

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 104166:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 19/8 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Sagen omhandler en dækningsberettiget vandskade i mit hus forårsaget af et rørbrud under gulvet. Skaden blev anmeldt rettidigt til Privatsikring, som påtog sig opgaven og udpegede taksator, der efterfølgende foreslog og kontaktede lokale håndværkere for udbedring. Det udførte arbejde var imidlertid mangelfuldt og efterlod huset ubeboeligt i over et år uden en plan og udsigt til jeg kunne vende tilbage til mit hus. Forsikringsselskabet har erkendt mangler og betalt delvis kompensation, men har nægtet at anerkende det ansvar, som følger af, at deres samarbejdspartner – taksatoren – reelt fungerede som bygherre og initierede håndværkerindsatsen uden skriftlig kontrakt eller professionel styring. Det har medført betydelige gener, udgifter og tabt brugsværdi, som jeg nu søger erstattet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker en økonomisk kompensation på i alt 162.350 kr., opgjort således:

- 207.000 kr. for tabt brugsværdi i 69 uger á 3.000 kr. pr. uge,
- 5.000 kr. for psykisk belastning og sagsforløb,
- med fradrag af de 49.650 kr., som allerede er udbetalt af selskabet for erkendte mangler.

Kravet bygger på principiel praksis fra Ankenævnet, herunder kendelse 91398 og lignende sager, hvor det fastslås, at selskabets ansvar også dækker fejl og forsømmelser begået af taksatorer og samarbejdspartnere. Jeg anmoder Ankenævnet om at pålægge selskabet at betale den fulde kompensation samt anerkende deres ansvar for den samlede skadebehandling."

Selskabet har den 7/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over vores erstatningsopgørelse efter en anmeldt vandskade forårsaget af et rørbrud under gulvet i den forsikrede ejendom.

Sagsforløb

Klageren har haft bygningsforsikring i selskabet i perioden fra 23. juli 2021 til 31. december 2023. De på skadestidspunktet gældende forsikringsbetingelser er vedlagt af klageren.

Den 18. august 2023 anmelder klageren telefonisk, at han har en mistanke om en mulig lækage, da der kan ses fugt i flere vægge.

Vi tilbyder klageren at lade vores netværkshåndværker, ... se på sagen, men klageren ønsker ikke at benytte sig af netværket, men foretrækker at benytte en lokal VVS'er, [vvs-firma], til at undersøge og udbedre skaden. Vores skadeafdeling beder derfor [vvs-firma] om at indsende dokumentation på skaden, for at vurdere pris og omfang.

[Vvs-firma] skriver den 25. august 2023, at de har trykprøvet vandanlægget og konstateret brud på det varme vand. Der bliver derfor foretaget en lækagesøgning den 28. august 2023, som viser en rørskade under gulvet i gangen. (**bilag B**).

Af sporingsrapporten fremgår det:

'Lækagen er på det varme vand i gulv i forgangen og over mod mellemgangen, man begynder i forgang, der er støbt gulv med klinkegulv på man skal måske også ind i mellemgangen'.

[Vvs-firma] oplyser den 1. september 2023, at de har frilagt vand- og varmerør i forgang og mellemgang, og at der er fundet brud på et varmvandsrør, som imidlertid er udbedret. Der er ligeledes fundet fugt i væggene omkring området, hvorfor der er sat en kondensterer i gang, og de anbefaler at der bliver lavet en fugtundersøgelse.

Klageren skriver den 13. september 2023, at han nu har haft affugtere stående i flere uger, og at han har bemærket, at fugten stadig kravler op ad væggen. Han er meget påvirket af larmen fra affugterne, og oplyser at han siden søndag har haft ondt i halsen, som han mener kan skyldes skimmelsvamp. Han ønsker derfor en mere effektiv affugtning og at gulvet i gangen tages op, så der kan foretages en grundig affugtning og skimmelsanering. Han ønsker ligeledes kompensation for støjgener, udsættelse for sundhedsskadelige skimmelsvamp samt forløbet, som han mener har været unødigt langt. Derudover ønsker han eventuelle følgeskader dækket.

Vi rekvirerer Skadeservicefirmaet, ..., til at lave en fugtundersøgelse, som foretages den 25. september 2023. [Skadeservicefirma] afgrænser fugtskaden til forgangen (entréen) og enden af mellemgangen. Fugtrapporten vedlægges som (**bilag C**).

Den 26. september 2023 beder vi [vvs-firma] om at fremsende reparationstilbud på arbejdet.

Den 3. oktober 2023 oplyser [skadeservicefirma], at der stadig konstateres forbrug på varmeanlægget, selvom der bliver lukket for returtermostaten, hvorfor de anbefaler at der bliver lavet en ny trykprøvning. Vi kontakter derfor [vvs-firma] og aftaler, at de laver en ny trykprøvning. Tilba-

gemeldingen fra [vvs-firma] den 1. oktober 2023 er, at der ikke er trykfald på varmerøret, og det vurderes derfor for tvivlsomt, at der er brud på røret.

Den 13. oktober 2023 rykker vi [skadeservicefirma] for en status på affugtningen. Tilbage meldingen den 17. oktober 2023 er, at der skal påregnes yderligere cirka 3 uger.

Efter telefonsamtale med klageren, som synes udtørningsprocessen er meget lang, sætter vi en kørende taksator på sagen for besigtigelse.

Taksator besigtiger sammen med [skadeservicefirma] forholdene den 2. november 2023, hvor der foretages fugtmålinger, der viser forhøjede værdier i fordelingsgangen, og det aftales at der sendes en murer ud for ophugning af gulvet. Ved besigtigelsen spørger taksator klageren, om han ønsker en netværkshåndværker, men klageren ønsker ikke at gøre brug af netværket, og foretrækker som med VVS-arbejdet at bruge en lokal murer. Klageren nævner selv [murerfirma]. På den baggrund blev [murerfirma] koblet på sagen for at afgive et tilbud på murerarbejdet.

Besigtigelsesrapporten vedlægges til orientering som **bilag D**.

Den 12. november 2023 modtager vi det efterspurgte reparationstilbud fra [vvs-firma], som godkendes af taksator. Da klagerens murer allerede er i gang med ophugning af gulvet i gangen, beder taksator om, at prisen for murerarbejdet trækkes ud af tilbuddet.

Den 20. november 2023 taler vores taksator med mureren som oplyser, at røret ind mod badet er i meget dårlig stand og at der kommer fugt ud i betonkonstruktionen fra rørene. Vi beder derfor [vvs-firma] om at undersøge, om der er en lækage eller hvad der er årsag til fugten.

Taksator kontakter os den 1. december 2023 og oplyser, at [vvs-firma] har opdaget en ulovlig rørsamling i mellemgangen, som er lavet i forbindelse med udbedring af en rørskade ca. 3 år tidligere, og de anbefaler, at man skifter hele vandrøret.

Klageren ønsker ikke selv at afholde udgifterne til lovliggørelse, da han mener det er os, der må stå til ansvar for den skade, der blev udbedret 3 år tidligere.

Vi kan ikke finde oplysninger om en tidligere rørskade i vores system, efter flere drøftelser med klageren accepterer vi dog at dække merudgifter til lovliggørelse. Det viser sig efterfølgende, at der er tale om en vandskade tilbage fra 2011. Arbejdet forbundet med lovliggørelsen er således ikke dækningsberettigende, men bliver ydet som følge af krav til lovlig rørsamling.

Klageren efterspørger i mails af 25. og 30. januar 2024 en status på sagen samt muligheden for en compensation/genhusning. Vores cheftaksator svarer samme dag, at genhusning ikke har været nødvendig, da rapporten fra [skadeservicefirma] viser en lokal skade afgrænset til et område i gangen.

Den 16. april 2024 fremsendes overslag på udbedring af rørbrud samt lovliggørelse fra [vvs-firma] til godkendelse hos taksator.

Arbejdet med lovliggørelse omfatter afmontering samt genmontering af to køkkenskabe for ny rørføring. Reetablering af el-gulvvarme i køkken efter ophugning af rende tværs over køkken. Ny

rørføring fra bryggers til køkken med godkendt samling og dokumentation samt ophugning/støbning/klinkearbejde af en 40 til 60 cm bred rende i bryggers og køkken. Den samlede erstatning for arbejde i køkken/bryggers, i alt 32.570,00 kr. ekskl. moms, bliver efterfølgende afregnet direkte med mureren.

Tømrerarbejde omfatter de- og genmontering af køkkenskabe, i alt 6.540,00 kr. ekskl. moms.

I forbindelse med ophugning af gulv i køkken, hvor der ligger elvarme, skal denne genmonteres, i alt 13.200,00 kr. ekskl. moms. Dette beløb bliver givet til klageren som tilskud, da klageren i stedet ønsker vandbåret gulvvarme.

VVS-arbejdet til lovliggørelse medfører, at der trækkes nye godkendte rør fra bryggers og ind igennem køkkenet bag køkkenskabe, hvor der laves en godkendt samling ved et sokkel-skab. Arbejdet godkendes af taksator og beløber sig til i alt 12.700,00 kr. ekskl. moms.

I alt løber udgifter til lovliggørelse op i 89.010,00 kr. ekskl. moms.

Den nedenfor viste skitse viser med grøn markering arbejdsområdet i forbindelse med lovliggørelsen. Området berørt af rørskadens er markeret med lilla.

...

Den 21. maj 2024 fremsender klagerens rådgiver en rapport med en række punkter over forhold, klageren mener vi skal dække udgifterne til. Vi beder derfor [vvs-firma] om at oplyse, hvilke arbejder de har foretaget. Taksator oplyser, at murerarbejdet er blevet dyrere end først antaget, da man har været nødt til at banke yderligere gulv op.

Den 10. juni 2024 skriver klagerens rådgiver til taksator og oplyser, at der pt. ikke er aktivitet på adressen, da håndværkerne har forladt pladsen, fordi de ikke har fået betaling. Han beder derfor om, at vi kommer med en opgørelse over, hvad forsikringen dækker og hvad klageren selv skal betale for.

Dagen efter, den 11. juni 2024, svarer taksator, at forsikringen har dækket det arbejde, der har været forbundet med udbedring af skaden samt lovliggørelsen af den ulovlige rørsamling.

Der bliver efterfølgende på klagerens initiativ afholdt et fællesmøde på klagerens adresse den 16. august 2024, hvor klagerens [familiemedlemmer] og rådgivere, [murerfirma], [vvs-firma] en tømrer og taksator deltager, for at få afklaret, hvad der er blevet lavet.

Det viser sig, at der stadig mangler at blive lagt trægulv i for- og mellemgang samt reetablering af baggangen, ligesom der mangler malerarbejde i køkken og gang. Vi beder derfor klagerens rådgiver om at komme med priser på udbedring af det manglende arbejde. Vi tilbyder også at afregne direkte med klageren mod at han selv finder håndværkere til at udføre opgaven. Klagerens rådgiver oplyser den 25. september 2024, at klageren afventer at vores håndværker bliver færdig med maler- og gulvarbejdet.

Cheftaksator, ..., oplyser den 2. oktober 2024, at det er klageren der har udpeget hvilke håndværkere der skulle lave arbejdet, og at vi derfor ikke kan indgå i uoverensstemmelser mellem klageren og håndværkerne for det manglende arbejde.

Der er efterfølgende en del korrespondance mellem cheftaksator og klagerens rådgiver om mangler ved det udførte arbejde, som klageren mener vi hæfter for.

Den 22. oktober 2024 skriver cheftaksator følgende:

'Hej ...

Jeg kan forstå af nedenstående skriv fra dig, at [klageren] ikke mener at han har valgt de implicerede håndværkere 'bygherrerollen'.

Jeg kan ligeledes forstå på vores tlf. samtale at [klageren] er af den opfattelse at forsikringen skal betale for et nyt køkken.

Jeg har i nedenstående behandlet disse 2 punkter og afsluttet med hvor meget erstatning der er tilbage, som [klageren] kan forbruge og få udbetalt når der foreligger bevis for erstatningens anvendelse.

...

Vedr. køkken.

Som det tydeligt fremgik på mødet d. 16. August 2024 er alle aftaler vedr. køkkenet aftaler som er truffet mellem [klageren] og de implicerede håndværkere.

Dette såvel beslutningen om at udskifte el-gulvvarmen til et vandbåret system, bruge dyre fliser, fjernelse af hele køkkenet mv.

Som følge heraf indgår Privat forsikring ikke i yderligere erstatning herfor.

Ikke forbrugt erstatning.

Følgende dækkede forhold er endnu ikke udført:

Tømrer – Estimat: 16.875,00 kr. inkl. moms.

- Tømrerarbejde: Lægning af nyt gulv i gang afgrænset af døre.
- Materialer til gang: Gulv, paneler og undergulv

Maler – Estimat var sat til: 15.875,00 kr. inkl. moms.

- Malerarbejde: Montering af filt inkl. malerarbejde i gang og forgang samt køkken væg mod bryggers.

Som nævnt tidligere i dette skriv kan vi desværre ikke indgå i at rykke eller rekv. håndværkerne for det manglende arbejde. Nå der foreligger bevis for erstatningens anvendelse udbetales ovenstående erstatning'

Samme dag taler cheftaksator med klageren omkring sagen, og han skriver i den forbindelse dette notat:

'Affødt af fremsendte mail i dag samt henvendelse fra ... Privatsikring, har jeg henvendt mig til [klageren] for evt. udredning af fremsendte mail.

[Klageren] ridser op alle de fejl som håndværkerne har begået i hans sag og mener at alle fejlene skal afregnes af Privatsikring, da det ikke er ham der har ringet til håndværkeren.

Han erkender at det er ham der har taget et valg om, at køkkengulvet skal fjernes helt, i stedet for den rende som der var givet erstatning til. [Klageren] oplyser at dette var fordi han valgte at få

fjernvarme ind i huset og ligeledes fordi han valgte at få et vandbaseret gulvvarme i stedet for el, som der var tidligere. Han oplyser at han aldrig har bedt om at køkkenet skulle fjernes, hvilket i modstrid med de oplysninger som håndværkerne, giver til mødet d. 16 August 2024.

Han vil have et nyt køkken betalt af forsikringen, han vil have gulvet opdateret efter gældende regler (altså det gulv han selv har bedt dem udskifte) i forhold til isoleringskrav.

Han vil have gulvet i bryggers lavet om, da det har bagfald (Et karv som han skal rette til sine hv.)

Han oplyser at hele huset er efterladt som en byggeplads, der mangler toilet, varme, færdiggørelse mv.

Han oplyser at han vil prøve sagen af ved advokat og har kontakt til advokat'.

Den 3. januar 2025 modtager vi en klage over vores afgørelse fra klagerens advokat. Vores klageansvarlige fastholder i klagesvar af 5. marts 2025 vores afgørelse. Som det fremgår af svaret, indhenter vores klageansvarlige i den forbindelse udtalelser fra klagerens håndværkere samt taksator, hvor det fremgår at uoverensstemmelserne vedrører merarbejde, blandt andet udskiftning af gulvvarmesystem og nyt køkken, som ingen forbindelse har til skaden. (svaret er vedlagt af klageren).

Klageren har efterfølgende henvendt sig indtil flere gange, idet han fortsat er utilfreds og af den opfattelse at vi skal dække udgifter til det mangelfulde arbejde.

Ved kontakt til [murerfirma] oplyser de, at klageren fortsat skylder dem 30.000 kr. for ekstraarbejde og derfor ikke ønsker at udføre det resterende arbejde i forbindelse med skaden, som omfatter manglende kantfliser ved bryggers samt fugearbejde, i alt 6.900 kr. Derudover mangler der at blive lagt nyt gulv i gang (i alt 16.875 kr. inkl. moms) samt malerarbejde i gang, forgang og køkkenvæg mod bryggers (i alt 15.875 kr. inkl. moms). Vi har derfor i mail af den 16. april 2025 accepteret at afslutte sagen mod at vi afregner det samlede beløb for det resterende murer, tømrer og malerarbejde direkte til klageren uden forudgående indsendelse af fakturakopier som dokumentation for udført arbejde. Det har klageren ikke accepteret, og har indsendt en oversigt med et samlet krav på 710.134 kr., herunder opsætning af nyt køkken, som han mener vi skal betale for. I den forbindelse har han blandt andet også fremsat krav om betaling af udgifter til midlertidig bolig og køkkenvogn på 488.334 kr. Klagerens mail af 23. april 2025 vedlægges til orientering som **bilag E**.

Vi får taksator til at gennemgå posterne og vende retur. Tilbage meldingen fra taksator er: *'Som aftalt hermed kommentar fra mig.*

Jeg har delt kravene op her og vil svare retur, se gerne underpunkterne og deres konklusion.

Oversigt over krav fra kunde og tilbudt erstatning

Kundens krav til Privatsikring

1: Bygnings relaterede krav

Post / Beløb

Ankenævnet for Forsikring

7.

104166

Bord i baggang (afmonteret af mureren) 5.000 kr
Genopbygning af hylde i køkken 5.000 kr
Nyt loft i køkken 6.000 kr
Baggang (dårligt murerarbejde) inkl. vask 32.900 kr
Lang gang (gulv, tapet, lister - 21 m²) 41.400 kr
Stue (maling af væg) 7.500 kr
Subtotal 97.800 kr

1: Konklusion

Vurdere ikke nogen af ovenstående krav er relateret til bygningsskaden eller lovliggørelsen derfor skal disse afvises. Der var tale om et tilbud fra tømreren, på at nedtage køkken og genmontere køkkenet igen. Køkkenet har aldrig været skadet pga. rørskaden eller lovliggørelsen. Der er oplyst at [klageren] ønsket nyt køkken af tømreren, og at køkkenet blot kunne sættes til side / afmonteres. Aftaler mellem tømrer og [klageren] er ikke en del af forsikringen.

Lang gang og stue maling er med i tilbuddet på erstatning der er sendt til [klageren]. (Vedr. gulv ved lang gang henvises der til fælles besigtigelse (2 rådgiver og [klagerens familiemedlemmer])), hvor der blev fortalt at der ilægges en skinne i dørsamlinger).

2: Diverse følgeudgifter og elvarme

Post / Beløb

Strøm til affugtere 1.000 kr
Elvarme i køkken (ikke fratrasket ifølge kunden) 4.000 kr
Subtotal 5.000 kr

2: Konklusion

Er afhandlet og er en del af erstatningen til kunden, derfor skal disse afvises.

3: Ventetider og opbevaring

Post / Beløb

Opbevaring (... 16 mdr.) 10.300 kr
Ventetid på klinker (4 mdr.) Ikke prissat

3: Konklusion

Kender ikke til disse krav, og hvad er der blevet opbevaret? Krav afvises. Vurdere heller ikke behov for opmagasinering på skaden. Henviser til slut konklusion punkt 4: Konklusion.

4: Midlertidig bolig og køkkenvogn

Post / Beløb

Leje af køkken-/vaskevogn (462 dage á 130 kr) 60.060 kr
Midlertidig bolig i ... (462 dage á 1.187 kr) 548.394 kr
Fradrag for vogn -60.060 kr
Delkrav for bolig 488.334 kr

4: Konklusion

Henviser til betingelserne, men også skaden i sig selv. Der er ikke vurderet behov for genhusning eller opmagasinering. Gennemgang af krav iht. forsikringsbetingelserne punkt. 14.9.

Oplyst: Kunden var ikke i boligen under dele af forløbet: Ja - han arbejdede i [udland] og har ikke haft behov for genhusning.

Var boligen ubeboelig? Nej - det er ikke dokumenteret, og [skadeservicefirma]-rapporten viser kun lokal skade (9 m2 gulv, 10 m2 væg). Lovliggørelsen af vandrør burde have været kunne klaret på 1-2 måned er den faglige vurdering. Der er oplyst at [klageren] ikke opholdt sig i boligen, hvilket også blev bekræftet på fælles besigtigelse med 2 rådgiver og [klagerens familiemedlemmer], at [klageren] ikke kunne deltage pga. arbejde på [udland].

Opbevaring eller flytning af indbo nødvendig? - Ikke dokumenteret - og omfanget har ikke krævet total rydning af boligen.

Væsentlig selvforskyldt udvidelse af renovering? - Ja - kunden har selv valgt en total nedtagning/modernisering af køkken og resten af boligen samt forsøgt at lægge udgifterne over på forsikringen.

4: Konklusion:

I henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 14.9 dækkes kun rimelige og nødvendige udgifter til midlertidig flytning/genhusning ved skader, der gør boligen ubeboelig. I denne sag er det dokumenteret, at du ikke boede i huset under skadesforløbet, og skaden var lokal og afgrænset. Derfor har der ikke været behov for genhusning eller midlertidige køkkenfaciliteter. Eventuelle forbedringer eller længerevarende udbedringsforløb relaterer sig til egne valg og dækkes ikke af forsikringen.

Det blev også nævnt at din VVS'er at man kunne nøjes med at afmontere et køkkenskab / skabe, og derfor trække lovliggørelse rør uden om køkken, for at dette kunne blive stående. Se beskrivelse fra VVS:

VVS-arbejde i forbindelse med lovliggørelsen. Det forventes at der trækkes nye godkendte rør fra bryggers og ind igennem køkkenet bag skabe.

Der laves en godkendt samling ved et 'sokkel / skab'. Der fremsendes dokumentation på lovlig samling.

Der var således ingen teknisk nødvendighed for fuld nedtagning af køkkenet, og løsningen med leje af køkken-/vaskevogn blev ikke godkendt eller anbefalet af os.

Krav afvises.

5: Oprydning og følgeskader

Post/Beløb

Oprydning og rengøring (inde/ude, have ødelagt) 125.000 kr

Rotter pga. afløb Ikke prissat

5: Konklusion

Da der er tale om en rørskade inde i huset, kan der ikke anses at skader på haven burde / bør være dækket af forsikringen. Der er ikke dokumenteret skader der relateres der til. Oprydning og rengøring er omfattet fremsendt prisoverslag er vurdering.

Skader pga. rotter / afløb vurderes ikke at have årsag sammenhæng med en lokal vandør skade eller lovliggørelse af vandør og følgeskader derfra er ikke omfattet vilkår / betingelserne.

Krav afvises.

1: Tilbudt erstatning fra Privatsikring (afvist af kunden)

Post / Beskrivelse / Beløb

Murerarbejde Kantfliser og fugearbejde ved bryggers 6.900 kr

Tømrerarbejde Lægning af nyt gulv, paneler mv. 16.875 kr

Malerarbejde Filt og malerarbejde i gang, forgang, køkkenvæg 15.875 kr

Total tilbudt kontant afregning Til endelig afslutning af sagen 39.650 kr inkl. moms

Samlet opgørelse:

Kategori / Beløb /

Tilbudt af selskabet 39.650 kr

Kundens samlede krav 710.134 kr

[Klagerens] krav om ansvar for [murerfirma]

Det er korrekt, at [murerfirma] blev koblet på sagen via vores kontakt (Scalepoint), men dette skete udelukkende på baggrund af kundens eget ønske. Kunden ønskede ikke at benytte vores netværkshåndværker (...), hvilket også fremgår af journalnotatet fra skadesbehandler ... den 18.08.2023 kl. 13:10:

Besked fra Scalepoint: 'ft vil ikke have [netværkshåndværker] ud.'

(Kommentar af Taksator....: Dette blev også nævnt af [klageren] på min besigtigelse sammen med [skadeservicefirma] '[klageren] ønskede ikke netværkshåndværker ... ud, men bare en lokal murer, hvor [murerfirma] blev nævnt af [klageren]')'.

Vi har efterfølgende lavet en slutopgørelse for det resterende murer, tømrer og malerarbejde relateret til skaden og afregnet i alt 49.650 kr. inkl. moms.

Klageren er fortsat utilfreds og har nu indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny, dog uden at finde anledning til at ændre vores afgørelse.

Som det fremgår af klagen til nævnet, mener klageren at vi som rekvirent hæfter for mangelfuldt udført arbejde i forbindelse med en rørskade. Klageren oplyser også, at vi skulle have erkendt at arbejdet er mangelfuldt og betalt en delvis kompensation herfor. Han ønsker en økonomisk kom-

pensation på i alt 162.350 kr., herunder 207.000 kr. for tabt brugsværdi, 5.000 kr. for psykisk belastning med fradrag for de 49.650 kr. som allerede er udbetalt.

Rørskaden er konstateret i gangen/entréen, og udgifterne til udbedring af skaden er dækket af os. I forbindelse med skadesudbedringen konstaterer klagerens VVS'er en ulovlig rørsamling under gulvet, som vi også har dækket udgifter til lovliggørelse af. Derudover har vi naturligvis dækket udgifter til lækagesporing, skadeservice samt taksator. Vi har således dækket udgifter, herunder til VVS og murerarbejde, på i alt 247.460 kr.

Da skaden har været afgrænset til gangen/entréen, har skaden således heller ikke medført behov for genhusning. Vi finder i forlængelse heraf anledning til at bemærke, at klageren i store dele af perioden har været bortrejst pga. arbejde, og således slet ikke har været hjemme.

Den del af arbejdet, som klageren oplyser, er mangelfuldt og som han ønsker vi betaler for, vedrører aftalt merarbejde, herunder blandt andet udskiftning af el-gulvvarme til et vandbåret system, dyrere klinker, nedtagning og opsætning af nyt køkken, samt midlertidig bolig og køkkenvogn, som vi efterfølgende er blevet gjort opmærksomme på er truffet af klageren og de involverede håndværkere, og som ikke har relation til skaden.

Vi vil gerne i forlængelse heraf bemærke, at klageren, i forhold til det arbejde der vedrører skaden, netop ikke ønskede at gøre brug af vores netværkshåndværkere, men i stedet ønskede lokale håndværkere til opgaven. Vi mener derfor heller ikke vi kan betragtes som rekvirent af arbejdet eller fastlæggelsen af arbejdets omfang, hvorfor vi heller ikke hæfter for eventuelle fejl eller mangler ved det udførte arbejde. Og vi kan under alle omstændigheder ikke holdes ansvarlig for eventuelle fejl eller mangler ved aftalt merarbejde mellem klageren og de involverede håndværkere, som ligger udover selve arbejdet med skadesudbedringen.

Vi vil gerne henlede nævnets opmærksomhed på mailkorrespondancen mellem klageren og dennes advokat, som klageren selv har uploadet på sagen, herunder særligt advokatens mail af 26. marts 2025, hvor advokaten selv tilkendegiver, at den fremsendte korrespondance mellem klageren og de involverede håndværkere netop dokumenterer, at det er klageren der har haft den løbende kontakt til håndværkerne omkring deres arbejde og tilbud på priser.

Beløbet på de 49.650 kr., som klageren oplyser, vedrører erkendte mangler, svarer til den konstanterstatning, som vi efterfølgende har udbetalt til klageren, for færdiggørelsen af gulvet i gangen samt malerarbejde, som håndværkerne ikke ville udføre, fordi klageren skyldte dem penge for det arbejde han selv havde bestilt.

Under henvisning til det ovenfor anførte afviser vi yderligere dækning i sagen."

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

"Jeg fastholder min klage og krav om økonomisk kompensation for:

- **Tabt brugsværdi:** 207.000 kr.
- **Psykisk belastning:** 5.000 kr.

Fratrukket udbetalt beløb på 49.650 kr. = **krav på 162.350 kr.**

1. Tabt brugsværdi (69 uger á 3.000 kr.)

Privatsikring afviser kravet med henvisning til, at boligen ikke var ubeboelig, og at jeg ikke selv opholdt mig der fast i perioden. Det er imidlertid misvisende:

- [skadeservicefirma] dokumenterede fugt og behov for langvarig affugtning. Fugtspredningen bredte sig til flere rum og krævede omfattende gulv- og vægarbejder.
- Min bolig var i store dele af perioden reelt ubrugelig som helårsbolig – der manglede adgang til funktionelt køkken, gulvene var opbrudte, og bygningen fremstod som en byggeplads.
- Jeg måtte midlertidigt flytte dele af mit indbo til opbevaring og overnatte andre steder i Danmark, bl.a. hos familie. Jeg arbejdede ganske vist periodisk i [udlandet], men det ændrer ikke det forhold, at mit hjem stod uanvendeligt hen i over et år, hvilket udgør et værditab.
- Der var ikke tale om en kort og lokal reparation. Skadesforløbet udviklede sig grundet dårlig koordinering og forlængede processen markant.

Juridisk præcedens viser, at der godtgøres tabt brugsværdi selv ved delvis ubeboelighed, især ved dokumenteret forringet adgang til essentielle funktioner (køkken og mulighed for tøjvask), og når ejendommen pga. langvarigt byggeforløb er uanvendelig i praksis. Det gælder særligt, når renovering ikke skyldes forbedringer, men er nødvendiggjort af skaden.

Nævnet har i tidligere afgørelser anerkendt godtgørelse for tabt brugsværdi ved langvarige skader med forringet adgang til essentielle boligfunktioner. Der lægges her vægt på praktisk ubeboelighed frem for blot fysisk tilstedeværelse i perioden

2. Psykisk belastning

Jeg blev i perioden psykisk belastet af forløbet – støjgener fra affugtere, lang ventetid, uforudsigelig kommunikation fra selskabet og manglende fremdrift i genopretning. Det er dokumenteret, at jeg selv har måttet sikre fremdrift, kontakte håndværkere og presse på for svar. Derudover blev jeg i perioder utryk ved boligens indeklima og frygtede skimmelsvamp – det er også skriftligt dokumenteret i min korrespondance med selskabet.

Kravet på 5.000 kr. er **symbolsk og beskedent** og ligger i tråd med Ankenævnets praksis ved læn- gerevarende sagsforløb med påvirkninger af privatliv og sundhed.

3. Hvem er ansvarlig?

Privatsikring forsøger at fraskrive sig ansvar ved at påstå, at jeg har valgt håndværkere og dermed selv er ansvarlig for mangler. Det bestrides.

- Taksator ... foreslog selv, at der blev brugt en lokal håndværker og tilbød at tage kontakt. Dette er dokumenteret i SMS fra [murerfirma], hvor [murerfirma] skriver at han er blevet **kontaktet af forsikringsselskabet (formentligt taksator)**.
- Jeg accepterede dette forslag, men valget blev fremlagt og håndteret som en del af skadebehandling af forsikringsselskabet / taksator.
- Selskabet har **betalt** for det udførte arbejde, og anerkendt mangler ved efterfølgende udbetaling af 49.650 kr. Det fremstår som en klar anerkendelse af, at arbejdet er en del af deres ansvar. Selskabets udbetaling på 49.650 kr. er ikke blot en goodwill-betaling, men en reel anerkendelse af, at skadesarbejdet var mangelfuldt og ansvarspådragende. Denne udbetaling sker som led i forsikringsdækningen, ikke som erstatning for forbedringer, hvilket fremgår af deres egne afregningsopgørelser

- Det har aldrig været mit ønske at forbedre ejendommen. Køkkenet blev demonteret af hensyn til rørsystemet – ikke som del af en modernisering. Det vandbårne gulvvarmesystem blev anbefalet som følge af den opståede situation.

4. Forsøg på forlig

Jeg har tidligere forsøgt at løse sagen med et realistisk forligsforslag sendt den 29. juli 2025 (uploaded). Selskabet **valgte ikke at svare**, og sagen er derfor eskaleret.

KONKLUSION

Sagen er ikke drevet af urealistiske krav, men af et ønske om rimelig kompensation for tab og belastning som følge af en langstrakt og dårligt håndteret skadebehandling. Jeg anmoder Ankenævnet om at give mig medhold i mit krav på 162.350 kr., som er veldokumenteret, rimeligt og i tråd med nævnets praksis.

Jeg er ikke ude på at opnå gevinst, men at få dækket et tab og en belastning, som enhver almindelig boligejer ville have lidt under. Jeg håber, Ankenævnet vil tage højde for dette og træffe en afgørelse, der står mål med de faktiske forhold og med den praksis, nævnet tidligere har udvist"

Selskabet har i kommentar af 26/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har redegjort for sagsforløbet i vores indlæg af 7. november, herunder også hvad beløbet på de 49.650 er udbetalt for.

Vi finder dog anledning til at knytte en kort bemærkning til klagerens påstand om, at det skulle være Privatsikring der havde foreslået, at gulvvarmesystemet blev skiftet ud med et andet og dyrere vandbåret system. Det er ganske enkelt ikke rigtigt. Det var klagerens eget ønske, at gulvvarmesystemet blev skiftet til et vandbåret system, og det blev accepteret mod at klageren selv betalte differencen. Jf. vedlagte notat fra klageren på sagen."

Selskabet har videre anført:

"Vi glemte at tilføje en bemærkning til klagerens oplysning omkring valg af [murerfirma], som han også påstår vi skulle have bragt i forslag, hvilket heller ikke er rigtigt. Kørende taksator, som deltog ved besigtigelsen hos klageren, har til sagen supplerende oplyst, at han ved besigtigelsen direkte spurgte klageren, om han ønskede en af vores netværkshåndværkere og foreslog et andet murerfirma, [netværkshåndværker], til opgaven-. klageren foretrak dog at benytte sig af en lokal murer, og foreslog selv [murerfirma]. På den baggrund blev [murerfirma] koblet på sagen alene for at kunne afgive tilbud på opgaven. Det er korrekt, at mureren i sin første SMS til klageren skriver, at han er blevet kontaktet af Privatsikring. Det skyldes dog alene, at taksator - som en service - oprettede mureren i vores skadesystem, så han havde adgang til sagen, og bad ham kontakte klageren med henblik på tilbud. Det kan i øvrigt supplerende oplyses, at dette er helt almindelig praksis ved brug af kundehenviste håndværkere."

Klageren har i kommentar af 5/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Påstanden om, at jeg selv valgte alle håndværkere, er dokumenteret forkert Privatsikring skriver, at jeg har valgt og rekvireret alle håndværkere. Dette er ikke korrekt.

Jeg har fremlagt sms-dokumentation, hvor mureren udtrykkeligt skriver, at han er blevet kontaktet af Privatsikring.

Dette fremgår af materialet indsendt til nævnet.

Selskabet fremlægger ingen dokumentation for deres påstand. Der foreligger ingen mail, sms eller instruks, hvor jeg påtager mig bygherre-rollen. Selskabets fremstilling er derfor ikke korrekt.

2. Selskabet dokumenterer ikke, hvad der skulle være 'uden for skaden'
Privatsikring anfører flere steder, at jeg har 'bestilt arbejde uden for skaden'.

Der fremlægges dog ingen teknisk opdeling, ingen taksatorvurdering og ingen oversigt over: hvad der konkret var nødvendigt for at udbedre rørbruddet, og hvad der skulle være forbedringsarbejde.

Efter policen er både rørbrud og de direkte bygningsskader dækket, herunder nødvendige følgearbejder. Selskabet har ikke dokumenteret, at de arbejder, de afviser, ikke er en del af den nødvendige skadeudbedring.

3. Påstand om, at køkkenet 'ikke var skaderamt', er udokumenteret
Privatsikring skriver, at køkkenet ikke havde en skade, og at det tog skade af fugt, fordi det stod udenfor. Selskabet dokumenterer ikke:
hvem der besluttede opbevaringen,
om deres håndværkere/taksator instruerede dette,
om det var nødvendigt at demontere køkkenet for at komme til rørene.

Der er ingen faglig dokumentation hos selskabet for deres påstand.

4. Selskabet anerkender selv dækkede arbejder, men tilbageholder erstatning
Privatsikring skriver selv, at der er godkendt tømmer- og malerarbejde (konkrete beløb angivet), men henviser blot til 'manglende faktura' og udbetaler ikke.

Dette er ikke et sagligt grundlag for at undlade erstatning, når selskabet selv har godkendt skaden.

5. Samlet vurdering

Privatsikrings udtalelse bygger på udokumenterede antagelser, og flere centrale dele er direkte modbevist af den foreliggende dokumentation – særligt omkring valg af håndværkere.

Selskabet har ikke løftet bevisbyrden for:
at håndværkerne var valgt af mig,
at de afviste arbejder ikke er en del af den nødvendige skadeudbedring,
eller at køkkenet ikke var berørt af skaden.

Jeg anmoder derfor nævnet om at lægge til grund, at der foreligger en dækningsberettiget rør- og vandskade, og at Privatsikring skal dække de nødvendige udbedringsomkostninger efter policens vilkår."

Ankenævnet for Forsikring

14.

104166

Klageren har i kommentar af 10/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Privatsikring påstår fortsat, at jeg selv skulle have valgt [murerfirma]. Det er ikke korrekt, og jeg har fremlagt klar og utvetydig dokumentation, der viser det modsatte. I den SMS, jeg har sendt ind, skriver mureren direkte, at han er blevet kontaktet af Privatsikring – ikke af mig.

Det bekræfter, at det var forsikringen, der tog initiativet, rekvirerede håndværkeren og satte ham på sagen. Jeg blev blot kontaktet af den håndværker, forsikringen selv havde sat ind i deres system og bedt om at kontakte mig.

Privatsikring har ikke fremlagt ét eneste bevis, der underbygger deres påstand om, at jeg skulle have valgt håndværker.

Jeg har derimod fremlagt dokumentation, der viser det modsatte.

Ankenævnets praksis er tydelig:

Når taksator kontakter en håndværker, opretter ham i systemet og beder ham kontakte kunden, så er det forsikringsselskabet, der har valgt og rekvireret håndværkeren – og dermed også bærer ansvaret for fejl og mangler i arbejdet.

Det er præcis den situation, der foreligger her.

På den baggrund skal jeg fastholde, at mureren blev valgt og kontaktet af Privatsikring, og at selskabet derfor hæfter for de omfattende fejl og mangler, der efterfølgende er dokumenteret i sagen."

Selskabet har i kommentar af 2/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret os klagerens seneste bemærkninger af 18. december 2025. Bemærkningerne indeholder ikke nye oplysninger og giver således ikke anledning til at ændre vores vurdering af sagen.

Klageren er fortsat af den opfattelse, at vi skulle have rekvireret de pågældende håndværkere til at udføre arbejdet, og at der ikke er fremlagt oplysninger i sagen, der viser at håndværkerne skulle være rekvireret af klageren. Vi er ikke enige heri og henviser i det hele til vores tidligere sagsgenemgang."

Klageren har i kommentar af 18/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Klager fastholder klagen og bemærker følgende i relation til selskabets indlæg af 02 01 2026, hvori selskabet anfører, at klagers bemærkninger ikke indeholder nye oplysninger, samt at der ikke foreligger dokumentation for, at håndværkere skulle være kontaktet af selskabet.

1. Der foreligger SMS dokumentation fra [murerfirma] (...), hvor håndværkeren oplyser, at han er blevet kontaktet af Privatsikring vedrørende skaden og ønsker at besigtige forholdene med henblik på pris for udbedring.
2. Der foreligger en samlet, skriftlig opgørelse over mangler og nødvendige udbedringsarbejder i ejendommen, hvor de samlede udgifter er opgjort til 558.200 kr. ekskl. moms.

Ankenævnet for Forsikring

15.

104166

3. I opgørelsen anføres det udtrykkeligt, at ejendommen har været plaget af at være ubeboelig, og der foreslås compensation pr. dag for manglende brugbarhed.
4. Selskabets indlæg af 02.01.2026 forholder sig ikke konkret til ovennævnte bilag, men henviser generelt til tidligere sagsgennemgang.

Klager anmoder Ankenævnet om ved afgørelsen at inddrage, at der foreligger dokumentation, som selskabet ikke har forholdt sig konkret til i sit seneste indlæg."

Selskabet har i kommentar af 8/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren synes fortsat at være af den opfattelse, at selskabet skal betale for mangler ved det merarbejde, som han har ladet sine egne håndværkere udføre. Det forhold, at klageren har valgt at lade ekstraarbejder udføre, som ikke har relation til den anmeldte skade, og at der nu viser sig at være mangler ved dette ekstraarbejde, har intet med selskabet at gøre, men er derimod et mellemværende mellem klageren og de pågældende håndværkere."

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

"Selskabet anfører, at sagen angår mangler ved ekstraarbejde udført af klagers egne håndværkere.

Dette er ikke en korrekt beskrivelse af klagen.

Klagen vedrører den anmeldte rørskade og selskabets behandling af skaden, herunder skadeafgrænsning og de forhold der er opstået i forbindelse med udbedringen.

Klager fastholder derfor de tidligere fremsatte bemærkninger og dokumentation og har ikke yderligere bemærkninger."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af besigtigelsesrapport af 2/11 2023 fra en ekstern taksator:

"Dækning: Dækket

Årsag til afgørelse: Skjult rør brud. Mistanke om udsivning fra rør ved gang. Der hammers gulv op.

...

Skadebeskrivelse

Gennemgang af opgaven sammen med fugtteknikker samt FT. Vi er blevet enige om at blotlægge gulvet i gangen, resten af målinger på berørte konstruktioner er under ref. værdi og konstruktioner er i ligevægt på nær i gangen hvor der kunne ses fugt på gulvet.

Videre forløb:

Afventer murer banker om, samt kontrol af rør.

Afventer fugtteknikker endelige færdige melder opgaven, samt tiltag jf. deres besked i SP:

FT vil gerne udskifte rør der ikke er skadet, på egen regning som er blotlagt."

Det fremgår af sms af 6/11 2023 fra et murerfirma til klageren:

"Jeg er blevet kontaktet af privatsikring i forhold til en skade på jeres gulv. Kan det passe jer jeg kommer forbi i denne uge og ser på omfanget, så de kan få en pris på udbedringen!"

Det fremgår af klagerens besked af 25/3 2024:

"Efter aftale med ... fra [vvs-firma] og sagsbehandler ..., erstattes elvarmenettet i gulvet i køkken med vandbårne rør. [Klageren] betaler for merudgifter i køkken i forhold til de tidligere angivne priser."

Det fremgår af mail af 23/10 2024 fra klageren til klagerens advokat:

"Jeg har kommunikeret med cheftaksator ... fra taksator... og situationen er fastlåst på følgende punkter.

Jeg mener ikke, der er korrekt isolering i gulvet i køkken, hvor hele gulvet har været oppe ned til hård undergulv. Taksator ville lave en rende i gulvet til nye brugsvandsrør og afmontere 3 køkken-skabe og erstatte elvarme i gulvet. Jeg valgte at få taget gulvet op til kanten af køkken, for at få skiftet fjernvarmerør. Mureren lovede 100%, det kunne lade sig gøre at hakke gulv op ud til køkken. En dag ringede mureren og sagde, det ikke var muligt og at køkken skulle afmonteres. Jeg kunne ikke gøre andet, end at sige, de måtte afmontere køkken. Køkken blev placeret i åben garage og er nu ødelagt. Ude langs to ydervægge i køkken, er der ingen isolering i gulvet undtagen den rørisolering, der er omkring brugsvandsrør. Billeddokumentation foreligger. Resten af gulvet i køkken er der lagt 3 cm i. Mureren havde købt 30 cm isolering og det lå i min indkørsel i mange uger, men blev ikke brugt. Jeg ved ikke, om jeg har krav på at få 30 cm isolering i gulv og hvis jeg har, hvor jeg skal henvende mig med kravet. Taksator... har afvist at erstatte køkken og afvist, at isolering er forkert. Køkkenloft er påvirket pga gulv-til-loft hylder, som tømreren nedtog for at de gamle gulvfliser kunne tages af.

Ifølge taksator... skal jeg selv betale noget af de nye klinker, men jeg har aldrig fået en pris på, hvad jeg må købe for. Mureren har ikke nævnt noget om pris, da jeg sendte pris og flise på foto til ham før de blev købt. Der er ikke taget stilling til, hvad den eksisterende klinke kostede.

Baggang-gulv er gennemgående gennem døråbning til køkken. Der er en rist i gulvet i baggang. Gulvet hælder fra kloakrist og ud efter. Dvs. vandet løber ikke ned til kloakristen. Det er sagt flere gange til taksator..., men de har ignoreret problemet.

I baggang er køkkenbord, håndvask afmonteret og lagt i åben garage. Bordet er ødelagt af regn.

Resten af gulvene i forgang, mellemgang, soveværelse, er der brugt leca kugler, som eksisterende, men mureren har lagt cement mellem leca kuglerne og dermed fjernet den isolerende luft. Jeg mener det kan skabe kuldebro og fare for mikroorganisme, når den isolerende luft er fjernet fra gulvet.

Møbler og andet er opmagasineret i huset. Jeg har ikke fået tilbudt opmagasineret andet sted. Jeg mener, jeg har krav på compensation for opmagasineret af hele rum og halve rum og garage. Byggeaffald med skarpt jern ligger i bunker på grunden og har ligget i mange måneder.

Ankenævnet for Forsikring

17.

104166

Sagen startede med vandskade August 2023. Der har ikke været byggestyrting på sagen fra taksator... Aftaler er ikke skrevet ned. Jeg har aldrig modtaget tilbud fra håndværkerne trods efterspørgsel.

Jeg har brugt ca. 50000kr på en sagkyndig, der var sikker på, han kunne hjælpe og en forsikringsjurist, men sagen er ikke kommet videre, men fastlåst. Der er afholdt byggemøde med parterne, men heller ikke det, har løst op i sagen.

Har på fornemmelsen VVS har forvirret mere, end han har gavnet sagen, men det er kun en mistanke.

Jeg har efterspurgt kompensation på 3000kr skattefri om ugen, for det fik jeg af Privatsikring i 2011 for en lignende lang proces, men det er afslået af ... fra taksator...

Jeg har kontaktet Privatsikring og spurgt efter, hvad vi gør for at finde en løsning, men cheftaksator i Privatsikring får cheftaksator i taksator... til at ringe til mig og hans første kommentar er, at jeg er blevet bedt om, at kontakte dig [klageren], men vi kommer ikke videre. Jeg fik lov at forklare min situation, men ... afslog alt.

Aktuelt har jeg ikke et køkken, ingen vaskemulighed, ingen fjernvarme og mange rum, som er berørte af sagen."

Det fremgår af opgørelse af 6/1 2025 over mangler i ejendommen fra et firma rekvireret af klageren:

"Mangler for færdiggørelse rum for rum. :

Bryggers:

Der er målt direkte bagfald på store dele af klinkerne, samt væsentligt bagfald fra gulv afløb. Gulvet er ikke lavet korrekt.

Udbedring: optag klinker, spartel/slib af gulv samt nedlim nye klinker med fald til rist. Fuge i klinkerne er ikke udført pt. Vægge pudses/spartles nederst mod gulv

Maler arbejde: vægge skal males. Ny bordplade er nødvendig (da denne ikke er opbevaret korrekt mht. fugt, vejr og vind)

div. montage arbejde af bordplade, vaskemaskine, tørre tumbler, el kontakter samt bl. Batt og vask i bordplade.

Bryggers i alt excl. moms. 32.900,00 kr.

Stuen:

Der er under inspektionen af fugt omkring stuen, fjernet div. Maling, tapet og fodlister.

Området i stuen males og fodlisterne opsættes.

Stuen i alt excl. moms. 7.500,00 kr.

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

104166

Lang Gang areal ca. 21 kvm.:

Under inspektionen af fugt, er større dele af trægulv, fodlister, tapet, maling blevet fjernet, samt der er boret huller i beton dæk.

Udbedring: maler arbejde alle vægge. Spartel af beton gulv. Montage af nyt trægulv, fodlister samt div.

Pris i alt excl. moms. 41.400,00 kr.

Ankenævnet for Forsikring

19.

104166

Entre ca. 2,5 kvm.

Gulv som endnu ikke er færdiggjort Trægulv eller klinker i forhold til udbedring af rørskade. Maler arbejde alle vægge mangler.

Pris i alt excl. Moms. 11.500,00 kr.

Køkken 4,00x3,50 cm.

Nedbrydning af køkkengulv er fortaget, og støbt på ny. Køkken skabe er nedtaget og ej opbevaret tørt og sikkert, disse er fugt ramt og bør kasseres. Bordplade er ej opbevaret korrekt i forhold til vejr og vind, denne er trukket skæv og skal kasseres. Der stilles spørgsmål til, om den brugte isolering i det nye betongulv er tilstrækkelig, eller kan siges at være samme eller bedre end i det gamle gulv.

Vores vurdering ud fra billeder samt varme målinger, er at isolering bag ved og imellem rør ved ydervæg er mangelfuld, eller ikke eksisterende. Der er brugt en EPS 40-60 (40-60 kPA) hvid styrolit isolering i 30 mm. Tykkelse., med en lambda værdi på 0,51 W/mk, hvilket er ringere eller væsentligt ringere end de 100-120 mm lega isolering der er fjernet fra det gamle gulv. Konklusion på køkkengulv: isoleringen er ringere til væsentlig ringere end den oprindelige isolering i gulvet.

Udbedring: beton og klinker fjernes, der isoleres med eps 60-80 isolering i 150-200 mm. Tykkelse, eller så kraftig forholdene tillader dette. Nyt klinkegulv etableres. Nyt køkken (...) leveres og monteres. En del el arbejde er påkrævet i køkkenet. Maler arbejde på alle vægge. Nyt loft er påkrævet da gl. køkken skabe ikke kan udskiftes uden synlige samlinger i loft.

Køkken excl. moms. 275.000,00 kr.

Lille bade/ gæste wc.

Løst puds fremprovokeret under nedbrydning. Klinker arbejde mangelfuld. Isolering i gulv er ej tilstrækkeligt. Maler arbejde af alle vægge. Montage arbejde af div. Vask toilet og bad miljø.

I alt excl. moms. 26.000,00 kr.

Værelse mod nord ca. 16 kvm.:

Nyt trægulv (da det gl. trægulv blev fjernet vedr. udbedring af fugtskade) Maler arbejde på alle vægge. Montage arbejde af div. Vvs. Større rep. Af puds mod entre. Spartel arbejde på gulv. 2 store dobbelte klædeskabe er uopretteligt skadet i denne proces, nye er påkrævet.

Værelse i alt excl. moms. 38.900,00 kr.

Generelt: oprydning og rengøring efter håndværkere (murer) er ikke afsluttet. Der har ikke været afdækket for de områder ophug har forgået, hvilke har betydet store mængder støv i resten af huset, som var fuldt møbleret, bla. Med en helt ny top model læder sofa gruppe, tv samt pc og andre støv følsomt inventar.

Oprydning udenfor i indkørsel, baghave, urtehave samt 'lånt' omr. Til opbevaring i garage, er ej påbegyndt. (murer og støbefolk)

Oprydning og rengøring samt div. Er anslået til excl. moms. 125.000,00 kr.

Det bør undersøges om der var en mere lempelig og skånsom løsning vedr. betongulve med manglende isolering, dette vil jeg ikke tag en beslutning herom.

Endvidere er huset ejet af [klageren], generelt plaget af at være ubeboeligt, en dags kompensati-
on

bør aftales (forslag pr. dag. excl. moms. 950,00 kr.)

Huset er samtidigt plaget af rotter, pga. den manglende færdiggørelse. (kommunen er underret-
tet)

Samlet beløb (excl. dags compensation)

Excl. moms. 558.200,00 kr."

Det fremgår af brev af 5/3 2025 fra selskabet til klagerens advokat:

"Vi må overordnet set, fortsat henvise til Cheftaksator, ...'s besvarelse i sagen af d. 22.10.2024.
Denne mailtråd er gentaget sidst i dette brev.

Besvarelse af klagepunkter

Ad pkt. 1. – Køkken

Udtalelse indhentet ved vvs ... Mail kan ses i skadesagen, samt indsættes her, ved relevante kla-
gepunkter.

Vi blev kontaktet af [klageren] i 2023, fordi han havde en mistanke om en mulig lækage, da der kunne ses fugt i flere vægge. Der blev efterfølgende lavet en sporing af uvildigt firma, som fandt skaden i gangen ved døren. Det er her, det hele starter og det er der indsendt tilbud på. Det var i forbindelse med den første skade, at vi opdagede den ulovlige samling i gangen fra tidligere rør-skade. Ud fra rørtype og kobling er det sikkert blevet lavet for omkring 10-15år siden. Ved samme rørs-kade er der også lavet en ulovlig samling på vandrøret frem til køkkenvasken. Så derfor blev der fra forsikringens side givet tilladelse til at banke en rende fra bryggers og frem til køkkenva-sken. Der var el-gulvvarme i køkkenet, men [klageren] ville heller have vandbårne gulvvarme og han ville selv betale de udgifter der lå ud over det forsikringen dækkede, efter aftale med ... Taksator.

Hvornår beslutningen omkring opbrydning af resterende køkkengulv blev taget, må i tage fat i mu-ren- ... omkring. Evt ...- taksator som [klageren] har haft dialogen med.

Tømrer ... kan fortælle hvorfor det eksisterende køkken blev taget ned.

Taksator ... supplerer:

Jeg fik en højere pris på denne del af mureren, da de havde svært ved at lave renden (i køkken-gulv). Vi gik med til at dække den ekstra omkostning det kostede. Prisen blev forhøjet på lovliggø-relsen. [Klageren] har oplyst at han ønskede vand båret varme i gulvet i stedet for EL varme, vi dækkede prisen for el net varme og han skulle betale differencen, hvis denne var dyrere.

Kan oplyse at tømrer efterfølgende har sagt pr telefon at [klageren] har oplyst at køkkenet bare kan blive sat udenfor, da [klageren] ønskede pris på nyt køkken. Køkkenet skulle blot nedtages og genmonteres igen når skaden var udbedret. Køkkenet var ikke skaderamt som følge af et skjult rør

Ankenævnet for Forsikring

21.

104166

(lovliggørelse) der ligger i beton. Køkkenet gik i stykker fordi det stod udenfor og fik fugt. Hvilket forsikringen ikke dækker da denne del jf. tilbud fra tømrer ikke var medregnet.

Konklusion køkken

Forsikringens del i køkkenet, var korrekt aftalt og prisindhentet fra forsikringstagers håndværkere, og godkendt af taksator, inden opstart af arbejdet.

Vi har ingen andel i forsikringstagers aftaler omkring demontering og placering af køkkenskabe, ophugning af hele gulvet eller ændring til vandbåret gulvvarme.

Ad pkt. 2. – Bryggers/baggang

Udtalelse indhentet ved vvs ... *Gulvet i bryggers med nye gulvvarmeslanger har altid været en del af tilbuddet.*

Til info så har [klageren] bestilt følgende som ligger udenfor skaden. 2 nye radiatorer, gulvvarme-shunt komplet med styring, montering af trykdifference og ændring af teknikum til dette, ny varme/vand installation i lille badeværelse, fremføring af nye vand/varme og cirkulations- rør til det store badeværelse og div vvs vedr. nyt køkken.

Konklusion Bryggers/baggang

Forsikringens del var korrekt aftalt og prisindhentet fra forsikringstagers håndværkere, og godkendt af taksator, inden opstart af arbejdet.

Udførelsen er et forhold mellem [klageren] som bygherre og egne ønskede håndværkere.

Ifl. taksator ... er der aldrig kommet udspecificeret faktura for malerarbejde, dette afventes.

Ad pkt. 3. – Soveværelse

Udtalelse indhentet ved vvs ...

Til info så har [klageren] bestilt følgende som ligger udenfor skaden. 2 nye radiatorer, gulvvarme-shunt komplet med styring, montering af trykdifference og ændring af teknikum til dette, ny varme/vand installation i lille badeværelse, fremføring af nye vand/varme og cirkulations- rør til det store badeværelse og div vvs vedr. nyt køkken.

Konklusion soveværelse

Soveværelset er ikke en del af det godkendte skadeomfang og udført arbejde er et forhold mellem [klageren] som bygherre og egne ønskede håndværkere.

Ad pkt. 4. – Toilet og badeværelse

Udtalelse indhentet ved vvs ...

Til info så har [klageren] bestilt følgende som ligger udenfor skaden. 2 nye radiatorer, gulvvarme-shunt komplet med styring, montering af trykdifference og ændring af teknikum til dette, ny varme/vand installation i lille badeværelse, fremføring af nye vand/varme og cirkulations- rør til det store badeværelse og div vvs vedr. nyt køkken.

Konklusion toilet og badeværelse

Soveværelset er ikke en del af det godkendte skadeomfang og udført arbejde er et forhold mellem [klageren] som bygherre og egne ønskede håndværkere.

Ad pkt. 5. – StueKonklusion stue

If. taksator ... er der aldrig kommet udspecificeret faktura for malerarbejde på 1 stuevæg, dette afventes.

[Overtaksators] mailsvar af 22.10.2024

Hej ... cc. [klageren] og Alm. Brand v/...

Jeg kan forstå af nedenstående skriv fra dig, at [klageren] ikke mener at han har valgt de implicerede håndværkere 'bygherrerollen'.

Jeg kan ligeledes forstå på vores tlf. samtale at [klageren] er af den opfattelse at forsikringen skal betale for et nyt køkken.

Jeg har i nedenstående behandlet disse 2 punkter og afsluttet med hvor meget erstatning der er tilbage, som [klageren] kan forbruge og få udbetalt når der forligger bevis for erstatningens anvendelse.

Bygherre rolle eller rekvirentrolle.

Som det fremkommer på Ankenævnets hjemmeside, er det afgørende om forsikringsselskabet har betinget sig, at en bestemt håndværker udbedrer skaden.

Privatforsikring har på intet tidspunkt betinget sig, at en bestemt håndværker skal udbedre skaden.

Ved opstarten af sagen tilbyder privatsikring at lade deres samarbejdspartner '[netværkshåndværker]' se på sagen. Dette afslås af [klageren] og det accepteres at [klagerens] egen håndværkere v/... og ..., [vvs-firma] bliver tilknyttet sagen.

D. 2.11.2023 besigtiger taksator ... skaden.

Taksator får af [klageren] anbefalet at bruge [murerfirma]. Som håndværker på murerdelen.

De øvrige håndværker er anbefalet af ... fra [vvs-firma].

Den efterfølgende kommunikation med kundens valgte håndværkere, såvel med den gamle skade som med den nye skade, bliver løbende opdateret i ScalePoint.

Ved mødet d. 16. August fremgik det ligeledes at både vvs og murer var rekv. af [klageren] til renovering af gæstetoilet, renovering af radiatorsystem, samt renovering af bryggers mv.

Ankenævns praksis på området kan ses på Ankenævnets hjemmeside. ...

Beskrivelse fra Ankenævnets hjemmeside:

Hvis der opstår uenighed om mangler ved det arbejde, som håndværkerne har udført, er det som udgangspunkt en sag mellem dig og de pågældende håndværkere. Forsikringsselskabets rolle er at betale regningen for reparationen. Du kan eventuelt klage over håndværkerne til Byggeriets Ankenævn.

Nogle gange anfører forsikringstageren, at det var taksatoren, der anbefalede håndværkeren. Hvis dette blot er sket, fordi forsikringstageren ikke selv har kendskab til en håndværker, der kan udbedre skaden, gør dette ingen forskel.

Har taksatoren betinget sig, at en bestemt håndværker udbedrer skaden, eller er der tale om håndværkere, som selskabet har en samarbejdsaftale med om at udbedre forsikringsskader for dem, er det som udgangspunkt selskabet, der må sørge for, at håndværkeren retter manglerne eller i værste fald sørge for, at en anden håndværker retter manglerne.

Som følge af praksis på området og pga. de uoverensstemmelser, der er mellem håndværker og [klageren], kan vi desværre ikke indgå i at rykke eller rekv. håndværkerne for det manglende arbejde.

Vedr. køkken.

Som det tydeligt fremgik på mødet d. 16. August 2024 er alle aftaler vedr. køkkenet aftaler som er truffet mellem [klageren] og de implicerede håndværkere. Dette såvel beslutningen om at udskifte el-gulvvarmen til et vandbåret system, bruge dyre fliser, fjernelse af hele køkkenet mv. Som følge heraf indgår Privatforsikring ikke i yderligere erstatning herfor.

Ikke forbrugt erstatning.

Følgende dækkede forhold er endnu ikke udført:

Tømrer – Estimat: 16.875,00 kr. inkl. moms.

Tømrerarbejde: Lægning af nyt gulv i gang afgrænset af døre.

Materialer til gang: Gulv, paneler og undergulv

Maler – Estimat var sat til: 15.875,00 kr. inkl. moms.

Malerarbejde: Montering af filt inkl. malerarbejde i gang og forgang samt køkken væg mod bryggers.

Som nævnt tidligere i dette skriv kan vi desværre ikke indgå i at rykke eller rekv. håndværkerne for det manglende arbejde. Nå der foreligger bevis for erstatningens anvendelse udbetales ovenstående erstatning.

Med venlig hilsen Cheftaksator ...

Samlet konklusion

[Klageren] har ikke ønsket at bruge en af vores netværkshåndværkere, men har selv valgt håndværkere. Aftaler ud over det godkendte skadesomfang, er sket mellem forsikringstager [klageren] og de enkelte håndværkere. Vi går derfor ikke ind i evt. mangler ved det af forsikringstagers egne håndværkeres udførte arbejde.

Advokatudgifter er ikke dækket, idet det beskrevne, er mangler ud over den dækningsberettigede forsikringsskade og arbejdet er udført af forsikringstagers ønskede håndværkere."

Det fremgår af mail af 24/3 2025 fra klagerens advokat til klageren:

"Tak for dine mails med sms-korrespondance, som jeg nu har haft mulighed for at gennemgå.

Desværre tror jeg, at den fremsendte korrespondance dokumenterer noget nær det modsatte af, hvad vi ønskede. Det fremgår nemlig, at du selv løbende har haft detaljeret korrespondance med håndværkerne omkring deres arbejde og tilbud løbende undervejs. Jeg er enig i, at du ved SMS af den 6. november 2023 fra mureren, har dokumentation for, at han har kontaktet dig vedrørende selve gulvet. Dette er dog også allerede inddraget i forsikringsselskabets afgørelse (se særligt vedhæftede side 4-5).

Hvis vi skal gøre yderligere i sagen herfra kontoret, vurderer jeg, at der skal tages kontakt til de håndværkere, hvis arbejde ikke er færdiggjort eller er mangelfuldt. Da der er tale om minimum tre håndværkere, skal du regne med, at vores salær for udarbejdelse af breve til dem og evt. efterfølgende dialog om en løsning med udbedring vil medføre et salær på minimum kr. 12.000 inkl. moms (svarende til 4 timers advokatarbejde), hvilket beløb skal indbetales som depositum ved sagens start.

I forlængelse af vores snak den 13. marts 2025 er det meget vigtigt, at du er indforstået med, at jeg – grundet det sparsomme dokumentation i sagen – desværre ikke kan garantere, at min bi-stand i sagen i sagen ender med, at du opnår medhold."

Det fremgår af mail af 26/3 2025 fra selskabet til klageren:

"Hermed opfølgning på vores tlf. samtale i går d. 25.03.2025 kl. 14.07 og din efterfølgende fremsendte mail til klageansvarlig kl. 14.49

Din advokat ... er kopimodtager på denne mail.

Under vores samtale oplyste du at du ikke havde set klageansvarliges brev, som blev sendt til din advokat d. 05.03.2025, under samtalen opdagede du dog at det var vedhæftet i en mail, du havde modtaget fra din advokat.

Du oplyste i samtalen at dine krav vedr. køkken var en fejl, idet det skyldtes en misforståelse mellem dig og din tømrer, og at vi kunne se bort fra dette.

I samtalen blev du igen gjort opmærksom på at reklamation over det udførte arbejde, er et forhold mellem dig som bygherre og dine ønskede håndværkere.

Du efterspurgte derefter om maler og tømrer til det manglende arbejde, hvor jeg henviste til klagesvaret sendt til din advokat d. 05.03.2025, samt at der vedr. det manglende arbejde, allerede ved taksator...s møde med dig og dine håndværkere, fremgår i mailsvar af 22.10.2024, at der er afsat beløb som du kan indsende fakturakopi for arbejdets udførelse, og derefter få de 2 oplyste beløb vedr. tømrer og maler udbetalt.

Den mail du efterfølgende har sendt til klageansvarlige er nærmest identisk med den tidligere klage, jeg har dd. talt med klageansvarlige omkring dette, og vi må hertil henvise til det klagesvar din advokat har modtaget d. 05.03.2025. Klagesvaret vedhæftes også i denne mail."

Det fremgår af mail af 16/4 2025 fra selskabet til klageren:

"[Taksator] har forsøgt at lave en aftale med [murerfirma], det lykkedes desværre ikke at arrangere et møde hos dig, idet mureren oplyser at du stadig skylder ham kr. 30.000 for udført arbejde? De har dog gennemgået din sag, herunder at det er korrekt at der mangler kantfliser og fugearbejde. [Murerfirma] oplyser at det drejer sig om følgende arbejde:

1. Montering af kantfliser ved bryggers

- Arbejdsløn 6 timer = 3.300 kr.
- Materialer: ca. 850 kr.

2. Fugearbejde (mindre reparationer relateret til skaden)

- Arbejdsløn 5 timer ca. = 2.750
- Materialer: mindre forbrug - inkluderet i arbejdstimer

Samlet for manglende murerarbejde: 6.900 kr. inkl. moms.

Tømrer- og malerarbejde:

... fra taksator... har gennemgået tidligere estimerede priser på tømrer og malerarbejde og konkluderer at disse stadig er dækkende:

- Tømrer: 16.875 kr. inkl. moms
(Lægning af nyt gulv i gang, materialer, paneler mv.)
- Maler: 15.875 kr. inkl. moms
(Montering af filt og malerarbejde i gang, forgang og køkkenvæg mod bryggers)

For at få sagen afsluttet kan Privatsikring acceptere at beløbet afregnes til dig, uden forudgående indsendelse af fakturakopier for dokumentation af erstatningens anvendelse. Total erstatning murer, tømrer og maler arbejde der kan afregnes for sagens fulde og endelige afslutning:

kr. 39.650 kr. inkl. moms.

Erstatningen kan afregnes til dig ved bekræftende svar og kontonr. hvortil denne ønskes overført."

Det fremgår af mail af 23/4 2025 fra klageren til selskabet:

"Det er ærgerligt, [murerfirma] ikke ønsker at diskutere de fejl og mangler, han har lavet i huset.

Priserne for færdiggørelse af håndværksmæssigt arbejde, mener jeg ikke er tilstrækkelige. Jeg vil gerne have Privatsikrings svar på følgende krav.

Taksator... tilkaldte [murerfirma] uden at informere mig om, at ansvaret overgik til mig og uden at undersøge, om [murerfirma] er medlem af en garantiordning. Jeg mener, [murerfirmaets] arbejde er Privatsikrings ansvar. Se vedhæftede sms fra [murerfirma].

Bord i baggang, som [murerfirma] afmonterede og lagde i åben garage. 5000kr. Erstatning ligger under overslag fra [flisefirma] og bliver derfor fratrukket det samlede krav på erstatning.

Værelse med opbevaring køkkenelementer og hårde hvidevarer samt skab. Ifølge [opbevaringsfirma] er prisen 13,3 m², 644kr/måned. 16 måneder x 644 = 10.300kr

Ankenævnet for Forsikring

27.

104166

Opbygning af hylder i køkken, som tømrer afmonterede for at få klinker varmet af. 5000kr.

Nyt loft i køkken pga afmontering af hylder integreret i loft. 6000kr.

Strøm fra affugter fra affugterfirma og affugter fra [vvs-firma]. 1000kr (estimeret)

El-varme i køkken. Skulle fratrækkes det beløb, jeg betalte [vvs-firma]. Det er ikke sket. 4000kr (estimeret, da jeg ikke kan finde beløbet.

Lang ventetid (4 måneder) på afmontering af klinker til genbrug, som ikke blev til noget.

Ingen køkken eller vaskemulighed fra januar 2024. Leje af lille vogn med køkken og vaskemaskine 130kr/dag. Fra 15. Januar 2024 til 21. april 2025. 462 dage x 130kr= 60060kr.

Prisliste

...

I følge overslag fra [flisefirma] gælder følgende, som jeg mener, Privatsikring bør betale mig i erstatning. Se vedhæftede.

Baggang 32900kr, for håndværksmæssigt dårligt arbejde og mangler inklusiv bordplade med vask.

Stue 7500kr for maling af væg.

Lang gang 21 m2. 41400kr for huller i gulv, nyt parketgulv, fodlister, tapet.

Oprydning, rengøring inde pga manglende afdækning og beskyttelse af møbler og inventar og oprydning ude med byggeaffald og med ødelagt have pga forurening med cement og puds. 125000kr.

Huset har været plaget af rotter pga manglende afspærring af afløb på toilet.

Huset har været ubeboelig fra januar 2024 til nu april 2025. Jeg har boet hos en anden i ... 1187kr pr dag. 462 dage x 1187kr = 548394kr. Beløbet kan fratrækkes leje af køkken/vaskevogn på 60060kr. Delkravet bliver dermed 488334kr

I alt mener jeg, Privatsikring skal betale mig 710134 kr."

Det fremgår af mail af 20/5 2025 fra selskabet til klageren:

"Ved sagsgennemgangen blev det konstateret at der mangler udbetaling af elforbrug og en tidligere aftalt erstatning for gulvvarme i køkken, beløb er tillagt herunder. Hertil kommer at bordplade i bryggers er tilføjet.

Beløbet til udbetaling er således:

Slutopgørelse jf. tidligere fremsendt:

Murerarbejde samlet kr. 6.900

Tømrerarbejde kr. 16.875

Malerarbejde kr. 15.875

Ankenævnet for Forsikring

28.

104166

Bord i baggang kr. 5.000
Elforbrug oplyst kr. 1.000
El gulvarme i køk. Aftalt kr. 4.000

Samlet slutopgørelse der afregnes kr. 49.650 alt inkl.

Som også anført i mail af 16.04.2025, kan vi acceptere at beløbet afregnes til dig, uden forudgående indsendelse af fakturakopier for dokumentation af erstatningens anvendelse. Total erstatning 49.650 kr. inkl. moms afregnes for sagens fulde og endelige afslutning. Erstatningen er i dag overført til din NemKonto og sagen afsluttes hermed. Beløbet vil være disponibelt indenfor 3-5 hverdage."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"14.9 Flytning og huslejetab

Kan bygningen ikke bruges efter en skade, som vi dækker, betaler vi også:

- rimelige og nødvendige udgifter til ud- og indflytning og eventuelt opmagasinering* af privat indbo
- genhusning og andre rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter ved midlertidig flytning fra din helårsbolig
- dokumenteret tab af lejeindtægt. Dog ikke hvis den kom fra erhvervsvirksomhed på forsikringsstedet
- udgifter til at leje lokaler, som svarer til din helårsbolig og rimelige merudgifter som følge af skaden
- rimelige merudgifter til ferie i tilsvarende fritidshus og periode, hvis ferien er påbegyndt eller umiddelbart forestående.

Vi dækker op til den sum, der står på din police. Opnår du besparelser eller får erstatning fra andre, modregner vi dette i erstatningen.

Bliver skaden ikke repareret, eller er du selv skyld i, at udbedringen forsinkes, erstatter vi ikke merudgifter eller huslejetab i den periode, udbedringen er forsinket. Desuden giver vi kun erstatning for den periode, det ville have taget at sætte bygningen i samme stand som før skaden."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 18/8 2023 en vandskade, som viste sig at være forårsaget af et rørbrud under gulvet i gang og entré. Selskabet anerkendte dækning. Under udbedringsarbejdet blev der konstateret en ulovlig rørsamling i køkken og bryggers, som selskabet også anerkendte at dække udgiften til lovliggørelse af.

Klageren ønsker, at selskabet skal betale økonomisk kompensation på 162.350 kr. for tabt brugsværdi og psykisk belastning, at selskabet skal anerkende ansvaret for den samlede skadebehandling og at selskabet skal dække nødvendige udbedringsomkostninger.

Klageren har anført, at skadeservicefirmaet dokumenterede fugt og behov for langvarig affugtning. Fugtspredningen bredte sig til flere rum og krævede omfattende gulv- og vægarbejder. Boligen var i store dele af perioden reelt ubrugelig som helårsbolig, idet der manglede adgang til funktionelt køkken, gulve var opbrudte, og bygningen fremstod som en byggeplads. Klageren måtte midlertidigt flytte dele af indbo til opbevaring og overnatte andre steder i Danmark, blandt andet hos familie. Klageren arbejdede ganske vist periodisk i udlandet, men det ændrer ikke det forhold, at boligen stod uanvendeligt hen i over et år, hvilket udgør et værditab. Skadesforløbet udviklede sig grundet dårlig koordinering og forlængede processen markant. Klageren har anført, at han i perioden blev psykisk belastet som følge af støjgener fra affugtere, lang ventetid, uforudsigelig kommunikation fra selskabet og manglende fremdrift i genopretning. Det er dokumenteret, at han selv måtte sikre fremdrift, kontakte håndværkere og presse på for svar. Derudover blev han i perioder utryk ved boligens indeklima og frygtede skimmelsvamp. Klageren har anført, at mureren blev valgt og kontaktet af selskabet, og at selskabet derfor hæfter for de omfattende fejl og mangler, der efterfølgende er dokumenteret. Taksatoren foreslog selv, at der blev brugt en lokal håndværker og tilbød at tage kontakt. Dette er dokumenteret i SMS fra murerfirmaet, hvor mureren skriver, at han blev kontaktet af selskabet. Klageren accepterede dette forslag, men valget blev fremlagt og håndteret som en del af skadebehandlingen af selskabet/taksator. Klageren har anført, at selskabet har betalt for det udførte arbejde, og at selskabets udbetaling på 49.650 kr. ikke blot er en goodwill-betaling, men en reel anerkendelse af at skadesarbejdet var mangelfuldt og ansvarspådragende. Denne udbetaling sker som led i forsikringsdækningen og ikke som erstatning for forbedringer, hvilket fremgår af selskabets egne afregningsopgørelser. Det har aldrig været klagerens ønske at forbedre ejendommen. Køkkenet blev demonteret af hensyn til rørsystemet og ikke som del af en modernisering. Det vandbårne gulvvarmesystem blev anbefalet som følge af den opståede situation.

Selskabet har anført, at rørskaden er konstateret i gangen/entréen, og at udgiften til udbedring af skaden er dækket af selskabet. I forbindelse med skadesudbedringen konstaterede klagerens VVS'er en ulovlig rørsamling under gulvet, som selskabet også har dækket udgiften til lovliggørelse af. Derudover har selskabet dækket udgiften til lækagesporing, skadeservice og taksator. Selskabet har dækket skaden med 247.460 kr. Selskabet har anført, at skaden ikke har medført behov for genhusning, da skaden har været afgrænset til gangen/entréen. Klageren har i øvrigt i store dele af perioden været bortrejst pga. arbejde. Selskabet har anført, at klageren ikke ønskede at gøre brug af selskabets netværkshåndværkere, men i stedet ønskede lokale håndværkere til opgaven. Selskabet kan derfor ikke betragtes som rekvirent af arbejdet eller fastlæggelsen af arbejdets omfang, hvorfor selskabet ikke hæfter for eventuelle fejl eller mangler ved det udførte arbejde. Den del af arbejdet, der vedrører merarbejde, herunder blandt andet udskiftning af el-gulvvarme til et vandbåret system, dyrere klinker, nedtagning og opsætning af nyt køkken samt midlertidig bolig og køkkenvogn, er aftalt mellem klageren og de involverede håndværkere og har ikke relation til skaden. Selskabet kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle fejl eller mangler ved aftalt merarbejde. Selskabet har anført, at beløbet på 49.650 kr. svarer til den kontanterstatning, som selskabet har udbetalt til klageren for færdiggørelse af gulvet i gangen og malerarbejde, som håndværkerne ikke ville udføre, fordi klageren skyldte dem penge for det arbejde, klageren selv havde bestilt.

Rekvirent

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskabs forpligtigelse i forbindelse med en dækningsberettigende bygningsskade består i at opføre en forsikringserstatning og at foretage udbetaling i takt med udbedringen. Som udgangspunkt har selskabet ikke noget ansvar for udførelsen af reparationen. Selskabets rolle i skadeudbedringen kan imidlertid efter omstændighederne medføre, at selskabet har pådraget sig et ansvar for udførelsen af reparationsarbejdet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke hæfter for eventuelle fejl og mangler ved det udførte arbejde. Nævnet finder, at det ikke er bevist, at selskabet har anvist de pågældende håndværkere eller i øvrigt ved sin ageren i sagen har påtaget sig ansvaret for selve

udførelsen af arbejdet. Nævnet finder, at der derfor ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække udgiften til yderligere udbedringsarbejder.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke ses at have valgt håndværkerne. Det fremgår af mail fra et vvs-firma, at "Vi blev kontaktet af [klageren] i 2023, fordi han havde en mistanke om en mulig lækage, da der kunne ses fugt i flere vægge. Der blev efterfølgende lavet en sporing af uvildigt firma, som fandt skaden i gangen ved døren. Det er her, det hele starter og det er der indsendt tilbud på. Det var i forbindelse med den første skade, at vi opdagede den ulovlige samling i gangen fra tidligere rørskade. ... Ved samme rørskade er der også lavet en ulovlig samling på vandrøret frem til køkkenvasken. Så derfor blev der fra forsikringens side givet tilladelse til at banke en rende fra bryggers og frem til køkkenvasken. Der var el-gulvvarme i køkkenet, men [klageren] ville heller have vandbårne gulvvarme og han ville selv betale de udgifter der lå ud over det forsikringen dækkede, efter aftale med ... Taksator". Det fremgår af mail af 22/10 2024 fra overtaksator, at selskabet på intet tidspunkt har "betinget sig, at en bestemt håndværker skal udbedre skaden. Ved opstarten af sagen tilbyder privatsikring at lade deres samarbejdspartner ... se på sagen. Dette afslås af [klageren] og det accepteres at [klagerens] egen håndværkere [vvs-firma] bliver tilknyttet sagen. D. 2.11.2023 besigtiger taksator ... skaden. Taksator får af [klageren] anbefalet at bruge [murerfirma] som håndværker på murerdelen. De øvrige håndværker er anbefalet af [vvs-firma]". Det fremgår af taksators mail, at "Det er korrekt, at [murerfirma] blev koblet på sagen via vores kontakt (Scalepoint), men dette skete udelukkende på baggrund af kundens eget ønske. Kunden ønskede ikke at benytte vores netværkshåndværker (...), hvilket også fremgår af journalnotatet fra skadesbehandler ... den 18.08.2023 kl. 13:10: Besked fra Scalepoint: 'ft vil ikke have [netværkshåndværker] ud.' (Kommentar af Taksator...: Dette blev også nævnt af [klageren] på min besigtigelse sammen med [skadeservice] '[klageren] ønskede ikke netværkshåndværker ... ud, men bare en lokal murer, hvor [murerfirma] blev nævnt af [klageren]')".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren fik udført ekstraarbejder i forbindelse med udbedringen af de dækningsberettigende rørskader, og at klageren ses at have korresponderet med

murerfirmaet herom. Det fremgår af klagerens besked af 25/3 2024, at "Efter aftale med ... fra [vvs-firma] og sagsbehandler ..., erstattes elvarmenettet i gulvet i køkken med vandbårne rør. [Klageren] betaler for merudgifter i køkken i forhold til de tidligere angivne priser". Det fremgår, af overtaksators mail af 22/10 2024, at "Ved mødet d. 16. august fremgik det ligeledes at både vvs og murer var rekv. af [klageren] til renovering af gæstetoilet, renovering af radiatorsystem, samt renovering af bryggers mv.", og alle aftaler vedr. køkkenet er "aftaler som er truffet mellem [klageren] og de implicerede håndværkere. Dette såvel beslutningen om at udskifte elgulvvarmen til et vandbåret system, bruge dyre fliser, fjernelse af hele køkkenet mv." Det fremgår af mail af 23/10 2024 fra klageren til klagerens advokat, at "Taksator ville lave en rende i gulvet til nye brugsvandsrør og afmontere 3 køkkenskabe og erstatte elvarme i gulvet. Jeg valgte at få taget gulvet op til kanten af køkken, for at få skiftet fjernvarmerør. Mureren lovede 100%, det kunne lade sig gøre at hakke gulv op ud til køkken. En dag ringede mureren og sagde, det ikke var muligt og at køkken skulle afmonteres. Jeg kunne ikke gøre andet, end at sige, de måtte afmontere køkken. Køkken blev placeret i åben garage og er nu ødelagt". Det fremgår af udtalelse fra taksator, at "Jeg fik en højere pris på denne del af mureren, da de havde svært ved at lave renden (i køkkengulv). Vi gik med til at dække den ekstra omkostning det kostede. Prisen blev forhøjet på lovliggørelsen. [Klageren] har oplyst at han ønskede vand båret varme i gulvet i stedet for EL varme, vi dækkede prisen for el net varme og han skulle betale differencen, hvis denne var dyrere. Kan oplyse at tømrer efterfølgende har sagt pr telefon at [klageren] har oplyst at køkkenet bare kan blive sat udenfor, da [klageren] ønskede pris på nyt køkken. Køkkenet skulle blot nedtages og genmonteres igen når skaden var udbedret. Køkkenet var ikke skaderamt som følge af et skjult rør (lovliggørelse) der ligger i beton. Køkkenet gik i stykker fordi det stod udenfor og fik fugt. Hvilket forsikringen ikke dækker da denne del jf. tilbud fra tømrer ikke var medregnet". Det fremgår af mail fra et VVS-firma, at klageren har "bestilt følgende som ligger udenfor skaden. 2 nye radiatorer, gulvvarmeshunt komplet med styring, montering af trykdifference og ændring af teknikum til dette, ny varme/vand installation i lille badeværelse, fremføring af nye vand/varme og cirkulationsrør til det store badeværelse og div vvs vedr. nyt køkken".

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har dækket udgiften til udbedring af rørskader, og at selskabet den 20/5 2025 udbetalte yderligere 49.650 kr. til klageren for murer-, tømrer- og malerarbejde, bord i baggang, elforbrug og el-gulvvarme i køkken.

Det som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet kontaktede murerfirmaet, jf. sms af 6/11 2023 – kan ikke føre til andet resultat.

Genhusning og opmagasinering

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet ikke har tilbudt klageren genhusning og opmagasinering af indbogenstande.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret, at skaden har været af et sådant omfang, at der har været behov for genhusning og opmagasinering af indbo. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i forbindelse med udbedringen af rørskaderne fik udført ekstraarbejder, som ses at have forlænget perioden betydeligt. En del af arbejdet i køkkenet vedrørte ikke dækningsberettigende skader, som har forlænget perioden uden/med delvist fungerende køkken.

Tabt brugsværdi og psykisk belastning, genhusning og sagsbehandling

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der har været sådanne fejl og mangler ved selskabets sagsbehandling, at selskabet på almindeligt erstatningsretligt grundlag ifalder erstatningsansvar over for klageren. Nævnet kan derfor ikke på erstatningsretligt grundlag pålægge selskabet at yde kompensation for tabt brugsværdi og psykisk belastning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har dækket udgiften til udbedring af rørskaderne, at selskabet ikke hæfter for eventuelle fejl og mangler ved det udførte arbejde, at klageren fik udført ekstraarbejder, som ses at have forlænget udbedringsperioden betydeligt, og at klageren ikke har bevist, at selskabets skadebehandling har været af en sådan karakter, at

Ankenævnet *for* Forsikring

34.

104166

der er grundlag for at pålægge selskabet at yde kompensation for de gener, som klageren har haft.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har bevist et dækningsberettigende tab som følge af selskabets sagsbehandling.

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.



Peter Thønnings