunne klare os på ubestemt tid uden adgang til normal vandforsyning, men skal åbne og lukke stophanen med de risici, som det indebærer, og/eller inddrage mennesker, der ingen andel har i vores vandskade.

Klagepunkt 3: Trygs afgørelse om affugter-problematikken

I taksators mail af 22. januar 2025 fremgik det videre:

'Vi har desuden faste aftaler med fugtfirmaer, som ved en ny henvendelse til vores vagt, kunne være kommet ud, og opstillet affugtere på adressen.'

Med klagen af 12. februar lykkes det at få ret af overtaksatoren i, at taksatoren ikke blot kunne undtage leje af affugterne fra [VVS-firmaet] fra forsikringsdækning med en begrundelse om, at vi kunne have henvendt os til Tryg Alarm for at få et firma til at komme med affugtere. Vi modtog derefter 10.000 kr. som kontantbeløb.

Når affugterne er medtaget som klagepunkt 3 i sagen, er det fordi, at begrundelsen på dette punkt baserer sig på, at vi skulle have en viden, som vi som kunde hos Tryg ikke med rimelighed kan forventes at have. Endvidere bidrager affugterproblematikken til at vise det samlede billede, hvor der ingen hjælp var fra Tryg Alarm eller Tryg i skadessituationen, ligesom vi måtte klage for at få lejen for affugterne dækket delvist.

I begrundelsen lægges der vægt på, at vi igen skulle have ringet til Tryg Alarm – denne gang for at bede om affugtere på baggrund af Trygs faste aftaler. Vi må ærligt erkende, at vi desværre ikke var bekendt med, hvilke faste aftaler Tryg har indgået med private fugtfirmaer, og med to opkald uden nogen hjælp, faldt det os ikke ind, at det var en mulighed at ringe for tredje gang til Tryg Alarm.

Måske det derfor havde været mere nærliggende, at Tryg Alarm de to gange, vi ringede, havde oplyst om, at det faktisk var muligt at få affugtere via Tryg? En tredje mulighed havde været, at vores sagsbehandler, da han ringede op mandag morgen den 30. december 2024, af egen drift havde tilbudt affugtere i stedet for den løsning, der blev tilbudt af VVS-firmaet.

Trygs personale burde – i modsætning til os – have en grundlæggende viden om, at der skal tilbydes affugtere på baggrund af de faste aftaler, som Tryg har indgået. Tryg havde hele tre muligheder hhv. den 28., 29. og 30. december for at tilbyde os sine egne firmaers affugtere, men det skete ikke, og alligevel bebrejdes vi, at vi ikke kontaktede Tryg for at få affugtere. Igen stilles der større krav til, hvordan vi skulle have ageret, end der gør til Tryg Alarm og skadebehandlerne – denne gang skulle vi have viden om Trygs interne kontraktforhold med leverandører, og hvad disse kontrakter måtte omfatte af muligheder for hjælp til affugtning.

Vi vender tilbage til affugterne under Opgørelsen af skaden.

Klagepunkt 4: Trygs afgørelse om markedsafdækning i en akut skadessituation

Vi skal endvidere anmode om Ankenævnets vurdering af, om Tryg kan lade det komme os til skade, at vi i den akutte skadesituation ikke foretog en markedsafdækning.

I mailen af 22. januar 2025 fra Taksator hedder i begrundelsen:

'Vi har dog forståelse for, at man i en situation som denne, hvor man ikke kan få direkte kontakt til os, også må agere, dog vurderes det, at man i en sådan situation også selv må undersøge hvad firmaet tager for arbejdet, og tage stilling til rimeligheden i at påtage sig en udgift af denne størrelse.'

Tryg Alarm, som man kunne få direkte kontakt til den 28. december, oplyste intet om, at der er en pligt til at afdække håndværkernes prisniveauer i akutte skadessituationer, som der er lagt vægt på i begrundelsen fra Tryg. Det havde ellers været nærliggende supplerende at oplyse, når Alarmen den 28. december informerer os om, at det er helt op til os selv at beslutte, hvad der skal gøres.

Den omtalte 'forståelse' fra Tryg rækker desværre ikke så langt som til at forholde sig til og følge linjen i kendelse af 3. april 2024 i sag nr. 100194, hvor klageren selv agerede uden for forsikringselskabets åbningstid. En kendelse der ellers kunne have givet en vis guidance.

Kendelsen fastslog, at det indklagede selskab ikke havde løftet bevisbyrden for, at de pågældende priser var urimelige henset til bl.a. omfang og tidspunkt for udbedringen af skaden. Klageren ses ikke at være pålagt i den akutte skadessituation at skulle have undersøgt, hvad firmaet tager for arbejdet eller at skulle have vurderet rimeligheden i at påtage sig en udgift af denne størrelse. Klageren skulle dokumentere, at kravet var berettiget og sandsynliggøre størrelsen af sit krav ved at fremlægge fakturaer. VVStimepriserne samt en række andre priser var i øvrigt præcist de samme i den sag, som blev anfægtet af Tryg over for os. Priserne vender vi tilbage til under 'Opgørelsen'.

Ift. argumentet om at undersøge firmaets priser, som jo selvsagt er forudsætningen for at foretage en rimelighedsvurdering af priserne, indgår det også som et argument fra indklagede i sagsfremstillingen i kendelsen men ses netop ikke at være tillagt vægt.

Såfremt det ikke desto mindre hypotetisk lægges til grund, at der måtte påhvile en forsikringstager, der står i en akut skadessituation, en pligt til at undersøge firmaets prisniveau, kan dette ikke stå alene. Priserne vil skulle holdes op imod andre firmaers priser for at finde ud af, hvad der måtte være en rimelig pris – også efter Trygs opfattelse.

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

103921

Det kræver enten et forhåndskendskab til prisniveauet for både dag- og aftenarbejde i Vvs-branchen eller en rundringning til flere VVS-firmaer i ... området at skaffe sig. Det forekommer ikke realistisk at gennemføre en lørdag aften i en ferie- og helligdagsperiode. Vi skal i øvrigt ikke undlade at nævne det banale aspekt, at når man står med en kælder, hvor der trænger mere og mere vand ind, er fokus på at få hjælp og ikke på en markedsafdækning. Det var sådan set derfor, at vi i første omgang ringede til Tryg Alarm.

Efter samtalen med Tryg Alarm, ringede vi først forgæves til et VVS-firma. [VVS-firmaet] tog derimod telefonen. Til Ankenævnets baggrund fortalte taksator i samtalen den 21. januar, at det var et svindelagtigt firma kendt fra i Tv-programmet Kontant, og hvis fakturaer Tryg ikke vil dække. Det samme kom frem under samtalen med overtaksatoren den 4. marts.

Vi skal bemærke, at vi intet forhåndskendskab havde til det pågældende VVS-firma, men vi kan forstå, at det burde vi have haft. Det kan dog næppe være en pligt at følge med i bestemte Tv-programmer eller have særlig viden om, hvilke firmaer i Vvs-branchen, der af Tryg anses som brodne kar.

Vi har gjort Tryg opmærksom på, at det er vanskeligt at få øje på, hvorfor vi skal stilles ringere end klageren i den pågældende kendelse fra 2024, der end ikke kontaktede en vagt, og hvorfor Tryg i sin skadebehandling stiller krav, der ikke flugter med den linje, der er lagt af Ankenævnet i den omtalte kendelse.

Tryg har ikke forholdt sig til dette.

Opsamling på klagepunkterne 1 til 4: Pligter for den forsikrede opstillet af Tryg

Af de foregående klagepunkter 1 til 4 er allerede fremgået, at hovedlinjen i Trygs afgørelser er, at det er os, der skulle have efterlevet en række krav og pligter, når skaden indtræffer uden for kontortid.

Det forbigås til gengæld, hvilke krav Tryg Alarm med rimelighed kan forventes at skulle leve op til, når Tryg på sin hjemmeside skriver, at forsikringstager døgnet rundt kan få hjælp af specialuddannede eksperter i en akut skadessituation som fx ved et brud på et vandrør.

Tryg Alarm er bindeleddet mellem den forsikrede og Tryg, når skaden rammer uden for kontortid.

Det fremgår som nævnt i afgørelsen fra taksator, at der er en forståelse for, at man må agere, når man ikke kan få direkte kontakt til Tryg, omend denne forståelse ikke rækker til at forholde sig til kendelsen fra 3. april 2024 i sag nr. 100194. Om udsagnet er et udtryk for, at taksator er ærlig om, at Tryg Alarm er uden mandat, skal vi lade være usagt.

Det afgørende er imidlertid, at Tryg har sat Tryg Alarm i front over for kunderne uden for kontortid med udsagn om øjeblikkelig hjælp fra specialuddannede eksperter. Det er ikke forsikringstagers risiko, at Alarmen misinformerer, ikke tilbyder hjælp og/eller ikke har mandat til at beslutte noget – det er Trygs ansvar og risiko, når Tryg henviser kunderne til at benytte denne løsning og oplyser, at det er Trygs Alarmcentral, jf. formuleringen 'vores alarmcentral i samarbejde med Falck' [Vores understregning]. Organiseringen og ansvarsfordelingen mellem Tryg og Falck, herunder ift. medarbejdernes ansættelsesforhold og beslutningsrum, er den forsikrede uvedkommende.

Vi forstår Trygs samlede afgørelser således, at indtræffer en skade på en lørdag, havde vi haft pligt til at vide/gøre følgende, da vi selv tilkaldte hjælp fra håndværkere i den akutte skadesituation, hvor Alarmen den 28. december informerede os om, at det var helt op til os selv at beslutte, hvad vi ville gøre:

- At foretage en markedsafdækning af priserne i VVS-branchen eller alternativt have et forhåndskendskab til VVS-priser, inden vi beslutter, hvilket VVS-firma vi entrerer med, mens vandet kommer ind stadigt flere steder.
- At forholde os til rimeligheden i at påtage os denne udgift.
- At kunne fastslå, hvad et forsikringsselskab anser for 'rimelige/urimelige priser'.
- At vide, at der er brodne kar blandt VVS-firmaer, og vide hvilke af firmaerne, der er de brodne kar, der udnytter kunder uden indsigt i VVS-priser.
- At vide, at det ikke er relevant at få undersøgt, om der overhovedet er en lækage på en vandledning, som ellers anbefalet af VVS-firmaet, men at det er tilstrækkeligt at lukke for stophanen.
- At kontakte Tryg Alarm igen for at bede om affugtere og dermed have viden om, at man ikke kan forvente, at Tryg Alarm af sig selv tilbyder affugtere eller anden hjælp.
- At kende til Trygs aftaleforhold med firmaer, der åbenbart kan tilbyde billig affugtning.
- At vide, at der ikke var behov for at få sat fire affugtere op, som VVS-firmaet rådgav om, hvilket uddybes nedenfor under afsnit 5.

Heroverfor står, at Trygs Alarm åbenbart ikke har pligt har til at gøre os opmærksom på noget af dette, endsige komme med den mest basale hjælp, men overlader alle skøn og beslutninger til os.

I forhold til samtalen lørdag den 28. december 2024 med Tryg Alarm, kan man derfor bl.a. spørge:

- Hvorfor bliver vi ledt i en retning, der gør, at vi tror, at vi må kontakte et VVS-firma for at få hjælp?
- Hvorfor bliver vi i den konkrete situation ikke tilbudt hjælp på stedet af eksperten, der be-mander telefonen, når vi har vand i tre ud af fem rum i kælderen?
- Hvorfor bliver der ved mistanke om brud på en vandstikledning fx ikke sendt et skadesservice-firma ud - fx med nogle affugtere?
- Hvorfor overlades alle skøn og beslutninger til os?
- Hvorfor oplyses vi ikke om, hvordan Tryg anvender forsikringsbetingelserne i [forsyningsselskabets] område, jf. også nedenfor?

Ifølge Tryg skulle vi have gjort følgende ifølge/afløst af forsikringsbetingelserne:

- Selv lukket for stophanen, selvom man ikke kender årsagen til vandindtrængningen og overhovedet ved, om der er en lækage – alternativt skulle vi have vidst, at der måtte tilkaldes en VVS-installatør til at vise os dette på Trygs regning.
- Åbnet og lukket stophanen 'efter behov' for at få adgang til vandforsyning eller alternativt have undværet vand fra lørdag den 28. december 2024 til ukendt tidspunkt mandag den 30. december 2024, hvor Trygs håndværkere måtte dukke op for at foretage en 'udbedring', der var tænkt som at sætte vand op fra naboens udendørs koldt vandshane, forudsat at naboen sagde ja.
- Have haft/købt værktøj til åbning og lukning af stophanen, som der er så stor en risiko for, at man kan komme til at beskadige, at det hos flere forsyningsselskaber slet ikke er tilladt for husejeren selv eller en VVS-installatør at lukke stophanen.

- Vurderet behovet for åbning af stophanen over flere/mange dage, når man har brug for vand i en familie på fire, og balanceret behovet for vand over for pligten til at skadesbegrænse, idet det formodes at være en iboende risiko ved denne løsningsmodel, at vandet strømmer ind igen.
- Have levet med, pga. lækagen, at skulle betale for et betydeligt vandspild hver gang stophanen åbnes og lukkes. Hertil kommer, at vandspild anses som miljøskadeligt.
- Have ladet skaden (her ville vi så ikke vide, at der overhovedet var en lækage helt tæt på husets fundament, da vi ikke måtte tilkalde håndværkere, der kunne undersøge dette) stå urepareret hen i en længere periode.
- Have afventet Trygs beslutning om, hvorvidt og i bekræftende fald, hvornår der kunne ske udbedring – det blev først oplyst af Alarmen den 29. december, hvor det var konstateret, at skaden var tæt på husets fundament. Det var som tidligere nævnt nyt i forhold til oplysningerne fra Trygs Alarm dagen før, hvor alt var op til os selv.

Kan man stille alle disse krav til os og mene, at disse krav skal efterleves og udgør den rigtige løsning ifølge/afledt af forsikringsbetingelserne, kan man også kræve, at eksperterne i Tryg Alarm er i stand til at give den rigtige information videre. Det må være muligt at udarbejde en kortfattet instruks, som eksperterne kan håndtere henvendelserne ud fra.

Særligt i forhold til samtalen med Tryg Alarm søndag den 29. december 2024 kan det supplerende spørges:

- Hvorfor skal man ringe til Tryg Alarm, hvis Alarmen ikke er givet et mandat fra Tryg, når en forsikret står i en akut situation med en lækage på et rør ved huset og uden vand?

Ingen hos Tryg har ønsket at forholde sig til Tryg Alarms rolle.

Klagepunkt 5: Trygs afgørelse vedr. opgørelse af skaden

Det anerkendes af Tryg, at skaden er dækket af vores husforsikring.

Taksator skriver følgende i mail af 22. januar 2025 vedr. opgørelse af skaden:

'I punkt 6 i betingelser står følgende:

Estatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.

Den 28/12 24 [Det var den 29. december] kommer jeres håndværker og påbegynder en opgravning, dette uden accept fra os.

Vores håndværker har lavet en kalkulation på udbedring af skaden ved en reparation af bruddet [Vores understregning], dette er en pris baseret på at arbejdet udføres på en hverdag, beløbet er 25.137,50 kr. inkl. moms. Vi er villige til at imødekomme en ekstra udgift, da arbejdet blev udført på overtid, og dette kan vi tillægge denne pris.

Prisen er anført for anskuelligøre hvad en 'normal' reparation ville koste.

Deres beskrivelse af arbejdet er følgende: [Vores understregning]

Udbedring af skade på stikledning

- Tilkørsel til adresse
- Trykprøve af installation som viser trykfald, skadested er begrænset, hvorfor gravearbejdet ville kunne igangsættes med det samme.
- Sporing af skaden
- Udarbejdelse af rapport.

- Udlægning af køreplader.
- Fjerne flise belægning ca. 4 m²
- Opgravning af jord for at tilgå skadet rør
- Montering af bandagemuffe.
- Visuel kontrol, installationen er tæt.
- Dække hullet til igen.
- Reetablering af belægning
- Oprydning og rengøring efter eget arbejde.
- Bortkørsel af overskydende jord.
- ny jord/grus'

Tryks kvalitetsafdeling bekræfter dette ved følgende tekst:
Af betingelsernes pkt. 6 fremgår følgende: [ikke indsat her]

Der er således begrænsninger i hvilken erstatning, som vi skal tilbyde. Dels kan erstatningen ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete. Dels kan erstatningen ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.

Det er på baggrund af disse begrænsninger, at vi har forelagt den foretagne udbedring for vores samarbejdspartnere for henholdsvis VVS installationer og gravearbejde [vores understregning], og det er disse firmaers beregninger af omkostninger, der ligger til grund for vores beregning af erstatningen over forsikringen.

I denne erstatning er iberegnet et kontantbeløb til leje af affugtere, ligesom der er iberegnet rimelig og nødvendig strøm til affugtning.

Baggrunden for, at dette er beregnet som kontantbeløb er, at det efter det foreliggende ikke er dokumenteret, at der var behov for det antal affugtere, som jeres håndværker opstillede, også henset til kælderens opbygning med betongulv.'

Adgangen til at fremlægge fakturaer

Vi skal anmode Ankenævnet om at tage stilling til, om Tryk kan udarbejde en erstatningsopgørelse og derpå lukke sagen, uagtet at vi på dette tidspunkt, den 22. januar, endnu ikke havde modtaget og dermed kunnet fremsende alle fakturaer fra håndværkerne.

Lukningen af sagen, inkl. 'tilbuddet om erstatning', indebar, at 'det såkaldte tilbud' stod endeligt ved magt, uanset hvilke fakturaer vi senere måtte modtage fra håndværkerne, medmindre der var tale om skader, der ikke var kendte ved sagslukningen.

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 6 fremgår under de 'Generelle erstatningsregler':
'Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget [vores understregning], medmindre andet er aftalt med os.' [...]

Det må forudsætningsvist følge af denne bestemmelse, at den forsikrede skal have mulighed for at fremsende regninger til Tryk, ligesom den første sagsbehandler på sagen sendte flere mails primo januar, hvor vi blev anmodet om at fremsende fakturaer, når vi modtog dem.

Vi havde pr. 22. januar 2025 alene fremsendt faktura af 30. december 2024 fra VVS-firmaet til Tryg og efter anmodning fra Tryg et overslag fra kloakfirmaet. Der udestod dermed fortsat fakturaer fra kloakfirmaet og faktura på leje af affugtere, hvilket taksator var bekendt med. Dertil kom vores krav på dækning af udgifter til strøm og egne arbejdstimer, som dog blev accepteret i umiddelbar forlængelse af afgørelsen.

Vi blev med den hurtige lukning af sagen frataget retten til at fremlægge de resterende fakturaer og dermed afskåret fra at bevise vores krav overfor Tryg.

Da Tryg således åbenbart alligevel ikke mente, at det var nødvendigt, at opgørelsen afventede, at vi skulle have ret til at kunne dokumentere vores krav over for selskabet ved fremsendelse af de resterende fakturaer, fremsendte vi med klagen af 12. februar 2025 derfor faktura af 4. februar 2025 for leje af affugtere og med rykker nr. 2 for at få svar på klagen fremsendte vi fakturaerne af 31. marts 2025 og 2. april 2025 fra kloakfirmaet.

Tryg imødekom efter modtagelsen af klagen delvist fakturaen på leje af affugtere ved at udbetale et skønsmæssigt fastsat beløb på 10.000 kr., jf. telefonsamtalen og mailen af 4. marts, mens fakturaerne fra kloakfirmaet ikke blev behandlet.

Erstatningsopgørelsens egnethed

Vi skal anmode Ankenævnet om at tage stilling til, hvorvidt Tryg har udarbejdet en erstatningsopgørelse, der er egnet som opgørelse og som dermed kan bruges af Tryg til at godtgøre, at vi har betalt en urimelig høj pris for det udførte arbejde.

Taksator har ikke haft alle fakturaer, da han udarbejdede erstatningsopgørelsen og har tilsyneladende fulgt en fremgangsmåde, hvorefter erstatningsopgørelsen er udarbejdet på baggrund af, hvilke ydelser/materialer som Trygs håndværkere har ment, indgik i arbejdet, jf. formuleringen 'Deres beskrivelse af arbejdet er følgende:'.

Efter vores opfattelse er det en noget anden fremgangsmåde end i sagen af 19. januar 2022 mod TJM Forsikring, hvor der om den fremsendte faktura står, at *'uden en nærmere specifikation af materialeomkostningerne, har selskabet ikke mulighed for at indhente oplysninger om, hvad arbejdet kunne være udført for, at [af] en af selskabets håndværkere.'* Senere i samme sag hedder det: *'Fremsende faktura for udbedring af skaden, hvor skadebeskrivelsen fremgår. Fakturaen skal være opdelt i udgifter til materialer og arbejds løn'.*

Vi har umiddelbart svært ved at forstå, hvordan vi kan have bevist andet end den udførte VVS-opgave og dennes pris, da det er den eneste faktura, vi har modtaget på dette tidspunkt, og som taksator har haft til brug for sin opgørelse.

Vi kan med et overslag fra kloakfirmaet ikke have fremsendt en komplet udspecificering af det udførte arbejde, endsize bevist et pengekrav, herunder størrelsen af kravet, som kan være enten højere eller lavere sat end den endelige faktura.

Ikke desto mindre bliver det med opgørelsen konstateret, at vi har betalt urimelige priser for det udførte arbejde set i lyset af de i øvrigt meget lave priser, som Trygs håndværkere kan løse opgaverne til.

Da Tryg af ukendte årsager ikke har villet afvente fremsendelse af flere fakturaer, har Tryg bedt sine håndværkere om at fastsætte, hvilke ydelser/materialer som vi har modtaget.

Denne fastsættelse af de kloakrelaterede ydelser og materialer bliver mangelfuld derved, at den enten ikke afspejler de ydelser/materialer, der faktisk blev udført/brugt af vores kloakfirma eller afspejler ydelser/materialer, der ikke blev udført/brugt af vores kloakfirma.

Dette kan eksemplificeres ved, at der i Trygs opgørelse ikke er taget højde for, at det var nødvendigt at anvende en grab af hensyn til forhavens indretning, eller at der skal betales et lovpligtigt miljøtillæg, ligesom den rummer opgaven 'retablering af belægning', uagtet at ydelsen ikke var specificeret, og der slet ikke var blevet tilbudt en pris af kloakfirmaet på dette tidspunkt.

Ift. opgaven 'opgravning af jord for at tilgå skadet rør' er det ikke afspejlet, om dette skete manuelt eller krævede en gravemaskine. Vi kan oplyse, at sidstnævnte var tilfældet, da man skulle ca. 2 meter ned, da huset netop har kælder. Vi antager, at det vil afspejle sig i prisen på opgaven. Mængden af jord er heller ikke anført, hvilket også påvirker prisen.

Endvidere er der i Trygs opgørelse en post benævnt 'udlægning af køreplader', hvilket heller ikke var relevant, da skaden var helt inde ved huset og ikke ude ved fortovet eller i carporten. De plader, der skulle bruges, var til hullet, der var gravet inde ved huset.

Opgørelsen er bærende for forsikringsudbetalingen og som sådan har den en afgørende betydning for sagens udfald.

Vi skal derfor anmode Ankenævnet om at tage stilling til, om denne handle måde fra taksatoren skal have konsekvenser for afgørelsen og i bekræftende fald hvilke.

Kvalitetsafdelingen skriver: *'Det er på baggrund af disse begrænsninger, at vi har forelagt den foretagne udbedring for vores samarbejdspartnere for henholdsvis VVS-installationer og gravearbejde [vores understregning], og det er disse firmaers beregninger af omkostninger, der ligger til grund for vores beregning af erstatningen over forsikringen'.*

Vi skal hertil kort bemærke, at taksatorens afgørelse siger noget andet, og selv hvis det antages, at formuleringen i taksators afgørelse er uheldig, ændrer det ikke ved, at Tryg ikke var i besiddelse af alle fakturaer på dette tidspunkt men kun et overslag for så vidt angår gravearbejdet og dermed ikke kunne foreligge *'den foretagne udbedring for gravearbejde for sin samarbejdspartner for gravearbejde'*, da overslaget ikke er en faktura og i øvrigt ikke var komplet specificeret, hvilket tilmed anføres direkte i overslaget.

Det rejser spørgsmålet om, hvorvidt Tryg selv har fulgt forsikringsbetingelsernes punkt 6: *Dels kan erstatningen ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete. Dels kan erstatningen ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret til [Vores understregning] ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist'.*

Vi antager, at dette punkt gælder for begge parter i forsikringsaftalen.

Det må som minimum være en forudsætning, hvilket også tilkendes af TJM forsikring selv i sagen fra 2022, at Trygs håndværkere, for at kunne sætte en pris på reparation af bygningsdelen, herunder beregne arbejds løn, timeantal og materialer, skal vide, hvilke arbejdsopgaver, der konkret er udført på bygningsdelen/tingen, og hvilke materialer, der konkret er brugt i forbindelse med arbejdet udført af 'kundens firma'. Det fremgår alene af fakturaerne, og derfor burde Tryg have afventet de specificerede fakturaer, inden man opgjorde erstatningen, så grundlaget for at kunne vurdere, om der var betalt urimelige priser for reparationen, var til stede.

Bemærkninger i øvrigt til erstatningsopgørelsen

Bemærkningerne nedenfor afgives under forudsætning af, at Ankenævnet når frem til, at opgørelsen er helt – eller delvist egnet til sit formål fsva. VVS-delen – eller evt. vurderer, at fremgangsmåden ikke skal have konsekvenser for Tryg.

Vi skal på den baggrund anmode Ankenævnet om at vurdere, om Tryg har godtgjort, at vi, på det grundlag som Tryg har opstillet, har betalt en urimelig høj pris.

VVS-fakturaen

Der er i Trygs opgørelse alene anført et samlet beløb på 25.137,20 kr. inklusive moms, for arbejde i dagstid. Hertil lægger Tryg så et beløb, som betegnes som: '*vi er villige til at imødekomme en ekstra udgift.*' Det må være ca. 12.000 kr., og det er lidt under 50% af de 25.137,20 kr. Skaden kunne ifølge Tryg have været repareret til ca. 19.000 kr. ex moms.

Det er ikke muligt at identificere delbeløbene på den kalkulation, der er lavet af Trygs håndværkere/samarbejdspartnere, idet de ikke er anført for en eneste af opgaverne. Der er heller ikke anført det antal timer, som håndværkerne skulle bruge på opgaverne.

Der er heller ikke som i den omtalte kendelse af 3. april 2024, der har betydelige lighedspunkter med vores sag, hentet timepriser for aftenarbejde og andre vagtgebyrer fra Trygs håndværkere. Det er ellers det sammenligningsgrundlag, der anvendes i kendelsen, som baserer sig på en opgørelse, der ser ud til at følge almindelige opgørelsesprincipper.

Yderligere burde både beløbet (aftentakst) og det timeantal, der burde have været estimeret for hver enkelt opgave på opgørelsen, have været holdt op imod beløb og timeantal på fakturaen fra VVS-firmaet, for at dokumentere den såkaldte 'overfakturerings'/urimelige pris.

Det springer samtidigt i øjnene, at de timepriser, som Tryg ikke vil acceptere, er præcis de samme, som det indklagede selskab ikke ville acceptere i sagen ved Ankenævnet, jf. nedenstående tabel, som i øvrigt også illustrerer andre sammenfald i priserne.

	Ankenævnskendelse i sag nr. 100194 fra 2024	Egen faktura
Ydelse	Pris	Pris
Akut vagtudkald gebyr	3000	3000
Vagt VVS arbejdstid inkl. til- og frakørsel	1850	1850
Servicevogn pr. time	100	100
Åbning af grossist udenfor normal arbejdstid	1600	1600

Om den pris, klageren i sag nr. 100194 har betalt, udtaler Ankenævnet:

Ankenævnet for Forsikring

27.

103921

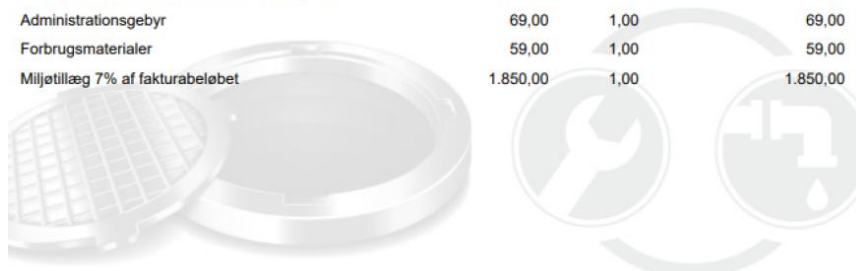
'Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har dokumenteret sit krav ved fremlæggelse af faktura af 21/7 2022, og at det ikke heroverfor findes godtgjort, at klageren har betalt en urimelig høj pris, henset til skadens omfang og tidspunktet for skadesudbedringen.'

Ankenævnet har således i denne sag allerede forholdt sig til bl.a. timepriser, der er identiske med timepriserne fra nærværende sag, som Tryg kalder *'en udgift af denne størrelse'*, som vi skulle *'have overvejet det rimelige i at påtage os'*.

Det er vores opfattelse, at vi tilsvarende har dokumenteret vores krav ved fremlæggelse af en faktura, og at Tryg ikke ved sin opgørelse har godtgjort, at vi har betalt en urimelig høj pris henset til skadens omfang og tidspunktet for skadesudbedringen. Med anvendelse af dagstakster, som angiveligt også er lavere, end dem en privatkunde skal betale i dagtiden hos det samme firma, vil Tryg altid nå frem, at der er overfaktureret for arbejde udført uden for arbejdstid.

Timepriserne i vores sag fremgår i øvrigt af nedenstående faktura:

Varebeskrivelse	Stykpris	Antal	Beløb
Akut vagtudkaldgebyr	3.000,00	1,00	3.000,00
Vagt VVS Arbejdstid inkl. til- og frakørsel	1.850,00	10,00	18.500,00
Servicevogn pr. time	100,00	10,00	1.000,00
54-61MM BANDAGEMUFFE, FS10	2.231,00	1,00	2.231,00
Åbning af Grossist udenfor normal åbningstid	1.600,00	1,00	1.600,00
Administrationsgebyr	69,00	1,00	69,00
Forbrugsmaterialer	59,00	1,00	59,00
Miljøtillæg 7% af fakturabeløbet	1.850,00	1,00	1.850,00



Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 28.309,00	Subtotal:	28.309,00
	25,00% Moms:	7.077,25
	Total DKK:	35.386,25

Timepriserne fra Ankenævns sagen fremgår af nedenstående tabel:

Ankenævnet for Forsikring

28.

103921

Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
Arbejdstid inkl. til- og frakørsel: før kl 20 af 3 mænd	12	TIMER	1.250,00	15.000,00
Arbejdstid inkl. til- og frakørsel efter kl 20 af 3 mænd	24	TIMER	1.850,00	44.400,00
Akut vagtuddkald gebyr	2	STK.	3.000,00	6.000,00
Servicevogn	1	STK.	100,00	100,00
Miljøtilæg - affaldsgebyr	1	STK.	4.256,00	4.256,00
35X1.1/4" TURBO INOX OVERG.MF.	1	STK	843,00	843,00
35MM TURBO INOX BØJN. 90G. MN.	3	STK	564,00	1.692,00
HANDSKE NITRIL CHEMICAL STR 14	1	PAR	28,50	28,50
32-35MM M8/10-1/2" RØRB. FRS	3	STK	79,50	238,50

Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
3/4"X10 MM RØDG. HANEFORL.KROM	2	STK	122,00	244,00
35MM TURBO-INOX RØR 6M	6	MTR	714,00	4.284,00
1.1/4"X1" NIPPELMUFFE ATSI 316	1	STK	391,00	391,00
Opsugning af vand slamsuger	1	STK.	8.450,00	8.450,00
Åbring af Grossist udenfor normal åbringstid	1	STK.	1.600,00	1.600,00

(Maksimalt beløb: 0,00 - Normalt beløb: 87.527,00)	Subtotal :	87.527,00
	25,00% moms :	21.881,75
	Total DKK :	109.408,75

Overslaget på gravearbejdet

Allerede den 8. januar, 10 dage efter skadens indtræden, blev vi af Tryg bedt om at indhente et overslag fra kloakfirmaet på, hvad gravearbejdet m.v. ville koste. Vi skal præcisere, at vi forstår et overslag som et foreløbigt skøn over ydelser og priser. Det er da også tydeligt, at kloakfirmaet i overslaget selv tager forbehold for, at det netop er et overslag.

Vi blev som nævnt afskåret fra at fremlægge vores krav i form af alle relevante fakturaer under sagens behandling. De to fakturaer, som vi siden modtog, og som vi fik forhandlet ned, blev modtaget af Tryg den 6. april, men er ikke behandlet.

Vi skal dog under forudsætning af, at Ankenævnet mener, at opgørelsen måtte være egnet som opgørelse, påpege, at den sætter de arbejdsopgaver, som Trygs håndværkere mener, er udført hos os, over for dagsprisen på tilsvarende arbejdsopgaver udført af Trygs håndværkere og udelader vagtgebyrer m.v. At tale om urimelige priser med det afsæt savner mening.

Særligt om lejen for affugterne

Vi skal anmode Ankenævnet om i sin vurdering af sagens aspekter, herunder omstændighederne omkring erstatningsopgørelsen, at inddrage forløbet vedr. håndtering af affugterproblematikken og rimeligheden af erstatningen på kr. 10.000.

At der var behov for affugtere, blev anerkendt af taksatoren med den begrundelse, at vi kunne have ringet til Tryg Alarm for at få affugtere stillet op. Taksator oplyste telefonisk den 21. januar, at affugtere på dagsbasis kostede 1100 kr. pr. stk. i leje hos [VVS-firmaet], så de skulle ikke med i opgørelsen. Det er ikke den pris, som fremgår af firmaets hjemmeside. Vi er ikke oplyst om, hvorfra Taksator har den påståede pris.

Vi foreslog Tryg i klage af 12. februar, at prisen for lejen baseres på den faktura, vi modtog den 4. februar 2025, og som taksator havde afskåret os fra at fremlægge, og ikke taksatorens egne intuitive fornemmelser af firmaets priser.

Ankenævnet for Forsikring

29.

103921

I forhold til fakturaen for leje af de fire affugtere lyder den på 30.211 kr., inklusive moms. Vi havde ingen erfaring med prisen for leje af affugtere, men Tryg oplyser at være bekendt med firmaets forretningsmodel, som øjensynligt udnytter, at kunden står i en akutsituation, og vi kan tilføje, at Danmarks største forsikringselskab ikke hjælper kunderne. Det var muligvis blevet billigere, hvis Tryg havde instrueret personalet i af egen drift at tilbyde affugtere fra Tryg, når der ringes om en vandskade i en kælder i flere rum.

Da hverken eksperterne i Tryg Alarm eller personalet i almindelig kontortid var klædt på til/ønskede at løfte denne opgave, og da Taksator afviste at ville dække lejen for affugterne, fordi affugterne var for dyre, betalte vi den pågældende faktura.

Vi skal til denne fremgangsmåde bemærke følgende:

Tryg har erkendt, at der var behov for affugtning, og at vi har en forsikring, der dækker.

Det er derfor efter vores opfattelse en åbenbar urimelig håndtering af taksator at udelade lejen fra opgørelsen med en henvisning til, at vi skulle have haft kendskab til Trygs aftaleforhold og ringet (for 3. gang) til Tryg Alarm.

Det er ligeledes åbenbart urimeligt, at vi skal bære risikoen for Tryg Alarms undladelser.

Det er endvidere åbenbart urimeligt, at vi skal gøre opmærksom på, at Tryg skal have dokumentationen på plads for at kunne vurdere, om der er tale om overpriser.

Vi har selv undersøgt prisniveauet fra flere udvalgte firmaer. Det er priser, som private skal betale. Priserne pr. dag ex. moms fremgår af nedenstående tabel:

Udlejer af affugter ()	Pris pr. dag ex. moms
	450
Loxam	455
Silvan	349,95
Skadeservice.nu	210
XL-byg	414
Bauhaus	372
Gennemsnit	375

Prisen pr. dag er i gennemsnit 375 kr. ex. moms.

Der er dermed en forskel på 75 kr. pr. dag ex. moms baseret på en gennemsnitsberegning. Endvidere ligger et par andre firmaer, Loxam og XL-Byg, på et lignende prisniveau som [VVS-firmaet].

Vi anmodede i klagen af 12. februar Tryg om at revurdere beslutningen om at holde affugterne ude af sagen.

Overtaksatoren erkendte telefonisk, at affugterne ikke indgik i opgørelsen, hvilket er dokumenteret skriftligt i mail af 4. marts, og på et skønsmæssigt fastsat grundlag har vi derfor modtaget et kontantbeløb på 10.000 kr.

I afgørelsen af 15. april hedder det sig nu, at:

'I denne erstatning er iberegnet et kontantbeløb til leje af affugtere, ligesom der er iberegnet rimelig og nødvendig strøm til affugtning.

Baggrunden for, at dette er beregnet som kontantbeløb er, at det efter det foreliggende ikke er dokumenteret [vores understregning], at der var behov for det antal affugtere, som jeres håndværker opstillede, også henset til kælderens opbygning med betongulv.

At beløbet for leje af affugtere er beregnet efterfølgende som et kontantbeløb skyldes alene, at vi blandt meget andet den 12. februar klagede over, at taksatoren havde frataget os forsikringsdækningen på leje af affugtere ud fra en forestilling om, at de var (for) dyre. Det er til gengæld korrekt, at der ikke var problemer med at få udgifterne til strøm til affugterne dækket. Det drejede sig dog også kun om et kontantbeløb på få hundrede kroner.

Vi har desuden ikke på noget tidspunkt fået muligheden for af Tryg 'efter det foreliggende at dokumentere', hvorvidt der var behov for fire affugtere, og hvad der menes med tilføjelsen om betongulv, ved vi ikke. Kælderens opbygning eller gulvet, som i øvrigt er belagt med klinker, har ikke på noget tidspunkt været genstand for en drøftelse.

Tryg kunne desuden have grebet muligheden for selv at tilbyde det korrekte antal affugtere de tre gange (28, 29. og 30. december), hvor vi var i kontakt med selskabet.

Det er i øvrigt vores påstand, at disse fire affugtere har medvirket til at begrænse skadens omfang indvendigt og sparet Tryg for et skønsmæssigt beløb til senere udbedring af evt. skader.

Efter at selskabet selv har fulgt en fremgangsmåde, hvor taksator på et ufyldestgørende og udokumenteret grundlag har frataget os forsikringsdækningen af udgifter til leje af affugtere, fremsætter Kvalitetsafdelingen nu yderligere en indvending vedr. antallet af affugtere, og det endda uden at have givet os muligheden for at dokumentere, hvor mange affugtere der var nødvendige.

Sammenfattende er hverken Trygs håndtering af affugter-problematikken eller erstatningen på kr. 10.000 tilfredsstillende.

Kendelsen fra 2019 nr. 93727 vedlagt af taksator

Vi skal her kort adressere vedlæggelsen af kendelsen fra 2019 nr. 93727, som taksator den 24. januar fremsendte sammen med afgørelsen. Taksator skriver: *'I øvrigt vil jeg henlede jeres opmærksomhed på tidligere ankenævnskendelse, som omhandler en lignende situation. Her gav Ankenævnet os medhold i at forsikringen kun dækker rimelige udgifter'.*

Det interessante er her, at TJM (Tryg) også bragte 2019-kendelsen op i sagen 97028 fra 19. januar 2022 mod TJM, hvor klageren fik medhold. Det fremgår af sagsfremstillingen i sagen fra 2022: *'Det er herefter selskabets opfattelse, at vi med den nu tilbudte erstatning har opfyldt de forpligtigelser, og at det forhold, at regningen er meget stor, er et forhold mellem klagers håndværker og klageren. I den forbindelse henvises til nævnets kendelse nr. 93727, der ligeledes vedrørte selskabets forpligtigelser, når en regning er væsentlig større end forventet. Her fandt nævnet, at regning over det af selskabet tilbudte var et forhold mellem håndværkeren og klager.'*

Vi bemærker kort, at TJM's argumentation ikke blev fulgt af Ankenævnet i sagen fra 2022. Alligevel forsøger Tryg sig med noget tilsvarende over for os i 2025 angiveligt med den hensigt at påvirke os til ikke at klage.

4. De retlige rammer

Den praktiske skønsmargin til at foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet i en akut skadesituation

Vi skal anmode Ankenævnet om ved den retlige stillingtagen at inddrage de to tidligere omtalte kendelser af 19. januar 2022 og af 3. april 2024.

I kendelsen af 3. april 2024 blev klageren mødt af argumenter lig nogle af dem, der er kommet fra Tryg. Faktum i sagen har da også mange lighedspunkter med denne sag, og det har formodningen for sig, at det er det samme VVS-firma, der er benyttet. Der er dog også den forskel, at i sagen fra 2024 kontakter klageren ikke selskabets Vagt men rekvirerer selv håndværkere på en lørdag.

Det lægges endvidere til grund, at det er [VVS-firmaet], der er benyttet i sagen fra 2022, idet firmaets navn kan ses et sted i kendelsen.

I kendelsen fra 2024 står der:

'Nævnet har lagt vægt på, at der var tale om en akut skadesituation, som krævede øjeblikkelig og hurtig udbedring, og at der derfor må tillægges klageren en vis, praktisk skønsmargin til at kunne foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet. Nævnet finder, at klagerens dispositioner i den givne situation ligger inden for denne margin. Det kan ikke føre til andet resultat, at klageren ikke var opmærksom på oplysningerne på selskabets hjemmeside om henvendelse til selskabet ved akut vandskade uden for åbningstiden.'

Vi stod tilsvarende i en akut skadesituation på en lørdag, hvor vandindstrømningen i kælderen blev stadigt kraftigere, selvom vi kontinuerligt havde brugt vandstøvsugere for at holde vandet nede. Vi kontaktede Tryg Alarm, blev misinformeret og fik ingen hjælp tilbudt.

I kendelsen tillægges klageren en vis praktisk skønsmargin til at kunne foretage selvstændige dispositioner omkring udbedringsarbejdet i en akut skadesituation, som kræver øjeblikkelig og hurtig udbedring. Det bebrejdes i sagen fra 2024 end ikke klageren, at vedkommende har handlet på egen hånd uden at kontakte Alarmservicen.

Den samme skønsmargin opstillede Ankenævnet allerede i sagen fra 19. januar 2022, nr. 97028, mod TJM Forsikring. En sag, der også har visse lighedspunkter med nærværende sag, og hvor Ankenævnets præmisser vedr. skønsmarginen i det store hele er de samme, som gentages i sagen fra 2024.

Vi skal gøre gældende, at vores dispositioner i den akutte situation om at tilkalde hjælp fra håndværkere ligger inden for denne praktiske skønsmargin. Vi var i den samme situation som beboerne i kendelsen fra 2024. Der var en lækage på et rør, som VVS-firmaet, efter at have lukket for stophanen, rådede til blev repareret. Lækagen blev søndag morgen sporet tæt ved husets fundament. Vi var uden vand fra hannerne i huset og stod med en våd og fugtig kælder og ydermere - med en høj grad af sandsynlighed - uden udsigt til at få udbedret/repareret skaden, få stillet affugtere op og få normal vandforsyning før tidligst og i bedste fald lige efter nytårsdagene, hvis vi ikke selv handlede.

Det forløb, der har været efterfølgende i forhold til Tryg, og de udsagn, der er kommet derfra bl.a. om, at man som forsikret må lide afsavn, bekræfter kun, at vores bekymringer var berettigede.

Det er yderligere vores synspunkt, at det er misinformationen, den manglende hjælp og den manglende beslutningskompetence fra Tryg Alarm i skadesituation, der betyder, at vi selv må foretage de nødvendige skøn og træffe beslutningerne.

Alle beslutninger overlades til os, hvis vi hurtigt skal have stoppet vandet og udbedret skaden, herunder have stillet affugtere op for at undgå skimmel, og hvis vi skal afværge at undvære vand i en længere periode pga. jule- og nytårsperioden.

Heroverfor står Tryg, der efter at den første sagsbehandler blev taget af sagen – en sagsbehandler, der indledningsvist bragte os i den tro, at Tryg ville betale skaden – bebrejder os stort set alt omkring skadeshåndteringen.

Man kunne formode, at Tryg ville håndtere vores sag på linje med det, der er fastlagt af Ankenævnet i flere kendelser. Der er dog ingenlunde tilfældet – vi stilles betydeligt ringere ud fra en ri-

gid fortolkning og anvendelse af forsikringsbetingelserne, der udelader enhver hensyntagen til de konkrete omstændigheder i sagen, og som ydermere pålægger os at foretage handlinger i form af gentagne åbninger og lukninger af stophanen, der indebærer en risiko for at beskadige tredjemands ejendom med egen hæftelse for skader til følge.

Der er givet en konkret skønsmargin i de to kendelser fra henholdsvis 2022 og 2024 i disse særlige akutte skadestilfælde. Vores synspunkt er, at den kan Tryg ikke fjerne ved at pålægge os diverse krav, og derpå fradrage et større beløb i udbetalingen af forsikringsbeløbet på et mildest talt tvivlsomt opgørelsesgrundlag.

Vi skal yderligere gøre gældende, at den pågældende skønsmargin snarere kan antages at blive udvidet i en akutsituation med en lækage på en stikledning tæt ved husets fundament, hvor de konkrete omstændigheder er, at der ingen hjælp er fra Trygs vagt hverken ved første eller andet opkald, og det ydermere i en jule- og nytårsperiode, som vil udsætte en beslutning fra Tryg om evt. reparation på ubestemt tid. At skaden ikke ville blive repareret foreløbigt, synes også at blive lagt implicit til grund af Kvalitetsafdelingen i dennes afgørelse, der end ikke opererer med muligheden for, at der skulle være sket udbedring.

Det ville med en meget høj grad af sandsynlighed næppe have kunnet ladet sig gøre den 30. december at få besluttet, om skaden var dækket og få flere forskellige Tryg-håndværkere ud på under én dag, inden landet lukkede ned i to dage. Som følge af dette, var det uvist, hvornår den egentlige udbedring kunne ske, og skaden ville stå urepareret hen. Vi ville være uden adgang til vandforsyning og skulle ifølge Tryg have benyttet løsningen med at åbne og lukke for stophanen eller bruge naboens udendørs koldt vandshane, når vi havde behov for vand.

Den praktiske skønsmargin til at træffe selvstændige dispositioner vedr. udbedring i en akutsituation, når skaden indtræffer uden for selskabets åbningstid, kan næppe være mindre – ud fra en samlet vurdering af alle relevante omstændigheder – i vores akutte situation, end den der tillægges klagerne i kendelserne.

Skønsmarginen må alt andet lige være mindst den samme eller måske mere sandsynligt blive udvidet, når der ingen hjælp er at hente fra Tryg Alarm, der selv fortæller, at de intet mandat har, og det i en situation, hvor vi ikke har udsigt til at få repareret skaden foreløbigt og dermed udsigt til at undvære vand i hvert fald frem til 2. januar 2025 og formodentligt også senere.

Tryg oplyser på hjemmesiden om, at Trygs Alarmcentral besidder en særlig sagkundskab. Heraf må følge, at dette sted i kraft af sine medarbejderes overlegenhed i uddannelse, ekspertise og erfaring burde have kunnet bidrage til at forudse og håndtere situationen. Trygs Alarm kunne fx have forholdt sig til oplysningerne om den konkrete skade søndag den 29. december og med sin ekspertise have betrygget os i, at det uanset skadesstedets placering, kunne have ventet med en reparation, som det efterfølgende blev lagt til grund af Tryg.

Når Trygs Alarmcentral, der har sagkundskaben, overhovedet ikke vil forholde sig til skaden og bistå i en akut skadessituation ved en lækage på et rør tæt på husets fundament, og som oveni købet var opstået på et særdeles kritisk tidspunkt for os i forhold til en regulær udbedring inden for rimelig tid, bør der ske en fortolkning af situationen til vores fordel, når vi derfor tvinges til at skønne over, om skaden kræver øjeblikkelig og hurtig udbedring, og hvilke beslutninger, der derefter skal tages ud fra de oplysninger, som vi har om skaden. Det gælder også, selvom de skøn,

som vi foretog, kom til at betyde, at prisen for aften- og søndagsarbejde blev højere, og leje af af-fugtere måtte være dyrere.

Tryg fortolker og anvender forsikringsbetingelserne, der er ensidigt fastsat af Tryg, til mest mulig ugunst for os. Konsekvenserne af Trygs fortolkning og anvendelse af betingelserne er, at vi pålægges (1) at lade en skade, der har forårsaget vand i kælderen, stå urepareret hen, indtil Tryg måtte mene, at der skal træffes en beslutning om, hvorvidt skaden er dækket og skal repareres, ligesom vi (2) pålægges at skaffe os adgang til vandforsyning ved åbning og lukning af stophanen med de risici, som det er dokumenteret, at det indebærer, eller fra naboens koldt vandshane udendørs, hvis naboen ellers accepterede dette.

Kravet om åbning og lukning af stophanen kan Tryg kun fremsætte, fordi [forsyningsselskabet] tillader husejere ved en vandskade selv at lukke stophanen i modsætning til en række andre forsyningsselskaber, hvor dette ikke er tilladt, fordi risikoen for, at husejeren eller VVSinstallatøren beskadiger forsyningsselskabets stophane, anses som for høj. [Forsyningsselskabet] udtaler dog intet om, at det er tilladt at åbne og lukke stophanen gentagne gange for at få vand.

Det spørgsmål kan rejses, om Tryg, med afsæt i en afledt fortolkning af sine egne forsikringsbetingelser, kan påføre kunder i [forsyningsselskabets] område denne risiko for at forvolde skader på stophanen eller rørsystemet, som kunderne, hvis det går galt, vil blive holdt økonomisk ansvarlig for af forsyningsselskabet? En risiko, kunderne hos flere andre forsyningsselskaber, ikke kan påføres, skulle de komme i den samme situation. Og ydermere: er det sagligt, at kunder, underlagt de samme forsikringsbetingelser, forskelsbehandles i relation til de krav, der stilles, på baggrund af den geografiske placering af kundernes hus og forsyningsselskabstilknytning?

En saglig begrundelse for, at nogle kunder – for at få adgang til vand og for siden at kunne få betalt skaden af deres forsikring – forpligtes til gentagne gange at skulle foretage en risikobetonet handling på tredjemands ejendom med et muligt erstatningskrav til følge, fordi deres hus ligger i [forsyningsselskabets] område, er umiddelbar svær at få øje på.

Den af Tryg etablerede 'tålegrænse' for os, som ville have gjort vores dagligliv meget svært, sættes i øvrigt i relief af, at den danske regering anbefaler, at befolkningen har kildevand til et forbrug på op til tre dage, hvis forsyningen af vand svigter under helt ekstraordinære omstændigheder som fx en national krisesituation.

Denne tilgang, hvor man som forsikret hos Tryg ville være blevet holdt hen i det uvisse, ville nok i praksis, hvis den var blevet til virkelighed, have betydet, at vi selv havde måttet entrere med håndværkere om udbedring af skaden, når vi var nået hen til slutningen af uge 1, også set i lyset af, at der er en risiko for, at vandtilførslen lukkes helt af [forsyningsselskabet], hvis en skade ikke udbedres.

Opgørelsen

I forhold til opgørelsen danner den, sammenholdt med Trygs tolkning og anvendelse af forsikringsbetingelserne, grundlag for at fratage os en del af forsikringsudbetalingen.

Som det er fremgået, har Tryg afskåret os fra at fremlægge flere fakturaer og dermed sandsynliggøre rigtigheden, herunder af hvilke opgaver, der er udført, og af størrelsen af vores krav.

Vi skal gøre gældende, at man som forsikret har en ret til at dokumentere sit krav ved fremsendelse af fakturaer, selvom om forsikringsselskabet af ukendte årsager pludselig ikke vil afvente dette og ændrer retning under sagens behandling. Vi skal minde om, at vi af den første sagsbehandler også blev bedt om at fremsende vores fakturaer, efterhånden som de blev tilgængelige, hvilket også flugter med pligten for den forsikrede i forsikringsaftalelovens § 22, som vel først og fremmest skal ses som en beskyttelse af selskabet.

Vi skal yderligere gøre gældende, at et forsikringsselskab ikke kan basere store dele af sin opgørelse på, hvilke ydelser/materialer, som Trygs håndværkere mener skal indgå. På den baggrund har vi stillet spørgsmålstejn ved, om opgørelsen overhovedet er egnet til at fungere som opgørelse, og om den dermed kan bruges til at godtgøre, at vi har betalt en urimelig høj pris for de opgaver, der er udført, som det er afgjort af taksator og bekræftet af Kvalitetsafdelingen. Det er Tryg, der har bevisbyrden for, at vi har betalt en urimelig høj pris, og den påstand skal kunne dokumenteres.

Opgørelsen er bærende for forsikringsudbetalingen og som sådan skal de arbejdsopgaver, der rent faktisk er udført og de faktisk anvendte materialer være udspecificeret, og derefter kan Trygs håndværkeres prisfastsættelse af disse indgå som en del af opgørelsen.

Vi har ikke kunnet finde relevant ankenævnspraksis vedr. denne måde at udarbejde en opgørelse på. I de to kendelser, som vi har henvist til, ser opgørelserne ud til at følge almindelige opgørelsesprincipper.

Vi skal derfor anmode Ankenævnet om at tage stilling til, om denne handle måde fra Tryg skal have konsekvenser og i bekræftende fald hvilke.

Såfremt Ankenævnet måtte finde, at opgørelsen alligevel er helt eller delvist egnet (for VVSarbejdet) til at tjene som opgørelse, skal vi for VVS-arbejdet henvise til sagen fra 2024, hvor Ankenævnet har forholdt sig til timepriser for VVS-arbejde, der er identiske med timepriserne fra vores sag. Det lykkedes ikke selskabet i den sag at godtgøre, at disse priser var urimeligt høje henset til skadens omfang og tidspunktet for udbedringen, selvom selskabet i den sag havde udarbejdet en korrekt opgørelse. Vi skal gøre gældende, at Tryg heller ikke i vores tilfælde har løftet denne bevisbyrde.

Ift. kloakfirmaets gravearbejde er de to fakturaer, der grundigt beskriver det udførte arbejde, ikke behandlet.

Vi skal dog under forudsætning af, at Ankenævnet mener, at opgørelsen er egnet som opgørelse, påpege, at den sætter de arbejdsopgaver, som Trygs håndværkere mener, er udført hos os, over for dagsprisen på tilsvarende arbejdsopgaver udført af Trygs håndværkere og udelader vagtgebyrer m.v. At tale om urimelige priser med det afsæt savner mening.

I forhold til affugterne har Tryg på baggrund af klagen af 12. februar erkendt, at lejen for affugterne blev holdt ude af opgørelsen og har dækket beløbet delvist med 10.000 kr. Vi skal gøre gældende, at i lyset af, at Trygs taksator har villet fratage os forsikringsdækningen på et udokumenteret grundlag, kan Tryg ikke ved afslutning af klagesagens behandling komme med nye indvendinger om antallet af affugtere, og det endda uden at have givet os muligheden for at dokumentere, hvor mange affugtere der var nødvendige. Tryg havde desuden hele tre muligheder hhv. den 28.,

29. og 30. december for selv at tilbyde det korrekte antal affugtere. Sammenfattende er hverken Trygs håndtering af affugterproblematikken eller erstatningen på 10.000 kr., som er fastsat skønsmæssigt, tilfredsstillende.

Vi skal på baggrund af ovennævnte gennemgang anmode Ankenævnet om at pålægge Tryg at betale følgende beløb til os: Kr. 44.319,20."

Selskabet har den 29/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over at den erstatning, som selskabet har betalt i forbindelse med en stikledningsskade, ikke dækker samtlige omkostninger, som klageren har haft i forbindelse med udbedringen af skaden.

Sagen skal vurderes over klagerens bygningsforsikring, der er tegnet med betingelserne 1716. Betingelserne fremlægges som Bilag 1.

Sagsfremstilling

I relation til klagerens sagsfremstilling har selskabet følgende kommentarer:

Af de i selskabet foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klageren lørdag den 28. december 2024 elektronisk anmeldte skaden til selskabet. Af anmeldelsen fremgår blandt andet følgende:

'Opstigende af grund – eller kloakvand

Opstigning gennem kældergulv og indtrængning gennem Kældervægge.

Vand i kælder der er indtrængt siden kl. 5 i nat. Har forsøgt at begrænse skaden ved kontinuerlig vandopsugning med to vandstøvsugere. Tilkaldt VVS'er kl. 18.45 for at forebygge yderligere skade såfremt indtrængningen skyldes brud på vandledningen – Utryghed ved om fortsat og øget vand-indtrængning faktisk skyldes et vandrørsbrud og ikke opstigende grundvand som først antaget.'

Der er åledes ikke i anmeldelsen henvist til en eventuelt tidligere samtale med selskabets alarm, hvilket ville have været naturligt.

Det kan endvidere konstateres, at selskabets alarm anlagde sagen hos selskabet mandag den 30. december 2024.

Af denne døgnrapport fra selskabets alarm fremgår blandt andet følgende:

'CLI infor, at de talte med os i går Der er vand i kælderen, så de kontaktede VVS'er i går. VVS er kunne ikke stoppe lækagen, så her til morgen har der været en ude på adressen for at spore, hvor lækagen er. Nu er VVS'er på vej igen for at stoppe lækagen.

OC oplyser, at det er Tryg, der skal sige ok til dækning.'

Det kan heraf udledes, at klageren første gang kontaktede alarmen den 29. december, samt at klager i forbindelse med samtalen den 30. december 2024, var orienteret om, at det er selskabet, der skal foretage vurderingen af sagen. Døgnrapporten fremlægges som Bilag 2.

Idet det af alarmen fremgik, at klageren ville foretage udbedring om søndagen, hvilket også skete, valgte selskabet ikke at lave en hastersag til selskabets samarbejdende håndværkere, hvorfor skaden først blev besigtiget af en håndværkstaksator den 8. januar 2025. Taksatorens besigtigelsesrapport fremlægges som Bilag 3.

Taksatoren udarbejdede desuden en opgørelse over, hvad det ville have kostet at udbedre skaden indenfor normal arbejdstid og med håndværkeren som entreprenør. Opgørelsen fremlægges som Bilag 4.

I opgørelsen er arbejdet beskrevet på følgende måde:

'Udbedring af skade på stikledning - Tilkørsel til adresse - Trykprøve af installation som viser trykfald, skadested er begrænset, hvorfor gravearbejdet ville kunne igangsættes med det samme. - Udarbejdelse af rapport. - Udlægning af køreplader. - Fjerne flise belægning ca. 3 m² - Opgravning af jord for at tilgå skadet rør - Montering af bandagemuffe. - Visuel kontrol, installationen er tæt. - Dække hullet til igen. - Reetablering af belægning - Oprydning og rengøring efter eget arbejde. - Bortkørsel af overskydende jord.'

Udgiften til dette arbejde er opgjort til 14.007,50 kr. hvorfra selvriskoen på 2.419 kr. skal fradrages.

Idet klageren ikke var tilfreds med dette tilbud, blev der foretaget en ny beregning, hvori overtid og forskudt arbejdstid ligeledes blev indregnet. Denne beregning fremlægges som Bilag 5.

Det er dog fortsat selskabets opfattelse, at arbejdet kunne have afventet til sagen efter, og ikke behøvede at blive iværksat søndag eftermiddag og aften.

Herudover har selskabet ikke yderligere kommentar vedrørende selve sagsfremstillingen.

Betingelser

Af betingelsernes side 2 under pkt. 'Husk hvis der sker en skade' Fremgår blandt andet følgende:

- *Du skal straks forsøge at begrænse skadens omfang*
- *Du må ikke udbedre skaden 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. '

Erstatningsopgørelsen efter en dækningsberettigende skade er reguleret i betingelserne pkt. 6, hvoraf følgende blandt andet fremgår:

Den utætte stikledning er anerkendt som en dækningsberettigende skade, hvorfor spørgsmålet alene vedrører opgørelsen af selve skaden og dens omfang.

Opgørelse af en forsikringserstatning er reguleret i betingelsernes pkt. 6, hvoraf følgende blandt andet fremgår:

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

- *..'*

'Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at udbedre det beskadigede som nyt samme sted og på samme tid.'

Under pkt. 'Generelle erstatningsregler' Fremgår blandt andet følgende:

- *Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/ genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist*

- *Udbedre du selv skaden, betales materialeprisen (den pris, vi kan få materialerne til hos vores leverandører) samt en kontant godtgørelse for eget arbejde*
- *Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaden udbedres.'*

Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrde regler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget samt sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikrings selskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

Selskabets vurdering

Af de for selskabet foreliggende oplysninger fremgår det, at klager lørdag den 18. december kl. 19.03 elektronisk anmeldte, at der trængte vand ind i kælderen, samt at klageren havde tilkaldt en VVS'er for at undersøge om der var en utæthed på stikledningen.

Det fremgår ikke af anmeldelsen, at klageren forud for anmeldelsen skulle have været i kontakt med selskabet, men det fremgår af anlæggelsen fra selskabets alarm, at klageren var i kontakt med selskabets alarm søndag den 29. december 2024, hvor klageren oplyste, at VVS'er var på vej for at stoppe lækagen.

Klageren blev i den forbindelse oplyst om, at der var selskabet, der skulle tage stilling til sagen, men lod håndværkeren fortsætte arbejdet med udbedre skaden på stikledningen. Der er ikke, som anført af klager i henvendelsen til Nævnet tale om en midlertidig udbedring af lækagen; men om en reparation af samme.

I den forbindelse henledes Nævnets opmærksomhed på, at i henhold til betingelsernes side 2 må der ikke foretages udbedring af skaden, førend det er aftalt med selskabet, og en sådan aftale foreligger ikke i sagen.

Af klagerens indlæg til nævnet fremgår det, at de efter udbedringen blev foretaget om eftermiddagen, og at klageren var uden vand frem til søndag aften eller ca. et døgn. Det kan således konstateres, at arbejdet er udført på en søndag efter normal arbejdstid, hvilket naturligt vil medføre diverse tillæg.

Det er fortsat selskabets opfattelse, at en afværgelse af yderligere skader burde have bestået i, at der blev lukket for vandet, hvorefter udbedringen af rørskaden kunne være foretaget mandag den 30. december 2024.

Klageren anfører i sit indlæg til Nævnet, at det må kunne lægges til grund, at der ikke ville kunne foretages en udbedring inden nytår, hvilket klart bestrides af selskabet.

Selskabet har med sine samarbejdspartnere en aftale om, at der vil kunne foretages sådanne akutte udbedringer i normal arbejdstid men med meget kort varsel. Det er derfor selskabets opfattelse, at skaden ville have kunnet udbedres om mandagen den 30. december 2024. Klageren har ikke dokumenteret, at dette ikke ville have været muligt.

Dette ville have medført, at klageren maksimalt ville have været uden vand i maksimalt 2 døgn.

Herudover er det selskabets opfattelse, at klager kunne eller burde have kunnet sikre sig noget vandforsyning, inden der blev lukket for vandet, eventuelt ved at fylde spande, skåle, flasker eller lignende med vand.

Ved ikke at have gjort dette, samt ved at iværksætte reparationen en søndag efter middag med deraf følgende tillæg for overtidsarbejde på en helligdag, har klageren ikke iagttaget sin tabsbegrænsningspligt.

Idet det af anmeldelsen fra Alarmen fremgik, at udbedringen ville blive sat i gang om søndagen sendte selskabet ikke sagen ud til håndværkstaksator som en hastesag; og ejendommen blev derfor først besigtiget den 8. januar 2025.

Efter besigtigelsen udarbejdede håndværkeren et overslag over omkostninger ved udbedringen af selve røret, og for at imødekomme, at klageren grundet tidspunktet for skadens konstatering skal have en vis praktisk skønsmargin til at kunne foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet, beregnede selskabet erstatningen ud fra Bilag 5.

Selskabet har efterfølgende betalt yderligere 10.000 kr. til dækning af elforbruget.

Selskabet har således udbetalt 47.411,05 kr. til klageren, og har i den forbindelse taget højde for, at der var tale om en akut skadesituation.

Vedrørende affugtere finder selskabet det fortsat ikke dokumenteret, at der skulle have været behov for det antal affugtere.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at der ikke foreligger fugtmålinger eller lignende, samt at der ikke var tale om organiske materialer i kælderen.

Det er således selskabets opfattelse, at vi med den tilbudte og udbetalte erstatning har levet op til de retslige forpligtigelser, der er i sagen, ligesom selskabet har taget hensyn til princippet i kendelse 100194, hvor Nævnet tillægger forsikringstageren:

'en vis praktisk skønsmargin til at kunne foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet' når der er tale om akut skadesituation.

En forskel på 44.319,20 kr. eller næsten det dobbelte af hvad selskabet har betalt, ligger ikke inden for denne praktiske skønsmargin."

Klagerne har i brev af 17/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Del I: De to samtaler med Tryg Alarm

Samtale nr. 1 med Tryg Alarm den 28. december

Tryg bemærker:

'Det kan heraf udledes, at klageren første gang kontaktede alarmen den 29. december [...].'

Ankenævnet for Forsikring

40.

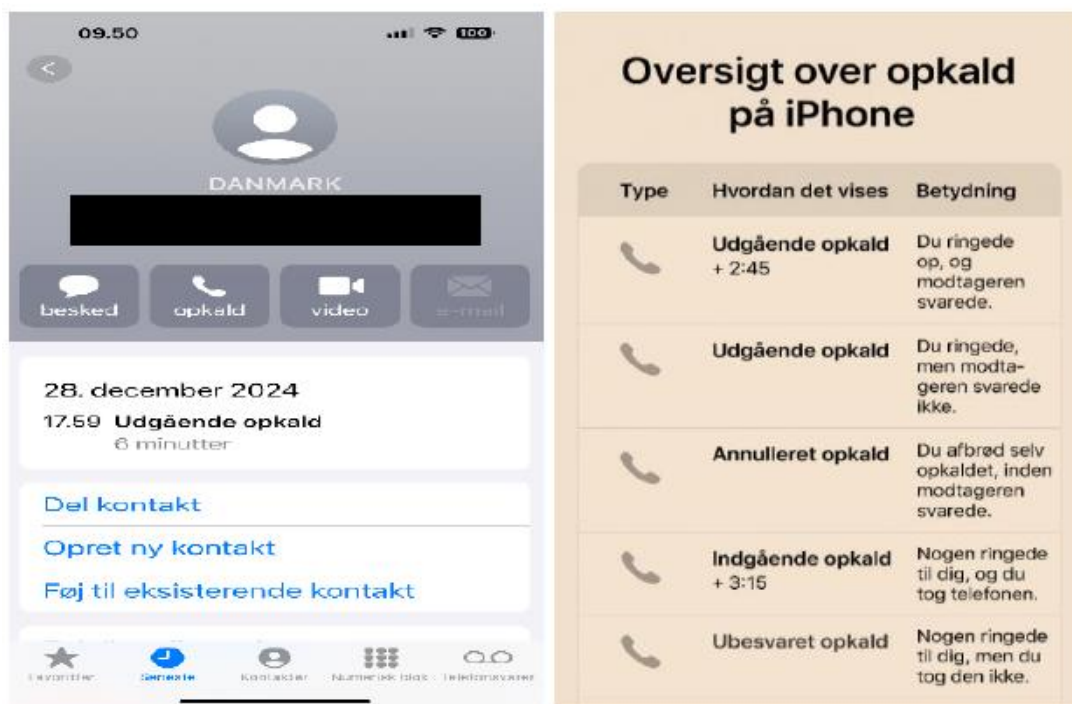
103921

Vores bemærkninger:

Det er naturligvis ikke korrekt og må anses som ren spekulation, fordi Tryg ikke er i stand til at efterkomme opfordringen til at fremlægge et referat af vores samtale med Tryg Alarm lørdag den 28. december, kl. 17.59.

Til støtte for sit synspunkt henviser Tryg til, at det havde 'været naturligt' at skrive i skadesanmeldelsen af 28. december, at vi forinden havde ringet til Tryg Alarm. Endvidere henvises der til referatet af samtale nr. 2 med Alarmen søndag den 29. december.

Tryg forbigår, at vi i klagen til Ankenævnet har vedlagt et screen dump af opkaldet til Tryg Alarm lørdag den 28. december. Det er for en ordens skyld også indsat nedenfor. Vi har endvidere indsat en oversigt til højre for screen dump'et, der viser, hvordan ind- og udgående opkald vil blive vist på en hvilken som helst iPhone. Et udgående opkald, hvor modtageren besvarer opkaldet, vises med en angivelse af samtalsens varighed. Besvarer modtageren ikke opkaldet, vises det som et udgående opkald uden tidsangivelse eller som et annulleret opkald. Kort sagt: Når screen dump'et viser varigheden af samtalen med Tryg Alarm, er det fordi opkaldet blev besvaret, og der fandt en samtale sted.



Ankenævnet anmodes derfor om at lægge til grund, at vi ringede til Tryg Alarm lørdag den 28. december kl. 17.59, og at samtalen varede 6 minutter.

Vi skal endvidere knytte følgende bemærkninger til Trygs 'dokumentation':

Skadesanmeldelsen:

Tryg anfører: *'Der er åledes ikke i anmeldelsen henvist til en eventuelt tidligere samtale med selskabets alarm, hvilket ville have været naturligt.'*

Tryg tager afsæt i, hvad Tryg synes ville have været naturligt og ikke i et krav til kunden. Vi finder modsat, at det havde været mere naturligt, at den professionelle part, Tryg Alarms ekspert, havde taget referat af samtalen. I en situation med vand i en stor del af kælderen, hvor kunden er presset, har Tryg Alarm-eksperten overhånden. Tryg Alarm har derfor pligten til at dokumentere samtalen og hvilken bistand, der måtte være ydet, eller som i vores tilfælde, dokumentere, at eksperthen overlod alle beslutninger til os, herunder at det var helt op til os selv, om vi ville kontakte en VVS'er.

En konsekvens af Trygs synspunkt er, at har kunden ikke henvist til samtalen med Tryg Alarm i skadesanmeldelsen, så har samtalen aldrig fundet sted, når Alarmen efter samtalen også forsommer at tage referat. Det er naturligvis en ganske urimelig konklusion, som umiddelbart må afvises.

Referatet af samtale nr. 2 med Tryg Alarm søndag den 29. december:

Tryg vedlægger i sit svar referatet af samtalen og konstaterer derefter:

'[...], at selskabets alarm anlagde sagen hos selskabet mandag den 30. december 2024.'

Og videre:

'Det kan heraf udledes, at klageren første gang kontaktede alarmen den 29. december, samt at klager i forbindelse med samtalen den 30. december 2024 [vores understregning], var orienteret om, at det er selskabet, der skal foretage vurderingen af sagen.'

Vores bemærkninger:

Tryg foretager her et greb, hvor hensigten er at skabe usikkerhed om datoerne for hændelsesforløbet. For at imødegå dette, har vi indsat de relevante datoer med rød skrift i kantede parenteser i Tryg Alarms referat af samtalen den 29. december:

Hvad er der sket? (skadens omfang): CLI infor [i vores opkald søndag den 29. december], at de talte med os i går [vores første opkald lørdag den 28. december]. Der er vand i kælderen, så de kontaktede VVS'er i går [lørdag den 28. december]. VVS'er kunne ikke stoppe lækagen, så her til morgen [søndag den 29. december] har der været en ude på adressen for at spore, hvor lækagen er. Nu er VVS'er på vej igen for at stoppe lækagen [søndag den 29. december]. OC infor [søndag den 29. december], at det er Tryg der skal sige OK til dækning.

Vi lægger til grund, at referatet er skrevet af Alarmen søndag den 29. december efter samtalen om formiddagen. Referatet henviser til to hændelser, der fandt sted dagen før, dvs. den 28. december, jf. brugen af ordet 'i går'.

Den første hændelse er, at vi talte med Alarmen ('de talte med os i går') og den anden er, at vi kontaktede VVS'er pga. vand i kælderen ('de kontaktede VVS'er i går').

Den næstsidste sætning om, at 'Nu er VVS'er på vej igen' henviser til det andet VVSbesøg den 29. december, som fandt sted efter samtalen med Alarmen den 29. december.

Det er hermed endnu en gang dokumenteret, at vi talte med Alarmen den 28. december. VVS-firmaets faktura, (Bilag 4) dokumenterer, at VVS-besøgene fandt sted den 28. og 29. december, jf. fakturaens venstre margin.

Når Tryg fremfører, at Alarmen først anlagde sagen den 30. december er det, fordi referatet af samtalen den 29. december først tilgik Tryg mandag den 30. december som en del af en døgnrapport for den 29. december.

Vi skal tillige bemærke, at vi ingen samtale havde med Vagten mandag den 30. december. Tryg gør selv flere steder i svarskriftet meget ud af, at udbedringen foregik søndag den 29. december. En samtale med Tryg Alarm den 30. december savner derfor mening.

At Tryg nu forsøger at lægge det over på os, at det havde været naturligt at henvise til samtalen i anmeldelsen af skaden og spekulerer i at få datoerne til at se ud som om, at vi lyver om opkaldet den 28. december, er groft. At vi faktisk har foretaget et opkald den 28. december er klart dokumenteret ovenfor, hvorfor yderligere diskussion om datoer er overflødig. At et stort forsikrings-selskab forsøger at beklukke modpartens troværdighed på denne måde er uklædeligt.

Vi har allerede i klagen konstateret, at der blev udvist forsømmelighed fra Vagtens side ved, at alle beslutninger blev overladt til os, og at vi ingen hjælp fik tilbudt. Nu kan vi yderligere notere, at der heller ikke blev taget referat af samtalen.

Vi skal på baggrund af ovennævnte gennemgang anmode Ankenævnet om at lægge til grund, at Tryg ikke er i stand til at fremlægge et referat af vores første samtale med Trygs Alarm den 28. december.

Vi fastholder vores synspunkter i klagen af 6. juli om Alarmens håndtering af opkaldet den 28. december dog med den tilføjelse, at Alarmen den 28. december også forsømte opgaven med at tage referat af samtalen. Det er som tidligere fremhævet i klagen ubetinget Trygs ansvar og risiko, hvordan Alarmen agerer. Det skal ikke komme os til skade, at personen også undlod at tage referat af samtalen.

Samtale nr. 2 med Tryg Alarm den 29. december og Trygs ukendte 'hasteberedskab'

Tryg anfører:

'Idet det af alarmen fremgik, at klageren ville foretage udbedring om søndagen, hvilket også skete, valgte selskabet ikke at lave en hastersag til selskabets samarbejdende håndværkere [...]'

Det hedder videre:

'Klageren anfører i sit indlæg til Nævnet, at det må kunne lægges til grund, at der ikke ville kunne foretages en udbedring inden nytår, hvilket klart bestrides af selskabet. Selskabet har med sine samarbejdspartnere en aftale om, at der vil kunne foretages sådanne akutte udbedringer i normal arbejdstid men med meget kort varsel. Det er derfor selskabets opfattelse, at skaden ville have kunnet udbedres om mandagen den 30. december 2024. Klageren har ikke dokumenteret, at dette ikke ville have været muligt. Dette ville have medført, at klageren maksimalt ville have været uden vand i maksimalt 2 døgn.'

Vores bemærkninger:

Tryg anfører, at der den 30. december kunne være oprettet en hastesag til selskabets håndværkere, der straks var rykket ud den 30. december, men at vi i stedet insisterede på at bruge egne håndværkere om søndagen.

Tryg hævder her at have aftaler med samarbejdspartnere, som kan foretage sådanne 'akutte udbedringer' i normal arbejdstid med meget kort varsel. Det er uklart, hvad der præcist skal forstås ved 'akutte udbedringer'.

Vi skal spørge, hvorfor Alarmen, når vi den 29. december igen beder om hjælp, ikke informerer om dette åbenbart eksisterende hasteberedskab? Vi har tidligere spurgt om dette i klagen til Tryg af 12. februar (Bilag 14, s. 8) uden at få svar på det i Trygs svar af 15. april, (Bilag 19). Spørgsmålet var netop foranlediget af taksatorens begrundelse om, at skaden kunne være udbedret mandag den 30. december, (Bilag 7).

Ankenævnet bedes lægge til grund, at vi ikke blev informeret om de såkaldte hasteaftaler den 29. december som dokumenteret ved Tryg Alarms referat, som ingenting siger om muligheden for udbedring, men blot: *'OC oplyser, at det er Tryg, der skal sige ok til dækning'*.

Det skal nu tilføjes, at når taksatoren i sin afgørelse af 22. januar og Kvalitetsafdelingen i ankesagen anvender dette argument om udbedring den 30. december som begrundelse for at begrænse forsikringsudbetalingen, påhviler det selskabet at bevise, at den påståede mulighed for hurtig udbedring faktisk forelå. Tryg har bevisbyrden for de forhold, som selskabet påberåber sig.

Det er Tryg, der skal dokumentere, at Trygs medarbejdere og håndværkere faktisk kunne og ville have udført arbejdet på én arbejdsdag den 30. december, når det bruges som argument for at begrænse forsikringsudbetalingen.

Tryg har blot henvist til en generel hasteaftale med nogle samarbejdspartnere, der kan foretage akutte udbedringer, hvilket ikke i sig selv beviser, at en hurtig udbedring med genopretning af vandforsyningen reelt var mulig og var blevet udført den 30. december.

Tryg skal kunne dokumentere, at det reelt var muligt inden for 7,5 time den 30. december at træffe afgørelse om dækning, foretage taksering, iværksætte og koordinere indsatsen mellem flere forskellige håndværkere, herunder bl.a. få udført gravearbejde, hvor der skal graves to meter ned til lækagen og få færdiggjort dette arbejde straks efter ved den VVS'er, der skal lukke lækagen og teste, at der er adgang til vandforsyning. Tryg skal også kunne dokumentere, at dette forløb ville have været realistisk og kunne gennemføres, selvom dagen faldt i en ferie- og helligdagsperiode, hvor bemanningen typisk er reduceret pga. ferieafvikling, og hvor der i forvejen kan have ophobet sig andre hasteopgaver fra de mange foregående fridage. Hertil kommer mandagens andre opgaver.

Vi mener ikke, at vi skal føre et bevis for, at Tryg ikke kunne tage stilling til dækning, taksering og få arbejdet udført på 7,5 time den 30. december.

Vi skal dog for det tilfælde, at Ankenævnet måtte mene noget andet, anføre, som også nævnt i klagen af 6. juli, at taksatoren allerede i telefonen den 21. januar erkendte, at dette ikke lod sig gøre qua sit udsagn om vand fra naboen. Han undlod at tage referat af samtalen som også nævnt i tidslinjen i klagen, hvilket dog ikke skal komme os til skade.

Vi skal endvidere henvise til den kendelse af 18. september 2019 i sag nr. 93727, som taksatoren i sin afgørelse af 24. januar vedlagde med den begrundelse, at den lignede vores sag, (bilag 10). Kendelsen, hvor Tryg Forsikring er indklaget, viser, at klageren var uden vandforsyning fra 23. de-

cember til 30. december 2018. Det er muligt, at akutberedskabet ikke fandtes dér, men hvis det gjorde, blev det ikke iværksat. Tværtimod havde det i sagen lange udsigter (ca. 14 dage), før en Tryg-håndværker kunne finde tid i kalenderen, og klageren entrerede derfor med en anden håndværker. Uden at gå i detaljer, var der ifølge sagsfremstillingen ikke nogen hos Tryg, der anså det som videre problematisk, at en familie skulle bo uden vand i en hel uge ind over jul og frem til nytår.

Forløbet for klageren i sagen fra 2019, som ikke ligefrem blev mødt af et stående akutudbedringsberedskab, minder om vores oplevelse seks år senere, idet det dog bemærkes, at Trygs vagt i den tidligere sag trods alt tilbød en vis praktisk hjælp.

Vi fastholder vores synspunkter, som de er udtrykt i klagen til Ankenævnet med den tilføjelse at det er Tryg, der skal bevise, at både den forsikringsfaglige del af arbejdet og den konkrete udbedring med genopretning af vandforsyningen kunne have fundet sted inden for 7,5 time den 30. december, når dette lægges til grund for at fratage os en del af forsikringsudbetalingen.

Del II: Trygs sagsbehandling af skaden

Som det er fremgået af klagen til Ankenævnet, er der i Trygs sagsbehandling af skaden begået en række fejl. Vi har i klagen og i dette svar på Trygs svar, valgt at fokusere på de alvorligste fejl. De 'mindre' fejl kan læses ud af tidslinjen i klagen s. 3 og frem.

Besigtigelsesrapporten

Tryg skriver:

'[...], hvorfor skaden først blev besigtiget af en håndværkstaksator den 8. januar 2025. Taksatorens besigtigelsesrapport fremlægges som Bilag 3.'

Vores bemærkninger:

Det er nyt for os, at der uden vores tilladelse har været en person på vores adresse den 6. januar [datoen på rapporten], og som ifølge rapporten har taget fotos inde på vores grund. Havde vi kendt til dette, havde vi naturligvis sat det ind over hændelser i sagen.

Vi blev informeret af skadebehandleren den 3. januar 2025 om, at håndværkstaksatoren forinden besigtigelsen ville ringe og lave en aftale, (bilag 5). Der blev dog aldrig ringet. Vi er derfor noget overraskede over nu at få oplyst, at en person udsendt af Tryg, uden en aftale med os, går ind på vores grund, og må man forstå, bl.a. flytter træpladerne for at observere, om der er fyldt jord i hullet. At Tryg heller ikke efterfølgende informerer om, at der har været en person 'på besøg' og heller ikke sender rapporten til os, giver igen indtryk af et selskab, hvor man forsømmer helt almindelige sagsbehandlingsskridt.

Uanset om man er repræsentant for Tryg, går man ikke ind på andres grund, uden først at have lavet en aftale. Havde vi været hjemme, kunne vi meget nemt have troet, at der luskede en person rundt uden noget ærinde. I den slags situationer vil man normalt kontakte politiet. Det kan Tryg vel trods alt ikke have en interesse i.

Lukningen og åbningen af hovedstopphanen og tabsbegrænsningspligten

Tryg skriver i sagen for Ankenævnet:

'Det er fortsat selskabets opfattelse, at en afværgelse af yderligere skader burde have bestået i, at der blev lukket for vandet, hvorefter udbedringen af rørskaden kunne være foretaget mandag den 30. december 2024 [vores understregning].'

Vores bemærkninger:

Vi skal minde om Trygs svar af 15. april, (Bilag 19) på vores klage til Tryg af 12. februar, (Bilag 14): *'Desuden er det fortsat vores opfattelse, at den endelige udbedring af rørskaden ikke kan betragtes som nødvendig for at undgå yderligere skader, idet der kunne være foretaget andre tiltag, herunder at stikledningen blev lukket ved hovedhanen, og derefter åbnet i de tilfælde, hvor vandforsyninger skulle genopfyldes eller lignende [vores understregning]. [...] Vi har forståelse for, at dette kunne være til ulejlighed, men dette medfører ikke, at det har været nødvendigt at udbedre røret inden vores godkendelse, for at undgå yderligere skader.'*

Vi kan konstatere, at kravet om, at vi skulle åbne og lukke for stophanen for at få adgang til vandforsyning, ikke længere fremgår i svaret af 29. september. Tilgangen er skiftet fra, at en udbedring med genopretning af vandforsyningen ikke skulle prioriteres, da man godt kunne klare sig med at åbne og lukke stophanen, til, at der kunne være sket en hasteudbedring den 30. december, og at det er vores skyld, at dette ikke skete.

Dette argument om en hasteudbedring er udokumenteret, og vi skal fortsat bede Ankenævnet om at forholde sig til Trygs eksplicitte krav om åbning og lukning af forsyningsselskabets stophane, der blev stillet både i taksatorens mail/afgørelse af 21. januar, (Bilag 7) og fastholdt i Kvalitetsafdelingens svar af 15. april, (Bilag 19). Kvalitetsafdelingen havde muligheden for at erkende, at dette krav var for indgribende, men valgte i stedet at fastholde det.

Som der er redegjort for i klagen til Ankenævnet (bl.a. s. 9-12), har kravet en række juridiske implikationer, idet bare én åbning og lukning af stophanen indebærer en risiko for at beskadige tredjemands ejendom med egen hæftelse for skader til følge. Gentagne åbninger og lukninger forøger selvsagt risikoen. Hertil kommer, at kravet ikke kan stilles i de områder, hvor forsyningsselskaberne ikke tillader, at kunden selv lukker stophanen. Det er vigtigt, at Ankenævnet foretager en prøvelse af, om Trygs krav i sig selv er lovligt, og såfremt Ankenævnet måtte nå frem til dette, om det vil være lovligt, at det kun stilles til de kunder, der bor i områder, hvor forsyningsselskabet tillader lukning af stophanen.

Tryg skriver nu i sagen ved Ankenævnet:

'Herudover er det selskabets opfattelse, at klager kunne eller burde have kunnet sikre sig noget vandforsyning, inden [vores understregning] der blev lukket for vandet, eventuelt [vores understregning] ved at fylde spande, skåle, flasker eller lignende med vand. Ved ikke at have gjort dette, samt ved at iværksætte reparationen en søndag efter middag med deraf følgende tillæg for overtidsarbejde på en helligdag, har klageren ikke iagttaget sin tabsbegrænsningspligt.'

Vores bemærkninger:

Vi skal kort minde om, at vi hele lørdagen brugte vandstøvsugere til at holde vandet nede, indtil vandindstrømningen blev så kraftig, at det ikke længere lod sig gøre. Vi mener, at vi dermed i høj grad iagttagt vores tabsbegrænsningspligt.

Nu hedder det sig, at vi kunne eller burde have sikret os vandforsyning eventuelt ved at fylde 'potter og pander' med vand, inden VVS'eren lørdag aften lukkede for hovedstopphanen.

Ankenævnet *for* Forsikring

46.

103921

Vi noterer:

- 1) at det ellers gennemgående krav om at sikre os vandforsyning ved åbning og lukning af stophanen, efter hovedstophanen ellers var blevet lukket for at forhindre vandindtrængning, heller ikke fremgår i denne del af svaret fra Tryg, og
- 2) at den nye ide om at fylde 'potter og pander' med vand, inden vandforsyningen blev lukket, havde været svært at gennemføre, medmindre vi ville forlænge VVS-mandens ophold hos os den 28. december. Kravet betyder, at vi skulle have bedt VVS'eren til en aftenpris med vagttillæg om at afvente, at vi fik fyldt vand op i mange spande og baljer m.v., inden han kunne lukke stophanen. Det virker uhensigtsmæssigt at håndtere sin tabsbegrænsningspligt på den måde.

Om Tryg har andre ideer til, hvordan vi, inden lukningen af hovedstophanen, kunne have sikret os vandforsyning, jf. ordet 'eventuelt', skal vi lade stå åbent.

Ift. argumentet om, at vi har tilsidesat tabsbegrænsningspligten ved at lade arbejdet udføre om søndagen, skal vi erindre om, at valget, vi stod over for den 29. december, var:

- 1) Enten at følge forsikringsbetingelserne som forlangt af Tryg Alarm den 29. december og Tryg, men ikke af Alarmen den 28. december, og vente på, at Tryg på et eller andet tidspunkt kunne tage en beslutning om dækning, taksering og udbedring,
- 2) eller også kunne vi bruge vores sunde fornuft, der tilsagde, at med de afvisninger vi fik fra Tryg Alarm både lørdag og søndag på et særdeles kritisk tidspunkt ift. udbedring, var vi nødt til - alle omstændigheder taget i betragtning - selv at skønne over, hvordan denne akutte situation skulle håndteres, hvis vi ikke skulle stå med en vandskade tæt på husets fundament og uden vand i dagevis.

Som vi bemærkede i klagen til Ankenævnet: *'Når Trygs Alarmcentral, der har sagkundskaben, overhovedet ikke vil forholde sig til skaden og bistå i en akut skadessituation ved en lækage på et rør tæt på husets fundament, og som oveni købet var opstået på et særdeles kritisk tidspunkt for os i forhold til en regulær udbedring inden for rimelig tid, bør der ske en fortolkning af situationen til vores fordel, når vi derfor tvinges til at skønne over, om skaden kræver øjeblikkelig og hurtig udbedring, og hvilke beslutninger, der derefter skal tages ud fra de oplysninger, som vi har om skaden. Det gælder også, selvom de skøn, som vi foretog, kom til at betyde, at prisen for aften- og søndagsarbejde blev højere, og leje af affugtere måtte være dyrere.'*

Den praktiske skønsmargin og de udeladte fakturaer

Tryg skriver i svaret i Ankenævnsagen:

'I den forbindelse henledes Nævnets opmærksomhed på, at i henhold til betingelsernes side 2 må der ikke foretages udbedring af skaden, førend det er aftalt med selskabet, og en sådan aftale foreligger ikke i sagen.'

...

'Efter besigtigelsen udarbejdede håndværkeren et overslag over omkostninger ved udbedringen af selve røret, og for at imødekomme, at klageren grundet tidspunktet for skadens konstatering skal have en vis praktisk skønsmargin til at kunne foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet, beregnede selskabet erstatningen ud fra Bilag 5'

...

'Det er således selskabets opfattelse, at vi med den tilbudte og udbetalte erstatning har levet op til de retslige forpligtigelser, der er i sagen, ligesom selskabet har taget hensyn til princippet i kendel-

se 100194, hvor Nævnet tillægger forsikringstageren: 'en vis praktisk skønsmargin til at kunne foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet' når der er tale om akut skadesituation. En forskel på 44.319,20 kr. eller næsten det dobbelte af hvad selskabet har betalt, ligger ikke inden for denne praktiske skønsmargin.'

Vores bemærkninger:

Tryg hævder nu, at taksatoren tog hensyn til princippet om en vis praktisk skønsmargin, som det er udtrykt i kendelsen 100194 fra 2024. En kendelse, som vi har bragt op, både i klagen til Tryg af 12. februar, (Bilag 14) og igen i klagen til Ankenævnet, uden dog at Tryg tidligere har villet beskæftige sig med den i sit svar på vores klage, (Bilag 19). At Tryg ikke har taget hensyn til denne kendelse i sagsforløbet, er åbenbart.

Kendelsen viser, hvordan denne sagstype håndteres både i forhold til den praktiske skønsmargin og opgørelsesprincipperne og ligger i forlængelse af kendelse fra 19. januar 2022 i sag 97028 mod TJM Forsikring.

At vi stod i en akut situation, ligesom klageren i kendelsen, går vi ud fra, at Tryg nu er enig i, jf. Trygs tekst ovenfor.

Det var derfor efter vores opfattelse påkrævet at handle hurtigt, da vi stod med vand i tre rum i kælderen, da vi stod med en lækage tæt ved husets fundament og var uden vandforsyning, og da der kun var én arbejdsdag på 7,5 time den 30. december for Tryg til at forholde sig til dækning, taksering og få igangsat, koordineret og afsluttet flere forskellige håndværkeres arbejde.

Tryg Alarm lod os ved første opkald 28. december i stikken, og ved andet opkald den 29. december bestod 'hjælpen' i, at vi i denne nødsituation skulle afvente Trygs samtykke til dækning, som tidligst kunne foreligge mandag den 30. december. De oplevelser, som vi havde med Trygs Alarm, ligger milevidt fra hjemmesidens tekst om øjeblikkelig hjælp fra specialuddannede eksperter døgnet rundt, jf. klagen s. 5.

Efter vores opfattelse indebærer princippet om en vis praktisk skønsmargin, at der kan gøres undtagelse fra samtykke fra selskabet i sådanne situationer, der kræver akut handling, hvilket må gælde så meget desto mere, når Alarmen to gange over to dage afviser vores henvendelser. Det udtales i kendelsen:

'Nævnet har lagt vægt på, at der var tale om en akut skadesituation, som krævede øjeblikkelig og hurtig udbedring, og at der derfor må tillægges klageren en vis, praktisk skønsmargin til at kunne foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet. Nævnet finder, at klagerens dispositioner i den givne situation ligger inden for denne margin. Det kan ikke føre til andet resultat, at klageren ikke var opmærksom på oplysningerne på selskabets hjemmeside om henvendelse til selskabet ved akut vandskade uden for åbningstiden.'

Vi har i klagen redegjort for vores forståelse af skønsmarginen, og hvorfor vi mener, at princippet må finde anvendelse i denne sag, hvilket vi fastholder.

Tryg har senest i svaret af 29. september holdt fast i, at forsikringsbetingelserne var overtrådt, fordi vi ikke afventede samtykke fra Tryg, og vi er blevet bebrejdet vores dispositioner i den akutte skadesituation. Der er endvidere blevet stillet en række krav, som vi skulle have haft viden om og efterlevet. Det er afdækket i klagen med fornøden dokumentation.

Det udtales videre i kendelsen:

'Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har dokumenteret sit krav ved fremlæggelse af faktura af 21/7 2022, og at det ikke heroverfor findes godtgjort, at klageren har betalt en urimelig høj pris, henset til skadens omfang og tidspunktet for skadesudbedringen.'

Som det fremgår, har klageren under skadens behandling fået mulighed for af sit forsikringselskab at fremlægge dokumentation i form af en faktura. Selskabet kunne med sin opgørelse ikke godtgøre, at det pågældende VVS-firmas priser var urimelige i lyset af skadens omfang og tidspunktet for udbedringen, som var lørdag aften.

De udeladte fakturaer

I forhold til vores fakturaer for gravearbejdet og fakturaen for leje af affugtere skal vi endnu en gang gøre gældende, at et forsikringselskab ikke kan afskære en kunde fra at fremlægge fakturaer. Vi skal også her fastholde vores synspunkter i klagen, som dog er udbygget nedenfor med, hvilke konsekvenser handlemåden bør have.

Efter forsikringsaftalelovens § 22 har forsikringskunden pligt til, når denne rejser et krav mod selskabet, at give selskabet alle tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden og for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde. Bestemmelsen sikrer, at kunden dokumenterer sit krav og giver selskabet et retvisende billede af grundlaget for erstatningskravet og hændelsesforløbet. Vi bemærker, at Tryg selv henviser til bestemmelsen i sit svar af 29. september, hvilket kan undre, da man jo netop afskar os fra at fremlægge tre ud af fire fakturaer.

Når Tryg i vores sag, tre uger efter skadens indtræden, ikke ville afvente de tre udestående fakturaer og lukkede sagen, strider denne handlemåde med formålet med FAL § 22, idet selskabet forhindrede os i at løfte pligten til at bevise vores krav og tillige fravalgte at indhente et fuldt oplyst grundlag i sagen.

Vi vurderer, at vi må have en af FAL § 22 afledt ret til at fremlægge fakturaer som led i, at sagen skal oplyses, og en ret til at få dem vurderet. Den ret kunne vi ikke udøve under sagens behandling, da sagen blev lukket længe før, at vi fik fakturaerne fra håndværkerne. Vi fremsendte derfor løbende fakturaer i forbindelse med, at vi afventede klagesagens behandling hos Tryg, hvor vi i klagen havde gjort Tryg opmærksom på, at vi forventede, at vi ville få mulighed for at fremføre vores krav, (Bilag 14, s. 2, 16, og 21). Disse fakturaer blev ignoreret i Trygs svar på klagen (Bilag 19), idet dog fakturaen for leje af affugterne blev håndteret telefonisk af overtaksatoren som følge af klagen, (Bilag 15).

Fakturaerne for gravearbejdet

Den første sagsbehandler på vores sag, som blev udskiftet undervejs, anmodede om, at vi løbende fremsendte dokumentation til brug for sagens behandling, (Bilag 3 og 5). Denne fremgangsmåde flugter med FAL § 22.

Taksatoren valgte ift. gravearbejdet en anden fremgangsmåde, der bestod i, at selskabets håndværkere selv definerede skadens omfang og de opgaver, der havde indgået i udbedringsarbejdet. Trygs håndværkeres dagspris for disse opgaver blev derefter lagt til grund i erstatningsopgørelsen med et tillæg for 'overtid på arbejdet'.

Begge fremgangsmåder kan ikke være korrekte. Enten er det et krav fra Tryg, at kunden fremsender fakturaer, eller også er fakturaer ikke nødvendige, og så er der ingen grund til at anmode om dem. Der kan efter vores vurdering ikke være tvivl om, at sagsbehandlingsfejlen er begået af taksatoren, og at fejlen er alvorlig, da den har direkte indflydelse på erstatningsopgørelsen.

Både pligten for os til at løfte bevisbyrden for vores krav, og Trygs pligt til at oplyse og vurdere sagen samt øvrige bevismæssige hensyn tilsiger, at Tryg skulle have afventet de fakturaer, som vi løbende ville modtage og sende. Taksatoren skulle, når alle fakturaer var modtaget, have undersøgt, hvad tilsvarende arbejde, på samme tidspunkt af døgnet, ville have kostet ved indhentning af en pris fra et andet kloakerings/gravefirma, jf. modus fra 2024-kendelsen. Det vil så normalt være de firmaer, som selskabet anvender ved udbedring af lignende skader. Derefter skulle Tryg have forholdt sig sagligt til dette sammenligningsgrundlag og vurderet, om det af vores håndværkere udførte arbejde og udgifterne dertil var rimeligt i forhold til skadens art og omfang. Selskabet ville i den proces have muligheden for anfægte fakturaerne, såfremt man var uenige i dem.

Da Tryg ikke ville afvente, at vi kunne dokumentere vores udgifter til gravearbejdet, konstruerede taksatoren selv en opgørelse over arbejdsopgaver udført hos os, herunder bl.a. med en post for retablering (Bilag). En opgave, der slet ikke var udført på dette tidspunkt, og som vi end ikke havde fået et tilbud på.

Som vi også har påtalt i klagen til Ankenævnet, kan det undre, at Tryg i sin afgørelse af 15. april skriver: [...] *'vi har forelagt den foretagne udbedring for vores samarbejdspartnere'*, når samarbejdspartneren for gravearbejde, efter sit uanmeldte besøg den 6. januar, selv har defineret hvilke opgaver, vi har fået udført, som nu tydeliggjort af Tryg i svar af 29. september. På dette tidspunkt var Tryg end ikke i besiddelse af overslaget på gravearbejdet, der først blev fremsendt af os den 8. januar, (Bilag 6).

At Tryg i svaret på klagen i øvrigt udtaler, at der blev foretaget *'en ny beregning, hvori overtid og forskudt arbejdstid ligeledes blev indregnet'* ændrer ikke ved, at udgangspunktet er forkert. At indregne en eller anden procentsats for overtid i en opgørelse, som man selv har konstrueret, afhjelper ikke, at Tryg skulle have afventet fakturaerne.

Tryg har med denne fremgangsmåde forhindret os i at dokumentere de faktiske udgifter ved skaden. Taksator har med det konstruerede grundlag for opgørelsen ikke oplyst sagen tilstrækkeligt, og erstatningsudbetalingen er derfor fastsat på et udokumenteret grundlag. Det må Tryg bære risikoen for, og konsekvensen bør være, at nævnet lægger vores fakturaer vedr. gravearbejdet til grund for sin vurdering af erstatningsudmålingen.

Af hensyn til kundens retssikkerhed må Tryg ikke få en fordel ud af denne handle måde.

Faktura for leje af affugterne

Heller ikke ift. affugterne ville taksator afvente fakturaen. Som det er kommet til udtryk fra taksatorens side både telefonisk den 21. januar og i afgørelse/mail af 22. januar (Bilag 7) mente vedkommende ikke, at vi skulle have lejen dækket. Taksatoren fratog os derfor forsikringsdækningen af lejen til affugterne, idet lejen helt blev udeladt af taksatorens egen opgørelse. At vi fik udbetalt 10.000 kr. (skønsmæssigt fastsat og ikke på baggrund af en saglig gennemgang af fakturaen, (bilag 15)) skyldtes ene og alene, at vi efterfølgende klagede til Tryg over bl.a. dette forhold.

Ankenævnet for Forsikring

51.

103921

Konsekvensen af dette forløb bør være, at nævnet lægger vores faktura på leje af affugtere til grund for sin vurdering af erstatningsudmålingen. Tryg bør - som også nævnt ovenfor - ikke få en fordel ud af denne fejlagtige sagsbehandling på kundens bekostning.

Tryg skriver igen om antallet af affugtere:

'Vedrørende affugtere finder selskabet det fortsat ikke dokumenteret, at der skulle have været behov for det antal affugtere. ... samt at der ikke var tale om organiske materialer i kælderen'

Vores bemærkninger:

Vi skal endnu en gang konstatere, at Tryg havde hele tre muligheder hhv. den 28., 29. og 30. december for selv at tilbyde det korrekte antal affugtere. Tryg kunne med en minimal indsats have afværget den udgift, som de bliver ved med at kritisere. Tryg kunne på tidspunktet for skadens indtræden have sendt Trygs affugterfirma, der selv kunne have vurderet fugtforholdene, anvist det korrekte antal, og foretaget de fornødne målinger. Ingen af disse tiltag blev gennemført af hverken Alarmen eller Trygs sagsbehandler.

At der blev opstillet fire affugtere var efter råd fra VVS-firmaet, der påpegede, at kælderen skulle gennemgå en effektiv udtørring for at undgå følgeskader.

Vi skal nu anmode Tryg om selv at dokumentere, at behovet for affugtere var mindre end fire affugtere. Trygs bemærkning om, *'at der ikke var tale om organiske materialer i kælderen'*, forstår vi som, at Tryg argumenterer for, at risikoen for skimmel eller fugtskade var lav og dermed, at behovet for affugtning var begrænset. Netop organiske materialer kan tiltrække fugt og dermed udvikle skimmel, hvis der ikke affugtes efter en vandskade.

Ved organiske materialer forstår vi træværk, paneler, døre, dørkarme, møbler, tæpper, læder eller lignende. Vi var ikke klar over, at Tryg havde grundlag for at udtale sig om indretningen af kælderen, og det har selskabet så heller ikke, idet der i vores kælder er organisk materiale. Det har formodningen for sig, at det vil der være i enhver kælder. Trygs udsagn er således faktisk forkert.

Det organiske materiale består i vores kælder fx af et stort indbygget skab i kælders største rum, hvor der strømmede vand ud under, og hvor vi af samme årsag har boret huller for at sikre lufttilførsel og indbyggede skabe i vaskerummet. Det drejer sig om forskellige møbler herunder et bord af egetræ, som man kan se vandmærker på, men som vi fik flyttet undervejs, og en dørkarm af træ, hvor der forneden væltede op med vand. Endvidere er der både trædøre- og karme i hele kælderen. Ift. andet organisk materiale flyttede vi tæpper, sko, tasker m.v., da vi gjorde alt for at undgå, at vandet ødelagde vores ting.

At Tryg, uden en besigtigelse af kælderen, mener, at der ikke er organisk materiale i kælderen, kan ikke bevise Trygs udsagn om, at fire affugtere var for mange.

Konklusion

Vi og Tryg er nu enige om, at vi stod i en akut situation den 28. og 29. december.

Tryg forholder sig dog ikke til selskabets eget udsagn på hjemmesiden ('Kundeservice') om øjeblikkelig hjælp døgnet rundt fra eksperter, når kunden befinder sig i en akutsituation, og hvordan det fugter med de afvisninger, som vi fik af Alarmen ad to omgange. Tryg har ansvar for Tryg

Alarm, som er kontaktpunktet uden for åbningstid, og det kan ikke overvælttes på kunden, at den mødes af ligegyldighed og manglende hjælp fra Alarmens side.

Vi skal fastholde vores klage med de tilføjelser, at Tryg ikke har dokumenteret, at det reelt ville have været muligt at foretage udbedring med genopretning af vandforsyningen den 30. december. Tryg har heller ikke dokumenteret, at der ikke var behov for fire affugtere. I forhold til de tre fakturaer, som vi blev afskåret fra at fremlægge, skal vi tilføje, at konsekvensen må være, at vores fakturaer lægges til grund for Ankenævnets vurdering af erstatningsudmålingen."

Selskabet har i brev af 7/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, giver indlægget anledning til følgende kommentarer og præciseringer, idet vi følger klagerens opdeling.

Del 1

I denne del argumenterer klageren for, at der også skulle have været samtaler med Tryg Alarm den 28. december 2024, samt at alarmen skulle have udvist forsømmelse i forbindelse med rådgivningen til klageren.

Til Nævnets orientering kan det oplyses, at Alarmen opbevarer opkaldene i 3 måneder hvorefter de grundet GDPR-reglerne bliver slettet. Det er derfor ikke muligt at fremskaffe optagelserne på nuværende tidspunkt.

Alarmen kan ikke træffe beslutninger om hvorvidt, der er tale om en dækningsberettigende skade eller ej, idet alarmen ikke har adgang til de enkelte forsikringstageres policer. Alarmens opgave alene er at rådgive og vejlede kunder i forbindelse med akutte skader, samt naturligt at orientere om, at afgørelsen vedrørende dækningen helt og aldeles er Trygs.

Afgørelsen om hvilke tiltag, der skal foretages, er således helt og aldeles kundens.

For god ordens skyld henledes Nævnets opmærksomhed på, at det firma, som klageren rettede henvendelse til, har været omtalt i forbrugerprogrammet 'kontant' Episode 6 i 2024. I denne udsendelse oplyses om forretningsmodellen med væsentlige forhøjede priser på den service, der ydes.

Del II

Selskabet skal naturligvis beklage, at klageren ikke var orienteret om, at en håndværker ville besigtige skadestedet for at vurdere, om der var forhold, der kunne berettigede en dyrere udbedring. Disse forhold kunne have været forhold ved belægning/hus, som skulle tages med i beregningen af en forsikringserstatning.

Længere nede i dette punkt argumenterer klageren for, at en åbning og lukning af hovedhanen risikerer at medføre skade på tredjemands (forsyningsselskabets) ejendom.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at forsyningsselskabet har en akuttelefon, som kunne kontaktes om råd og vejledning og om eventuel lukning og midlertidig åbning af vandforsyningen. Som Bilag 6, fremlægges dele af forsyningsselskabets hjemmeside.

Ankenævnet for Forsikring

53.

103921

Vedrørende punktet 'den praktiske skønsmargin og de udeladte fakturaer.

Selskabet er enig i konklusionen af den nævnte kendelse. Det er imidlertid selskabets opfattelse, at det pågældende selskab, i modsætning til nærværende sag, ikke havde taget hensyn til den særlige situation, som klageren stod i.

Som det fremgår af Bilag 4, ville en normal beregning af erstatningen udgøre 14.007,50 kr., uden hensyntagen til arbejde udenfor normal arbejdstid.

Med arbejde uden for normal arbejdstid, samt overtid, hvilket svarer til den særlige situation, som klageren stod i, er forsikringserstatningen opgjort til 37.637,00 kr. Selskabet har således i forhold til den almindelige opgørelse tillagt erstatningen over 23.000 kr. for at imødegå den praktiske skønsmargin.

Uagtet at der ikke var dokumenteret behov for affugtning, eller affugtning i den størrelse som foretaget af klagers håndværker har selskabet efterfølgende betalt yderligere 10.000 kr. Hvorved den samlede erstatning udgør 47.637,00 kr.

Klagerens håndværker har opgjort erstatningen, herunder anvendelse af affugtere til 91.730,25 kr.

Forskellen mellem den anviste erstatning og kravet er således 44.319,20 kr., hvilket efter selskabets opfattelse ligger langt uden for en acceptabel praktisk skønsmargin.

Der foreligger ikke oplysninger om, hvorvidt klageren inden denne lod håndværkeren påbegynde arbejdet, havde anmodet om et tilbud på udførelsen.

Vedr. affugtere

Selskabets fastholder, at der på ingen måder var behov for fire industriaffugtere i klagerens kælder.

At der ikke var behov for så mange affugtere, fremgår desuden af klagerens mail af 4. januar 2025, hvor klageren oplyser, at der ikke var effekt af affugterne den 3. januar 2025, eller en uge efter de var opsatte, hvorfor klageren havde slukket for dem.

Klagerens mail fremlægges som Bilag 7.

I relation til organisk materiale fremlægges som Bilag 8 en række billeder modtaget fra klageren.

Af billederne fremgår det blandt andet, at der er flisebelægning på gulvene, samt at der er kantfliser op ad væggene. En sådan belægning kan tåle vand, og der vil derfor generelt ikke have været behov for affugtere i kælderen eller maksimalt en enkelt.

Som nævnt fastholdes det tidligere fremførte i sin helhed."

Klageren har i brev af 28/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Del I: De to samtaler med Tryg Alarm
Samtale nr. 1 med Tryg Alarm

Ankenævnet *for* Forsikring

54.

103921

Tryg skriver:

I denne del argumenterer klageren for, at der også skulle have været samtaler med Tryg Alarm den 28. december 2024, samt at alarmen skulle have udvist forsømmelse i forbindelse med rådgivningen til klageren. Til Nævnets orientering kan det oplyses, at Alarmen opbevarer opkaldene i 3 måneder hvorefter de grundet GDPR-reglerne bliver slettet. Det er derfor ikke muligt at fremskaffe optagelserne på nuværende tidspunkt.

Vores bemærkninger:

Det er i vores svar af 17. oktober dokumenteret, at der har fundet en samtale sted med Alarmen den 28. december, kl. 17.59. Dokumentationen består både af et teknisk bevis for samtalen og Tryg Alarms eget referat af samtale nr. 2 den 29. december, hvor der henvises til den samtale, som Alarmen havde med os dagen før, nemlig den 28. december.

Tryg oplyser, at opkald til Alarmen slettes pga. GDPR-reglerne efter 3 måneder. Når man ringer til Alarmen, skal man trykke på en bestemt tast, hvis man accepterer, at samtalen optages til uddannelsesformål. Det gjorde vi, og samtalen blev dermed optaget.

Datatilsynet udtaler sig i 'Vejledning om optagelse af telefonsamtaler' bl.a. om optagelser af telefonsamtaler til uddannelsesformål, (Bilag 21). I vejledningen står: '*Samtaler bør som udgangspunkt slettes 3 måneder efter, de er blevet optaget, med mindre der er en særlig grund til andet.*' [Vores understregning].

En særlig grund er fx en klage, hvori der udtrykkes utilfredshed med håndteringen af opkaldet. En klage eller tvist udgør altid et selvstændigt og legitimt formål ift. at bevare oplysningerne og forhindre sletning.

Vi klagede til Tryg den 12. februar over bl.a. Alarmens håndtering af opkaldet den 28. december. Optagelsen af samtalen den 28. december lå på tidspunktet for klagens indgivelse til Tryg den 12. februar stadig inden for opbevaringsperioden på 3 måneder.

Vi skal til Ankenævnet oplyse følgende om forløbet af klagesagens behandling hos Tryg:

Tryg udskød svaret på vores klage af 12. februar langt ud over de fire uger, som Tryg selv angiver som maksimumfrist, (Bilag 22), og vi måtte rykke to gange for at få svar, hvilket også fremgår af tidslinjen i klagen til Ankenævnet og Bilag 16 og 17. Som klager kan man få den mistanke, at Tryg under klagesagen, ved aflytning af opkaldet, konstaterede, at opkaldet støttede vores udlægning af samtalen, og derfor lod 3-måneders fristen sørge for, at opkaldet blev slettet, inden man den 15. april besvarede klagen, hvor man undlod at behandle vores klagepunkter vedr. Alarmen, (Bilag 19). At Kvalitetsafdelingen var opmærksom på klagen i 3 måneders perioden dokumenteres af, at klagen var blevet formidlet videre til overtaksatoren, der kontaktede os den 4. marts, (Bilag 15).

Når en kunde indgiver en klage over bl.a. en specifik telefonsamtale, så må optagelsen af samtalen ikke slettes, selv hvis den i udgangspunktet blev optaget til uddannelse, og selv hvis selskabet bruger automatisk sletning efter 3 måneder. Tryg skulle have truffet foranstaltninger, der havde sikret, at samtalen blev bevaret, men har i stedet ladet bevismateriale slette. Vi er klar over, at det er Datatilsynet, der afgør, hvorvidt der er sket en overtrædelse af GDPR-reglerne. Det centrale i denne sag er derfor først og fremmest, hvilken betydning sletningen har for bevisvurderingen ved Ankenævnet.

Tryg skriver nu: *'Alarmen kan ikke træffe beslutninger om hvorvidt, der er tale om en dækningsberettigende skade eller ej, idet alarmen ikke har adgang til de enkelte forsikringstageres policer. Alarmens opgave alene er at rådgive og vejlede kunder i forbindelse med akutte skader, samt naturligt at orientere om, at afgørelsen vedrørende dækningen helt og aldeles er Trygs. Afgørelsen om hvilke tiltag, der skal foretages, er således helt og aldeles kundens.'*

Tryg kan ikke bevise, at 'rådgivningen' den 28. december lå inden for rammerne af dette.

Tryg omtaler ingen steder referatet af samtalen, men da alt taler for, at kvinden på Alarmen undlod at føre referat af sin 'rådgivning', kan Tryg heller ikke fremlægge et referat af vores første samtale med Tryg Alarm den 28. december.

Alarm-medarbejderens undladelse af at tage referat, og Trygs sletning af samtalen, indebærer desværre også, at vi er blevet sat i en ringere position ift. at bevise vores version af forløbet.

Tryg har som den professionelle part både et særligt ansvar for at sikre dokumentation og en indflydelse på sagsgangene i sin egen Alarmcentral, som vi ikke har som kunde, der er afhængig af hjælpen derfra. Når Tryg ikke kan fremlægge referatet, samtidig med at man har ladet optagelsen slette under klagesagen, står det klart, at Tryg ikke kan løfte bevisbyrden for, hvad der blev sagt/ikke sagt under samtalen.

Ankenævnet anmodes derfor om at lade Tryg bære ansvaret for tvivlen om samtals indhold. Det bør endvidere komme Tryg til skade, at man under denne ankenævns sag har set det som nødvendigt at give indtryk af, at opkaldet den 28. december aldrig har fundet sted ved at få det til at se ud som om, at vi lyver om opkaldet. Det ligner mest af alt et forsøg på at forhindre, at Tryg selv ender i en bevismæssig svag position.

I den foreliggende situation bliver vores forståelse af samtalen afgørende. Vores forståelse var, at Alarmen havde åbnet op for, at vi kunne tilkalde et VVS-firma for at få hjælp. Vi ringede derfor efter samtalen med Alarmen til et VVS-firma. Vores antagelse dengang om, at man som kunde naturligvis kunne stole på, at man modtog kompetent rådgivning af Alarmen, understøttes af Trygs eget udsagn på hjemmesiden om bistand døgnet rundt ved vandskader uanset tid og sted, og Trygs øvrige anprisning af Alarmens uddannelsesniveau og ekspertise. Det er gengivet i klagen på s. 5.

Samtale nr. 2 med Tryg Alarm den 29. december og Trygs ukendte 'hasteberedskab'

Vi konstaterer, at vi fortsat ikke har fået svar på, hvorfor Alarmen, når vi den 29. december igen beder om hjælp, ikke informerede om Trygs åbenbart eksisterende hasteberedskab, der ifølge Trygs svar af 29. september straks kunne være rykket ud og have genoprettet vandforsyningen den 30. december inden for normal arbejdstid på 7,5 time.

Vi konstaterer også, at Tryg ikke har fremlagt bevis for, at det reelt var muligt inden for de 7,5 time den 30. december at træffe afgørelse om dækning og derefter taksere, iværksætte og koordinere indsatsen mellem flere forskellige håndværkere for at få vandforsyningen genoprettet, selvom dette argument blev brugt til at begrænse forsikringsudbetalingen, jf. mail af 22. januar, (Bilag 7).

Ankenævnet *for* Forsikring

57.

103921

Del II: Trygs sagsbehandling af skaden

Den praktiske skønsmargin kontra Trygs anvendelse af forsikringsbetingelserne

Tryg hævder i sit svar af 7. november, at selskabet har taget hensyn til princippet om en vis praktisk skønsmargin, som beskrevet i Ankenævnets kendelse nr. 100194 fra 2024. Kendelsen fastslår, at der ikke kræves samtykke fra selskabet, når situationen kræver akut handling.

Dette udsagn står i kontrast til Trygs faktiske anvendelse af forsikringsbetingelserne. Tryg har konsekvent henholdt sig til betingelserne på en måde, der udelukker en skønsmargin. Det gælder fx i svaret af 15. april, hvor Tryg henviser til betingelsernes pkt. 2: *'Du må ikke udbedre skaden, før du har aftalt det med os'*, samt den seneste bemærkning om, at *'afgørelsen vedrørende dækningen helt og aldeles er Trygs'*. Begge udsagn understøtter, at Tryg netop ikke har anvendt princippet om en praktisk skønsmargin.

Der tegner sig i stedet en tydelig linje tilbage fra kendelsen af 22. januar 2020 i sag nr. 93415, hvor Tryg var indklaget. Her udtalte Ankenævnet, at skaden krævede hurtig udbedring for at undgå følgeskader, og at der derfor skulle tillægges forsikringstageren en vis praktisk skønsmargin. Tryg fulgte dog stadig ikke princippet i den senere sag af 19. januar 2022, nr. 97028, mod TJM Forsikring (En del af Tryg-koncernen), som vi tidligere har henvist til i klagen af 6. juli, og Tryg følger det heller ikke i vores sag.

I stedet har Tryg afgjort, at vi har overtrådt forsikringsbetingelserne uden på noget tidspunkt at have forholdt sig til, at Alarmen, som er kontaktpunktet uden for åbningstid, svigtede to gange over to dage, og hvad de svigt betød i den nødsituation, som vi stod i, den sidste weekend i 2024 midt i en ferie- og helligdagsperiode.

Tryg har i vores sag anført, at vi bare skulle have åbnet og lukket hovedstopphanen efter behov for at få adgang til vand, efter at stophanen ellers var blevet lukket for at forhindre yderligere vandindtrængning. Tryg havde dermed – ifølge Tryg selv – en løsning til os som var næsten på niveau med vand i hannerne, og som gjorde, at det ikke havde været nødvendigt for os at handle for at få genoprettet vandforsyningen. Ingen af de to personer på Alarmen gav dog oplysninger om dette krav. Det er dokumenteret i Tryg Alarms referat af samtalen den 29. december.

Som beskrevet i klagen s. 9-12, indebærer dette krav bl.a. en række risici for en lægmand. Ikke desto mindre har Tryg flere gange henvist til, at kravet burde have været fulgt, og senest, at vi burde have forstået, at vi kunne have søgt hjælp hos [forsyningsselskabet]. Tryg har dermed både ved mail af 22. januar, ved Kvalitetsafdelingens svar på klagen den 15. april og nu igen i svar af 17. november stillet et krav, som vi på skadestidspunktet umuligt kunne kende til, og som ikke kan læses direkte ud af forsikringsbetingelserne. Den direkte hjemmel for kravet har Tryg aldrig oplyst.

Tryg skriver således om [forsyningsselskabets] bistand til åbning og lukning af hovedstopphanen:

'Længere nede i dette punkt argumenterer klageren for, at en åbning og lukning af hovedhanen risikerer at medføre skade på tredjemands (forsyningsselskabets) ejendom. I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at forsyningsselskabet har en akuttelefon, som kunne kontaktes om råd og vejledning og om eventuel lukning og midlertidig åbning af vandforsyningen.'

Vores bemærkninger:

Tryg forsøger nu at gøre det til et anliggende mellem os og [forsyningsselskabet] at efterleve et krav, som Tryg har stillet. Det er en afledningsmanøvre og kan aldrig fritage selskabet fra at have

taget stilling til, hvilke risici for kunden, som kravet indebærer, og om kravet er lovligt og proportionalt. Tryg har desuden aldrig præciseret grundlaget for at stille dette krav og dermed heller ikke for, at vi skulle have skaffet teknisk bistand fra [forsyningsselskabet].

I forlængelse af Trygs behov for at henlede Ankenævnets opmærksomhed på [forsyningsselskabets] akutservice, skal vi henlede opmærksomheden på, at [forsyningsselskabets] akuttelefon ikke kan forventes at fungere som en 'vandåbner på tilkald' for en nødstedt kunde, som Tryg ikke tilbyder hjælp, og henvisningen fremstår irrelevant ift. selskabets eget urimelige krav.

Indhentning af tilbud og [VVS-firmaet]

Når man som kunde hos Tryg selv har skønnet i en nødsituation, bliver man, når Tryg har fastslået, at forsikringsbetingelserne er overtrådt, mødt af krav fra taksatoren om, at man i den foreliggende nødsituation skulle have haft indhentet tilbud, ligesom man skulle have haft kendskab til brodene kar blandt VVS-firmaer, (Bilag 7). Der er tale om krav, der stilles på bagkant, idet de aldrig blev oplyst af Alarmen, hvilket ellers havde været oplagt, når Alarmen den 28. december åbnede op for tilkald af VVS'er. Dette er også gennemgået i klagen til Ankenævnet, bl.a. på s. 16 og 17.

Disse krav, hvis hjemmel heller ikke er tydelig, bliver igen trukket frem i Trygs svar af 17. november. Ankenævnets opmærksomhed henledes på, at kravene, hvis de skulle have være fulgt, vil virke således, at de indsnævrer den praktiske skønsmargin i en akut skadessituation.

Tryg skriver således om indhentning af tilbud:

'Der foreligger ikke oplysninger om, hvorvidt klageren inden denne lod håndværkeren påbegynde arbejdet, havde anmodet om et tilbud på udførelsen.'

Vores bemærkninger:

Der foreligger, modsat hvad Tryg påstår, oplysninger herom. Vi har således i klagen af 6. juli anmodet om Ankenævnets vurdering af, om Tryg kan lade det komme os til skade, at vi i den akutte situation ikke indhentede tilbud en lørdag midt i en ferie- og helligdagsperiode.

Vi har i den forbindelse henvist til 2024-kendelsen, hvor klageren ikke blev pålagt at skulle have undersøgt – midt under den akutte skadessituation en lørdag –, hvad firmaet tog for arbejdet, og indhente tilbud. Klageren skulle alene dokumentere, at kravet var berettiget og sandsynliggøre størrelsen af sit krav ved at fremlægge sin faktura.

Kendelsen sætter efter vores opfattelse en retning for, at forsikringskunder i akutsituationer på fx en lørdag ikke skal google efter priser, indhente tilbud, herunder sammenligne tilbud, eller forhandle. I akutsituationer må kunden handle, når forholdene kræver det. Det må gælde så meget desto mere, når Alarmens bemanding lader kunden i stikken. Vi skal her henvise til klagen, s. 10 og 11.

Tryg skriver om henvendelsen til [VVS-firma]:

'For god ordens skyld henledes Nævnets opmærksomhed på, at det firma, som klageren rettede henvendelse til, har været omtalt i forbrugerprogrammet 'kontant' Episode 6 i 2024. I denne udsendelse oplyses om forretningsmodellen med væsentlige forhøjede priser på den service, der ydes.'

Vores bemærkninger:

Vi har allerede i klagen af 6. juli til Ankenævnet informeret om dette firma: *'Til Ankenævnets baggrund fortalte taksator i samtalen den 21. januar, at det var et svindelagtigt firma kendt fra i Tv-programmet Kontant, og hvis fakturaer Tryg ikke vil dække. Det samme kom frem under samtalen med overtaksatoren den 4. marts.'*

Det har ingen betydning, om der har været et tv-program om dette firma. Ingen har pligt til at have set dette program.

Det har til gengæld relevans, at Ankenævnet bl.a. har bedømt timepriser, der er identiske med dette firmas timepriser, i flere tidligere sager. Det gælder bl.a. i kendelsen af 3. april 2024 i sag nr. 100194, som Tryg mener at have fulgt.

Nævnet konstaterede: *'Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har dokumenteret sit krav ved fremlæggelse af faktura af 21/7 2022, og at det ikke heroverfor findes godtgjort, at klageren har betalt en urimelig høj pris, henset til skadens omfang og tidspunktet for skadesudbedringen.'*

Det bemærkes, at det indklagede selskab havde vurderet klagerens faktura, men at det ikke heroverfor kunne godtgøre, at klageren havde betalt en urimelig høj pris.

Ankenævnet har således forholdt sig til timepriser, der er identiske med timepriserne fra vores sag, som Tryg betegner som *'forretningsmodellen med væsentlige forhøjede priser på den service, der ydes'*, og i mail af 22. januar kaldte *'en udgift af denne størrelse'*, som vi skulle *'have overvejet det rimelige i at påtage os'*. Der henvises til klagen af 6. juli, bl.a. s. 22.

Erstatningsopgørelsen

Tryg skriver om erstatningsbeløbet:

[...] Som det fremgår af Bilag 4, ville en normal beregning af erstatningen udgøre 14.007,50 kr., uden hensyntagen til arbejde udenfor normal arbejdstid. Med arbejde uden for normal arbejdstid, samt overtid, hvilket svarer til den særlige situation, som klageren stod i, er forsikringserstatningen opgjort til 37.637,00 kr.

Selskabet har således i forhold til den almindelige opgørelse tillagt erstatningen over 23.000 kr. for at imødegå den praktiske skønsmargin. Forskellen mellem den anviste erstatning og kravet er således 44.319,20 kr., hvilket efter selskabets opfattelse ligger langt uden for en acceptabel praktisk skønsmargin.

Uagtet at der ikke var dokumenteret behov for affugtning, eller affugtning i den størrelse som foretaget af klagers håndværker har selskabet efterfølgende betalt yderligere 10.000 kr. Hvorved den samlede erstatning udgør 47.637,00 kr.

Vores bemærkninger:

Vi skal her korrigere Trygs oplysning om, at erstatningen udgjorde 14.007 kr. inklusive moms, og at der blev tillagt erstatningen over 23.000 kr.

Der er i den opgørelse, som taksatoren udarbejdede, og som fremgik af mail af 22. januar, (Vores bilag 7) fastsat et erstatningsbeløb på 25.137,20 kr. inklusive moms, for arbejde i dagtid. Hertil lagde Tryg et beløb, som betegnes som: *'overtid på arbejdet.'* Det var 12.500 kr., og det er ca. 50%

af 25.137.20 kr. Det beløb, der blev lagt oveni ift. den almindelige opgørelse, for ifølge Tryg at imødekomme den praktiske skønsmargin, var således ikke over 23.000 kr., men kun 12.500 kr. Af vores bilag 7 og Trygs eget bilag 5 fremgår de korrekte tal. For en ordens skyld bør det også noteres, at Trygs bilag 4 intet indeholder om overtid på arbejdet.

Vi skal dernæst henvise til vores bemærkninger i klagen, som er udbygget i svar af 17. oktober, s. 8-9 med dels betydningen af FAL § 22, dels med hvilken konsekvens det skal have, at vi blev afskåret fra at fremlægge tre fakturaer, fordi sagen blev lukket.

Vi skal her tilføje, at kendelsen i sagen fra 2024 sætter en relativ streng bevisbyrde for selskabet ift. at tilsidesætte en faktura fra en håndværker i den situation, hvor kunden har fulgt princippet om en praktisk skønsmargin. Nævnet har dermed accepteret højere weekend- og aftentakster, selv hvis de er højere end normalt for branchen.

Kendelsen fra 2024 forudsætter, at kunden har fremsendt sin faktura, at selskabet skal løfte bevisbyrden for, at der er betalt urimelige priser, og at selskabet er opmærksom på, at det er en relativt streng bevisbyrde, der skal løftes. Det er ikke konkret sket for vores faktura for VVS-arbejdet, hvor Tryg kunne have fulgt 2024-kendelsen, som også nævnt ovenfor, men det skete ikke.

Når Trygs taksator desuden vælger at afskære os fra at fremsende - og dermed sig selv fra at foretage en vurdering af - de tre øvrige fakturaer (gravearbejdet og affugterne), kan selskabet ikke efterfølgende kritisere disse udgifter eller hævde, at de overstiger, hvad der er rimeligt, jf. formuleringen: *'Forskellen mellem den anviste erstatning og kravet er således 44.319,20 kr., hvilket efter selskabets opfattelse ligger langt uden for en acceptabel praktisk skønsmargin.'* Tryg tager nemlig dermed stilling til rimeligheden af udgifter, som de aldrig har forholdt sig til dokumentationen for. Tryg kan således ikke betegne udgifter som urimelige, som Tryg ikke har villet vente på at se grundlaget for (fakturaerne), da selskabet afgjorde sagen.

Trygs taksator valgte i stedet en alternativ fremgangsmåde, hvorefter vedkommende den 22. januar ensidigt fastsatte et erstatningsbeløb til dækning af gravearbejdet, uden at have vurderet eller dokumenteret den påståede urimelighed i de udgifter, som vi måtte afholde, da han ganske enkelt ikke havde fakturaerne på dette tidspunkt.

Taksatoren lavede selv en opgørelse over, hvilken type graveopgaver, som var udført hos os på baggrund af besigtigelsen, der var foretaget uden vores vidende den 6. januar. At Tryg igen anfører, at man har taget hensyn til den særlige situation ved at tillægge et beløb for overtid, ændrer ikke ved, at hele udgangspunktet er forkert. Tryg skulle have afventet fakturaerne, der viste, hvilket arbejde der var udført og til hvilken pris og derpå have foretaget en saglig bedømmelse af disse. At indregne en procentsats for overtid i en teoretisk opgørelse over opgaver, som man selv har konstrueret med afsæt i samarbejdspartnerens dagstakster, afhjælper ikke denne grundlæggende mangel.

Heller ikke ift. affugterne ville taksator afvente fakturaen. Som det kom til udtryk fra taksatorens side både telefonisk den 21. januar og i mail af 22. januar, (Bilag 7) mente han ikke, at vi skulle have lejen dækket, da vi havde kunnet kontakte Alarmen for tredje gang for at få affugtere fra Tryg. Taksatoren fratog os derfor forsikringsdækningen af lejen til affugterne, idet lejen helt blev udeladt af taksatorens egen opgørelse. At vi fik udbetalt 10.000 kr. (skønsmæssigt fastsat), skyldes ik-

ke Trygs velvilje, men kun at vi efterfølgende klagede til Tryg over bl.a. dette forhold, jf. referatet fra overtaksatoren, (Bilag 15).

Affugterne

Tryg anfører vedr. affugterne:

'at der på ingen måder var behov for fire industriaffugtere i klagerens kælder. At der ikke var behov for så mange affugtere, fremgår desuden af klagerens mail af 4. januar 2025, hvor klageren oplyser, at der ikke var effekt af affugterne den 3. januar 2025, eller en uge efter de var opsatte, hvorfor klageren havde slukket for dem. Klagerens mail fremlægges som Bilag 7.'

Vi konstaterer, at Tryg igen forsøger at gøre os ansvarlig for VVS-firmaets beslutning vedr. antallet af affugtere. Vi skal derfor præcisere: Det er Tryg – og kun Tryg – der har ansvaret for, at antallet af affugtere ikke blev vurderet af en person fra Tryg på skadestidspunktet.

Tryg havde hele tre på hinanden følgende muligheder, hhv. den 28., 29. og 30. december, hvor vi var i kontakt med selskabet, for at sende et firma ud for at foretage målinger af, om der var behov for affugtning og i bekræftende fald, hvor mange affugtere, der skulle til. Alarmen/Tryg gjorde intet, selvom medarbejderne er nærmest til at kende krav og processer på dette område.

At Tryg under sagen ved Ankenævnet forsøger at tilsidesætte VVS-firmaets konkrete vurdering foretaget på skadestidspunktet, kan ikke tillægges vægt, når Tryg på skadestidspunktet selv valgte ikke at sende et skadesservicefirma, ikke at udføre fugtmålinger, og ikke at iværksætte udtørring med det korrekte antal affugtere. Det var Trygs passivitet, der gjorde det nødvendigt for os at stole på [VVS-firmaet].

Tryg henviser til, at vi den 4. januar meddelte Tryg, at affugterne var slukket. Det er korrekt, at det var vores vurdering på det tidspunkt, men der viste sig derefter fortsat at lugte fugtigt og 'somerhusagtigt' i kælderen, hvorpå vi satte dem i gang igen. Havde vi ikke brugt affugterne efter mailen af 4. januar til Tryg, var de blevet afhentet.

Tryg skriver om kælderens indretning ift. affugtning:

I relation til organisk materiale fremlægges som Bilag 8 en række billeder modtaget fra klageren. Af billederne fremgår det blandt andet, at der er flisebelægning på gulvene, samt at der er kantfliser op ad væggene. En sådan belægning kan tåle vand, og der vil derfor generelt ikke have været behov for affugtere i kælderen eller maksimalt en enkelt.'

Vi noterer videre, at der som følge af kælderens indretning ifølge Tryg nu slet ikke var behov for affugtning eller maksimalt én, hvilket dog imødegås ved referatet af 4. marts fra selskabets overtaksator, (Bilag 15). Overtaksatoren har således anerkendt behovet for affugtning: *'Jeg har oplyst til Trygs Kvalitetsafdeling, at der mangler erstatning for leje af affugterne. Som jeg talte om tidligere vi jer 10.000 kr. for leje af affugterne [...]'*. Det er ligeledes anerkendt ved taksatorens mail af 22. januar, (Bilag 7), der taler om behovet for affugtere.

Tryg, der aldrig har besigtiget forholdene, forsøger nu at nedtone skadesomfanget udelukkende ud fra fotos og egen efterrationalisering. Trygs tekst må bygge på en overfladisk vurdering af de vedlagte billeder af kælderen. At kælderen har fliser, betyder ikke, at der ikke kan opstå fugt i konstruktionen. Vand i de mængder afgiver fugt, der kan sætte sig i fuger, underlaget, vægge, sokler og organiske materialer bag eller under konstruktionen, herunder træværk, puds, maling

og eventuelt isolering. Det gælder så meget desto mere, hvis der slet ikke var blevet affugtet. Det forhold, at fliseoverfladen kan tåle vand, er således uden betydning for, om kælderen efter en vandskade skal affugtes. Skimmel opstår ikke på selve fliserne – det opstår de steder, hvor fugten kan trænge ind.

Uanset hvad Tryg mener om [VVS-firmaet], er firmaets vurdering den eneste, der blev foretaget på skadestidspunktet, fordi Tryg ikke selv tog opgaven på sig."

Selskabet har i brev af 18/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, giver indlægget anledning til følgende yderligere kommentarer.

Af klagen til Nævnet fremgår blandt andet følgende:

'Ved opkaldet til Tryg Alarm bliver vi betjent af en person, der ikke kan/vil hjælpe, men siger at det må vi selv finde ud af, og at det er vores egen beslutning, om det er nødvendigt at ringe til et VVS firma.'

Det er normalt, at vores alarmservice ikke lover dækning, da de ikke har direkte adgang til hvilke dækninger de enkelte forsikringer er tegnet med.

Desuden er normalt, at vores alarmservice ikke lover at betale alle udgifter, da det er op til en enkelte forsikringstager, om de vil tilkalde en håndværker eller ej.

Da der således ikke er eller var uenighed om, at vores Alarmservice kunne og skulle udtale sig på den pågældende måde, fandt selskabet ikke anledning til at indhente eventuelle optagelser.

Klageren har som husejer selvfølgelig dispositionsret over, hvilke håndværkere klager måtte vælge. Men klageren kan ikke forvente, at enhver regning uanset størrelsen på samme, vil blive betalt over den tegnede forsikring.

Klageren har en tabsbegrænsningspligt, og burde derfor som minimum have undersøgt, hvilken pris den pågældende håndværker ville kræve, idet der kan være en risiko for, at klageren selv ville komme til at betale for udbedringen.

Affugtning.

Selskabets overtaksator besigtigede ejendommen for at konstatere de faktiske forhold i kælderen, og for at kunne vurdere, hvorvidt, der var behov for det antal affugtere, der kræves erstatning for, samt om det var nødvendigt i den periode der kræves erstatning for.

Det fastholdes, at der ikke var behov for antallet af affugtere, eller for hele den periode, som der kræves erstatning for, og i den forbindelse henledes nævntes opmærksomhed igen sagen bilag.

Tilbuddet på 10.000 kr. i erstatning vedrørende strømforbrug etc. fra overtaksatoren, var for at imødekomme klageren."

Klageren har i brev af 5/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Samtale nr. 1 med Tryg Alarm

Tryg anerkender nu i sit indlæg af 18. december 2025, at vores samtale med Alarmen den 28. december 2024 har fundet sted

I sit første indlæg til Ankenævnet gjorde Tryg gældende, at vi ikke havde haft en samtale med Alarmen den 28. december 2024. Tryg skrev således i indlæg af 29. september 2025:

'Det kan heraf udledes, at klageren første gang kontaktede alarmen den 29. december' [...]

På den baggrund finder vi det bemærkelsesværdigt, at selskabet nu i sit svar af 18. december 2025 redegør for, hvad alarmservicen 'normalt' kan og skal udtale sig om, at Alarmen den 28. december 2024 udtalte sig som *'den kunne og skulle'* og samtidig anfører, at der *'ikke var uenighed'* om Alarmens udtalelser den 28. december 2024.

Tryg skriver således: *'Da der således ikke er eller var uenighed om, at vores Alarmservice kunne og skulle udtale sig på den pågældende måde, fandt selskabet ikke anledning til at indhente eventuelle optagelser.'*

Selskabets svar må dermed forstås som en anerkendelse af, at der fandt et opkald sted, og at selskabet nu forholder sig til indholdet heraf. Dette står i klar modsætning til selskabets tidligere fremstilling og svækker efter vores opfattelse selskabets troværdighed.

Det foreligger således en klar og dokumenterbar selvmodsigelse, da man ikke både kan hævde, at en samtale aldrig har fundet sted og senere legitimere indholdet af den selv samme samtale.

Det fremstår endvidere uholdbart, at selskabet med henvisning til, at der efter selskabets opfattelse *'ikke var uenighed'*, har undladt at indhente eventuelle optagelser af samtalen. Netop indholdet og konsekvenserne af den vejledning, der blev givet fra Tryg Alarm, er et omdrejningspunkt i klagen, og selskabets manglende vilje til at sikre beviset kan ikke anvendes til at fastslå, at der ikke forelå uenighed. At Tryg yderligere undlader at sikre beviset i en situation, hvor Tryg selv må have konstateret, at der heller ikke forelå anden dokumentation i form af et referat af telefonsamtalen, er ene og alene Trygs risiko.

Vi fastholder derfor, at Trygs håndtering af spørgsmålet om alarmopkaldet – herunder den skiftende forklaring om, hvorvidt samtalen fandt sted – bør indgå i Ankenævnets samlede vurdering og komme Tryg til skade.

Tryg opnåede yderligere med sin strategi at få os mistænkeliggjort, da Tryg fik det til at fremstå som om, at vi havde afgivet urigtige oplysninger, ligesom Tryg fik bevisbyrden flyttet over på os. Vi blev tvunget til at dokumentere, at der faktisk havde været en samtale, selv om beviset (optagelsen) skulle have været bevaret hos - og fremlagt af Tryg - sammen med referatet af samtalen, som Tryg heller aldrig har omtalt under ankenævns sagen.

Trygs ageren indebærer, at selskabets bevisrisiko skærpes yderligere. Når Tryg først under ankenævns sagen benægter samtalens eksistens, nu anerkender, at samtalen har fundet sted og samtidig påstår, at Alarmen har udtalt sig korrekt, må enhver tvivl om samtalens indhold komme selskabet til skade. Det må gælde så meget desto mere, når Tryg på tidspunktet, hvor den oprindeli-

ge klage var indgivet til selskabet, til trods for GDPR-reglerne lod samtalen slette efter 3 måneder i en situation, hvor der heller ikke forelå et referat af samtalen.

Tryg anfører, at det er 'normalt, at vores alarmservice ikke lover dækning', at det er 'normalt, at alarmservice ikke lover at betale alle udgifter', da det er op til enkelte forsikringstager, om de vil tilkalde en håndværker eller ej.'

Tryg anfører, at det er normalt, at alarmservicen hverken lover dækning eller betaling af alle udgifter, idet det i sidste ende er op til den enkelte forsikringstager, om der tilkaldes en håndværker.

I den konkrete, akutte situation lørdag den 28. december 2024 oplyste Alarmen, at vi kunne kontakte en VVS-installatør, uden samtidig at gøre os opmærksomme på, at det ville være for egen regning.

På Trygs hjemmeside fremgår det, at alarmservicen er bemannet døgnet rundt af specialuddannede eksperter, der yder øjeblikkelig hjælp, så snart der ringes. Hermed har Tryg skabt en berettiget forventning om, at alle kunder vil modtage konkret og kvalificeret rådgivning samt aktiv bistand ved en akut vandskade uden for almindelig åbningstid.

Situationen var desuden særligt presserende. Vi stod den 28. december uden vandforsyning, og mandag den 30. december var den eneste arbejdsdag for Tryg inden nytåret. Risikoen var derfor, at vi skulle undvære vand i en længere periode. I ankenævns sagen har Tryg da heller ikke kunnet dokumentere sin påstand om, at vandforsyningen kunne være genetableret inden for 7,5 time mandag den 30. december.

Under disse omstændigheder måtte vi med rette forvente, at Alarmen foretog en reel vurdering af skadens karakter og akuthed samt gav vejledning, der tog højde for det tidsmæssige aspekt. Den faktiske håndtering levede ikke op til det serviceniveau, som Tryg selv beskriver på hjemmesiden, og som en kunde med rimelighed kan forvente i en tidskritisk skadessituation.

At henvise til, at det alene var op til os, om vi ville kontakte en VVS'er – uden samtidig at oplyse om de økonomiske konsekvenser eller give anden nærmere rådgivning – kan ikke udgøre den bistand, som loves som en del af alarmservicen. Den manglende oplysning om, at udgiften i givet fald ville være vores, udgør efter vores opfattelse en væsentlig forsømmelse.

Tryg påpeger i sit seneste indlæg, at vi som husejere har dispositionsret.

Denne henvisning til, at vi som husejere har dispositionsret, er dog i denne sammenhæng ufuldstændig. Når Alarmen orienteres om, at vi befinder os i en akut vandskadesituation, og samtidig undlader at oplyse, at opfordringen til at tilkalde en VVS-installatør er for vores regning, er der tale om mangelfuld rådgivning – ikke en korrekt anvendelse af princippet om husejerens dispositionsret. Det afgørende er ikke, at Alarmen skulle have lovet betaling, men at den ikke må vildlede ved udeladelse af væsentlige oplysninger.

På den baggrund, og i lyset af Trygs seneste bemærkninger, er det udelukkende Trygs ansvar, at Tryg, ved behandlingen af klagen, besluttede, at der ikke skulle sikres et bevis for, hvad Alarmen gav af rådgivning. Man kunne igen rejse den mistanke, at Alarmens 'rådgivning' ikke støttede

Trygs udlægning, og at det derfor var bekvemt, at den automatiske sletning efter 3 måneder sørgede for, at opkaldet var væk.

At Tryg ikke kan fremlægge nogen dokumentation, må således alene henføres til selskabets egne dispositioner i forbindelse med håndtering af bevismateriale som led i sagsbehandlingen af klagen. Disse dokumentationsmangler påhviler således alene Tryg.

Tryg skriver om tabsbegrænsningspligten:

'Klageren har en tabsbegrænsningspligt, og burde derfor som minimum have undersøgt, hvilken pris den pågældende håndværker ville kræve, idet der kan være en risiko for, at klageren selv ville komme til at betale for udbedringen.'

Vi skrev i klagen til Ankenævnet: *'Tryg Alarm, som man kunne få direkte kontakt til den 28. december, oplyste intet om, at der er en pligt til at afdække håndværkernes prisniveauer i akutte skadessituationer, som der er lagt vægt på i begrundelsen fra Tryg. Det havde ellers været nærliggende supplerende at oplyse, når Alarmen den 28. december informerer os om, at det er helt op til os selv at beslutte, hvad der skal gøres.'*

Efter vores opfattelse forudsætter tabsbegrænsningspligten, at vi havde fået korrekt information under samtalen med Alarmen den 28. december. Tryg kan ikke pålægge os risikoen for beslutninger, som vi ikke blev korrekt vejledt om på skadestidpunktet og bagefter kritisere os for handlinger, som vi netop blev tilskyndet til at foretage af eksperten på Alarmen.

Affugterne

Tryg skriver om affugtning: *'Selskabets overtaksator besigtigede ejendommen for at konstatere de faktiske forhold i kælderen [...]'*

...

Tilbuddet på 10.000 kr. i erstatning vedrørende strømforbrug etc. fra overtaksatoren, var for at imødekomme klageren.'

Tryg anfører som noget ganske nyt, at selskabets overtaksator har besigtiget ejendommen for at konstatere de faktiske forhold i kælderen. Vi kan ikke genkende dette. Overtaksatoren har aldrig været på vores adresse og har dermed heller aldrig været inde i ejendommens kælder. Der har aldrig været aftalt eller gennemført nogen fysisk besigtigelse af kælderen. Ankenævnet bedes være opmærksom på, at Tryg i den forbindelse heller ikke har fremlagt nogen form for dokumentation for, at en besigtigelse har fundet sted, herunder dato og klokkeslæt for besøget, rapport med konkrete iagttagelser, fx af rummenes lugt, fugtmålinger, fotos af rummene, eller kørselsregistrering. Under disse omstændigheder kan Trygs udokumenterede udsagn om en fysisk besigtigelse ikke lægges til grund ved sagens afgørelse.

Den eneste kontakt, vi har haft med overtaksatoren, var som tidligere nævnt et telefonopkald den 4. marts 2025, hvor overtaksatoren tilbød at komme ud og gennemgå Trygs syn på sagen. Det tilbud afslog vi, idet sagen på dette tidspunkt var indbragt for Trygs kvalitetsafdeling, hvorfra vi afventede et svar. Overtaksatoren tilbød ved selvsamme opkald os 10.000 kr., fordi vi bl.a. havde klaget over, at selskabets taksator havde frataget os forsikringsdækningen for leje af affugtere. Beløbet blev ikke tilbudt af Tryg 'for at være flink' men for at 'reparere på' taksatorens fejlagtige 'opgørelse'.

Det skal for en god ordens skyld erindres, at vi under ankenævns sagen blev bekendt med - via et af Tryg fremlagt bilag -, at en håndværkstaksator uden vores vidende havde været uden for på vores adresse den 6. januar 2025, mens vi ikke var hjemme. Vi skal for god ordens skyld nævne, at overtaksator og håndværkstaksator er forskellige funktioner, og et udendørsbesøg foretaget af en håndværkstaksator selvsagt ikke kan sidestilles med en besigtigelse af kælderen foretaget af en overtaksator.

Vi skal endvidere gøre Ankenævnet opmærksom på, at oplysningen om overtaksatorens besøg kommer meget sent i forløbet. Hvis en fysisk besigtigelse faktisk havde fundet sted, ville det normalt være et bærende element fra starten, og derfor ville Tryg have dokumenteret det tidligt i sagsforløbet for at få lukket affugter-problematikken. At Tryg først nu anfører det – uden dokumentation – gør udsagnet svagt. Det spørgsmål kan i øvrigt rejses: Såfremt Tryg selv lå inde med egen dokumentation udarbejdet af overtaksatoren, hvorfor fremlægger Tryg så vores fotos af kælderen under sagen, (Trygs bilag 8)?

Under disse omstændigheder kan Trygs forsøg på at skabe et indtryk af, at Tryg har foretaget en faglig, fysisk vurdering af kælderen som grundlag for at afvise behovet for affugtning ikke lægges til grund ved sagens afgørelse. At Tryg ikke holder sig tilbage for endnu en gang i denne sag at forsøge at sløre sagens faktum, må komme Tryg til skade.

Tilbage står fortsat det faktum, som vi har påpeget hele vejen igennem, at kun [VVS-firmaet] var på stedet på skadestidpunktet, og at kun dette firma har haft de faglige forudsætninger for at vurdere behovet for affugtning af kælderen.

Som nævnt mange gange kunne Tryg selv have taget hånd om behovet for affugtere på skadestidpunktet, men det undlod selskabet at gøre, hvilket ubetinget er en beslutning, som Tryg selv må bære risikoen ved.

Konklusion

Samlet set fremstår Trygs sagsfremstilling som præget af skiftende forklaringer og manglende dokumentation på centrale punkter. Tryg har først benægtet, at der fandt et opkald sted den 28. december 2024, og har nu – uden forklaring – ændret position og baserer nu sin argumentation på selv samme opkald. Det sker samtidig med, at optagelsen af samtalen er slettet, og at der heller ikke foreligger noget referat af den rådgivning, som nu ifølge Tryg angiveligt skulle være givet.

Tryg står uden dokumentation for, at Alarmens rådgivning var korrekt og tilstrækkelig, hvilket giver selskabets forklaring et væsentligt troværdighedsproblem. Den manglende dokumentation stemmer derimod overens med vores forklaring om, at samtalen ikke havde karakter af egentlig rådgivning, men at Alarmen i en akut vandskadesituation undlod at hjælpe og tage stilling og overlod beslutningerne til os. Det samlede forløb giver indtryk af, at 'rådet' om at kontakte en VVS'er hverken skulle noteres i systemet eller bevares som lydoptagelse.

I relation til affugterproblematikken fremsætter Tryg også pludselig sent i forløbet en påstand om, at der har fundet en fysisk besigtigelse af kælderen sted foretaget af denne overtaksator, uden at der fremlægges dokumentation herfor. Under disse omstændigheder kan hverken Trygs udsagn om alarmopkaldets indhold eller den påståede besigtigelse tillægges nogen vægt ved sagens afgørelse. Begge dele er udokumenterede påstande. Alternativt manipulation."

Ankenævnet for Forsikring

68.

103921

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget faktura fra VVS-firmaet af 30/12 2024, faktura fra VVS-firmaet af 31/1 2025 vedrørende leje af affugtere i perioden 28/12 2024 til 9/1 2025 samt faktura fra kloakmesteren af 31/3 2025 og 2/4 2025. Nævnet har videre modtaget selskabets erstatningsopgørelse. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår bl.a. af klagernes skadeanmeldelse af 28/12 2024 kl. 19:03:

"Hvad er der sket?

Opstigning af grund- eller kloakvand

Hvor kommer vandet ind henne?

Opstigning gennem kældergulv og indtrængen gennem kældervægge.

Beskriv skaden I herunder hvad du har gjort for at begrænse skaden, hvilke rum der er skade i, hvad der er skade på mv.).

Vand i kælder der er indtrængt siden kl. 5 i nat. Har forsøgt at begrænse skaden ved kontinuerlig vandopsugning med to vandstøvsugere. Tilkaldt VVS'er kl. 18.45 for at forebygge yderlige skade såfremt indtrængning skyldes brud på vandledning - utryghed ved om fortsat og øget vandindtrængning faktisk skyldes et vandrørsbrud og ikke opstigende grundvand som først antaget."

Det fremgår bl.a. af selskabets alarms døgnrapport dateret den 30/12 2024:

"Hvad er der sket? (skadens omfang) CLI infor at de talte med os i går. Der er vand i kælderen, så de kontaktede VVS'er i går. VVS'er kunne ikke stoppe lækagen, så her til morgen har der været en ude på adressen får at spore, hvor lækagen er. Nu er VVS'er på vej igen for at stoppe lækagen ... infor, at det er Tryg der skal sige OK til ... Hvad er der iværksat og med hvem" De har selv iværksat".

Det fremgår bl.a. af klagernes mail til selskabet af 4/1 2025:

"I relation til de fire industri-affugtere som VVS-firmaet opstillede, har vi på baggrund af det spar-somme vandoptag slukket dem i går, den 3. januar.

Man kan ikke se på affugterne hvilket effektforbrug de har. Vi har derfor foretaget et skønnet effektforbrug via aflæsninger i app'en ... baseret på forskellen mellem det gennemsnitlige Kwh-forbrug/dag i dagene forud vandskaden, og de faktiske aflæste Kwh-forbrug i dagene affugterne har været i drift.

Affugterne har været i drift i dagene 28/12-2024 til 31/12-2024 og 1/1/2025 til 3/1-2025.

I dagene lige før skaden (25/12-27/12) har vores gennemsnitlige Kwh-forbrug/dag været 13,8 Kwh.

Kwh-forbruget i dagene hvor affugterne har været i drift kan anslås til følgende:

28/12: $29,3 - 13,8 = 15,5$

29/12: $70,6 - 13,8 = 56,8$

30/12: $77,9 - 13,8 = 64,1$

31/12: $53,8 - 13,8 = 40$

1/1: $61,4 - 13,8 = 47,6$

2/1: $28,1 - 13,8 = 14,3$

3/1: $32,0 - 13,8 = 18,2$

I alt Kwh forbrug = 256,5 kWh

Der kan eftersendes skærmdumps af ovennævnte aflæsninger hvis ønsket.

Herudover har vi også brugt en del arbejdstimer på skadesbegrænsning bestående af bl.a. kontinueret støvsugning med vandstøvsugere, flytning af inventar o.lign.

Anslået timeforbrug er skønnet til 15 timer.

Som ekstra information - og tilføjelse din til mail - har vi endnu ikke hørt fra taksatoren. Kloakfirmaet har i øvrigt torsdag dækket hullet til med jord, men det er endnu ikke færdiggjort med fliser m.v."

Det fremgår bl.a. af selskabets netværkshåndværkers besigtigelsesrapport af 6/1 2025:

"Vi har ved besigtigelse af skade kunne konstatere at skaden er udbedret og jorden er lagt tilbage i hullet, dog er belægningen ikke reetableret."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Din husforsikring består af din forsikringsaftale (police) og dine forsikringsbetingelser.

Husk, når du læser betingelserne

- Forsikringsaftalen viser de dækninger og den selvrisiko, du har valgt for din forsikring.
- Vær opmærksom på, hvordan erstatningen beregnes.

Husk, hvis der sker en skade

- Du skal anmelde skaden hurtigst muligt til os. Det kan du gøre på ...
- Du skal straks forsøge at begrænse skadens omfang.
- Du må ikke udbedre skaden 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.
- Hvis du får mistanke om råd-, svampe- eller insektangreb, skal du straks anmelde det til os, da en bekæmpelse skal ske så hurtigt som muligt.
- Tyveri og hærværksskader skal anmeldes til politiet straks efter skaden opdages.

...

6. Hvordan erstattes skaderne

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

- ting, der er nævnt i afskrivningstabellerne, (se punkt 6.1).
- rådskadet træværk, (se punkt 6.2).

- udvendig udsmykning, (se punkt 6.3).
- haveanlæg m.m., (se punkt 6.4).
- bygninger, der er under renovering/ modernisering, (se punkt 6.5).
- bygninger, der skal rives ned, (se punkt 6.6).
- forladte bygninger, (se punkt 6.7).
- ting, der erstattes med en kontanterstatning, (se punkt 6.8).

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

Generelle erstatningsregler

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

Nævnet udtaler:

Klagerne anmeldte den 28/12 2024 vandindtrængning i kælderen. Selskabet har anerkendt dækning af stikledningsskaden og har betalt 47.411,05 kr. til klagerne. Klagerne ønsker, at skaden skal dækkes i fuldt omfang, og at selskabet skal betale yderligere 44.319,20 kr. eller et af nævnet skønsmæssigt fastsat beløb.

Klagerne har anført, at de kontaktede selskabets alarm lørdag den 28/12 2024, hvor de blev misinformeret, og at selskabet må bære ansvaret for tvivlen om telefonsamtalens indhold, idet selskabets alarm har forsømt sin forpligtelse til at tage referat, og idet samtalen er blevet slettet. Klagerne har anført, at de igen ringende til selskabets alarm den 29/12 2024 "for at gøre

opmærksom på, at der nu er fundet en lækage på et rør ved huset, og at vi kan få skaden midlertidigt udbedret søndag. Denne medarbejder fokuserer alene på at fortælle: 1) at hun ikke kan finde referatet af samtalen fra dagen før i systemet (det bruges der lang tid på at søge efter), og 2) at Alarmen intet mandat har til at træffe beslutninger. Som det er noteret i referatet af samtalen, bliver vi nu informeret om, at det kun er Tryg, der i sin kontortid, kan træffe de nødvendige beslutninger – det var nyt i forhold til samtalen med den første medarbejder på Alarmen dagen før, hvor det var helt vores egen beslutning, hvad vi ville gøre. Vi skønner derefter bl.a. i lyset af skadesstedets placering tæt ved huset, at situationen kræver hurtig udbedring og lader Kloakfirmaet og VVS-firmaet foretage en midlertidig udbedring af skaden om eftermiddagen i form af opgravning og tætning af lækagen". Klagerne har anført, at sagens konkrete omstændigheder – herunder at skaden indtrådte en lørdag mellem jul og nytår og selskabets håndtering – medfører, at selskabet skal dække de fulde udgifter til udbedringen. Klagerne har oplyst, at der blev lukket for stophanen den 28/12 2024, at vandet visse steder fortsatte med at trænge ind flere timer efter, og at de var uden vand ca. 1 døgn. Der skete kun en midlertidig udbedring den 29/12 2024. Den midlertidige udbedring bestod i sporing af lækagen, tætning af stikledningen og udlægning af plader for hullet. Der blev ikke foretaget en reetablering. Klagerne har anført, at det ikke bør komme dem til skade, at de i den akutte skadesituation ikke foretog en markedsafdækning, og at selskabet ikke har dokumenteret, at udbedringen kunne have fundet sted mandag den 30/12 2024. Klagerne har anført, at selskabet ikke kan foretage et fradrag i erstatningen, og at selskabet ikke har været berettiget til at lave en erstatningsopgørelse inden fremsendelsen af alle fakturaer. Klagerne har anført, at nævnet skal inddrage sagerne 97028 og 100194.

Selskabet har anført, at klagerne ikke har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt, og at klagerne henvendte sig til et VVS-firma, der har en forretningsmodel med væsentlige forhøjede priser. Selskabet har anført, at klagerne den 28/12 2024 kl. 19.03 elektronisk anmeldte, at der trængte vand ind i kælderen, og at klagerne havde tilkaldt en VVS'er for at undersøge, om der var en utæthed på stikledningen. Det fremgår ikke af anmeldelsen, at klagerne forud for anmeldelsen skulle have været i kontakt med selskabet. Selskabet har anført, at klagerne først var i kontakt

med selskabets alarm den 29/12 2024, hvor klagerne blev oplyst om, at det var selskabet, der skulle tage stilling til sagen, men at klagerne lod håndværkeren fortsætte arbejdet med udbedre skaden på stikledningen. Selskabet har oplyst, at alarmen opbevarer opkald i 3 måneder, hvorefter de på grund GDPR-reglerne bliver slettet, og at det derfor er ikke muligt at fremskaffe optagelser på nuværende tidspunkt. Selskabet har oplyst, at alarmen ikke kan træffe beslutninger om, hvorvidt der er tale om en dækningsberettigende skade, og at alarmens opgave alene er at rådgive og vejlede kunder i forbindelse med akutte skader. Selskabet har anført, at klagerne ikke kun fik foretaget en midlertidig udbedring den 29/12 2024, men derimod en reparation, og at arbejdet blev udført på en søndag efter normal arbejdstid. Selskabet har anført, at en afværgelse af yderligere skader burde have bestået i, at der blev lukket for vandet, hvorefter udbedringen af rørskaden kunne være foretaget mandag den 30/12 2024, hvilket ville have medført, at klagerne maksimalt ville have været uden vand i 2 døgn. Selskabet har med sine samarbejdspartnere en aftale om, at der vil kunne foretages sådanne akutte udbedringer i normal arbejdstid med meget kort varsel. Selskabet har anført, at klagerne kunne eller burde have sikret sig noget vandforsyning, inden der blev lukket for vandet. Selskabet har anført, at der ikke foreligger fugtmålinger eller lignende, at der ikke var tale om organiske materialer i kælderen, og at klagerne ikke har dokumenteret, at der skulle have været behov for fire affugtere i kælderen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet skal dække klagernes udgifter til skadeudbedring på 91.730,25 kr. Selskabet skal derfor udbetale yderligere 44.319,20 kr. til klagerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der var tale om en akut skadesituation, som krævede øjeblikkelig og hurtig udbedring, og at der derfor må tillægges klagerne en vis, praktisk skønsmargin til at kunne foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet. Nævnet vurderer, at klagernes dispositioner i den givne situation ligger inden for denne margin.

Nævnet bemærker, at klageren har kontaktet selskabets døgnvagt, der dog reelt ikke kunne hjælpe klageren.

Ankenævnet for Forsikring

73.

103921

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerne har fremlagt fakturaer fra VVS-firmaet og kloakfirmaet, og at det ikke heroverfor findes godtgjort, at klagerne har betalt en urimelig høj pris, henset til skadens omfang og tidspunktet for skadesudbedringen.

Nævnet har henset til, at selskabet – efter modtagelsen af klagernes klage af 12/2 2025 – har slettet det optagne teleopkald. Selskabet måtte indse, at optagelserne kan udgøre et centralt bevismiddel i tilfælde af en tvist ved ankenævnet eller domstolene. Nævnet henviser til sag 95.534 og til § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, hvor det fremgår, at en forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Det fremgår af Datatilsynets vejledning om optagelse af telefonsamtaler fra april 2024, at "efter Datatilsynets opfattelse bør dataansvarlige, der optager telefonsamtaler i dokumentationsøjemed, derfor indføre en generel slettefrist, f.eks. 3 måneder, hvorefter samtaler slettes, medmindre det konkret er nødvendigt at opbevare en samtale længere, f.eks. fordi der er opstået en tvist".

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal betale yderligere 44.319,20 kr. i erstatning til klagerne for den anmeldte skade. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

74.

103921

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Henrik Twilhøj', is written in a cursive style.

Henrik Twilhøj