

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. maj 2026 blev i sag nr. 104825:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 24/11 2025 har klageren bl.a. anført:

"Voldsom vandskade i lejet hus. Udlejers forsikring laver skadesrapport og udtaler at det er formentlig tale om en flere årig fjernvarmevandsudsivning fra skjult rør. næsten samtlige m2 af husets grundplan bliver målt til vådt (60%) op til 80 cm op i vægge, og [udlejerens forsikringsselskab] orienterer os om at vi skal genhuses pga. skades omfang.

Efter 2 måneder i genhusning overbeviser udlejer vores forsikringsselskab (GF) at lejemålet er færdig-saneret. GF udmelder at de ikke længere vil betale genhusning til trods for vores bevismateriale og vores kraftige modsætning. Vi besigtiger lejemålet og konstaterer at der ingen reel afugtning er foretaget (vi har beviser både i form af billeder og el-målinger), samt der er tykke behårede lag af skimmel mange steder i lejemålet samt udsivning fra flere rør rundt om i huset og vand løber frit under linoleum fra fjernvarmerør.

Vi får gennemført 2 uvildige fugt- og skimmel rapporter i juli, for egen regning, der beviser at tilstanden er værre efter sanering end før, men GF fastholder at GF forsikring har overserviceret os! til trods for at de hverken har sørget for at genhusning kan forestå til lejemålet er færdigsaneret eller vores indbo er saneret eller erstattet eller for den sags skyld undersøgt sagen eller lejemålet.

Vi bruger hele juli måned til at klage over beslutningen, men uden held, og vi bliver hjemløse d. 31. juli da der er stort hul i gulvet i lejemålet, hvor der drypper fjernvarmevand ud af blottede rør m.m.

Vi har forsøgt at få [udlejerens forsikringsselskab] og GF forsikring til at arbejde sammen om sagen, uden held, og vi har bedt GF forsikring om aktindsigt, som de har ignoreret, ikke engang kvitteret for modtagelse af rekvisitionen.

Vi har også orienteret GF om at deres indbo-forsikringspolice 4.2.1 fastslår at den også dækker skader som følge af langsom udsivning, hvilket de har fuldstændigt ignoreret.

Vi står nu i skrivende stund og skal flytte for syvende gang siden april på grund af GF forsikrings beslutning, og vores børn (flere diagnoser, bl.a. ... og ...), og os selv, har lidt en voldsom belastning, hvortil der er lærer- læge- og psykolog udsagn.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104825

Vi har klaget skriftligt (mails & sms) mange gange og mundtligt via opringninger mange gange og forsøg på at skrive til deres anviste klage mail, giver kun svar fra samme assurandør, som har 'behandlet' sagen, hver gang.

Vedhæftet er besvarelse fra GF på den sidste klage af mange, hvor de endnu engang benægter validiteten af vores fugt- og skimmel test fra Skimmel-ekspert, [håndværker].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Retmæssig dækning af indbo!!

Kompensation for den tid vi har lidt under deres behandling og blandt andet skulle bruge adskillige måneder på at rette op på vores hjemløse situation. Om det skal kaldes svie og smerte påført af selskab eller forsøg på underslæb, ved at frarøve os hvad der burde være os retmæssigt tilskyndet uden måneders kamp, ved vi ikke, men der må være en retfærdig udgave af hvordan vores sag ender."

I breve af 10/12 2025 og 21/12 2025 er parterne kommet med yderligere bemærkninger til sagen, der er forelagt for nævnet. Klageren har i breve af 7/1 2026 og af 8/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Det præciseres, at klagen ikke alene vedrører spørgsmålet om, hvorvidt der formelt er klaget til selskabet forud for indbringelsen, men i væsentlig grad selskabets sags- og klagehåndtering i forbindelse med ophør af genhusning.

I forlængelse af modpartens seneste indlæg fremlægges nedenfor to oversigter, som ønskes inddraget i sagens faktiske grundlag forud for nævnets stillingtagen:

Tabel 1, som sammenholder dokumenterede telefoniske og skriftlige henvendelser med GF Forsikrings egen interne journalføring, og

Tabel 2, som sammenholder den foreliggende tekniske dokumentation for ubeboelighed med selskabets dispositioner.

Oversigterne fremlægges med henblik på, at nævnet kan tage stilling til:

- om det er foreneligt med sagens faktiske forløb at lægge til grund, at der ikke er klaget til selskabet forud for indbringelsen, og
- om selskabets sags- og klagehåndtering er sket i overensstemmelse med god forsikringsskik.

Det bemærkes afslutningsvis, at de påklagede forhold fortsat har væsentlig og løbende betydning, idet min familie aktuelt er uden fast bolig og midlertidigt indkvarteret.

Oplysningen gives alene til orientering for nævnet i forbindelse med den videre behandling.

...

Vedrørende: forudgående klage, intern behandling og modpartens indlæg

Jeg ønsker at fremsætte en supplerende præcisering af betydning for nævnets vurdering af spørgsmålet om forudgående klage samt den interne behandling af sagen hos GF Forsikring.

I selskabets skriftlige kommunikation fremgår det udtrykkeligt, at sagen er 'igen vendt' med selskabets fagteam, hvorefter GF Forsikring fastholder sin position og afslutter yderligere involvering i genhusningsspørgsmålet.

Efter almindelig sproglig og processuel forståelse indebærer formuleringen 'igen vendt', at sagen forud herfor allerede har været genstand for intern behandling og genovervejelse som følge af

indsigelser fra min side. Formuleringen kan ikke forstås som en førstegangsbehandling, men forudsætter et forudgående klage- og genovervejselsesforløb. Dette understøtter, at der ikke alene har været løbende kontakt, men også gentagne og vedvarende forsøg på at få selskabet til at genoverveje sine afgørelser, hvilket efter almindelig forvaltnings- og klagepraksis må anses for at opfylde kravet om forudgående klage.

Samtidig bemærkes, at GF Forsikrings seneste indlæg til sagen udelukkende består af mine egne tidligere e-mails, som selskabet har uploadet som bilag, uden at der er fremlagt nogen selvstændig redegørelse for selskabets faktiske eller retlige position.

Der foreligger således fortsat:

ingen substantiel beskrivelse af selskabets vurdering af sagens faktiske forhold,
ingen forklaring på, hvorfor fremlagt teknisk dokumentation ikke tillægges betydning, og
ingen redegørelse for selskabets interne sags- og klagehåndtering.

Denne fremgangsmåde kan efter min opfattelse ikke sidestilles med en reel eller materiel behandling af sagen, men indebærer alene en gengivelse af mit eget materiale uden selvstændig stillingtagen.

Bemærkningen fremsættes alene for at sikre, at sagen vurderes på et korrekt, fuldt oplyst og processuelt retvisende grundlag.

...

Nærværende høringssvar supplerer tidligere fremsendt materiale og samler sagens faktiske og retlige forhold i én samlet fremstilling.

Redegørelsen omfatter sagens faktiske forløb, GF Forsikrings sags- og klagehåndtering samt de processuelle og materielle forhold, som efter min opfattelse har været afgørende for sagens alvorlige og fortsatte konsekvenser.

Det er min klare opfattelse, at en fuld realitetsbehandling bedst sikres ved, at nævnet får et samlet overblik over sagens udvikling, herunder forhold som ikke – eller kun delvist – fremgår af selskabets interne journalmateriale.

Indledende præcisering:

De forhold, der redegøres for nedenfor, kan isoleret set fremstå ekstraordinære. De er imidlertid ikke anført som vurderinger eller formodninger, men som led i et sammenhængende og dokumenteret sagsforløb, der kan underbygges af skriftlig korrespondance, opkaldslog, interne sagsakter, tekniske rapporter og øvrig objektiv dokumentation.

Sagen er fortsat tidskritisk. Min familie befinder sig i en ustabil boligsituation med betydelige sociale og økonomiske følgevirkninger, herunder forhold vedrørende bopælsregistrering, forsørgelsesgrundlag og børns skolegang. En afklaring uden unødigt forsinkelse er derfor af væsentlig betydning.

1. Sagens udgangspunkt – anerkendt skade og etableret genhusning

Vandskaden blev anmeldt til GF Forsikring i marts 2025.

Selskabet vurderede indledningsvist skaden som omfattende og iværksatte genhusning med eget samtykke.

I denne fase var der ingen uenighed om, at boligen ikke kunne bebos, bl.a. som følge af:

- omfattende fugt,
- manglende varme,

- samt bygningskonstruktioner påvirket af vand.

Genhusningen blev således etableret på baggrund af selskabets egen vurdering af ubeboelighed.

2. Efterfølgende bevisbyrdeforskydning og skærpede krav til forsikrede

Efterfølgende ændrede selskabet sin tilgang og gjorde opretholdelse af genhusning betinget af, at jeg som forsikret dokumenterede, at boligen fortsat var ubeboelig.

Dette krav blev imødekommet i vidt omfang gennem fremlæggelse af bl.a.:

- fugt- og indeklimarapport ([fugttekniker]),
- laboratoriebekræftede skimmelprøver (dyrkning/mykometer),
- DNA-analyse af støv (kategori F),
- samt uvildig vurdering fra skimmelekspert.

De faglige vurderinger konkluderede samstemmende, at boligen ikke var egnet til beboelse og krævede omfattende udbedring.

3. Manglende inddragelse af dokumentation og vægt på udlejers oplysninger

På trods af den fremlagte dokumentation lagde GF Forsikring afgørende vægt på udlejers oplysninger om, at boligen var 'klar til indflytning'.

Dette skete:

- på trods af, at udlejer var en klart interesseret part,
- samtidig med, at jeg fremsendte billedokumentation og redegjorde for fortsatte skimmel- og fugtforhold,
- og uden at selskabet selv indhentede eller afventede centrale tekniske rapporter vedrørende skadeudbedringen.

Selskabet har senere oplyst, at det ikke baserede sine vurderinger på udlejers oplysninger, hvilket efter min opfattelse ikke stemmer overens med det dokumenterede sagsforløb.

4. Kontakt til udlejer under uvildig undersøgelse og efterfølgende afstandtagen

Under en igangværende, uafhængig teknisk undersøgelse blev GF Forsikring orienteret i god tro om konstaterede forhold af betydning for vurderingen af boligens tilstand, herunder et yderligere rørbrud.

GF Forsikring valgte herefter at rette direkte henvendelse til udlejer på et tidspunkt, hvor undersøgelsen endnu ikke var afsluttet, og uden at have rekvireret eller været ansvarlig for undersøgelsen. Denne henvendelse skabte betydelig uklarhed om undersøgelsens karakter og mandat og udløste en eskalering af konflikten mellem lejer og udlejer.

Det fremgår af selskabets interne journalmateriale, at udlejer som direkte følge heraf tilkendegav, at al videre kommunikation fremover skulle ske via advokat – herunder også i forhold til mig som lejer.

Episoden illustrerer, at selskabet aktivt greb ind i et særdeles konfliktfyldt og ustabilt lejeforhold på et tidspunkt, hvor min families boligsituation allerede var yderst sårbar, uden efterfølgende sagligt at inddrage eller anerkende resultaterne af den uafhængige undersøgelse, som indgrebet relaterede sig til.

5. Ophør af genhusning og direkte konsekvenser

På trods af:

- gentagne indsigelser,
- løbende fremlæggelse af dokumentation,
- samt eskalerende faglig dokumentation for fortsat ubeboelighed, besluttede GF Forsikring at ophøre genhusningen.

Beslutningen blev senere delvist modificeret til et tilbud om én yderligere måneds ophold på et alternativt sted, som reelt ikke var egnet til en familie af vores størrelse og sammensætning. Ophøret af genhusning medførte, at min familie reelt blev uden stabil bolig.

6. Afledte økonomiske og praktiske følgevirkninger

Som direkte følge af selskabets dispositioner:

- blev vi afskåret fra mulighed for stabil genhusning,
- påførtes betydelige merudgifter til midlertidig bolig,
- måtte placere hele vores indbo i ekstern opbevaring på grund af dokumenteret skimmelrisiko,
- og blev efterfølgende mødt med krav og afslag, herunder trussel om tilbagebetaling.

Som følge af, at GF Forsikring ikke rettidigt refunderede udgifter, som var afholdt i forbindelse med genhusningen (herunder udgifter til el, varme, vand og transport), opstod der en akut likviditetsbelastning i husstanden.

Dette medførte, at visse løbende betalingsforpligtelser ikke kunne honoreres rettidigt, hvilket resulterede i rykkergebyrer og inkassoomkostninger. Disse omkostninger er en direkte og påregnelig følge af selskabets manglende eller forsinkede refusion og ønskes inddraget i vurderingen af de samlede følgeudgifter.

Selskabet afviste samtidig at tage stilling til risikoen for skimmelkontaminering af indbo, hvilket yderligere forværrede situationen.

De økonomiske følgevirkninger omfatter endvidere løbende merudgifter til midlertidig bolig, transport, forsyning, abonnementsydelser og kreditfinansiering, som er opstået i perioden med ophørt genhusning. Disse udgifter er ikke endeligt opgjort på nuværende tidspunkt, men kan dokumenteres og opgøres efter nævnets anmodning.

7. Mangelfuld journalføring og klagehåndtering

Ved aktindsigt er det konstateret, at:

- væsentlige telefoniske drøftelser og skriftlige henvendelser ikke fremgår af journalen,
- interne notater ikke afspejler sagens faktiske forløb,
- og senere fremsendt aktindsigt fremstår reduceret.

Dette har direkte betydning for selskabets påstand om manglende forudgående klage.

Klager rettet til selskabets klagefunktion blev håndteret af samme sagsbehandler, der traf de omtvistede afgørelser, og jeg blev skriftligt oplyst, at yderligere henvendelser til klagefunktionen ikke ville føre til ændret behandling.

Selskabet har endvidere skriftligt anført, at vi var 'overserviceret', hvilket efter min opfattelse ikke kan udgøre et sagligt grundlag for at tilsidesætte dokumenteret ubeboelighed eller ophøre dækning.

8. Påstanden om manglende forudgående klage

Det bestrides, at der ikke er klaget til selskabet forud for indbringelsen for Ankenævnet.

Tværtimod dokumenterer sagen gentagne indsigelser, eskalationer og anmodninger om genovervejelse, som efter almindelig forståelse opfylder kravet om forudgående klage. At selskabet senere har karakteriseret disse som 'samarbejdsvanskeligheder' ændrer ikke deres klagekarakter.

9. Samlet vurdering

Det gøres gældende, at sagen rejser alvorlige spørgsmål om:

- bevisbyrdeforskydning,
- manglende inddragelse af fremlagt dokumentation,
- vægtning af interessedokumentation,
- utilstrækkelig journalføring,
- klagehåndtering uden reel uafhængighed,
- samt afgørelser truffet uden et stabilt og tilstrækkeligt oplyst faktisk grundlag.

Disse forhold ønskes inddraget fuldt ud i nævnets realitetsbehandling.

Påstande / krav

På denne baggrund anmodes Ankenævnet for Forsikring om at tage stilling til følgende:

1. At GF Forsikrings beslutning om at ophøre genhusning erklæres uberettiget og i strid med god forsikringsetik.
2. At GF Forsikring pålægges at dække genhusning for den periode, hvor genhusning blev oplyst, uanset at boligen fortsat var dokumenteret ubeboelig.
3. At GF Forsikring pålægges at frafalde eventuelle krav om tilbagebetaling samt anerkende dækning af udgifter, der er opstået som direkte følge af selskabets dispositioner.
4. At GF Forsikring pålægges at refundere dokumenterede følgeudgifter, herunder udgifter til midlertidig bolig, opbevaring af indbo på grund af skimmelrisiko, flytninger samt teknisk og faglig dokumentation, som selskabet har krævet eller foranlediget.
5. At Ankenævnet tager stilling til, om GF Forsikrings journalføring og klagehåndtering i sagen har været mangelfuld.
6. Subsidiært og uden præjudikat for ovenstående påstande, at GF Forsikring tilkendes at yde en ex gratia-kompensation som følge af den samlede, ekstraordinære belastning, som selskabets håndtering har påført min familie.

Dokumentationsforbehold:

Samtlige faktiske oplysninger og anbringender i nærværende høringssvar støttes af omfattende skriftlig og teknisk dokumentation. Af hensyn til sagens overskuelighed er denne dokumentation ikke fremlagt i fuldt omfang på nuværende tidspunkt, men kan fremlægges helt eller delvist efter nævnets anmodning."

Selskabet har den 23/1 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen fremstår særdeles uoverskuelig og præget af væsentlige mangler i både oplysninger og dokumentation for de mange anbringender som medlemmet gør gældende. Der foreligger således fortsat ingen tilbagemeldinger fra medlemmet på selskabets gentagne anmodninger om dokumentation for påstået skimmelramt indbo, ligesom der ikke er fremlagt dokumentation, som medlemmet henviser til i sit seneste, meget omfattende indlæg.

Hertil kommer, at selskabet fortsat er af den opfattelse, at sagen principielt vedrører en tvist mellem medlemmet og dennes tidligere udlejer – en tvist, som selskabet ikke er part i, og som hverken kan eller bør lægges selskabet til last.

Selskabets har følgende bemærkninger til medlemmets oprindelige klage til Nævnet.

1. Retmæssig dækning af indbo

Den 30. juli 2025 modtog selskabet et tilbud fra [håndværkeren], som bl.a. indeholder et prisoverslag på kr. 329.730 ekskl. moms for skimmelsanering af i alt 174 indbogenstande (fremlægges som selskabets bilag 5).

Selskabets taksator har imidlertid oplyst, at han ikke forud for dette tilbud havde modtaget de af medlemmet fremlagte skimmeltests fra henholdsvis [det rådgivende ingeniørfirma] dateret den 23. juli 2025 samt DNA-analyse (støvprøve) fra [analysefirma] dateret den 29. juli 2025. Det bemærkes i den forbindelse, at ingen af disse tests dokumenterer en eventuel spredning af skimmelsvamp til klagerens indbo, ligesom der ikke er udtaget prøver af konkrete indbogenstande.

Endvidere bemærkes det, at:

- prøverne er ensidigt indhentet af klageren,
- DNA-analysen fra [analysefirma] ikke indeholder oplysninger om, hvor i den tidligere lejebolig prøverne er udtaget,
- skimmeltesten fra [det rådgivende ingeniørfirma] dokumenterer skimmelforekomst på et betongulv under et linoleumsgulv.

Et linoleumsgulv fungerer som en relativt tæt barriere, hvorfor det må antages, at den konstaterede skimmelsvamp primært har været begrænset til den underliggende gulvkonstruktion, og at spredning til boligens rum har været begrænset.

Det fremgår endvidere af Mycometer® Surface-Fungi-overflademålingen, at prøven er udtaget på ... værelse (1. sal) ved en fodliste i umiddelbar nærhed af en utæt radiator. Selskabet hæfter sig ved denne oplysning, idet den konstaterede skimmelforekomst på den konkrete overflade må antages at være en følge af den utætte radiator. Denne forholdsmæssigt afgrænsede skade (utæt radiator) udgør ikke i sig selv en dækningsberettigende vandskade under indboforsikringen, og skimmelforekomsten på teststedet kan derfor ikke anses som en følge af en dækningsberettigende skade på medlemmets indboforsikring.

Det er på denne baggrund selskabets opfattelse, at de fremlagte skimmeltests primært synes at være indhentet med henblik på dokumentation i et eventuelt krav / tvist mod tidligere udlejer og ikke som dokumentation for følgeskader på medlemmets indbogenstande.

Sammenfattende er det derfor selskabets vurdering, at der ikke er fremlagt dokumentation for skade på medlemmets indbo, og at det heller ikke er godtgjort, at sådanne skader i givet fald er en dokumenterbar følge af de anmeldte rørskader i medlemmets tidligere lejebolig.

Afslutningsvis bemærkes det, at:

- skimmelsvamp i henhold til forsikringsbetingelserne ikke i sig selv udgør en dækningsberettigende skade,

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

104825

- skimmelsvamp på indbo alene kan være dækket som en følgeskade af en i øvrigt dækningsberettigende skade,
- selskabets taksator gentagne gange har tilbudt afrensning af møbler i umiddelbar nærhed af skaden, såfremt disse måtte udvise konkrete aftegninger efter skimmel.

2. Krav om kompensation

Medlemmet har endvidere fremsat krav om kompensation for den belastning, som klageren mener at have lidt som følge af selskabets sagsbehandling, herunder oplyste hjemløshed.

Selskabet skal hertil bemærke, at det ikke kan udelukkes, at et forsikringsselskab i særlige tilfælde kan ifalde et erstatningsansvar på erstatningsretligt grundlag som følge af fejl eller mangler i sagsbehandlingen. Selskabet gør imidlertid gældende, at der i nærværende sag ikke er fremlagt dokumentation herfor, ligesom den tegnede indboforsikring ikke dækker krav om erstatning efter erstatningsansvarsloven, herunder krav om svie og smerte.

Selskabet fastholder endvidere, at det er almindelig praksis at opkræve eller modregne sparede huslejeudgifter, idet forsikringen alene dækker rimelige og nødvendige merudgifter til genhusning.

Selskabet dækker i henhold til forsikringsbetingelserne rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter til genhusning og opmagasinering i op til ét år ved midlertidig fraflytning fra helårsboligen som følge af en dækningsberettigende skade. Selskabet er derimod ikke forpligtet til at forestå selve genhusningen – såsom at finde og tilbyde en genhusningsbolig - eller at afhjælpe medlemmets eventuelle hjemløshed i øvrigt.

I den forbindelse bemærkes det, at det fremgår af CPR-registret, at klageren er registreret uden fast bopæl i Danmark pr. 1. august 2025. Endvidere fremgår det af taksators rapport, at klageren ved telefonisk henvendelse til selskabets taksator af den 2. september 2026 har oplyst, at de fortsat er genhuset for kommunens regning.

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at der ikke er fremlagt dokumentation for merudgifter til genhusning i den periode, som selskabet indestår for, og som ikke allerede er afregnet eller som ikke kan rummes inden for klagerens sparede husleje.

Det er fortsat selskabets opfattelse, at der ikke foreligger grundlag for en realitetsbehandling af medlemmets klagen ved Nævnet. Selskabet må forud herfor have mulighed for at tage stilling til en konkret og specificeret klage med tilhørende opgjort erstatningskrav. Medlemmet vil under alle omstændigheder være nødsaget til at indgå i en dialog med selskabet herom, ligesom det vil være nødvendigt at inddrage kommunen, som er part i forhold vedrørende medlemmets efterfølgende boligplacering og håndtering af det akutte boligbehov, hvilket selskabet på det foreliggende grundlag ikke finder at være part i."

Klageren har i brev af 15/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"1. Kort sagsresumé

Sagen vedrører en anerkendt vandskade i [klagerens lejebolig], hvor genhusning blev iværksat. Efterfølgende forelå uvildige rapporter, der dokumenterede fortsatte fugt- og skimmelforhold i boligen.

Genhusningen blev ophørt, og fortsat anerkendelse af ubeboelighed blev betinget af yderligere dokumentation fra forsikrede.

Der fremgår ikke dokumenteret selvstændig teknisk modvurdering fra GF i det fremlagte materiale.

2. Sagens centrale spørgsmål

Det centrale spørgsmål er, om ophør af genhusning og afvisning af fortsat dækning skete på et tilstrækkeligt dokumenteret teknisk grundlag.

Den vedlagte gennemgang dokumenterer:

- Hvad der fremgår af materialet.
- Hvad der ikke fremgår af materialet.
- Hvilke beslutninger der er truffet på hvilket dokumentationsgrundlag.

3. Konsekvenser

Ophør af genhusning medførte, at familien fra 31. juli blev visiteret efter §80 Serviceloven som midlertidig nødforanstaltning. Ordningen ophørte efter 6 uger.

Familien stod herefter uden permanent bolig og med betydelige dokumenterede udgifter til opmagasinering og tidligere genhusning.

Forløbet har haft omfattende bolig- og økonomiske konsekvenser.

4. Anmodning

Det anmodes, at nævnet tager stilling til:

- Om ophør af genhusning var tilstrækkeligt teknisk dokumenteret.
- Om dokumentationskravene over for forsikrede var rimelige under de foreliggende forhold.
- Om den samlede håndtering var i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Den vedlagte matrix og dokumentationsgennemgang er fremlagt for at lette nævnets vurdering."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår bl.a. af fugtrapport af 7/7 2025 fra fugttekniker, der er indhentet af kommunen:

"Årsag:

- Lejer har mistanke om tilstedeværende fugt efter vandskade, hvor lejer har været genhuset andet sted og har indflytning d 11-07-2025. ... kommune har rekvireret [fugttekniker] for at foretage en fugtvurdering af lejemålet.
- Der har ikke været adgang til fugtrapport udarbejdet af [skadeservicefirmaet], hvor en afsluttende fugt nota vil være tilstede, for klarmelding af reetablering hvis [skadeservicefirmaet] har forestået affugtning.
- Der har ligeledes heller ikke kunne forefindes dokumentation på affugtningsmetoder eller køreplan for en evt. skimmelsanering.
- Ved ankomst stod der 1 stk. kondensaffugter tændt fordelergang ved bryggers(teknikrum) samt 2 stk. mindre kondensaffugtere i stue ved nyligt afrevet tapet.
- Der er ved undersøgelsen ikke udført destruktive undersøgelser af bygningskonstruktionen, og ej heller gulvkonstruktions opbygning for evt. karpilarbrydende lag. Omfang af gulvfugt kan derfor ikke nøjagtigt beskrives, da dette skal godkendes af ejer af ejendommen.

- Der er ved fugtundersøgelsen ikke foretaget skimmeltest da, kondensaffugter har været kørende og har kunne forårsage en utilsigtet skimmelsporespredning. Det anbefales at der foretages skimmeltest af støv i hele bolig (st. samt 1 sal) inden bolig kan godkendes til ophold over længere tid (beboelse).

Omfang:

- Grøn markering på plantegning vidste ved overflademålinger at fugtkoncentration var forhøjet jf. reference målinger.
- Der kunne ved åsted for tidligere skade forefindes massiv opfugtning under ny linoleum samt kraftig varmepåvirkning set med termografi, fjernvarme måler vidste et forbrug på varmenstrengen med lukkede radiatore på 27 L / T. ved lukning af fremløb faldt tæller til 0. Ved åbning af fremløb og lukning af retur vidste måler igen 27 L/T. (Begge ventiler blev lukket straks derefter)
- Der er i husets gavlside i badeværelse forefundet massiv opfugtning op til 2m fra gulv i murkonstruktion beklædt med fliser, (bag mur er der jordvold) Gulvkonstruktion Klinker på beton målt fugtig.
- Der er i husets gavlside i bryggers/teknikum forefundet massiv opfugtning op til 2m fra gulv i murkonstruktion beklædt med malet puds, (bag mur er der jordvold) der kan flere steder ses salpeterudtræk. Gulvkonstruktion malet betondæk målt fugtig.
- Fordelergangs betondæk under linoleum er forefundet som våd, med stærk kondensering på underside af linoleum.
- Der kunne i mur mod køkkenalrum / entré / ydermur forefindes opfugtning der betegnes som våd.
- Køkkenbetondæk under linoleum er i hjørner målt mellem halvfugtig til fugtig.
- Stue betondæk under gulv ved mur mod fordelergang og ydermur forefundet som betegnet våd.
- Ydermur med afrevet tapet er forefundet som fugtig.

Anbefalet tiltag for udbedring:

1. Varmvandførende rør tjekkes for lækage.
2. Gulvkonstruktions opbygning kortlægges i berørte rum for en evt. affugtningsmetode, det kan komme på tale at gulvopbygning skal fjernes og nyt etableres.
3. Trykrelter med undertryk opsættes inden fjernelse af tapet på opfugtede bygningskonstruktioner.
4. Vægbeklædning fjernes ved markerede grønne linjer på plantegning og billeder
5. Blotlagt vægflader skimmelsaneres, med efter følgende koncentreret affugtning.
6. Gavl mur ved badeværelse samt brygges, isoleres mod jordvold for grundfugt.
7. Badeværelses fliser fjernes i markeret område for affugtning af mure.
8. Køkken gulvbeklædning (linoleum) demonteres forsigtigt med henblik på genbrug, og betondæk opbygning undersøges for videre tiltag (affugtning).
9. Stue trægulv samt fodlister fjernes ved markeringer til tørt og ubeskadiget betondæk forefindes.
10. Beklædning på mur mod fordelergang demonteres, evt. tapet beklædning fjernes i berørt område med efterfølgende affugtning.
11. Radiator demonteres for fjernelse af tapet i markeret område, med efterfølgende skimmelsanering og affugtning.

12. Der skal tages stilling til den massive fugt der er forefundet i bygningskonstruktionens gulvdæk, om der er mulighed for at affugte eller der er tale om yderligere opstående grundfugt.

Overflade fugtmålinger:

- Fordelergang betondæk med linoleum målt med Gann optil 142 Digit. Reference 90 Digit. R/F% måling under linoleum 29,4'C- 100%-29,3 G/m3. Rumreference 24,4'C- 49,1%-10,9 G/m3
- Fordelergang mur inden for markering målt med Gann optil 134 Digit.
- Badeværelses mur mod jord samt bruseniche skillemur målt på fliser med Gann, optil 132 Digit. Reference helt ved loft 74 Digit.
- Bryggers malet betongulv målt med Gann, optil 137 Digit.
- Køkkenbetondæk målt med Gann under linoleum, optil 129 Digit. Reference 89 Digit
- Stue væg med afrevet tapet målt med Gann optil 118 Digit. (Indstik 18,8%) Reference 54 Digit.
- Stue betondæk målt med Indstik ved radiator rør 32,7%.
- Stue betondæk målt med Indstik ved mur mod fordelergang 41,4%. Reference 13,8%."

Det fremgår af selskabets notat af 8/7 2025:

"Ud fra ... mail kontakter jeg først udlejer for at høre til den nye vandskade. Han forklarer at der ikke er en ny vandskade. Men han har hørt fra nogle naboer, at der var et firma på adressen i går og lave målinger. Han spørger om det er os der har foranstaltet dette, for han mener der er tale om ulovlig indtrængning. Jeg forklarer, at jeg slet ikke kender til disse målinger og kan ud fra sagen også se, at det ikke er os der har rekvireret nogen eller noget til at udføre en sådan opgave.

Udlejer mener at medlemmerne vil kunne flytte tilbage d 31/7 som aftalt."

Det fremgår bl.a. af svar på skimmelprøver af 23/7 2025 fra det rådgivende ingeniørfirma, der er indhentet af fugtteknikeren:

"Den 15. juli 2025 har vi modtaget 2 stk. dyrkningsprøve og 1 stk. Mycometer®Surface-Fungi test til analyse for skimmelsvampe, samt 1 stk. materialeprøve til analyse for trænedbrydende svampe. Af det tilsendte materiale fremgår det, at prøverne er udtaget den 14. juli 2025.

Det er oplyst, at lejer er bekymret i forhold til indflytning i lejebolig, efter at der har været en større vandskade.

Resultatet af laboratorieanalysen fremgår af det nedenstående.

Metoder og materialer

Dyrkningsprøverne P1-P2 er udtaget på formodede vækstområder.

Dyrkningsprøverne P1-P2 (V8-substrat i Rodac-plade) er analyseret ved mikroskopi efter 4-6 dages inkubation. Hvor det er muligt og relevant, er antallet af kolonier optalt og angivet.

Materialeprøven M3 er analyseret for forekomst af trænedbrydende svampe og insekter under stereolup og ved direkte mikroskopi.

Ankenævnet for Forsikring

13.

104825

...

Analyseresultater

Dyrkningsprøver udtaget på konstruktion/materiale

Prøve nr.	Prøve udtaget	Dyrkningssvar (antal kolonier)	Vækst på prøvested*
P1	Betongulv under fjer-net linoleum	<i>Aspergillus versicolor</i> + <i>Aspergillus spp.</i> (>125) <i>Penicillium spp.</i> (>120) <i>Aspergillus ochraceus</i> (3) <i>Tritirachium oryzae</i> (~3) <i>Cladosporium spp.</i> (2) <i>Ulocladium sp.</i> (1) <i>Acremonium sp.</i> <i>Mucor sp.</i>	Ja
P2	Pudsvæg bag tapet	<i>Penicillium spp.</i> (4)	Nej

*Estimeret ud fra vækstmængde og -mønster efter dyrkning

Analyse for trænedbrydende svampe, råd og insekter

Prøve nr.	Prøve udtaget:	Trænedbrydende svampe og insekter	Svamp/Råd
M3	værelse (1. sal), hvid begro-ning i træklædeskab	Ingen	Ikke relevant

Mycometer®Surface-Fungi - overflademåling

Prøve nr.	Prøve udtaget	Mycometer®-værdi (MSFV)	Kategori		
			A	B	C
MSF4	værelse (1.sal), på fodliste ved utæt radiator	216			X

Analysevurdering

Skimmelforekomsten på P1 indikerer, at der er skimmelsvampevækst på den undersøgte materia-leoverflade.

Der kan på dyrkningsprøve P2 ikke konstateres skimmelsvampeforekomster, der indikerer vækst af skimmelsvampe på den undersøgte materialeoverflade.

Der er ingen tegn på trænedbrydende svampe i prøve M3. Misfarvninger skyldes skimmelsvampe-vækst."

Det fremgår bl.a. af DNA-analyse fra støvprøve af 29/7 2025 fra analysefirma:

"

A	B	C	D	E	F
---	---	---	---	---	---



På baggrund af analyseresultaterne vurderes det, at der er et kraftigt forhøjet niveau af flere skimmelsvampetyper i bygningen og en unormal sammensætning med meget høje niveauer af fugtindikatorer, som sandsynliggør tilstedeværelsen af en fugtskade, der påvirker indeklimaet.

"

Det fremgår bl.a. af selskabets mail til klageren af 11/7 2025:

"Som forklaret kan vi alene forlænge genhusningen indtil 1. september 2025. Dette set i lyset af at en skade af denne kaliber maksimalt vil tage 4-5 mdr.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

104825

Det eneste jeg kan finde umiddelbart til genhusning:

...

Som udgangspunkt er det jer selv der skal finde genhusningen og vi er alene økonomisk garant på sagen. Det betyder vi skal godkende alt økonomi på et genhusningssted.

Såfremt I finder et mere permanent sted at bo, så kan vi tilbyde at betalt for flytningen både fra genhusningsstedet og ekstraordinært fra den faste bopælsadresse. Hertil kan vi tilbyde 5.000 kr. i kompensation til ny depositum, såfremt et nyt lejemål kan tilgås 1. august. Altså hvis genhusningen i august ikke bliver en realitet. Dette er udover den normale dækning, da alt genhusning ophører når fast lejemål opsiges.

Der kompenseres ikke for svige og smerte, som efterspurgt på en indboforsikring.

Jeg har som aftalt forsøgt at træffe bygningstaksator i dag, men indtil videre uden held. Efter aftalt informerer jeg ham omkring situationen, da det optimale alt andet bør være at få udbedret skaden således I kan flytte retur igen. Jeg fremsender dog ikke fugtrapporten, da du er bekymret for konsekvenserne herfor.

Lad mig vide hvad I finder ud af mht. enten nyt genhusningssted eller permanent bolig."

Det fremgår bl.a. af tilbud/handlingsplan af 29/7 2025 fra en håndværker, der er indhentet af klageren:

"Gulvet i entre og bryggers står gulvet åbnet direkte ned til vandrør med aktiv vandskade, hvor rørene er gennemtæret og drypper kraftigt.
Min anbefaling er at bolig erklæres ubeboelig"

Det fremgår bl.a. af selskabets notat af 30/7 2025:

"Lang samtale med genhusningsudlejer der allerede i midten af juni tilbød ML en anden bolig på 120 kvm (tættere på deres oprindelige adresse). Det afslog de. I stedet er kommet med en anden mulighed på et tilsvarende størrelse hus til kr. ca. 15.000 kr. for 14 dage. Det har jeg har afslået, da tilbuddet på huset i ... kun kostede 7.500 kr./mdr."

Det fremgår bl.a. af selskabets notat af 2/9 2025:

"ML ringer ind og oplyser at de fortsat er genhuset på kommunens regning. Han spørger til de opmagasinerede møbler, han mener er totalskadet pga. skimmelspore.

Han oplyses (igen) at vi kun kan være med til at afrense møbler i umiddelbar nærhed af skaden - og kun dem der har tydelige aftegninger efter skimmel (sorte).

Han oplyser også at de skal til helbredsundersøgelse, da han mener at deres helbred er kompromitteret.

Vi fastholder vores position i forhold til genhusning og opmagasineringen"

Det fremgår bl.a. af selskabets mail til klageren af 2/9 2025:

"Jeg har igen vendt sagen med mit fagteam. GF Forsikring fastholder vores nuværende position i forhold til nærværende sag.

Det vil sige, at GF Forsikring ikke komme til at involvere sig yderligere i genhusningssagen.

Vi har imødekommet jer med en ekstra måneds genhusning, flytning for to adresser og opmagasinering i en måned.

Det betyder derfor, at GF Forsikring ikke komme til at gøre mere i sagen, der vurderes at bunde i en tvist mellem jer som lejere og ... som udlejer.

GF Forsikring har i alt haft jer genhuset i tre måneder - her maj til juli.

I den forbindelse vil GF Forsikring opkræve jer den sparede husleje, som beløber sig til kr. 3x5.800 kr.

Optrævningen skal modregnes vores mellemværende på træpillerne (3.094 kr.) - således i alt kr. 14.306 kr. til opkrævning.

I forhold til møblerne fastholder GF Forsikring, at synlige skader (sorte aftegning og skjolder) på møblerne i umiddelbar nærhed af skadestedet i gangen, kan renses mod fremsendelse af dokumentation på skaderne. Indsendte rapport fra [håndværkeren] kan i den forbindelse ikke bruges som dokumentation for skimmelskader i forbindelse med jeres skjulte rørskade."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6. Følgeudgifter til redning, oprydning og flytning

6.1 Forsikringen dækker

6.1.1 Skade på de forsikrede genstande i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til afværgelse af umiddelbar truende skade på personer eller på ting, der tilhører andre.

6.1.2 I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, erstattes ud over forsikringssummen endvidere rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter til:

6.1.2.1 Redning, bevaring og oprydning efter skaden.

6.1.2.2 Ud- og indflytning.

6.1.2.3 Genhusning og opmagasinering i indtil 1 år ved midlertidig flytning fra helårsboligen*. Besparelse og erstatning fra anden side vil blive modregnet.

6.1.3 Hvis en lejer, andelshaver eller ejerlejlighedsindehaver som følge af en skade, der ville være dækket af en sædvanlig bygningsforsikring, er ude af stand til at bebo helårsboligen*, og udgifterne ikke kan forlanges afholdt af ejeren, erstatter GF Forsikring udgifterne som nævnt i punkt 6.1.2."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

17.

104825

Klageren anmeldte vandskade i deres lejebolig den 10/3 2025. Selskabet dækkede udgift til genhusning for maj, juni og juli 2025. Den 8/7 2025 meddelte selskabet, at klageren skulle fremsende dokumentation, der understøttede behovet for yderligere genhusning, og at udlejeren havde meddelt, at klageren kunne flytte retur den 31/7 2025. Klageren meddelte, at skaden ikke var udbedret, og at familien ikke kunne flytte tilbage. Den 11/7 2025 meddelte selskabet, at genhusningen kunne forlænges indtil den 1/9 2025, og at "såfremt I finder et mere permanent sted at bo, så kan vi tilbyde at betalt for flytningen både fra genhusningsstedet og ekstraordinært fra den faste bopælsadresse. Hertil kan vi tilbyde 5.000 kr. i kompensation til ny depositum, såfremt et nyt lejemål kan tilgås 1. august. Altså hvis genhusningen i august ikke bliver en realitet. Dette er udover den normale dækning, da alt genhusning ophører når fast lejemål opsiges". Der var herefter yderligere korrespondance mellem parterne. Klagerens familie blev fra 1/8 2025 i stedet anvist midlertidigt husly efter servicelovens § 80 via kommunen.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække skimmelsansering af indbogenstande, at selskabets "beslutning om at ophøre genhusning erklæres uberettiget og i strid med god forsikringsetik", at selskabet "pålægges at dække genhusning for den periode, hvor genhusning blev ophørt, uanset at boligen fortsat var dokumenteret ubeboelig", at selskabet "pålægges at frafalde eventuelle krav om tilbagebetaling samt anerkende dækning af udgifter, der er opstået som direkte følge af selskabets dispositioner", og at selskabet "pålægges at refundere dokumenterede følgeudgifter, herunder udgifter til midlertidig bolig, opbevaring af indbo på grund af skimmelrisiko, flytninger samt teknisk og faglig dokumentation, som selskabet har krævet eller foranlediget". Klageren ønsker videre, at nævnet tager stilling til, om "det er foreneligt med sagens faktiske forløb at lægge til grund, at der ikke er klaget til selskabet forud for indbringelsen", om selskabets "dokumentationskravene over for forsikrede var rimelige under de foreliggende forhold", om selskabets "journalføring og klagehåndtering i sagen har været mangelfuld", og om "den samlede håndtering var i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne". Klageren ønsker "subsidiært og uden præjudikat for ovenstående påstande, at GF Forsikring tilkendes at yde en ex gratia-kompensation som følge af den samlede, ekstraordinære belastning, som selskabets håndtering har påført min familie".

Ankenævnet for Forsikring

18.

104825

Klageren har anført, at der har været en omfattende vandskade i lejeboligen, og at selskabet stoppede genhusningen på et tidspunkt, hvor der fortsat var fugtproblemer, da de faglige vurderinger konkluderede, at boligen ikke var egnet til beboelse. Klageren har oplyst, at de blev hjemløse den 31/7 2025, at "de påklagede forhold fortsat har væsentlig og løbende betydning, idet min familie aktuelt er uden fast bolig og midlertidigt indkvarteret", og at "de økonomiske følgevirkninger omfatter endvidere løbende merudgifter til midlertidig bolig, transport, forsyning, abonnementsydelse og kreditfinansiering, som er opstået i perioden med ophørt genhusning. Disse udgifter er ikke endeligt opgjort på nuværende tidspunkt, men kan dokumenteres og opgøres efter nævnets anmodning".

Selskabet har anført, at sagen fremstår særdeles uoverskuelig og præget af væsentlige mangler, herunder dokumentation for klagerens mange anbringender, og at der ikke foreligger grundlag for en realitetsbehandling af klagerens klage ved nævnet. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for merudgifter til genhusning i den periode, som selskabet indestår for, og som ikke allerede er afregnet eller som ikke kan rummes inden for klagerens sparede husleje. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for skimmelramte indbogenstande, da de udførte test ikke dokumenterer en eventuel spredning af skimmelsvamp til indbogenstande, og da der ikke er udtaget prøver af konkrete indbogenstande. Sagen vedrører ifølge selskabet principielt en tvist mellem klageren og dennes tidligere udlejer.

Det fremgår af fugtrapport af 7/7 2025 fra fugttekniker, der er indhentet af kommunen, at der skal tages stilling til den massive fugt, der er forefundet i bygningskonstruktionens gulvdæk, om der er mulighed for at affugte eller der er tale om yderligere opstående grundfugt.

Det fremgår af selskabets notat af 8/7 2025, at "ud fra ... mail kontakter jeg først udlejer for at høre til den nye vandskade. Han forklarer at der ikke er en ny vandskade. ... Udlejer mener at medlemmerne vil kunne flytte tilbage d 31/7 som aftalt".

Det fremgår af svar på skimmelprøver af 23/7 2025 fra det rådgivende ingeniørfirma, der er indhentet af fugtteknikeren, at skimmelforekomsten på prøve udtaget på betongulv under fjer-

Ankenævnet for Forsikring

19.

104825

net linoleum (P1) indikerer, at "der er skimmelsvampevækst på den undersøgte materialeoverflade".

Det fremgår af DNA-analyse fra støvprøve af 29/7 2025 fra analysefirma, at "på baggrund af analyseresultaterne vurderes det, at der er et kraftigt forhøjet niveau af flere skimmelsvampe typer i bygningen og en unormal sammensætning med meget høje niveauer af fugtindikatorer, som sandsynliggør tilstedeværelsen af en fugtskade, der påvirker indeklimaet".

Det fremgår af tilbud/handlingsplan af 29/7 2025 fra en håndværker, der er indhentet af klageren, at "Gulvet i entre og bryggers står gulvet åbnet direkte ned til vandrør med aktiv vandskade, hvor rørene er gennemtæret og drypper kraftigt. Min anbefaling er at bolig erklæres ubeboelig".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1.2, at "i forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, erstattes ud over forsikringssummen endvidere rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter til: ... 6.1.2.3 Genhusning og opmagasinering i indtil 1 år ved midlertidig flytning fra helårsboligen*. Besparelse og erstatning fra anden side vil blive modregnet".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1.3, at hvis en lejer som følge af en skade, der ville være dækket af en sædvanlig bygningsforsikring, er ude af stand til at bo i helårsboligen, og udgifterne ikke kan forlanges afholdt af ejeren, erstatter selskabet udgifterne som nævnt i punkt 6.1.2.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed om bedømmelsen af sagens oplysninger, at sagen ikke skønnes egnet til afgørelse i nævnet på skriftligt grundlag. Stillingtagen til tvisten må i givet fald ske ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer, og hvor der eventuelt vil kunne indhentes syn- og skønserklæring. Det følger af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Ankenævnet for Forsikring

20.

104825

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sagen ikke er oplyst på en sådan måde, at nævnet kan afgøre, om der er behov for yderligere dækning af rimelige og nødvendige udgifter til genhusning, herunder transportudgifter, ligesom nævnet ikke kan afgøre eventuelle krav om tilbagebetaling, som selskabet måtte have fremsat.

Nævnet har på den ene side lagt vægt på, at fugtrapporten af 7/7 2025 omtaler massiv fugt i gulvkonstruktionen, og at det fremgår af DNA-analysen af 29/7 2025, at der er et kraftigt forhøjet niveau af flere skimmelsvampetyper i bygningen og en unormal sammensætning med meget høje niveauer af fugtindikatorer, som sandsynliggør tilstedeværelsen af en fugtskade, der påvirker indeklimaet.

Nævnet har på den anden side lagt vægt på, at det ikke er muligt på baggrund af det fremlagte materiale at afgøre, om eventuelle fugtproblemer i ejendommen er blevet udbedret.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren fik anvist midlertidigt husly via kommunen fra 1/8 2025, og at der ikke foreligger dokumentation for, om klageren har haft merudgift i den forbindelse. Nævnet bemærker, at selskabet – med klagerens samtykke – kunne have kontaktet kommunen for afklaring af klagerens genhusning og eventuelle udgifter i den forbindelse.

Nævnet bemærker, at klageren har fremsat krav om sanering af et stort antal indbogenstande, at der alene er foretaget fugtmålinger i ejendommen, og at der ikke er fremlagt fotos eller anden dokumentation for beskadigede indbogenstande. Selskabets taksator har tilbudt afrensning af møbler i umiddelbar nærhed af skaden, hvis de måtte vise konkrete aftegninger efter skimmel. Klageren ses ikke af have fremlagt en sådan dokumentation.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

104825

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

22.

104825

Klagegebyret tilbagebetales.

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

Hans-Jørgen Nymark Beck