

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2026 blev i sag nr. 104233:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I brev af 31/8 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"1. Klageemne og påstand

Jeg klager over GF Forsikrings behandling og (delvise) afvisning af dækning for en kloakskade, anmeldt 22-04-2025. Min påstand er, at GF Forsikring:

- GF har uretmæssigt har afslået dækning af kloaksystemets tilhørende brønde, trods dokumenteret funktionssvigt og henvisninger i forsikringsbetingelserne.
- GF har forsøgt at unddrage sig dækning ved at tilbyde udbedring 'pr. kulance', selvom skaden er omfattet af forsikringen.
- Har løbende ændret forklaringer og dækning.
- GF's første netværkhåndværkers løsning viste sig ikke at fungere. De manipulerede med funktionstesten. Den punktrepARATION som de udførte, har gjort skaden værre.
- GF valgte at lukke sagen på den manipuleret funktionstest, på trods af videodokumentation.
- GF truffet afgørelser baseret på udokumenterede påstande uden teknisk redegørelse.
- GF har overtrådt principper for god forsikringssskik og ført sagen i modstrid med almindelige forventninger til professionel og loyal sagsbehandling.

2. Fakta og sagens forløb (i hovedtræk)

A. Skadeanmeldelse og første vurdering

- Skaden blev anmeldt pga. gentagne tilstopninger i kloakledningen.
- GF's første netværkhåndværker ([kloakfirma 1]) udførte en punktrepARATION d. 19. maj 2025 og en funktionstest d. 22. maj 2025.
- Denne test var manipuleret: 4. skyl blev udført med spuleslange, hvilket ikke simulerer almindelig brug. Det er dokumenteret på video.

- GF erklærede herefter ledningen funktionsdygtig og lukkede sagen, selvom funktionssvigt fortsat forelå.

B. Klage og genoptagelse

- Jeg klagede, og sagen blev genåbnet af GF's kvalitetsafdeling.
- Jeg indhentede uvildig vurdering fra [entreprenørfirma], som:
 - Foretog ny kamerainspektion.
 - Dokumenterede revner, faldfejl, opkanter og bagfald i brønde.
 - Konkluderede, at strømpeforing eller yderligere punktrepARATION ikke ville løse problemet, grundet bagvedliggende problemer fortsat vil påvirke systemets funktion.
 - Anbefalede fuld omlægning og udskiftning af to brønde.

C. Ny vurdering fra GF's anden netværkshåndværker ([kloakfirma 2])

- GF sendte [kloakfirma 2] ud, som afgav pris på strømpeforing uden teknisk dokumentation eller inspektionsrapport.
- Håndværkeren udtalte mundtligt, at han ikke kunne garantere, at ledningen ville holde til fjernelse af tidligere foring, men dette fremgik ikke af tilbud.
- Tilbuddet blev brugt som modvægt mod [entreprenørfirmas] tekniske vurdering.

3. Problematiske forhold i GF's sagsbehandling

A. Manglende teknisk dokumentation

- GF anerkender i mail af 28. august 2025, at der ikke foreligger dokumentation for, at strømpeforing er en holdbar løsning, men henviser blot til at de følger anbefalingen fra en autoriseret kloakmester.
- Til trods for dette fastholdes løsningen, hvilket er i strid med almindelige faglige og juridiske krav til dokumenteret skadesudbedring.

B. Brøndene: Tre skiftende vurderinger

- Brøndene kunne først genanvendes. (Besked på Scalepoint, d. 18/08/2025)
- Senere skulle én tilpasses. (Besked på Scalepoint, d. 21/08/2025)
- Senest: 'tilpasning måske nødvendig'. (Besked på mail, d. 28/08/2025)
- [Entreprenørfirma] har dokumenteret, at der er bagfald og opkant i brøndens banket.
- GF's egne betingelser pkt. 42-2 dækker brønde ved funktionssvigt.

C. Kulance som forsøg på at fraskrive ansvar

- GF har brugt formuleringer som 'GF Forsikring kan pr. kulance acceptere at ledningen omlægges mellem de 2 brønde' og 'Det er af [kloakfirma 2's] og GF Forsikrings vurdering at en strømpeforring i fuld længde vil kunne løse jeres udfordringer. Dog kan GF tilbyde en fuld omlægning af de 13 meter kloak pr. kulance'.
- GF ignorerer at kulance har været anvendt som løsning, trods skriftlig dokumentation.
- Dette underminerer klarhed og tillid.

D. Manipulation af test og afgørelse

- Den første funktionstest var manipuleret og bruges alligevel som beslutningsgrundlag.
- Sagen blev lukket på dette grundlag uden hensyntagen til dokumenteret video.

Ankenævnet *for* Forsikring

3.

104233

E. Manglende ansvar og empati

- I over 4,5 måned har vi levet med et kloaksystem, hvor vi ikke kunne bruge toiletpapir.
- Der bor et [barn] i husstanden.
- GF har ikke på noget tidspunkt undskyldt, taget ansvar eller taget stilling til de gener og den risiko skaden påfører vores familie.
- Vi har hverken kunne invitere familie eller gæster pga. manglende toiletforhold.

4. Hjemmel i policen og forsikringsbetingelserne

GF's egne betingelser (afløbsinstallationer – pkt. 42-2):

'Utætheder eller fejl, som bevirker funktionssvigt, på skjulte udvendige stik- og forsyningsledninger for (...) afløbsinstallationer med tilhørende brønde.'

→ [entreprenørfirma] dokumenterede: 'Faldforholdene i brønden er utilstrækkelige. Der er konstateret bagfald i brøndens banket, hvilket reducerer vandets flow og øger risikoen for tilstopning.'

→ [entreprenørfirma] anbefaler udskiftning af to brønde som en nødvendig del af udbedringen.

→ Brøndene er en integreret del af systemet og nævnes eksplicit i forsikringsbetingelserne.

→ GF afviser at dække udskiftning af de to brønde. De påstår at der ikke er påvist en dækningsberettiget skade i de to brønde, som gør at udskiftning af disse er nødvendig. Dog vil en mulig nødvendig tilpasning, i forbindelse med omlægning af de 13 meter kloak, være omfattet. Såfremt dette er nødvendigt for at kloakken fungerer.

5. Bevismateriale og dokumentation (vedlægges)

- Videodokumentation: Manipuleret test med spuleslange.
- Tekniske rapport og tilbud fra [entreprenørfirma].
- Tilbud fra [kloakfirma 2] (uden teknisk dokumentation).
- GF's mails med skiftende forklaringer og 'kulance'.
- GF's endelige afgørelse af 28. august 2025.
- Forsikringsbetingelser.
- Korrespondance med GF fra start til nu.

6. Påstand og krav til afgørelse

Jeg anmoder Ankenævnet om at tage stilling til følgende:

- At GF Forsikring skal dække fuld omlægning af kloakledningen (13 meter), jf. teknisk dokumentation.
- At GF Forsikring skal dække udskiftning af begge tilhørende brønde.
- At GF Forsikring ikke kan påberåbe sig kulance i en sag, hvor dækning er dokumenteret nødvendig.
- At GF's sagsbehandling har været i strid med god forsikringsskik.
- At GF skal refundere de 2.800 kr. for akut kloakservice (allerede bekræftet, men bør anerkendes som del af erstatningen).

7. Øvrige bemærkninger

Jeg står til rådighed med:

- Supplerende bilag og korrespondance.
- Tegninger og plantegning.
- Fakturaer og tekniske vurderinger.

Jeg anmoder Ankenævnet om at lægge vægt på:

- Dokumentationens faglige kvalitet.
- Modpartens manglende dokumentation.
- Sagens betydning for familiens dagligdag, herunder helbred og trivsel.
- Hvorvidt der er udvist god forsikringsskik i sagsbehandlingen fra GF forsikring?"

Nævnet har fået forelagt klagerens "Sammendrag over den fulde korrespondance". Selskabet har den 25/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Klagen vedrører selskabets afvisning af at dække udskiftning af to brønde, og at sagsbehandlingen ifølge vores medlem har været i strid med god forsikringsskik.

Medlemmet har tillige indbragt følgende klagepunkter for Ankenævnet:

1. At GF Forsikring skal dække fuld omlægning af kloakledning på ca. 13 meter
2. At GF Forsikring ikke kan påstå sig kulance
3. At GF Forsikring skal refundere 2.800 kr. for akut kloakservice

Disse 3 klagepunkter er allerede behandlet og besvaret over for vores medlem, og det skal i den anledning præciseres at

- At selskabet har dækket fuld omlægning af kloakledning på 13 meter
- At selskabet har valgt at komme medlem i møde i forhold til betegnelsen af dækningen, så den ikke fremstår som en kulancedækning
- At selskabet har refunderet udgiften til akut kloakservice

På den baggrund er vi uforstående overfor at vores medlem har indbragt disse klagepunkter for Nævnet.

Vi vil dog som led i vores sagsfremstilling og vurdering, for en god ordens skyld, redegøre for samtlige af de anførte klagepunkter.

Gennemgang af sagen

Medlem indsendte en digital skadeanmeldelse den 22. april 2025, hvor han anmeldte problemer med kloakken, som følge af toiletpapir havde sat sig fast. Sagen blev sendt til besigtigelse ved selskabets netværkshåndværker, [kloakfirma 1], som er et autoriseret kloakfirma. [kloakfirma 1] havde en dialog med medlemmet omkring dennes oplevelser med kloakken, og bemærkede at medlemmet havde udskiftet et eksisterende toilet med et lavskyls toilet. Der gælder særlige krav til kloaksystemet ved brug af lavskyls toilettet med et forbrug på 4 liter pr. skyl, dette fremgår af DS 432:2020 pkt. 6.8.3.1.

Det er vigtigt at afløbssystemet i en ejendom er egnet til lavere vandmængder, når en husejer udskifter et almindeligt toilet til et lavskyls toilet. I ældre bygninger kan rørene være dimensioneret til store skyl, hvorfor der kan være risiko for tilstopning, hvis der ikke skylles med nok vand.

Ejendommen i den pågældende sag er fra år 1935, og det formodes at kloaksystemet er fra samme årstal. Kloakken var ikke blevet ændret efter udskiftning til lavskyls toilet.

Det blev udført en tv-inspektion og sendt en besigtigelsesrapport (bilag 1).

Skaden blev vurderet som dækningsberettiget, og det blev vurderet at forholdet kunne udbedres ved punktrepARATIONER. Dette var vores medlem ikke enig i, og oplyste til [kloakfirma 1] og selskabet, at denne løsning ikke kunne accepteres. Medlem mente at der skulle fortages en strømpEFORING af hele stikledningen mellem skelbrønd og samlebrønd. Efter dialog med medlemmet, blev punktrepARATIONER igangsat.

Medlemmet kontaktede selskabet få timer efter punktrepARATIONER var udført, og oplyste at de havde forsøgt at skylle papir ud i toilettet, men konstaterede at papiret ikke nåede frem til brønden, hvilket gav anledning til bekymring om risikoen for fremtidige tilstopninger. Senere samme dag indsendte medlemmet en yderligere skrivelse, hvor det blev oplyst, at de havde forsøgt med mere papir og større vandmængder, og at papiret satte sig fast et sted mellem de to brønde. Hvilket bekræftede medlemmets opfattelse af, at kloakken ikke var funktionsdygtig.

Sagen blev overdraget til behandling af selskabets interne taksator, som fulgte op på sagen med [kloakfirma 1] og bad dem køre ud og foretage en ny test af kloakken.

Medlemmet har i sit punktresume til Ankenævnet anført, at selskabets afgørelse er baseret på en manipuleret test udført af [kloakfirma 1]. Selskabet skal hertil bemærke, at der er foretaget en test med både almindelige toilet skyl, dog på medlemmets lavskyls toilet, samt med slange uden påsat tryk.

Uddybning fra [kloakfirma 1] om deres observation og konklusion:

'...

Efter medlem reaktion på min konklusion, her jeg talt med min kollegaer der udført afprøvningen:

Ved først skyl blev papiret skubbet hele vejen gennem kloakledningen forbi brA. Medlem opfordres, af min kollega, til at 'bruge en grotesk mængde toilet papir'.

Det er beskrivelsen af brugen af den stor mængde papir, at jeg har lavet beskrivelsen af observationen

Men efter 3. skyl, vil medlem gerne kigge med på skærmen, og derfor bestå 4 skul af, at der blev hældt vand i br b, med spuleslangen, spuleslangen blev ikke lagt ind i kloakledningen. Der blev ikke anvendt tryk på spuleslangen. Efter få sekunder gled papiret fra de 6 meter, ud gennem brA.

Jeg skal beklage at jeg ikke fik den korrekt beskrivelse af 4. skyl med, i beskrivelsen til medlem.

Følgende bemærkninger.

- Det er pudsigt at medlem, der er så velbevandret i forsikringsbetingelserne, at medlem venter til efter 4-6 gang spul, at kontakt GF
- Har medlem dokumenteret 4-6 faktura for spul
- Vi har ikke set forstoppelse i kloakken, i forbindelse med vores besøg.
- her forsøgt kontakt ..., afventer en tilbagemelding fra dem

- medlem skriver ikke direkte hvad medlem forventninger er til en 'korrekt kloakledning', men jeg har forståelsen af, at medlem mener, at papir ikke må ligge sig i kloakledningen, og vente til næst skyl. Er det den forventningen, kan ... ikke hjælpe medlem, hverken med stømpeforing eller ny kloakledningen.'

[kloakfirma 1] konstaterede efter deres test af kloakken, at denne var normal fungerende.

Medlemmet påpeger i klagen til Ankenævnet, at selskabets taksator ikke forholdt sig til fremlagt dokumentation, hvilket ikke er korrekt. Der er ikke fremlagt dokumentation for tilstopninger, og alene baseret på medlemmets egne ord, blev der foretaget kontroltest af kloakken, hvilket viste at kloakken blev konstateret normal fungerende.

Medlemmet forholder sig dog ikke til, at han selv har udskiftet deres toilet til et lavskyls toilet uden tilpasning af kloaksystemet, hvorfor der kan opleves behov for flere skyl end ved et almindeligt toilet.

Medlemmet indsendte flere mails, hvori han udtrykte sin utilfredshed og uenighed i [kloakfirma 1's] konklusion. Vores taksator redegjorde for selskabets vurdering, og henviste medlemmet til selskabets Kvalitetsafdeling, hvor medlemmet kunne indgive en klage.

Medlemmet kontaktede desuden [kloakfirma 1] direkte, i et længere skriv (vedlagt som bilag 2), hvor han blandt andet anførte, at kloakmesterens vurdering havde direkte betydning for selskabets vurdering af sagen. Endvidere anførte medlemmet, at han gik ud fra, at kloakmesteren som autoriseret kloakmester var bekendt med det faglige og juridiske ansvar, der følger med en teknisk vurdering som dannede grundlag for forsikringens afgørelse.

Medlemmet indsendte klage til selskabets Kvalitetsafdeling, og behandling af sagen overgik til klageansvarlig d. 28. maj 2025.

For at belyse sagen yderligere, kontaktede den klageansvarlig [kloakfirma 1] som gjorde opmærksom på, at der ingen dokumentation var for den tilstopning og funktionssvigt som medlemmets klage gik på. Endvidere oplyste [kloakfirma 1]; *'Jeg må også meddele at mine kollegaer der har mødt medlem fysisk, ikke ønsker at gentage dette. Vi oplever at det vi kalder vejledning eller overvejelser omkring medlems kloak, bliver misforstået og vendt imod både GF og os selv som fagperson. Det ønsker vi ikke et medvirk til fremadrettet.'* Vedlagt som bilag 3.

Selskabets Kvalitetsafdeling foretog en vurdering af sagen, og meddelte herefter medlemmet, at selskabet lod tvivlen komme medlemmet til gode (bilag er fremlagt af medlem til nævnet, i dokument 'Gmail korrespondance GF' mail af 28. maj 2025) og anerkendte en strømpeforing af kloakledningen mellem de to brønde.

Det skal hertil bemærkes, at selskabet lod tvivlen komme medlem til gode, på trods af at der ikke er forelå dokumentation for tilstopning, udover medlemmets egen forklaring. Medlem anfører i sin klage til Ankenævnet, at der forelå klar dokumentation for tilstopning, hvilket bestrides eftersom den eneste dokumentation der foreligger i sagen for dette, er den test og beskrivelse af kloakken, som er udført af [kloakfirma 1], som viste en normal fungerende kloak.

Medlem blev anmodet om at indsende tilbud fra egen kloakmester, og at selskabet forbeholdt sig retten til at indhente yderligere tilbud fra et andet kloakfirma.

Medlemmet indsendte tilbud fra egen kloakmester på omlægning af hele kloakstrækningen. Dette tilbud og beskrivelse, er hvad medlemmet omtaler som en dokumenteret rapport. Det fremgår af deres tilbud at *'Det er vores faglige vurdering, at den eksisterende kloakledning er teknisk udtjent og ikke egnet til langvarig drift uden tilbagevendende problemer.'* Bilag indsendt af medlem til Ankenævnet, i dokument '[entreprenørfirma] vurdering og tilbuds-brev'.

Vi bemærker hertil, at forsikringen ikke dækker forbedringer og forbyggende tiltag. Er medlemmet bekendt med, at en bygningsdel er udtjent og ikke egnet til langvarig drift, påhviler vedligeholdelsesansvaret for bygningsdelen, herunder kloakledningen, medlemmet som husejer.

Selskabet indhentede som varslet overfor medlemmet, yderligere tilbud, samt en ny vurdering af forholdene fra nyt kloakfirma – [kloakfirma 2].

Medlemmet har i sin klage til Ankenævnet anført, at selskabet har oplyst at medlemmet frit kunne vælge entreprenør, men samtidig forbeholdt sig retten til at lade laveste tilbud danne grundlag for fastsættelse af erstatningsbeløbet. Medlemmet påpeger, at dette indikerer, at selskabet vægter prisfastsættelse højere end en teknisk korrekt og holdbar udbedring. Hertil vil vi bemærke, at et forsikringsselskab som udgangspunkt fastsætter erstatningsbeløbet på baggrund af lavest indkomne tilbud ved udbedring af en skade. Denne fremgangs måde er almindelig praksis, da et forsikringsselskab vil sikre ikke at betale mere end nødvendigt for at genoprette en beskadiget genstand eller bringe denne til samme tilstand som før skaden.

Medlemmet anfører desuden i klagen til Ankenævnet, at det fremstår stærkt kritisabelt at selskabet, efter modtagelse af medlemmets egen entreprenørs tilbud, havde behov for at indhente kontrolpris og ny vurdering af skadens omfang. Medlemmet indsendte dog d. 29. juli 2025 mail til selskabets klageansvarlig, hvor medlemmet skrev følgende:

Jeg har forståelse for, at I ønsker at indhente en kontrolpris og en ny vurdering fra en anden samarbejdspartner – det giver god mening, givet sagens omfang. Jeg vil dog gerne understrege, at vi ser frem til, at dette sker hurtigst muligt, så vi kan få en afklaring og igangsætte udbedringen. (Vedlagt som bilag 4)

Selskabet modtog ny besigtigelsesrapport (vedlagt som bilag 5) fra [kloakfirma 2]. [Kloakfirma 2] noterede at medlemmet havde oplevet forstoppelse af kloakken flere gange, og med baggrund i medlemmets egen kloakmesters tv-inspektion indsendte [kloakfirma 2] deres vurdering og tilbud til sagen. Her fremgik det at forholdet kunne udbedres med en udfræsning og en strømpeforing.

Medlemmet fik tilsendt besigtigelsesrapporten og overslag fra [kloakfirma 2], og blev informeret om at tilbuddets pris på 39.257,5 kr. kunne udbetales i en kontant erstatning, så medlemmet kunne bruge det som tilskud til omlægning af sin kloak, hvis han ønskede dette.

Dette kunne medlemmet ikke acceptere, og han fastholdt kravet om en fuld omlægning af kloakledningen inkl. to brønde. Endvidere oplyste medlemmet, at under [kloakfirma 2's] besigtigelse, skulle have oplyst til medlemmet, at de ikke kunne garantere at fjernelse af punktreparationerne kunne ske uden risiko for skader på røret, og at en efterfølgende strømpeforing muligvis ikke ville være tilstrækkelig.

Ankenævnet for Forsikring

9.

104233

Selskabets overtaksator har foreholdt medlemmets ovenstående udlægning for [kloakfirma 2], som ikke kan genkende klagers påstand. [Kloakfirma 2] oplyste, at de var af den klare overbevisning, at en strømpeforing ville sikre en korrekt udbedring af det indklagede forhold.

Selskabet bemærker, at der ikke kan gives garanti for et teknisk arbejde, som endnu ikke er udført. Der kan foretages en faglig vurdering af, at udbedringen vil sikre en funktionsdygtig kloak, hvilket netop er tilfældet her, og som både [kloakfirma 2] og vores overtaksator klart har vurderet.

Yderligere bemærkes, at selskabet naturligvis ikke efterlader et medlem med en skade og udbedringsmetode, som ikke forventes at være fagligt korrekt.

Selskabets overtaksator besvarede medlemmets mail med en uddybning af selskabets faglige vurdering vedrørende strømpeforing og tilpasning af brønde. Selskabet indvilligede dog i, som en kulance, at tilbyde omlægning af ca. 13 meter kloakledning, for at komme i mål på sagen og for en mindelig løsning. Selskabet bad [kloakfirma 2] give tilbud på omlægning, og tilbød medlemmet kulant 50.312,5 kr. inkl. moms for omlægning af de ca. 13 meter kloakledning. Bilag indsendt af medlem til nævnet, i dokument 'Sagens korrespondance Scalepoint' mail af 18. august 2025.

Der var ingen dokumentation for, at de to brønde, som medlemmet forlangte udskiftet, var dækningsberettiget. [Kloakfirma 2] vurderede igen, at disse brønde kunne genanvendes.

Medlemmet har anført til Ankenævnet, at selskabet ikke har forholdt sig til medlemmets egen entreprenørs dokumenterede rapport. Medlemmets egen [entreprenørfirma] har afgivet et skriftligt tilbud, samt udført tv inspektion og indsendt billeder. På baggrund af samme tv-inspektion og billeder har [kloakfirma 2] afgivet deres vurdering.

Der foreligger ingen dokumentation for bagfald eller skader som udgør en dækningsberettiget skade i de to omtalte brønde. Der foreligger udelukkende [entreprenørfirmas] vurdering af denne ene brønd og et tilbud på udskiftning af to brønde.

Medlemmet blev allerede i tidligere korrespondance med selskabets overtaksator informeret om, at hvis en tilpasning af brøndene var nødvendig efter udskiftning af 13 meter kloakledning, ville en tilpasning af disse være dækket og blive foretaget. Bilag indsendt af medlem til nævnet, i dokument 'Sagens korrespondance Scalepoint' mail af 18. og 21. august 2025.

Selskabets overtaksator bad om medlemmets samtykke til at tage dialog med hans egen [entreprenørfirma], for at belyse sagen og deres vurdering, sammenholdt med vores faglige vurdering. Dette blev afvist af medlemmet, som værende irrelevant og uacceptabelt. (Bilag indsendt af medlem til nævnet, i dokument 'Sagens korrespondance Scalepoint' mail af 21. august 2025 fra overtaksator, samt i mail af 21. august 2025 fra medlem punkt 7.)

Herefter indsendte vores medlem flere klageskrivelser, som blev besvaret af selskabets overtaksator. Medlemmet har fremlagt samtlige mails som bilag til Ankenævnet.

Overtaksator sendte d. 25. august 2025 følgende til medlem:

' ...

Ankenævnet for Forsikring

10.

104233

Jeg vil ganske kort bekræfte, efter endnu en drøftelse i Kvalitetsafdelingen, at vi dækker udskiftningen af de knap 13 meter kloakledning. Kvalitetsafdelingen bemærker dog, at en strømpeforring af ledningen vil skabe en ledning uden driftsforstyrrelser.

For en god ordens skyld præciseres det, at GF Forsikring anerkender dækning for de nævnte ca. 13 meter kloakledning, og at udskiftningen kan igangsættes uden yderligere ophold. Det bemærkes samtidig, at de to brønde ikke vurderes at udgøre en dækningsberettiget skade i forsikringsmæssig forstand, og de vil derfor ikke være dækket.

Vi kan endvidere tilbyde dig at friholde din selvrisiko, som jf. gældende forsikringspolice udgør 6.000 kr., samt udbetale dig en kontanterstatning på 10.000 kr. til reetablering af asfalt, uden der fremsendes yderligere, og som en del af den samlede tilbudte erstatning til fuld og endelig afgørelse.

Samlet opgjort erstatning:

Omlægning af 13 meter kloakledning kr. 50.312,50 inkl. moms. Kontanterstatning til reetablering asfalt 10.000 kr. Friholdelse af selvrisiko på 6.000 kr.
= 60.312,5 kr. til fuld og endelig afgørelse.

Udbedringen ved [kloakfirma 2] kan igangsættes ved skriftlig accept af denne mail. Alternativt kan erstatningsbeløbet udbetales til dig med henblik på, at du selv forestår udbedring ved egen entreprenør og afholder en eventuel merudgift.

Vi afventer din skriftlige accept, og tilbage melding på hvilken af ovenstående løsninger du ønsker.'

Medlemmet indsendte en klage (bilag indsendt af medlem til nævnet, i dokument 'Sagens korrespondance Scaepoint' mail af 26. august 2025). Klagen blev gennemgået af overtaksator og videresendt til besvarelse i Kvalitetsafdelingen, som efterfølgende besvarede medlemmets klage, og henviste til, at sagen kunne indbringes for Ankenævnet, såfremt medlemmet fortsat var uenig i vores vurdering.

I klagebesvarelsen (bilag indsendt af medlem til nævnet, i dokument 'Gmail korrespondance GF' mail af 28. august 2025) til medlemmet, opridsede selskabets Kvalitetsafdeling kort de punkter som medlemmet fremhævede. Dette for at undgå eventuelle misforståelser eller uoverensstemmelser.

1. Strømpeforring

Selskabet oplyste at vurderingen om en strømpeforring blev foretaget på baggrund af en faglig vurdering fra [kloakfirma 2]. På trods af dette havde selskabet anerkendt en udskiftning af ca. 13 meter kloakledning.

Det blev præciseret at der ikke kunne gives garanti for teknisk arbejde, der endnu ikke er udført. Selskabets netværkshåndværker, [kloakfirma 2], vurderede dog, at en strømpeforring ville sikre en fuldt funktionsdygtig kloak.

2. Brønde

Selskabet fastholdt at der ikke var påvist en dækningsberettiget skade i de to brønde, som gjorde at udskiftning af disse var nødvendig. Dog ville nødvendig tilpasning, i forbindelse med omlægning af de ovennævnte 13 meter kloak, være omfattet. Såfremt dette var nødvendigt for at kloakken ville fungere.

3. [Entreprenørfirmas] vurdering

Selskabet anførte at medlemmets egen entreprenør, [entreprenørfirma], ikke havde eneret til at foretage vurderinger i den pågældende sag, samt at [entreprenørfirmas] vurdering ikke nødvendigvis var mere korrekt eller retvisende end [kloakfirma 2's] vurdering.

4. Kulance

Selskabet henviste til seneste mail af 25. august 2025, hvor der ikke blev brugt betegnelsen kulance overfor medlemmet.

Endvidere henviste selskabet til medlems bemærkning om, at selskabet tidligere havde skrevet *'hvis dette ikke kan gøres tilstrækkeligt, således der fortsat opleves funktionssvigt og forstyrrelser, vil der være dækning for en omlægning af kloakledningen'*

Selskabet anførte at det var fuldstændig korrekt og i henhold til gældende forsikringsbetingelser og i henhold til selskabets dækning af skaden.

5. Akut kloakservice

Selskabet anførte at udgiften på 2800 kr. blev anerkendt og afregnet til medlemmets NemKonto.

6. Sagsforløb

Selskabet beklagede medlemmets oplevelse af sagsforløbet, og henviste til tidligere mails med uddybninger om sagen. Endvidere fandt selskabet det nødvendigt, at kommenterer på medlemmets bemærkning om, at selskabet ville kontakte [entreprenørfirma] henblik på at lægge pres på en uvildig fagmand. (Bilag for medlemmets påstand, fremlagt af medlem i dokument 'Sagens korrespondance Scalepoint, i mail af 26. august 2025)

Det skal præciseres at eftersom medlem ikke ønskede at give samtykke dertil, har selskabet ikke indledt en dialog med [entreprenørfirma]. Ydermere bemærkes, at klagers påstand om, at selskabet agtede at lægge pres på [entreprenørfirma], er direkte usand og udokumenteret. Det er helt normal praksis både i forsikringssager, men også generelt at fagmænd kan kommunikere med hinanden, med det formål at afklare teknisk forhold og dele deres observationer og sikre en korrekt belysning af sagen.

Vurdering

Efter at have gennemgået sagen på ny, fastholder vi vores tidligere afgørelse. I forhold til medlems anførte klagepunkter bemærkes følgende:

Brønde

Der foreligger ingen dokumentation for, at de to omtalte brønde, som selskabet har afvist at udskifte, har en sådan skade, at udskiftning findes nødvendig og dækningsberettiget. Dog har selskabet anerkendt en tilpasning, efter omlægning af de 13 meter kloak, såfremt det er nødvendigt for at brønde og kloakledning fungerer.

Selskabet er opmærksom på, at vurderingen fra henholdsvis [entreprenørfirma] og [kloakfirma 2] ikke er enslydende og der således er forskellige faglige synspunkter til sagen.

Det er fortsat selskabets vurdering, at selskabet har foretaget en korrekt faglig vurdering af forholdene.

[Entreprenørfirma] vurderer i deres fremsendte tilbud, at den eksisterende kloakledning er teknisk udtjent, og ikke er egnet til langvarig drift uden tilbagevendende problemer. [Entreprenørfirma] mener ikke at yderligere punktrepARATION eller strømpeforing vil være tilstrækkelig. [Entreprenørfirma] anbefaler derfor en fuld udskiftning af kloakledningen.

Vedrørende udskiftning af to brønde, skriver [entreprenørfirma], at faldforholdene i brønden er utilstrækkelige. Der er konstateret bagfald i brøndens banket, hvilket skulle reducere vandets flow i ledningen og øge risikoen for tilstopning. Selskabet bemærker at [entreprenørfirma] omtaler forhold i den ene brønd, og i beskrivelsen af 'Arbejdet består af: sætning af 2 nye brønde'.

Der er ikke fremlagt dokumentation for, at der er forhold i hverken den ene eller begge brønde, hvor en udskiftning af dem er nødvendig. Selskabet bemærker at både [kloakfirma 1] og [kloakfirma 2] begge har foretaget en faglig vurdering af kloakken, og ingen af disse autoriserede kloakfirmaer vurderer, at en omlægning af kloakken eller de to brønde er nødvendig.

[Kloakfirma 2] konstaterer i deres vurdering, at foring ved den ene brønd ikke er pustet helt op, hvorfor toiletpapir kan hænge fast, hvorfor selskabet har anerkendt tilpasning af brønden.

Endvidere vurderer [kloakfirma 2] at ledningen på 13 meter skal renses for aflejringer og derefter skal der udføres en strømpeforing af hele ledningen på 13 meter. Der vil efterfølgende køres kontrol tv.

God forsikringsskik

Medlemmet anfører i sin klage til Ankenævnet, at selskabet har overtrådt principper for god forsikringsskik, og ført sagen i modstrid til almindelige forventninger til professionel og loyal sagsbehandling.

Det er ikke nærmere uddybet hvad medlemmet konkret henviser til med denne påstand.

Selskabet bemærker ved gennemgang af sagen, at vi ikke finder, at selskabet ikke har overholdt god skik. Da påstanden ikke er nærmere begrundet, har selskab ikke mulighed for at forholde sig mere konkret hertil.

Fuld omlægning af 13 meter kloakledning

Dette forhold er allerede blevet behandlet og anerkendt overfor vores medlem jf. skrivelse til medlem af 18. august 2025. (Bilag indsendt af medlem til nævnet, i dokument 'Sagens korrespondance Scalepoint')

Vi stiller os derfor uforstående overfor, at punktet nu indbringes for Ankenævnet for Forsikring.

Anvendelse af kulance

Medlemmet har i sin klage til Ankenævnet anført, at han gør indsigelse mod at selskabet har ydet en kulancemæssig dækning i sagen, hvor dækning efter medlems opfattelse er dokumenteret.

Medlemmet har tidligere klaget over, at selskabets anerkendelse af omlægning af 13 meter kloak blev betegnet som kulance. Denne klage er allerede blevet behandlet og besvaret over for medlem jf. mail af 28. august 2025 (Bilag indsendt af medlem til nævnet, i dokument 'Gmail korrespondance GF')

Det skal dog bemærkes, at selskabet fortsat er af den klare opfattelse, at en strømpeforing ville have sikret en fuldt funktionsdygtig kloak, og at selskabet derfor anerkendte omlægningen som en kulance.

For at imødekomme medlemmet og undgå yderligere uenigheder ændrede selskabet sin anerkendelse således at den alene fremstod som en anerkendelse uden anvendelse af betegnelsen 'kulance'.

Akut kloakservice

Selskabet har tidligere informeret medlemmet om, at selskabet dækkede udgiften på 2.800 kr. for akut kloakservice. Medlem blev orienteret herom i selskabets klagebesvarelse af 28. august 2025. Beløbet er afregnet til medlemmets NemKonto inden sagen blev indbragt for Ankenævnet.

Vi bemærker hertil at det af faktura fra [kloakfirma 3] fremgår, at de har været på adressen flere gange. Vi har imidlertid alene modtaget dokumentation for et udkald, samt en faktura.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at det forhold som er blevet afvist af selskabet, og som ikke tidligere er behandlet over for medlemmet, vedrører udskiftning af to brønde samt spørgsmålet om, hvorvidt selskabet har handlet i strid med god forsikringsskik.

Med baggrund i vores sagsgennemgang og vurdering, fastholder selskabet således vores afgørelse i sagen. Vi afventer herefter Ankenævnets afgørelse."

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

"Indledning

...

Formålet med denne høring er at kommentere selskabets bemærkninger og præcisere de faktiske og tekniske forhold, som selskabets redegørelse enten fejlagtigt gengiver, udelader eller vurderer uden tilstrækkeligt grundlag.

Overordnet bemærkning

Selskabets udtalelse fremstår mangelfuld og uden objektiv dokumentation for flere af de forhold, som ligger til grund for deres afvisning. Flere af selskabets påstande er i direkte modstrid med:

- Fremlagt teknisk dokumentation
- Fotodokumentation og fagkyndig vurdering baseret på dokumenterede tekniske undersøgelser
- Tidligere korrespondance med selskabets egen konsulent
- God forsikringsskik

Gennemgang af selskabets udtalelse

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

104233

Pkt. 1 – Årsag til skaden, 'lavskylstoilet'

Selskabet anfører,

- at tilstopningen kan skyldes, at forsikringstager skulle have udskiftet til et lavskylstoilet (4 L), og at kloakken ikke er tilpasset hertil.

Imødegåelse:

1. Ingen dokumentation: GF har ikke fremlagt et eneste dokument, foto eller mail, der viser, at forsikringstager har installeret et lavskylstoilet på 4 L. Gennem den samlede korrespondance findes

ingen sådan oplysning (jf. Sagens korrespondance på Scalepoint).

2. Den reelle årsag er dokumenteret:

- [kloakfirma 3] konstaterer ru rør og lunke (bilag 7).
- [entreprenørfirma] dokumenterer revner, opkanter, lunke og bagfald i brøndbanket (bilag 5).
- [kloakfirma 1] note om gentagne forstopninger (4–6 gange) fremgår af deres besigtigelsesrapport (bilag 15).

Opsummering:

GF's 'lavskyl'-forklaring er en udokumenteret formodning. Denne påstand kommer først 156 dage efter anmeldelsesdatoen.

Efter gældende afløbsregler (DS 432/BR) skal afløb fungere ved normal brug uden aflejringer. Når papir ikke passerer ved almindeligt skyl, men kun ved spuling, er der tale om funktionssvigt, ikke et vedligeholdelsesforhold.

Pkt. 2 – Funktionstest og '4. skyl'

Selskabet anfører,

- at kontroltesten den 22.05.2025 viste normal funktion, idet papir ved '4. skyl' passerede fra brønd A til brønd B.
- at testen blev foretaget med almindeligt toiletskyl fra et lavskylstoilet samt med anvendelse af spuleslange uden tryk.
- at forsikringstager alene udtrykte 'utilfredshed' og 'uenighed' med [kloakfirma 1] konklusion.

Imødegåelse:

Denne gengivelse er faktisk forkert og teknisk uholdbar.

1. Testen blev udført med spuleslange, ikke toiletskyl.

Passagen ved '4. skyl' blev opnået ved aktiv spuling, ikke ved toiletskyl. Dette er erkendt af GF's egen netværkshåndværker i et udateret udklip (bilag 3), som GF selv henviser til i sit høringssvar. I udklippet beklager håndværkeren den fejlagtige formulering af testforløbet, og dermed bekræftes, at den beskrevne 'normale funktion' ikke var korrekt. Forsikringstager gjorde GF skriftligt opmærksom på dette samme dag (22.05.2025), hvor forsikringstager redegjorde for, at papiret kun passerede ved aktiv spuling og ikke ved et almindeligt skyl (jf. Sagens korrespondance på Scalepoint - skrivelse d. 22/05/2025). GF besvarede aldrig disse spørgsmål, men fastholdt i sin sagsbehandling, at testen viste 'normal funktion'.

2. 'Spuleslange uden tryk' er teknisk urealistisk.

GF anfører i sin redegørelse, at der blev anvendt spuleslange 'uden påsat tryk'. Dette er fysisk umuligt – en spuleslange uden tryk kan alene afgive vand ved tyngdekraft og kan ikke generere det nødvendige flow til at flytte papir over en seks meter lang strækning i en kloakledning. Det

beviser, at GF's gengivelse af testforholdene ikke stemmer med almindelig teknisk forståelse, og at testen er gennemført under ikke-repræsentative forhold.

3. Lavskylstoilet er en udokumenteret påstand.

Påstanden om lavskylstoilet er helt ny og har aldrig tidligere været nævnt af GF's taksatorer eller 2 netværkshåndværkere i hele forløbet. Der findes ingen dokumentation for påstanden. Tværtimod blev samtlige tests udført med husets oprindelige toilet på stueetagen med store skyl.

4. Korrigerede tekniske oplysninger blev ignoreret.

Forsikringstager stillede gentagne gange konkrete spørgsmål om testens metode og bad GF redegøre for, hvordan resultatet kunne betegnes som 'normal funktion', når papiret kun passerede efter 30 sekunders aktiv spuling. GF's taksator svarede aldrig på disse spørgsmål, men ændrede i stedet sin formulering til, at 'papiret ikke passerede hurtigt nok' – hvilket ikke stemmer med de samtidige oplysninger. Denne ændring i ordlyd er et forsøg på at omdefinere et funktionssvigt til et spørgsmål om hastighed, hvilket er fagligt misvisende.

Opsummering:

GF har truffet afgørelse på baggrund af en teknisk fejlbeskrevet test og uden nogen efterfølgende dokumentation for reel funktion. Dette er i strid med kravet om korrekt sagsoplysning og objektiv bevisvurdering. Den samtidige dokumentation viser entydigt, at testen ikke dokumenterede normal funktion, men tværtimod funktionssvigt.

GF's egen netværkshåndværker har erkendt, at beskrivelsen af testforløbet var forkert, og GF's fortsatte fastholdelse af den oprindelige udlægning viser, at selskabet har undladt at korrigere en fejl, de kendte til.

At forsikringstager efterfølgende – i flere mails med dokumenterede gentagne tilstopninger, kan derfor ikke betegnes som 'utilfredshed', men som teknisk berettigede indsigelser mod et ufuldstændigt og fejlagtigt testgrundlag.

Pkt. 3 – Tilstopning og dokumentation

Selskabet anfører,

- at der ikke er fremlagt dokumentation for tilstopninger, og at vurderingen alene bygger på forsikringstagers egne udsagn, idet kloakken ved kontroltesten blev konstateret 'normal fungerende'.
- at selskabets taksator forholdt sig til fremlagt dokumentation.
- at den eneste dokumentation i sagen er [kloakfirma 1] test, som viste en 'normal fungerende kloak'.
- at [entreprenørfirmas] vurdering alene beskriver et 'vedligeholdelsesforhold' og ikke et funktionssvigt.

Imødegåelse:

Selskabets fremstilling er faktisk forkert og uden hold i sagens dokumentation.

1. Der foreligger dokumentation for gentagne tilstopninger.

Allerede ved skadeanmeldelsen blev der vedlagt faktura fra [kloakfirma 3] (bilag 7), hvoraf det fremgår, at kloakledningen mellem brønd A og B var stoppet, og at rørene var ru med lunke i strækningen. [kloakfirma 1] beskriver i sin egen besigtigelsesrapport (bilag 15) direkte, at 'medlem

har 4–6 gange siden august haft forstoppelse i kloakken'. Denne formulering stammer fra selskabets eget netværk og bekræfter, at GF fra starten var bekendt med gentagne funktionsproblemer. Kilden til denne information er faktura ...44 fra [kloakfirma 3] (20.04.2025), som blev vedhæftet skadeanmeldelsen (bilag 7).

2. GF's test og konklusion var fejlagtig.

Selskabets taksator konkluderede, at ledningen var 'funktionsdygtig', uden at forholde sig til de gentagne, skriftlige spørgsmål om brugen af spuleslange ved '4. skyl' (jf. Sagens korrespondance på Scalepoint - skrivelser d. 22-23/05/2025). Netværkshåndværkeren ([kloakfirma 1]) har siden erkendt over for GF, at formuleringen om testforløbet var forkert – og at passagen faktisk blev opnået ved aktiv spuling (bilag 3).

GF undlod på trods af dette at korrigere sagsforløbet over for forsikringstager. Det betyder, at GF traf afgørelse på et forkert og manipuleret grundlag, i strid med forsikringsaftalelovens principper om korrekt og fuldstændig sagsoplysning.

3. Efterfølgende dokumentation bekræfter fortsat funktionssvigt.

I klagen til kvalitetsafdelingen den 25.05.2025 (bilag 2) blev der vedhæftet billeddokumentation af tilstopning i brønd B samt faktura fra [kloakfirma 3] (23.05.2025, bilag 8), som dokumenterer gentagen spuling af den samme ledning mellem brønd A og B – med formuleringen 'samme problem som tidligere'. Begge dele indgik i GF's sagsbehandling og blev dermed kendt af selskabet på tidspunktet for afgørelsen.

4. Uvildig teknisk dokumentation underbygger funktionssvigt.

[Entreprenørfirma] (bilag 5) dokumenterer konkrete fejl og mangler i kloakken – herunder revner, opkanter, bagfald i brøndbanket og lunker – som samlet skaber gentagne tilstopninger. [Entreprenørfirma] betegner ledningen som teknisk udtjent, hvilket betyder, at den ikke længere opfylder kravene for en driftssikker og funktionsdygtig kloak. Det er ikke 'vedligeholdelse', men et dækningsberettiget funktionssvigt i henhold til policens § 42-2 (bilag 6).

Det fremgår af [entreprenørfirmaets] vurdering, at der er konstateret bagfald i brøndens banket og generelle faldfejl i ledningsforløbet. For at opnå korrekt fald, tæthed og flow anbefales en fuld udskiftning med sætning af to nye brønde.

Opsummering:

Der foreligger derfor både objektiv dokumentation (fakturaer, rapporter, fotos) og procesdokumentation (GF's egne interne erkendelser), som samlet viser, at GF's fremstilling er urigtig. Testen kan ikke dokumentere 'normal funktion', og selskabets taksator undlod at forholde sig til de tekniske spørgsmål, som senere er bevist relevante.

En privat forsikringstager kan naturligvis ikke selv foretage TV-inspektion eller tekniske målinger i kloakledningen. Forsikringstager kan alene dokumentere funktionssvigt gennem synlige symptomer (tilbageløb, stop, oversvømmelse mv.) – hvilket i denne sag er underbygget af autoriseret kloakmester og endda GF's eget netværk.

Der gælder efter almindelig bevisvurdering i forsikringssager, at forsikringstagerens forklaring skal tillægges vægt, når den er konsistent, saglig og understøttet af objektive hændelser – hvilket den utvivlsomt er her.

GF's påstand om manglende dokumentation er derfor beviseligt urigtig, og selskabets afgørelse er truffet på et ufuldstændigt og misvisende grundlag.

Når et forsikringsselskab forsøger at omdefinere et dokumenteret funktionssvigt til et 'vedligeholdelsesforhold' uden teknisk modbevis, er det i strid med både god forsikringsetik og bevisbyrdeprincipperne i forsikringsret.

[Entreprenørfirmas] vurdering viser, at brøndene udgør en integreret del af den defekte installation, og at en udbedring uden udskiftning af brøndene ikke vil genetablere et funktionsdygtigt anlæg. Forsikringsselskabets afgrænsning af dækningen til alene ledningsdelen er derfor teknisk og forsikringsretligt uholdbar. Udbedringen skal vurderes som én samlet nødvendighed, jf. princippet om genopretning af fuld funktion, og GF's afgørelse er truffet i strid med dette grundlag.

Pkt. 4 – Årsagsvurdering og [kloakfirma 1]

Selskabet anfører,

- at to autoriserede kloakfirmaer ([kloakfirma 1] og [kloakfirma 2]) begge har vurderet, at en omlægning ikke er nødvendig.
- at [kloakfirma 2] har afgivet vurdering på baggrund af forsikringstagers egen [entreprenørfirmas] TV-inspektion og billeder.
- at [kloakfirma 1] ikke ønskede at gentage besigtigelse, idet 'vejledning og overvejelser omkring medlemmets kloak blev misforstået og vendt imod dem'.
- at [kloakfirma 1] vurdering kan lægges til grund som fagligt grundlag.
- at skaden blev vurderet som dækningsberettiget og udbedret ved punktreparationer, og at der efterfølgende – på forsikringstagers anmodning – blev foretaget en ny test, som viste 'normal funktion'.

Imødegåelse:

1. GF's egne udbedringer forværrede skaden.

Det fremgår, at [kloakfirma 1] oprindelige udbedring med punktreparationer ikke løste problemet, men tværtimod forværrede det. Efterfølgende konstaterede GF's andet netværksfirma, [kloakfirma 2], at 'foring ved den ene brønd ikke er pustet helt op, så denne griber fast i toiletpapir' (bilag 4). Dette dokumenterer et nyt funktionssvigt efter GF's første udbedring – den samme udbedring, som GF konkluderede var 'funktionsdygtig'.

2. Uvildig dokumentation fra [entreprenørfirma] viser bagvedliggende fejl.

[Entreprenørfirma] (bilag 5) dokumenterer omfattende tekniske fejl: revner, opkanter, lunger og bagfald i brøndbanket. [entreprenørfirma] vurderer, at partielle løsninger som punktforing og strømpeforing ikke kan afhjælpe problemet, fordi de bagvedliggende fejl forbliver uændrede og fortsat vil skabe driftsforstyrrelser. [entreprenørfirma] anbefaler derfor fuld omlægning af kloakledningen og udskiftning af to brønde som nødvendig teknisk løsning.

3. GF's gengivelse af [kloakfirma 2's] grundlag er urigtig.

GF anfører, at [kloakfirma 2] baserede sin vurdering på [entreprenørfirmas] TV-inspektion og billeder. Dette er faktisk forkert. [kloakfirma 2's] besigtigelsesnotat henviser udtrykkeligt til 'jf. film 22/5-25' – hvilket er [kloakfirma 1] optagelse, ikke [entreprenørfirmas] (bilag 4). Der foreligger ingen dokumentation for, at [kloakfirma 2] har modtaget eller anvendt [entreprenørfirmas] materiale. Tværtimod viser [entreprenørfirmas] rapport, at de måtte foretage egen fysisk inspektion

med skubkamera og måleudstyr, fordi [kloakfirma 1] materiale var utilstrækkeligt. GF's gengivelse af dette forhold er derfor teknisk ukorrekt og vildledende.

4. Ingen kvalitetskontrol eller teknisk dokumentation fra [kloakfirma 1].

[kloakfirma 1] er en autoriseret kloakmester omfattet af Lov om autorisation af virksomheder på el-, vvs- og kloakinstallationsområdet (LBK nr. 30 af 11.01.2019) og Sikkerhedsstyrelsens KLS-bekendtgørelse, der kræver dokumenteret kvalitetskontrol. Efter punktreparationen den 19.05.2025 blev der ikke udarbejdet nogen kontrolrapport, måling eller eftertest, som dokumenterede, at installationen var funktionsdygtig. Den eneste efterfølgende test blev først udført tre dage senere, den 22.05.2025, efter forsikringstagerens udtrykkelige anmodning, og dokumenterede, at papir alene passede gennem ledningen ved anvendelse af spuleslange. – hvilket ikke opfylder KLS-kravet om dokumenteret funktion (bilag 1 og 3). GF har ikke fremlagt nogen kvalitetsdokumentation fra [kloakfirma 1], der viser, at arbejdet opfyldte DS 432's krav til fald, tæthed og flow.

5. [Kloakfirma 1] 'afstandstagen' er uden faglig relevans.

GF anfører, at [kloakfirma 1] 'ikke ønskede gentagelse af besøg', fordi deres tidligere udtalelser 'blev misforstået og vendt imod dem'. Dette er irrelevant for sagens substans og dokumenterer snarere, at medarbejderne følte sig fanget i en konflikt mellem GF's sagslinje og de tekniske realiteter, de selv tidligere havde bekræftet under funktionstesten. Korrespondancen viser desuden, at [kloakfirma 1] i sin interne besked til GF udtaler sig personligt og vurderende, ikke teknisk – og at de agerede som part på selskabets vegne frem for uvildig fagmand.

Opsummering:

Når GF's egen netværkshåndværker, [kloakfirma 1], har leveret et arbejde, der forværrer skaden, kan deres efterfølgende vurderinger ikke tillægges bevismæssig vægt over en uvildig fagrapport. [kloakfirma 2's] vurdering bygger på [kloakfirma 1's] gamle optagelser (bilag 4), mens [entreprenørfirmas] rapport bygger på selvstændig, dokumenteret inspektion og viser reelle konstruktionsfejl og bagfald.

GF's påstand om, at [kloakfirma 2] baserede sin vurdering på [entreprenørfirmas] materiale, er derfor objektivt urigtig og illustrerer en mangelfuld sagsoplysning. At [kloakfirma 1] efterfølgende afviser at deltage yderligere, ændrer ikke det faktum, at deres første arbejde manglede kvalitets sikring, og at GF aldrig har fremlagt den påkrævede KLS-dokumentation for udført arbejde.

Når GF baserer sin afgørelse på en funktionstest uden dokumentation og med brug af spuleslange, er beslutningsgrundlaget bevismæssigt utilstrækkeligt og i strid med kravet om redelig og objektiv sagsoplysning, jf. Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Den manglende dokumentation udgør også et brud på de lovpligtige KLS-krav og betyder, at GF's vurdering er baseret på et ulovligt og udokumenteret testgrundlag.

Pkt. 5 – Brøndene ('ingen dokumentation for skade')

Selskabet anfører,

- at der ikke foreligger dokumentation for, at de to brønde skal udskiftes, og at de kan genanvendes med eventuel tilpasning, hvis nødvendigt.
- at [kloakfirma 2] vurderede brøndene som uskadte, og at [entreprenørfirmas] vurdering kun omhandlede den ene brønd.

- at 'der foreligger ingen dokumentation for bagfald eller skader, som udgør en dækningsberettiget skade i de to brønde. Der foreligger udelukkende [entreprenørfirmas] vurdering af denne ene brønd og et tilbud på udskiftning af to brønde.'
- at en tilpasning af brønden vil ske 'såfremt det er nødvendigt'.
- at [kloakfirma 1] og [kloakfirma 2] har foretaget faglige vurderinger, som ikke påviser behov for udskiftning.
- at [kloakfirma 2] har konstateret, at foringen ved den ene brønd 'ikke er pustet helt op, hvorfor toiletpapir kan hænge fast,' og at selskabet derfor har anerkendt 'tilpasning' af brønden.

Imødegåelse:

1. Der foreligger dokumenteret funktionssvigt i brøndene.

[Entreprenørfirma] dokumenterer i sin rapport af 16.07.2025 (bilag 5), at: 'Faldforholdene i brønden er utilstrækkelige. Der er konstateret bagfald i brøndens banket, hvilket reducerer vandets flow i ledningen og øger risikoen for tilstopning. Dette medfører, at afløbet ikke fungerer optimalt i sin nuværende tilstand.'

Dette udgør et konkret funktionssvigt i brønden. Ifølge DS 432 og gældende afløbsnormer betyder bagfald i banket, at brønden ikke opfylder kravene til en funktionsdygtig installation. [entreprenørfirma] konkluderer derfor, at brøndene generelt ikke er driftssikre og anbefaler 'sætning af 2 nye brønde' som en nødvendig del af udbedringen. Denne dokumentation står i direkte modstrid med GF's påstand om, at der 'ikke foreligger dokumentation for skade.'

2. GF's vurdering hviler på udokumenterede påstande.

Der foreligger ingen skriftlig eller teknisk dokumentation fra [kloakfirma 2], der underbygger vurderingen om, at brøndene kan genanvendes. Den eneste kilde er selskabets overtaksator, som i skrivelse af 21.08.2025 (bilag 19) skriver: 'Jf. oplysninger fra [kloakfirma 2] er der vurdering af, at de 2 brønde er uskadte og kan genanvendes.' Der foreligger ingen rapport, billeder eller måledata fra [kloakfirma 2] som bekræfter denne påstand.

3. GF's egen argumentation er selvmodsigende.

I samme høringsvar skriver selskabet, at [entreprenørfirma] konstaterede 'bagfald i brøndens banket, hvilket reducerer vandets flow og øger risikoen for tilstopning.' Når GF selv citerer [entreprenørfirma] for at beskrive bagfald i brønden, kan selskabet ikke samtidig hævde, at der ikke foreligger dokumentation for skade, når bagfaldet netop er dokumenteret som en medvirkende årsag til funktionssvigtet.

Dette viser, at GF's vurdering ikke hviler på et konsistent teknisk grundlag, men på selektiv gengivelse af dokumentationen.

4. Tilpasning er ikke hypotetisk – det er et dokumenteret behov.

GF anfører, at tilpasning 'vil ske, såfremt det er nødvendigt'. Dette er i direkte modstrid med selskabets egne interne oplysninger. [kloakfirma 2] har selv konstateret, at 'foring ved brønden ikke er pustet helt op, så den griber fast i wc-papir' (bilag 4). GF's overtaksator bekræftede den 21.08.2025, at 'den ene brønd kræver noget tilpasning efter sidste forring' (bilag 19). Samtidig skriver GF's kvalitetsafdeling (28.08.2025, bilag 12), at der kan blive tale om en 'mulig nødvendig tilpasning'. Når selskabet både anerkender behovet og kalder det 'hypotetisk', udviser de intern modsigelse og bevismæssig inkonsistens.

5. Skiftende forklaringer fra GF.

GF har i løbet af august 2025 givet skiftende udmeldinger om brøndenes tilstand og dækning (jf. sagens korrespondance på Scalepoint og bilag 12).

- 18.08.2025: 'Det er klart af min overbevisning, at en strømpeforing af den resterende del af ledningen samt ændring på den del ved brønden er en mulighed... deres vurdering er, at begge brønde kan genanvendes.'
- 21.08.2025: '[kloakfirma 2] mener, at en strømpeforing i fuld længde kan løse jeres problemer... den ene brønd kræver noget tilpasning efter sidste foring jf. [kloakfirma 2's] oplysninger.'
- Den 28. august 2025 præciseres fra Kvalitetsafdelingen, at 'en mulig nødvendig tilpasning ... vil være omfattet, såfremt dette er nødvendigt for at kloakken fungerer'.

Dette viser, at GF's vurdering har ændret karakter fra en fuld genanvendelse af brøndene til en betinget og uspecificeret 'tilpasning', uden teknisk dokumentation.

Formuleringen 'såfremt dette er nødvendigt for at kloakken fungerer' er et forbehold, ikke et dækningsløfte, og kan ikke anses som en gyldig teknisk vurdering eller endelig afgørelse. GF har dermed truffet afgørelse på et usikkert og selvmodsigende grundlag, i strid med forsikringsaftaleloven om korrekt oplysning og god forsikringsskik.

6. Policens dækning omfatter brønde.

Forsikringsbetingelsernes § 42, stk. 2 (bilag 6) dækker udtrykkeligt 'stikledninger med tilhørende brønde'. Når der er dokumenteret funktionssvigt i mindst én brønd – og begge indgår som integreret del af kloaksystemet – er dækningen udløst. GF kan ikke vælge at dække ledningen, men afvise de tilhørende brønde, når de er en del af det samme system og funktionssvigtet er dokumenteret.

Opsummering:

GF's vurdering af brøndene bygger udelukkende på udokumenterede netværksvurderinger, mens den eneste dokumenterede tekniske rapport ([entreprenørfirma]) påviser konkret skade. At GF samtidig selv bekræfter bagfald og tilpasningsbehov, men alligevel afviser dækning, er bevis for selektiv og usaglig sagsoplysning.

Når GF anerkender, at [kloakfirma 1] tidligere udførte en fejl ('foring ikke pustet helt op'), men fortsat anvender samme håndværkers vurdering som afgørelsesgrundlag, undergraves afgørelsens troværdighed. Dette udgør et klart brud på princippet om objektiv og sagligt begrundet sagsoplysning, jf. Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

At kalde et dokumenteret bagfald i brøndbanket for 'ingen dokumentation' er fagligt uholdbart og i strid med almindelig bevisvurdering. Derfor må brøndene anses som en integreret del af den dækningsberettigede skade. GF's afvisning heraf er både teknisk og juridisk uholdbar.

Pkt. 6 – 'Strømpeforing vil sikre fuld funktion'

Selskabet anfører,

- at [kloakfirma 2] vurderer, at en strømpeforing af hele strækningen vil sikre en funktionsdygtig kloak.
- at [kloakfirma 2] 'ikke kan genkende' forsikringstagers oplysninger om teknisk forbehold vedrørende strømpeforing.

- at GF 'naturligvis ikke efterlader et medlem med en skade og udbedringsmetode, som ikke forventes at være fagligt korrekt.'

Imødegåelse:

1. Manglende teknisk dokumentation.

GF's egen kvalitetsafdeling har skriftligt bekræftet, at der: 'ikke kan fremlægges yderligere teknisk dokumentation, som vil påvise, at en strømpeforing vil sikre en ledning uden driftsforstyrrelser' (bilag 12).

Dermed hviler GF's vurdering udelukkende på en udokumenteret antagelse – ikke på tekniske data, målinger eller kontrolrapport. En sådan 'faglig vurdering' uden dokumentation kan ikke udgøre et forsvarligt beslutningsgrundlag i en dækningssag.

2. Strømpeforing frarådes af uvildig fagmand.

[Entreprenørfirma] (bilag 5) dokumenterer, at bagvedliggende problemer med revner, opkanter og faldforhold vil bestå efter en indvendig foring, og at strømpeforing derfor ikke er tilstrækkelig. GF's netværkshåndværker ([kloakfirma 2]) har ikke forholdt sig til disse konkrete forhold. Dermed er der ikke noget grundlag for at tilsidesætte [entreprenørfirma] 's teknisk veldokumenterede vurdering.

3. Uoverensstemmelse mellem [kloakfirma 2's] udtalelser og GF's gengivelse.

GF anfører, at [kloakfirma 2] 'ikke kan genkende' forsikringstagers oplysninger om tekniske forbehold vedrørende strømpeforing. Denne påstand er udokumenteret, da GF ikke har fremlagt skriftlig redegørelse fra [kloakfirma 2], der underbygger udsagnet. Forsikringstager fastholder, at [kloakfirma 2] under besigtigelsen udtrykkeligt oplyste, at man ikke kunne garantere, at udfræsning af eksisterende punktforinger kunne udføres uden risiko for yderligere skader på ledningen. Dette er en væsentlig teknisk oplysning, som burde være fremgået af tilbud og vurdering – men som GF undlod at medtage.

4. GF's udsagn om 'ikke at efterlade en skade' er i modstrid med fakta.

GF skriver, at man 'ikke efterlader et medlem med en skade og udbedringsmetode, som ikke forventes at være fagligt korrekt.' Dette er i direkte modstrid med sagens faktiske forløb:

- Forsikringstager står fortsat med den samme skade, som blev anmeldt i april 2025.
- GF's netværkshåndværker udførte punktrepARATIONER, som viste sig utilstrækkelige.
- GF erklærede herefter ledningen 'funktionsdygtig' på baggrund af en fejlagtig test, hvor passage kun blev opnået ved spuling.
- Efterfølgende dokumenterede to uafhængige fagmænd ([kloakfirma 3] og [entreprenørfirma]) fortsat funktionssvigt og tilstopninger. GF's påstand om 'ikke at efterlade en skade' er derfor selvmodsigende og uforenelig med sagens dokumenterede realiteter.

Opsummering:

GF har ikke løftet bevisbyrden for, at den foreslåede metode (strømpeforing) kan genetablere normal funktion. Den eneste dokumenterede tekniske vurdering ([entreprenørfirma]) fraråder netop denne løsning som teknisk uforsvarlig.

At GF fremlægger et tilbud uden forbehold, selvom der foreligger risiko for skader ved udfræsning af eksisterende foringer, viser, at selskabet ikke har foretaget en tilstrækkelig teknisk risikovurdering. Når kvalitetsafdelingen samtidig bekræfter, at der ikke foreligger yderligere teknisk doku-

mentation, hviler GF's standpunkt udelukkende på en subjektiv vurdering, ikke et dokumenteret fagligt grundlag.

At GF efterfølgende skriver, at man 'uanset den faglige vurdering har imødekommet udskiftning af ca. 13 meter' ændrer ikke på dette — tværtimod bekræfter det, at afgørelsen ikke bygger på teknisk belæg, men på et forligsmæssigt hensyn.

Selskabet kan ikke både hævde, at en strømpeforing sikrer fuld funktion, og samtidig erkende, at der ikke findes teknisk dokumentation for det. Det udgør et klart brud på kravet om saglig sagsoplysning og redelig sagsbehandling, jf. Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Forløbet viser tydeligt, at GF har efterladt forsikringstager med en uløst skade, som fortsat består — trods gentagne dokumenterede forsøg på at få en teknisk korrekt løsning gennemført. Forsikringstager undlader fortsat at benytte toiletpapir ved toiletskyl for at forebygge yderligere tilstopninger og dermed undgå gentagne akutte tilkald af kloakservice.

Pkt. 7 – Omlægning som 'kulance'

Selskabet anfører,

- at omlægningen af 13 meter kloakledning blev anerkendt som en kulance, da selskabet fortsat mener, at en strømpeforing ville være tilstrækkelig.
- at selskabet 'som en kulance' tilbød omlægning af ca. 13 meter kloakledning for 50.312,50 kr. for 'at komme i mål på sagen.'

Imødegåelse:

1. Tidligere skriftligt tilsagn om dækning – ikke kulance. I mail af 4. juni 2025 (bilag 10) skrev ..., GF Forsikring: 'Vi vil fortsat søge muligheden for at få strømpeforet den resterende kloakledning, hvis dette ikke kan gøres tilstrækkeligt, således der fortsat opleves funktionssvigt og forstyrrelser, vil der være dækning for en omlægning af kloakledningen.'

Dette er et klart og forpligtende tilsagn om dækning efter forsikringsbetingelserne – ikke et kulanacetilbud.

2. Betingelsen for dækning er opfyldt.

Da [entreprenørfirma] (bilag 5) teknisk dokumenterer, at en strømpeforing ikke kan udføres forsvareligt eller sikre driftsstabilitet, er betingelsen for omlægning som dækningsberettiget udbedring opfyldt. Når funktionssvigt fortsat består, udløser policens ordlyd automatisk dækning.

3. GF's senere brug af kulance er selvmodsigende. Den 18. august 2025 fremsender GF's overtaksator et tilbud betegnet: 'GF Forsikring kan pr. kulance acceptere, at ledningen omlægges mellem de 2 brønde. Samlet pris kr. 50.312,50 inkl. moms... Ovenstående kulanceopgørelse er gældende 10 dage fra d.d., hvorefter den automatisk vil bortfalde.' (bilag 19).

Heraf fremgår klart, at GF selv betegnede omlægningen som kulance. Det er derfor urigtigt, når selskabet i sit høringssvar anfører, at sagen om kulance 'allerede er behandlet og anerkendt' – den blev netop behandlet som kulance, ikke som dækning.

4. Selskabets efterfølgende forklaring er retsstridig og forvirrende.

I mail af 28. august 2025 (bilag 12) skriver GF, at: 'Der fremgår ingen steder kulance. (...) Den tidligere formulering om dækning ved utilstrækkelig strømpeforing er fuldstændig korrekt og i henhold til gældende betingelser.'

Selskabet kan ikke både erklære, at kulance ikke anvendes, og samtidig henvise til en skrivelse, hvor netop ordet 'kulance' anvendes flere gange i forbindelse med samme tilbud. Dette skaber retsikkerhed og vidner om, at GF's interne behandling ikke har været konsistent eller gennemsigtig.

5. 'Kulance'-begrebet bruges til at omgå dækningspligt.

Når et forsikringsselskab betegner en allerede dækningsberettiget skade som 'kulance', har det den juridiske konsekvens, at forsikringstageren risikerer at fraskrive sig fremtidig dækning for følgeskader. GF's brug af kulancebegrebet i denne sag må derfor ses som et forsøg på at begrænse selskabets erstatningsansvar, til trods for at skaden opfylder betingelserne for almindelig dækning.

Opsummering:

Kulance kan ikke anvendes som et middel til at omgå et allerede anerkendt dækningsforhold. Når GF forudgående har bekræftet dækning, hvis strømpeforing ikke kan gøres tilstrækkeligt, og når dette efterfølgende er dokumenteret, er omlægningen dækningspligtig – ikke frivillig.

GF's efterfølgende forsøg på at omdøbe den dækningspligtige løsning til kulance er selvmodsigende og uden juridisk virkning. Selskabets egen kvalitetsafdeling har desuden bekræftet, at der ikke foreligger teknisk dokumentation for, at strømpeforing kan sikre en funktionsdygtig ledning, hvilket yderligere understøtter, at omlægning ikke er et tilbud, men en nødvendighed.

Dette viser, at GF's afgørelse ikke hviler på teknisk belæg, men på et forligsmæssigt og økonomisk hensyn, i strid med kravene om saglig, redelig og korrekt sagsbehandling, jf. Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Pkt. 8 – Formål med kontakt til [entreprenørfirma]

Selskabet anfører, 11

- at overtaksatoren ønskede samtykke til at tage kontakt til [entreprenørfirma] 'for at belyse sagen og deres vurdering.'

Imødegåelse:

1. GF's gengivelse er faktuel forkert.

I den oprindelige korrespondance i Scalepoint (jf. Sagens korrespondance på Scalepoint - skrivelse d. 21.08.2025 kl. 13:53). skrev overtaksatoren ordret: 'Hvis du fortsat er uenig i GF Forsikrings vurdering, vil jeg gerne tage en dialog med [entreprenørfirma], hvilket kræver din accept.'

Der blev intet nævnt om, at formålet var 'at belyse sagen'.

Selskabets senere formulering fremstår derfor som en efterrationalisering, der skal mildne formålet med henvendelsen.

2. Afvisningen af samtykke var saglig og begrundet.

Forsikringstager afviste ikke, at der kunne være teknisk dialog om vurderingerne, men udelukkende, at GF – efter flere dokumenterede fordrejninger af faktiske forhold – skulle kontakte [entreprenørfirma] direkte.

Baggrunden for afvisningen var at beskytte [entreprenørfirmas] uvildighed og undgå risiko for, at GF's repræsentanter påvirkede eller fortolkede den eksterne fagmands vurdering.

3. Ingen faglig begrundelse eller hjemmel for direkte kontakt.

Forsikringstager har allerede fremlagt al relevant dokumentation fra [entreprenørfirma], herunder teknisk dokumentation, vurdering og tilbud, og GF har haft fuld adgang til dette i sagsbehandlingen. Der var derfor intet behov for, at selskabet selv tog kontakt til [entreprenørfirma], og der findes ingen hjemmel i forsikringsaftalen eller i god forsikringsskik til at kræve et sådant samtykke.

Opsummering:

GF's fremstilling af formålet som 'belysning' er misvisende.

Afvisningen af samtykke var ikke udtryk for manglende samarbejdsvilje, men en saglig og korrekt reaktion med det formål at bevare entreprenørens faglige uafhængighed.

Denne fremgangsmåde er i fuld overensstemmelse med principperne om objektivitet, partshøring og god forsikringsskik, jf. Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Pkt. 9 – God forsikringsskik

Selskabet anfører,

- at 'det ikke er nærmere uddybet, hvad medlemmet konkret henviser til med denne påstand.'
- at selskabet derfor 'ikke har mulighed for at forholde sig mere konkret hertil.'

Imødegåelse:

1. Påstanden er detaljeret og underbygget.

Forsikringstager har i både den oprindelige klage til GF's kvalitetsafdeling og i klagen til Ankenævnet

detaljeret redegjort for de konkrete forhold, der dokumenterer brud på god forsikringsskik, herunder:

- manglende teknisk dokumentation som grundlag for afgørelse,
- skiftende vurderinger af brøndene,
- anvendelse af betegnelsen 'kulance' i modstrid med tidligere skriftlige tilsagn om dækning,
- brug af en manipuleret og fejlagtigt gengivet funktionstest som beslutningsgrundlag,
- imødekomme forsikringstagers anmodninger om forklaring og dokumentation,
- samt manglende hensyntagen til gener og driftsrisici for husstanden. Disse punkter har været fremlagt for GF, og nogle siden den første klage til kvalitetsafdelingen (bilag 2).

2. Selskabet har haft fuld kendskab til forholdene.

GF har haft adgang til samtlige tekniske vurderinger, mails, rapporter og fotos, som danner grundlaget for påstanden om brud på god forsikringsskik. Det er derfor urigtigt, når selskabet anfører, at forholdet 'ikke er nærmere uddybet'.

3. Manglende realitetsbehandling udgør selv et brud på god forsikringsskik.

Når et selskab modtager en konkretiseret klage med teknisk dokumentation og vælger at undlade at forholde sig til indholdet, er dette i sig selv i strid med Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsselskaber, hvorefter selskabet skal sikre en redelig, saglig og korrekt sagsbehandling. At undlade at besvare de tekniske indsigelser og i stedet anføre, at sagen ikke er 'uddybet', viser en manglende objektivitet og intern kontrol, som undergraver tilliden til selskabets sagsbehandling.

Opsummering:

GF's afvisning af at forholde sig til en veldokumenteret og konkretiseret påstand om brud på god forsikringsskik fremstår som en bevidst undgåelse af ansvar. Selskabet har haft både tid og dokumentation til at svare substantielt, men har i stedet valgt at fremføre en generel og uforpligtende erklæring.

Dette understreger, at GF ikke har foretaget en reel intern vurdering af egne fejl, og at selskabets proces ikke lever op til kravet om saglig, redelig og objektiv sagsbehandling, jf. Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

At påstå, at sagen 'ikke er nærmere uddybet', når der foreligger en punktvis og teknisk dokumenteret redegørelse, er udtryk for manglende saglighed og respekt for nævnets proces.

Pkt. 10 – Spørgsmål fra forsikringstager ignoreres af GF i sagsbehandlingen

Selskabet anfører,

- at overtaksator besvarede forsikringstagers klageskrivelser og henviser til korrespondancen.
- at kvalitetsafdelingen besvarede forsikringstagers klage den 26. august 2025 og opridsede punkterne, som forsikringstager havde fremhævet.

Imødegåelse:

1. Manglende svar på centrale og gentagne spørgsmål.

Overtaksatorens svar indeholdt ingen besvarelse af de konkrete, tekniske spørgsmål, som forsikringstager gentagne gange bad om dokumentation for, herunder:

- skadernes faktiske omfang og tekniske årsag,
- den dokumenterede tilstand af begge brønde,
- risikovurdering ved at fjerne tidligere punktrepARATIONER,
- og konsekvenserne af de konstaterede faldfejl og revner for kloakkens funktion.

I stedet fremsatte overtaksatoren et standardiseret kulancetilbud (omlægning af 13 m, fritagelse for selvrisiko, kontant erstatning for asfalt). Dette kan ikke sidestilles med en faglig stillingtagen eller en teknisk begrundet afgørelse, men udgør alene et forligsforslag uden saglig vurdering af de stillede spørgsmål.

2. Kvalitetsafdelingens svar var ikke en reel klagebehandling.

Det er faktisk forkert, når GF anfører, at klagepunkterne blev 'besvaret' den 26. august 2025. Forsikringstager fremsendte en samlet redegørelse med otte konkrete spørgsmål og krav om teknisk dokumentation (bilag 18). GF's efterfølgende besked bestod udelukkende af en kort opsummering af tidligere udmeldinger, uden ny teknisk dokumentation, uden faglig begrundelse og uden konkret svar på de stillede spørgsmål. Tværtimod fremgår det udtrykkeligt, at: 'Der kan ikke

fremlægges yderligere teknisk dokumentation.' Denne formulering viser, at GF ikke har udført nogen selvstændig faglig vurdering af de rejste spørgsmål.

3. Ingen realitetsbehandling – kun formel sagslukning.

GF's svar kan derfor ikke betragtes som en reel behandling af klagen, men som en administrativ afslutning uden sagsoplysning eller begrundelse. Dette er i strid med kravene til begrundelse og oplysning i både Forvaltningslovens og Finanstilsynets bekendtgørelse om god forsikringsskik, som pålægger selskabet at sikre en redelig, saglig og korrekt sagsbehandling. En formel besvarelse uden fagligt indhold kan ikke anses som en opfyldelse af selskabets oplysningspligt eller som en objektiv besvarelse af forsikringstagerens indsigelser.

Opsummering:

Når GF anfører, at 'samtlige klager blev besvaret', er det alene formelt korrekt – der blev udsendt et svar – men indholdsmæssigt forkert, da det ikke indeholdt nogen ny teknisk dokumentation eller faglig stillingtagen.

Det betyder, at GF har lukket sagen uden realitetsbehandling, og at forsikringstagerens klagepunkter aldrig er blevet vurderet teknisk eller dokumentarisk. Dette udgør en overtrædelse af principperne for god forsikringsskik, herunder pligten til at oplyse og begrunde afgørelser på et sagligt og korrekt grundlag.

GF's mail af 28. august 2025 (bilag 12) kan derfor ikke betegnes som en klagebesvarelse, men alene som en formel afslutning uden objektiv vurdering af de fremlagte forhold.

Pkt. 11 – Akut kloakservice

Selskabet anfører,

- at fakturaen viser, at [kloakfirma 3] har været på adressen flere gange, men at selskabet kun har modtaget dokumentation for ét udkald.

Imødegåelse:

1. GF's fremstilling er misvisende.

GF's bemærkning om 'flere besøg' antyder et problem med dokumentationen, men selskabet har aldrig anmodet om yderligere fakturaer.

Tværtimod er GF allerede i besiddelse af en tidligere faktura dateret 20. april 2025 (bilag 7), som blev fremsendt sammen med skadeanmeldelsen. Selskabet har derfor haft kendskab til, at der har været gentagne udkald, og at kloakken løbende har haft funktionsproblemer.

2. Gentagne tilkald dokumenterer varigt funktionssvigt – ikke fejl fra forsikringstager.

At [kloakfirma 3] har været på adressen flere gange, understøtter forsikringstagerens forklaring om, at der forelå et vedvarende funktionssvigt, som ikke blev afhjulpet ved GF's første netværksarbejde.

Flere besøg fra samme autoriserede kloakmester indikerer gentagne problemer, ikke fejl ved dokumentationen.

3. Kloakmesterens konstatering udløste anmeldelsen til GF.

Forsikringstager reagerede først, da [kloakfirma 3] i sin faktura (bilag 7) konkluderede: 'Kloakledningen er bare utrolig ru, og så er der lunke på som beskrevet tidligere – man skal nok overveje at få strømpeforet kloakledningen mellem de to brønde.'

Denne udtalelse er et fagligt begrundet tegn på skade i ledningen og udløste anmeldelsen til GF. Forsikringstager har dermed handlet loyalt og rettidigt ved først at inddrage forsikringen, da der forelå en teknisk bekræftet skade, og ikke tidligere på baggrund af løse observationer.

Opsummering:

GF's forsøg på at bruge [kloakfirma 3's] besøg som kritikpunkt mod forsikringstager er irrelevant og usagligt, da gentagne udkald netop dokumenterer vedvarende driftsforstyrrelse – et forhold, der er omfattet af forsikringens dækningsområde.

Forsikringstager har kun fremlagt de fakturaer, der er relevante for at dokumentere skadens karakter og udvikling. Der har aldrig været nogen intention om at undlade oplysninger eller 'udnytte' forsikringen; tværtimod viser forløbet, at forsikringstager først reagerede, da den faglige vurdering fra [kloakfirma 3] konstaterede reelt funktionssvigt.

Dette understøtter, at sagen er håndteret i god tro af forsikringstager.

Pkt. 12 – GF's fordrejning af sagsforløb og faktiske udsagn

Selskabet anfører,

- at forsikringstager har kaldt det 'stærkt kritisabelt', at GF indhentede kontrolpris og ny vurdering efter modtagelse af [entreprenørfirmas] tilbud, og henviser til mail af 29.07.2025, hvor der udtrykkes forståelse for kontrolpris.
- at forsikringstager i sin klage til Ankenævnet har anført, at selskabet har oplyst at medlemmet frit kunne vælge entreprenør, men samtidig forbeholdt sig retten til at lade laveste tilbud danne grundlag for fastsættelse af erstatningsbeløbet. Og at forsikringstager påpeger, at dette indikerer, at selskabet vægter prisfastsættelse højere end en teknisk korrekt og holdbar udbedring.
- at [kloakfirma 2] har afgivet sin vurdering 'på baggrund af samme TV-inspektion og billeder som [entreprenørfirma].'

Imødegåelse:

1. GF fordrejer konteksten.

Forsikringstager har aldrig kritiseret princippet om indhentning af kontrolpris, men alene GF's senne kendskab til omfang og størrelse af skaden. GF erkendte først behovet for en ny vurdering efter [entreprenørfirmas] dokumenterede rapport, på trods af at selskabets eget netværksfirma ([kloakfirma 1]) allerede havde foretaget to TV-inspektioner, og uden at løse problemet. Mailen af 29.07.2025, GF henviser til, viser tydeligt accept af kontrolpris og udtrykker samarbejdsvilje – ikke kritik.

Kritikken retter sig udelukkende mod GF's mangelfulde og forsinkede sagsbehandling (Bilag 13).

2. Forsikringstager har vist samarbejdsvilje.

Korrespondancen med GF's kvalitetsafdeling (Gmail, korrespondance - GF forsikring sagsnr: ...15) dokumenterer, at forsikringstager udviste fuld åbenhed og accepterede, at selskabet kunne indhente et kontroltilbud.

GF's gengivelse, som fremstiller dette som utilfredshed, er derfor kontekstforvridning.

3. GF's oplysninger om [kloakfirma 2's] vurdering er faktisk forkerte. [kloakfirma 2's] tilbud af 30.07.2025 henviser udtrykkeligt til 'jf. film 22/5-25' – altså [kloakfirma 1's] optagelser, ikke [entreprenørfirmas]. [Kloakfirma 2] har aldrig modtaget [entreprenørfirmas] materiale, hvilket også fremgår af kommunikationen mellem overtaksator og forsikringstager på Scalepoint.

GF's gengivelse for Ankenævnet om, at [kloakfirma 2's] vurdering bygger på 'samme materiale som [entreprenørfirma]' er derfor objektivt urigtig og misvisende.

4. GF prioriterede økonomi over faglighed.

Det fremgår af hele sagsforløbet, at GF i højere grad har lagt vægt på prisminimering end på teknisk forsvarlighed. Dette underbygges af, at:

- selskabet gentagne gange har afvist [entreprenørfirmas] dokumenterede vurderinger,
- men samtidig baseret afgørelsen på to udokumenterede netværksvurderinger,
- og valgt en løsning (strømpeforing) uden teknisk dokumentation, til trods for at den uvildige rapport frarådede metoden.

Opsummering:

GF's gengivelse af forløbet er selektivt og misvisende.

Forsikringstagers kritik er rettet mod GF's manglende faglige oplysning og forsinkede sagsbehandling – ikke mod selve brugen af kontrolpris.

GF's egen dokumentation viser tydeligt, at forsikringstager har udvist forståelse, samarbejdsvilje og fokus på en teknisk korrekt løsning, mens selskabet har gengivet forløbet på en måde, der fordrejer indholdet og formålet med kommunikationen.

Det er dokumenteret, at:

- [entreprenørfirma] udførte en selvstændig, uvildig TV-inspektion,
- [kloakfirma 2] byggede sin vurdering på [kloakfirma 1's] optagelser,
- og GF's overtaksator fremlagde sin konklusion som en personlig overbevisning uden teknisk dokumentation.

Dette understreger, at GF's afgørelse ikke hviler på objektiv eller verificeret teknisk dokumentation, men på interne fortolkninger og udokumenterede gengivelser – i strid med bekendtgørelsen om god forsikringsskik.

Pkt. 13 – Selskabets afsluttende bemærkninger

Selskabet anfører,

- at sagen bør anses som fuldt behandlet, og at selskabet 'frafalder kald og varsel'.
- at selvrisikoen udgør 6.000 kr.
- at der foreligger 'forskellige faglige synspunkter' mellem [entreprenørfirma] og [kloakfirma 2], men at selskabet fortsat vælger at følge [kloakfirma 2's] vurdering.
- at fuld omlægning af de 13 meter kloakledning allerede blev 'anerkendt overfor medlemmet' jf. skrivelse af 18. august 2025, og at selskabet derfor 'stiller sig uforstående overfor, at punktet nu indbringes for Ankenævnet.'

- at 'selskabet fortsat er af den klare opfattelse, at en strømpeforing ville have sikret en fuldt funktionsdygtig kloak, og at selskabet derfor anerkendte omlægningen som en kulance.'

Imødegåelse:

1. Sagen er ikke fuldt oplyst.

Forsikringstager bestrider, at sagen kan anses som afsluttet. Der foreligger fortsat dokumenteret funktionssvigt i både kloakledning og tilhørende brønde. GF's vurdering hviler på udokumenterede antagelser, mens forsikringstager har fremlagt teknisk og visuel dokumentation for skadeårsag og nødvendigt udbedringsomfang. Sagen kan derfor ikke afsluttes, før nævnet har taget stilling til både ledning og brønde, samt GF's mangelfulde sagsbehandling.

2. Selvriskoen er fejlangivet.

Ved skadeanmeldelsen den 23.04.2025 fremgår det klart i GF's systembesked (Scalepoint), at selvriskoen for den anmeldte skade udgør 3.801 kr. (bilag 17).

Denne gælder for skadesnummer ...15.

Efterfølgende forsøger GF – efter deres mislykkede punktrepARATIONER – at opkræve en ny og højere selvrisiko på 6.000 kr., selvom der var tale om samme skadeforløb.

Dette er i strid med princippet om én skade – én selvrisiko, jf. Forsikringsaftalelovens og almindelig forsikringspraksis. Når GF's første udbedring viste sig utilstrækkelig, kan selskabet ikke lovligt forhøje eller genopkræve selvrisiko for fortsættelsen af samme sag.

3. Forskellige faglige synspunkter – men ingen dokumentation.

GF anfører, at der foreligger 'forskellige synspunkter' mellem [entreprenørfirma] og [kloakfirma 2], men undlader at oplyse, at [kloakfirma 2] blev tilkaldt for vurdering, netop pga. skadesomfanget og størrelse fra [entreprenørfirmas] tekniske dokumentation, jf. mail fra ... den 28.07.2025: 'Grundet omfanget og størrelse på det fremsendte tilbud, har vi behov for en kontrolpris og en ny vurdering på det som skal udføres.'

[kloakfirma 2] har ikke fremlagt nogen selvstændig teknisk redegørelse eller TV-inspektion, der modbeviser [entreprenørfirmas] dokumenterede vurdering. Når GF samtidig selv har bekræftet, at 'Der kan ikke fremlægges yderligere teknisk dokumentation,' står det klart, at selskabets afgørelse ikke hviler på dokumenteret grundlag, men på en udokumenteret vurdering, i strid med god forsikringsskik.

4. Kulance – selvmodsigende og retsstridigt anvendt.

GF's overtaksator skrev den 18.08.2025: 'GF Forsikring kan pr. kulance acceptere at ledningen omlægges mellem de 2 brønde. Samlet pris kr. 50.312,50 inkl. moms.'

Dette dokumenterer entydigt, at omlægningen blev tilbudt pr. kulance, ikke som dækningspligtig udbedring. I mail af 28.08.2025 fra kvalitetsafdelingen, hævder GF imidlertid, at der 'ingen steder fremgår kulance' og at dækningen er 'i overensstemmelse med gældende betingelser'. Denne forklaring er selvmodsigende, da GF fortsat henviser til skrivelsen af 18.08.2025, hvor kulance udtrykkeligt anvendes.

GF har altså både anvendt og benægtet brugen af kulance i samme sagsforløb, afhængigt af konteksten – hvilket underminerer selskabets troværdighed. Det fremgår desuden af GF's mail af 04.06.2025 (Bilag - 10), at selskabet skriftligt bekræftede: 'Hvis strømpeforing ikke kan gøres tilstrækkeligt, således der fortsat opleves funktionssvigt og forstyrrelser, vil der være dækning for en omlægning af kloakledningen.'

Når [entreprenørfirmas] dokumentation efterfølgende påviser, at strømpeforing ikke kan sikre drift, er dækningen udløst efter policen – ikke som kulance.

5. Teknisk selvmodsigelse i GF's argumentation.

GF anfører, at 'en strømpeforing ville have sikret en fuldt funktionsdygtig kloak,' samtidig med, at selskabet selv har skrevet den 28.08.2025 (Bilag -12): 'Der kan ikke fremlægges yderligere teknisk dokumentation, som vil påvise at en strømpeforing vil sikre en ledning uden driftsforstyrrelser.'

Selskabet kan ikke både erklære manglende dokumentation og fastholde en klar opfattelse af det tekniske resultat.

En sådan argumentation er ikke fagligt baseret, men udtryk for subjektiv antagelse i strid med kravene om saglig og dokumenteret sagsoplysning.

Opsummering:

Selvriskoen på 3.801 kr. gælder for hele skadesforløbet og kan ikke forhøjes midt i processen.

GF's skiftende forklaringer om kulance og dækning viser et bevidst forsøg på at fraskrive sig ansvar og undgå dækning, selvom både dokumentation og selskabets egne tidligere tilkendegivelser viser det modsatte.

Selskabet kan ikke samtidig erklære, at sagen er afsluttet, mens der foreligger dokumenteret funktionssvigt og manglende teknisk belæg for deres vurdering.

GF's beslutning er truffet på et ufuldstændigt, selvmodsigende og udokumenteret grundlag, hvilket er i strid med Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Sammenfatning

Hovedsynspunkter

- GF har uretmæssigt afslået dækning af kloaksystemets tilhørende brønde, trods dokumenteret funktionssvigt og i strid med både policens ordlyd og gældende tekniske krav (DS 432).
- GF har forsøgt at unddrage sig dækning ved at betegne en dokumenteret skade som 'kulance'.
- GF har løbende ændret forklaringer og beslutningsgrundlag under sagsforløbet.
- GF's første netværkshåndværker udførte en utilstrækkelig punktrepARATION, manipulerede funktionstesten og forværrede skaden.
- GF lukkede sagen på et fejlagtigt og misvisende grundlag, selvom selskabet var bekendt med, at der under funktionstesten blev anvendt spuleslange i stedet for almindeligt toiletskyl, hvilket fremgår af den dokumentation, selskabet har fremlagt.
- GF har truffet afgørelser baseret på udokumenterede påstande uden teknisk redegørelse, på trods af, at selskabet var bekendt med og havde modtaget teknisk dokumentation fra en uvildig entreprenør. Dette udgør en tilsidesættelse af kravet om fyldestgørende sagsoplysning, jf. Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

- GF har tilsidesat kravet om saglig og redelig sagsbehandling i strid med Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Samlet vurdering

Selskabets udtalelse ændrer ikke ved sagens faktiske eller juridiske grundlag.

Der foreligger både teknisk og dokumenteret belæg for, at forholdet er omfattet af forsikringsbetingelserne, og at selskabets sagsbehandling ikke har levet op til kravene i Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, hvorefter et forsikringsselskab skal sikre en redelig, saglig og korrekt sagsbehandling.

Jeg fastholder derfor mit krav om, at Ankenævnet for Forsikring træffer afgørelse i overensstemmelse med det fremlagte dokumentationsgrundlag, og at selskabets vurdering tilsidesættes.

Krav

1. At GF Forsikring skal dække fuld omlægning af kloakledningen (13 meter), med tilhørende brønde for at sikre korrekt faldforhold, driftsstabilitet og en varig, funktionsdygtig kloakløsning i overensstemmelse med DS 432 og gældende afløbsnormer.
2. At GF Forsikring ikke kan påberåbe sig kulance i en sag, hvor dækning er dokumenteret nødvendig.
3. At GF Forsikrings sagsbehandling har været i strid med god forsikringsskik, jf. Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.
4. At GF Forsikring skal ændre den fejlagtigt forhøjede selvrisiko på 6.000 kr. til 3.801 kr., som er den korrekte selvrisiko oplyst ved skadeanmeldelsen den 23. april 2025, og som gælder for det samme skadesforløb, jf. princippet om én skade – én selvrisiko."

Selskabet har i brev af 23/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Lavskylstoilet

Medlemmet anfører i sit skriv til Ankenævnet, at selskabet kommer med en udokumenteret påstand om, at medlemmet har installeret et lavt skylende toilet, uden at foretage nødvendig tilretning af kloaksystemet, 156 dage efter skadeanmeldelsen.

Dette er ikke korrekt. [kloakfirma 1] har fra sagens start orienteret selskabet om dette. Dette fremgår af besked på sagen fra den 23. april 2025. Det fremgår desuden at [kloakfirma 1] har fået denne oplysning efter samtale med medlemmet. Denne besked er sendt, inden der er foretaget besigtigelse på ejendommen, og beskrivelse i beskeden er ud fra medlemmets egen forklaring til [kloakfirma 1].

...

Jeg har talt med medlem, der orienter om at fra de overtog huset i august, har haft 4-6 akut udkald fordi kloakken er stoppet. Medlem har udskift et wc med laveskylds toilet, men efter først forstoppelse har de hver gang brugt det store skyl, samt de benytter også et andet wc, der ikke er udskiftet. Der er særlig krav til kloakinstallationen, hvis der benyttes toilette med skyllevandsmængde på 4l pr skyl

Hvad står der noget om kloakken i tilstandsrapporten. Jeg har aftalt med medlem at de benytter toiletterne på normalvis, med skyller flere gang ved hvert besøg, samt ofte kigge ned i brønde ved huset, og ringer til mig hvis der er tegn på forstoppelse.
...'

2. Funktionstest af kloak

Medlemmet anfører, at [kloakfirma 1] i det fremlagt udklip af besked i Scalepoint, beklager en fejlagtig formulering af den udførte test i kloakken, og dermed bekræfter at den beskrevne 'normal funktion' ikke var korrekt.

Dette er imidlertid ikke korrekt, og en sådan erkendelse fremgår heller ikke af det fremlagte materiale eller af selskabets tidligere redegørelse jf. skrivelse til Ankenævnet af 25. september 2025.

[kloakfirma 1] har beklaget, at den fulde beskrivelse af funktionstesten ikke fremgik af den første besked. Det bemærkes dog at konklusionen om, at testen viste en normal fungerende kloak, fremgår entydigt af begge beskeder fra [kloakfirma 1], som fremlægges herunder.

[kloakfirma 1] beskrivelse i besked af 22. maj 2025

' ...

Resultat af afprøvningen af kloakledningen med wc skyl og papir.

Ved 1. skyl, papir strander i BrB. 2. skyl papir strander 9.3 m fra BrA, 3. skyl papir strande 6 m fra BrA. ved 4. skyl passer papir BrA.

Med udgangspunkt i afprøvningen, anser jeg kloakken for normal fungerende.

...

Resultat af funktions test.

papir strander i Brb ved 1. skyl, 2. skyl 9.32 m fra BrA, 3. skyl 6 m fra BrA. 4. skyl passerede papiret BrA.

...'

Medlemmet kontaktede herefter [kloakfirma 1] og selskabet, og stillede sig undrende over [kloakfirma 1's] besked og konklusion. Medlemmet anførte i sin besked den 22. maj 2025, at beskrivelsen fra [kloakfirma 1] var misvisende og påpegede at det 4. skyl ikke var et almindelig toiletskyl, men blev udført med manuel spuling. Derefter uddybede [kloakfirma 1] deres beskrivelse af testen:

'Efter medlem reaktion på min konklusion, her jeg talte med min kollegaer der udført afprøvningen:

Ved først skyl blev papiret skubbet hele vejen gennem kloakledningen forbi brA. Medlem opfordres, af min kollega, til at 'bruge en grotesk mængde toilet papir'.

Det er beskrivelsen af brugen af den stor mængde papir, at jeg har lavet beskrivelsen af observationen

Men efter 3. skyl, vil medlem gerne kigge med på skærmen, og derfor bestå 4 skul af, at der blev hældt vand i br b, med spuleslangen, spuleslangen blev ikke lagt ind i kloakledningen. Der blev ikke anvendt tryk på spuleslangen. Efter få sekunder gled papiret fra de 6 meter, ud gennem brA.

Jeg skal beklage at jeg ikke fik den korrekt beskrivelse af 4. skyl med, i beskrivelsen til medlem.

Følgende bemærkninger.

- Det er pudsigt at medlem, der er så velbevandret i forsikringsbetingelserne, at medlem venter til efter 4-6 gang spul, at kontakt GF
- Har medlem dokumenteret 4-6 faktura for spul
- Vi har ikke set forstoppelse i kloakken, i forbindelse med vores besøg.
- her forsøgt kontakt ..., afventer en tilbagemelding fra dem
- medlem skriver ikke direkte hvad medlem forventninger er til en 'korrekt kloakledning', men jeg har forståelsen af, at medlem mener, at papir ikke må ligge sig i kloakledningen, og vente til næst skyl. Er det den forventningen, kan ... ikke hjælpe medlem, hverken med stømpeforing eller ny kloakledningen.'

Medlemmets bemærkning til Ankenævnet om, at [kloakfirma 1] selv bekræftede at normalfunktionen af kloakken ikke var korrekt, er i henhold til ovenstående dokumentation forkert. [kloakfirma 1] beklagede at de i deres første skriv, ikke fik den korrekte beskrivelse vedrørende 4. spul med.

Forskellen ligger i at 4. spul blev udført med spuleslange, dog uden tryk på slangen og uden at slangen blev lagt ind i kloakken, og resultatet af testen var at papiret gled gennem brønden efter få sekunder.

Medlemmet bemærker hertil, at det er fysisk umuligt at bruge en spuleslangen uden påsat tryk. Vi skal hertil bemærke, at 'uden påsat tryk' er en beskrivelse af at der er sat vand på slangen, uden der var tale om et fuldt vandtryk. Vandet har løbet gennem slangen, men trykket har været indstillet til lavest mulige, hvor der kommer færre liter pr. sekund, end der ville gøre ved et toiletskyl.

Spuleslangen har således ikke afgivet en større vandmængde end et almindeligt toiletskyl, og har derfor heller ikke tilført toiletpapiret en større fremdrift ved den 4. skylning, end hvad et almindeligt toiletskyl ville gøre.

Tilstopning og dokumentation

Medlemmet anfører at [kloakfirma 1] i sin besigtigelsesrapport noterede at 'medlem har 4-6 gange siden august haft forstoppelse i kloakken'. Hertil bemærker medlemmet at selskabet dermed var bekendt med gentagende tilstopninger. [kloakfirma 1] har noteret dette ud fra medlemmets egen orientering herom.

Det er korrekt, at det fremgår af faktura fra [kloakfirma 3], at der har været gentagende tilstopninger ved medlemmet. Vi har tidligere bemærket at vi kun har modtaget den ene faktura, som vi har afregnet vores medlem for. Selskabet har fortsat alene modtaget dokumentation for en faktura og et udkald.

De fremlagte billeder, hvor der ses toiletpapir i brønden, udgør ikke i sig selv dokumentation for en

tilstopning. Toiletpapir skal passere gennem kloaksystemet over tid, men det er ikke usædvanligt, at det midlertidigt kan ses i en brønd, særligt ved lav vandgennemstrømning eller hvis der ikke skylles med tilstrækkelig vandmængde. At der observeres toiletpapir i brønden, er således ikke i sig selv tegn på funktionsfejl i systemet.

[Kloakfirma 2's] besigtigelse og vurdering

Selskabet bemærker at vi i gennemgang af sagen til Ankenævnet den 25. september 2025 har noteret, at [kloakfirma 2] foretog besigtigelse ud fra [entreprenørfirmas] tv-inspektion. Vi bringer hertil en rettelse, da medlemmet gør opmærksom på, at denne er foretaget ud fra tv-inspektion foretaget af [kloakfirma 1]. Dette er korrekt, [kloakfirma 2] har foretaget besigtigelse og vurdering ud fra [kloakfirma 1's] tv-inspektion af kloakken.

Vi beklager meget denne fejlbeskrivelse, dog ændrer det ikke udfaldet af konklusionen. [Kloakfirma 2] har foretaget besigtigelse og vurdering ud fra tv-inspektion af kloakken, samt en fysisk besigtigelse på medlemmets adresse.

Selskabet har allerede anerkendt fuld omlægning af kloakledningen på 13 meter, hvorfor klagen i Ankenævnet omhandler uenigheden vedrørende de to brønde. Besigtigelsen af brøndene er foretaget fysisk på adressen, samt ud fra tv-inspektion.

Vi bemærker at en tv-inspektion dokumenterer de faktiske forhold i kloaksystemet, uanset hvilket firma der har udført inspektionen. Vi finder derfor, at det er uden betydning, hvilket kloakfirma der har foretaget tv-inspektionen, da vurderingen baseres på de objektive og faktiske forhold, som fremgår af den filmede dokumentation.

Brønde

Medlem anfører at der foreligger dokumentation for bagfald i brøndene i form af [entreprenørfirmas] rapport. Vi henviser til vores tidligere indsendte redegørelse og vurdering heraf, og bemærker at der fortsat ikke foreligger dokumentation for hverken bagfald eller tilstopning i brøndene. Den dokumentation som medlemmet henviser til, er [entreprenørfirmas] egen vurdering og tilbud på udskiftning af to brønde.

Endvidere finder vi det nødvendigt at præcisere at medlemmets udtalelse om, at selskabet har bekræftet bagfald og tilpasnings behov, og alligevel afviser dækning, ikke er korrekt.

Med henvisning til tidligere sagsgennemgang og vurdering af sagen, har selskabet refereret fra [entreprenørfirmas] tilbud, og derefter fremlagt vurdering af [kloakfirma 2]. Dette er ikke ensbetydende med at vi har anerkendt bagfald og skade i brønde som udgør en sådan skade, at udskiftning findes nødvendig og dækningsberettiget.

[Kloakfirma 2] konstaterer i deres vurdering, at foring ved den ene brønd ikke er pustet helt op, hvorfor toiletpapir kan hænge fast, på den baggrund har selskabet anerkendt tilpasning af brønden, såfremt dette er nødvendigt når kloakledningen er omlagt.

Kulance

Selskabet henviser til tidligere redegørelse herfor, og finder dette punkt belyst og uden relevans for Ankenævns sagen.

Selskabets anmodning om kontakt til [entreprenørfirma]

Selskabet henviser til vores tidligere redegørelse vedrørende dette punkt. Vi finder det dog nødvendigt at præcisere, at medlemmet tillægger dette en betydning og et forløb, som ikke stemmer overens med de faktiske omstændigheder.

Selskabets overtaksator forespurgte, om der var accept fra medlem til, at der kunne rettes henvendelse til [entreprenørfirma] med henblik på en dialog. Denne forespørgsel blev afslået af medlem.

På trods heraf har medlem efterfølgende fremsat urigtige påstande om, at selskabet ønskede at lægge pres på en uvildig fagperson. Senest anfører medlemmet, at selskabet skulle forsøge at 'mildne' eller ændre formålet med en eventuel henvendelse, hvilket ligeledes er forkert.

Det er vores opfattelse, at medlemmet tillægger dette punkt en betydning og alvor, som ikke står mål med sagens faktiske indhold og forløb. Selskabet har handlet i overensstemmelse med god skik og har alene søgt en dialog for at afklare teknisk forhold og observationer, samt sikre en korrekt belysning af sagen.

God skik bekendtgørelse

Medlemmet anfører følgende punkter, som ifølge medlemmet, dokumenterer brud på god forsikringsskik.

- **manglende teknisk dokumentation som grundlag for afgørelse,**

- Selskabet vurderer ikke at have truffet afgørelse på baggrund af manglende teknisk dokumentation. Der henvises til selskabets redegørelse indsendt til Ankenævnet den 25. september 2025, samt til den yderligere uddybning i denne skrivelse.

- **skiftende vurderinger af brøndene,**

- Selskabet finder ikke, at der har været skiftende vurderinger vedrørende brøndene. Selskabet anerkender dog, at formuleringerne i vores mails til medlemmet den 18. og 25. august 2025 med fordel kunne have været tydeligere i forhold til, at en eventuel nødvendig tilpasning af brøndene ville være dækket. Dette blev dog oplyst til medlemmet i mail af 21. august 2025 og bekræftet endeligt i klagebesvarelsen fra Kvalitetsafdelingen den 28. august 2025.

- **anvendelse af betegnelsen 'kulance' i modstrid med tidligere skriftlige tilsagn om dækning,**

- Selskabet finder ikke, at betegnelsen 'kulance' er anvendt i strid med skriftlige tilsagn om dækning. Der henvises til tidligere redegørelse vedrørende punktet 'kulance'.

- **brug af en manipuleret og fejlagtigt gengivet funktionstest som beslutningsgrundlag,**

- Selskabet henviser til gennemgangen heraf i skrivelse til Ankenævnet af 25. september 2025, samt til den yderligere redegørelse i denne skrivelse.

- **imødekomme forsikringstagers anmodninger om forklaring og dokumentation,**

- Selskabet finder ikke, at medlemmet ikke er blevet imødekommet i forbindelse med sine henvendelser, anmodning om forklaring eller spørgsmål.

- **samt manglende hensyntagen til gener og driftsrisici for husstanden. Disse punkter har været fremlagt for GF, og nogle siden den første klage til kvalitetsafdelingen (bilag 2).**

- Selskabet vurderer ikke, at der er udvist manglende hensyntagen til medlemmet.

Selskabet har ved gennemgang af sagen ikke fundet grundlag for, at der er sket overtrædelse af god skik bekendtgørelsen, eller at sagsbehandlingen har været i strid med denne.

Såfremt det - mod forventning - kan dokumenteres, at selskabet ikke har overholdt god skikbekendtgørelsen, som anført af medlemmet, vil dette ikke i sig selv kunne medføre et erstatningsansvar, der rækker ud over medlemmets dækning i henhold til de til enhver tid gældende forsikringsbetingelser. Det bemærkes i den forbindelse, at medlemmet hverken har redegjort for eller fremlagt bevis for, at en eventuel, men udokumenteret, tilsidesættelse af god skikbekendtgørelsen har medført et økonomisk tab for medlemmet.

Selvrisiko

Vi henviser til mail af 25. august 2025 (bilag indsendt af medlem til nævnet, i dokument 'Sagens korrespondance Scalepoint' mail af 25. august 2025) hvori vores erstatningsopgørelse fremgår. Selskabets overtaksator har i opgørelsen tilbudt at friholde medlemmets selvrisiko på 6.000 kr.

Vi bemærker dog, at medlemmet anfører følgende:

'Efterfølgende forsøger GF – efter deres mislykkede punktrepARATIONER – at opkræve en ny og højere selvrisiko på 6.000 kr., selvom der var tale om samme skadeforløb. Dette er i strid med princippet om én skade – én selvrisiko, jf. Forsikringsaftalelovens og almindelig forsikringspraksis. Når GF's første udbedring viste sig utilstrækkelig, kan selskabet ikke lovligt forhøje eller genopkræve selvrisiko for fortsættelsen af samme sag.'

Vi bemærker at dette punkt ikke tidligere er blevet klagebehandlet i selskabet.

Medlemmet er blevet saneret, og har den 13. marts 2025 fået en klausul på sin husforsikring, hvori det fremgår at der ved enhver skade på rør, kabel og stikledning gælder en selvrisiko på 6.000 kr. Klausulen er derfor gældende da denne skade anmeldes den 20. april 2025.

Det er korrekt at medlemmet, ved sagens anlæggelse, modtager en automatisk mail fra Scalepoint hvori det blev oplyst at der var en selvrisiko på 3.801 kr. Skadebehandler fik først tilrettet selvrisikobeløbet manuelt efter denne mail blev afsendt. Vi anerkender på den baggrund, at vi ikke gør en selvrisiko på 6.000 kr. gældende i denne sag, trods medlemmet måneden forinden havde modtaget både brev vedrørende sanering og en ny gældende police hvor klausulen fremgik.

Sammenfatning

På baggrund af vores tidligere sagsgennemgang og vurdering, samt på baggrund af ovenstående punkter fastholder selskabet sin vurdering og afgørelse i sagen.

Der foreligger ingen dokumentation for, at der er forhold i hverken den ene eller begge brønde, hvor en udskiftning er nødvendig og dækningsberettiget.

Vi finder ikke ved gennemgang af sagen og medlemmets anførte punkter, at selskabet har handlet i strid med god skik bekendtgørelsen i denne sag.

Vi anerkender, at vi ikke kan gøre selvrisiko på 6.000 kr. gældende i denne sag, og gør opmærksom på at dette punkt ikke tidligere er fremsat til selskabet og dermed ikke klagebehandlet i selskabet."

Nævnet har fået forelagt klagerens brev af 6/11 2025, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Del 4: Ny uvildig dokumentation og bevisvurdering

Nyt uafhængigt fagligt grundlag

Som supplement til den tidligere dokumentation fra [entreprenørfirma] er der nu fremlagt en ny uvildig vurdering og tilbud fra [kloakfirma 4], udarbejdet den 3. oktober 2025, efter fysisk besigtigelse og kamerainspektion af kloakken på adressen ... (Jf. Bilag 20 – Tilbud fra [kloakfirma 4] – vurdering af brønde og kloaksystem 3.10.2025.pdf). Denne vurdering er udført af autoriseret kloakmester ..., [kloakfirma 4], og udgør en selvstændig, teknisk og uvildig faglig vurdering. Rapporten konkluderer utvetydigt, at både kloakledningen og de tilhørende brønde er teknisk udtjente og ikke lever op til kravene i DS 432 (Afløbsinstallationer).

Konstaterede forhold

[kloakfirma 4] dokumenterer ved kamerainspektion, at:

- Betonrørene har omfattende revnedannelser og strukturel svækkelse over hele strækningen.
- Tidligere punktreparationer har efterladt opkanter og lunger, som hindrer frit gennemløb og forårsager ophobning af papir og faste materialer.
- Brøndbankerne har bagfald, hvilket reducerer vandets flow og skaber risiko for gentagne tilstopninger.
- Skelbrønden (BrA) er revnet og utæt, med hul i bundløb og afskalning i opføringsrør, hvilket medfører udsivning af spildevand og tab af tæthed.
- Spulebrønden (BrB) er knækket, og der ligger betonstykker i både brønd og ledning.
- Kvalitetssikring blev ikke udført forud for [kloakfirma 1's] punktreparationer — i strid med kravene i BEK nr. 1363 af 29. november 2018 (KLS).

Konklusionen i [kloakfirma 4's] rapport er entydig:

'Ledningen lever ikke op til kravene for en driftssikker og funktionsdygtig kloak, og brøndene lever generelt ikke op til kravene i DS 432. En partiel reparation eller strømpeforing vil ikke afhjælpe problemerne. Der anbefales fuld udskiftning af kloakledningen frem til og med skelbrønden.'

Juridisk betydning

Denne nye dokumentation undergraver fuldstændigt GF's tidligere vurdering og viser, at selskabets konklusion om, at 'brøndene ikke udgør en dækningsberettiget skade', mangler enhver teknisk og juridisk holdbarhed. Der foreligger nu to uafhængige og samstemmende vurderinger – fra [entreprenørfirma] og [kloakfirma 4] – som begge dokumenterer:

- Revnedannelser, bagfald, opkanter og funktionssvigt,
- Manglende kvalitetssikring af [kloakfirma 1's] tidligere reparationer,
- Og at brøndene er en integreret del af det skadesramte system.

GF har derimod ikke fremlagt en eneste teknisk rapport, måling eller inspektionsdata, der kan afkræfte disse fund. Selskabets vurdering hviler udelukkende på interne netværkshåndværkeres udokumenterede påstande. I henhold til almindelig forsikringsretlig bevisvurdering påhviler det selskabet at løfte bevisbyrden for, at en anmeldt skade ikke er dækningsberettiget. Denne bevisbyrde er ikke løftet, og selskabets afgørelse hviler derfor på et uoplyst og partisk grundlag.

Samlet vurdering og påstand

Den nye dokumentation fra [kloakfirma 4] bekræfter objektivt og uvildigt:

- At begge brønde er beskadigede, utætte og funktionsmæssigt uegnede til genanvendelse,
- At kloakledningen er teknisk udtjent,
- Og at partielle løsninger som strømpeforing ikke kan anses for teknisk forsvarlige.

På denne baggrund må GF's vurdering af brøndene som 'ikke dækningsberettigede' tilsidesættes i sin helhed.

Afgørelsen er truffet på et ufuldstændigt, udokumenteret og partisk grundlag, i strid med forsikringsbetingelsernes ordlyd om 'stikledninger med tilhørende brønde' og i strid med Bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører.

Der foreligger nu klar og samstemmende teknisk dokumentation fra to uafhængige, autoriserede fagmænd, som beviser, at brøndene er skaderamte og skal udskiftes. GF's påstande kan derfor ikke tillægges nogen bevismæssig vægt.

Påstand

Ankenævnet anmodes om at lægge den nye dokumentation fra [kloakfirma 4] til grund og fastslå, at GF Forsikrings afgørelse er truffet i strid med god forsikringsskik og uden teknisk bevisgrundlag, samt at brøndene er dækningsberettigede i overensstemmelse med policens ordlyd."

Selskabet har i kommentar af 17/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"På baggrund af det fremsendte tilbud, har vi på ny indhentet udtalelse fra vores netværkshåndværker, [kloakfirma 2]. Håndværkeren fastholder, at der ikke er konstateret nævneværdige skader på de to omtalte brønde, som gør at disse skal udskiftes og ikke kan genanvendes."

Nævnet har fået forelagt klagerens indlæg af 24/11 2025. Klageren har i brev af 15/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstager indsender hermed supplerende dokumentation til sagen vedrørende stikledningen på adressen ...

Dokumentationen består af en faglig redegørelse fra den autoriserede kloakmester ..., [kloakfirma 4], som i forbindelse med den faktiske udførelse af arbejdet foretog en tilstandsvurdering af de eksisterende brøndkonstruktioner efter frilægning.

Redegørelsen dokumenterer omfattende konstruktionsmæssige svigt i brøndene, herunder blandt andet erosion af banketter, borteroderede rørgennemføringer samt nedbrudt og smuldrende beton i brøndbund og gennemløb. Det fremgår samtidig, at konstruktionerne har mistet deres tæthed og funktionelle integritet.

Det er på den baggrund den autoriserede kloakmesters faglige vurdering, at brøndene ikke opfylder kravene i DS 432 (Norm for afløbsinstallationer), og at en reparation ikke var teknisk mulig. Etablering af nye brøndkonstruktioner blev derfor vurderet som en nødvendig forudsætning for at sikre et lovligt, tæt og driftssikkert kloakanlæg.

Denne vurdering understøtter samtidig de forhold, der allerede blev konstateret ved den tidligere kamerainspektion af kloaksystemet, hvor brøndene ligeledes blev vurderet ikke at leve op til kravene i DS 432.

Den fremlagte redegørelse er baseret på direkte observationer efter frilægning af installationerne og dokumenterer således de faktiske forhold i konstruktionerne. Dokumentationen giver derfor ikke grundlag for at fastholde, at de eksisterende brønde kunne genanvendes i forbindelse med udbedringen af kloakledningen.

Jeg anmoder derfor om, at denne tekniske dokumentation indgår i nævnets samlede vurdering af, hvorvidt udskiftningen af brøndene var en nødvendig del af udbedringen af den konstaterede skade på stikledningen."

Selskabet har i brev af 23/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan konstatere at der ikke fremkommer nye oplysninger, der ændrer selskabets vurdering eller konklusion i sagen.

Det bemærkes at medlemmet anfører, at brøndene ikke opfylder kravene i DS 432. Det findes i den forbindelse nødvendigt at præcisere, at denne standard alene finder anvendelse på nye installationer fra år 2020, herunder ved flytning og udskiftning af materialer og komponenter. Hvor omfanget og helheden af installationen bevares, gælder standarden alene for de dele af installationen, der ændres (bilag 6).

Da brøndene ikke er udskiftet, finder kravene i DS 432 ikke anvendelse på disse.

Der henvises endvidere til selskabets tidligere indsendte redegørelse af 25. september 2025, hvori selskabet under afsnittet Vurdering - brønde har anerkendt, at der kan foretages en tilpasning, såfremt det er nødvendigt for at sikre, at brønde og kloakledning fungerer. En eventuel reparation vil udføres jf. gældende normer og regler, herunder DS 432.

Selskabet finder fortsat ikke, at der foreligger dokumentation for, at de to omtalte brønde, som selskabet har afvist at udskifte, har en sådan skade, at udskiftning findes nødvendig og dækningsberettiget."

Klageren har i brev af 24/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"GF's indlæg af 23. marts 2026 forholder sig ikke til sagens centrale forhold: den dokumenterede, faktiske tilstand af brøndkonstruktionerne efter opgravning.

Den fremlagte redegørelse fra autoriseret kloakmester (Bilag 21, understøttet af bilag 22) dokumenterer entydigt, at brøndene var konstruktionsmæssigt nedbrudte, utætte og uden funktionel integritet, samt at reparation ikke var teknisk mulig, og at udskiftning derfor var nødvendig.

Dette understøttes direkte af fotodokumentationen, som viser gennembrudte rørgennemføringer, borteroderet beton og gennemgribende strukturelt svigt.

GF har ikke fremlagt nogen teknisk dokumentation, der kan imødegå eller afkræfte disse konstaterede forhold. Henvisningen til DS 432 ændrer ikke dette, idet sagen ikke vedrører en generel standardvurdering, men et konkret og dokumenteret funktionssvigt, som nødvendiggjorde udskiftning som led i udbedringen.

Ankenævnet for Forsikring

41.

104233

På baggrund af den fremlagte tekniske dokumentation må det lægges til grund, at brøndene ikke kunne genanvendes, og at udskiftningen udgjorde en nødvendig og integreret del af udbedringen af den dækningsberettigede skade.

GF's afgørelse savner således både teknisk og bevismæssigt grundlag og kan ikke opretholdes."

Nævnet har endvidere fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af faktura af 20/4 2025 på 2.800 kr. fra kloakfirma 3 til klageren:

"Spuling af stoppet kloakledning mellem skelbrønden og samlebrønden. Haft kamera igennem igen for og se om der skulle være noget jeg havde overset fra sidst. Kloakledningen er bare utrolig ru og så er der lunke på som beskrevet tidligere, man skal nok overveje og få strømpeforet kloakledningen mellem de 2 brønde. Den tidligere ejer må også have haft problemer med kloakken inden de nye ejer har overtaget huset."

Det fremgår af besigtigelsesrapport af 5/5 2025 fra kloakfirma 1 rekvireret af selskabet:

"Årsag til afgørelse: Medlem har 4-6 gange siden august, hvor de overtog huset, haft forstoppelse i kloakken. Ved den seneste kigge chaufføren i kloakken og siger der er lunke samt at kloakken er meget rug, det er mellem de to brønde den stopper.

...

Skadebeskrivelse

Ved udførte kloakforundersøgelse, er flg. forhold konstateret på kloakinstallation:

Kloakstikledning A1:

1. Skadeforhold:

- Rørbrud fejlklasse 3, på 4.21 m og fra 10.8 til 11.34 m fra brønd A.

- Udbedring af skadet kloakledning udføres med strømpeforing som kort punktrepARATION –2 X 0.5 m."

Det fremgår af mail af 22/5 2025 fra kloakfirma 1 til klageren:

"Resultat af afprøvningen af kloakledningen med wc skyl og papir.

Ved 1. skyl, papir strander i BrB. 2. skyl papir strander 9.3 m fra BrA, 3. skyl papir strande 6 m fra BrA. ved 4. skyl passer papir BrA.

Med udgangspunkt i afprøvningen, anser jeg kloakken for normal fungerende."

Det fremgår af faktura af 23/5 2025 på 2.800 kr. fra kloakfirma 3 til klageren:

"Spuling af stoppet kloakledning mellem brønd A og B lige som den har været tidligere da vi har været der nogle gange med samme problem"

Det fremgår af vurdering og tilbud af 16/7 2025 fra et entreprenørfirma rekvireret af klageren:

"Vurdering af eksisterende kloak

I forbindelse med besigtigelse af kloakledningen har vi foretaget en kamerainspektion med skub-kamera. På baggrund af denne inspektion konstateres følgende:

- Betonrørene i den eksisterende ledning har omfattende revnedannelser. Disse revner er jævnt fordelt over hele strækningen og udgør en risiko for infiltration og svækket struktur.
- Tidligere udført punktreparation har efterladt opkanter i røret, hvor reparationens overgang til den eksisterende ledning ikke er glat eller plan. Dette skaber modstand i afløbet og er en kilde til ophobning af toiletpapir og faste materialer ved almindelig skylning.
- Faldforholdene i brønden er utilstrækkelige. Der er konstateret bagfald i brøndens banket, hvilket reducerer vandets flow i ledningen og øger risikoen for tilstopning. Dette medfører, at afløbet ikke fungerer optimalt i sin nuværende tilstand.
- Den nuværende konstruktion og udførsel af punktreparationerne har skabt en lavning (lunke) mellem de reparerede områder, hvilket yderligere bidrager til nedsat funktion og aflejringer.
- Der er ikke foretaget kvalitetssikring af kloakledningen inden punktreparationer, hvilket burde have været en forudsætning for en holdbar løsning.

På baggrund af ovenstående vurderes det, at ledningen ikke lever op til kravene for en driftssikker og funktionsdygtig kloak. Samlet set medfører disse forhold gentagne funktionssvigt, herunder tilstopning og ophobning af spildevand.

Konklusion:

Det er vores faglige vurdering, at den eksisterende kloakledning er teknisk udtjent og ikke egnet til langvarig drift uden tilbagevendende problemer. En partiel reparation (fx yderligere punktreparation eller strømpeforing) vurderes ikke tilstrækkelig, da de bagvedliggende problemer med revner,

opkanter og faldforhold fortsat vil påvirke systemets funktion. Der anbefales derfor en fuld udskiftning af kloakledningen frem til skelbrønden for at sikre korrekt fald, tæthed og flow i hele strækningen.

Arbejde består af:

- Opbrydning af asfalt for gravearbejde samt deponering
- Opgravning og lægning af ny kloakledning
- Sætning af 2 nye brønde
- Opdækning og komprimering af rende
- Bortkørsel af maks. 10 ton kl. 0/1
- Renden afsluttes med Stabilgrus til top.

...

Økonomi:

...

Pris ekskl. moms kr. 80.593,-

Tilbuddet er gældende i 2 måneder."

Det fremgår af besigtigelsesrapport af 30/7 2025 fra kloakfirma 2 rekvireret af selskabet:

"Årsag til afgørelse: Funktionssvigt, samt flere skader jf filmen der ligger på sagen.

...

Kommentar til regres: Medlem har oplevet flere forstoppelse siden de overtog huset i august

...

Skadebeskrivelse

30/7-25

1. Oprensning og udfræsninger af punktforinger med cutter, 1 stk. jf film 22/5-25 den foring ved brønden er ikke pustet helt op, så denne griber fast i wc papir.
2. Anstilling for montering af stømpeforing ca. 13 meter ø100, 2 stik åbninger.
3. Ledningen renses for aflejringer inden strømpen skydes. Efterfølgende kontrol tv. obs Der må ikke være forbrug på ledningen under arbejdets udførelse, samt adgang til strøm og vand."

Det fremgår af tilbud af 18/8 2025 fra kloakfirma 2 rekvireret af selskabet:

"Opgravning og udskiftning af 13m kloakledning samt opdækning:

Arbejdstimer 64 á 400 = 25.600

Maskiner = 7.500

Materialer = 4.476

Affaldshåndtering = 2.100

Miljøtillæg = 564

Samlet pris ex. moms = 40.240"

Det fremgår af vurdering og tilbud af 3/10 2025 på 85.775 kr. inklusive moms fra kloakfirma 4 rekvireret af klageren:

"Vurdering af eksisterende kloak

I forbindelse med besigtigelse af kloakledningen har vi foretaget en kamerainspektion med skub-kamera. På baggrund af denne inspektion konstateres følgende:

- Betonrørene i den eksisterende ledning har omfattende revnedannelser. Disse revner er jævnt fordelt over hele strækningen og udgør en risiko for infiltration og svækket struktur.
- Tidligere udført punktrepARATION har efterladt opkanter i røret, hvor reparationens overgang til den eksisterende ledning ikke er glat eller plan. Dette skaber modstand i afløbet og er en kilde til ophobning af toiletpapir og faste materialer ved almindelig skylning.
- Faldforholdene i brønden er utilstrækkelige. Der er konstateret bagfald i brøndens banket, hvilket reducerer vandets flow i ledningen og øger risikoen for tilstopning. Dette medfører, at afløbet ikke fungerer optimalt i sin nuværende tilstand.
- Der er ligeledes konstateret revnet skelbrønd mellem banket og opførring. Opførringsrør er begyndt at skalle af. Samling mellem brønd og kegle er hullet. Brønden har et hul i bundløb, hvorfor vandet løber ud af brøndbunden. OS2, RB3 og RB4, OB4, AF4 og VA10%.
- Den nuværende spulebrønd 16 meter inde for skel, er knækket, hvorfor der ligger betonstykker i brøndbunden samt stykker af beton i ledningen. AF4, RB3 og 4, OB3 og VA10%.
- Den nuværende konstruktion og udførsel af punktrepARATIONerne har skabt en lavning (lunke) mellem de reparerede områder, hvilket yderligere bidrager til nedsat funktion og aflejringer.
- Der er ikke foretaget kvalitetssikring af kloakledningen inden punktrepARATIONer, hvilket burde have været en forudsætning for en holdbar løsning.
- Filmet fra spulebrønd mod skelbrønd - 0,1 og 0,6 meter inde konstateres RB F (fejlskæring i strømppe), 1,3 meter inde konstateres AF 2P, 2,1 meter inde konstateres FO3, 3,4 meter inde konstateres RB B (C), 4,1 meter inde konstateres TS0, 4,7 meter inde konstateres FS

Ankenævnet *for* Forsikring

44.

104233

4, 5,4 meter inde konstateres RB2, 6,3 meter inde konstateres AF3, 7,2 meter inde konstateres FO1, 7,8 meter inde konstateres FO4, kamera kommer ikke videre.

På baggrund af ovenstående vurderes det, at ledningen ikke lever op til kravene for en driftssikker og funktionsdygtig kloak. samt at der er konstateret at brøndene generelt set ikke lever op til krav for brønde jævnfør DS432. Samlet set medfører disse forhold gentagne funktionssvigt, herunder tilstopning og ophobning af spildevand.

Konklusion:

Det er vores faglige vurdering, at den eksisterende kloakledning er teknisk udtjent og ikke egnet til langvarig drift uden tilbagevendende problemer. En partiel reparation (fx yderligere punktrepARATION eller strømpeforing) vurderes ikke tilstrækkelig, da de bagvedliggende problemer med revner, opkanter og faldforhold fortsat vil påvirke systemets funktion. Der anbefales derfor en fuld udskiftning af kloakledningen frem til og med skelbrønden for at sikre korrekt fald, tæthed og flow i hele strækningen.

Arbejde består af:

- Opbrydning af asfalt før gravearbejde samt deponering.
- Udskift 2 ø1000 brønde samt 17 meter kloakledning i dybde op til 149cm.

Der etableres 2stk ø315 spulebrønde i stedet.

- Bortkørsel af opgravet betonaffald til godkendt modtageanlæg.
- Opdækning og komprimering af rende.
- Renden afsluttes med Stabilgrus.
- Levering og udlægning af GAB 0, 8 cm lag.

Alle priser er inkl. materialer, maskiner, reetablering. Tilbuddet er inklusiv afslutningsvis færdigmelding og garantistillelse samt udfærdigelse af drift og vedligeholdelsesmanualer som er bygherer i hænde, ved aflevering af projektet, før sidste betaling. Tilbud er inklusiv lovpligtig ks og tegningsmateriel, samt elektronisk aflevering til kommunen."

Det fremgår af mail af 13/3 2026 fra kloakfirma 4 til klageren:

"I forbindelse med den autoriserede udskiftning af kloakledningen på ovennævnte adresse, har vi foretaget en tilstandsvurdering af de eksisterende brøndkonstruktioner. Ved frilægning blev der konstateret kritiske, systemiske svigt, som rækker langt ud over almindelig ælde.

Observationer og skadesomfang:

Ved gennemgangen blev der konstateret omfattende og gennemgribende konstruktionsmæssige skader:

Total erosion af banketter: Brøndenes banketter fremstod i en fremskreden fase af dekomponering med dybe revnedannelser og fuldstændig nedbrudt beton langs gennemløbene.

Svigt i rørgennemføringer: Ved samtlige rørgennemføringer var betonen omkring tilslutningerne borteroderet, hvilket har skabt store hulrum. Dette har medført en total mangel på tæthed mellem rør og brøndvæg.

Strukturelt kollaps af bundsektioner: Der blev observeret massiv afskalning og smuldrende beton i både brøndbund og overgangene til brøndvæggene. Flere steder var betonen i gennemløbet gennemtæret, så konstruktionen ikke længere var intakt eller tæt.

Ankenævnet *for* Forsikring

46.

104233

Faglig vurdering og konklusion:

De konstaterede forhold betyder, at brøndene har mistet deres statiske og funktionelle integritet. Den manglende tæthed medfører en akut risiko for nedsivning af spildevand samt indsvivning af grundvand og omkringliggende jordmateriale, hvilket uundgåeligt vil føre til sætningsskader og driftssvigt. Det er vores faglige vurdering, at brøndene på ingen måde opfylder kravene i **DS 432 (Norm for afløbsinstallationer)**. En reparation blev vurderet som teknisk umulig, da restlevetiden på de eksisterende materialer var lig nul, og en stabil, tæt funktion ikke kunne garanteres. Skaderne er af en karakter, der med sikkerhed har været til stede forud for arbejdets opstart, og er ikke opstået som følge af de igangværende arbejder. Det har derfor været en **teknisk nødvendighed** at etablere nye brøndkonstruktioner for at sikre et lovligt, tæt og driftssikkert anlæg."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Forsikringen dækker

Skader, som sker og anmeldes i forsikringstiden, ved:

Utætheder eller fejl, som bevirker funktionssvigt, på skjulte udvendige

• Stik- og forsyningsledninger for gas-, vand-, varme- og afløbsinstallationer med tilhørende brønde, egen vandboring samt rør tilhørende udendørs swimmingpool, spa, boblebad og lignende."

Sekretariatet har fået forelagt og gennemset videoklip. Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 22/4 2025 problemer med tilstopning af kloakledningen. Selskabet rekvirerede kloakfirma 1, som foretog besigtigelse og tv-inspektion. Selskabet anerkendte punkt-reparationer, som blev udført. Klageren oplevede, at kloakledningen igen tilstoppede. Kloakfirma 1 foretog funktionstest og vurderede på den baggrund, at kloakken var normalt fungerende. Klageren fik foretaget endnu en kloakspuling. Selskabet anerkendte foring af den resterende del af kloakledningen. Klageren rekvirerede et entreprenørfirma, som i forbindelse med besigtigelsen foretog kamerainspektion og afgav tilbud på ny kloakledning og sætning af 2 nye brønde. Selskabet rekvirerede kloakfirma 2, som afgav tilbud på strømpeforing. Selskabet anerkendte herefter omlægning af kloakledning på 13 meter og dækning af 2.800 kr. for akut kloakservice. Klageren rekvirerede kloakfirma 4, som foretog besigtigelse og kamerainspektion og afgav tilbud på ny kloakledning og 2 stk. spulebrønde. Selskabet har afvist at dække udgiften til nye brønde. Selskabet har anerkendt, at selskabet ikke vil gøre en selvrisko på 6.000 kr. gældende.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække udgiften til fuld omlægning af kloakledningen på 13 meter og til udskiftning af begge tilhørende brønde, og at selskabet skal refundere 2.800 kr. for akut kloakservice og ændre selvrisikoen til 3.801 kr.

Klageren har anført, at hans entreprenørfirma og kloakfirma 4 har dokumenteret konkrete fejl og mangler i kloakken, herunder revner, opkanter, bagfald i brøndbankerne og lunger, som samlet skaber gentagne tilstopninger. Der foreligger klar og samstemmende teknisk dokumentation fra to uafhængige autoriserede fagmænd, som beviser, at brøndene er skaderamte og skal udskiftes. Der er ikke tale om "vedligeholdelse", men et dækningsberettiget funktionssvigt i henhold til policen og gældende tekniske krav, jf. DS 432. Klageren har anført, at selskabet har forsøgt at unddrage sig dækning ved at betegne en dokumenteret skade som "kulance". Selskabet har løbende ændret forklaringer og beslutningsgrundlag under sagsforløbet. Selskabets første netværkshåndværker udførte en utilstrækkelig punktrepARATION, manipulerede funktionstesten og forværrede skaden. Selskabet lukkede sagen på et fejlagtigt og misvisende grundlag, selvom selskabet var bekendt med, at der under funktionstesten blev anvendt spuleslange i stedet for almindeligt toiletskyl, hvilket fremgår af den dokumentation, selskabet har fremlagt. Selskabet har truffet afgørelser baseret på udokumenterede påstande uden teknisk redegørelse på trods af, at selskabet var bekendt med og havde modtaget teknisk dokumentation fra en uvildig entreprenør. Selskabet forsøgte at opkræve en ny og højere selvrisiko på 6.000 kr., selvom der var tale om samme skadeforløb. Selskabet har tilsidesat kravet om saglig og redelig sagsbehandling i strid med Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Selskabet har anført, at der ikke foreligger dokumentation for, at de to brønde har en sådan skade, at udskiftning findes nødvendig og dækningsberettiget. Der foreligger ikke dokumentation for bagfald eller tilstopning i brøndene. Selskabet har anerkendt, at der foretages en tilpasning af brøndene, såfremt det er nødvendigt for at brønde og kloakledning fungerer. Både kloakfirma 1 og 2 har foretaget en faglig vurdering af kloakken, og ingen af disse autoriserede kloakfirmaer har vurderet, at en omlægning af kloakken eller de to brønde er nødvendig. Selskabet

Ankenævnet for Forsikring

49.

104233

har anført, at selskabet fortsat er af den klare opfattelse, at en strømpeforing ville have sikret en fuldt funktionsdygtig kloak, og at selskabet derfor anerkendte omlægningen som en kulance. For at imødekomme klageren og undgå yderligere uenigheder ændrede selskabet sin anerkendelse således, at den fremstod som en anerkendelse uden anvendelse af betegnelsen "kulance". Selskabet har anført, at selskabet har handlet i overensstemmelse med god forsikringskik.

Det fremgår af faktura af 20/4 2025 fra kloakfirma 3 til klageren, at "Spuling af stoppet kloakledning mellem skelbrønden og samlebrønden. Haft kamera igennem igen for og se om der skulle være noget jeg havde overset fra sidst. Kloakledningen er bare utrolig ru og så er der lunke på som beskrevet tidligere, man skal nok overveje og få strømpeforet kloakledningen mellem de 2 brønde. Den tidligere ejer må også have haft problemer med kloakken inden de nye ejer har overtaget huset".

Det fremgår af besigtigelsesrapport af 5/5 2025 fra kloakfirma 1 rekvireret af selskabet, at "Ved udførte kloakforundersøgelse, er flg. forhold konstateret på kloakinstallation: Kloakstikledning A1: 1. Skadeforhold: - Rørbrud fejlklasse 3, på 4.21 m og fra 10.8 til 11.34 m fra brønd A. - Udbedring af skadet kloakledning udføres med strømpeforing som kort punktrepARATION –2 X 0.5 m".

Det fremgår af mail af 22/5 2025 fra kloakfirma 1 til klageren, at "Resultat af afprøvningen af kloakledningen med wc skyl og papir. Ved 1. skyl, papir strander i BrB. 2. skyl papir strander 9.3 m fra BrA, 3. skyl papir strande 6 m fra BrA. ved 4. skyl passer papir BrA. Med udgangspunkt i afprøvningen, anser jeg kloakken for normal fungerende".

Det fremgår af besked fra kloakfirma 1 til selskabet, at "Efter medlem reaktion på min konklusion, her jeg talt med min kollegaer der udført afprøvningen: Ved først skyl blev papiret skubbet hele vejen gennem kloakledningen forbi brA. Medlem opfordres, af min kollega, til at 'bruge en grotesk mængde toilet papir'. Det er beskrivelsen af brugen af den stor mængde papir, at jeg har lavet beskrivelsen af observationen. Men efter 3. skyl, vil medlem gerne kigge med på

skærmen, og derfor bestå 4 skul af, at der blev hældt vand i br b, med spuleslangen, spuleslangen blev ikke lagt ind i kloakledningen. Der blev ikke anvendt tryk på spuleslangen. Efter få sekunder gled papiret fra de 6 meter, ud gennem brA. Jeg skal beklage at jeg ikke fik den korrekt beskrivelse af 4. skyl med, i beskrivelsen til medlem".

Det fremgår af faktura af 23/5 2025 fra kloakfirma 3 til klageren, at "Spuling af stoppet kloakledning mellem brønd A og B lige som den har været tidligere da vi har været der nogle gange med samme problem".

Det fremgår af vurdering og tilbud af 16/7 2025 fra et entreprenørfirma rekvireret af klageren, at "I forbindelse med besigtigelse af kloakledningen har vi foretaget en kamerainspektion med skubkamera. På baggrund af denne inspektion konstateres følgende: • Betonrørene i den eksisterende ledning har omfattende revnedannelser. Disse revner er jævnt fordelt over hele strækningen og udgør en risiko for infiltration og svækket struktur. • Tidligere udført punktrepARATION har efterladt opkanter i røret, hvor reparationens overgang til den eksisterende ledning ikke er glat eller plan. Dette skaber modstand i afløbet og er en kilde til ophobning af toiletpapir og faste materialer ved almindelig skylning. • Faldforholdene i brønden er utilstrækkelige. Der er konstateret bagfald i brøndens banket, hvilket reducerer vandets flow i ledningen og øger risikoen for tilstopning. Dette medfører, at afløbet ikke fungerer optimalt i sin nuværende tilstand. • Den nuværende konstruktion og udførsel af punktrepARATIONERNE har skabt en lavning (lunke) mellem de reparerede områder, hvilket yderligere bidrager til nedsat funktion og aflejringer. • Der er ikke foretaget kvalitetssikring af kloakledningen inden punktrepARATIONER, hvilket burde have været en forudsætning for en holdbar løsning. På baggrund af ovenstående vurderes det, at ledningen ikke lever op til kravene for en driftssikker og funktionsdygtig kloak. Samlet set medfører disse forhold gentagne funktionssvigt, herunder tilstopning og ophobning af spildevand". Det konkluderes, at "Det er vores faglige vurdering, at den eksisterende kloakledning er teknisk udtjent og ikke egnet til langvarig drift uden tilbagevendende problemer. En partiel reparation (fx yderligere punktrepARATION eller strømpeforing) vurderes ikke tilstrækkelig, da de bagvedliggende problemer med revner, opkanter og faldforhold fortsat vil

påvirke systemets funktion. Der anbefales derfor en fuld udskiftning af kloakledningen frem til skelbrønden for at sikre korrekt fald, tæthed og flow i hele strækningen".

Det fremgår af besigtigelsesrapport af 30/7 2025 fra kloakfirma 2 rekvireret af selskabet, at der skal foretages "1. Oprensning og udfræsninger af punktforinger med cutter, 1 stk. jf film 22/5-25 den foring ved brønden er ikke pustet helt op, så denne griber fast i wc papir. 2. Anstilling for montering af stømpeforing ca. 13 meter $\varnothing$ 100, 2 stik åbninger. 3. Ledningen renses for aflejringer inden strømpen skydes. Efterfølgende kontrol tv".

Det fremgår af vurdering og tilbud af 3/10 2025 fra kloakfirma 4 rekvireret af klageren, at "I forbindelse med besigtigelse af kloakledningen har vi foretaget en kamerainspektion med skubkamera. På baggrund af denne inspektion konstateres følgende: • Betonrørene i den eksisterende ledning har omfattende revnedannelser. Disse revner er jævnt fordelt over hele strækningen og udgør en risiko for infiltration og svækket struktur. • Tidligere udført punktrepARATION har efterladt opkanter i røret, hvor reparationens overgang til den eksisterende ledning ikke er glat eller plan. Dette skaber modstand i afløbet og er en kilde til ophobning af toiletpapir og faste materialer ved almindelig skylning. • Faldforholdene i brønden er utilstrækkelige. Der er konstateret bagfald i brøndens banket, hvilket reducerer vandets flow i ledningen og øger risikoen for tilstopning. Dette medfører, at afløbet ikke fungerer optimalt i sin nuværende tilstand.

• Der er ligeledes konstateret revnet skelbrønd mellem banket og opføring. Opføringsrør er begyndt at skalle af. Samling mellem brønd og kegle er hullet. Brønden har et hul i bundløb, hvorfor vandet løber ud af brøndbunden. OS2, RB3 og RB4, OB4, AF4 og VA10%. • Den nuværende spulebrønd 16 meter inde for skel, er knækket, hvorfor der ligger betonstykker i brøndbunden samt stykker af beton i ledningen. AF4, RB3 og 4, OB3 og VA10%. • Den nuværende konstruktion og udførsel af punktrepARATIONerne har skabt en lavning (lunke) mellem de reparerede områder, hvilket yderligere bidrager til nedsat funktion og aflejringer. • Der er ikke foretaget kvalitetssikring af kloakledningen inden punktrepARATIONer, hvilket burde have været en forudsætning for en holdbar løsning. • Filmet fra spulebrønd mod skelbrønd - 0,1 og 0,6 meter inde konstateres RB F (fejlskæring i strømpe), 1,3 meter inde kon-

stateres AF 2P, 2,1 meter inde konstateres FO3, 3,4 meter inde konstateres RB B (C), 4,1 meter inde konstateres TS0, 4,7 meter inde konstateres FS 4, 5,4 meter inde konstateres RB2, 6,3 meter inde konstateres AF3, 7,2 meter inde konstateres FO1, 7,8 meter inde konstateres FO4, kamera kommer ikke videre. På baggrund af ovenstående vurderes det, at ledningen ikke lever op til kravene for en driftssikker og funktionsdygtig kloak. samt at der er konstateret at brøndene generelt set ikke lever op til krav for brønde jævnfør DS432. Samlet set medfører disse forhold gentagne funktionssvigt, herunder tilstopning og ophobning af spildevand". Det konkluderes, at "Det er vores faglige vurdering, at den eksisterende kloakledning er teknisk udtjent og ikke egnet til langvarig drift uden tilbagevendende problemer. En partiel reparation (fx yderligere punktrepARATION eller strømpeforing) vurderes ikke tilstrækkelig, da de bagvedliggende problemer med revner, opkanter og faldforhold fortsat vil påvirke systemets funktion. Der anbefales derfor en fuld udskiftning af kloakledningen frem til og med skelbrønden for at sikre korrekt fald, tæthed og flow i hele strækningen".

Det fremgår af mail af 13/3 2026 fra kloakfirma 4 til klageren, at "I forbindelse med den autoriserede udskiftning af kloakledningen på ovennævnte adresse, har vi foretaget en tilstandsvurdering af de eksisterende brøndkonstruktioner. Ved frilægning blev der konstateret kritiske, systemiske svigt, som rækker langt ud over almindelig ælde. **Observationer og skadesomfang:** Ved gennemgangen blev der konstateret omfattende og gennemgribende konstruktionsmæssige skader: **Total erosion af banketter:** Brøndenes banketter fremstod i en fremskreden fase af dekomponering med dybe revnedannelser og fuldstændig nedbrudt beton langs gennemløbene. **Svigt i rørgennemføringer:** Ved samtlige rørgennemføringer var betonen omkring tilslutningerne borteroderet, hvilket har skabt store hulrum. Dette har medført en total mangel på tæthed mellem rør og brøndvæg. **Strukturelt kollaps af bundsektioner:** Der blev observeret massiv afskalning og smuldrende beton i både brøndbund og overgangene til brøndvæggene. Flere steder var betonen i gennemløbet gennemtæret, så konstruktionen ikke længere var intakt eller tæt. **Faglig vurdering og konklusion:** De konstaterede forhold betyder, at brøndene har mistet deres statiske og funktionelle integritet. Den manglende tæthed medfører en akut risiko for nedsivning af spildevand samt indsivning af grundvand og omkringliggende jordmateriale,

hvilket uundgåeligt vil føre til sætningsskader og driftssvigt. Det er vores faglige vurdering, at brøndene på ingen måde opfylder kravene i **DS 432 (Norm for afløbsinstallationer)**. En reparation blev vurderet som teknisk umulig, da restlevetiden på de eksisterende materialer var lig nul, og en stabil, tæt funktion ikke kunne garanteres. Skaderne er af en karakter, der med sikkerhed har været til stede forud for arbejdets opstart, og er ikke opstået som følge af de igangværende arbejder. Det har derfor været en **teknisk nødvendighed** at etablere nye brøndkonstruktioner for at sikre et lovligt, tæt og driftssikkert anlæg".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker "Skader, som sker og anmeldes i forsikringstiden, ved: Utætheder eller fejl, som bevirker funktionssvigt, på skjulte udvendige • Stik- og forsyningsledninger for gas-, vand-, varme- og afløbsinstallationer med tilhørende brønde, egen vandboring samt rør tilhørende udendørs swimmingpool, spa, boblebad og lignende".

Brønde

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende skade, og at selskabets udbedring er utilstrækkelig.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning fra selskabet. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække udgiften til udskiftning af brøndene.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har anerkendt at dække udgiften til omlægning af kloakledningen på 13 meter, og til at der foretages en tilpasning af brøndene, såfremt det er nødvendigt for at brønde og kloakledning fungerer. Selskabet har opgjort erstatningen til omlægning af kloakledningen på baggrund af tilbud af 18/8 2025 fra kloakfirma 2.

Nævnet har også lagt vægt på, at kloakfirma 2 har anbefalet strømpeforing af kloakledningen, og at kloakfirmaet ikke har fundet skader ved brøndene, som nødvendiggør udskiftning. Næv-

Ankenævnet for Forsikring

54.

104233

net bemærker, at der påhviler en husejer en almindelig vedligeholdelsespligt af husets ældre vvs-installationer. Den af entreprenørfirmaet og kloakfirma 4 anbefalede udskiftning af brøndene må anses som vedligeholdelse/forebyggelse, hvilket ikke er omfattet af forsikringen.

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

Sagsbehandling, god skik

Nævnet bemærker, at nævnet kun behandler spørgsmål, der har en aktuel økonomisk betydning for klageren, idet nævnet ikke fungerer som disciplinærmyndighed.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet har handlet i strid med reglerne om god skik, ligesom 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 betale yderligere til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har anerkendt at dække udgiften til omlægning af kloakledningen på 13 meter, og til at der foretages en tilpasning af brøndene, såfremt det er nødvendigt for at brønde og kloakledning fungerer, at selskabet har dækket 2.800 kr. for akut kloakservice, og at selskabet har anerkendt ikke at gøre en selvrisko på 6.000 kr. gældende. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabets skadebehandling har været af en sådan karakter, at 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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

55.

104233

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck