Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. september 2026 blev i sag nr. 104369:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Storstrøms Forsikring G/S
Grønsundvej 699
4793 Bogø By

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring. Han har i klageskema og et bilag af 22/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi påpeger, at der ikke er sendt en klagevejledning mhp, at suspendere forældelsesfristen vedr. vandskadesag ifm. læk af et stort akvarie.
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Erstatning af gulv, samt affugtning.
> …
> **KORT BESKRIVELSE AF SAGEN**
> **2022 Akvarie lækker – vandskade**
> En tirsdag aften d. 01.02.2022 sprængte vore 450 liters store saltvandsakvarie læk. Vi forsøgte at minimere skaden og vurdere et sted mellem 200-250 l saltvand var kommet på vores +10 års etableret plankegulv (lakeret).
>
> Storstrøm Forsikring blev kontaktet dagen efter, som reagerede i første omgang hurtigt og professionelt. Allerede onsdag d. 09.02.2022 kom taksatoren på adressen, besigtiget skadens omfang og opsummeret vores møde på en mail d. 11.02.2022.
>
> [Skadeservice] kom på adressen d. 17.02.2022 og lavede en Omfangsrapport, som tydelig beskriver det berørte areal størrelse, at gulvet skal tages op og der var mulighed for opfugtning. Dette bliver også bekræftet med en mail d. 18.02.2022. Vi rettede henvendelse til vores egen tømmer og Storstrøm Forsikring accepterede det fremlagte tilbud.
>
> **- MEN ALLEREDE HER STARTEDE VORES UDFORDINGER MED FORSIKRINGEN –**

Hele udfordringen gik på at man ikke kunne skaffe det samme plankegulv og nu begyndte alle 'krumspringene' fra Storstrøm Forsikring og deres samarbejde med [tømrerfirma2] (mail d. 15.03.2022).

En god måned gik med at diskutere løsning med [tømrerfirma2], som ikke vil tage det ramte gulvareal op og 'bare' lave en lappeløsning på 2 værst ramte planker, hvilket vi selvfølgelig ikke ville acceptere. Samtidig kørte Storstrøm Forsikring på os som kunde og satte mange af vores forsikringer op i pris, samt fik [skadeservice] til at besigtige gulvet igen og denne gang uden konstatering af fugt og 'krav' om at tage gulvet op. (mail 08.04-12.05.2022).

Sommeren 2022 gik imens vi kæmpede imod Storstrøm Forsikring og [tømrerfirma2], som stadig kun vil lappe med en planke eller 2, samt en ide kompromis med at få slebet alle gulve og forsejle dem igen med noget der hedder Monocoat. Vi kunne til sidst ikke andet end at gå med til deres kompromis, selvom at tonerne var så høje at chefen for [tømrerfirma2] ikke vil snakke med os mere og at jeg selv måtte være tovholder for projektet med at få fjernet møbler, snakke med det beskikket gulvslibe firma og til sidst selv lave afslutningerne såsom lister, paneler og brændeovn. (mail 07-11.10-2022)

2023 Vandskadesag afsluttet
Vi får sendt opgørelse af eget arbejde til Storstrøm Forsikring, som derefter betragter vandskadesagen afsluttet. (mail 13.02-20.02.2023)

Senere på året d. 25.09.2023 kontakter [medforsikrede] [taksator] via sms, da vi ser at vores store plankegulv er begyndt at bevæge sig mere end normalen og at der noget steder er kommet mellemrum imellem plankerne, og andre steder presset så meget sammen at der kom det her Monocoat olie boblende op i revnerne.

Endvidere blev gulvpaneler trykket op, idet gulvet stod i buer rundt omkring. [Taksator] fik sendt [skadeservice] ud for at besigtige omfanget og lavede en omfangsrapport der rystede os med den erfaring at [skadeservice] enten ikke er kompetente nok eller så arbejder de i forsikringens interesse. (sms no.4)

2024 Gulvet har vaflet, rejst sig og trykket mod glaskarnappen
September 2024 rettede [medforsikrede] igen henvendelse til [taksator], hvor vi nu kunne berette at gulvet igen slog buler, vaflede og havde trykket vores glaskarnap ud med efterfølgende skader på sokkel og murværk. Vi kontaktede selvfølgelig [taksator] med denne observation og efter aftale med [taksator] skulle vi selv få foretaget et uvildig syn og skøn. I september 2024 blev der telefonisk aftalt med [taksator], at vi skulle finde en uvildig til at foretage syn og skøn, her snakkede [medforsikrede] med gulvfirmaet, som har lavet gulvet og de henviste til en samarbejdspartner fra ... Vi aftalte at han skulle komme, men han aflyste, da han sagde, at det skulle gå gennem forsikringen og at han altså ikke måtte komme. Hverdagen kom og gulvet lagde sig igen jo koldere det blev udenfor, så vi så det an. (Ref. [medforsikredes] opkaldsliste til [taksator])

2025 Uvildigt syn og skøn samt kontakt til Storstrøms Forsikring
Sommeren 2025 og specielt da vi kom hjem fra sommerferie, da mødte vi igen et gulv som havde rejst sig markant. Vi kontaktede [byggesagkyndig] og fik lavet en uvildig syn og skøn. Her konstaterede han og ifølge rapporten, at der stadig var opfugtet og nu synlige skader ifølge heraf (Rapport d. 06.08.2025)

[Taksator] blev kontaktet igen via mail, hvilket han svarede på d. 27.08.2025 med at sagen skulle vurderes af deres juridiske afdeling grundet forældelse. [Selskabets medarbejder] sendte en mail d. 09.09.2025 hvor han konstaterede, at sagen er forældet. [Medforsikrede] kontaktede [selskabets medarbejder] for at få en klagevejledning, denne sendte han efterfølgende på mail."

I brev af 17/10 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"PÅSTAND
Klagen tages ikke til følge.

SAGSFREMSTILLING OG BEMÆRKNINGER TIL KLAGEN
Som **bilag 1** fremlægges forsikringsbetingelserne for husforsikring fra 2022.

Klager har den 2. februar 2022 anmeldt til selskabet, at der den 1. februar 2022 var sket en udsivning af vand fra et akvarium med en kapacitet på 450 liter, som var blevet utæt. Det vurderes, at der er strømmet cirka 150 liter ud, idet akvariet var cirka 2/3 fyldt da skaden blev opdaget. Som **bilag 2** fremlægges et billede af akvariet, som viser vandstanden da skaden blev konstateret.

Selskabets taksator besigtigede skaderne den 9. februar 2022, og vurderede at gulvet havde rejst sig over et område på mellem 8 og 10 kvadratmeter.

Den 15. februar 2022 blev klagers hus undersøgt af en fugttekniker, som foretog fugtmålinger af vægge og gulve i det berørte område. Klager oplyste til fugtteknikeren, at vandet blev tørret hurtigt op og at skaderne derfor var begrænsede. Fugtteknikeren kunne således ikke måle forhøjede fugtniveauer i hhv. vægge, fodlister eller klikgulv, men det kunne visuelt konstateres at der var skade på selve gulvet i det berørte område. Som **bilag 3** fremlægges omfangsrapport, udarbejdet efter undersøgelsen den 15. februar 2022.

Klager ønskede at benytte sin egen tømrer, hvilket selskabet accepterede. Selskabets taksator instruerede derfor klager i at aflevere omfangsrapporten til sin egen tømrer med henblik på at indhente et tilbud på demontering og reetablering af gulvet. Som **bilag 4** fremlægges mail fra selskabets taksator, dateret den 18. februar 2022.

Det viste sig, at klagers egen tømrer ikke kunne skaffe et tilsvarende gulv og selskabets taksator rettede derfor henvendelse til en anden tømrer, som tidligere har været behjælpelig med komplicerede gulvopgaver. Som **bilag 5** fremlægges mail fra selskabets taksator, dateret den 15. marts 2022.

Den 1. februar 2023 oplyste klager til selskabets taksator, at der nu var færdigetableret efter skaderne og sendte en opgørelse over medgået arbejdstid og afholdte udgifter. Som svar herpå, sendte selskabets taksator den 13. februar 2023 en erstatningsopgørelse, hvor klager fik dækket sine udgifter og fik udbetalt en erstatning for eget arbejde. Som **bilag 6** fremlægges korrespondance mellem klager og selskabets taksator. Herefter anså selskabet sagen som afsluttet.

Den 25. september 2023 rettede klager henvendelse til selskabets taksator, idet gulvet havde rejst sig. Selskabet rekvirerede derfor en fugttekniker, som den 5. oktober 2023 foretog nye fugt-

målinger, hvor der ikke kan måles forhøjede fugtniveauer i gulvet eller på væggene. Som **bilag 7** fremlægges mail fra fugtteknikeren, dateret den 11. oktober 2023.

Idet der ikke kunne konstateres fugt i gulvet, afviste selskabets taksator i en telefonsamtale den 13. oktober 2023, at selskabet var forpligtede til at dække yderligere, idet skaden den 1. februar 2023 ikke var årsag til at gulvet bulede op. Klager var utilfreds med dette, og selskabets taksator gjorde derfor opmærksom på, at klager i så fald måtte løfte bevisbyrden for, at der var årsagssammenhæng, f.eks. ved en udtalelse fra en uvildig fagperson.

Klager har anført, at der i september 2024 er indgået en aftale om, at der skulle afholdes et uvildigt syn og skøn. Selskabet bestrider, at der skulle være indgået en sådan aftale. Det fremgår af klagers opkaldsliste, at der har været et telefonopkald den 23. september 2024. Samtalen gav ikke anledning til yderligere behandling af skaden, og derfor har selskabet ikke nogen notater vedrørende samtalen.

Den 20. august 2025 sendte klager en rapport fra en byggeteknisk gennemgang, udført den 6. august 2025. Det fremgår af rapporten, at der flere steder i stue/køkken kan måles forhøjede fugtniveauer i gulvet, men det er uklart hvor de enkelte målinger præcist er foretaget. Rapporten konkluderer, at årsagen til de forhøjede fugtniveauer er, at der ikke blev udført korrekt affugtning i forbindelse med skaden den 1. februar 2022. Rapporten fremlægges som **bilag 8**.

Den 9. september 2025 afviste selskabet sagen under henvisning til reglerne om forældelse. Selskabets afvisning fremlægges som **bilag 9**.

Efter klagers indbringelse af sagen for nævnet, har selskabet drøftet sagen med den taksator, som behandlede skaden. Selskabets taksator udtaler, at klager selv havde fjernet det meste af vandet selv. Selskabets taksator vurderer det desuden meget usandsynligt, at en så beskeden mængde vand fortsat medfører forhøjede fugtniveauer efter 3,5 år og vurderer at der må findes en anden årsag til det aktuelle fugtniveau. Selskabets taksator hæfter sig desuden ved, at der efter skaden den 1. februar 2022 er installeret brændeovn på trægulvet, idet den tunge belastning kan forhindre gulvet i at kunne bevæge sig naturligt, hvilket kan medføre at gulvet buler op.

SELSKABETS STILLINGTAGEN

Ad forældelse

Selskabet gør principalt gældende, at sagen var forældet ved klagers indbringelse af sagen for nævnet.

Der er tale om en vandskade, sket den 1. februar 2022 og som blev anmeldt til selskabet den 2. februar 2022. Klager meddelte den 1. februar 2023, at der nu var etableret færdigt efter vandskaden og på den baggrund opgjorde selskabet den 13. februar 2023 en kontanterstatning, som blev udbetalt til klager.

Da klager den 25. september 2023 henvendte sig til selskabets taksator med oplysninger om, at gulvet havde rejst sig, genoptog selskabet sin realitetsbehandling af sagen og rekvirerede en fugttekniker med henblik på at undersøge, om der fortsat var fugt i gulvet.

Den 13. oktober 2023 afviste selskabets taksator skaden telefonisk, idet han vurderede, at vandskaden den 1. februar 2022 ikke var årsag til at gulvet havde rejst sig.

På baggrund af ovenstående indtrådte forældelse 3 år efter skadetidspunktet, dvs. den 1. februar 2025, idet begyndelsestidspunktet for den 1-årige tillægsfrist i henhold til forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt. kan fastsættes til den 13. oktober 2023, hvilket ikke medfører en udskydelse af forældelsen.

At selskabets taksator, i forbindelse med sin afvisning den 13. oktober 2023, gør klager opmærksom på, at han selv må løfte bevisbyrden, f.eks. ved fremlæggelse af en udtalelse fra en uvildig fagperson medfører ikke at sagen herved kan betragtes som genoptaget. Der er ligeledes ikke tale om en anerkendelse af, at der foreligger en dækningsberettiget skade, som medfører en ny 3-årig tillægsfrist, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt.

Det fremgår af klagers liste over opkald, at klager kontaktede selskabets taksator den 23. september 2024. Samtalen gav ikke anledning til yderligere sagsbehandling, og derfor har selskabet ikke ført notat om samtalens nærmere indhold. For en god ordens skyld skal det dog bemærkes, at genfremsættelse af krav, som ikke medfører at selskabets realitetsbehandler sagen, ikke afbryder forældelse, jf. f.eks. AK75.492.

Ad årsagssammenhæng

Såfremt nævnet mod forventning måtte finde, at sagen ikke var forældet ved klagers indbringelse af sagen for nævnet, gør selskabet subsidiært gældende, at det i henhold til almindelig forsikringsretlig praksis påhviler klager at godtgøre, at der er sket en skade som følge af en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det skal indledningsvis bemærkes, at skaden den 1. februar 2022 efter selskabets opfattelse medførte en udstrømning af maksimalt 150 liter vand, samt at klager selv tørrede en stor del af dette op umiddelbart efter skadens indtræden, hvorved skadens omfang blev begrænset.

Da skaden den 15. februar 2022 blev undersøgt af en fugttekniker, kunne der visuelt konstateres skade på gulvet i det berørte område, svarende til 8-10 kvadratmeter. Fugtteknikeren konstaterede dog samtidig, at der ved en fugtmåling af gulve og vægge ikke kunne konstateres forhøjede fugtniveauer.

Klager oplyste den 1. februar 2023 til selskabet, at gulv mv. nu var reetableret efter vandskaden. Først den 25. september 2023, altså næsten 8 måneder efter udbedringen af skaden og 20 måneder efter skadens indtræden, oplyste klager til selskabet, at gulvet nu havde rejst sig. Selskabet rekvirerede derfor en fugttekniker, som fortsat ikke kunne konstatere forhøjede fugtniveauer i hverken gulve eller vægge.

Idet der umiddelbart efter klagers oplysning om, at gulvet havde rejst sig, ikke kunne måles forhøjede fugtniveauer, afviste selskabet vandskaden den 1. februar 2022 som værende årsag til at gulvet havde rejst sig. Selskabets taksator hæfter sig dog ved, at der efter udbedringen af gulvet er blevet placeret en brændeovn på gulvet, hvilket kan forhindre gulvet i at arbejde naturligt, hvorved der opstår risiko for at gulvet rejser sig.

Da klager den 6. august 2025 fik udført en byggeteknisk gennemgang af sit hus, kunne der konstateres forhøjede fugtniveauer flere steder i stuen. I rapporten (bilag 8) er det ikke anført, hvor de enkelte målinger præcist er udført, men det kan ses på side 7 i rapporten, at der måles forhøjede

fugtniveauer tæt på brændeovnen, som er placeret i den modsatte ende af den 57 kvadratmeter store stue.

Der blev foretaget fugtmålinger i klagers stue den 15. februar 2022 og igen den 5. oktober 2023, hvor der hverken kunne konstateres forhøjede fugtniveauer i vægge eller gulve. Det er således ikke sandsynligt, at de forhøjede fugtniveauer i en stor del af klagers stue, som er konstateret den 6. august 2025, er en følge af skaden den 1. februar 2022. At den byggesagkyndige på side 11 i rapporten (bilag 8) uden nærmere begrundelse konkluderer, at de forhøjede fugtniveauer er en følge af de maksimalt 150 liter vand, hvoraf en stor del blev tørret op, er årsag til de forhøjede fugtniveauer, konstateret den 6. august 2025, kan således ikke tillægges betydning.

På baggrund af ovenstående gør selskabet gældende, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at de forhøjede fugtniveauer og dermed de aktuelle skader på klagers gulv, er en følge af skaden den 1. februar 2022. Selskabet lægger i den forbindelse særligt vægt på, at der var tale om maksimalt 150 liter vand, hvoraf en stor del blev tørret op af klager selv, samt at en fugttekniker den 15. februar 2022 og igen den 5. oktober 2023 konstaterede, at der hverken kunne måles forhøjede fugtniveauer i gulve eller vægge.

Da klager ikke har løftet bevisbyrden, kan klagen derfor ikke tages til følge."

Klageren har i brev af 2/11 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. Påstand
Vi fastholder vores klage, og påstår at Storstrøm Forsikring G/S skal dække de fulde udgifter til **korrekt udbedring af den oprindelige vandskade, herunder fjernelse, affugtning og reetablering af det beskadigede Junckers plankegulv og afledte følgeskader, herunder skaderne på karnap/vinduesparti, jf. byggeteknisk rapport af 06/08/2025.**

Selskabet har ikke korrekt behandlet skaden i henhold til deres egne anbefalinger i den oprindelige omfangsrapport (Bilag 3), hvilket er den direkte årsag til de nuværende, alvorlige følgeskader.

2. Vurdering vedrørende forældelse
Storstrøm Forsikring gør gældende, at sagen er forældet pr. 1. februar 2025. Dette bestrides på følgende grundlag:

- **Faktisk afvisningsdato og bevisbyrde:** Selskabets taksator afviste telefonisk at dække yderligere den 13. oktober 2023. I samme samtale gjorde taksator os opmærksomme på, at vi selv måtte løfte **bevisbyrden** for årsagssammenhæng ved at fremlægge en udtalelse fra en **uvildig fagperson**.
- **Samtale i september 2024:** Selskabet påstår, at samtalen den 23. september 2024 ikke gav anledning til yderligere sagsbehandling. Vi er **uenige** i selskabets udlægning. Samtalen bekræftede netop, at for at genoptage sagen, skulle vi fremskaffe den nævnte uvildige udtalelse (syn og skøn) – et skridt vi var i gang med. Det var således en igangværende proces, dikteret af forsikringsselskabet selv, som de nu ignorerer.
- **Indsendelse af rapport:** Vi sendte den byggetekniske rapport (Bilag 8) den 20. august 2025, hvilket er inden for den 1-årige tillægsfrist, som løber fra selskabets endelige afvisning/anmodning om yderligere oplysninger, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. og 2. pkt. Vi har handlet i henhold til taksators instruks om at fremlægge en uvildig udtalelse. Vi er derfor

af den opfattelse, at forældelsesfristen er blevet udskudt, og at sagen **ikke** var forældet, da vi fremsendte den uvildige dokumentation.

3. Årsagssammenhæng og skadesbehandling
Selskabet bestrider årsagssammenhæng mellem vandskaden og de nuværende gulvproblemer (gulvet buer op/rejser sig). Vi gør gældende, at det modsatte er tilfældet, og at den **mangelfulde skadesbehandling** er den direkte årsag.

3.1. Gulvets historik og adfærd
- **Gulv før skade:** Gulvet har ligget i over 10 år og har aldrig tidligere udvist tegn på at **vafle, bevæge sig radikalt eller løfte sig**, som det gør nu (Bilag 8). Gulvet blev heller aldrig efterbehandlet/lakeret før vandskaden.
- Gulvets type: Selskabet omtaler gulvet som et 'klikgulv', men det er et **massivt plankegulv** (Junckers parketgulv).

3.2. Akvariet og vandmængden
- **Vandudsivningens karakter:** Akvariet **sivede ikke** vand; der var en **tyk stråle** fra øverste venstre hjørne (Bilag 2 viser stropper for at spænde akvariet sammen). Der gik lang tid, før vi fik spændt akvariet sammen med stropper og tørt overfladevand op. I denne periode er en **stor del af de 150 liter vand kommet ned under trægulvet**.
- **Fugt i konstruktionen (Bilag 3):** Den oprindelige fugtrapport af 15. februar 2022 (Bilag 3) nævner korrekt, at der **ikke** blev målt forhøjet fugtniveau i vægge, fodlister eller klikgulv. Selskabet undlader dog at nævne den centrale observation: **'Dog vafler gulvet flere steder, hvor der har ligget vand, og det er derfor muligt, at betonen under fugtspærren er opfugtet'**. Dette påpegede problemet under gulvet og ledte til anbefalingen om **demontering af gulvet. På intet tidspunkt har problemet været vægge og fodlister.**

3.3. Manglende korrekt skadesudbedring
- **Tilsidesat anbefaling:** Til trods for anbefalingen i Omfangsrapporten (Bilag 3) om at **demontere gulvet i det omfang det vafler** for at undersøge underlaget, blev de 8-10 kvm gulv **aldrig taget op**.
- **Indkapsling af fugt:** I stedet for at følge anbefalingen om at fjerne gulvet og foretage **affugtning**, blev gulvet slebet og **forseglet med olie/lak** af en af forsikringen henvist gulvmand. **Med andre ord er fugten blevet indkapslet under gulvet**.
- **Manglende affugtning:** Der er **aldrig blevet affugtet med en affugter** under gulvet. Den oprindelige rapport nævnte, at affugtning ville blive vurderet ved næste tilsyn, men dette blev aldrig iværksat.

3.4. Forsinket og mangelfuld sagsbehandling
- **Problemfyldt samarbejde (Marts 2022 - Februar 2023):** Selskabet undlader at redegøre for korrespondancen fra den 15. marts 2022 til den 1. februar 2023. I denne periode gjorde selskabet og deres tømrersamarbejdspartnere alt for at **undgå at imødekomme kravet om at fjerne gulvet og affugte**, fordi det var **umuligt at reetablere med den samme type Junckers gulvplanker, da det var udgået.** Bilag 6 bevidner, at samarbejdet var så problematisk, at vi selv måtte træde i karakter og være tovholder.
- **Genetablering:** De planker, der blev reetableret, blev brugt til at udskifte endestykker ved overgangen til køkkenet (Bilag 6, side 4). **Gulvet blev stadig ikke taget op**, som anvist i omfangsrapporten.

3.5. Gulvproblemer skyldes IKKE brændeovnen

- Selskabets taksator spekulerer i, at en ny brændeovn, som er tung, kan have forhindret gulvet i at bevæge sig naturligt, hvilket har fået gulvet til at bule op.
- **Faktum:** Der har **altid stået en brændeovn på trægulvet**. Den nye brændeovn er endda **lettere** end den tidligere.
- **Bevægelse skader konstruktionen:** De kræfter, der er i gulvet, når det udvider sig, har skubbet de store vinduer/karnap ud i bunden, hvilket har medført deformering og **revnedannelse i væg/sokkel.** Dette indikerer, at gulvet har bevæget sig med **ekstreme kræfter**, hvilket sandsynligvis er en følgeskade af den manglende udtørring efter vandskaden.

3.6. Forhøjede fugtmålinger (Bilag 7 og 8)

- **[Skadeservice] måling (Oktober 2023 - Bilag 7):** Selskabet påstår, at [skadeservice] i oktober 2023 **ikke** målte fugt i gulvet. Rapporten nævner kun, at der **ikke kunne måles fugt i væggene**, hvilket igen **ikke** er problemets kerne. Selskabet undlader at vedhæfte den omfangsrapport/billeder, der henvises til i Bilag 7, hvilket vi heller ikke har kunnet få udleveret. Dette indikerer, at selskabet lukkede sagen den 13. oktober 2023 på **ukorrekt grundlag**.
- **Byggesagkyndigs måling (August 2025 - Bilag 8):** Den uvildige rapport (Bilag 8) viser tydeligt, at gulvet er påvirket af fugt og har udvidet sig.
  - Fugtmålinger på gulvet viser konsekvent værdier fra **19 % til 24 %**.
  - Ifølge samme rapport er 14-18 % forhøjet fugtniveau, og **18-25 %** er meget forhøjet fugtniveau.
  - Rapporten konkluderer, at gulvet bliver **opfugtet nedefra, og at det derfor udvider sig**.
  - Årsagen er **den manglende udtørring efter akvariet sprang læk;** man har **ikke tørret korrekt ud med affugtere, og gulvet har ikke været taget op og blevet udtørret korrekt.**

3.7. Nedvurdering af uvildig ekspertise

Selskabet nedvurderer vores uvildige syn & skøn (Bilag 8), hvilket er et klart tegn på, at deres mål med sagsbehandlingen er at negligere skaden og undgå omkostningerne ved korrekt udbedring.

Vi har løftet bevisbyrden med en rapport fra en **uvildig byggesagkyndig**, der har en baggrund og ekspertise, som selskabets taksator og [skadeservice]-personale ikke nødvendigvis har haft i den indledende fase.

4. Konklusion

Vi har påvist, at gulvet har en markant anderledes og skadelig adfærd efter vandskaden. Vi har dokumenteret, at den oprindelige skadesbehandling afveg fra den anbefalede (demontering og affugtning), og at dette resulterede i, at fugt blev indkapslet under gulvet.

Vi har fulgt forsikringsselskabets instruks om at fremlægge en uvildig fagpersons udtalelse for at genoptage sagen. Der er dermed ikke grundlag for at anse sagen for forældet.

Vi beder Ankenævnet lægge vægt på den **direkte årsagssammenhæng** mellem den oprindelige vandskade og den manglende korrekte affugtning (indkapsling af fugt), som har ført til de aktuelle, alvorlige følgeskader, herunder skaderne på karnap-konstruktionen.

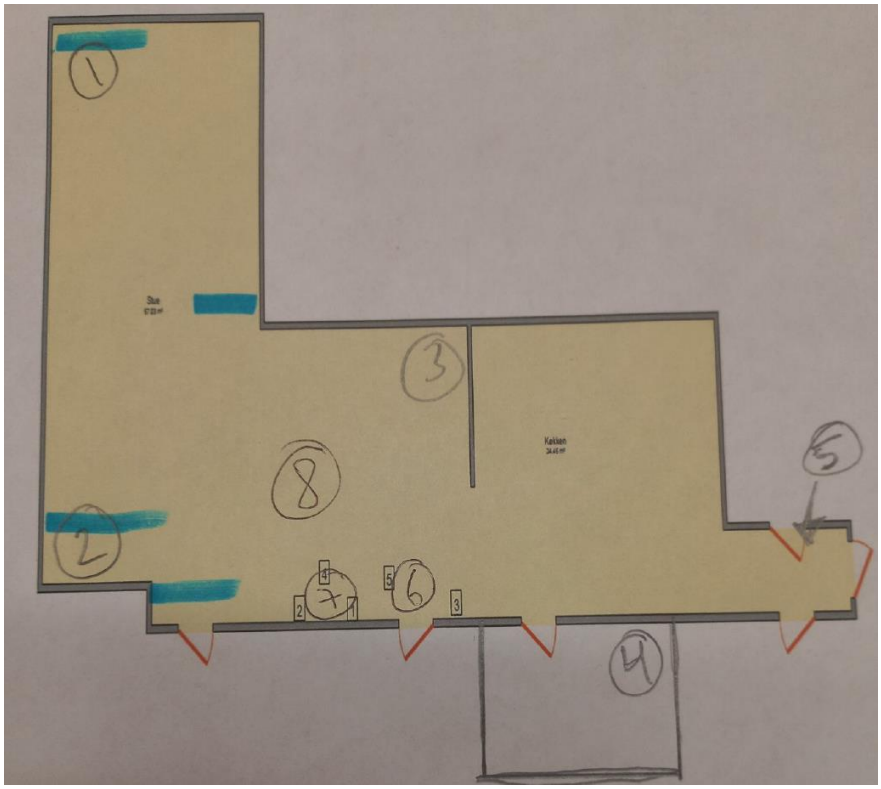
Vi håber, at Ankenævnet vil være vores seriøse og retfærdige talerør i denne sag og sikre, at skaden bliver korrekt udbedret."

9. 104369

Selskabet har i brev af 20/11 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

> **"SUPPLERENDE SAGSFREMSTILLING OG BEMÆRKNINGER TIL KLAGEN**
> Telefoniske drøftelser mellem selskabet og klager
> Selskabet bemærker, at der er enighed om, at selskabets taksator den 13. oktober 2023 afviste skaden telefonisk.
>
> Som tidligere nævnt har selskabet ikke ført notater om telefonsamtalen den 23. september 2024, idet denne ikke har givet selskabet anledning til at genåbne sagen og foretage yderligere sagsbehandling. Klagers beskrivelse må dog forstås således, at selskabet ikke har givet yderligere dækningstilsagn, men blot fastholdt den tidligere afvisning og henvist til, at klager selv må løfte bevisbyrden.
>
> Affugtning
> Klager har henvist til, at fugtrapporten dateret den 15. februar 2022 (bilag 3) nævner affugtning, men at dette ikke blev iværksat. Det fremgår af fugtrapporten, at affugtning skulle vurderes ved næste tilsyn, og det er således ikke korrekt, at der i denne rapport anbefales affugtning.
>
> Efter udarbejdelsen af rapporten foretog fugtteknikeren genbesigtigelse to gange, henholdsvis den 3. maj 2022 og den 8. juni 2022. Som bilag 10 fremlægges faktura fra [skadeservice], som dokumenterer de to genbesigtigelser. Det er fugtteknikeren, som ved genbesigtigelsen vurderer, om der er behov for at igangsætte affugtning.
>
> Skadens placering
> Som **bilag 11** fremlægger selskabet en plantegning, som viser hvor gulvet havde rejst sig ved besigtigelsen den 5. oktober 2023. Ved en sammenligning med side 4 i fugtrapporten, fremlagt som bilag 3, kan det konstateres, at gulvet ikke har rejst sig i det område, som oprindeligt var berørt af fugt, men derimod i helt andre områder af stuen, herunder i den modsatte ende af stuen.
>
> Klager har anført, at det ikke fremgår af bilag 7, at der blev foretaget målinger af gulvet. For en god ordens skyld indsættes udklip fra bilag 7 herunder.
>
> *'Hej … Jeg var på adressen i torsdag og måle, vedhæftet er en skitse med måle punkter - alle 8 steder er målinger på gulvet de samme. Det er kun i området ved måling 6-7-8 der har været vand på skades dagen, måling 4 og 5 ligger i rum der ikke har sammenhæng med gulvet hvor skaden er sket.'*
>
> Det fremgår således, at der blev foretaget målinger i gulvet og at måling 6-7-8 blev foretaget, hvor der var konstateret vand på skadetidspunktet. Måling 4 og 5 blev foretaget i et rum, som ikke havde sammenhæng med gulvet, hvor skaden skete. Plantegningen med målingernes placering (bilag 11) indsættes ligeledes herunder.

10. 104369



SELSKABETS STILLINGTAGEN

Ad forældelse

Der er enighed om, at selskabet telefonisk den 13. oktober 2023 afviste at dække yderligere krav i anledning af den aktuelle skade. Der er ligeledes enighed om, at selskabet ikke foretog sig yderligere, efter klager igen henvendte sig den 23. september 2024.

Som tidligere anført har en sådan henvendelse fra klager karakter af en genfremsættelse af det oprindelige krav, hvilket ikke har betydning for forældelsesfristen, når denne genfremsættelse ikke giver anledning til yderligere realitetsbehandling fra selskabets side eller selskabet på anden vis udviser imødekommenhed overfor klagers krav.

Der henvises i øvrigt til det i ankenævnssvar af 17. oktober 2025 anførte.

Ad selskabets tilsidesættelse af anbefalinger

Selskabet bestrider at have tilsidesat anbefalinger om affugtning. Som nævnt i den supplerende sagsfremstilling, fremgår det af fugtrapporten (bilag 3), at der ved genbesigtigelse skulle tages stilling til behovet for affugtning. Efter udarbejdelsen af rapporten genbesigtigede fugtteknikeren skadestedet henholdsvis den 3. maj 2022 og den 8. juni 2022 og selskabet har i den forbindelse ikke modtaget en anbefaling om affugtning, som er blevet tilsidesat.

For en god ordens skyld skal det bemærkes, at selskabet ikke har nogen interesse i at undlade nødvendig affugtning. Det har således formodningen imod sig, at selskabet skulle have tilsidesat sådanne anbefalinger, og det påhviler således klager at tilbagevise denne formodning.

Ad årsagssammenhæng
Ved den byggetekniske gennemgang foretaget den 6. august 2025 er der påvist forhøjede fugtniveauer. Selskabet bestrider dog, at der denne opfugtning har relation til skaden den 1. februar 2022, hvor der skete udstrømning af en beskeden mængde vand.

I den forbindelse lægger selskabet særligt vægt på, at gulvet har rejst sig i et helt andet område af den store stue end hvor skaden den 1. februar 2022 skete, at [skadeservice] efter skaden genbesigtigede skaderne henholdsvis den 3. maj 2022 og den 8. juni 2022, at eventuelt restfugt må antages at være fordampet ved genetableringens afslutning cirka et år efter skadedatoen samt at gulvet først rejste sig igen næsten 8 måneder efter udbedringen af skaden og cirka 20 måneder efter skadens indtræden samt at fugten fortsat var tilstede den 6. august 2025, altså cirka 3,5 år efter skadens indtræden.

At klagers gulv har rejst sig og at der kan måles forhøjede fugtniveauer, må således tilskrives andre årsager end skaden den 1. februar 2022.

Endnu engang henledes opmærksomheden på, at der er tale om en udstrømning af kun 150 liter vand, hvoraf størstedelen efter klagers udsagn blev tørret op efter kort tid, jf. side 2 i fugtrapporten (bilag 3) – se nedenstående udklip.

'Spisestue:
Ifm. lækage på, akvarie, er der kommet omkring 100-200 liter vand ud på gulvet. Iflg. FT er vandet blevet tørret forholdsvis hurtigt op, og skaderne er derfor begrænset.'

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet, at udtalelsen fra den bygningssagkyndige i rapporten fremlagt som bilag 8 må tilsidesættes.

Da klager ikke har løftet bevisbyrden, kan klagen derfor ikke tages til følge."

I brev af 15/1 2026 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg fastholder min klage og påstanden om, at selskabet skal dække de fulde udgifter til korrekt udbedring af skaden, herunder fjernelse af det ødelagte gulv, korrekt affugtning af underlag samt reetablering.

Selskabets afvisning hviler på fejlagtige antagelser om årsagssammenhæng, som nu er endeligt modbevist af gulvproducenten (Junckers) samt uvildig byggesagkyndig.

1. Nye tekniske oplysninger fra Junckers Industrier A/S (Besigtigelse d. 12.01.2026)
Selskabet anfører, at skadens placering og gulvets rejsning ('vafling') ikke har sammenhæng med vandskaden. Denne antagelse er nu teknisk imødegået af producenten selv.

Den 12. januar 2026 foretog Junckers tekniske konsulent, …, en besigtigelse af skaden på adressen. Da Junckers principielt ikke udarbejder skriftlige rapporter i forsikringssager, har jeg udarbejdet et referat af konsulentens faglige konklusioner, som blev fremført under besigtigelsen (se vedlagte Bilag 13).

Konsulentens vurdering var entydig:

- **Fejlbehandling:** Gulvet er blevet fejlbehandlet efter skaden. Der er sket opfyldning af de langsgående fuger med olie/lak, hvilket er teknisk forkert ved et massivt trægulv, da det forhindrer træets naturlige bevægelighed (svind og kvældning).
- **Mekanisk ekspansion:** Som konsekvens af opfugtningen og den efterfølgende fejlagtige behandling (opfyldning af fuger), er hvert enkelt gulvbræt ekspanderet ca. 0,7 mm i bredden. Dette giver en samlet udvidelse på ca. 49 mm over stuens bredde.
- **Årsagssammenhæng:** Det er denne voldsomme, samlede ekspansion, der presser gulvet udad og får det til at rejse sig. At gulvet rejser sig i 'den anden ende' af stuen eller ved karnappen, er en fysisk konsekvens af, at hele gulvfladen er ekspanderet og mangler plads – det er ikke udtryk for en ny skade.
- **Risiko for skimmel:** Konsulenten udtrykte endvidere bekymring for, at der pga. manglende affugtning er stor risiko for skimmelsvamp under gulvet.

Jeg opfordrer Ankenævnet eller selskabet til at kontakte … hos Junckers (tlf … /[mail]) for at få bekræftet disse tekniske observationer, såfremt der hersker tvivl om rigtigheden heraf.

2. Vedrørende selskabets tilsidesættelse af egne anbefalinger (Bilag 3)
Selskabet anfører, at de ikke har tilsidesat anbefalinger om affugtning, idet [skadeservice] ikke iværksatte dette ved senere tilsyn. Dette er en fordrejning af de faktiske forhold.

I den oprindelige fugtrapport af 15. februar 2022 (Bilag 3) fremgår det tydeligt under 'Anbefalet tiltag', at: **'Gulv demonteres i det omfang det vafler'**. Begrundelsen i rapporten er, at: 'Dog vafler gulvet flere steder... og det er derfor muligt, at betonen under fugtspærren er opfugtet'.

Det er korrekt, at der ud for Affugtning står: 'Dette vurderes ved næste tilsyn'. Men denne vurdering forudsætter logisk set, at den primære anbefaling er fulgt: At gulvet er taget op, så man rent faktisk kan måle på betonen under fugtspærren.

Da selskabet (i samråd med deres håndværkere) valgte **ikke** at følge anbefalingen om at tage gulvet op – primært fordi gulvet var udgået af produktion – gjorde de det samtidig umuligt for fugtteknikeren at foretage en korrekt vurdering af affugtningsbehovet ved næste tilsyn.

Man kan ikke vurdere fugt i en betonkonstruktion under en tæt fugtspærre og et massivt trægulv uden at åbne konstruktionen. Selskabet har således aktivt fravalgt den anbefalede undersøgelsesmetode, hvilket har medført, at fugten blev indkapslet, og skaderne har udviklet sig.

3. Vedrørende Bilag 7 og 11 ([Skadeservices] målinger)
Selskabet henviser til målinger fra oktober 2023 (Bilag 7 og 11) for at underbygge, at der ikke var fugt.

- Disse målinger viser blot, at værdierne er ensartede i rummet. Det bekræfter netop Junckers' og mine observationer: Hele gulvet ligger i spænd.
- At måle i rum (punkt 4 og 5), der slet ikke er omfattet af skaden eller har sammenhæng med stuegulvet, er irrelevant for vurderingen af skaden i stuen.
- Det fastholdes, at en udstrømning på 150-200 liter vand på et massivt plankegulv ikke blot kan 'tørres op' overfladisk uden konsekvenser for underlaget.

4. Vedrørende forældelse
Jeg fastholder, at sagen ikke er forældet. Selskabet anfører, at henvendelsen den 23. september 2024 ikke gav anledning til genoptagelse. Dette bestrides.

I samtalen blev det netop præciseret fra selskabets side, at hvis jeg kunne fremskaffe en uvildig rapport, der påviste sammenhængen (løfte bevisbyrden), ville sagen kunne vurderes igen. At selskabet har undladt at notere dette, kan ikke komme mig til skade. Jeg har handlet i direkte overensstemmelse med denne instruks ved at indhente rapporten fra [klagerens byggesagkyndige] (Bilag 8) og nu senest vurderingen fra Junckers.

Konklusion
Med den nye vurdering fra Junckers er det dokumenteret, at gulvet er skadet som følge af forkert udbedring (olie i fuger) og fugtrelateret ekspansion stammende fra vandskaden. Bevisbyrden må hermed anses for løftet fuldt ud."

Selskabet har i brev af 5/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"SELSKABETS STILLINGTAGEN
Ad forældelse
Selskabet henviser til Ankenævnssvar 1 og Ankenævnssvar 2 for så vidt angår klagers bemærkninger vedrørende forældelse.

Mangler ved udførelsen
Klager har efter en besigtigelse med en teknisk konsulent fra Junckers selv udarbejdet et referat, som ikke er underskrevet af Junckers. Referatet er på den baggrund uden bevisværdi og kan ikke lægges til grund.

Selvom referatet fra klagers møde med Junckers ikke kan lægges til grund, skal det kort bemærkes, at eventuelle reklamationer over håndværksmæssige fejl i forbindelse med reparationen skal rettes til entreprenøren og ikke til selskabet.

Klagers reklamationer vedrørende arbejdets udførelse relaterer sig til slibning og lakering. Det bemærkes, at klager selv har haft den væsentligste dialog med entreprenøren om udførelsen af arbejdet, herunder særligt for så vidt angår slibning og lakering. Som bilag 14 fremlægges selskabets mail til entreprenøren, hvor det fremgår, at selskabet accepterer at dække udgifter til slibning og lakering, men at entreprenøren selv måtte gå i dialog med klager herom.

For så vidt angår klagers øvrige bemærkninger, henvises til Ankenævnssvar 1 og Ankenævnssvar 2."

Af klagerens brev af 23/2 2026 til nævnet fremgår bl.a.:

"1. Fastholdelse af klagen og tidligere påstande
Jeg fastholder min klage og mine påstande fuldt ud på følgende grundlag:

- Der er ikke foretaget korrekt behandling af vandskaden, herunder er der sket mangelfuld affugtning med deraf følgende stor risiko for skjult skimmelvækst under gulvet. Der henvises i øvrigt til mine tidligere fremsendte modsvarsbreve.

- Junckers-plankegulvet er blevet direkte fejlbehandlet, hvilket er grundårsagen til, at gulvet har rejst sig og dermed er blevet forværret og ødelagt.
- Den voldsomme ekspansion i det fejlbehandlede gulv har medført skader på husets konstruktion, herunder en glaskarnap, som er skubbet markant ud, samt afledte skader på sokkel og murværk.

2. Tilbagevisning af selskabets påstand om manglende bevisværdi (vedr. Junckers)
Storstrøm Forsikring påstår i deres seneste svar, at referatet fra besigtigelsen med Junckers (Bilag 13) er uden bevisværdi, fordi det er udarbejdet af mig. Dette bestrides på det kraftigste.

- Som det dokumenteres i det nye, vedlagte Bilag 15, har teknisk konsulent … fra Junckers modtaget og læst referatet.
- I sit svar af 13. februar 2026 gør [konsulent fra Junckers] ingen indsigelser mod referatets indhold, men tilknytter i stedet en yderligere fagspecifik kommentar: *'I forbindelse med efterlakeringen er der skabt en lakbinding, som forhindrer gulvet i at arbejde naturligt i forhold til ændringer i den relative luftfugtighed.'*
- Dermed har producentens egen fagekspert bekræftet og valideret problemstillingen og understøttet min bevisbyrde fuldt ud.

3. Selskabets forsøg på ansvarsfraskrivelse vedrørende håndværkere
Selskabet forsøger i deres svar at fralægge sig ansvaret for den håndværksmæssige udførelse med påstanden om, at jeg som bygherre selv har haft den væsentligste dialog med entreprenøren, og at reklamationer skal rettes direkte til håndværkeren. Dette er faktuelt forkert og i strid med sagsforløbet:

- En håndværker, som er valgt og hyret af forsikringsselskabet, agerer som selskabets underleverandør. Ansvaret over for mig som forsikringstager påhviler derfor selskabet selv, og selskabet må selv tage dialogen og reklamationen med deres underleverandør.
- Det fremgår sort på hvidt af Bilag 5, at selskabets taksator … selv valgte og aktiverede samarbejdspartneren [tømrerfirma2].
- Selskabet henviser til deres egen mail af 11. april 2022 (Bilag 14) som bevis, men denne mail modbeviser netop deres egen påstand. I mailen skriver selskabets taksator til en [navn]: *'Mange tak for tilbuddet, som hermed er godkendt.'* Jeg har intet kendskab til [navn], har aldrig kommunikeret med vedkommende, og det fremgår ikke engang, hvilket firma han repræsenterer. Selskabet godkendte altså selv tilbuddene og håndværkerne.
- På datoen for Bilag 14 (11. april 2022) var der slet ikke opnået enighed om, hvordan vandskaden overhovedet skulle gribes an.
- Senere i forløbet, dokumenteret i Bilag 16 (oktober 2022), fremgår det endelige og yderst utilfredsstillende kompromis for udbedringen. Heraf fremgår det tydeligt, at det er [tømrerfirma2], der styrer dialogen med gulvfirmaet, mens min eneste rolle og kontakt bestod i at aftale koordinering af møbelflytning med … fra [gulvfirma].
- Selv denne simple koordinering var stærkt problemfyldt, hvilket resulterede i, at gulvet først blev færdigslebet i uge 48 og ikke i uge 43, som det oprindeligt var aftalt.

Konklusion
Forsikringsselskabet kan ikke fraskrive sig sit fulde ansvar for den mangelfulde skadesudbedring ved at kaste ansvaret over på håndværkere, som de selv har valgt, hyret og godkendt tilbud fra. Samtidig er årsagssammenhængen mellem den fejlagtige behandling (lakbinding i fuger) og gulvets nuværende ødelagte tilstand endegyldigt bekræftet af gulvets producent."

Ankenævnet *for* Forsikring

15. 104369

16. 104369

Selskabet har i brev af 13/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

> **"SUPPLERENDE SAGSFREMSTILLING**
> Det skal supplerende oplyses, at klager havde valgfrihed med hensyn til, hvilken håndværker, der skulle udføre opgaven.
>
> Klagers egen håndværker kunne imidlertid ikke skaffe et tilsvarende gulv, hvorfor det blev aftalt, at selskabet rettede henvendelse til en entreprenør med erfaring i håndtering af komplicerede gulvopgaver. Som bilag 15 fremlægges internt notat af 15. marts 2022.
>
> Selskabet har ikke nægtet klager adgang til selv at vælge håndværker, og som det fremgår af internt notat dateret den 13. oktober 2022, besluttede klager endegyldigt at benytte [tømrerfirma2]. Som bilag 16 fremlægges internt notat af 7. oktober 2022 samt internt notat af 13. oktober 2022.
>
> **SELSKABETS STILLINGTAGEN**
> Klager har gjort gældende, at det er selskabet, der har valgt klagers håndværker. Som det fremgår af bilag 15 og 16, er dette dog ikke korrekt, idet klager har haft valgfrihed med hensyn til, men valgte at benytte den håndværker, som selskabet havde bragt i forslag.
>
> At det er selskabet, der har foranlediget kontakten, har ikke betydning og medfører således ikke, at selskabet påtager sig en hæftelse for mangler ved det udførte arbejde.
>
> Som det fremgår af bilag 6, er det også klager, der har haft den væsentligste kontakt til håndværkeren, ligesom klager (med egne ord) selv har været tovholder på projektet, selvom det var selskabet, der – efter aftale med klager – rettede henvendelse til håndværkeren med henblik på at lade denne afgive tilbud på opgaven.
>
> Der er således ikke grundlag for at pålægge selskabet en hæftelse for et eventuelt mangelsansvar.
>
> Det i øvrigt anførte, herunder om forældelse, fastholdes."

Hertil har klageren i brev af 3/4 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

> **"2. Fastholdelse af påstande og selskabets stiltiende anerkendelse af fejlbehandlingen**
> Jeg fastholder min klage og mine påstande fuldt ud:
> - Der er ikke foretaget korrekt behandling af vandskaden, herunder er der sket mangelfuld affugtning med deraf følgende stor risiko for skjult skimmelvækst under gulvet.
> - Junckers-plankegulvet er blevet direkte fejlbehandlet, hvilket er grundårsagen til, at gulvet har rejst sig og dermed er blevet forværret og ødelagt.
> - Den voldsomme ekspansion i det fejlbehandlede gulv har medført skader på husets konstruktion, herunder en glaskarnap, som er skubbet markant ud, samt afledte skader på sokkel og murværk. Der henvises i øvrigt til mine tidligere fremsendte modsvarsbreve.
>
> Jeg hæfter mig ved, at Storstrøm Forsikring i deres Ankenævnssvar 3 og 4 udelukkende procederer på, hvem der bærer mangelansvaret for udbedringen. Selskabet har på intet tidspunkt i deres seneste to svarskrifter kommenteret modstridigt på – eller fremlagt teknisk dokumentation imod – det faktum, at plankegulvet er blevet direkte fejlbehandlet, eller at denne fejlbehandling er den

direkte årsag til de omfattende skader på gulv og bygningskonstruktion. Da selskabet lader de tekniske beviser fra producenten stå uimodsagte, må det betragtes som en stiltiende anerkendelse af de faktiske byggetekniske forhold fra selskabets side.

3. Selskabets påstand om 'valgfrihed' er faktuelt forkert.
Selskabet påstår nu, at jeg havde valgfrihed, og at selskabet kontaktede [tømrerfirma2] efter 'aftale' med mig. Selskabets eget fremlagte interne notat (selskabets bilag 15 af 15. marts 2022) antyder intet om, at vi indgik en sådan aftale. Det var derimod selskabet selv, der tog initiativet og blot orienterede mig om deres beslutning.

Dette dokumenteres krystalklart af Mit Bilag 5 (mail fra taksator d. 15. marts 2022). Her skriver taksator … til mig: *'Jeg aftalte derfor med … (min daværende tømrer), at jeg ville forhøre mig hos en anden tømrer... I vil derfor snarest blive kontaktet af [tømrerfirma2]'*. Selskabet tog altså kontrollen over sagen fra min tømrer og valgte deres egen samarbejdspartner. Selskabet har på intet tidspunkt derefter nævnt, at jeg havde mulighed for at fortsætte med en egen tømrer.

4. Det påtvungne kompromis med selskabets samarbejdspartner.
Selskabet bruger deres interne notat fra oktober 2022 (selskabets bilag 16) til at påstå, at jeg 'besluttede endegyldigt at benytte [tømrerfirma2]. Sandheden er, at aftalen og kompromiset lå mellem mig og selskabet – ikke som et frit valg af håndværker.

Forløbet med selskabets samarbejdspartner [tømrerfirma2] var særdeles problemfyldt. Vi driver [virksomhed] i huset, hvilket betød, at de løsninger, [tømrerfirma2] kom med (f.eks. at vi skulle flytte fra huset), ikke var en mulighed. Selskabet var ikke interesseret i at udføre reparationen efter de korrekte anbefalinger (afmontering af gulv og affugtning). I stedet havde selskabet og [tømrerfirma2] en anden agenda, og det indgåede kompromis var det eneste mulige.

Dialogen i bilag 17 og 18 understreger tonen fra selskabet i denne periode og de urimelige formodninger, vi blev mødt med. At selskabet tvinger et kompromis igennem med deres entreprenør, fritager dem ikke for ansvaret for arbejdets udførelse.

5. Rollen som 'tovholder' var logistisk – ikke et fagligt ansvar
Selskabet henviser til Mit Bilag 6 og påstår, at fordi jeg omtales som 'tovholder', så havde jeg ansvaret for det faglige arbejde. Dette er en fordrejning.

Selskabet opfordrede selv til, at jeg fungerede som koordinator/tovholder. Som det fremgår tydeligt af Mit Bilag 16 (mail af 11. oktober 2022), var det taksator … selv, der videresendte [tømrerfirmas] spørgsmål og bad mig tage kommunikationen direkte med [tømrerfirma2] om *'m2, tidsplan, samt hvem som flytter møblerne'*.

Min rolle som 'tovholder' bestod udelukkende i logistisk koordinering af tidspunkter (så arbejdet ikke kolliderede med [virksomhed]), møbelflytning, samt min egen genetablering af fodpaneler. Jeg har på intet tidspunkt haft væsentlig kontakt med håndværkerne angående den faglige udførelse af selve gulvafslibningen og fejl-lakeringen. Det ansvar kan aldrig overvæltes på mig.

Konklusion.
Selskabet fratog mig i foråret 2022 det frie valg af håndværker ved at uddelegere sagen til deres egen samarbejdspartner. At selskabet nu forsøger at fralægge sig sit lovpligtige mangelansvar ved

at omskrive historien i deres egne interne notater, ændrer ikke på faktum. Skaden er forkert udbedret, og ansvaret påhviler fuldt ud Storstrøm Forsikring."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 11/2 2022 fra taksator til medforsikrede fremgår bl.a.:

"I forlængelse af min besigtigelse i onsdags, samt vores efterfølgende samtale, bekræfter jeg lige, at den anmeldte vandskade er dækket af forsikringen. Der er dog en selvrisiko på kr. 3.623.

Vi har aftalt følgende:
…
- Når det ødelagte akvarie er fjernet, kontakter du mig, så jeg kan rekvirere en fugttekniker fra [skadeservice]. Han vil så besigtige skaderne på gulvet, herunder vurdere om det er nødvendigt at iværksætte affugtning. I kan selv tale med fugtteknikeren om selv at udføre tømrerarbejdet på gulvet. Faktura fra [skadeservice] vil blive sendt direkte til mig."

Af rapport af 15/2 2022 fra skadeservice fremgår bl.a.:

"Omfangsrapport efter vandskade
…
Skadesårsag Lækage på akvarie
Skadessted Spisestue

Skadesomfang – hvad er berørt af skaden?
Spisestue:
- Ifm. lækage på akvarie, er der kommet omkring 100-200 liter vand ud på gulvet. Iflg. FT er vandet blevet tørret forholdsvis hurtigt op, og skaderne er derfor begrænset.
- Der er ikke målt forhøjet fugtniveau i hhv. vægge, fodlister og-eller klikgulv. Dog vafler gulvet flere steder, hvor der har ligget vand, og det er derfor muligt, at betonen under fugtspærren er opfugtet.

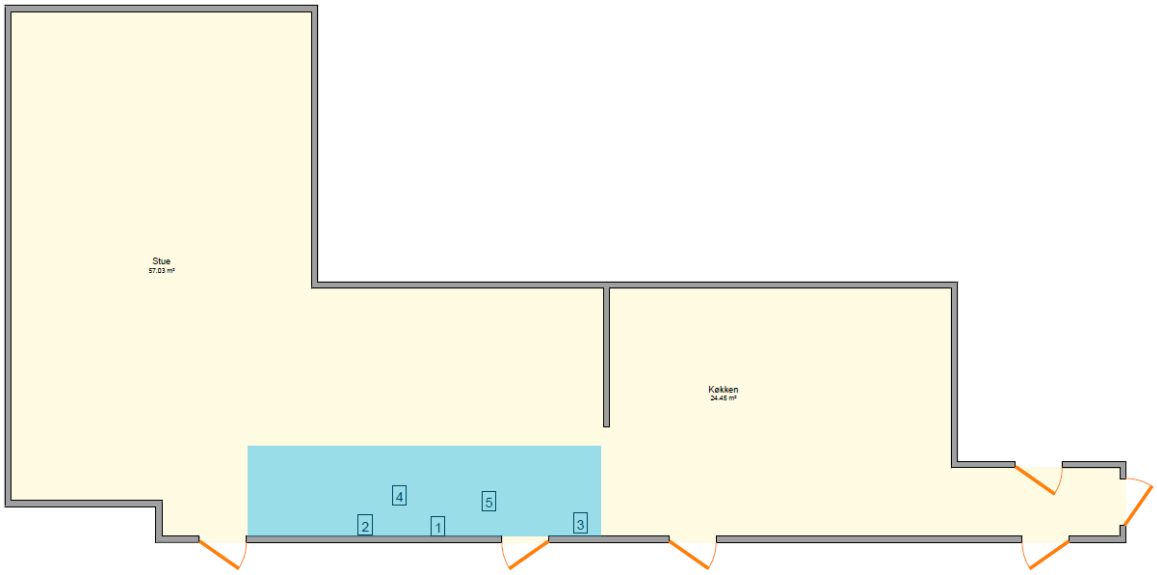
Konstruktionsbestemmelse
Beskrivelse af konstruktionsopbygningen der er berørt af skaden
Gulv: Junckers parketgulv.
Væg: Tapet – gasbeton.
…
Anbefalet tiltag – konklusion på fugtmåling efter skade
Demontering af div. bygningsdele
Spisestue:
- Gulv demonteres i det omfang det vafler, ca. jf. optegning.

Påkrævede håndværkere
Tømrer / [skadeservice]
Løsørehåndtering Ikke aktuelt på nuværende tidspunkt.

Evt.
- Sanering udføres af relevante blotlagte flader.

- Ved demontering skal tilstødende arealer / løsøre dækkes af.

Affugtning - Dette vurderes ved næste tilsyn.
Tiltag efter endt affugtning – Reetablering
...
Skitse: Gulv demonteres, jf. optegning.



...

Måleposition		1	2	3	4	5
Målemetode		2	2	2	3	3
Disponibel						
Målested		Væg	Væg	Væg	Gulv	Gulv
Materiale		Gasbeton	Gasbeton	Gasbeton	Træ	Træ
Dato	RH %					
	t (°C)					
	x (g/m³)					
	FK %				10	<7
	Gann	41	30	33		
	Tramex					

...
Relevante billeder fra sagen
Billede 1 – Gulv vafler."

Taksator har i mail af 18/2 2022 til medforsikrede bl.a. anført:

"Som lovet ved vores samtale i går, sender jeg her fugt/omfangsrapporten fra [skadeservice]. Af skitsen på side 4 fremgår det hvilken del af gulvet som skal demonteres, for at fugtteknikeren kan komme til at undersøge underlaget for eventuelle skader.

Da I ønsker at benytte jeres 'egen' tømrer, må du meget gerne aflevere rapporten til dem, så de kan afgive en pris på det tømrerarbejde der skal udføres. Det drejer sig både om demonteringen af det markerede gulv, samt efterfølgende reetablering.

I den forbindelse modtager jeg gerne tømrerens forslag til billigste, men naturligvis stadig tilfredsstillende, løsning. Jeg tænker måske det kan lade sig gøre at lægge tilsvarende gulv der hvor der demonteres, og hvis der skulle være en nuanceforskel til det eksisterende gulv, så en let slibning af hele stuen med efterfølgende behandling."

Af mail af 24/2 2022 fra medforsikrede til taksator fremgår bl.a.:

"Som aftalt fremsender jeg hermed tilbuddet fra tømrerne. Der indgår ikke slibning og lakering af gulv, dette tilbud kommer fra en gulvsliber."

Af tilbud af 24/2 2022 fra klagerens tømrer fremgår bl.a.:

"Tilbud vedr. udskiftning gulv i forbindelse med vandskade

…

Projektbeskrivelse:

- Afmontering af fodpaneler
- Optagning af ca 20 m2 gulv (for at ramme samme skift i stød)
- Besigtigelse af gulvunderlag
- Etablering af nyt gulv
- Montering af fodpaneler

…

Materialebeskrivelse:

- Gulv ca. 10 m2: Junckers 22 mm massiv Eg Nordic parket classic incl. bøjler
- Nye fodpaneler af mærket Swedoor Almue Hvid

Tilbudspris udgør kr. 22.447,- inklusiv moms."

I mail af 24/2 2022 fra taksator til medforsikrede hedder det bl.a.:

"Tilbuddet fra tømreren er hermed godkendt. Når det skadede gulv er fjernet, må du meget gerne tage fat i [skadeservice], så de kan få målt fugt i betonen. Jeg afventer, at du sender en pris for slibning og lakering."

Taksator har i mail af 15/3 2022 til klageren bl.a. anført:

"I forlængelse af vores snak tidligere i dag, har jeg været i dialog med [medarbejder hos klagerens tømrer] fra [klagerens tømrer]. Vi aftalte, at han rettede endnu en forespørgsel til Junckers og samtidigt spurgte ind til om Junckers kunne specialfremstille ca. 10 m2 tilsvarende gulv. Det kunne/ville Junckers desværre ikke.

Jeg aftalte derfor med [medarbejder hos klagerens tømrer], at jeg ville forhøre mig hos en anden tømrer, som før har været behjælpelig med komplicerede gulvopgaver. I vil derfor snarest blive kontaktet af [tømrerfirma2]. Jeg har sat dem ind i hvad det drejer sig om, men jeg tænker, at de skal forbi og kigge på gulvet. Jeg har bedt dem om at opprioritere sagen."

21. 104369

Af taksators interne sagsnotat af 15/3 2022 fremgår bl.a.:

> "Talt med kunden og med kundens tømrer, som oplyser, at de ikke kan skaffe tilsvarende gulv. Junckers oplyser, at det er udgået. Da der er tale om en meget stor stue, og da gulvene i hele huset er sammenhængende, har jeg bedt [tømrerfirma2] om at kigge på gulvet, dels for at vurdere om de kan skaffe det, og alternativt hvad det vil koste at få det fremstillet."

Af mail af 11/4 2022 fra taksator til skadeservice fremgår bl.a.:

> "Mange tak for tilbuddet, som hermed er godkendt.
>
> Hvorvidt der efterfølgende skal slibes og lakeres, må [tømrerfirma2] gerne gå i dialog med kunden om. Jeg vil overlade beslutningen til kunden. Hvis de ønsker slibning og lakering, er det ok, at det også er soveværelset (som jo hænger direkte sammen med stuen). Men naturligvis ikke den anden ende af huset."

Af opdateret omfangsrapport efter vandskade fra skadeservice af 3/5 2022 fremgår bl.a.:

> **"Skadesomfang – hvad er berørt af skaden?**
> …
> **Opdatering 3.5.2022**
> - Ved ny besigtigelse 3.5.2022
> Der måles ikke yderligere forhøjet fugtniveau i det anviste gulv. Gulvet vafler i stuen ved brændeovnen, det vurderes ikke at stamme fra den anmeldte skade. Denne vurdering er lavet ud fra fugtmålingerne samt gennemgang af første rapport lavet d. 15/2-22."

Af mail af 7/10 2022 fra medforsikrede til selskabet hedder det bl.a.:

> "Vi har været i kontakt med vores tømre, som er meget hængt op. Der ligger forøvrigt en regning på 3000 kr. hos dem for returnering af det gulv som blev bestilt, men ikke passede.
>
> Vi har derfor snakket om, at vi som det absolut sidste kompromis, kan tage nogle brædder fra et andet sted i huset så tømrerne kan bruge dem der hvor gulvet er ødelagt i stuen. Det kræver dog at vi får en pakke af det som [tømrerfirma2] har fundet som ligner bedst. Det må vi så lægge der hvor de andre bliver taget fra. Derudover skal der bruges nogle nye swedoor vægpaneler og overgangslister samt lim.
>
> Derefter skal gulvene i hele huset slibes og lakeres som allerede aftalt. Dog skal der ændres i planen for hvornår. Da vi ikke kan være i huset imens dette arbejde foregår er der brug for kompensation til et sted at være.
>
> Som jeg fortalte dig, skal vi selv tømme huset, sørge for opbevaring af vores møbler osv og sætte alt dette tilbage igen. Dette kræver vores egen tid og kræfter og vil mene at kompensation for dette arbejde vil være mere en rimeligt samt hele den periode på snart 9 måneder hvor vi har stået afventende. [Klageren] laver også selv det gulv hvor vi tager brædderne fra og sætter paneler op igen i hele huset, her vil en kompensation også være rimelig."

22. 104369

I mail af 7/10 2022 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

> "Der er ikke behov for at skifte noget gulv (ud over et bræt, hvad jeg forstår). Derfor lyder forslaget ikke acceptabelt. Du nævner dels udskiftning af gulv og slibning og lakering i hele huset.
>
> Jeg kan forstå på taksator …, at der er tilbudt slibning af gulvet i hele huset, så der kommer et ensartet udtryk. Det tilbud kan vi stå ved.
>
> Jeg kan også forstå, at der er aflyst nogle aftaler. Blandt andet en aftale, hvor der samtidig blev stillet et sommerhus til rådighed for jer omkostningsfrit. Jeg mener derfor, at I er blevet imødekommet behørigt på det punkt også.
>
> Som et forslag kan jeg foreslå, at vi udbetaler en kontanterstatning, og at I herefter selv står for udbedringen og planlægningen af det. Lad mig høre om det har interesse. I så fald får jeg taksator til at regne på, hvad kontanterstatningen vil lyde på."

Af taksators interne sagsnotat af 7/10 2022 fremgår bl.a.:

> "Mail fra [selskabets medarbejder]. Jeg har sat [selskabets medarbejder] ind i status, hvilket er, at planen faktisk var kun at skifte et enkelt gulvbrædt (det som kundens tømrer havde taget op) og så slibe og lakere hele gulvet. Dette var en aftale [gulvfirma] havde lavet med kunden, men som kunden gentagne gange har aflyst. Sagen er nu sat i bero indtil kunden kommer med et udspil fra hendes egen tømrer."

Af mail af 11/10 2022 fra tømrerfirma2 til taksator fremgår bl.a.:

> "Jeg vil prøve at opsummere, hvad vi talte om for at undgå misforståelser omkring det videre forløb.
> - Jeg kan forstå, at det gerne vil have at vi reparere gulvet med et gulvbræt fra klædeskabet, således at gulvet fremstår ens.
> - Reparationen af gulvet skal gennemføres inden gulvmanden kommer og sliber gulvet.
> - Vi skal købe nogle nye gulvbrædder til brug i klædeskabet. I den forbindelse skal vi have oplyst antal m2?
> - Gulvmanden kan komme om slibe gulvet i uge 43. Dette er bekræftet af gulvmanden.
> - Vi kan reparere gulvet i uge 42, hvis det er i orden med kunden - alternativt kan vi reparere gulvet mandag i uge 43, således at gulvmanden har resten af ugen til slibning. Hvad vil kunden foretrække?
>
> Vi skal også være enige om, hvem der flyttet møblerne – er det noget som kunden selv sørger for?"

Taksator har herefter i mail af 11/10 2022 til klageren bl.a. anført:

> "Jeg tænker det er en god ide at opsummere aftalerne på mail, så vi undgår misforståelser. Men jeg tænker også, at det er smart, hvis du, [klageren], tager kommunikationen direkte med [medarbejder fra tømrerfirma2]. Så derfor videresender jeg [medarbejder fra tømrerfirma2's] mail til dig.

Er du sød at svare [medarbejder fra tømrerfirma2] på spørgsmålene om m2, tidsplan, samt hvem som flytter møblerne."

Af taksators interne sagsnotat af 13/10 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg har talt med kunden, og han vil godt have, at [tømrerfirma2] står for arbejdet. Dette har jeg meddelt [tømrerfirma2]. Vi har aftalt, at aftaler mellem [tømrerfirma2] og kunden bliver skriftlige, så der ikke sker nogle misforståelser."

Klageren har i mail af 1/2 2023 til taksator bl.a. oplyst:

"Så har jeg endelig fået etableret færdigt efter vandskaden.

Udover at være som sidst aftalt, tovholder på projektet, så har jeg selv udført følgende:

- Flytning af møbler, samt klargøring til gulvafslibning i værelses afdelingen = **1 arbejdsdag**
- Genetablering af værelses afdelingen inkl. fodpaneler, dørgerigter og gulvlister = **3 arbejdsdage**
- Fremskaffe gulvplanker til stue ved retablering af gulv i garderobeskab m. anden type plank = **1 arbejdsdag**
- Flytning af møbler, samt klargøring til gulvafslibning i stue/soveværelse afdelingen = **1 arbejdsdag**
- Genetablering af stue/soveværelse afdelingen inkl. fodpaneler, dørgerigter og gulvlister = **4 arbejdsdage**

Derudover har vi haft udgifter til følgende:

- Returnering af gulvplanker ([klagerens tømrer]) = **3625,-**
- Genhusning ifm. gulvafslibning/oliering (som aftalt) = **5000,-**
- Nye fodpaneler til erstatning for de vandskadet + lim til fodlister ([byggemarked]) = **2295,-**
- Nye fodlister ved døre og karnapper ([byggemarked]) = **959,-**
- Nye elastikker til telt (ej indkøbt endnu) = **300,-**
- Ny endegavl til telt (ej indkøbt endnu) = **500,-**

Jeg ser frem til en endelig afregning af ovennævnte."

Af mail af 13/2 2023 fra taksator til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg beder nu skadeafdelingen udbetale følgende kontanterstatning til dig:

Beskrivelse	**Erstatning**
Eget arbejde jf. din beskrivelse, 10 arbejdsdage, i alt 75 timer a' kr. 100	7.500 kr.
Returnering af gulvplanker ([klagerens tømrer])	3.625 kr.
Genhusning ifm. gulvafslibning/oliering (som aftalt)	5.000 kr.
Nye fodpaneler til erstatning for de vandskadet + lim til fodlister ([byggemarked])	2.295 kr.
Nye fodlister ved døre og karnapper ([byggemarked])	959 kr.
Nye elastikker og endegavl til telt (nødvendigt for opmagasinering af indboet)	800 kr.
I alt	**20.179 kr."**

Af mail af 11/10 2023 fra skadeservice til taksator fremgår bl.a.:

> "Jeg var på adressen i torsdag og måle, vedhæftet er en skitse med måle punkter – alle 8 steder er målinger på gulvet de samme. Det er kun i området ved måling 6-7-8 der har været vand på skades dagen, måling 4 og 5 ligger i rum der ikke har sammenhæng med gulvet hvor skaden er sket.
>
> Der kan ikke måles fugt i væggene.
>
> Der er en høj relativ luftfugtighed i stuen – 69.10 % ved 23 grader og 14,17 gram fugt pr. m3 – det vurderes at dette skylde at akvariet ikke har låg på.
>
> Ved de blå markeringer på skitse har gulvet rejst sig, ikke i samlingerne med under gulvet, som om det står i spænd. Se vedhæftet billede 1 og 2, det er forskellen ved at jeg står på gulvet og jeg ikke står på gulvet ved døren (ved siden af brændeovnen).
>
> Jeg kan desværre ikke vurdere på det gulv og det er lagt forkert, om det er behandlet forkert eller hvad der sker med det, da jeg ikke er fagmand. Gulvet er blevet slebet og lakeret/olieret får ca. et år siden efter gulvet have lagt sig i forbindelse med vandskaden, dog oplyser ft at det var det også da de fik det lagt for ca. 10 år siden. Så der er ikke ændret på noget det i forhold til før skaden.
>
> Ting der har ændret sig i forhold til tidligere besigtigelse: Der er lavet ny belægning udenfor, der er opsat ny brændeovn den var dog ikke taget i brug."

Af rapport af 6/8 2025 fra klagerens byggesagkyndige fremgår bl.a.:

> "Det er af ejer [klageren] oplyst, at Forsikringssag med fugt under plankegulv efter utæt akvarie, sagen har kørt siden februar 2022 gulvet er ikke taget op, gulvet er slebet ned og nu står gulvet op som en flitsbue igen.
> …
> Fugtmålinger er foretaget med TRAMEX overfladescanner. Tramex fugtmåler måler op til 30 mm inde i testmaterialet. Målinger indstilles til rette bygningsmateriale og læses således:
> For træ måles der i % og det er i den øverste kulørte skala.
> 0 - 14 = tørt/normalt fugtniveau
> 14 - 18 = forhøjet fugtniveau
> 18 - 25 = meget forhøjet fugtniveau
> 25 - 30 = vådt
> > 30 = meget vådt
> …
> **Observationer**
> Oversigtsbilleder stuen, hvor det er tydeligt at gulvet er påvirket af fugt og har udvidet sig.
> …
> Efter vandskaden hvor akvariet lækkede og tømte 2/3 af vandet ud på gulvet er gulvet blevet slebet og overfladebehandlet. Der er ikke blevet affugtet under gulvet, hvorfor der kan stå fugt under gulvet.
> …
> Hygrometeret viser 22,2 graders varme i stuen og 63,3 % luftfugtighed. Det er helt normalt i forhold til vejret ude.
> …

Fugtmåling på gulv viser 20 % fugt i plankerne svarende til normalt fugtniveau.
Fugtmåling på gulv viser 21 % svarende til forhøjet fugtniveau.
Fugtmåling på gulv viser 23 % svarende til forhøjet fugtniveau.
…
Fugtmåling på gulv viser 19 % svarende til normalt fugtniveau.
I dette område er der opfugtet ud til fugtmåleren på billedet.
…
Overgang køkken/stue, her er det tydeligt at aluskinnen er deformeret af gulvet.
Fugtmåling på gulv viser 23 % svarende til forhøjet fugtniveau.
Fugtmåling på gulv viser 24 % svarende til forhøjet fugtniveau.
…
Fugtmåling på væg viser 29 % svarende til forhøjet fugtniveau.
Gulvet er kraftigt opfugtet i denne ende af stuen.
…
Fugtmåling på gulv viser 22 % svarende til forhøjet fugtniveau.
Fugtmåling på gulv viser 21 % svarende til forhøjet fugtniveau.
Fugtmåling på gulv viser 22 % svarende til forhøjet fugtniveau.
Fugtmåling på gulv viser 22 % svarende til forhøjet fugtniveau.
Fugtmåling på gulv viser 23 % svarende til forhøjet fugtniveau.
Fugtmåling på gulv viser 22 % svarende til forhøjet fugtniveau.
…
Facade med vinduesparti er blevet trykket ud af gulvbrædderne. Det er tydeligt at der er skade i bunden af samlingen mellem vindue og murværk/gasbeton og oppe midt på vinduet er der ingen skade/afstand.
…
Det er det samme i den anden side.
…
Ude kan man se at træpartiet er trykket ud i bunden, der er fugeslip i gummifuge og mørtelfugen er trukket ud ca. 2 mm.
…
I den anden side er der også fugeslip grundet at vinduespartiet bliver trykket ud.
…
Det er min vurdering at gulvet bliver opfugtet nedefra og at det derfor udvider sig. Gulvet bølger under fødderne på en og man føler tydeligt hvordan det bliver skubbet ud til væggene og at det så bølger op når det ikke har plads til at ekspanderer på.

Ude ved kanapen har de kræfter der er i gulvet når det udvider sig, skubbet de store alu-vinduer ud i bunden, hvilket har medført deformering og revnedannelse. Dette er en følgeskade af den manglende udtørring efter at akvariet sprang læk, man har ikke tørret korrekt ud med affugtere og gulvet har ikke været taget af og blevet udtørret korrekt.

Det må være forsikringsselskabet der skal tage hånd om dette vi ser her, og få fulgt op på om der nu begynder at spire skimmelsvampe under gulvet, for med [børn] i stuen så ser jeg det som et stort problem hvis de begynder at udvikle skimmelallergi ... Jeg vil anbefale at få forsikringens taksator ud og se på de følgeskader der er i stuen."

Klageren har i mail af 20/8 2025 til taksator bl.a. anført:

"Vi har nu efter din sidste opfordring fået et uvildigt syn og skøn af den vandskade vi havde, samt den 'lappeløsning' der blev udført og afsluttede i 2023.

Der blev aldrig udført som beskrevet nedenstående mht. demontering af gulv, affugtning og re-etableret. Konsekvensen er nu at vi stadig har fugt og nu et ødelagt gulv, forskubbet glaskarnap og murværk/sokkel med revnedannelser.

Vi har vedhæftet rapporten fra [byggesagkyndig] til din gennemgang og ser hermed frem til at høre, hvordan du forholder dig til denne problemstilling?"

I mail af 9/9 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"I har i denne sag henvendt jer med en rapport mere end 3,5 år efter skadedatoen, og jeg har derfor overtaget sagen fra [taksator] med henblik på at vurdere, om sagen er forældet. Idet I henvendte jer den 20. august 2025, er spørgsmålet om sagen på dette tidspunkt var forældet.
…
Vurdering vedr. forældelse
Skaden skete den 1. februar 2022 og blev anmeldt til os den 2. februar 2022. Vi har dækket udgifterne til skadeservice samt reparation af skaden, og sagen blev herefter afsluttet.

I løbet af sommeren og efteråret 2023, drøftede I med taksator, at gulvet bulede op i store dele af stuen og derfor rekvirerede vi [skadeservice] til at foretage yderligere fugtmålinger. Der kunne dog ikke konstateres fugt, og i telefonsamtalen den 13. oktober 2023 afviste vi derfor at være forpligtede til at dække yderligere, idet vores taksator ikke vurderede, at skaden den 1. februar 2022 var årsag til at gulvet bulede op.

Vi har ikke foretaget realitetsbehandling af sagen, siden den 13. oktober 2023.

Afgørelse
Denne sag blev forældet 3 år efter skadetidspunktet, dvs. den 1. februar 2025.

Idet sagen ikke er blevet realitetsbehandlet siden den 13. oktober 2023, er forældelsesfristen ikke blevet udskudt i medfør af forældelseslovens § 29, stk. 5, 1. pkt."

Af et notat udarbejdet af klageren efter et møde med gulvproducenten fremgår bl.a.:

"Referat af besigtigelse ved Junckers Teknisk Konsulent, …, d. 12.01.2026.
Udarbejdet af [klageren] på baggrund af konsulentens mundtlige gennemgang.

Formål: Gennemgang af skader på massivt trægulv, vurdering af tidligere udført udbedring samt analyse af årsagssammenhænge vedrørende gulvets nuværende tilstand (opbulning og pres mod bygningsdele).

1. Vurdering af udført håndværk
Junckers vurderer, at den tidligere behandling af gulvet er mangelfuld og bærer præg af manglende faglig indsigt.

- Det vurderes med stor sandsynlighed, at det udførende gulvfirma ikke har besiddet den fornødne viden om korrekt behandling af massive trægulve.

- Konklusionen er, at trægulvet er blevet direkte fejlbehandlet i forbindelse med udbedringsforsøget efter den oprindelige skade.

2. Tekniske fejl ved oliebehandling
Der er konstateret konkrete udførselsfejl, som strider imod forskrifterne for massive gulve:
- Under oliebehandlingen er de langsgående fuger blevet fyldt op med olie.
- Junckers understreger, at dette er direkte forkert og forbudt, da det forhindrer træets naturlige bevægelighed (svind og kvældning).

3. Konsekvensberegning og skadesårsag
Den primære årsag til gulvets nuværende problemer er identificeret som en kombination af opfugtning og den fejlagtige behandling:
- **Måling af udvidelse:** Det er konstateret, at hvert enkelt brædt er blevet 0,7 mm bredere som følge af opfugtning efter vandskaden og den efterfølgende oliebehandling.
- **Samlet effekt:** Denne udvidelse summerer sig op til en samlet øgelse af gulvfladens bredde på 49 mm i stuen.
- **Fysisk konsekvens:** Den voldsomme udvidelse er den direkte årsag til, at gulvet har skubbet til glaskarnappen. Det blev yderligere konstateret, at gulvet støder mod de indvendige vægge, hvilket bidrager til det samlede pres og er medvirkende årsag til, at gulvet rejser sig markant (buler opad). Problemet eskalerer særligt i sommerperioden, hvor den relative luftfugtighed er højest, hvilket stemmer overens med dine observationer.

4. Bekymring vedrørende undergulv og indeklima
Udover selve gulvbelægningen udtrykte Junckers Teknisk Afdeling alvorlig bekymring for forholdene under gulvet:
- Der påpeges en manglende affugtning efter skaden.
- Med henvisning til målingerne i bilag 8, vurderes det, at der er stor sandsynlighed for aktiv fugt og dermed risiko for vækst af skimmelsvamp under trægulvet.

De næste sider er notater fra mødet!"

Klageren har i mail af 13/2 2026 til konsulenten fra gulvproducenten bl.a. anført:

"Tak for besigtigelsen af vores trægulv d. 12/1-2026. Vedhæftet er et referat af vores møde, som jeg håber, du har tid og lyst til at gennemlæse og eventuelt knytte en kommentar til."

I mail af 13/2 2026 fra gulvproducenten til klageren hedder det bl.a.:

"Jeres gulv er lakeret med hvidpigmenteret lak. I forbindelse med efterlakeringen er der skabt en lakbinding, som forhindre gulvet i at arbejde naturligt i forhold til ændringer i den relative luftfugtighed."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"6.2.2. Anden pludselig skade
Forsikringen dækker skader der er en følge af
…

- **Udstrømning af vand, damp, olie, kølevæske og lignende** der strømmer ud fra røranlæg og forbundne installationer, køle- og fryseanlæg, akvarier, og andre lignende beholdere"

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at et 450 liter akvarium i stuen den 1/2 2022 sprang læk. Den 15/2 2022 foretog skadeservice omfangsbestemmelse. Den 24/2 2022 godkendte selskabets taksator et tilbud fra klagerens tømrer på udskiftning af ca. 10 m2 gulv. Det viste sig imidlertid, at det ikke var muligt at skaffe tilsvarende gulvplanker. Selskabet kontaktede tømrerfirma2, og det blev aftalt, at gulvbrædder fra et klædeskab kunne bruges til at udskifte noget af det skaderamte stuegulv, og at der herefter skulle foretages afslibning og lakering af hele stuegulvet. Den 1/2 2023 færdigmeldte klageren arbejdet. I september 2023 oplyste klageren, at der kunne observeres bevægelser i gulvet, og at gulvpaneler blev presset op. Selskabets fugttekniker foretog fugtmålinger, og selskabet afviste den 13/10 2023 at dække yderligere. I september 2024 henvendte klageren sig igen til selskabet angående gulvet. Den 6/8 2025 udarbejdede klagerens byggesagkyndige en rapport, og klageren har den 12/1 2026 fået gulvet besigtiget af gulvproducenten.

Klageren ønsker, at selskabet "skal dække de fulde udgifter til korrekt udbedring af den oprindelige vandskade, herunder fjernelse, affugtning og reetablering af det beskadigede Junckers plankegulv og afledte følgeskader, herunder skaderne på karnap/vinduesparti, jf. byggeteknisk rapport af 06/08/2025". Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at der er indtrådt forældelse, at der ikke er årsagssammenhæng mellem de nu anmeldte fugtforhold og vandskaden den 1/2 2022, og at selskabet ikke hæfter for entreprenørens eventuelle håndværksmæssige fejl.

Klageren har anført, at selskabet må bære ansvaret for, at skaden er blevet udbedret forkert. Skadeservice har den 15/2 2022 tydeligt beskrevet skadeomfanget, at gulvet skulle optages, og at der kunne være behov for affugtning. Da de samme gulvbrædder ikke kunne skaffes, ville selskabet i samarbejde med tømrerfirma2 kun dække en lappeløsning på de to værst ramte

planker samt slibning og forsegling af gulvet. Klageren fik ikke andre muligheder end at acceptere dette kompromis, der tilsidesatte anbefalingerne i skadeservicerapporten. Da klageren henvendte sig til selskabet i september 2023, udførte selskabet kun fugtmålinger af vægge og lukkede sagen på et ukorrekt grundlag. Da han henvendte sig i september 2024, aftale han med selskabet, at han skulle finde en uvildig til at foretage syn og skøn. Klageren fulgte i den forbindelse selskabets foreslåede procedure, hvorfor forældelsen må anses for afbrudt. Da gulvet i sommeren 2025 igen havde rejst sig markant, indhentede klageren en rapport fra en byggesagkyndig, der målte betydelig fugt i gulvplanker. Den byggesagkyndige vurderer, at dette skyldes vandskaden den 1/2 2022, og at der er risiko for, at der er skimmelsvamp under gulvet, hvilket bør undersøges nærmere. Gulvbrædderne har presset vinduespartiet i stuens karnap udad, så der er opstået revner og deformationer. Klageren har anført, at gulvproducenten har vurderet, at den lakbehandling, som selskabets tømrerfirma2 har udført, forhindrer gulvet i at arbejde, hvorfor der opstår meget store spændinger i gulvet. Selskabets entreprenører har fejlbehandlet det massive trægulv, idet de langsgående fuger er blevet fyldt med olie/lak, hvorved gulvets naturlige bevægelser hindres. Gulvproblemerne skyldes ikke klagerens nye brændeovn, idet der altid har været en brændeovn på dette sted på trægulvet. Klageren har anført, at selskabet har valgt og hyret tømrerfirma2. Selskabet har taget kontrollen over sagen fra klagerens egen tømrer, og selskabet har på intet tidspunkt nævnt, at klageren kunne fortsætte med egen tømrer. Tømrerfirma2 har ageret som selskabets underleverandør, og selskabet må tage dialogen og reklamationen med tømrerfirma2. Tømrerfirma2 har styret dialogen med gulvfirmaet, og klagerens rolle i forhold til gulvfirmaet har været at få flyttet møblerne. Klageren har ikke haft nogen væsentlig kontakt med håndværkerne om den faglige udførelse af gulvafslibningen og fejllakeringen, hvorfor ansvaret herfor ikke kan overvæltes på ham.

Selskabet har anført, at der er indtrådt forældelse 3 år efter skadetidspunktet den 1/2 2022. Selskabet genoptog sin sagsbehandling, da klageren den 25/9 2023 henvendte sig med oplysning om, at gulvet havde rejst sig. Selskabet foretog fugtmålinger, og taksator afviste skaden telefonisk den 13/10 2023. Den 1-årige frist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt., skal regnes fra den 13/10 2023 og er derfor udløbet, inden klageren den 22/9 2025 klagede til nævnet. Selskabet genoptog ikke skadebehandlingen, da klageren kontaktede taksatoren den 23/9

2024, hvorfor der ikke løber en ny 1-årsfrist. Selskabet har anført, at der ikke er årsagssammenhæng mellem den anmeldte vandudstrømning og de senere anmeldte forhold. Der var alene tale om en mindre udstrømning af maksimalt 150 liter vand, og klageren oplyste til skadeservice, at de fik tørret det meste op. Fugtteknikeren kunne den 15/2 2022 visuelt konstatere skade på ca. 8-10 m2 gulv, og han målte ikke forhøjede fugtværdier ved gulve og vægge. Fugtteknikeren målte heller ikke forhøjede fugtværdier den 5/10 2023, og gulvet havde ikke rejst sig i det område, der oprindeligt var berørt af fugt, men derimod i helt andre områder af stuen. Det er derfor ikke sandsynligt, at de forhøjede fugtniveauer, som klagerens byggesagkyndige har beskrevet i rapporten af 6/8 2025, er en følge af skaden den 1/2 2022. Selskabet bestrider, at selskabet har tilsidesat anbefalinger fra skadeservice om affugtning. Selskabet hæfter ikke for mangler ved reparationsarbejdet, hvorfor klageren må rette sine reklamationer over slibningen og lakeringen til entreprenøren. Selskabet har ikke nægtet klageren at vælge håndværker. Selskabet har bragt tømrerfirma2 i forslag, hvilket klageren har valgt at benytte.

Det fremgår af rapport af 15/2 2022 fra skadeservice, at der er "kommet omkring 100-200 liter vand ud på gulvet. Iflg. FT er vandet blevet tørret forholdsvis hurtigt op, og skaderne er derfor begrænset. Der er ikke målt forhøjet fugtniveau i hhv. vægge, fodlister og/eller klikgulv. Dog vafler gulvet flere steder, hvor der har ligget vand, og det er derfor muligt, at betonen under fugtspærren er opfugtet. … Junckers parketgulv. … Anbefalet tiltag … Spisestue: - Gulv demonteres i det omfang det vafler, ca. jf. optegning. … Affugtning - Dette vurderes ved næste tilsyn". Det fremgår af opdateret skadeservicerapport af 3/5 2022, at "**Ved ny besigtigelse 3.5.2022**: Der måles ikke yderligere forhøjet fugtniveau i det anviste gulv. Gulvet vafler i stuen ved brændeovnen, det vurderes ikke at stamme fra den anmeldte skade. Denne vurdering er lavet ud fra fugtmålingerne samt gennemgang af første rapport lavet d. 15/2-22".

Det fremgår af mail af 11/4 2022 fra selskabet til skadeservice, at "Hvorvidt der efterfølgende skal slibes og lakeres, må [tømrerfirma2] gerne gå i dialog med kunden om. Jeg vil overlade beslutningen til kunden. Hvis de ønsker slibning og lakering, er det ok, at det også er soveværelset (som jo hænger direkte sammen med stuen). Men naturligvis ikke den anden ende af huset".

31. 104369

Det fremgår af mail af 11/10 2023 fra skadeservice, at "alle 8 steder er målinger på gulvet de samme. Det er kun i området ved måling 6-7-8 der har været vand på skades dagen … Ved de blå markeringer på skitse har gulvet rejst sig, ikke i samlingerne med under gulvet, som om det står i spænd. Se vedhæftet billede 1 og 2, det er forskellen ved at jeg står på gulvet og jeg ikke står på gulvet ved døren (ved siden af brændeovnen)".

Det fremgår af rapport af 6/8 2025 fra klagerens byggesagkyndige, at "Der er ikke blevet affugtet under gulvet, hvorfor der kan stå fugt under gulvet. … I dette område er der opfugtet ud til fugtmåleren på billedet. … Overgang køkken/stue, her er det tydeligt at aluskinnen er deformeret af gulvet. … Gulvet er kraftigt opfugtet i denne ende af stuen. … Facade med vinduesparti er blevet trykket ud af gulvbrædderne. Det er tydeligt at der er skade i bunden af samlingen mellem vindue og murværk/gasbeton og oppe midt på vinduet er der ingen skade/afstand. … Ude kan man se at træpartiet er trykket ud i bunden, der er fugeslip i gummifuge og mørtelfugen er trukket ud ca. 2 mm. … Det er min vurdering at gulvet bliver opfugtet nedefra og at det derfor udvider sig. Gulvet bølger under fødderne på en og man føler tydeligt hvordan det bliver skubbet ud til væggene og at det så bølger op når det ikke har plads til at ekspanderer på. Ude ved kanapen har de kræfter der er i gulvet når det udvider sig, skubbet de store alu-vinduer ud i bunden, hvilket har medført deformering og revnedannelse. Dette er en følgeskade af den manglende udtørring efter at akvariet sprang læk, man har ikke tørret korrekt ud med affugtere og gulvet har ikke været taget af og blevet udtørret korrekt. Det må være forsikringsselskabet der skal tage hånd om dette vi ser her, og få fulgt op på om der nu begynder at spire skimmelsvampe under gulvet".

Det fremgår af mail af 13/2 2026 fra gulvproducenten til klageren, at "Jeres gulv er lakeret med hvidpigmenteret lak. I forbindelse med efterlakeringen er der skabt en lakbinding, som forhindre gulvet i at arbejde naturligt i forhold til ændringer i den relative luftfugtighed".

Nævnet bemærker, at det er klageren der skal bevise, at han har krav på yderligere erstatning fra selskabet.

32. 104369

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning i anledning af vandudstrømningen fra akvariet den 1/2 2022.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har dækket udgiften til den udbedringsmetode, som klageren har accepteret, hvor der blev foretaget en udskiftning af enkelte gulvbrædder på stuegulvet med gulvbrædder fra et skab, og hvor stuegulvet blev slebet og lakeret. Selskabet har udbetalt kontanterstatning for klagerens eget arbejde, genhusning og indkøb af materialer.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at der er yderligere fugtskader på eller under stuegulvet, som har årsag i hændelsen den 1/2 2022. Det er ikke godtgjort, at det er restfugt fra udstrømningen, som er skyld i, at stuegulvet i perioder har rejst sig, eller at stuegulvet har presset vinduespartiet i karnappen udad som beskrevet af klagerens byggesagkyndige.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at der var tale om en begrænset udstrømning af vand på ca. 150 L, hvoraf en væsentlig del blev tørret op umiddelbart efter lækagen. De steder, hvor klagerens byggesagkyndige den 6/8 2025 (mere end 3 år efter skaden) angiver forhøjet fugt, og de steder – hvor gulvet periodevist har rejst sig – ses ikke at være konsekvent i nærheden af, hvor det skaderamte akvarium stod. Karnappen, hvor vinduespartiet er blevet presset udad, befinder sig langt fra skadestedet i den modsatte ende af vinkelstuen på 57 m2. Der er ikke påvist skimmelsvamp i gulvkonstruktionen eller konkrete tegn herpå.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i den foreliggende situation ikke hæfter for eventuelle fejl og mangler ved gulvslibningen og lakeringen, som gulvfirmaet har foretaget. Et forsikringsselskabs forpligtelse i forbindelse med en dækningsberettigende bygningsskade består i at opgøre en forsikringserstatning og at betale erstatningen i takt med udbedringen. Selskabet har som udgangspunkt ikke noget ansvar for udførelsen af reparationen, og klageren har ikke bevist, at der er grundlag for at statuere, at selskabet i den konkrete sag har overtaget bygherreansvaret i forhold til den udførte gulvslibning og lakering.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at det fremgår af taksators mail af 11/4 2022 til skadeservice, at "Hvorvidt der efterfølgende skal slibes og lakeres, må [tømrerfirma2] gerne gå i dialog med kunden om. Jeg vil overlade beslutningen til kunden. Hvis de ønsker slibning og lakering, er det ok". Tømrerfirma2 og gulvfirmaet er begge selvstændigt virkende virksomheder, og nævnet må lægge til grund, at klageren har aftalt med tømrerfirma2 og/eller med gulvfirmaet, at der skulle udføres slibning og lakering af stuegulvet, efter at gulvbrædderne fra skabet var lagt i stuen. Klageren har koordineret med gulvfirmaet, hvornår dette arbejde skulle udføres.

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

Nævnet har herefter ikke haft anledning til at tage stilling til spørgsmålet om forældelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck