

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. maj 2026 blev i sag nr. 104268:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 8/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"25.9.2024 viser billedokumentation IMG_3278.jpeg, stående vand i bunden af regnvandsbrønden.

25.9.2024 undersøger kloakmester regnvandsafløbet og brønden og vil udfærdige en rapport om undersøgelsen.

14.10.2024 rykker jeg for den ovenfor nævnte rapport vedrørende afløbsforholdene for regnvand.

6.3.2025 beder jeg om genåbning af sagen, da bunden af regnvandsbrønden igen er fyldt med vand. Novafofos forsøger at foretage tv inspektion på regnvandsledningen, men kameraet kan ikke komme forbi en hindring i røret, der fører regnvandet ud i vejen.

11.3.2025 besigtiger [kloakfirma 1] brønden, men må rekvirere [kloakfirma 2] med en større vogn. [kloakfirma 2] foretager en spuling af brønden og den tidligere reparerede regnvandsledning, der stadig indeholdt slam.

[kloakfirma 2] foretager en tv-inspektion af hindringen i regnvandsledningen. Da medarbejderen ville optage inspektionen på video, kunne apparaturet ikke optage, og kameraet blev kørt igen- nem røret, mens medarbejderen optog apparatets skærm på sin mobiltelefon. Den medarbejder, der foretog inspektionen, kunne mærke, at der var 'noget', men da han ikke var uddannet kloak- mester, måtte han tilbage til firmaet for at konferere med en kloakmester. Jeg blev lovet en rap- port om, hvad hindringen bestod i. Jeg har ikke modtaget nogen rapport.

Herefter skete der ingenting før i dag den 15. maj 2015, hvor [kloakfirma 1] sendte mig en regning for spuling og TV. Jeg meddelte [kloakfirma 1] via mail, at regningen skal sendes til Gjensidige. I

øvrigt indeholder regningen ingen dokumentation for resultatet af kloakfirmaets undersøgelse den 11.3.2025.

Der står stadig vand i regnvandsbrønden efter regnvejrs, som det fremgår af vedhæftede billede fra fredag den 5. september 2025.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få tilsendt en kreditnota på det beløb, kr. 6.070,98, jeg er blevet bedt om at indbetale og at sagen derefter lukkes."

Selskabet har den 20/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager ønsker, at klagers husforsikring skal dække undersøgelsesudgift, som afdækker lunke på regnvandsledning.

Klager har tegnet husforsikring pr. 2. maj 2023 (bilag A), gældende forsikringsbetingelser vedlægges som bilag B. Forsikringen er tegnet med tilvalgsdækningen Stikledninger uden for bygning.

Overordnet sagsforløb

Den 22. september 2024 anmelder klager kloakskade.

Skadeafdelingen rekvirerer [kloakfirma 1] til forundersøgelse, som afdækker rødder (kl. 4) samt en sænkning/lunke på regnvandsledningen. Der meddeles dækning til lokal udbedring af ledning hvor rødder blokerer, hvorimod lunken ikke er udtryk for dækningsberettigende forhold. Den del af ledningen, som er blokeret med rødder udbedres.

Klager ønsker TV-optagelser udliveret. Der er ikke udført TV-optagelser, hvorfor vi ikke være behjælpelig med dette.

I efterforløbet er det uklart for os om [kloakfirma 1] har meddelt klager, at lunken ikke er udtryk for dækningsberettigende forhold. Skadeafdelingen er derfor i kontakt med klager den 6. marts 2025.

Klager oplyser, at klager har haft sit forsyningsselskab ... til at undersøge ledningen, men forsyningsselskabet kunne ikke gennemføre undersøgelsen på grund af blokering. Klager ønsker forholdet undersøgt ved [kloakfirma 1]. Skadeafdelingen oplyser, at hvis der ikke afdækkes dækningsberettigende forhold, skal klager selv afholde omkostningerne til undersøgelsen.

Samme dag (6. marts 2025) skriver [kloakfirma 1] til klager, og bekræfter aftale om undersøgelse den 11. marts 2025 mellem kl. 8-12. Det anføres, at klager selv skal afholde undersøgelsesomkostninger medmindre der afdækkes dækningsberettigende forhold.

Herefter modtager vi først henvendelse fra klager den 15. maj 2025, som anmodning om TV-optagelse. Vi har ikke være involveret i denne del, sendes klagers anmodning videre til [kloakfirma 1].

Vi forstår, at klager er utilfreds med at der ikke foreligger TV-optagelser af ledningen, ligesom klager mener, at vi skal afholde udgifter til [kloakfirma 1's] undersøgelse den 11. marts 2025.

Det er ikke sædvanligt at udføre TV-inspektion i en sag af denne karakter, hvor der er konstateret et dækningsberettigende forhold samt en lunke. Derimod er der optaget fotos under ledningsundersøgelsen, som er tilgængelig for klager i skadehåndteringssystemet (bilag C).

Da der ikke blev afdækket dækningsberettigende forhold ved undersøgelsen, kan vi heller ikke tilbyde at godtgøre undersøgelsesudgiften.

Uddrag af sagens korrespondance med sagsnotat vedlægges som bilag D.

Afgørelsen påklages til Klageansvarlige enhed, som ikke finder grundlag for at ændre afgørelsen (bilag E).

Vores vurdering

Indledningsvist skal vi oplyse, at vi har noteret os, at klagen alene vedrørende regning for forundersøgelse udført af [kloakfirma 1] den 11. marts 2025. Vi vil derfor alene forholde os til dette. Angår klagen andre forhold bedes dette oplyse, således at vi kan afgive vores bemærkninger.

I overensstemmelse med almindelige forsikringsretlige principper er det sikrede som skal dokumentere eller godtgøre dækningsberettigende forhold.

Af forsikringsbetingelserne side 11 fremgår bl.a. følgende:

'Forsikringen dækker

Forsikringen dækker skader i form af utætheder i stikledninger og fejl i el- og antennekabler.

Ved utætheder i afløbsinstallationer (fx brønde) i jord dækkes udgifterne til reparation af utætheden, såfremt utætheden medfører: funktionssvigt, eller hvis der ved en TV-inspektion bliver konstateret en fejlklasse 3 eller derover.

Forsikringen dækker omkostninger til:

- Fejlfinding og fritlægning, når en undersøgelse har klarlagt en dækningsberettiget skade på stikledninger/el- og antennekabler. Det er således forsikringstageren, som i første omgang afholder udgiften til fejlfinding.'*

Indledningsvist bemærker vi, at i overensstemmelse med almindelige forsikringsretlige principper er det sikrede, som skal dokumentere eller sandsynliggøre at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Vi ligger til grund, at klagers krav angår den nye undersøgelse af ledningen den 11.marts 2025, som gennemføres på klagers foranledning.

Forud for undersøgelsen gøres klager opmærksom på, at klagers selv skal afholde undersøgelsesudgifter medmindre der blev påvist en dækningsberettiget skade.

Undersøgelsen viste ingen dækningsberettiget skade på kloakken. Derimod konstateres alene den tidligere afdækket lunke/sænkning på kloakledningen. Lunken udgør ikke en utæthed, som medfører funktionssvigt eller er udtryk for/indeholder en fejlklasse 3, jf. forsikringsbetingelserne side 11.

Som følge heraf er det klager, som skal afholde undersøgelsesudgiften. Faktura for udført arbejde er derfor korrekt stilet til klager.

Blot for god ordens skyld skal vi oplyse, at vi ikke har modtaget regning for undersøgelsen den 11. marts 2025, denne er derimod alene sendt til klager.

Afslutningsvist skal vi bemærke, at vi ikke har været involveret i undersøgelsen den 11. marts 2025 og er heller ikke bekendt om der skulle mødt hindringer eller lignende i forbindelse med undersøgelsen. For så vidt angår omfanget af undersøgelsen, herunder videooptagelse er det et forhold som klager, som rekvireret af undersøgelsen, skal aftale med [kloakfirma 1].

Er der optaget billeder under undersøgelsen er det vores opfattelse, at klager uden videre kan anmode om disse. Vi skal dog bemærke, at det er vanskeligt at tage et billede af en lunke, da denne alene er udtryk for et fald/sænkning på kloakledningen."

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

"Konklusion:

Gjensidige Forsikring frasiger sig ansvaret for indklagede sag, uagtet at forsikringen er tegnet hos selskabet og betalt hertil og at ankesagen ikke er afsluttet.

[kloakfirma 1] fremsender faktura på en undersøgelse, firmaet ikke vil dokumentere.

På den baggrund kan jeg ikke se, at jeg skal betale for noget, jeg ikke har modtaget.

Uddybning:

Gjensidige Forsikring rekvirerer [kloakfirma 1] til at foretage en ny undersøgelse af afløbet fra regnvandsbrønden, da den lovede rapport fra en tidligere undersøgelse ikke fremkommer.

Undersøgelsen foretages den 11. marts 2025, og jeg modtager en faktura fra [kloakfirma 1] for:

'Oprens og TV

Sugning og spuling foretaget af [kloakfirma 2] d. 11.03.2025 samt kørt kontrol TV.'

Der er altså foretaget en TV-undersøgelse.

[kloakfirma 1] konkluderer på denne baggrund, at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade.

Hverken Gjensidige eller [kloakfirma 1] vil udlevere dokumentationen fra undersøgelsen inklusive TV-kontrollen.

Seneste udvikling:

Mail til mig 7. november 2025 fra Gjensidige:

'Din sag er behandlet færdigt hos os inklusive vores Klageafdeling.

Økonomiske krav, du har modtaget fra håndværkeren, er en sag mellem jer (...: hermed menes sandsynligvis mig) og ikke noget vi har indflydelse på.'

Ankenævnet for Forsikring

5.

104268

Mail til mig fra [kloakfirma 1] 6. november 2025 med følgende kopi af tekst fra Gjensidige til [kloakfirma 1]:

'Hej [klageren], [kloakfirma 1]

Jeg beklager, hvis I har afventet tilbagemelding fra os. Sagen blev afsluttet overfor kunden den 26. august 2025, hvor kunden modtog afgørelsen fra vores Klageafdeling. Kunden skal fortsat selv betale for forundersøgelsen udført i foråret 2025.'

Der står intet om, at sagen er sendt i ankenævn, og at [kloakfirma 1] må afvente afgørelsen fra nævnet.

Samtidig sender [kloakfirma 1] 2. rykker med trussel om inkasso til mig."

Selskabet har i brev af 29/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvist henviser vi til den fyldestgørende gengivelse af sagsforløbet i svar fra Klageansvarlige enhed (bilag E).

Som det fremgår af sagsforløbet, blev der ved besigtigelsen ved kloakmester den 25. september 2024 dels konstaterede dækningsberettigende skade i form af rødder i kloakledning, dels en ikke-dækningsberettigende skade i form af sænkning/lunke på anden del af ledningen.

Vi dækker udbedring af den dækningsberettigende del af forholdet, ligesom vi i det hele afholder undersøgelsesudgiften til den dækningsberettigende del.

Den 6. marts 2025 kontakter klagers skadeafdelingen og oplyser, at klagers forsyningsselskab ikke kunne få kamera gennem rør, da rør var faldet sammen. Da sammenfaldet rør/kloakledning kan være udtryk for dækningsberettigende skade, oplyser skadeafdelingen, at vi vil rekvirere kloakmester for undersøgelser. Ved samtalen bliver klager oplyst, at vi alene dækker undersøgelsesomkostningen, hvis der er tale om dækningsberettigende skade (bilag D).

I forlængelse af samtalen med klager rekvirerer skadeafdelingen [kloakfirma 1] til forundersøgelse med henblik på at afdække mulige dækningsberettigende forhold. [kloakfirma 1] kontakter klager samme dag, og aftaler dato for undersøgelsen. Ligeledes samme dag bekræfter [kloakfirma 1] aftalen skriftligt overfor klager, hvor det igen oplyses, at klager selv skal afholde udgiften, hvis der ikke afdækkes dækningsberettigende forhold.

Ligesom skadeafdelingen oplyser [kloakfirma 1] både ved telefonsamtalen og i den efterfølgende skriftlige bekræftelse, at udgiften til forundersøgelse alene er dækket af forsikringen i forbindelse med dækningsberettigende skade.

Ved undersøgelsen blev der ikke afdækket nogen form for dækningsberettigende skade i form af rødder, brud eller sammenfald. Derimod blev der alene truffet den allerede kendt lunke på ledningen.

Da der ikke afdækkes dækningsberettigende skade, er det klager som skal afholde udgiften, jf. ovenfor og i øvrigt også gældende forsikringsbetingelser.

Med sagsforløbet og den kontakt/dialog, som der har været med klager ved henvendelsen den 6. marts 2025 både fra [kloakfirma 1] og os samt efterfølgende, må det være kendeligt for klager, at der ikke er forsikringsdækning for lunken, herunder at der alene var udført undersøgelse af kloakledningen med henblik på at afdække dækningsberettigende skade og ikke en tilstandsundersøgelse med tv-inspektion af rørforholdene, heller ikke af den kendte ikke-dækningsberettigende lunken.

Klager anfører, at vi har rekvireret undersøgelsen. Rekvisitionen er sket på baggrund af klagers anmeldelse om skade i form af sammenfald på ledning/rør, som anført er klager behørigt orienteret om undersøgelsesomkostningen.

Klager har ikke fremlagt faktura, og vi har heller ikke modtaget denne fra [kloakfirma 1]. Vi er derfor ikke bekendt med specifikationen. Klager anfører, at [kloakfirma 1] har udført sugning og spuling af ledning, hvormed der må være gjort op med den hindring, som klages forsyningsselskab, mødte i ledning ved deres undersøgelse.

Afslutningsvist bemærker vi, at tv-inspektion med rapport og plantegning alene sker efter specifik aftale, da sådan udføres af underentreprenør, og i øvrigt er en omkostningstung undersøgelse. Klager anfører, at det af faktura fremgår at der er 'kørt kontrol TV'. Os bekendt er dette ikke udtryk for en tv-inspektion, men derimod en konkret visning af ledningen under ledningsundersøgelse på stedet via et holdhold kamera.

Afslutningsvist skal vi bemærke, at betalingskravet er et forhold mellem klager og [kloakfirma 1]. Den aktuelle tvist er mellem klager og os, [kloakfirma 1] er ikke part i denne sag, uanset dette forstår vi, at opkrævning er sat i bero."

Klageren har i kommentar af 20/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Svar på AK 104268 Høringssvar 2 fra Gjensidige forsikring:

Ad afsnit: 'Som det fremgår ... sænkning/lunke på anden del af ledningen.'

Mit svar: Den nævnte sænkning/lunke angår som tidligere nævnt ikke regnvandsledningen, men røret fra spildevandsbrønden.

Ad afsnit: 'Den 6. marts 2025 ... da rør var faldet sammen.'

Mit svar: Årsagen har forsyningsselskabet ikke udtalt sig om. Var den blevet klarlagt, havde der jo ikke været nogen grund til fornyet undersøgelse.

Ad afsnit: 'I forlængelse af ... bekræfter kloakfirmaet aftalen skriftligt ...'

Mit svar: Skrivelsen sendes på vegne af GF med GF's logo. (Bilag: IMG_0986-GF.PNG)

Ad afsnit: 'Ved undersøgelsen blev der ikke afdækket dækningsberettiget skade ...'

Mit svar: Spørgsmålet er, hvad der overhovedet blev afdækket, jf. tidligere beskrivelse i ankesagen af den lemfældige undersøgelse, der blev foretaget. Og jeg har stadig ikke modtaget dokumentation i form af den foretagne videoundersøgelse ('kørt kontrol tv', jf. bilag: Faktura_25541.pdf) og kan derfor ikke kontrollere påstanden om manglende dækning.

Ad afsnit: 'Klager anfører, at vi (GF) har rekvireret undersøgelsen ...'

Mit svar: Det har GF også gjort i første omgang, hvor jeg omhyggeligt fik oplyst arbejdets pris, og hvor jeg indbetalte selvrisiko til GF.

Ad samme afsnit: ... behørigt orienteret (jvf. ovenfor) om undersøgelsesomkostningen.'

Mit svar: Såfremt der ikke konstateres dækningsberettiget skade, men den er stadig udokumenteret.

Ad afsnit 'Klager har ikke fremlagt faktura ...

Mit svar: GF vidste, at der forelå en faktura fra [kloakfirma 1], idet GF to gange, på min foranledning, har henvendt sig til [kloakfirma 1] for at sætte fakturaen på pause på grund af igangværende ankesag. Jvf. denne besked til mig fra GF: 'For en god ordens skyld kontakter jeg [kloakfirma 1] igen og informere dem om, at du har denne klagesag kørende, hvorfor de gerne må sætte rykkerforløbet på pause.' (Bilag: Mail_fra_GF_3.7.2025)

Ad samme afsnit: '... og vi har heller ikke modtaget denne fra [kloakfirma 1]...'

Mit svar: GF hverken anmodet mig eller [kloakfirma 1] om en kopi af fakturaen. (bilag: Faktura_25541.pdf), hvilket der har været rig lejlighed til.

Ad samme afsnit 'hvormed der må være gjort op med den hindring ...'

Mit svar: Udokumenteret formodning.

Ad afsnit: 'Afslutningsvis bemærker vi, at tv-inspektion med rapport og plantegning sker efter specifik aftale, da sådan udføres af underentreprenør ...'

Mit svar: [kloakfirma 1] rekvirerede [kloakfirma 2] til at foretage en tv-undersøgelse, hvis resultat jeg endnu ikke har modtaget.

Ad samme afsnit: '... i øvrigt en omkostningstung undersøgelse ...'

Mit svar: I følge mine oplysninger kan en sådan foretages for ca. 5000 kr.

Ad samme afsnit: '... men derimod en konkret visning af ledningen ...'

Mit svar: Som beskrevet tidligere i ankesagen blev denne udført så sjusket og uprofessionelt, og jeg tvivler på konklusionen af tv-kørslen. Hvis denne da overhovedet har kunnet føre til en konklusion. Og jeg har stadig ikke modtaget denne dokumentation.

Ad afsnit 'Afslutningsvis skal vi bemærke, at betalingskravet er et forhold mellem klager og [kloakfirma 1] ...'

Mit svar: Jeg har fra begyndelsen meddelt [kloakfirma 1], at fakturaen skulle være sendt til GF som rekvirent, idet

- forsikringen er tegnet hos og betalt til GF,
- forsikringssagen er oprettet hos GF,
- kommunikation vedr. forsikringssager foregår via GF's kundeside,
- besked fra [kloakfirma 1] bærer GF's logo.

Ad samme afsnit: '... [kloakfirma 1] er ikke part i denne sag ...'

Mit svar: Jvf. de fire punkter ovenfor."

Selskabet har i brev af 21/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Ad sænkningen/lunken og hvilken ledning der er tale om

Klager anfører, at den konstaterede lunke ikke vedrører regnvandsledningen, men spildevandsledningen.

Vi henholder os til oplysningerne fra [kloakfirma 1], som gennem hele forløbet har oplyst, at deres arbejde vedrørte regnvandsledningen, og at både rødder og lunke blev konstateret på den samme del af regnvandsstrengen.

Ad Forsyningsselskabets manglende udtalelse om årsagen til kollaps

Klager anfører, at årsagen ikke er fastlagt.

[kloakfirma 1] har oplyst slam blev fjernet. Vi bemærker, at årsagen til en eventuel blokering ikke ændrer på vurderingen af forsikringsdækning. For at udgiften er dækket, skal der konstateres en utæthed med funktionssvigt eller en fejlklasse 3 eller derover, jf. betingelserne. Det blev ikke konstateret, jf. faglige vurderinger fra kloakmesteren.

Ad Skriftlig bekræftelse fra kloakfirmaet og brug af vores logo

Klager bemærker, at [kloakfirma 1] skrivelse bar vores logo.

Det skyldes, at [kloakfirma 1] benytter et mailsystem integreret i vores samarbejdsplatform, når de skriver til kunder i en forsikringssag. Dette er klager bekendt med gennem sagens behandling, herunder den dialog som vi har haft.

Uanset dette, ændrer det ikke på, at klager selv er rekvirent og betalende part, når undersøgelsen ikke afdækker en dækningsberettiget skade, hvilket klager er informeret om både fra vores side og fra [kloakfirma 1].

Ad Manglende tv-dokumentation fra undersøgelsen den 11. marts 2025

[kloakfirma 1] har oplyst – både til klager og til os – at der ikke blev udarbejdet en egentlig tv-inspektionsrapport, men at der blev foretaget en kontrol-TV-visning på stedet. Det er en standardmetode ved kortlægningsopgaver ex. i forbindelse med forundersøgelser med henblik på afdækning af mulige skadeforhold, og hvor der ikke på forhånd er bestilt eller betalt for en tv-inspektion med rapport og plantegning.

Det ændrer ikke på forsikringsdækningen, at dokumentationen efter klagers ønske ikke foreligger i tv-inspektionsformat. Det afgørende er, om undersøgelsen fandt en dækningsberettiget skade – og det gjorde den ikke.

Ad Hvorvidt vi 'rekvirerede' undersøgelsen den 11. marts 2025

På baggrund af klagers henvendelse vurderede skadeafdeling, at der skulle laves en undersøgelse for at afklare, om der kunne være en dækningsberettiget skade, da klager oplyste om et muligt sammenfald af rør.

Vores rolle var altså at rekvirere undersøgelsen med henblik på at afklare dækning, ikke at ekspedere et kundebestilt ønske.

Ad Fakturaen, kendskab til fakturaen og pause i rykkerforløb

Klager anfører, at vi 'vidste', at der forelå en faktura, fordi vi har bedt [kloakfirma 1] sætte den på pause. Det er korrekt, at vi bad [kloakfirma 1] udsætte rykkerforløbet, mens klagen ved Klageansvarlig enhed blev behandlet. Dette indebærer dog ikke, at fakturaen er et forhold mellem os og [kloakfirma 1].

Faktura er udstedt til klager, hvilket er korrekt og kendeligt for klager, som behørigt er informeret om betalingsforhold forud for forundersøgelsen.

Efter vurdering og afgørelse fra Klageansvarlig enhed er det klager selv, som har haft dialog med [kloakfirma 1] om pause i rykkerforløbet.

Ad Undersøgelsen 'må være udtryk for manglende hindring'

Klager anfører, at dette er en 'udokumenteret formodning'. [kloakfirma 1] har oplyst, at slam blev fjernet ved spuling, hvilket gør det muligt at gennemføre kamerakørsel. Dette er en faglig vurdering fra den udførende entreprenør og er lagt til grund i sagen.

Ad Tv-inspektion 'kan udføres for 5.000 kr.'

At klager har oplysninger om et prisniveauer ændrer ikke på, at der ikke blev bestilt en tv-inspektion med rapport. Der blev bestilt en forundersøgelse, og denne blev udført som standard (kontrol-TV på stedet).

Ad Kontrol-TV-visningen blev udført sjusket

[kloakfirma 1] har oplyst, at der ikke blev konstateret brud, rødder eller andre dækningsberettigede forhold – kun den allerede kendte lunke. Dette er lagt til grund som fagligt korrekt.

Eventuel utilfredshed med håndværkerens arbejdsmetode må klager forfølge direkte over for håndværkeren. Det er ikke et forhold, der ændrer på forsikringsdækningen.

Ad Fakturaen skulle være sendt til GF som 'rekvirent'

Forsikringen dækker kun undersøgelser hvis der afdækkes en dækningsberettiget skade. Da dette ikke er tilfældet, er [kloakfirma 1] forpligtet til at sende regningen til klager.

Da der ikke er afdækket dækningsberettigede forhold, er vi ikke part i det økonomiske forhold, hvilket klager var orienteret om forud for undersøgelsen den 11. marts 2025.

Samlet fastholder vi, at der ikke er konstateret en dækningsberettiget skade, og der derfor ikke er grundlag for, at vi afholder udgiften til forundersøgelsen, ligesom fakturaen korrekt er udstedt til klager. Det er ligeledes korrekt, at der ikke foreligger tv-inspektionsrapport, fordi en sådan ikke er bestilt."

Klageren har i kommentar af 27/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Svar på AK 104268 Høringssvar 3 fra Gjensidige forsikring:

GF: 'Efter vurdering og afgørelse fra Klageansvarlig enhed er det klager selv, som har haft dialog med [kloakfirma 1] om pause i rykkerforløbet.'

Ankenævnet for Forsikring

10.

104268

[klageren]: Dette er ikke rigtigt. Jeg fortalte [kloakfirma 1], at den tilsendte faktura skulle være sendt til GF. Anmodningen om pause blev rettet til GF, som det også fremgår af korrespondance på kundesiden i sagen.

I øvrigt skal jeg henholde mig til tidligere svar og meddele, at jeg stadig ikke har modtaget dokumentation for undersøgelsen af regnvandsbrønden. Jeg kan derfor ikke anerkende påstanden om, at der ikke skulle foreligge en dækningsberettiget skade."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder billeder, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Det fremgår af police gældende fra 1/5 2024:

"Din forsikring dækker

...

Stikledninger uden for bygningen"

Af skriftlige beskeder mellem klageren, kloakfirma 1 og selskabet fremgår bl.a.:

"24-02-2025: Fra selskab til kloakfirma 1

Kunden siger at han flere gange har bedt om forundersøgelsesmateriet, hvor man bl.a. kan se lunken.

Vil I være behjælpelige med at sende dette til ft.

...

25-02-2025: Fra kloakfirma 1 til selskab

Jeg har talt med FT ift. 'materiale' ved forundersøgelsen. Jeg har forklaret FT at der ikke foreligger en optagelse eller fysisk tv-rapport der beskriver lunken.

FT savner en tilbagemelding fra jer ift. dækning/afvisning af lunken.

...

03-03-2025: Fra selskab til kloakfirma 1

Det er jer som skal sørge for at afvise lunken overfor kunden.

...

03-03-2025: Fra kloakfirma 1 til selskab

Vi har skam afvist lunken overfor FT adskillige gange, men han savner noget fra jer.

...

06-03-2025: Fra selskab til kloakfirma 1

Jeg har talt med kunden som har haft ... forbi. ... siger at de ikke kan få kamera i gennem grundet et rør fra 1m brønd og ud er faldet sammen.

Jeg har sagt til ft. at hvis vi ikke finder en dækket skade er undersøgelsen for egen regning.

Vil i kontakte kunden og aftale?

...

06-03-2025: Fra kloakfirma 1 til klageren

Du oplyser at ... ikke har kunne køre tv på regnvandsledningen til brønden (fra vej ind mod brønden).

Vi foretager besigtigelse d. 11/3-25 ml. 8-12 - som oplyst pr. tlf. er udgiften til forundersøgelse f.eks. tvinspektion for egen regning, medmindre der konstateres en dækningsberettiget skade.

...

15-05-2025 fra selskab til kloakfirma 1

FT oplyser i har været forbi og udført TV-inspektion der ikke fremviser en dækningsberettiget skade.

Har i mulighed for at sende denne TV-inspektion til FT?

...

15-05-2025: Selskabets interne notat

... fra kloakfirmaet oplyser de ikke har lavet en rapport, men i stedet kørt kontrol TV efter afrensning.

Derfor er der ikke en rapport der kan sendes til FT oplyser de.

...

06-06-2025: Fra selskab til klageren

Jeg kan se af sagen, at du allerede har fået afvist skaden flere gange af [kloakfirma 1]. Der er ikke noget på sagen der indikerer, at denne afgørelse bør ændres. Derfor beder vi dig klage direkte til den klageansvarlige enhed på nedenstående mailadresse.

...

19-06-2025: Selskabets interne notat

Talt med ... fra [Kloakfirma 1]

Der er ikke mere materiale i sagen end der fremgår under filer. Det har de også informeret kunden om flere gange og forklaret, at laver jo ikke decideret tv-inspektioner og rapporter, men de filmer blot med alm. kamera, hvor der ikke laves en rapport.

Prisen for tv-inspektionsrapport starter fra 5.000 kr. Dette vil hverken privatpersoner eller selskaberne betale, når det er muligt med den billigere løsning med en film med alm. kamera, hvor de så tager billeder af de dækningsberettigede skader de finder. De billeder ligger på sagen.

Lunken er konstateret allerede, da der konstateres rødder kl. 4. Her oplyser [Kloakfirma 1] FT, at vi dækker rødderne, men ikke lunken. De tilbyder FT at lave tilbud på lunken direkte til ham, men det ønsker FT ikke.

Det er svært at tage ordentlige billeder af en lunke med alm. kamera, men i og med at det ikke er en dækket skade, er det heller ikke noget, der tages billeder af.

Flere gange efter dette har [Kloakfirma 1] afvist lunken overfor FT, men det er som om FT vil forstå/acceptere, at forsikringen ikke dækker alt. Dette har han udtrykt ordret over for ..., når de har talt sammen.

[Kloakfirma 1] har ligeledes flere gange tilbudt FT, at rekvirer tv-firma, der kan lave en decideret tvinspektion, men dette ønsker FT ikke at betale for. Det mener han, at vi skal betale for."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Stikledninger

Udvendige stikledninger

Forsikringen omfatter udvendige stikledninger i jorden til vand-, varme-, olie-, gas-, alternative energikilder-, og afløbsinstallationer (fx brønde) ...

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker skader i form af utætheder i stikledninger og fejl i el- og antennekabler.

Ved utætheder i afløbsinstallationer (fx brønde) i jord dækkes udgifterne til reparation af utætheden, såfremt utætheden medfører:

funktionssvigt, eller

hvis der ved en tv-inspektion bliver konstateret en fejlklasse 3 eller derover.

Forsikringen dækker omkostninger til:

- fejlfinding og fritlægning, når en undersøgelse har klarlagt en dækningsberettiget skade på stikledninger/el- og antennekabler. Det er således forsikringstageren, som i første omgang afholder udgiften til fejlfinding."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 22/9 2024 en kloakskade. Selskabet anerkendte dækning til udbedring af den del af regnvandsledningen, hvor der blev konstateret rødder, men har afvist at dække udgiften til kloakundersøgelse den 11/3 2025 med henvisning til, at undersøgelsen alene påviste en lunke på ledningen, som ikke er dækningsberettiget og at det var aftalt med klager, at selskabet kun betalte for undersøgelsen, hvis der blev påvist dækningsberettigende forhold. Klageren ønsker, at selskabet dækker udgiften til undersøgelsen.

Klageren har anført, at undersøgelsen blev iværksat i anledning af den anmeldte forsikringssag, og at kommunikationen herom skete gennem selskabet. Kloakfirma 1 gør brug af selskabets logo. Klageren har anført, at han ikke har modtaget rapport for resultatet af undersøgelsen, herunder fra TV- kontrol, og at han derfor ikke kan lægge til grund, at der ikke forelå en dækningsberettiget skade. Klageren bestrider selskabets oplysninger om, hvad der blev konstateret ved undersøgelsen, herunder at der alene var tale om en lunke.

Selskabet har anført, at forsikringen alene dækker udgift til fejlfinding, hvis undersøgelsen påviser en dækningsberettiget skade, og at klageren forud for undersøgelsen blev oplyst om, at han selv skulle betale, hvis dette ikke var tilfældet. Undersøgelsen viste ikke en dækningsberettiget

Ankenævnet for Forsikring

13.

104268

skade, men alene den allerede kendte lunke på ledningen. En lunke udgør ikke en utæthed, som medfører funktionssvigt, og udgør heller ikke et forhold, der ved TV-inspektion er konstateret til fejlklasse 3 eller højere, hvorfor forholdet ikke er dækket efter forsikringsbetingelserne. Selskabet har anført, at der ikke blev bestilt eller udført en egentlig TV-inspektion med rapport, men alene en kontrol-TV-visning som led i forundersøgelsen. Selskabet har anført, at eventuelle indsigelser mod undersøgelsens udførelse eller håndværkerens faktura er et forhold mellem klageren og kloakfirma 1.

Det fremgår af kloakfirma 1's besked til selskabet af 25/2 2025, at "Jeg har talt med FT ift. 'materiale' ved forundersøgelsen. Jeg har forklaret FT at der ikke foreligger en optagelse eller fysisk tv-rapport der beskriver lunken. FT savner en tilbagemelding fra jer ift. dækning/afvisning af lunken".

Det fremgår af besked fra selskabet til kloakfirma 1 af 6/3 2025, at "Jeg har talt med kunden som har haft ... forbi. ... siger at de ikke kan få kamera i gennem grundet et rør fra 1m brønd og ud er faldet sammen. Jeg har sagt til ft. at hvis vi ikke finder en dækket skade er undersøgelsen for egen regning. Vil i kontakte kunden og aftale?".

Det fremgår af besked fra kloakfirma 1 til klageren af 6/3 2025, at "Du oplyser at ... ikke har kunne køre tv på regnvandsledningen til brønden (fra vej ind mod brønden). Vi foretager besigtigelse d. 11/3-25 ml. 8-12 - som oplyst pr. tlf. er udgiften til forundersøgelse f.eks. tv-inspektion for egen regning, medmindre der konstateres en dækningsberettiget skade".

Det fremgår af besked fra selskabet til kloakfirma 1 af 15/5 2025, at "FT oplyser i har været forbi og udført TV-inspektion der ikke fremviser en dækningsberettiget skade. Har i mulighed for at sende denne TV-inspektion til FT?".

Ankenævnet for Forsikring

14.

104268

Det fremgår af selskabets interne notat af 15/5 2025, at "... fra kloakfirmaet oplyser de ikke har lavet en rapport, men i stedet kørt kontrol TV efter afrensning. Derfor er der ikke en rapport der kan sendes til FT oplyser de".

Det fremgår af selskabets interne notat af 19/6 2025, at "Talt med ... fra [Kloakfirma 1]. Der er ikke mere materiale i sagen end der fremgår under filer. Det har de også informeret kunden om flere gange og forklaret, at laver jo ikke decideret tv-inspektioner og rapporter, men de filmer blot med alm. kamera, hvor der ikke laves en rapport. Prisen for tv-inspektionsrapport starter fra 5.000 kr. Dette vil hverken privatpersoner eller selskaberne betale, når det er muligt med den billigere løsning med en film med alm. kamera, hvor de så tager billeder af de dækningsberettiget skader de finder. De billeder ligger på sagen. Lunken er konstateret allerede, da der konstateres rødder kl. 4. Her oplyser [Kloakfirma 1] FT, at vi dækker rødderne, men ikke lunken. De tilbyder FT at lave tilbud på lunken direkte til ham, men det ønsker FT ikke. Det er svært at tage ordentlige billeder af en lunke med alm. kamera, men i og med at det ikke er en dækket skade, er det heller ikke noget, der tages billeder af. Flere gange efter dette har [Kloakfirma 1] afvist lunken overfor FT, men det er som om FT vil forstå/acceptere, at forsikringen ikke dækker alt. Dette har han udtrykt ordret over for ..., når de har talt sammen. [Kloakfirma 1] har ligeledes flere gange tilbudt FT, at rekvirer tv-firma, der kan lave en decideret tvinsektion, men dette ønsker FT ikke er betale for. Det mener han, at vi skal betale for".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Forsikringen omfatter udvendige stikledninger i jorden til vand-, varme-, olie-, gas-, alternative energikilder-, og afløbsinstallationer (fx brønde) ... Forsikringen dækker skader i form af utætheder i stikledninger og fejl i el- og antennekabler. Ved utætheder i afløbsinstallationer (fx brønde) i jord dækkes udgifterne til reparation af utætheden, såfremt utætheden medfører: funktionssvigt, eller hvis der ved en tv-inspektion bliver konstateret en fejlklasse 3 eller derover. Forsikringen dækker omkostninger til: • fejlfinding og fritlægning, når en undersøgelse har klarlagt en dækningsberettiget skade på stikledninger/el- og antennekabler. Det er således forsikringstageren, som i første omgang afholder udgiften til fejlfinding".

Ankenævnet for Forsikring

15.

104268

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække udgifterne til undersøgelsen den 11/3 2025, under henvisning til at undersøgelsen ikke godtgjorde nye dækningsberettigende forhold på stikledningen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kloakfirma 1 ved undersøgelsen den 11/3 2025 konstaterede, at TV-inspektionen ikke viste dækningsberettiget skade. Udgifterne til undersøgelsen er derfor ikke omfattet af dækningen, jf. forsikringsbetingelsernes afsnit om dækning af omkostninger. Nævnet bemærker, at det ikke har grundlag for at tilsidesætte det oplyste om undersøgelsens resultat.

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringstageren var informeret herom. Det fremgår af besked fra kloakfirma 1 til klageren af 6/3 2025, at "Vi foretager besigtigelse d. 11/3-25 ml. 8-12 - som oplyst pr. tlf. er udgiften til forundersøgelse f.eks. tv-inspektion for egen regning, medmindre der konstateres en dækningsberettiget skade".

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

104268