

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 104812:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Domus Forsikring A/S
Kirkebjerg Parkvej 12, 2.
2605 Brøndby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet ejerskifteforsikring med basisdækning. I klageskema af 22/11 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

Jeg ønsker, at Domus Forsikring godkender skaden og dækker skaden fuldt ud."

Klageren har i vedlagte klage af 21/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi ønsker hermed at indgive en samlet klage over Frida Forsikring og Domus Forsikrings behandling af vores skadesag vedrørende ejendommens udendørs pejs og tilhørende læmur, jf. skadenummer ... Vi anmoder om, at Ankenævnet træffer afgørelse i sagen.

Baggrund og sagsforløb

- Vi overtog ejendommen den 1. december 2020.
- I juli 2022 konstaterede vi, at fundamentet under vores udendørs pejs og den tilhørende lave læmur (opført 1981) var sunket. Dette har medført, at pejsen hælder, og læmuren påvirkes.
- Denne skade fremgik **ikke** af tilstandsrapporten.
- Den 27. juli 2022 anmeldte vi skaden til Frida Forsikring.
- Vi fremsendte efterfølgende dokumentation, herunder fotos og vurdering fra murermester ..., som konkluderede, at fundamentet fra 1981 ikke er korrekt udført, hvilket er årsagen til sætningen og den deraf følgende skade. Udbedring kræver nedbrydning og genopbygning.

- Den 11. oktober 2022 afviste Frida Forsikring skaden med den begrundelse, at forholdet ikke adskilte sig nævneværdigt fra, hvad man måtte forvente af en læmur fra 1971 med en K2-bemærkning i tilstandsrapporten.

Manglende vejledning og første afvisning

Vi oplevede os meget afvist i den første behandling af sagen, og Frida forsikring oplyste os **ikke** om, at vi havde mulighed for at klage indenfor en klagefrist på 3 år. Havde vi fået denne vejledning, ville vi have klaget umiddelbart efter afgørelsen i 2022.

Vores henvendelse i 2025 og Domus Forsikrings afgørelse

Den 31. juli 2025 bad vi om en revurdering, efter vi tilfældigt blev bekendt med, at man kan klage over en tidligere afgørelse.

Den 7. oktober 2025 modtog vi en ny afvisning, nu fra Domus Forsikring, hvor de oplyste, at sagen er forældet, fordi vores henvendelse skete **fire dage** efter treårsfristen.

Vi mener ikke, at forældelse bør kunne gøres gældende i en situation, hvor vi aldrig blev vejledt om klagemuligheder eller klagefrist. Den 25. oktober 2025 sendte vi en klage til Domus kvalitets- og klageafdeling, hvor vi klagede over afgørelse af 7. oktober 2025. Vi har ikke fået svar på denne klage.

Vores indsigelser mod forsikringsselskabets vurdering

Vi er ikke enige i selskabets konklusioner – hverken de byggetekniske eller de juridiske.

1. De byggetekniske forhold er vurderet forkert

- Skaden vedrører fundament og murværk ved tilbygningen fra **1981**, ikke kun den høje læmur fra **1971**.
- Der står intet i tilstandsrapporten om **sætning i fundamentet**, pejs der hælder grundet sunket fundament, eller de forhold som faktisk viser sig at være årsagen til skaden.
- Murermesterens vurdering dokumenterer, at skaden skyldes et **konstruktions- og funderingsproblem**, ikke almindeligt slid, frostskafer eller manglende vedligehold.
- Skaden blev først observeret i **juli 2022**, da vi fjernede bevoksningen omkring den udendørs pejs og læmur. Bevoksningen skærmede indtil da for udsyn til skaden. Skaden kan ikke tilskrives normalt forfald eller forhold, der burde have været synlige ved købet.

2. Manglende vejledning om klagemuligheder

Vi blev ikke vejledt om:

- vores ret til at klage
- klagefristen
- hvordan en klage indgives

Dette strider mod almindelig forvaltningsretlig vejledningspligt og betyder efter vores opfattelse, at forældelsen ikke kan gøres gældende.

3. Henvendelsen i 2025 skete uden passivitet

Vi handlede straks, da vi blev bekendt med klagemuligheden. Der har aldrig været tale om bevidst passivitet fra vores side – kun manglende information fra selskabet.

Oplevelse af unødigt forsinkelse

Derudover har vi oplevet et usædvanligt langsomt og uklart sagsforløb, som efter vores vurdering har forsinket sagen unødigt:

- Den 30. august 2025 bad vi Domus Forsikring om en status.
- De svarede, at de havde 'ekstraordinær lang sagsbehandlingstid'.
- Vi frygter, at sagen bevidst eller ubevidst er blevet trukket i langdrag, så sagen ikke bliver afgjort inden, vores ejerskifteforsikring udløber den 26. november 2025.

Dette finder vi stærkt utilfredsstillende, da sagen har været under behandling i uforholdsmæssigt lang tid uden fremdrift.

Hvad vi anmoder Ankenævnet om

Vi anmoder om, at Ankenævnet for Forsikring:

1. Træffer afgørelse om, hvorvidt afvisningen af skaden er berettiget.
2. Vurderer, om Domus og Frida Forsikrings behandling af sagen, herunder manglende vejledning og den samlede sagsbehandlingstid, udgør en unødigt forsinkelse.
3. Tager stilling til, om forældelsesfristen kan påberåbes, når forsikringstager ikke er vejledt korrekt om sine rettigheder.

...

Vi håber, at Ankenævnet vil tage sagen op og træffe afgørelse ud fra de faktiske forhold og med hensyn til, at forsikringsselskabet undlod at oplyse os om vores ret til at klage over afgørelsen."

Selskabets eksterne advokat har den 6/2 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"i. Faktiske omstændigheder

Med overtagelsesdag den 1. december 2020 overtog klager ejendommen beliggende ...

Købsaftale fremlægges som **bilag A**.

I forbindelse med købet af ejendommen modtog klager tilstandsrapport, dateret 23. september 2020.

Tilstandsrapporten fremlægges som **bilag B**.

Klager tegnede i forbindelse med købet basisejerskifteforsikring hos Domus Forsikring.

Police med forsikringsbetingelser fremlægges som **bilag C**.

Klager anmeldte den 27. juli 2022 det af sagen omhandlede forhold.

Tidslinje udarbejdet af klager fremlægges som **bilag D**.

Ankenævnet for Forsikring

4.

104812

Ved mail af 11. oktober 2022, der fremlægges som **bilag E**, afviste Domus Forsikring det anmeldte forhold som dækningsberettiget.

Af sagens bilag E, fremgår blandt andet følgende:

'Jf. forsikringsbetingelserne dækker ejerskifteforsikringen skader og nærliggende risiko for skader, der var til stede på overtagelsestidspunktet. Ved vurdering heraf tager vi udgangspunkt i, hvad I måtte forvente på baggrund af navnlig bygningens og bygningsdelens alder og oplysningerne i tilstandsrapporten.

Læmur opført i år 1971.

Ejendom overtaget d. 1. december 2020.

Forholdet opdaget d. 27. juli 2022.

Anmærkning i tilstandsrapporten vedr. læmur.

Det

2.3 Læmure	K2	Læmuren har afskalninger, udfaldne fuger, frostsprængte sten og revnedannelse i murværk: - om pejs og læmur mod sydvest Note: Skaden er af et sådant omfang, at yderligere skadesudvikling må forventes.
------------	----	--

anmeldte forhold vedr. læmur afviger ikke nævneværdigt fra, hvad I måtte forvente af læmuren med ovenstående anmærkning i tilstandsrapporten. Vi afviser derfor det anmeldte forhold, idet det ikke opfylder skadebegrebet.'

31. juli 2025 vendte klager tilbage med ønsket om, at der skulle foretages revurdering.

Domus Forsikring fastholdt imidlertid, som det fremgår af mail af 7. oktober 2025, afvisningen nu med henvisning til, at skadessagen var forældet.

Mailen af 7. oktober 2025 fra Domus Forsikring fremlægges som sagens **bilag F**.

ii. Bevis for dækningsberettigede forhold pr. overtagelsesdagen?

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det klager at føre bevis for, at der pr. overtagelsesdagen forelå dækningsberettigede forhold.

Klager blev i tilstandsrapporten, fremlagt som sagens bilag B, side 9, under pos. 2.3, oplyst om følgende:

2.3 Læmure	K2	Læmuren har afskalninger, udfaldne fuger, frostsprængte sten og revnedannelse i murværk: - om pejs og læmur mod sydvest Note: Skaden er af et sådant omfang, at yderligere skadesudvikling må forventes.
------------	----	--

Forholdet blev givet karakteren K2, der beskriver alvorlige skader, som medfører bygningsdelens funktionssvigt indenfor overskuelig tid og af noten fremgik, at den beskikkede bygningssagkyndige oplyste klager om, at skaden er af et sådant omfang, at yderligere skadesudvikling måtte forventes.

Der er ikke af klager ført bevis for, at tilstandsrapporten indeholdt en klart fejlagtig (misvisende) beskrivelse af det konstaterede forhold.

Det bemærkes, at klager først i juli 2022 foretog skadeanmeldelse, det vil sige mere end halvandet år efter at have overtaget ejendommen, uden at klager har fremlagt dokumentation for, at der er sket vedligeholdelse af den pågældende læmur.

Klager er i tilstandsrapporten blevet behørigt advaret om læmurens fysiske tilstand, og det anmeldte forhold afviger ikke nævneværdigt fra, hvad klager måtte forvente på baggrund af oplysningerne i tilstandsrapporten.

Det fastholdes således, at klager ikke har ført bevis for et dækningsberettiget forhold.

iii. Forældelse

Klager indleverede klage til Ankenævnet for Forsikring den 21. november 2025.

Mere end tre år fra dette tidspunkt havde klager konstateret de forhold, der begrunder klagesagen, hvorfor der på tidspunktet for klage til Ankenævnet for Forsikring var indtrådt forældelse."

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

"1. Sagens genstand – fundament fra 1981

Den anmeldte skade vedrører ikke alene den oprindelige læmur fra 1971, men fundamentet og konstruktionen ved tilbygningen fra 1981, herunder den udendørs pejs.

Murermesterens vurdering dokumenterer, at fundamentet fra 1981 ikke er korrekt udført, og at den konstaterede sætning skyldes mangelfuld fundering – ikke almindelig nedslidning eller forhold beskrevet i tilstandsrapporten.

Tilstandsrapporten indeholder ingen bemærkninger om sætning i fundament, hældning af pejs eller konstruktionsfejl i funderingen.

Det bestrides derfor, at forholdet ikke afviger nævneværdigt fra det forventelige på baggrund af K2-anmærkningen.

2. Bevisbyrde og konstatering

Murermestervurderingen dokumenterer, at skaden skyldes oprindelig mangelfuld fundering fra opførelsestidspunktet i 1981. En sådan konstruktionsfejl må anses for at have været til stede ved overtagelsen.

Skaden blev først synlig i juli 2022, da bevoksning omkring pejs og læmur blev fjernet. Bevoksningen havde indtil da skærmet for udsyn til hældning og sætning.

3. Manglende vedligeholdelse

Skaden angår funderingsforhold og sætning i underliggende konstruktion. En sådan skade skyldes ikke manglende løbende vedligeholdelse, og der er ikke dokumenteret sammenhæng mellem vedligeholdelse og den konstaterede sætning.

4. Forældelse og manglende vejledning

Vi blev ved afgørelsen af 11. oktober 2022 ikke vejledt om retten til at klage, klagefristens længde eller hvordan klage kunne indgives.

Vi var ikke repræsenteret ved advokat og havde ingen særlig juridisk indsigt. Først i 2025 blev vi bekendt med muligheden for at indbringe sagen for Ankenævnet, hvorefter vi reagerede straks.

Der har således ikke været tale om passivitet, men om manglende kendskab som følge af mangelfuld vejledning.

Sammenfattende gør vi gældende, at:

- Skaden vedrører funderingsfejl fra 1981, som ikke er beskrevet i tilstandsrapporten.
- Forholdet ikke kan anses for dækket af K2-bemærkningen vedrørende læmur.
- Skaden skyldes konstruktionsfejl og ikke manglende vedligeholdelse.
- Forældelsesfristen ikke bør kunne gøres gældende på grund af manglende vejledning.

Vi fastholder derfor vores påstand om, at afvisningen er uberettiget, og at sagen bør realitetsbehandles."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af tilstandsrapport af 23/9 2020:

"		
2.3 Læmure	K2	Læmuren har afskalninger, udfaldne fuger, frostsprængte sten og revnedannelse i murværk: - om pejs og læmur mod sydvest Note: Skaden er af et sådant omfang, at yderligere skadesudvikling må forventes.
"		

Det fremgår af klagerens skadeanmeldelse af 27/7 2022:

"Vi vil gerne anmelde en skade på vores udendørs pejs og læmur, som vi opdagede i forbindelse med, at vi denne sommer fjernede bevoksningen omkring udendørs pejs og læmur. Huset er bygget i 1971 og har en læmur fra 1971. I 1981 blev der lavet en tilbygning til læmuren fra 1971. Tilbygningen består af en læmur med en udendørs pejs. Fundamentet under læmur og udendørs pejs fra 1981 er sunket, så pejsen hælder til den ene side. Læmur og udendørs pejs fra 1981 er bygget sammen med den oprindelige læmur fra 1971, og derfor bliver læmuren fra 1971 sandsynligvis tynget nedad. Det er ikke nævnt i tilstandsrapporten at fundamentet er sunket under læmur og udendørs pejs fra 1981."

Det fremgår af mail af 8/9 2022 fra en murer til klageren:

"Sunket mur/udendørspejs ved terrasse.

Jeg er blevet kontaktet af ejerne af ... for at give min vurdering af skaden.

Det er min vurdering, at skaden skyldes, at fundamentet ikke er lavet ordentligt, hvilket har medført, at den udendørs mur og udendørs pejs er sunket, således at murværket hælder.

En udbedring af dette indebærer, at fundamentet og murværket skal brydes ned. Derefter skal der støbes nyt fundament og sokkel og murværket genopføres.

Ankenævnet for Forsikring

7.

104812

Jeg anslår pris alt inklusive til 49250 kr inkl moms og arbejds løn."

Det fremgår af mail af 11/10 2022 fra selskabet til klageren:

"Tak for din anmeldelse vedr. Læmur hvor fundament er sunket under læmur.

Basisdækning

Jf. forsikringsbetingelserne dækker ejerskifteforsikringen skader og nærliggende risiko for skader, der var til stede på overtagelsestidspunktet. Ved vurdering heraf tager vi udgangspunkt i, hvad I måtte forvente på baggrund af navnlig bygningens og bygningsdelens alder og oplysningerne i tilstandsrapporten.

Læmur opført i år 1971.

Ejendom overtaget d. 1. december 2020.

Forholdet opdaget d. 27. juli 2022.

Anmærkning i tilstandsrapporten vedr. læmur.

2.3 Læmure

K2

Læmuren har afskalninger, udfaldne fuger, frostsprængte sten og revnedannelse i murværk:
- om pejs og læmur mod sydvest
Note: Skaden er af et sådant omfang, at yderligere skadesudvikling må forventes.

Det anmeldte forhold vedr. læmur afviger ikke nævneværdigt fra, hvad I måtte forvente af læmuren med ovenstående anmærkning i tilstandsrapporten. Vi afviser derfor det anmeldte forhold, idet det ikke opfylder skadebegrebet.

Status

Det anmeldte forhold er afvist. Har du spørgsmål, er du velkommen til at vende tilbage til os på skade@fridaforsikring.dk. Angiv venligst skadenummeret i emnefeltet."

Det fremgår af mail af 31/7 2025 fra klageren til selskabet:

"Vi vil bede om, at I ser på denne sag igen. Vi er ikke enig i afgørelsen. Vi ønsker, at I tager sagen til revurdering."

Det fremgår af mail af 1/9 2025 fra selskabet til klageren:

"Tak for jeres henvendelse.

Vi oplever desværre ekstraordinær lang sagsbehandlingstid for tiden. Vi arbejder ud fra at behandle sagerne i samme rækkefølge, som vi modtager dem.

Det betyder, at der til tider kan opleves ventetid, og det kan virke som om, at sagen står stille. Sagen er ikke glemt, den ligger i Skadeafdelingen."

Ankenævnet for Forsikring

8.

104812

Det fremgår af mail af 7/10 2025 fra selskabet til klageren:

"Tak for jeres mail med ønske om revurdering af ovenstående skadessag.

Af vedhæftede mail, fremgår det at I d. 27.07.2022 anmeldte den omhandlende skadessag til ejerskifteforsikringen. Efterfølgende fremsendte ejerskifteforsikringen d. 11.10.2022 vedhæftede afgørelse hvoraf det fremgår, at den omhandlende skadessag ikke vurderes at opfylde betingelserne for dækning under ejerskifteforsikringen.

Umiddelbart kan jeg ikke se vi har modtaget yderligere fra jer før modtagelsen af ligeledes vedhæftede mail, dateret d. 31.7.2025, hvor I beder om en revurdering af vores tidligere afgørelse.

Da der ikke tidligere er fremsendt oplysninger mv. til skadessagen, må vi desværre oplyse, at den omhandlende skadessag er forældet.

Vi skal bemærke, at følgende fremgår af forældelseslovens § 3:

Forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser

Hertil fremgår der følgende af vilkårenes pkt. 2:

Forældelsesfristerne regnes fra det tidligste tidspunkt, til hvilket fordringshaveren kunne kræve at få fordringen opfyldt, medmindre andet følger af andre bestemmelser.

Jf. forældelseslovens 2 og 3 er der derfor tale om forældelse senest ved udgangen af d. 27.07.2025 og vi må derfor oplyse, at det anmeldte forhold allerede af den grund, ikke er dækket af forsikringen.

I har d. 27.07.2022 anmeldt det omhandlende forhold til ejerskifteforsikringen, hvorfor der er sket forældelse af denne sag ved udgangen af den 27.07.2025. For at undgå forældelse, skulle den omhandlende indsigelse have være fremsendt til ejerskifteforsikringen inden d. 28.07.2025.

På det foreliggende grundlag, fremgår der ingen korrespondance eller notater i forhold til udskydelse af fremsendelse af yderligere oplysninger mv. og der er således tale om et forhold, der er blevet forældet ved fremsendelse af jeres ønske om revurdering d. 31.07.2025.

Som følge af ovenstående, er det anmeldte forhold omhandlende læmur og udendørs pejs allerede af den grund afvist.

Til venlig information, skal det desuden oplyses at det omhandlende forhold såfremt det ikke var forældet, hvilket desværre er tilfældet jf. ovenstående, i øvrigt ikke vurderes at være dækket under den tegnede ejerskifteforsikring.

Ejerskifteforsikringens basisdækning omfatter skader som adskiller sig nævneværdigt fra hvad man må forvente på baggrund af blandt andet bygningens alder og bygningsdelens karakter samt oplysninger i tilstandsrapporten mv. I ejendommens tilstandsrapport er der vedr. læmuren og den udvendige pejs noteret følgende anmærkning kategoriseret med K2:

'2.3 Læmure K2 Læmuren har afskalninger, udfaldne fuger, frostsprængte sten og revnedannelse i murværk:

- om pejs og læmur mod sydvest

Note: Skaden er af et sådant omfang, at yderligere skadesudvikling må forventes.'

Karakteren K2 beskriver alvorlige skader som medfører at bygningsdelens funktion inden for over-skuelig tid vil svigte.

På baggrund af oplysningerne i jeres oprindelige anmeldelse, er det vores vurdering, at der ikke ses at være forhold ved læmuren og pejsen som adskiller sig nævneværdigt fra hvad I måtte for-vente. Udvendigt murværk er udsat for vind og vejr. Særligt læmure og andet fritstående mur-værk som f.eks. ikke opvarmes af boligen er mere udsat og kræver derfor løbende vedligeholdel-se. Denne vedligeholdelse påhviler jer som husejere og er ikke omfattet af ejerskifteforsikringen.

I har, på baggrund af oplysningerne i tilstandsrapport, allerede inden jeres overtagelse af ejen-dommen måtte påregne udgifter til udbedring af skader samt årsagen til skaderne på læmur samt pejs og har derfor haft mulighed for at medtage dette i købsprisen på ejendommen.

På baggrund af ovenstående er det derfor fortsat vores vurdering, at det anmeldte forhold ikke adskiller sig nævneværdigt fra hvad I måtte forvente af ældre udvendigt murværk og som har nævnte anmærkning noteret i tilstandsrapporten. Vi fastholder derfor fortsat at det anmeldte forhold er afvist.

I er naturligvis velkomne til at kontakte os hvis I har spørgsmål til ovenstående.

Såfremt I fortsat er uenige, har I mulighed for at klage til vores kvalitets- og klageafdeling som vil se på sagen med nye øjne. Kvalitets- og klageafdelingen har en sagsbehandlingstid på ca. 6 uger. Beskriv, hvad I er uenige i og hvorfor. Skriv, hvad I gerne vil opnå med klagen og send det til kvali-tet@domusforsikring.dk"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4. Hvilke skader dækker forsikringen

A Skader/skaderisici, som var til stede ved tilstandsrapportens og el-installationsrapportens udar-bejdelse, eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden forsikringstager overtog ejendommen, og som konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

B Udbedring af aktuelle bygningsskader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærlig-gende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved bygningsskade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse el-ler andre fysiske forhold i bygninger, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævne-værdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdel-sesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

C Forsikringen dækker også, når der ud fra en byggeteknisk vurdering er nærliggende risiko for, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Ankenævnet for Forsikring

10.

104812

Nævnet udtaler:

Ejendommen er opført i 1971 og er overtaget af klageren den 1/12 2020. Klageren anmeldte den 27/7 2022, at fundamentet under læmur og udendørs pejs fra 1981 var sunket, så pejsen hældte til den ene side. Klagerens murer besigtigede ejendommen den 22/8 2022. Det fremgår af murerens mail af 8/9 2022, at det var hans vurdering, at fundamentet ikke var lavet ordentligt. Den 11/10 2022 afviste selskabet dækning under henvisning til, at forholdet ikke afveg nævneværdigt fra, hvad klageren måtte forvente på baggrund af anmærkningen i tilstandsrapportens punkt 2.3. Klageren klagede over afgørelsen den 31/7 2025. Den 7/10 2025 meddelte selskabet, at forholdet var forældet.

Klageren ønsker, at nævnet 1) træffer afgørelse om, hvorvidt afvisningen af skaden er berettiget, 2) vurderer om selskabets behandling af sagen, herunder manglende vejledning og den samlede sagsbehandlingstid, udgør en unødigt forsinkelse, og 3) tager stilling til, om forældelsesfristen kan påberåbes, når klageren ikke er vejledt korrekt om sine rettigheder.

Klageren har anført, at murermesterens vurdering dokumenterer, at fundamentet fra 1981 ikke er korrekt udført, og at den konstaterede sætning skyldes mangelfuld fundering og ikke almindelig nedslidning, manglende vedligeholdelse eller forhold beskrevet i tilstandsrapporten. Tilstandsrapporten indeholder ingen bemærkninger om sætning i fundament, hældning af pejs eller konstruktionsfejl i funderingen. Klageren har anført, at hun ikke i afgørelsen af 11/10 2022 blev vejledt om retten til at klage, klagefristens længde, og hvordan en klage kunne indgives. Dette strider mod almindelig forvaltningsretlig vejledningspligt og betyder, at forældelsen ikke kan gøres gældende. Klageren var ikke repræsenteret ved advokat og havde ingen særlig juridisk indsigt. Først i 2025 blev hun bekendt med muligheden for at indbringe sagen for nævnet, hvorefter hun reagerede straks. Der har således ikke været tale om passivitet, men om manglende kendskab som følge af mangelfuld vejledning. Klageren har anført, at hun har oplevet et usædvanligt langsomt og uklart sagsforløb, som har forsinket sagen unødigt. Dette er stærkt utilfredsstillende.

Selskabet har anført, at klageren i tilstandsrapportens punkt 2.3 er blevet behørigt advaret om læmurens fysiske tilstand, og at det anmeldte forhold ikke afviger nævneværdigt fra, hvad klageren måtte forvente på baggrund af tilstandsrapportens oplysninger. Selskabet har anført, at der var indtrådt forældelse på tidspunktet for klage til nævnet, idet klageren i mere end tre år fra dette tidspunkt havde konstateret de forhold, klagen vedrører.

Forældelse

Det fremgår af forældelseslovens §§ 2 og 3, at den almindelige forældelsesfrist for klagerens krav på forsikringsdækning er 3 år, som skal regnes fra det tidligste tidspunkt, hvor hun kunne kræve fordringen opfyldt. Dette er efter almindelig praksis det tidspunkt, hvor skaden har vist sig på en sådan måde, at der er rimelig anledning til at anmelde skaden til selskabet.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt., at hvis en skade er anmeldt til selskabet inden forældelsesfristens udløb, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvist afviser kravet. Nævnet bemærker, at tillægsfristen på 1 år i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt., løber sideløbende med den almindelige 3-årsfrist.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens eventuelle krav på erstatning var forældet på tidspunktet for sagens indbringelse for nævnet den 22/11 2025. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den 3-årige forældelsesfrist ikke kan regnes fra et senere tidspunkt end tidspunktet for klagerens anmeldelse af skaden den 27/7 2022. Den 3-årige forældelsesfrist var derfor indtrådt, da klageren henvendte sig til selskabet igen den 31/7 2025.

Ankenævnet for Forsikring

12.

104812

Nævnet har også lagt vægt på, at den 1-årige tillægsfrist løber fra selskabets afvisning den 11/10 2022, hvorfor klagerens krav også er forældet efter denne fristberegning.

Klagevejledning

For så vidt angår klagerens bemærkninger om selskabets manglende klagevejledning bemærker nævnet, at det fremgår af § 4 i forbrugerklageloven, at selskabet "skal give forbrugerne information om det alternative tvistløsningsorgan, jf. stk. 3, hvortil forbrugeren kan indbringe en tvist mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren". Af lovens § 16, stk. 2, nr. 1, fremgår det, at et "godkendt privat tvistløsningsorgan kan afvise at behandle en klage, hvis forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende". Det fremgår af § 5 i bekendtgørelse nr. 1219 af 20/11 2019 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager, at selskabet "skal oplyse, hvem der er virksomhedens klageansvarlige, og hvor og hvordan man kan rette henvendelse til den klageansvarlige".

Nævnet har i sag 94783 tidligere udtalt, at "selskabet først har en egentlig pligt til at orientere om klageadgangen til Ankenævnet for Forsikring, når klageren har rettet henvendelse til selskabet og har meddelt, at klageren er utilfreds med selskabets afgørelse, og når selskabet svarer på denne henvendelse".

Det fremgår af selskabets afgørelse af 11/10 2022, at "Har du spørgsmål, er du velkommen til at vende tilbage til os på skade@fridaforsikring.dk". Der fremgår ikke særskilte oplysninger om klagemuligheder. Nævnet finder det kritisabelt, at selskabet ikke vejledte klageren om, at sagen kunne indbringes for Ankenævnet for Forsikring, da selskabet afviste dækning anden gang i mail af 7/10 2025, jf. forbrugerklagelovens § 4, stk. 2.

Nævnet finder, at det ikke kan føre til andet resultat, at selskabets afvisningsbrev af 11/10 2022 ikke oplyste om klageadgang og ikke angav en klagefrist. Ligeledes kan selskabets sagsbehandlingstid og manglende oplysning om klageadgangen til Ankenævnet for Forsikring i mail af 7/10 2025 ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at selskabet ikke er underlagt forvaltnings-

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

104812

loven, og at forældelsesreglerne er generelt gældende, hvorfor selskabet ikke har en generel pligt til at vejlede herom.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings