

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. marts 2026 blev i sag nr. 103993:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har byggeskadeforsikring. I klageskema af 18/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Regnvand har trængt sig ind i nybygget lejlighed (fra 2017), grundet store revner i zinkbelægningen. Vandet har trængt ind til lejligheden på ... i både køkken og badeværelse. Skaden blev først anmeldt til entreprenøren, men afviste da de mente de ikke havde udbedringspligt efter 5 år. Byggeskadeforsikringen blev da benyttet hos TopDanmark.

Behandlingen hos TopDanmark har været under alt kritik, både hvad angår tid, kvalitet og kvantitet.

TopDanmarks behandlingstid har været langtrukken (1,5 år) og er stadig uafsluttet iht. den aftale der var ved dækning.

Klagepunkt 1: Behandlingstid

- 2 ugers behandlingstid fra anmeldt skade til godkendt dækning, da sagen blev kastet i mellem ejendomsforsikringen og byggeskadeforsikringen, begge hos TopDanmark (31. oktober 2023 - 14. november 2023).
- 1½ måneds behandlingstid fra anmeldt skade til at skaden bliver tilset af Taksator fra TopDanmark samt rådgiver fra [taksator1] (31. oktober 2023 - 20. december 2023)
- 3 uger for behandling af rapport fra ekstern rådgiver [taksator1] (20. februar 2024 – 12. marts 2024)
- 1 måned for juridisk afdeling i TopDanmark til at udarbejde et brev til [entreprenørfirma] hvor Taksator [taksator1] ikke rykker (12. marts 2024 – 12. april 2024)

Ankenævnet for Forsikring

2.

103993

- 1½ måned for at få svar fra jurisk afdeling i TopDanmark at Byggeskadeforsikringen skal varetage denne skade. Taksator [taksator1] rykker ikke (12. april 2024 – 30. maj 2024)
- 3½ måned for at udarbejde tegninger og beskrivelser af ekstern rådgiver [taksator1], hvor Taksator [taksator1] ikke rykker (30. maj 2024 – 11. september 2024).
- 1½ måned for at indsamle håndværkere til at tilse skaden, hvor Taksator [taksator1] ikke rykker (11. september 2024 – 22. oktober 2024)
- 2 måneder for at håndværkerne til at udarbejde tilbud, hvor Taksator [taksator1] / [taksator2] ikke rykker (22. oktober 2024 - 19. december 2024)
- 3 måneders forsinkelse på projektstart grundet frost (koldt vejr), som kunne have været undgået hvis TopDanmark havde udført deres forpligtigelser rettidigt (19. december 2024 - 13. marts 2025)
- 3½ måned om at få afsluttet samtlige forpligtigelser som var aftalt, hvor bordpladen i køkken og badeværelset endnu ikke er udbedret (13. marts 2025 - i dag)

Klagepunkt 2: Midlertidig lapning af taget så nyt regnvand ikke trænger ind

- 1 år og 1 måned efter anmeldt skade, hvor Taksator [taksator1] ikke sender håndværkere ud for at udarbejde en midlertidig lapning, som har medført flere følgeskader. Dertil stress og afmagt da man ikke kunne forlade hjemmet ved regnvejr (31. oktober 2023 – 12. december 2024)

Klagepunkt 3: Fortsat skader som ikke er udbedret iht. aftale (bordpladerne)

TopDanmark mangler fortsat at udbedre skaderne på bordpladerne i Køkkenet og Badeværelset. Skade i køkkenet skyldes vandskaden og skaden i badeværelset har været påført af håndværkerne under renoveringen.

Klagepunkt 4: Boet i et hjem med skimmelsvamp

Velvidende at der har været store mængder vand som er trængt ind i loftet, så har dette dannet skimmelsvamp. TopDanmark har været 1½ år om at skifte loftet, hvilket har medført utryghed...

Klagepunkt 5: Genhusning

Ingen hjælp til genhusning fra TopDanmark da vi 10 dage før opdager at det indvendige renovering vil være så voldsom at der ikke vil være adgang til toilet eller køkken. Det var os som skulle opdage det og påpege det. Og så skulle vi selv finde et sted at bo på så kort tid.

Klagepunkt 6: Tabt arbejdsfortjeneste og overarbejde i sagsbehandling

De utallige besøg af taksator, rådgiver, håndværkere osv osv har medført mange fridage fra arbejdet. Dertil har der været brugt ekstremt meget tid på at finde dokumenter og imødekomme ønsker fra TopDanmark. Dertil de dage hvor der har regnet, har jeg været tvunget til at blive hjemme da jeg skulle bekæmpe skaden så meget som muligt. Dette har medført stress og ingen mulighed for planlægning af livet udenfor hjemmet.

Den konstante opfølgning og rykkere som er blevet sendt til TopDanmark, taksator, håndværkere mv har medført stress, ubehag og frustration som har påvirket hjemmet i en ekstrem høj grad.

Klagepunkt 7: Oversolgt produkt fra TopDanmark

TopDanmark har ved salg af forsikring reklameret med at de er et premium produkt med hurtig, nemme og imødekommande behandlingsforløb. Dette er bestemt ikke oplevelsen.

Klagepunkt 8: Aflevering af lejligheden d. 30. april 2025 med byggesjusk

Ankenævnet *for* Forsikring

3.

103993

Det indvendige arbejde var under alt kritik ved afleveringen af lejligheden. Der skulle kæmpes en brag kamp for at dette blev anerkendt som efterfølgende blev udbedret. TopDanmark synes dog at resultatet var fint, og havde nikket og godkendt det udførte arbejde. Efterfølgende har vi fået beklagelser fra håndværksfirmaet [håndværker1] om deres sjusk.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Bordpladerne i Køkken og Badeværelset skal blive udbedret iht. aftalen. Dette fremgår både i produktionsplanen og i det indvendige arbejde der skulle udføres.

Kompensation på kr. 5.300,- afvises da vi ikke mener at bordpladerne kan udbedres indenfor det beløb, og derfor ikke vil stå med nogen efterregning. Måske skal der en ny bordplade til, i så fald skal TopDanmark dække dette.

TopDanmark skal afstå deres beløb for Selvrisiko."

Selskabet har den 12/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget jeres meddelelse om [klageren] (herefter kaldet 'klagerne') klage over byggeskadeforsikringens behandling af deres sag vedrørende utætheder i tag ved lodninger mellem zinkplader ved kvist.

Der er tale om en byggeskadeforsikring, der i medfør af Byggelovens § 25 er tegnet af entreprenør ... (herefter kaldet 'den professionelle bygherre') på ejendommen beliggende ... ved Topdanmark.

Byggeskadeforsikringen trådte i kraft den 21. september 2017. Vi uploader kopi af policen som **bilag A**. For forsikringen gælder vilkår ..., som uploades som **bilag B**.

Vi forstår klagernes krav således, at de mener, at byggeskadeforsikringen skal dække udgifterne forbundet med udbedring af bordplader i køkkenet og badeværelset. Samt at byggeskadeforsikringen ikke er berettiget til at opkræve selvrisiko i forbindelse med udbedring af skaderne på taget.

Vi kan oplyse, at forsikringen har dækket udgifter forbundet med udbedring af utætheder ved taget og følger heraf for over 1.000.000 kr.

Udover ovenfor gengivne krav fremfører klagerne en række punkter, hvor de er utilfredse med selskabets ageren i sagsforløbet.

I forhold til disse punkter – det være sig behandlingstid, midlertidig lapning, boet i et hjem med skimmelsvamp, genhusning, tabt arbejdsfortjeneste, oversolgt produkt fra Topdanmark, aflevering af lejligheden, skal vi naturligvis beklage, at klagerne føler, at forsikringen ikke har levet op til klagernes forventninger.

Vi er med på, at behandling af byggeskadesager kan have nogle længere og lidt mere komplicerede forløb end behandling af mange andre forsikringssager, blandt andet henset til selve hensigten med denne lovbestemte forsikring, som er en regresforsikring, hvor forsikringen skal forsøge at rette krav mod entreprenører eller underentreprenører, såfremt sådanne eksisterer.

Vi er indforstået med, at det kan være krævende og også stressende at have en verserende forsikringssag i sit hjem, og vi anerkender klagernes følelser omkring dette.

Når dette er nævnt, må vi dog også oplyse, at forsikringen dækker bygningsskader, og undtaget for dækning er blandt andet driftstab og andre indirekte tab (jf. vilkårenes punkt 6 B). Vi går der-

for ikke ind i en yderligere drøftelse af de nævnte punkter, medmindre at klagerne ønsker vores uddybende kommentarer til hver af disse punkter.

Det er på baggrund af klagernes indsigelse vores forståelse, at klagerne som ovenfor nævnt kræver, at byggeskadeforsikringen skal dække udgifterne forbundet med udbedring af bordplader i køkkenet og badeværelset. Samt at de mener, at byggeskadeforsikringen ikke er berettiget til at opkræve selvrisiko i forbindelse med udbedring af skaderne på taget.

Det er derfor disse to punkter, som vi vil komme med vores uddybende kommentarer til nedenfor.

Nedenfor vil vi i korte træk kommentere på sagsforløbet som supplement til det af klagerne fremførte. Og dernæst komme med vores vurdering af klagepunkterne.

Supplerende sagsforløb

Vi modtog den 31. oktober 2023 en anmeldelse fra klagerne omkring utætheder ved tagbelægning, som klagerne oplyste, formentlig var sket efter seneste storm og formentlig grundet hårde vindstød.

Grundet disse oplysninger blev det afklaret, om anmeldelsen rettelig skulle behandles af husforsikringen eller byggeskadeforsikringen.

Efter afklaring af at byggeskadeforsikringen skulle behandle forholdet, blev der rekvireret en taksator (1), som besigtigede forholdet første gang den 22. november 2023 sammen med entreprenøren .., som havde udført arbejderne ved tagbelægningen.

Taksator 1 iværksatte herefter en undersøgelse ved en ekstern rådgiver for at få klarlagt årsagen til utæthederne.

I mellemtiden modtog vi meddelelse fra klagernes rådgiver, som havde besigtiget kvisttagene i forbindelse med 5-års gennemgangen, og han oplyste, at tagfladerne ikke var udført i overensstemmelse med flere anvisninger.

Hertil svarede taksator 1 den 29. november 2023, at det forhold, at en konstruktion ikke fulgte en vejledning, ikke i sig selv udgjorde et dækningsberettigende forhold. Og at han havde rekvireret en ekstern rådgiver til at undersøge årsagen til skaden og til at udarbejde et udbedringsforslag.

Hen over december måned 2023 var klagerne og taksator 1 i dialog omkring, at besigtigelsen desværre først kunne finde sted, når vejret tillod det (når der ikke lå sne på taget).

I februar måned 2024 modtog vi rapporten fra den eksterne rådgiver.

I løbet af foråret 2024 fik vi muligheden for at rette et krav mod entreprenøren undersøgt ved en ekstern advokat, og den 30. maj 2024 meddelte vi klagerne, at vi ikke kunne komme videre med et krav mod entreprenøren.

Herefter rekvirerede vi den eksterne rådgiver til at udarbejde yderligere materiale, som skulle bruges til indhentning af tilbud på udførelse af det dækningsberettigende ved taget.

I oktober måned 2024 blev der holdt møde på ejendommen, for at håndværkerne kunne besigtige forholdene og gennemgå projektet inden afgivelse af tilbud.

I november måned 2024 blev der opsat midlertidig afdækning.

Den 27. november 2024 klagede klagerne til vores skadedirektør over sagsbehandlingen og taksator 1. Klagen blev besvaret af vores kundeklagefunktion og vedlægges som **bilag C**. I denne forbindelse blev taksator 2 tilknyttet sagen.

Herefter pågik udbedring, herunder genhusning.

Den 28. april 2025 var der aflevering på projektet, hvor håndværkere og rådgiver deltog i gennemgangen. Alt arbejdet på kvisten/taget var udført tilfredsstillende. Men indvendigt var der flere mangler og fejl.

Det var primært malerarbejdet, der ikke var udført tilfredsstillende. Men der kunne også konstateres skævheder/mangler ved køkkensokkel samt ved overskabe i badeværelset. Herudover blev de to bordplader på badeværelset og i køkkenet også gennemgået.

Entreprenøren, der stod for udbedringen, var indstillet på at rette op på alle de nævnte forhold, samt på at undersøge ved køkkenleverandøren, om de kunne udbedre de to bordplader.

Den 1.maj 2025 blev entreprenøren, der stod for udbedringen, ramt af sygdom, byggelederen blev syg, og en ny måtte tage over. Derfor blev der holdt et nyt møde med entreprenøren, der stod for udbedringen og klagerne, hvor forholdene blev gennemgået.

Den 3. maj 2025 fik vi oplyst, at alle udeståender var udbedrede. Der manglede kun svar fra entreprenøren, der stod for udbedringen, omkring bordpladerne.

Taksator 2 fulgte den 13. juni 2025 op ved at høre entreprenøren, der stod for udbedringen, om han havde fundet én, som havde erfaring med at udbedre skader på bordplader. Køkkenfirmaet ville ikke tilbyde at udbedre skader på de to bordplader, og de kunne heller ikke henvise til nogen, der kunne udbedre.

Entreprenøren, der stod for udbedringen, tog derefter fat i [håndværker2], som han tidligere har haft god erfaring med.

Den 18.juni 2025 henvendte vi os til entreprenøren, der stod for udbedringen, for at høre, om han havde hørt noget fra firmaet. Det havde han ikke, selvom han flere gange havde ringet. Entreprenørfirmaet rykkede firmaet igen den 23. juni 2025.

Klagerne indsendte den 26. juni 2025 en klage over hele sagsforløbet, hvor de generelt var meget utilfredse med forløbet. Samme dag svarede taksator på klagen. Senere samme dag modtog vi endnu en henvendelse fra klagerne, som svar på vores mail.

Samme dag, den 26. juni 2025, modtog vi svar fra entreprenøren, der stod for udbedringen, om, at han ikke forstod det manglende svar fra firmaet, som han ellers havde god erfaring med. En-

treprenøren ville tage fat i en ny håndværker, som også havde erfaring med reparation af bordplader.

Den 27. juni 2025 modtog vi endnu en mail fra klagerne, hvori de blandet andet skrev, 'Vi forventer at du er på og svarer på vores henvendelser indenfor 24 timer uanset om du tager på ferie!'

Samme dag svarede taksator, at han endnu engang havde rykket entreprenøren, der stod for udbedringen.

Igen samme dag den 27. juni 2025 ringede klagerne taksator op og kommunikerede igen deres utilfredshed over behandlingen af deres sag på en ikke så konstruktiv måde. Samme dag modtog vi endnu en henvendelse, hvori klagerne kommunikerede sin utilfredshed. Sideløbende svarede taksator, at vi desværre ikke kunne leve op til klagernes forventninger. Idet klagerne selv havde meddelt, at de kunne finde en håndværker meget hurtigere, end taksator kunne. Vi tilbød derfor, at klagerne selv kunne rekvirere en håndværker til at udbedre det udestående forhold på de to bordplader, som taksator havde tilbudt at hjælpe med at få fundet ud af, om kunne repareres.

Efter endnu nogle henvendelser indbragte klagerne sagen for Ankenævnet.

Vurdering

Bordpladerne

Som ovenfor nævnt mener klagerne, at byggeskadeforsikringen skal dække udgifterne forbundet med udbedring af bordpladerne i køkkenet og på badeværelset, og hvis disse ikke kan repareres, så en udskiftning af bordpladerne.

Først og fremmest bemærker vi, at 'hakkerne' ved bordpladerne er konstateret i forbindelse med mangels gennemgangen ved aflevering efter udbedring utæthederne i taget.

Der er forskel på, hvad der kan siges at udgøre en mangel ved en håndværkers aflevering af et projekt, og hvad der kan dækkes af en byggeskadeforsikring, hvor der så at sige skal 'mere til', for at der er tale om en dækningsberettigende skade eller følgeskade. For at der er tale om en dækningsberettigende skade eller følgeskade i byggeskadeforsikringens forstand, skal der være tale om skader, der nedsætter bygningens brugbarhed. Vi kommer nærmere ind på dette nedenfor.

Køkkenbordpladen

Taksator 2 oplyser, at der er registreret et mindre 'hak' i det indadgående hjørne på køkkenbordpladen.

Ifølge taksator 2 ser det ud til, at der har været noget fugt, som er løbet ned fra oversiden af bordpladen.

Bordpladen består af en spånplade med en overfladebelægning på ca. 1mm og en laminatbelægning på undersiden. Forkanten er en forkantliste.

Spånpladen har ekspanderet ca. <1mm, lokalt i hjørnet, hvilket har skabt en lille markering mellem overfladen og kantlisten.

Vi indsætter til illustration foto af køkkenbordpladen:

...

Det vurderes ikke, at forholdet nedsætter bordpladens funktion eller brugbarhed, men at der alligevel er tale om et kosmetisk forhold.

Byggeskadeforsikringen har tilbudt at få en håndværker til at se på bordpladen for at se, om man kunne fortage en mindre kosmetisk reparation.

Håndværkeren som har erfaring med udbedring af skader på bordplader har vurderet, at det ikke er muligt at reparere bordpladen, så den kommer til at stå helt uden kosmetiske 'skader'.

Byggeskadeforsikringen har oplyst, at vi ikke dækker en ny bordplade.

Byggeskadeforsikringen har tilbudt at dække udgiften til reparationen af bordpladen i badeværelset for at få afsluttet sagen. Og i den forbindelse har vi tilbudt, at klagerne samtidigt kan få poleret bordpladen op i køkkenet. Hvilken måske kan nedbringe det visuelle i 'hakket'.

Badeværelsesbordpladen

Der er opstået et hak i bordpladen i tidsrummet, fra håndværkeren afmonterede afdækningen på bordpladen og til det afleveringsmøde, som blev afholdt.

I mellemtiden har klagerne selv afmonteret overskabene over bordpladen.

Håndværkeren har oplyst, at det ikke er ham/dem, som har lavet hakket, og klagerne har oplyst, at de ikke har lavet hakket i forbindelse med, at de afmonterede overskabene.

Vi indsætter til illustration af hakket et foto af badeværelsesbordpladen:

...

I den forbindelse har vi som ovenfor nævnt tilbudt, at klagerne samtidig kan få poleret bordpladen op i køkkenet.

Vi indsætter udklip af besked fra taksator 2 til klagerne af 26. juni 2025 fra vores skadesystem, hvoraf fremgår, hvad der har været aftalt vedrørende bordpladerne.

...

Denne besked blev fulgt op af flere beskeder og opringninger, hvor klagerne tydeligt udtrykte deres utilfredshed.

Blandt andet lod de taksator 2 vide, at de sagtens selv kunne finde en håndværker til at udbedre de to hakker, men at de mente, at dette var forsikringens opgave.

På baggrund af disse henvendelser, der blandt andet også blev rettet til vores skadedirektør og vores kundeklageansvarlige, meddelte vores kundeklageansvarlige blandt andet, at det er taksators opgave at opføre skader ikke at rekvirere håndværkere. Dette havde taksator 2 kun forsøgt for at hjælpe klagerne.

Klagerne både skrev og ringede flere gange til taksator, vores kundeklageansvarlige og vores skadedirektør.

Blandt andet krævede klagerne, at de skulle have svar på deres henvendelser indenfor 24 timer, uanset om taksator 2 holdt ferie.

...

Klagerne vendte som nævnt tilbage flere gange med en ikke-konstruktiv måde at udtrykke sig på.

Klagerne mente blandt andet, at taksator 2 havde udvist grov forsømmelse af sit arbejde, og taksator 2 fik ved en telefonsamtale blandt andet at vide af klagerne, at han var ligesom det skidt, som kom ud af et afløb ved en vaskemaskine.

Taksator 2 måtte på baggrund af de mange henvendelser over et par dage til både ham, vores kundeklageansvarlige og til vores skadedirektør og tonen i henvendelserne erkende, at han ikke kunne imødekomme klagernes forventninger til den hjælp, som taksator 2 havde tilbudt med at undersøge muligheden for at få hjælp til at få udbedret 'hakkerne' i bordpladerne.

Taksator 2 skrev derefter til klagerne, at han ville tilbyde en kulant erstatning for at få afsluttet sagen, og idet klagerne tydeligt havde givet udtryk for, at de sagtens kunne finde en håndværker til at udbedre hakkerne, men at de som sagt mente, at dette var en opgave, som taksator 2 skulle varetage.

Herefter skrev taksator 2 følgende til klagerne og tilbød, at forsikringen kulant kunne tilbyde 5.300 kr. til udbedring af de to hakker. Dette for at imødekomme klagerne, da det på ingen måde var sikkert, at hakket i bordpladen i badeværelset ikke skyldtes klagernes eget arbejde med at tage overskab ned. Beløbet ville blive modregnet i opkrævningen af selvrisici:

...

Dette fastholdt vores kundeklagefunktion.

Der er ikke tale om skader i forsikringens forstand ved bordpladerne

Det er vores vurdering, at hakkerne i bordpladerne ikke udgør skader i byggeskadeforsikringens forstand.

Byggeskadeforsikringen dækker som bekendt byggeskader, som er væsentlige, og som har sin årsag i forhold, der kan henføres til opførelsen af byggeriet. Vi henviser til vilkårenes punkt 5 A og 5 B.

I forhold til bordpladerne er der tale om mindre hakker, som er opstået efter byggeriets opførelse. Og som det ikke med sikkerhed kan siges, hvorfor er opstået.

Som illustreret på fotos ovenfor er der tale om mindre forhold, som ikke har betydning for bordpladernes funktion eller brugbarhed men alene er af kosmetisk karakter.

Vi henviser til, at forsikringen kan dække følgeskader, hvis de har betydning for bygningens brugbarhed (vilkårenes punkt 5 C).

...

Dette understøttes også i bekendtgørelsen om byggeskadeforsikringens § 6, hvor det er beskrevet, at en følgeskade for at være dækningsberettigende skal have betydning for bebyggelsens brugbarhed.

...

Ligeledes kan man af bekendtgørelse om byggeskadeforsikringens bilag 1 om eksempler på henholdsvis dækningsberettigende og ikke-dækningsberettigende forhold læse, at det er afgørende, om der er tale om forhold med konstruktiv betydning eller blot forhold af kosmetisk karakter. Sidstnævnte vil ikke være dækkede af forsikringen.

De mindre kosmetiske 'skader' på bordpladerne har som nævnt ikke betydning for brugen af bordpladerne og er kun af visuel karakter.

Taksator 2 har alligevel forsøgt at få hjælp til at få undersøgt, om bordpladerne kunne repareres og har hele tiden forklaret, at forsikringen ikke kan dække udgifterne til en udskiftning af pladerne.

Idet klagerne har klaget voldsomt over taksator 2's (og i øvrigt også taksator 1's) behandling af sagen og blandt andet har meddelt, at de selv hurtigt kunne finde en håndværker til at udbedre forholdene ved bordpladerne, er der blevet opgjort en kulant erstatning.

Erstatningen er opgjort ud fra, at klagerne kan få dækket udgifter forbundet med udbedring af bordpladerne af en håndværker én dag.

Efterfølgende har vi den 2. juli 2025 fået svar fra håndværkeren omkring tilbud på udbedring af 'hakkerne' i bordpladerne.

Det vil koste 5.395 kr. at forsøge at udbedre hakket i bordpladen på badeværelset. Håndværkeren mener, at 'hakket' i køkkenet ikke kan repareres, så pladen kommer til at stå uden kosmetiske 'skader', men vi er indstillede på at lade en håndværker forsøge at pudse 'hakket' op, og vi er indstillet på at sætte yderligere 2000 kr. af til dette.

Det samlede beløb, som vi kan tilbyde klagerne vil altså være 7.395 kr., som vil blive modregnet i opkrævningen af selvrisici.

...

Vi mener, at vi med denne løsning har stillet klagerne mere gunstigt, end vilkårene foreskriver, idet 'hakkerne' i bordpladerne slet ikke udgør dækningsberettigende skader eller følgeskader over byggeskadeforsikringen.

Ad selvrisiko

Klagerne mener videre, at forsikringen ikke er berettiget til at opkræve selvrisiko.

Vi har flere gange under forløbet oplyst klagerne om, hvor meget deres selvrisiko har været på den pågældende sag, blandt andet den 9. april 2025 og den 27. juni 2025.

Som det fremgår af policen, bliver der opkrævet selvrisiko pr. skade pr. boligenhed.

...

Der er fire boligenheder på policen, og der er derfor opkrævet fire gange selvrisiko for skaden, der drejer sig om utætheder i tagbelægningen, som er en del af den fælles klimaskærm for ejendommen. Opkrævningen er sendt til ejerforeningen, da taksator 2 ikke har kunnet få et svar fra klagerne om, hvortil han skulle sende opkrævningen.

Det fremgår også af vilkårenes punkt 11 C, at 'vi ganger den selvrisiko, der står i pkt. A og B, med antallet af bolig- og erhvervsenheder i bygningen'.

Og det er ydermere beskrevet i 'Vejledningen om byggeskadeforsikring' (s.12) pkt. 4.5.3, at der bliver opkrævet en egen betaling, hvis dette fremgår af policen, samt at 'byggeskader, der kan henføres til bygningens fælles bestanddele, f.eks. tag, fundament eller fællesrum, opgøres med egenbetaling på 10.000 kr. gange antallet af lejligheder i hele ejendommen.' Vi vedlægger for god ordens skyld vejledningen som **bilag D**.

Vi bemærker, at selvriskoen bliver indeksreguleret, jf. policen.

Vi holder på denne baggrund fast i, at det er korrekt, at der er opkrævet en selvrisiko pr. boligenhed. Det vil sige 4 x 14.000 kr., i alt 56.000 kr.

Som ovenfor nævnt har taksator modregnet det beløb, som han kulant har tilbudt i forhold til udbedring af hakkerne i bordpladerne (5.300 kr.), og taksator har derfor sendt en opkrævning på selvrisici til ejerforeningen på 50.700 kr.

På baggrund af det indkomne tilbud på udbedring af hakket i badeværelsesbordpladen på 5.395 kr. (inkl. kørsel og inkl. moms) samt yderligere 2.000 kr. til polering af 'haket' i bordpladen i køkkenet, vil vi derfor ændre opkrævningen af selvrisici fra 50.700 kr. til 48.605 kr.

Vi kan desuden henvise til ankenævnskendelse 102043, der underbygger, at selskabet har ret til at kræve selvrisiko i forbindelse med udbedring af en dækningsberettigende byggeskade. Vi har som ovenfor nævnt undersøgt vores mulighed for at rette krav mod entreprenøren, blandt andet for at minimere udgifterne på sagen. Det er ved ekstern advokat vurderet, at vi ikke kan komme videre med et krav den vej. Vi skal i den forbindelse bemærke, at klagerne naturligvis selv er velkomne til at forsøge at rette kravet om selvrisici videre mod entreprenøren.

Sammenfatning

Vi mener, at vi med ovenstående har tilbudt klagerne mere end det, de rettelig vilkårmæssigt er berettiget til, idet vi har tilbudt at modregne 7.395 kr. i de opkrævede selvrisici, til trods for at 'hakkerne' i bordpladerne hverken udgør dækningsberettigende byggeskader eller dækningsberettigende fejlgeskader.

I forhold til betaling af selvrisici er der tale om en lovbestemt egen betaling, som ikke bortfalder, selvom klagerne har oplevet utilfredshed med sagsbehandlingen.

Vi afventer nu Ankenævnets stillingtagen til, hvorvidt vi har behandlet det indklagede i overensstemmelse de for forsikringen gældende vilkår."

Klageren har i brev af 18/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Behandlingstid (Klagepunkt 1):

Som svar på kommentarerne fra TopDanmark, bliver der redegjort for at behandlingstiden har været langtrukket, og grundet vejrforhold, samt afventende svar fra underleverandører og underafdelinger. Her nævnes [taksator1], Juridisk afdeling og håndværkere.

Dog har der TopDanmark i flere tilfælde svigtet deres ansvar for at følge op, og fremskønne processen fra disse underleverandører og underafdelinger.

31. oktober 2023 - 20. december 2023: **50 dage** ventetid blot for at få skaden tilset af TopDanmark.

Rimelig tid er 14 dage – specielt når der er tale om en vandskade hvor regnvand kommer igenem taget.

20. december 2023 – 20. februar 2024: **62 dage** ventetid for at [taksator1] udarbejder en rapport over skaden. **Rimelig tid er 14 dage** – taget juleferien i betragtning. TopDanmark har på intet tidspunkt fremskønnet eller rykket på processen.

20. februar 2024 – 12. marts 2024: **20 dage** ventetid for at Taksator [taksator1] vurderer rapporten. **Rimelig tid er 7 dage** – specielt efter ovenstående forsinkelser.

12. marts 2024 – 12. april 2024: **31 dage** ventetid for at Juridisk Afdeling i TopDanmark får udarbejdet et brev. **Rimelig tid er 7 dage**. Ingen i TopDanmark har på noget tidspunkt fremskønnet eller rykket på processen.

12. april 2024 – 30. maj 2024: **48 dage** ventetid for behandling af sagen mod Entreprenørfirmaet ... **Rimelig tid er 48 dage** – udenfor TopDanmarks påvirkning.

30. maj 2024 – 11. september 2024: **104 dage** ventetid for at Taksator [taksator1] får udarbejdet en plan for udbedring af taget. **Rimelig tid er 21 dage**. Ingen i TopDanmark har på noget tidspunkt fremskønnet eller rykket på processen.

11. september 2024 – 22. oktober 2024: **41 dage** ventetid for at finde håndværkere til at udføre opgaven. **Rimelig tid er 14 dage**. Ingen i TopDanmark har på noget tidspunkt fremskønnet eller rykket på processen.

22. oktober 2024 - 19. december 2024: 58 dage ventetid for at få håndværkerne til at udarbejde tilbud. Rimelig tid er 14 uger. Ingen i TopDanmark har på noget tidspunkt fremskønnet eller rykket på processen.

Fra skaden blev anmeldt til at planen for udbedring af skaden var på plads, benyttede TopDanmark i alt **414 dage**

Forventet rimelig behandlingstid **139 dage**

Behandlingen af sagen har taget næsten 3 gange så lang tid end hvad der forventes af lignende forsikringsselskaber, som TopDanmark skal stå til ansvar for, da de ikke har fremskønnet processen ved de forskellige faser. Grundet den lange behandlingstid kunne byggeprojektet ikke påbegynde under de korrekte temperaturforhold, og blev derved yderligere forsinket **3-4 måneder**.

Bordplade i køkken:

Som svar på følgeskaden på bordpladen i køkkenet, og spørgsmålet om dette er en kosmetisk udbedring eller om bordpladen stadig er funktionsdygtig, kan jeg henvise til Fødevarestyrelsens Hygiejnevejledning punkt 8.3, Materialer til udstyr og inventar.

'8.3 Materialer til udstyr og inventar

Alt inventar og udstyr skal være lavet af materiale, som er let at gøre rent.

Hvis inventar og udstyr kommer i kontakt med fødevarer, skal det være let at vedligeholde, rengøre og i nogle tilfælde også at desinficere. Det gælder også f.eks. køleskabe, diske og hylder, hvor der kan ligge fødevarer. Det gælder normalt også for inventar i lokaler og områder, hvor våd rengøring er nødvendig. Materialer, der kommer i kontakt med fødevarer, skal desuden overholde reglerne

for fødevarekontaktmaterialer, der bl.a. sikrer, at der ikke sker skadelig afsmitning af bestanddele til fødevarerne, når materialet bruges som tiltænkt.

Velegnede materialer er glatte, ikke-absorberende og korrosionsbestandige materialer som rustfrit stål eller hård plast. Træ er normalt ikke et velegnet materiale til udstyr på nær i f.eks. mølle-rier. I nogle detailvirksomheder kan borde til at udrulle dej på, løse skæreplader og huggeblokke dog være af hårdt træ, som kan vedligeholdes med nedslibning.

...

Følgeskaden på bordpladen viser tydeligt at pladen er absorberende og bakterier kan derfor nemt formere sig.

Følgeskaden på bordpladen medfører at den er vanskelig at holde ren.

...

Derved kan der konkluderes at bordpladen ikke er funktionsdygtig.

Eftersom udbedring af bordpladen var på arbejdssedlen og en del af aftalen, skal dette udbedres som en del af forsikringskaden.

Ligeledes var udskiftning af gulvet i køkkenet, samt udskiftning af det ene skab på badeværelset også en del af aftalen, da begge havde store følgeskader fra vandskaden.

Bordplade i badeværelse – håndværkernes troværdighed:

Som modsvar på anklagen om at hakket i bordpladen på badeværelset er selvforskyldt, kan der oplyses at håndværkernes udtalelser ikke kan være troværdige.

Her henvises til en episode, hvor håndværkerne taler usandt og fraskriver sig alt ansvar:

Ved opstart af byggeprojektet blev jeg d. 26. februar kontaktet af [VVS-firma] om at de havde behov for byggestrøm (400v 16Amp) for at kunne opføre stilladset.

...

Jeg anviste til at de kunne benytte et gammelt vaskemaskine-stik i vores ene vaskerum.

Her kunne de installere et CEE stik.

...

Ved opsætning af stilladset blev der trukket et kabel fra vaskerummet efter aftale.

Herefter blev jeg genhuset, og kunne ikke holde øje med byggeprojektet.

Ved nedtagning af stilladset d. 13. maj, blev jeg igen kontaktet af [VVS-firma] om at CEE stikket var væk og de skulle benytte det til at tage stilladset ned.

Jeg satte en efterlysning i gang, men spurgte for en god ordens skyld [VVS-firma] om nogle af hans håndværkere havde taget stikket eller flyttet det, da det var [VVS-firma] som håndterede hele byggeprojektet.

...

Svaret var tydeligt at ingen af håndværkerne havde rørt ved det stik og at det måtte være nogen i ejendommen der var den skyldige.

Dette medførte en hurtig beslutning om at installere et permanent CEE stik i vaskerummet, som kunne benyttes ved nedtagning af stilladet. Installationen medførte flere udgifter for ejendommen.

...

Cirka en uge senere finder jeg så CEE stikket i vores fyrrum, som var flyttet af håndværkerne fra [VVS-firma].

...

Denne hændelse konkluderer at håndværkerne er utroværdige, og har talt usandt.

Da de har talt usandt om ovenstående hændelse, kan der kun konkluderes at udtalelsen om at håndværkerne ikke er skyld i hakket i bordpladen i badeværelset er utroværdig.

Konklusion på svar:

Erstatningskravet størrelse er faldet på beløbet for selvrisikoen, da TopDanmark ikke har leveret sine ydelser indenfor rimelig tid, pålagt forsikringstageren en ekstrem høj og langtrukken arbejdsbyrde og at TopDanmark har løbet for den aftale der er indgået for udbedringerne.

Med dette sagsforløb og mangelfulde leverance skal der ikke opkræves yderligere fra TopDanmark.

Dertil krav om udbedring af køkkenbordpladen da den ikke er funktionsdygtig grundet følgeskaden ifølge Fødevarestyrelsen.

Ydermere, krav om udbedring af bordpladen i badeværelset, da det har været håndværkerne som har gjort skaden, og deres udsagn er utroværdige og usande."

Selskabet har i brev af 7/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget jeres meddelelse om klagernes indlæg af 18. september 2025 og skal hermed komme med vores kommentarer.

Indledningsvist skal vi oplyse, at det af klagerne anførte, ikke giver os anledning til at ændre vores afgørelse. Det er fortsat vores vurdering, at dækning til udgifterne forbundet med udskiftning af to bordplader til nye i henholdsvis køkkenet og på badeværelset ikke kan pålægges byggeskadeforsikringen. Ligesom vi fortsat mener, at byggeskadeforsikring retmæssigt kan opkræve selvrisiko i forbindelse med udbedring af de dækningsberettigende skader.

Ad sagsbehandlingstid

Som tidligere nævnt skal vi beklage, at sagen har taget tid at få behandlet, hvilket som også tidligere beskrevet blandt andet skyldes vejret (sne på taget), at vi har haft eksterne rådgivere til at udarbejde et udbedringsprojekt, og at vi ved eksternt advokat har haft undersøgt mulighederne for at begrænse sagens omkostninger ved regres. Vi har undervejs rykket de forskellige parter løbende men beklager naturligvis, at der har været tale om et længerevarende forløb, hvilket vi dog heller ikke finder urimeligt grundet blandt andet sagens størrelse og kompleksitet.

Der er efter vores opfattelse dog bestemt ikke tale om en form for forsømmelse på nogen måde fra vores side, som skulle kunne begrunde, at der ikke skal opkræves den lovbestemte selvrisiko.

Ad bordpladen i køkkenet

Vi fastholder, at mindre 'revnedannelse' i bordpladen (klagerne har også fremsendt et foto af dette) ikke udgør en dækningsberettigende følgeskade over forsikringen. Der er ikke tale om et forhold, der nedsætter bordpladens funktion og desto mindre hele bygningens funktion. Klagerne henviser til Fødevarestyrelsens hygiejnevejledning, som ifølge vejledningens indledning beskriver reglerne for indretning, hygiejne og drift af fødevarevirksomheder.

I nærværende sag er der tale om en køkkenbordplade i en almindelig beboelseslejlighed, og vi mener derfor ikke, at reglerne i vejledningen for fødevarevirksomheder understøtter klagerens krav.

Vi fastholder, at vi med et tilbud om at modregne 2.000 kr. i selvrisikoen til en polering af 'revnen' har stillet klagerne fordelagtigt i forhold til byggeskadeforsikringens vilkår (som gengivet i vores forrige indlæg omkring skadebegrebet og følgeskader).

Arbejdssedlen, som klagerne henviser til, er en tidsplan med de forskellige emner, som håndværkerne skulle igennem. Håndværkerne skulle se på bordpladen i køkkenet og vurdere, om de kunne reparere den. Det er alt, hvad arbejdssedlen dækker over. Arbejdssedlen udgør ikke en godkendelse

af, at forsikringen dækker en udskiftning af pladen (bemærk i øvrigt også, at der står 'rep. Af bordplade' på arbejdssedlen).

Vi fastholder med afsæt i ovenstående, at forsikringen ikke skal dække en ny bordplade i køkkenet.

Ad bordplade på badeværelse

Uagtet hvordan hakket i bordpladen på badeværelset er opstået, er der tale om et mindre hak (foto er fremlagt i vores forrige høringssvar), som ikke nedsætter bordpladens funktion.

Der har ikke på noget tidspunkt været givet tilsagn fra forsikringens side omkring, at der kunne dækkes en ny bordplade.

Vi fastholder tilbuddet om, at forsikringen kan modregne 5.395 kr. i selvrisikoen, idet der er indhentet tilbud på forsøg på reparation af hakket i bordpladen på badeværelset til denne pris. Dette er yderligere beskrevet i vores forrige indlæg.

Vi afventer nu Ankenævnets stillingtagen

Afslutningsvist vil vi gerne igen beklage, at klagerne ikke har været tilfredse med forløbet i sagen. Vi bestræber os på at yde den bedste service og skadebehandling men er helt klar over, at nogle forløb af forskellige årsager tager tid.

Vi må dog – som også anført ovenfor – fastholde, at de mindre kosmetiske 'skader' på bordpladerne ikke udgør dækkede byggeskader eller dækkede følgeskader, idet bordpladerne trods 'hakkerne' stadig er funktionsdygtige i en almindelig husholdning og ikke kan siges at nedsætte bygningens brugbarhed.

Vi mener derfor fortsat, at vi har stillet klagerne i en rimelig position ved at tilbyde at modregne 7.395 kr. i selvrisikosbeløbet, så klagerne kan få udført reparation af bordpladerne for at mindske de kosmetiske 'skader'.

I forhold til opkrævning af selvrisiko har vi ikke yderligere kommentarer, end dem vi allerede har anført i vores forrige indlæg, hvor vi blandt har beskrevet, at den dækkede skade består i utæthederne i tagbelægningen (ved lodninger mellem zinkplader ved kvist), som er en del af den fælles klimaskærm for ejendommen

På denne baggrund mener vi, at sagen er klar til at blive vurderet af Ankenævnets jurister, og vi afventer Nævnets stillingtagen til, hvorvidt vi har behandlet sagen i overensstemmelse med de for forsikringen gældende vilkår for så vidt angår bordpladerne og opkrævning af selvrisici.

Såfremt klagerne kommer med yderligere kommentarer, beder vi om lejlighed til at kommentere herpå."

Klageren har i brev af 31/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Behandlingstid (Klagepunkt 1):

Vi ser ingen former for dokumentation fra TopDanmark, at de på noget tidspunkt har fremskønnet deres processer, ved manglende opfølgning og håndtering af underleverandører og samarbejdspartnere. Dette har medført lange svartider og afleveringer fra disse underleverandører og samarbejdspartnere, som har direkte konsekvens overfor kunderne.

TopDanmark har derimod brugt undskyldninger som juleferie (manglende svar fra [taksator1]), vinterferie (manglende svar fra [taksator1]), sommerferie (manglende svar fra Taksator [taksator1] om endelig rapport om udbedring) og efterårsferie (manglende svar fra håndværkere om udarbejdelse af tilbud), som har forsinket processen.

Disse forsinkelser har medført at udbedringen af skaden først kunne igangsættes 5 måneder senere grundet vejret.

Under denne lange behandlingstid har TopDanmark først 1 år efter anmeldelse af skaden kommet med en midlertidig udbedring så regnvand ikke trænger igennem taget, som har forårsaget følgeskader. Denne midlertidig udbedring blev først igangsat efter opfordring fra os.

Bordplade i køkken:

Bordpladen betragtes som ikke funktionsdygtig da der er skader som medfører at fødevarer bliver forarbejdet under uhygiejniske forhold.

Bordplade i badeværelse – håndværkernes troværdighed:

Denne skade som er forårsaget af håndværkerne skal udbedres."

Selskabet har i brev af 10/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget jeres meddelelse om klagernes bemærkninger af 31. oktober 2025.

Vi finder fortsat ikke, at klagerne har sandsynliggjort dækningsberettigende forhold i byggeskadeforsikringens forstand ved bordpladerne, eller at klagerne er berettiget til yderligere, end vi allerede har tilbudt. Ligesom vi fortsat finder, at byggeskadeforsikringen er berettiget til at opkræve selvrisiko.

Med henvisning til vores forrige skrivelser, fastholder vi derfor vores tidligere afgørelser, og vi afventer herefter nævnets stillingtagen til, hvorvidt vi har behandlet sagen i overensstemmelse med de for forsikringen gældende vilkår."

Nævnets sekretariat har i brev af 14/1 2026 anmodet selskabet om bl.a. at oplyse, hvem der rekvirerede den udførende entreprenør, og om forsikringsbetingelsernes pkt. 5.C.1. vedrører selskabets hæftelsesansvar for håndværksydelser. Selskabet har i brev af 15/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi vil gerne præcisere, at vi ikke mener, at vilkårenes punkt 5 C 1 omhandler skader, der er opstået i forbindelse med udbedring af en skade eller andre arbejder.

Vi mener, at vilkårenes punkt 5 C 1 omhandler følgeskader af dækningsberettigende skader. Disse skal i sig selv have betydning for bygningens brugbarhed for at være dækkede under forsikringen.

Bordpladen på badeværelset

I forhold til 'hakked' i bordpladen på badeværelset er det ikke klarlagt, hvordan dette er opstået.

Bordpladen har været dækket af med en masonitplade under entreprenørens udbedring. I perioden efter at denne afdækning er blevet fjernet og inden afleveringsforretningen, har klagerne selv taget et overskab ned ovenover bordpladen.

Vi har forholdt den udførende entreprenør forholdet omkring hakked i badeværelsesbordpladen, og denne oplyser, at det ikke er dem, der har været skyld i, at der er kommet et hak.

Vi finder det ikke bevist, at det er den udførende entreprenør, der har forårsaget hakked. Denne bevisbyrde ligger hos klagerne.

Det hænger i den aktuelle sag sådan sammen, at det er os, der har hjulpet ved at rekvirere den udførende entreprenør. Men denne oplyser som sagt ikke at have kendskab til hvordan, at hakked er opstået.

Vi har trods det valgt at forsøge at hjælpe klagerne ved kulant at tilbyde kr. 5.395 til at få repareret hakked i bordpladen på badeværelset (jf. tilbud beskrevet i første høringssvar) samtidigt få pudset 'hakked/revnen' i køkkenbordpladen op (2.000 kr.). Dette for at forsøge at få lukket sagen, som blev ført i en ubehagelig tone fra klagerne side i denne fase.

Køkkenbordpladen

'Hakked/revnen' i køkkenbordpladen er ifølge taksator givetvis opstået som følge af fugt fra det utætte tag. Altså fra den dækningsberettigende skade. Der er her tale om en følgeskade af et dækningsberettigende forhold. Ifølge bekendtgørelse om byggeskadeforsikring (§ 6, stk. 1, nr. 2) skal en sådan skade for at være dækningsberettigende nedsætte ejendommens brugbarhed.

Der er i dette tilfælde tale om en hårfin revne, som hverken nedsætter bordpladens eller ejendommens brugbarhed.

Vi indsætter til orientering fotos af de to 'hakker' i henholdsvis bordpladen på badeværelset først og i køkkenet nederst."

Klageren har i brev af 3/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Behandlingstid (Klagepunkt 1):

Vi holder stadig fast i at behandlingstiden af denne sag har været ekstrem lang, som er dokumenteret. TopDanmark har på intet tidspunkt fremskønnet processen og ikke taget ansvar for at deres underleverandører har svaret indenfor rimelig tid. Dette urimelige serviceniveau fra TopDanmark har medført alvorlige konsekvenser for boligforholdene i dagligdagen under hele skadesforløbet (1½ år). Derfor er kravet om compensation svarende til TopDanmarks selvrisko et rimeligt beløb, da TopDanmark har solgt et premium forsikringsprodukt baseret på en behandlingstid med højeste serviceniveau.

Bordplade i køkken:

Vi holder stadig fast i at bordpladen betragtes som ikke funktionsdygtig da der er skader som medfører at fødevarer bliver forarbejdet under uhygiejniske forhold, som også fremgår hos Fødevarestyrelsens Hygiejnevejledning punkt 8.3.

Bordpladen i køkkenet er en fast installation og under skaden har det derfor ikke været muligt at bekæmpe skaden, da man ikke kunne flytte bordpladen væk fra det område hvor der trængte vand ind.

Eftersom TopDanmark ikke med det samme kom ud og lavede en midlertidig lapning af taget for at

begrænse/stoppe vand i at trænge ind, har dette medført at bordpladen er i den tilstand den er i dag. Først efter 13½ måned efter skaden blev anmeldt, kom TopDanmark og lavede en midlertidig lapning.

Bordplade i badeværelse – håndværkernes troværdighed:

Som dokumenteret, har håndværkerne ikke taget noget ansvar for hændelser, som der er bevis for at de har været skyld i. Derfor kan deres udsagn vedr. hakket i bordpladen i badeværelset også betragtes som utroværdigt. Efter afleveringen gjorde vi opmærksomme på denne skade som det første, da det var tydeligt efter afdækningen blev fjernet. Dette har TopDanmark også anerkendt da de har tilbudt en compensation i selvriskoen for at dække omkostninger til denne skade. Denne compensation har vi dog takket nej til, da vi ikke er sikre på at beløbets størrelse er højt nok.

At skaden skyldes overskabet er blevet tabt på bordpladen afvises.

Overskabet er lavet af spånplade overdækket af laminat. Totalvægt er 12 kgs (uden emballage) som også fremgår på IKEA's hjemmeside. Se billede nedenfor.

At et skab lavet af spånplader kan tabes fra 60cm højde og have så kraftig en styrke at kunne slå et hul i en Getacore bordplade er usandsynligt. Getacore har in 'Impact resistance' som er certificeret med 'DIN EN ISO 19712'. Desuden hænger dette skab samme sted i dag, og der er ingen tegn på nogen skader. Da spånplade er meget blødere end Getagore, ville der være tydelige tegn på skader på skabet, havde dette været årsagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 21/9 2017 fremgår bl.a.:

"[Ejerforening]

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

103993

...

Antal bolig-/erhvervsenheder 4

...

Selvrisiko:

Der gælder en selvrisiko på 12.000 kr. (indeksreguleres)

Denne selvrisiko gælder pr. skade pr. bolig-/erhvervsenhed. Den samlede selvrisiko kan dog ikke overstige 23.000 kr. (indeksreguleres) pr. bolig-/erhvervsenhed i forsikringsperioden.

Ombygning

Forsikringen dækker alene ombygningen af [etage] til 4 lejligheder..."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5 Hvilke skader dækker forsikringen?

A Forsikringen dækker byggeskader, som du konstaterer og anmelder i forsikringstiden.

Ved byggeskade forstår vi:

- 1) brud, lækage, deformation, ødelæggelse eller svækkelse i bygningen, som er væsentlig og har sin årsag i forhold ved opførelsen af bebyggelsen
- 2) andre fysiske forhold, herunder forekomst af fugt, skimmelsvamp eller emissioner fra materialer, som har årsag i forhold ved opførelsen af bebyggelsen og som på afgørende måde nedsætter bygningens brugbarhed eller
- 3) fysiske forhold ved bebyggelsen, som giver nærliggende risiko for byggeskade, som nævnt i punkt 1 og 2. Nærliggende risiko betyder her, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en byggeskade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

Ved vurderingen af, om der foreligger en byggeskade, lægger vi blandt andet vægt på, om forholdet har eller må vurderes at ville få betydning for personers sikkerhed eller sundhed, om arbejdet er udført fagmæssigt korrekt samt om offentlige forskrifter er overholdt.

B Forsikringen dækker:

- 1) udgifter til udbedring af byggeskader

...

C Forsikringen dækker også:

- 1) udgifter til udbedring af følgeskader, der har betydning for bygningens brugbarhed

...

11 Selvrisiko

A Byggeskadeforsikringen har den selvrisiko, der står i policen.

B I den 10-årige forsikringsperiode kan selvrisikoen ikke overstige den samlede selvrisiko, der står i policen.

C Vi ganger den selvrisiko, der står i punkt A og B, med antallet af bolig- og erhvervsenheder i bygningen.

D Du skal betale selvrisikoen én gang for hver fysisk adskilte byggeskade, der er opstået og har udviklet sig uafhængigt af andre byggeskader i bygningen.

E Vi trækker selvrisikoen fra i erstatningen. Vi lægger altså ikke ud for din selvrisiko."

Nævnet udtaler:

Den forsikrede er en ejerforening, hvis medlemmer er sikret under byggeskadeforsikringen, der trådte i kraft den 21/9 2017. Den forsikrede bebyggelse består af 4 ombyggede lejligheder. Ejerforeningen anmeldte den 31/10 2023 utætheder i taget. Selskabet anerkendte dækning, og den 3/5 2025 fik selskabet oplyst, at alle forhold var udbedret bortset fra anmeldte skader på henholdsvis køkkenbordplade og badeværelsesbordplade i klagerens lejlighed¹. Selskabet har ku-

lant tilbudt henholdsvis 5.395 kr. og 2.000 kr. til udbedring, som selskabet har modregnet i opkrævningen af selvrisko. Klageren er utilfreds med selskabets udbedringstilbud af bordpladerne, selskabets opkrævning af selvrisko og selskabets sagsbehandling.

Bordpladerne

Klageren har bl.a. anført, at skaderne på køkken- og badeværelsesbordpladerne ikke kan udbedres inden for de beløb, som selskabet har tilbudt. Klageren har anført, at bordpladerne næppe kan repareres og derfor efter alt at dømme skal udskiftes.

Selskabet har bl.a. anført, at "det er os, der har hjulpet ved at rekvirere den udførende entreprenør." Selskabet har afvist, at skaderne er dækningsberettigende og har herved bl.a. anført, at der er tale om mindre kosmetiske skader på bordpladerne, der ikke udgør dækkede byggeskader eller dækkede følgeskader, idet bordpladerne stadig er funktionsdygtige i en almindelig husholdning og ikke kan siges at nedsætte bygningens brugbarhed, hvilket er et krav for at opnå dækning, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 5.C.1. Selskabet har anført, at pkt. 5.C.1. ikke omhandler skader, der er opstået i forbindelse med udbedring af en skade eller andre arbejder. Pkt. 5.C.1. omhandler følgeskader af dækningsberettigende skader. Disse skal i sig selv have betydning for bygningens brugbarhed for at være dækkede under forsikringen. Selskabet har anført, at selskabet har stillet klageren i en rimelig position ved at tilbyde at modregne 7.395 kr. i selvriskobeløbet, så klagerne kan få udført reparation af bordpladerne for at mindske de kosmetiske "skader".

Køkkenbordpladen

Klageren har anført, at bordpladen ikke er funktionsdygtig, da der er skader, som medfører, at fødevarer bliver forarbejdet under uhygiejniske forhold. Klageren har henvist til punkt 8.3 i Fødevarestyrelsens Hygiejnevejledning. Klageren har anført, at følgeskaden på bordpladen tydeligt viser, at pladen er absorberende og bakterier kan derfor nemt formere sig. Klageren har anført, at følgeskaden på bordpladen medfører, at den er vanskelig at holde ren. Klageren har anført, at eftersom udbedring af bordpladen var på arbejdssedlen og en del af aftalen, skal ska-

den udbedres som en del af forsikringsskaden. Klageren har anført, at bordpladen i køkkenet er en fast installation, og under skaden har det derfor ikke været muligt at bekæmpe skaden, da man ikke kunne flytte bordpladen væk fra det område, hvor der trængte vand ind. Klageren har anført, at selskabet ikke med det samme kom ud og lavede en midlertidig lapning af taget for at begrænse/stoppe vand i at trænge ind. Først efter 13½ måneder efter skaden blev anmeldt, kom selskabet og lavede en midlertidig lapning.

Selskabet har anført, at "Hakket/revnen" i køkkenbordpladen ifølge taksator givetvis er opstået som følge af fugt fra det utætte tag. Altså fra den dækningsberettigende skade. Der er derfor tale om en følgeskade af en dækningsberettigende skade. Der er ikke tale om et forhold, der nedsætter bordpladens funktion og desto mindre hele bygningens funktion. Selskabet har anført, at der er tale om en køkkenbordplade i en almindelig beboelseslejlighed, og reglerne i vejledningen for fødevarevirksomheder understøtter ikke klagerens krav. Selskabet har anført, at selskabet med et tilbud om at modregne 2.000 kr. i selvriskoen til en polering af "revnen" har stillet klageren fordelagtigt i forhold til byggeskadeforsikringens vilkår. Selskabet har anført, at arbejdsedlen er en tidsplan med de forskellige emner, som håndværkerne skal igennem. Håndværkerne skulle se på bordpladen i køkkenet og vurdere, om de kunne reparere den. Arbejdsedlen udgør ikke en godkendelse af, at forsikringen dækker en udskiftning af pladen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5, at "**A** Forsikringen dækker byggeskader, som du konstaterer og anmelder i forsikringstiden. Ved byggeskade forstår vi: 1) brud, lækage, deformation, ødelæggelse eller svækkelse i bygningen, som er væsentlig og har sin årsag i forhold ved opførelsen af bebyggelsen 2) andre fysiske forhold, herunder forekomst af fugt, skimmel-svamp eller emissioner fra materialer, som har årsag i forhold ved opførelsen af bebyggelsen og som på afgørende måde nedsætter bygningens brugbarhed eller 3) fysiske forhold ved bebyggelsen, som giver nærliggende risiko for byggeskade, som nævnt i punkt 1 og 2. Nærliggende risiko betyder her, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en byggeskade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger. Ved vurderingen af, om der foreligger en byggeskade, lægger vi blandt andet vægt på, om

Ankenævnet for Forsikring

23.

103993

forholdet har eller må vurderes at ville få betydning for personers sikkerhed eller sundhed, om arbejdet er udført fagmæssigt korrekt samt om offentlige forskrifter er overholdt. **B** Forsikringen dækker: 1) udgifter til udbedring af byggeskader ... **C** Forsikringen dækker også: 1) udgifter til udbedring af følgeskader, der har betydning for bygningens brugbarhed".

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden og størrelsen heraf.

Nævnet lægger i overensstemmelse med det, som selskabet har anført, til grund, at årsagen til revnedannelsen i køkkenbordpladen sandsynligvis er fugt, der stammer fra det utætte tag.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets erstatningstilbud er utilstrækkeligt til at udbedre skaden efter forsikringsbetingelserne eller på erstatningsretligt grundlag. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på de fremlagte fotografier af skaden på køkkenbordpladen, der efter nævnets opfattelse understøtter, at forholdet kan udbedres forsvarligt inden for det tilbudte beløb på 2.000 kr.

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

Badeværelsesbordpladen

Klageren har anført, at skaden er forårsaget af håndværkerne. Klageren har anført, at håndværkernes udtalelser ikke er troværdige. Klageren har anført, at håndværkerne først svarede, at de ikke havde rørt ved et CEE-stik, men senere fandt han stikket i fyrrummet. Klageren har anført, at overskabet er lavet af spånplade overdækket af laminat. Totalvægt er 12 kg (uden emballage). Det er usandsynligt, at et skab lavet af spånplader kan tabes fra 60 cm højde og have så kraftig en styrke, at det kan slå et hul i en Getacore-bordplade. Getacore har en "Impact re-

sistance", som er certificeret med "DIN EN ISO 19712". Desuden hænger dette skab samme sted i dag, og der er ingen tegn på nogen skader. Da spånplade er meget blødere end Getagore, ville der være tydelige tegn på skader på skabet.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at det er den udførende entreprenør/håndværkeren, der har forårsaget hakket. Bordpladen har været dækket af med en maso-nitplade under entreprenørens/håndværkerens udbedring. I perioden efter denne afdækning er blevet fjernet og inden afleveringsforretningen, har klageren selv taget et overskab ned ovenover bordpladen. Selskabet har forholdt den udførende entreprenør forholdet omkring hakket i badeværelsesbordpladen, og denne oplyser, at det ikke er dem, der har været skyld i, at der er kommet et hak. Selskabet har anført, at det trods dette har valgt at forsøge at hjælpe klageren ved kulant at tilbyde 5.395 kr. til at få repareret hakket i bordpladen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at skaden på bordpladen er en følge af dækningsberettigende byggeskader på ejendommen eller er forårsaget af håndværkerne. Nævnet finder på denne baggrund ikke grundlag for at pålægge selskabet at forhøje den tilbudte erstatning på 5.395 kr., som selskabet har tilbudt klageren for at få repareret hakket i bordpladen.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at håndværkerne har afvist at have forårsaget skaden, og at der ikke er grundlag for at tilsidesætte dette.

Nævnet har også lagt vægt på det, som selskabet har anført om, at "hakked" i badeværelsesbordpladen er opstået i tidsrummet fra håndværkerens afmontering af afdækning på bordpladen og til afleveringsmødet, i hvilken periode klageren selv bl.a. afmonterede et overskab over bordpladen.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

103993

Ankenævnet for Forsikring

26.

103993

Selvrisiko og sagsbehandling

Klageren har anført, at "Skaden vedrører [lejlighed1] hvor taget også er blevet ændret med fald hos naboledigheden [lejlighed2]. Lejlighederne [3] og [4] har ikke været en del af denne skade. Alligevel bliver der opkrævet 4 x selvrisiko á kr. 14.000,- total kr. 56.000,-. Dette beløb skal TopDanmark afstå da de ikke har efterlevet deres forpligtigelser iht den service og leverance indenfor udbedring af skaden indenfor rimeligt tid, at TopDanmark var klar til at aflevere en lejlighed som ikke var indenfor den rette kvalitet, og at vi stadig mangler at få udbedret bordpladerne i både køkkenet og badeværelset". Klageren har anført, at behandlingen har været under al kritik, både hvad angår tid, kvalitet og kvantitet. Sagsbehandlingstiden har været langtrukken (1,5 år) og er stadig uafsluttet i henhold til den aftale, der var ved dækning. Ingen har på noget tidspunkt fremskyndet eller rykket på processen. Fra skaden blev anmeldt, til planen for udbedring af skaden var på plads, benyttede selskabet i alt 414 dage. En forventet rimelig behandlingstid er 139 dage. Behandlingen af sagen har taget næsten 3 gange så lang tid, end hvad der forventes af lignende forsikringsselskaber, som selskabet skal stå til ansvar for, da de ikke har fremskyndet processen ved de forskellige faser. Grundet den lange behandlingstid kunne byggeprojektet ikke påbegyndes under de korrekte temperaturforhold og blev derved yderligere forsinket 3-4 måneder.

Selskabet har anført, at der er fire boligenheder på policen, og der er derfor opkrævet fire gange selvrisiko for skaden, der drejer sig om utætheder i tagbelægningen, som er en del af den fælles klimaskærm for ejendommen. Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 11 C, at "vi ganger den selvrisiko, der står i pkt. A og B, med antallet af bolig- og erhvervsenheder i bygningen". Selskabet har anført, at det fremgår af pkt. 4.5.3 i Vejledningen om byggeskadeforsikring, at der bliver opkrævet en egen betaling, hvis dette fremgår af policen, og at "byggeskader, der kan henføres til bygningens fælles bestanddele, f.eks. tag, fundament eller fællesrum, opgøres med egenbetaling, på 10.000 kr. [indeksreguleres] gange antallet af lejligheder i hele ejendommen". Selskabet har anført, at selskabet ved ekstern advokat har undersøgt muligheden for at rette krav mod entreprenøren, blandt andet for at minimere udgifterne på sagen, og at ekstern advokat har vurderet, at "vi ikke kan komme videre med et krav

Ankenævnet for Forsikring

27.

103993

den vej". Selskabet har anført, at selskabet flere gange under forløbet, blandt andet den 9/4 og 27/6 2025, har oplyst klageren om, hvor meget selvriskoen har været på sagen. Selskabet har anført, at opkrævningen af selvrisiko er sendt til ejerforeningen, da taksator2 ikke har kunnet få et svar fra klageren om, hvortil han skulle sende opkrævningen.

Det fremgår af police af 21/9 2017, at "Antal bolig-/erhvervsenheder 4 ... Der gælder en selvrisiko på 12.000 kr. (indeksreguleres) Denne selvrisiko gælder pr. skade pr. bolig-/erhvervsenhed. Den samlede selvrisiko kan dog ikke overstige 23.000 kr. (indeksreguleres) pr. bolig-/erhvervsenhed i forsikringsperioden. Ombygning Forsikringen dækker alene ombygningen af [etage] til 4 lejligheder".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11, at "**A** Byggeskadeforsikringen har den selvrisiko, der står i policen. **B** I den 10-årige forsikringsperiode kan selvriskoen ikke overstige den samlede selvrisiko, der står i policen. **C** Vi ganger den selvrisiko, der står i punkt A og B, med antallet af bolig- og erhvervsenheder i bygningen. **D** Du skal betale selvriskoen én gang for hver fysisk adskilte byggeskade, der er opstået og har udviklet sig uafhængigt af andre byggeskader i bygningen. **E** Vi trækker selvriskoen fra i erstatningen. Vi lægger altså ikke ud for din selvrisiko".

Nævnet finder, at selskabet i medfør af den indgåede forsikringsaftale har været berettiget til at opkræve selvrisiko som sket, og at selskabet har været berettiget til at modregne de erstatningsbeløb, som selskabet har tilbudt at dække pr. kulance for skaderne på køkken- og badeværelsesbordpladerne i selvriskoen. Nævnet finder videre, at klageren ikke har bevist, at selskabets sagsbehandling har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at der er grundlag for at statuere, at selskabet på erstatningsretligt grundlag har mistet retten til at opkræve selvrisiko helt eller delvist. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere selskabets selvriskoopkrævning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har dækket udbedringen utætheder i tagbelægningen for et beløb, der overstiger selvriskoen.

Ankenævnet for Forsikring

28.

103993

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af policen, at forsikringen omfatter 4 lejligheder, og at der gælder en selvrisiko på 12.000 kr. (indeksreguleres) pr. skade pr. lejlighed.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet er berettiget til at gange den selvrisiko, der står på policen, med antallet af lejligheder.

Hvad angår selskabets sagsbehandlingstid, finder nævnet, at den har været langvarig. På det foreliggende grundlag og under hensyn til bl.a. omfanget af dækningsberettigende skader, og at byggeskadeforsikringen er en regresforsikring, hvor selskabet skal forsøge at rette krav mod entreprenører eller underentreprenører, såfremt sådanne fortsat eksisterer, finder nævnet dog ikke grundlag for at udtale kritik.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

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



Jørgen Steen Sørensen

formand

Ankenævnet *for* Forsikring

29.

103993