

# Ankenævnet for Forsikring

Den 19. august 2026 blev i sag nr. 105172:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring, en del af Alm. Brand Forsikring A/S  
Midtermolen 7  
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har bygningsforsikring og indboforsikring. I brev af 18/1 2026 har klageren bl.a. anført:

- "Vores klage til Ankenævnet er begrundet i Forsikringsselskabets (Codan) manglende honorering af udestående godtgørelser i vores vandskadesag for i alt kr. 171.823 omfattende:
1. Værdiforringelse af Breitschwanzpels, kr. 34.100
  2. Skader på vores PH-designede pianette, kr. 24.500
  3. Mangelnde refusion af genhusningsomkostninger på [hotel], kr. 27.223 og
  4. Værditab for bortkomne smykker fra vores hus, kr. 86.000

Vi ser frem til Ankenævnets behandling af vores krav, så vi kan få afsluttet forløbet og udbetalt erstatning for vores udeståender ovenfor.

## **Resumé – Kortfattet beskrivelse af sagsforløb**

Vores skadesag omhandler vandskade i vores hus på grund af et sprunget vandrør under brygersgulv, anmeldt til og accepteret af Codan 24. januar 2023. Vandskaden har medført udskiftning af gulve i husets 169 m<sup>2</sup> (undtagen det ene badeværelse, 8 m<sup>2</sup>) samt - på vores foranledning - omfattende indsats til affugtning af husets indre efter fugtmålinger fra især [affugtningsfirma] samt tests af Teknologisk Institut, sidstnævnte især med henblik på påvisning og afdækning af skimmelsvamp forekomst.

Tests påviste, at der var skimmelsvamp i huset. Derfor havde vi svært ved at trække vejret og blev meget syge.

## Vi var selvklart i en krisesituation fra dag ét.

2/2-2023:

Codans fugtmand fra [skadeservice], ankommer til vores hus for at måle fugten. Han fortæller, at det udelukkende drejer sig om fugt i vores vægge rundt om vores vådrum. Vi oplyser ham dog om, at omfanget af vandskaden har betydet udsprøjtning af vand under gulve med 150 liter i timen ifølge vandværket i ca. 1½ måned fra bruddet på vandrør og frem til konstateringen heraf. [skadesservice] udviste ikke desto mindre i høj grad uvilje til at foretage kvalificerede fugtmålinger i resten af boligen på trods af ovenstående oplysning.

10/2: 2023:

[ægtefælle] kontakter egen læge som følge af vejtrækningsproblemer og sygdom (høj feber, røde øjne, kraftig hoste og svært ved at 'holde på vandet'). Lægen anbefaler os ikke at blive i huset pga. den høje fugtighed. Hun vil sende en lægeerklæring herpå.

14/2-2023:

Møde med daværende taksator, [taksator 1], og Codans indkaldte fugtmand [skadesservice] og os.

Vi oplyste, at vi ikke kunne blive boende i vores hus. Vi blev syge af at være i huset. Alligevel trak daværende [taksator 1], på skuldrene, når vi spurgte om processen – herunder Codans bistand med

genhusning - og udtalte eksplicit, at det måtte vi selv finde ud af. Codan kunne ikke tilbyde noget sted. Vi blev sågar opfordret til at blive boende ([taksator 1's] ordvalg 'det er ikke farligt'). [ægtefælle] havde svært ved at trække vejret og fortæller [taksator 1], at en lægeerklæring er på vej. [taksator 1] udtaler hertil, 'hvad ved en læge om det?'

Vi var på tidspunktet syge og var sengeliggende med høj feber og havde begge fået konstateret væske i lungerne og **måtte selv finde alternativ indlogeringsmulighed – intet andet at finde end akut på hotel begrundet i vores helbredstilstand** og efterfølgende genhusning i vores lokalområde i overensstemmelse med policebestemmelserne herfor. **Codan bistod ikke (kunne ikke bistå) hermed, og vi fik afslag på genhusning 16/2-2023!**

Fagfolk anbefaler os at hyre vores egen fugtmand fra [affugtningsfirma]. Det gør vi – herunder assistance fra Teknologisk Institut - som påviste et markant forhøjet fugtniveau i hele huset og skimmelsvampesporer mm. på indbo mm. Codans bygningstaksator, [taksator 2], anerkendte efterfølgende også, at [skadeservices] fugttekniker havde begået fejl, dog først efter at vi selv havde indhentet anden professionel ekstern assistance.

- 1) Codan var fra start uvillig til at undersøge skadens omfang tilstrækkeligt, hvorfor vi så os nødsaget til at hyre egne konsulenter til at konstatere skadens omfang og til kvalitetssikring af det efterfølgende renoveringsarbejde.
- 2) Vi har fra start været yderst proaktive ift. at minimere skadens omfang. Dels ved selv at få flyttet dyre tæpper samt fotos og malerier til eksternt lager, dels ved at opfordre til grundig undersøgelse af vandskadens omfang.

**Renoveringsarbejdet** med genetablering af gulve blev afsluttet i april måned 2024 (1½ år efter skadetidspunktet), hvor indflytning efter genhusning kunne finde sted. Og endelig afregning med håndværksvirksomheder, der stod for det bygningsmæssige renoveringsarbejde, fandt sted.

Den fysiske håndtering af vores indbo mm. har været særdeles mangelfuld og lemfældig præget af total manglende professionel styring og tilfældigheder uden hensyntagen til omfanget af vandskaden (herunder særligt effekten af fugten og risikoen for skimmelsvamp i huset og på indbo samt ikke mindst konsekvenserne for vores helbred).

Mange af vores ting (indbo mm.) har lidt skade, mens de har været i Codans/[skadeservices] vare-tægt. Udover godtgørelseskravene i nærværende klagebrev. Eksempelvis ødelagt dyrt venetiansk spejl i Murano Glas, ødelagt dyr venetiansk lysekroner også i Murano Glas, store skrammer på vores mahogni reolsystem, ødelagte huder i kernelæder på vores 2 Børge Mogensen stole (Den Spanske Stol). Vi har henad vejen modtaget godtgørelser herfor.

Indboet har været håndteret af firmaet [skadesservice] hyret af Codan. **Fjernelse af indbo fra huset blev først påbegyndt af Codan/[skadesservice] d. 14/4-2023, dvs. 2½ måned efter skadeanmeldelsen, på trods af at vi gentagne gange har opfordret dem til at få indboet ud af det fugtige hus.**

Codan var bekendt med, at der var antikviteter i vores hus, men lod hånt om at fjerne vores indbo uden ugrundet ophold.

**Af de samlede anmeldte skader mm. begrundet i Codans v/[skadeservices] fysiske håndtering på vores indbo mm., som vi over for Codan har rejst krav om godtgørelser for, udestår honorering af kr. 171.823, jf. specifikationen indledningsvist ovenfor.**

Særligt for så vidt angår de bortkomne effekter kan vi oplyse, at de manglende smykker er politianmeldt samt anmeldt til Codan via vores indboforsikring (skadesagsnummer ...).

Codan har afvist honorering af vores udestående krav senest ved mails 15. december 2025.

## **Ad punkt 1. Breitschwanzpels (sort) - godtgørelseskrav, kr. 34.100**

### **Anke:**

- 1) Codan forholder sig ikke eksplicit til de to erklæringer fra fageksperter, som entydigt kæder vandskaden sammen med pelsens tilstand og værditabet heraf.
- 2) Codans afvisning baserer sig fejlagtigt på opfattelsen af at tidspunkt for betalt regning er ens med afhentningstidspunkt (og dermed tidspunkt for mulig observation af skaden). Det er ikke korrekt. Afhentningstidspunkt (efterår 2024) er senere end betalingstidspunkt jf. supplerende oplysninger om forløbet i Appendix 1. Da vi ved udleveringen af pelsen i efterår 2024 konstaterer skaden, orienterer [skadesservice] efterfølgende, og viser pelsen til Codan ved [skadesservice], på mødet i vores bolig 2025-01.

Vi har fremsendt erklæringer fra henholdsvis BuntmagerMester ..., som foretog rensningen i sin tid, hvor han erklærer, at skaden (læs: den 'røde' farve) hidrører fra skimmelsvamp fra vandskaden, og fra Pelshandlerfirmaet ... om værdiforringelsen som følge heraf. Erklæringerne vedhæftes her.

**Disse erklæringer ser Codan helt bort fra. Det er ikke acceptabelt.**

# Ankenævnet *for* Forsikring

4.

105172

Vi vedhæfter tillige her bilag (Appendix 1) med supplerende oplysninger til punktet, som redegør for og uddyber forløbet fra konstateringen af skaden og frem til anmeldelse heraf over for Codan.

**Ad punkt 2. PH-designet pianette - godtgørelseskrav, kr. 24.500****Anke:**

1) Codan mener ikke, at vi har tilstrækkeligt sandsynliggjort, at skaderne er sket i forbindelse med deres håndtering, herunder påstår, at vi først påpeger skaderne til [skadesservice] i december 2024. Dette er ikke korrekt. Der har løbende været dialog og manglende svar fra Codan vedr. skaderne på klaveret. Se uddybende supplerende oplysninger

2) Behandlingsmetoden for fod og ridser, som der udbetales erstatning på baggrund af, er ikke tilstrækkelig. Det er 'sminke' og ikke en løsning, der bringer klaveret tilbage i den stand, det havde inden Codans / [skadesservice] håndtering. Klaveret skal udbedres på den måde, som både deres egen snedker og [antikforretning] angiver som den korrekte løsning, formuleret i [pianoforretnings] tilbud som 'total ombehandling'.

Vær opmærksom på, at Codan i dialog med flyttefirmaet tilsyneladende tolker en 'total ombehandling' som om hele klaveret skal istandsættes. Det er naturligvis ikke det, der menes. [pianoforretnings] 'total ombehandling' til 12.988 kr. + moms (= 16.235 kr.) inkluderer udelukkende korrekt udbedring (slib i bund, bejdsning + lak/voks) af skade på fod og ridser på siden.

Vi har fremsendt udtalelse fra [antikforretning], som er specialister i restaurering af PH-designede pianetter og anslår beløbet for udbedring af de fysiske skader til kr. 24.500. Udtalelsen vedhæftes her. Vi har herudover bedt [skadesservice], som har forestået den fysiske håndtering af vores indbo, om kalkulation foretaget af [antikforretning 2], som har haft vores pianette i deres varetægt med henblik på vurdering af skaderne. Vi har ikke modtaget nogen respons herpå. Til delvis dækning af vores godtgørelseskrav på kr. 24.500 har vi 20. oktober 2025 modtaget kontant afregning af kr. 4.231,25. Beløbet anser vi alene som en acotobetaling og en delvis godtgørelse.

Udtalelsen fra [antikforretning] forholder Codan sig ikke til over for os. Det er ikke acceptabelt.

Vi vedhæfter tillige her bilag (Appendix 2) med supplerende oplysninger til punktet, som redegør for og uddyber grundlaget for vores godtgørelseskrav.

**Ad punkt 3. Manglende refusion af genhusningsomkostninger på [hotel], kr. 27.223****Anke:**

1) Vi klager over ikke at få fuld dækning for vores afholdte udgift på trods af Codans accept af genhusningsperioden, og at beløbet ligger inden for policens bestemmelser herfor.

Codan har godkendt midlertidigt ophold på [hotel] fra 24/2 – 19/3-2023. For perioden 24/2 – 27/2 (4 dage) godtgøres med [hotel] taksten (med forklaringen at 'de havde kunnet finde genhusning inden for 3-4 dage'). Og for de næste 23 dage godtgøres derfor kun på grundlag af efterfølgende opnået genhusningstakst i anden bolig.

Det giver ingen mening, da Codan hverken kunne tilbyde noget d. 24/2 eller '3-4 dage senere', og at genhusningslejen på boligen (vi selv senere fandt) ikke var kendt på tidspunktet for indlogering på [hotel].

Vi bør derfor selvfølgelig have den reelle og fulde regning for [hotel] betalt, dels fordi Codan ikke kunne finde nogen genhusning, dels fordi vi var nødsaget til at finde en akut løsning begrundet i vores helbredstilstand.

Da vi bliver syge af at opholde os i det skimmelbefængte hus, beder vi om genhusning. Da Codan v. [taksator 1] i første omgang ikke kan finde noget, bliver vi nødt til at flytte på [hotel] for at komme ud af huset, hvilket vi fortæller [taksator 1]. Udgiften per døgn er inden for policens angivne rammer, og [hotel] ligger i rimelig nærhed af vores hus.

Codan mener at have oplyst os om en lejlighed på [bydel] 'allerede d. 10/3'. Det er vi ikke blevet oplyst om. Senere, d. 17/3-2023 på fysisk møde ved vores hus på adressen ..., fortæller [taksator 3]

os om en lejlighed på 80 m<sup>2</sup> på [bydel]. Dette ligger 2 dage inden afslutningen af vores ophold på [hotel], hvorfor dét ikke er et gangbart argument for ikke at betale for [hotel]. Lejligheden på [bydel] var i øvrigt heller ikke en reel mulighed, da der ikke var elevator sammenholdt med, at [ægtefælle]

ikke kan gå på trapper). [ægtefælle] gik med rollator.

Senere finder vi (selv) en mere varig løsning i [by 2] med adgang i stueplan af hensyn til dårligt gående [ægtefælle]. Udgiften hertil er også inden for policens rammer, men lavere end [Hotel].

Codan accepterer samlet set genhusningsperiode fra 23/2, men vil ikke betale for den fulde takst for en akut bolig, og selvom taksten i øvrigt ligger inden for policens rammer.

#### **Ad punkt 4. Værditab for bortkomne smykker, kr. 86.000**

Codans argument for at afvise erstatning for de bortkomne smykker er alene henvisning til mangel på bevis af tyveri samt at politiet ikke efterforsker yderligere. Det bør efter vores opfattelse ikke være fokus her. Derimod alene at smykkerne er bortkommet i deres (Codans/[skadesservices]) varetægt.

Alene af formelle grunde og på opfordring og i overensstemmelse med Codan har vi anmeldt de bortkomne smykker via vores indboforsikring hos Codan. Som følge af bortkomsten har vi herudover anmeldt bortkomsten til politiet, således at forsikringen ville kunne behandle kravet via indboforsikringen.

#### **Anke:**

1) Fokus for afgørelse bør ikke være tyveri og/eller om det er dækket af vores indboforsikring, men

derimod det faktum, at Codan, repræsenteret ved [skadesservice] og [taksator 3] påstår at have udleveret smykkerne til os i en kasse på adressen ..., men ikke har dokumentation herfor (læs: f.eks. manglende kvittering fra os). Grunden til, at tyveri efter vores opfattelse derfor ikke bør lægges til grund, er, at Codans repræsentanter påstår at have udleveret smykkerne til os i en kasse på adressen, og at de har ligget på en madras i huset forinden, hvor [projektleder skadesservice] selv har indsamlet dem i kassen, og dermed erkender at have haft smykkerne i hænderne.

På dagen 17-03-2023 uden for vores hus, hvor tidligere [projektleder skadesservice] og [taksator 3] var til stede alene med formålet at danne sig et overblik over, hvor stor en håndteringsopgave der forestod, fik [ægtefælle] udelukkende udleveret ét smykke – en guldhalskæde – i hånden uden for huset.

Dette i øvrigt kun ved et tilfælde, da [projektleder skadesservice] som den eneste gik ind i huset (og kun i 5 minutter) og her opdagede halskæden på gulvet i soveværelset. Da [projektleder skadesservice] kom ud, var hendes umiddelbare bemærkning hertil *'Se hvad jeg var lige ved at træde på inde på gulvet i dit soveværelse. Den må du hellere få med det samme'*.

Det er derfor usandt, når [taksator 3] påstår, at vi har fået en 'kasse/æske' med vores smykker udleveret på tidspunktet.

I øvrigt ville [ægtefælle] ikke kunne bære en sådan kasse ned ad trapperne på vores terrasse og samtidig holde fast i gelænderet med begge hænder, som hun altid gør efter at have ...

[skadesservice]/Codan har i vores sag ikke haft en forventelig og professionel procedure for håndtering af værdigenstande, herunder kvittering for udleverede sådanne genstande. Selv ved dét ene smykke, [ægtefælle] fik udleveret, er der ingen kvittering for overlevering.

Vi fastholder derfor vores krav om godtgørelse for bortkomne smykker under Codans/[skadesservice] håndtering af vores sag. Liste over bortkomne smykker og værdiansættelse heraf vedhæftes her.

Politiets slutskrivelse vedhæftes for god ordens skyld tillige her.

Afslutningsvist kan vi oplyse, at vi havde et møde med [projektleder skadeservice] 08-09-2025 i [by 3], hvor hun nu arbejder i en ... Her oplyste hun, at hun sagtens kunne huske sagen og vores møde i sin tid 17-03-2023 uden for vores vandskadede hus. Hun påstod her, at hun – udover den ene halskæde – havde overleveret en 'kasse/æske' med flere smykker. Det sagde vi var urigtigt. Vi foreslog derfor, at vi nedskrev hendes version af forløbet på mødet uden for vores hus i sin tid. Hertil var hendes reaktion, at det ville hun ikke. Hendes adfærd og reaktion på konfronteringen virker på os mistænkelig.

## Sammenfatning

Vores udestående godtgørelseskrav har senest været forelagt Codans klageansvarlige ... Hendes henvisning til nye folk på sagen i Codans organisation har ikke medført et positivt resultat for os. Derfor har vi nu indgivet vores krav til Ankenævnet.

Vi ser frem til Ankenævnets hurtige respons på nærværende henvendelse, så vi kan få en tilfredsstillende afslutning på sagen, herunder især erstatningsudbetalinger af vores udestående tilgodehavender.

For en god ordens skyld skal vi afslutningsvist nævne, at vi over for Codan har taget advokatforbehold for eventuelle personlige følgeskader hidrørende fra det skaderelaterede indeklima respektive [skadesservices] mangelfulde rengøring i overensstemmelse med anbefalingerne fra bl.a. Teknologisk Institut.

Vi kan i den forbindelse særligt oplyse, at [ægtefælle] har fået konstateret allergi over for skimmelsvamp og har måttet opereres 2 gange for eftervirkninger af [skadesservices] mangelfulde/utilstrækkelige rengøring (læs: manglende afvaskning og/eller aftørring) af vores ting (indbo og tøj) i strid med forskrifterne fra Teknologisk Institut."

Selskabet har den 24/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det fremgår, at der klages over, at Codan Forsikring har afvist dækning for klagers anmeldte krav vedrørende værdiforringelse af en pels, skade på et pianette, genhusningsomkostninger for længerevarende hotelophold og erstatning for bortkomne smykker. Alle krav udspringer af en vand-skade sket i klagerens hus den januar 2023, som er håndteret af selskabet.

Efter gennemgang af klagen fastholder selskabet sin tidligere vurdering af alle fire krav, jf. gennemgangen nedenfor.

Til nævnets orientering indeholder sagen omfattende korrespondance på flere forskellige skadenumre og ligeledes med selskabets eksterne skadeservicefirma, som har håndteret dele af sagen. Nedenstående er således udelukkende en gengivelse af de forhold, som selskabet har fundet relevant for nævnets bedømmelse af klagerens krav i nærværende klagesag.

For overblikkets skyld har selskabet selv fremlagt alle de bilag, som er nævnt i nedenstående gennemgang, uagtet at der i nogle tilfælde er tale om dubletter i forhold til de af klageren fremlagte bilag.

## Sagens forløb

Klageren har tegnet både hus- og indboforsikring hos selskabet. Nærværende klagesag vedrører dog udelukkende krav på indboforsikringen. Indbopolice og betingelser er fremlagt som **bilag A**.

Selskabet modtog en telefonisk anmeldelse fra klageren den 24. januar 2023, idet klageren dagen før havde oplevet problemer med vandtilførslen til sit hus, som til sidst havde medført, at vandværket havde lukket for vandet.

Det er blevet konstateret, at der var tale om et brud på en brugsvandsledning under terrændæk i klagerens ene badeværelse. Denne skade er behandlet hos selskabet på husforsikringen under skadenummer ...26.

Selskabet indledte skadebehandlingen og iværksatte en fugtmåling i huset den 2. februar 2023 for at vurdere skadens omfang. Rapporten er fremlagt som **bilag B**.

Allerede den 8. februar 2023 modtog selskabet en henvendelse fra klageren om, at de ønskede genhusning hurtigst muligt, idet klageren skrev:

*Tak for besøget i dag 08-02-2023. Paneler blev fjernet. Indeklimaet i vores hus er ikke godt på grund af fugt fra vandskaden. Særligt min hustru har problemer med voldsom hoste og vejrtrækningen på grund af fugten i vores hus. Sammenhængen bekræftes af vores læge.*

*Hun kan derfor ikke opholde sig vores hus. En genhusning hurtigst muligt er nødvendig. Vi ser frem til en løsning herpå hurtigst muligt.*

Dette blev drøftet mellem selskabets eksterne VVS-taksator og fugttekniker, som ud fra den omstændighed, at skaden var i gulvkonstruktionen vurderede, at skaden ikke burde kunne påvirke helbredet og svarede klageren dagen efter:

*Jeg har talt med Fugt tek. og der er ikke noget fra skaden der burde berøre deres helbred - da det er under gulve - vi er til møde mandag og forhåbentligt med [navn].*

Selskabet engagerede en bygningstaksator og aftalte et hastemøde på klagerens adresse få dage efter, den 13. februar 2023 med henblik på yderligere fugtmåling og bestemmelse af det videre forløb. Dette møde blev dog aflyst dagen før af klageren.

Mødet blev afholdt den 14. februar 2023 og efterfølgende modtog klageren opsummerende notat og videre plan. Denne er fremlagt som **bilag C**, og fugtrapport som **bilag D**.

Som det fremgår heraf, var det selskabets vurdering, at vandskaderne skulle udbedres ved, at trægulvet i gang og mellemgang, som var omkring det skaderamte badeværelse, blev taget op, så der kunne affugtes gennem terrændæk. Gulvet i det skaderamte badeværelse skulle blotlægges, mens gulvet i det andet badeværelse kunne bibeholdes. Området ville behørigt blive afskærmet og afdækket.

Da der ikke var tegn på forhøjet skimmelkoncentration i boligen, og da klageren fortsat ville have adgang til badeværelse, køkken og soveværelse, var det selskabets vurdering, at genhusning på daværende tidspunkt, jf. forsikringsbetingelserne, ikke var påkrævet. Selskabet forsikrede samtidig, at beslutningen herom ville blive revurderet, hvis den forestående blotlægning af gulv ville vise forhøjet skimmelvækst som følge af vandskaden.

Klageren var meget utilfreds med selskabets vurdering, jf. brev fra den 19. februar 2023, fremlagt som **bilag E**.

Klageren sendte endvidere en lægeudtalelse fra hans hustrus læge, hvoraf fremgik, at 'det ikke kunne udelukkes' at fugt i boligen kunne være årsag til hendes sygdomsforløb og at yderligere eksponering for fugt ikke vurderes hensigtsmæssigt for lungefunktionen. Erklæringen er fremlagt som **bilag F**.

På baggrund af klagerens vedholdenhed godkendte selskabet den 23. februar 2023, at klageren kunne genhuses foreløbigt indtil den 19. marts 2023, idet selskabet tillige oplyste:

*I bedes venl. fremsende forslag til genhusningsstede med økonomi præciseret. Der kan tilbydes genhusning i ca. tilsvarende bolig i området eller evt. sommerhus.*

Selskabets besked til klageren er fremlagt som **bilag G**.

Skadebehandlingen vedrørende genhusning er behandlet på klagerens indboforsikring på skadenummer ...06.

På skadenummer ...26 modtog selskabet fugtrapport indhentet af klageren, fremlagt som **bilag H**.

Skitse over det beboelsen er fremlagt som **bilag I**.

Idet klageren var meget utilfreds med selskabets eksterne bygningskonsulents håndtering af sagen, tilknyttede selskabet en intern bygningskonsulent i stedet.

Efter endnu en undersøgelse af boligen vurderede selskabet, at yderligere gulv skulle optages ud for badeværelse samt under garderober.

Dette oplyste selskabet klageren telefonisk den 6. marts 2023, ligesom klageren blev oplyst om yderligere besigtigelse og fugtmåling. Klageren oplyste hertil, at han mente, at hele huset skulle ryddes for indbo, hvilket selskabet afviste, da der ikke på dette tidspunkt var nogle indikationer for, at dette var nødvendigt.

Ved besigtigelsen den 9. marts 2023 blev der konstateret blankt vand under fugtspærre i gulv i de områder, hvor gulvet var opbrudt, og yderligere opbrud af gulv mellem alrum og stue viste ligeledes tegn på blankt vand.

Selskabet vurderede på baggrund af undersøgelsen derfor, at hele huset skulle ryddes for indbo, køkkenet skulle nedtages, og alle gulve skulle brydes op. Der blev endvidere udført ny fugtmåling. Besigtigelsesrapport er fremlagt som **bilag J** og fugtrapport som **bilag K**. Fugtrapporten viste ikke tegn på forhøjet skimmelniveau.

Selskabet modtog en fugtrapport indhentet af klageren fra Teknologisk institut den 28. marts 2023. Denne er fremlagt som **bilag L**.

Selskabet kommenterede herpå ved mail fra den 3. april 2023, fremlagt som **bilag M**.

Vedrørende genhusningen oplyste selskabet den 10. marts 2023, at selskabet kunne henvise til en 3-værelses lejlighed på [bydel], hvor klageren kunne genhuses.

Klageren ønskede dog ikke denne mulighed, men ønskede selv at finde genhusning. Prisniveauet for genhusningen, jf. selskabets meddelelse fra 23. februar 2023, jf. bilag G, blev gentaget. Klageren orienterede ikke her selskabet om, at han boede på hotel.

Klageren meddelte efterfølgende selskabet, at nogle pelsjakker lugtede af mug efter at have været i huset. Selskabet accepterede at betale for rensning heraf. E-mail fra klageren fra den 13. marts 2023 herom er fremlagt som **bilag N**. Klageren har oplyst, at pelsen blev rensset i april 2023. Selskabet har efterfølgende betalt for denne rensning.

Der var ikke yderligere korrespondance om genhusningen før den 19. marts 2023, hvor klageren rettede henvendelse til bygningskonsulenten i bygnings sagen (sk.nr. ...26) og vedrørende genhusningen skrev:

*Kære [taksator 2]*

*Vi har pt. behov for forlængelse af vores ophold indeværende måned ud her på [hotel], hvor vi aktuelt bor. Vi har kontakt til en udlejer, som kan tilbyde genhusning her i [by 2] for en månedlig leje på kr. 16.750. Dette vil passe os godt, fordi både jeg og min hustru arbejder her i [by 2]. Den månedlige leje ligger efter min opfattelse inden for Codans niveau herfor. Bekræft venligst dette.*

Hertil svarede bygningskonsulenten den 20. marts 2023:

*Kære [ægtefælle og klager],*

*Er uforstående over jeres forespørgsel omkring forlængelse af ophold [hotel], det står for jeres egen regning at i har valgt at indlogere jer på [hotel].*

*Der er tidligere i sagsforløbet givet tilsagn om genhusning d. 23/02 og I er samtidigt oplyst at der skal fremsendes forslag til genhusning herunder økonomi.*

*Som oplyst efter min indtræden i sagen både pr. tlf. og ved afholdt besigtigelse d. 9. marts varetager jeg ikke selve genhusningsdelen, det videre omkring genhusning skal i aftale med min kollega [taksator 3].*

*I indbosagen (sk.nr. ...06) anmodede skadeservicefirmaet den 20. marts 2023 klageren om genhusningsadresse, hvor møbler skulle køres til.*

Den 24. marts 2023 oplyste klageren:

*Kære [taksator 3]*

*Som vi tidligere har oplyst, har vi fundet en genhusningslejlighed her i [by 2] med en månedlig leje på kr. 16.750. Vi forventer at modtage lejekontrakt i dag med udlejer, som vi herefter kan fremsende til Codan.*

Hertil svarede taksatoren samme dag:

*Hej [klager]*

*Jeg afventer lejekontrakt og betaler husleje uden forbrug mm til i kan flytte hjem i egen bolig igen.*

*Huslejekvittering fremsendes til mig hvorefter jeg afregner dig.*

*Med venlig hilsen*

*[taksator 3]*

Klageren fremsendte på indbosagen (sk.nr. ...06) kort efter kvittering for hotelophold på [hotel], idet han bl.a. skrev:

*Jeg vedhæfter samtidig kvittering for vores betaling af ophold på [hotel] på kr. 47.340 for genhusning frem til 19. marts 2023 efter aftalen herom med Codan.*

*Beløbet bedes overført til ...*

Selskabet henviste til, at der aldrig var godkendt hotelophold, men at man netop havde gjort klageren opmærksom på, at udgiften skulle godkendes af selskabet. Selskabet valgte dog at give tilsagn om fire overnatninger på hotel, hvorefter genhusningsudgift svarende til 16.750 kr. pr. måned kunne godtgøres af selskabet, idet det efter selskabets vurdering svarede til, hvad lignende bolig i området kunne lejes til.

Henvendelsen samt den efterfølgende korrespondance, herunder klage over selskabets vurdering er fremlagt som **bilag O**.

Selskabets klagesvar er fremlagt som **bilag P**.

Selskabet meddelte klageren i april 2024, at huset var klar til tilbageflytning.

Klageren var uenig heri, da han ikke mente, at huset var færdigt. Det var dog selskabets opfattelse, at de ting, der manglede, ikke var til hinder for klagerens indflytning.

I efterforløbet modtog såvel skadeservicefirmaet som selskabet en betydelig mængde af løbende anmodninger om betalinger af diverse udgifter, herunder mange nye krav.

Imellem de mange krav bad klageren igen den 24. juli 2024 selskabet om at udbetale genhusningsudgifterne til opholdet på [hotel]. Der fulgte endnu en længere korrespondance herom, men selskabet fastholdt sin tidligere vurdering. Korrespondancen er fremlagt som **bilag Q**.

Blandt de tilkomne krav var værdiforringelse af en pels, reparationsudgifter til klagerens pianette samt bortkomst af nogle smykker.

Kravene er opsummeret i en mail fra klageren fra den 5. februar 2025. Denne er fremlagt som **bilag R**.

Vedrørende smykkerne modtog selskabet tillige en anmeldelse vedrørende tyveri af disse allerede den 7. januar 2025. Anmeldelsen med opgørelse er fremlagt som **bilag S**. Denne anmeldelse er behandlet hos selskabet på skadenummer ...32 og gennemgås til sidst i nærværende gennemgang.

Vedrørende pelsen har klageren oplyst til selskabet i starten af 2025, at pelsen ikke blev rensset tilfredsstillende ved rensningen i april 2023, da den havde fået et rødtligt skær, som efter klagerens vurdering var en følge af skimmelpåvirkning.

Klageren har fremsendt en vurdering af den 27. januar 2025 fra [pelshandlerfirma], hvoraf fremgår, at den beskadigede pels var vurderet til en værdi på 2.800 kr. mod en nypris på 36.900 kr. Klageren har derfor opgjort sit krav for pelsen til 34.100 kr. På vurderingen er i øvrigt anført, at 'Den røde farve fremkommer fra skimmelsvamp.' Vurderingen er fremlagt som **bilag T**.

Vedrørende pianettet har klageren oplyst, at dette var blevet beskadiget under transporten udført af [transportfirma] i november 2023, da det blevet transporteret fra opbevaringsstedet hos [skadesservice] til klagerens midlertidige adresse i [by 2]. Dokumentation for transporten er fremlagt som **bilag U**.

Den 25. marts 2023 modtog selskabet en direktionsklage fra klageren med en omfattende mængde klagepunkter. Klagen er fremlagt som **bilag V**.

På grund af klagens omfang blev denne besvaret ad flere omgange i takt med, at selskabet gennemgik de forskellige klagepunkter. Første svar af 16. april 2025, som ikke omhandler genstandene i nærværende sag, er fremlagt som **bilag W**.

Vedrørende klagerens krav på værditab for pelsen, var det selskabets opfattelse, at det, henset til den lange periode på to år, som der var gået mellem rensningen og klagerens henvendelse om skaderne, ikke var sandsynliggjort, at skaden var opstået som følge af forsikringsbegivenheden. Dette blev meddelt klageren i anden del af selskabets svar på klagerens direktionsklage. Svaret af den 13. maj 2025 er fremlagt som **bilag X**.

Selskabet henviste endvidere klageren til at kontakte [skadesservice] vedrørende de smykker, som klageren mente, skulle være bortkommet.

Selskabets klageansvarlige modtog endnu en henvendelse fra klageren den 23. juni 2025, fremlagt som **bilag Y**, idet klageren nu havde været til møde hos [skadesservice].

Klageren gjorde fortsat gældende, at smykkerne skulle være bortkommet ved [skadesservices] mellemkomst, og at selskabet skulle erstatte klagerens krav på smykkerne.

Vedrørende pelsen og genhusning fastholdt klageren ligeledes sit erstatningskrav.

Vedrørende klagerens pianette modtog selskabet nu krav på 24.500 kr. for restaurering af dette, jf. en vurdering fra [antikforretning].

Selskabets klageansvarlige besvarede henvendelsen ved brev af 11. juli 2025, fremlagt som **bilag Z**.

Som det fremgår heraf, fastholdt selskabet sin afvisning vedrørende pelsen og genhusningen og bad om yderligere oplysninger vedrørende pianettet.

Vedrørende smykkerne var selskabet fortsat ved at vurdere anmeldelsen af tyveriet, men henviste til, at [skadesservice] ikke opmagasinerede særlige private værdigenstande, og at klageren ifølge oplysningerne fra [skadesservice] selv havde opmagasineret en del af indboet i en periode.

Klageren svarede herpå ved brev af 19. august 2025, fremlagt som **bilag Æ**.

Selskabets klageansvarlige svarede tilbage på klagerens henvendelse ved brev af 3. september 2025, fremlagt som **bilag Ø**, idet sagens videre ville blive håndtering af en afdelingschef.

Den 7. september 2025 modtog selskabet mail fra klageren med yderligere oplysninger vedrørende reparationsudgifterne til pianettet. Mailen er fremlagt som **bilag Å**.

Herefter fulgte en længere korrespondance mellem selskabet og klageren, hvor selskabet bl.a. fik oplyst, at klageren allerede tidligere havde modtaget et tilbud på 'restaurering' af pianettet, og at denne pris var lavere end det tidligere fremsendte tilbud, jf. **bilag Å**. Korrespondancen er fremlagt som **bilag AA**.

Selskabet kontaktede samtidig fragtfirmaet vedrørende klagerens oplysninger om, at fragtfirmaet skulle have erkendt skaden over for klageren. Fragtfirmaets svar er fremlagt som **bilag BB**. Som det ses heraf, havde fragtfirmaet erkendt en mindre skade på pianettets fod til en anslået udbedringspris på maks. 2.000 kr. efter pianettet var blevet flyttet i november 2023. Fragtfirmaet havde dog ikke i de forløbne to år hørt yderligere fra klageren, hvorfor de havde betragtet sagen som afsluttet.

Selskabet afviste endeligt klagerens krav vedrørende pianettet og pelsen ved brev af 17. oktober 2025, fremlagt som **bilag CC**, idet det var selskabets opfattelse, at klageren ikke havde dokumenteret, at skaderne på pianettet var opstået i forbindelse med fragtfirmaets håndtering.

Klageren svarede herpå den 19. oktober 2025, fremlagt som **bilag DD** og efterfølgende fulgte korrespondance mellem selskabet og klager, hvor selskabet fastholdt sin vurdering. Denne er fremlagt som **bilag EE**.

Vedrørende klagerens anmeldelse om bortkomst af smykker behandlede selskabet, som nævnt ovenfor, dette på skadenummer ...32.

Det fremgik af klagerens anmeldelse, jf. **bilag S**, at klageren ikke var klar over hvornår eller hvordan, de pågældende smykker var bortkommet, idet det havde været [skadesservice], som havde håndteret deres effekter.

Selskabet har været i kontakt med [skadesservice], som har redegjort for forløbet således:

En projektleder fra [skadesservice] mødtes med taksator og klager den 17. marts 2023 på skadestedet.

På dette tidspunkt kunne de konstatere, at der var flyttet løsøre rundt i boligen, og at der var pakket en del løsøre i Polygonkasser. Dette måtte være sket af klager selv. Desuden havde klageren selv fået flyttet indbo til ekstern opmagasinering hos [opmagasineringsfirma].

Den 27. marts 2023 opstartede [skadesservice] rengøring af møbler, som skulle flyttes til genhusningsadressen.

Herefter skete der nedpakning og flytning af indbo frem til den 31. marts 2023.

[Skadesservice] har fra tidligere medarbejder, [projektleder skadesservice], fået oplyst, at hun inden indboet blev flyttet fra adressen, gav en kasse/æske med smykker til klageren.

Da flytningen på dette tidspunkt ikke var igangsat og udleveringen af smykkerne skete på adressen, blev der ikke noteret noget omkring udleveringen, da [skadesservice] kun registrerede genstande, som de hjemtog.

[skadesservice] har oplyst, at det er almindelig rutine, at hvis der er smykker eller særlige værdigenstande, spørger de kunden, om de selv har mulighed for at opbevare dem, og ellers indsamler de smykkerne, fotoregistrerer dem, og opbevarer dem i særskilt aflåst værdirum, hvor kun få medarbejdere har adgang.

Selskabet har endvidere modtaget oplysninger fra [projektleder] om, at klageren har kontaktet hende på hendes nye arbejdsplads, og ville have at hun skulle skrive under på et dokument omkring smykkerne. [projektleder] har oplyst, at hun blev ganske rystet over denne henvendelse og afviste at underskrive noget, men henviste til, at hun allerede havde afgivet de oplysninger, hun havde, til Codan og [skadesservice].

I et yderligere forsøg på at få oplyst sagen, anmodede selskabets taksator om et møde med klageren.

Herefter fulgte korrespondance med klageren, fremlagt som **bilag FF**.

Klageren indvilligede til sidst i et møde under forudsætning af, at det foregik på selskabets adresse. Mødet blev afholdt den 26. september 2025 hos selskabet.

Som **bilag GG** er fremlagt taksators referat fra mødet vedrørende oplysningerne omkring smykkernes bortkomst.

Som det fremgår heraf, var det klagerens opfattelse, at smykkerne ikke blev udleveret, men har ligget i små røde velourposer blandt klagerens øvrige indbo.

Selskabet tog derfor efterfølgende igen kontakt til [skadesservice] og spurgte bl.a.:

*Er I stødt på smykker undervejs i røde velourposer, og hvad har I gjort med dem?*

*Hvad gør I normalt med smykker, når I støder på det under nedpakning?*

[skadesservice] svarede:

*Nej vi er som jeg tidligere har oplyst ikke stødt på smykker ud og de smykker som [projektleder skadesservice] (Projektleder som startede opgaven op) gav til kunden inden vi begyndte på nedpakningen af indbo. Det med røde velourposer er 1 gang jeg hører om det.*

Normal procedure ved særlige værdigenstande, smykker penge m.m. er at de fotoregistres på stedet, nedpakkes i en værdiboks som gives til kunden på adressen hvis muligt. Hvis kunden ikke kan opbevare det, vil de blive registreret og opbevaret i et særligt aflåst værdirum i [by], hvor kun ganske få medarbejdere har adgang.

Efter mødet modtog selskabet på anmodning slutskrivelse fra ... politi om, at der ikke ville blive indledt en efterforskning, da der ikke var nogen mistænkte i sagen. Brevet er fremlagt som **bilag HH**.

Selskabet afviste forsikringsdækning for de anmeldte smykker den 15. december 2025 med henvisning til, at klageren ikke havde løftet bevisbyrden for, at der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Herefter har klageren indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

## **Selskabet fastholder sin vurdering**

Selskabet skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde, at klageren ikke har yderligere krav over for selskabet.

Selskabet anerkender, at klageren har været ude for en omfattende vandskade, som har medført en lang udbedringsproces både vedrørende klagerens hus og klagerens indbo. Dette ændrer dog ikke på, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren, der har bevisbyrden for sine krav og deres størrelse over for selskabet.

Ad punkt 1 – Pels, 34.100 kr.

Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at vandskaden den 24. januar 2023, har medført en værdiforringelse af klagerens pelsjakke.

Selskabet godkendte rensning af pelsen den 13. marts 2023. Ifølge klagerens oplysninger blev pelsen rensset i april 2023.

Først i januar 2025 modtog selskabet krav fra klageren om, at pelsen skulle være pådraget følge-skader efter skimmel i form af rødtligt skær.

Der er altså gået næsten to år fra rensningen blev udført, til klageren har gjort sit krav gældende over for selskabet.

Den lange tidsperiode gør, at selskabet ikke har haft mulighed for at undersøge skaderne i tidsmæssig sammenhæng med forsikringsbegivenheden eller som minimum have fået forelagt billeder af pelsen i tidsmæssig sammenhæng før og efter skaden/rensningen.

Uagtet klagerens redegørelse for det efterfølgende forløb, må det forventes af klageren, at en kostbar pels undersøges efter rensning. I modsat fald må det komme klageren til skade, at dette ikke er gjort.

Beviset for skadens tidsmæssige opståen i forbindelse med vandskaden, kan efter selskabets opfattelse ikke anses for løftet ved de to udtalelser dateret i januar og august 2025 vedrørende den røde farves fremkomst, som er fremlagt af klager.

Selskabet skal bemærke, at det sædvanligvis bliver noteret af renseriet, hvis en rensning ikke har kunnet udføres tilfredsstillende. Klageren **opfordres (A)** til at fremlægge følgeseddel fra renseriet, hvis en sådan anmærkning har været gjort fra renseriet.

Ad punkt 2 – PH Pianette, 24.500 kr.

Klageren har oplyst, at pianettet blev pådraget flere skader i forbindelse med transporten den 1. november 2023.

Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har dokumenteret, at skaderne er opstået som følge af en dækningsberettiget hændelse.

Fragtfirmaet har oplyst, at der efter transporten blev konstateret en lille skade på pianettes ene fod, som blev anslået at ville koste ca. 2.000 kr. at reparere. Klageren har herefter ventet to år med at gøre krav gældende vedrørende de omfattende skader, som er opgjort til 24.500 kr.

Klageren har således ingen dokumentation for, at de skader, som ses på pianettet, er sket som følge af transporten og ikke blot som følge af almindeligt slid og brug. Reparationsudgifter for skaden på foden er godtgjort af selskabet, mens klagerens øvrige krav fortsat afvises.

Ad punkt 3 – Genhusningsomkostninger, 27.223 kr.

På grund af klagerens vedholdenhed, godkendte selskabet at afholde genhusningsomkostninger fra den 23. februar 2023. Det er dog selskabets opfattelse, at der ikke var dokumenteret nogen sundhedsmæssig risiko ved at bebo huset på det tidspunkt, hvor klageren valgte at flytte på hotel.

Selskabet gør gældende, at det er klageren, som har bevisbyrden for kravets størrelse, herunder at genhusningsudgifterne har været nødvendige.

Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet denne bevisbyrde, idet han ikke har fremvist dokumentation for, at det ikke har været muligt at finde en tilsvarende bolig, f.eks. i form af sommerhus eller kortvarig leje af hus gennem f.eks. Airbnb eller anden udbyder indtil, at klageren kunne flytte til det midlertidige genhusningssted i [by 2], men at det har været nødvendigt at flytte på hotel.

Selskabet fastholder derfor, at de af selskabet afholdte udgifter har været rimelige.

Samtidig gav selskabet netop klageren besked på, at selskabet skulle godkende udgiften til genhusningen inden flytning. Uagtet flyttede klageren blot på hotel uden at orientere selskabet herom. Selskabet mener, at det må være klagerens egen risiko at have truffet dette valg uden om selskabet.

Selskabet bemærker endvidere, jf. ovenstående gennemgang, at klageren gentagne gange i forløbet har forsøgt at få selskabet til at betale merudgiften til hotelopholdet ved at rette henvendelse på de forskellige skadenumre og henvise til, at udgiften var godkendt af selskabet. På trods af at selskabet gentagne gange klart og tydeligt havde afvist at betale klageren de forøgede genhusningsudgifter på grund af valg af hotelophold.

Selskabet fastholder derfor, at selskabet har betalt klageren de genhusningsudgifter, som han har været berettiget til, jf. betingelserne og de indgåede aftaler med selskabet.

Ad punkt 4 – Bortkomne smykker, 86.000 kr.

Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at smykkerne er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri.

Der er i sagen modsatrettede oplysninger omkring, hvordan bortkomsten af smykkerne er sket, idet medarbejder hos [skadesservice] har oplyst, at smykkerne er udleveret til klageren, mens klageren mener, at dette ikke er sket.

[skadesservice] har oplyst, at de har sædvanlige procedurer for, hvordan håndteringen af særlige værdigenstande sker. Det har derfor formodningen imod sig, at [skadesservice] blot skulle have pakket klagerens smykker ned i kasser, ligesom der ikke er oplysninger i sagen, som støtter, at smykkerne skulle være bortkommet ved tyveri.

Selskabet fastholder på denne baggrund, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at smykkerne er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klageren har i brev af 20/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

**"Vi fastholder vores samlede udestående krav over for Codan på godtgørelsen heri på i alt kr. 171.823. Og vores argumentation og dokumentation herfor i klageskrivelsen mm.**

Vi tilbageviser samtidig Codans afvisning af honorering af alle 4 krav i Codans 1. klagesvar til Ankenævnet i sagen dateret 24-03-2026 og begrundelserne herfor som forkerte og ikke i overensstemmelse med dækningsvilkårene i forsikringsvilkårene.

## **Punkt 1. Breitschwanzpels (sort) - godtgørelseskrav, kr. 34.100**

Codans udsagn om at det ikke er sandsynliggjort, at skaden er opstået som følge af forsikringsbegivenheden, kan ikke accepteres. Om tidsforløbet henviser vi igen til vores fremsendte redegørelse fra 18. januar 2026, Appendix 1.

Og som dokumentation for vores krav henviser vi igen til de fremsendte afgivne erklæringer fra henholdsvis [buntmagermester], som foretog rensningen i sin tid, hvori han erklærer, at skaden (læs: den 'røde' farve) hidrører fra skimmelsvamp fra vandskaden, og fra [Pelshandlerfirma] om

værdiforringelsen som direkte følge heraf. Begge uafhængige og professionelle erhvervspersoner inden for pelservhvervet.

Bevisbyrden, for at skaden på pelsen og værdiforringelsen heraf hidrører fra skadebegivenheden, er efter vores opfattelse klart løftet via især erklæringen fra [buntmagermester].

Codans udsagn i 1. klagesvar: *'Beviset for skadens tidsmæssige opståen i forbindelse med vand-skaden kan efter selskabets opfattelse ikke anses for løftet ved de to udtalelser dateret i januar og august 2025 vedrørende den røde farves fremkomst, som fremlagt af klager'* er derfor **uacceptabel**.

Codans udsagn i 1. klagesvar herudover: *'Den lange tidsperiode gør, at selskabet ikke har haft mulighed for at undersøge skaderne i tidsmæssig sammenhæng med forsikringsbegivenheden eller som minimum have fået forelagt billeder af pelsen i tidsmæssig sammenhæng før og efter skaden/rensningen'* kan ikke lægges til grund for en afvisning af vores godtgørelseskrav.

*Om det lange tidsforløb:*

Codan laver en forkert antagelse. Codan tror, at fordi regningen for rens af pelse bliver betalt, har vi også pelsen hjemme. Det er ikke korrekt.

Vinteren 2023-2024 aftaler vi med pelsmanden, at pelsen bliver opbevaret indtil vi har plads. Efteråret 2024 afhenter vi vores pelse. Først her opdager vi den røde farve på Breitschwanzpelsen. Vi orienterer [navn 1 skadesservice] herom i mail d. 2024-12-15. Det er således kort tid efter, at vi har fået dem udleveret i efteråret 2024. Ved møde med ham 2025-01-15 konstaterer [navn 1 skadesservice] ved selvsyn på mødet hos os den røde farve på pelsen. Dvs. at fra vi får pelsene retur til vi gør [navn 1 skadesservice] opmærksom på skaden på pelsen går der kun kort tid.

Samtidig vil vi gøre opmærksom på, at Codan allerede har anerkendt den omfattende og nødvendige godtgørelse for rens af både tøj, tæpper og sofa mm.

**Vi fastholder derfor vores godtgørelseskrav på kr. 34.100 som dækningsberettiget og i overensstemmelse med policevilkår.**

## **Punkt 2. PH-designet pianette - godtgørelseskrav, kr. 24.500**

Codans udsagn i 1. klagesvar,

*'Klageren har oplyst, at pianettet blev pådraget flere skader i forbindelse med transporten den 1. november 2023. Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har dokumenteret, at skaderne er opstået som følge af en dækningsberettiget hændelse'.*

Samt

*'Klageren har således ingen dokumentation for, at de skader, som kan ses på pianettet, er sket som følge af transporten og ikke blot som følge af almindeligt slid og brug'.*

Vi henviser indledningsvist til Appendix 2 til vores klageskrivelse af 18. januar 2026, hvor vi har redegjort for grundlaget for vores godtgørelseskrav på kr. 24.500.

Vi har aldrig hævdet, at skaderne på vores pianette er sket i forbindelse med 'transporten', herunder 2023-11-01. Vi har derimod anvendt terminologien **'håndtering' (dækker såvel 'transport' som 'opbevaring')**.

# Ankenævnet for Forsikring

19.

105172

Vi har samtidig oplyst, at [skadesservice]s tilknyttede snedker over for os har oplyst, at han kunne se, at det var 'nye' skader, da træet var 'lyst' i bunden af ridserne og ved det afslåede stykke på foden, og at de afslåede tangenter var tilsvarende 'lyse'.

Der er desuden grund til at påpege - og som tidligere oplyst i vores klageskrivelse af 18. januar 2026 – at Codan/[skadesservice] af egen drift har transporteret vores pianette til [antikforretning 2], jf. Appendix 2 til vores klageskrivelse af 18. januar 2026, med henblik på [antikforretning 2s] vurdering og udbedring af de påførte skader i forbindelse med Codans/[skadesservice]s håndtering af pianettet. Ved telefonisk henvendelse til [antikforretning 2] fik vi fra [antikforretning 2], oplyst, at '*[antikforretning 2] ikke skulle foretage nogen form for reovering, da [skadesservice] fandt det for dyrt*'.

Således i forhold til 'bevis' for årsagssammenhæng:

- [skadesservices] egen snedker, ..., udtalte 2025-12-11, at skaderne var til stede ved ankomst til hans lager. Ergo ikke sket efter udlevering til os.
- [skadesservice]s egen snedker, ..., udtalte, det er '*nye skader*'.
- Efter modtagelse af pianettet d. 2023-11-01, ringer [ægtefælle] til [skadesservice navn 2] og fortæller om skaderne på klaveret. [skadesservice navn 2] henviser til ..., driftssupporter, på tlf. ... og et sagsnummer ...65. Der er således gjort opmærksom på skaderne allerede ved udlevering.

Derudover:

- Pianettet har været transporteret (mindst) 4 gange og opbevaret flere steder, herunder noget uden vores viden: Ved [klagerens adresse] til [skadesservice]; [skadesservice] til [antikforretning 2]; [antikforretning 2] til [skadesservice]; [skadesservice] til endelig adresse. Skaderne kan være sket alle steder under håndteringen. Det er ikke vores opgave, at føre bevis for, hvor i kæden, skaderne er sket.
- Billede fra [skadesservice] viser, at pianettet er placeret på palle, hvor det rager uden for kanterne. Det indikerer tydelig uprofessionel håndtering af et antikt møbel med høj risiko for skader.

Sammenfattende dokumenterer forløbet, at skaderne ikke blot er en følge af almindeligt slid og brug (Codans formulering). Men en følge af Codans/[skadesservices] håndtering i forbindelse med vandskaden. Og dermed dækningsberettiget.

I forhold til udbedringspriser:

Af hensyn til Ankenævnets forståelse af prisniveauet for reparation, her en oversigt over restaurering af de 3 forskellige priser, vi snakker om:

|           | [Antikforretning] | [skadesservices snedker via pianoforretning] (Fuld reparation af de friske skader ... IKKE at forveksle med fuld restaurering) | [skadesservices snedker via pianoforretning] (kosmetisk udbedring, påføring af voks) |
|-----------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Sider     | 5500-6000 dkk     | 16.235 dkk inkl. moms                                                                                                          | 4.231,25 dkk inkl. moms                                                              |
| Fod       | 5500-6000 dkk     |                                                                                                                                |                                                                                      |
| Tangenter | 5500-6000 dkk     | Ikke medregnet                                                                                                                 | Ikke medregnet                                                                       |
| Stemning  | (se nedenfor)     | Ikke medregnet                                                                                                                 | Ikke medregnet                                                                       |

# Ankenævnet for Forsikring

20.

105172

|           |                                                                          |               |                  |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
| Transport | 6500-7500 dkk inkl. stemning (lokal transport i DK, ikke til/fra [land]) | Inkl. ovenfor | Sker på adressen |
| Total     | Gns.: 24.500 dkk                                                         |               |                  |

Samlet ses, at [skadesservices] snedker's prisniveau for den fulde udbedring TILLAGT udbedring af tangenter vil lande på ca. samme niveau som [antikforretningens].

For en god ordens skyld vil vi gøre opmærksom på, at pianettet er PH-design og en antikvit. Derfor vores krav på den fulde reparationsmetode af de friske skader (igen, ikke fuld restaurering), inkl. godtgørelse for tangenter. En billig kosmetisk udbedring er ikke tilstrækkelig.

**Vi fastholder derfor vores godtgørelseskrav på kr. 24.500 som dækningsberettiget i overensstemmelse med policevilkår og forventer derfor restbeløbet udbetalt.**

### **Punkt 3. Manglende refusion af genhusningsomkostninger på [hotel], kr. 27.223**

Codans betingelser og vilkår for genhusning ifølge policebestemmelserne (og Codans hjemmeside) er:

*'Midlertidig genhusning er, når din bolig skal ombygges, renoveres eller istandsættes, og det vil tage mindre end 12 måneder. Erstatningsboligen skal være i samme kommune og være en bolig, der minder om den, du bor i, men det kan også være et hotel, du kan blive anvist til.*

*Hvornår er det nødvendigt med en genhusning? Hvis du ikke kan bo i dit hjem på grund af skade, som vi dækker, betaler vi for en tilsvarende bolig i op til 12 måneder, mens vi udbedrer skaden. **Kan du ikke opholde dig i dine værelser, køkken eller bad på grund af skade, kan det blive nødvendigt med en genhusning.'***

Alle forudsætninger har været opfyldt i vores sag.

I forhold til Codans formulering i 1. klagesvar af 24-03-2026 om punktet sundhedsrisiko: skriver Codan

*'På grund af klagerens vedholdenhed godkendte selskabet at afholde genhusningsomkostninger fra den 23. februar 2023. Det er dog selskabets opfattelse, at der ikke var dokumenteret nogen sundhedsmæssig risiko ved at bebo huset på det tidspunkt, hvor klageren valgte at flytte på hotel'.*

2023-02-14: På mødet med [taksator 1] på adressen gør vi opmærksom på, at der vil komme en lægeerklæring fra læge ..., med vurdering om, at det var sundhedsfarligt at bo i huset. Til det svarede [taksator 1]: 'Hvad ved en læge om det?'. Vi taler om genhusning med [taksator 1] og [ægtefælle] fortæller, at der ikke er noget sted at finde.

- Der var ikke noget muligt at finde i lokalområdet og af sammenlignelig størrelse og uden trapper før til maj. Ikke noget med mulighed for straks-indflytning i februar måned.
- Ikke noget med kortsigtet leje

Vi måtte ikke være i huset. [taksator 1] kunne ikke på dette kritiske tidspunkt finde noget at tilbyde, hvorfor hotel derfor var eneste reelle mulighed. [taksator 1] svarede 'Det må I jo så gøre'.

Lægeudtalelse dateret 2023-02-20 fra vores læge ... frarådede os at bo i huset. Generne har bl.a.

været slim i luftvejene, kraftig hoste, røde øjne, træthed og høj feber.

[Ægtefælle] ringede 2023-02-21 til Codan for at få bekræftet deres modtagelse af denne lægeerklæring. Codan kunne bekræfte modtagelsen af denne.

Efterfølgende, samme dag, 2023-02-21, ringede [ægtefælle] til [taksator 1] for at høre, om han havde set den fremsendte lægeerklæring. [taksator 1] sagde, at hans internet var nede. [ægtefælle] foreslår [taksator 1], at han så ringer til Codan, så de kan læse lægeerklæringen op for ham, så han på baggrund af dette kan træffe beslutning om genhusning. Han sagde hertil **'Det vil jeg ikke. Vi kan snakke sammen en anden dag'**.

Codan fik således tilsendt og blev gjort opmærksom på sundhedsrisikoen inden vi flyttede på hotel.

I øvrigt til Ankenævnets forståelse:

08-02-2023 kommer to håndværkere og fjerner fodpaneler, [navne]. Da der bliver åbnet til under gulvet, får [ægtefælle] kraftige hosteanfald og vejtrækningsproblemer, så hun måtte flygte ud af huset.

Teknologisk Institut bemærkede i øvrigt senere ved deres indtræden i huset ved besigtigelse d. 21-03-2023 indhentet af os bl.a. en lugt af aktiv skimmelvækst, kondens på dør m.m.

**Lægeudtalelsen og udtalelsen fra Teknologisk Institut** sammenholdt med Codans 2. udtalelse i 1. klagesvar af 24-03-2026, underkender i den grad Codans formulerede opfattelse i 1. klagesvar af 24-03-2026.

*Ift. At have adgang til bad og til soveværelset:*

[ægtefælle] var på tidspunktet dårligt gående pga. ... og brugte på daværende tidspunkt rollator. Begge trægulve omkring de 2 badeværelser skulle tages op. Soveværelset lå som bekendt imellem disse, og ind-/udgang herfra og bl.a. til badeværelser op og ned fra gulv til rå betongulve og op til badeværelsesgulv var på ingen måde en realistisk mulighed for [ægtefælle]. Således var der i den grad grundlag for genhusning jf. Codans betingelser.

Vi har dermed løftet bevisbyrden for kravet og det akutte behov for at flytte på hotel som den eneste reelle mulighed, herunder at genhusningsudgifterne har været nødvendige. Modsat Codans postulat i 1. klagesvar af 24-03-2026.

Generelt om forløbet og vores argumentation henviser vi til vores redegørelse i vores klageskrivelse af 18. januar 2026.

**Vores krav på godtgørelse af udestående genhusningsomkostninger på kr. 27.223 fastholdes med hjemmel i policevilkår, det akutte behov samt manglende genhusningsmulighed på tidspunktet.**

#### **Punkt 4. Værditab for bortkomne smykker, kr. 86.000**

Generelt henviser vi til vores beskrivelse og argumentation for godtgørelse af de bortkomne smykker til vores klageskrivelse af 18. januar 2026.

Ift. Codans 1. klagesvar af 24-03-2026 fremstår bl.a. 3 afsnit, som er forkerte, hvoraf nogle selvmodsigende:

1. *'[skadesservice] har oplyst, at de har sædvanlige procedurer for, hvordan håndteringen af særlige*

*værdigenstande sker. Det har derfor formodningen imod sig, at [skadesservice] blot skulle have pakket klagerens smykker ned i kasser, ligesom der ikke er oplysninger i sagen, som støtter, at smykkerne skulle være bortkommet ved tyveri.'*

Det giver på ingen måde mening, alene og især fordi Codan/[skadesservice] af egen drift udtaler, at de har udleveret en kasse/æske med smykker til os. Hvilket som oplyst af os ikke er sandt og slet ikke dokumenteret ved eksempelvis kvittering fra os.

2. Herudover oplyser Codan 1. klagesvar af 24-03-2026 et andet argument:

*'[skadesservice] har oplyst, at det er almindelig rutine, at hvis der er smykker eller særlige værdigenstande, **spørger de kunden, om de selv har mulighed for at opbevare dem**, og ellers indsamler de smykkerne, fotoregistrerer dem, og opbevarer dem i særskilt aflåst værdirum, hvor kun få medarbejdere har adgang.'*

Vi er aldrig blevet spurgt herom.

3. Dertil nævner Codan i samme klagesvar med reference til udtalelse fra [skadesservice]:

*'Normal procedure ved særlige værdigenstande, smykker penge m.m. er at de fotoregistreres på stedet, nedpakkes i en værdiboks som gives til kunden på adressen hvis muligt. Hvis kunden ikke kan opbevare det, vil de blive registreret og opbevaret i et særligt aflåst værdirum i [by], hvor kun ganske få medarbejdere har adgang.'*

Hvis dét skulle have være tilfældet, at vi havde modtaget en værdiboks, må der således også findes fotos af smykkerne, som de påstår, de har udleveret jf. ovenstående forklaring om normal procedure. **Hvor er de fotos så???**

I forhold til vores møde med [projektleder skadesservice] på hendes nye arbejdsplads skal vi, til Ankenævnets forståelse, præcisere følgende:

Dialogen foregik stille og roligt, og der har ikke været tale om at forsøge at få [projektleder skadesservice] til at skrive under på vores version. Vi opfordrede hende derimod til at skrive sin egen version, hvilket hun afslog.

I forhold til mødet med løseøretaksator (...) på Codans adresse citeres fejlagtigt, at smykkerne har ligget i små røde poser. Det var ikke røde poser. Hvor den tanke er opstået, ved vi ikke. Vi har ikke udtalt det på mødet. Blot at nogle af smykkerne lå i poser. Således endnu en forkert oplysning.

Codans formulering: *'Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at smykkerne er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri'* beror på en misforståelse. Vi har aldrig hævdet, at der er tale om tyveri.

Vi henviser her til vores formulering i vores notat til Ankenævnet dateret 18. januar 2026:

*'Alene af formelle grunde og på opfordring og i overensstemmelse med Codan har vi anmeldt de bortkomne smykker via vores indboforsikring hos Codan. Som følge af bortkomsten har vi herud-*

*over anmeldt bortkomsten til politiet, således at forsikringen ville kunne behandle kravet via indboforsikringen.*

**Anke:**

*1) Fokus for afgørelse bør ikke være tyveri og/eller om det er dækket af vores indboforsikring, men derimod det faktum, at Codan, repræsenteret ved [skadesservice] og [taksator 3], påstår at have udleveret smykkerne til os i en kasse på adressen ..., men ikke har dokumentation herfor (læs: f.eks. manglende kvittering fra os).'*

Codans afvisning med henvisning til tyveri er i første omgang ikke relevant, da Codans repræsentanter påstår at have udleveret smykkerne til os i en kasse på adressen, og at de har ligget på en madras i huset forinden, hvor [projektleder] fra [skadesservice] selv har indsamlet dem i kassen, og dermed erkender at have haft smykkerne i hænderne.

Bevisbyrden for Codans påståede udlevering af vores smykker påhviler således stadig efter vores opfattelse Codan/[skadesservice]. Dette bør være fokus for Ankenævnet.

**Vi fastholder derfor vores krav på godtgørelse for vores bortkomne smykker, kr. 86.000.**

**Sammenfatning**

Vi ser frem til Ankenævnets respons på nærværende henvendelse, så vi kan få en tilfredsstillende afslutning på sagen, herunder især erstatningsudbetalinger af vores udestående tilgodehaverder."

Selskabet har i brev af 4/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende pelsen skal selskabet supplerende bemærke, at klageren i sin e-mail fra den 13. marts 2023, jf. bilag N, kun anmeldte, at der var tale om, at pelsen lugtede af mug. Anmeldelsen indeholdt ikke oplysninger om, at der var rød farve på pelsen. Selskabet fastholder, at klageren ikke har dokumenteret, at pelsen har fået rødtligt skær som følge af den dækningsberettigede skade.

Vedrørende pianettet skal selskabet ligeledes fastholde, at klageren ikke har dokumenteret, at skaderne er påført i forbindelse med selskabets håndtering. Den dokumentation, som foreligger, fremgår af bilag AA og BB. Heraf ses at klageren selv henviser til skader påført under transporten med [transportfirma], og at eneste skade, som (måske) kunne anerkendes af fragtfirmaet i den forbindelse, var en lille skade på pianettes fod, som selskabet har anerkendt over for klageren. Der er ikke andre skader anmeldt eller noteret i tidsmæssig sammenhæng med tilbageleveringen til klager i november 2023, hvorfor afvisningen fastholdes.

Vedrørende genhusning fastholder selskabet, at selskabet ikke har godkendt klagerens hotelophold og henviser i øvrigt til argumentationen i selskabets 1. klagesvar.

Selskabet fastholder slutteligt, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at de nævnte smykker er bortkommet ved hverken tyveri eller anden hændelse, som selskabet er erstatningsansvarlige for."

Nævnet har fået forelagt klagerens brev af 22/5 2026.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens udaterede appendix 1 fremgår bl.a.:

**"Supplerende oplysninger til punkt 1 i anmeldelsesbrev dateret 18. januar 2026 til Ankenævnet for Forsikring vedrørende godtgørelse for værdiforringelse af pels**

På møde med Codans løssøretaksator ... 26-09-2025 blev vi spurgt om, hvorfor der var gået så lang tid fra konstateringen af skaden på Breitschwanzpelsen til anmeldelsen af kravet på værdiforringelsen over for Codan.

Forklaringen skyldes følgende forløb i processen:

- 2023-01-23: Vandskade opdages og anmeldelse accepteres af Codan 24-01-2023.
- 2024-03-13: [Taksator 3] siger OK til rens af pelse.
- Forår 2023 ligger vi syge pga. skimmelsvamp i vores hus, herunder 1 måned på [hotel] pga. skimmelsvamp i vores hus.
- 2023-04: Tilbud på rens af alle pelse opnås og pelsene bragt til rens.
- 2023-07-04: 329 flyttekasser leveres fra [skadesservice], og [ægtefælle] tømmer kasser. **Intet er afvasket/aftørret** med midler mod skimmelsvamp som aftalt med Codan/[skadesservice] og som forskrevet af Teknologisk Institut.
- 2023-07-13: [ægtefælle] bliver hentet i ambulance og bragt til hospitalet. Opereret 22-07-2023 (Sprængt bughinde som følge af meget kraftig hoste, forårsaget af kontakt med skimmelsvamp) ifølge lægen på hospitalet.
- Efterår 2023 forsøger [ægtefælle] fortsat at pakke kasser ud. **Det går langsomt, da intet er rengjort i overensstemmelse med det aftalte.**
- Vinteren 2023-24 aftalt med pelsmanden, at pelsene opbevares indtil vi har plads.
- 2023-11-14: [ægtefælle] hentet (igen) i ambulance og opereret 14-11-2023, igen sprængt bughinde som følge af meget kraftig hoste, forårsaget af kontakt med skimmelsvamp.
- Forår 2024 forsøger [ægtefælle] igen at tømme kasser, så der kan blive plads til pelsene i vores bolig.
- Efterår 2024 afhenter vi vores pelse. Først her opdager vi den 'røde' farve på Breitschwanzpelsen. Vi orienterer løssøretaksator [skadesservice navn 1] herom.
- 2025-01-15 konstaterer [skadesservice navn 1] ved selvsyn på møde hos os den 'røde' farve på pelsen. Vi anmelder skaden over for ham i den forbindelse. **Altså ca. 8 måneder fra betaling af rensningen 26-04-2024 til konstatering af skaden og herefter anmeldelsen heraf 15-01-2025.** Codan går fejlagtigt ud fra, at fordi regningen for rens af pelse bliver betalt, er pelsene i vores varetægt. Det er ikke korrekt, jf. ovenfor."

Af klagerens udaterede appendix 2 fremgår bl.a.:

**"Supplerende oplysninger til punkt 2 i anmeldelsesbrev dateret 18. januar 2026 til Ankenævnet for Forsikring vedrørende godtgørelse for skader på vores PH-designede pianette**

Codans / [skadesservices] håndtering af vores PH-designede pianette har ladet meget tilbage at ønske.

Her datoer, der viser, at dialogen vedr. skader på pianettet har forekommet langt tidligere end december 2024.

- 2023-08-04: [Klageren og ægtefællen] kører til [antikforretning 2] fordi flyttefolkene sagde, at klaveret var kørt dértil. ... (indehaveren) sagde til os, at klaveret ikke var der længere, men at han godt kunne huske, at de havde haft det for at reparere det, men at [skadesservice] ikke ville betale beløbet. Hverken [skadesservice] eller [antikforretning 2] har, på trods af vores forespørgsel, oplyst os om, hvad reparationen gik ud på, og beløbets størrelse herfor.
- 2023-09-11: En medarbejder fra [antikforretning 2], oplyste [ægtefælle], at klaveret hos dem havde fået sagsnummer ...65.
- 2023-ukendt dato: Klaveret ankommer til 'snedker ... lager' ved siden af / hos [skadesservice] i [by]. [Snedker skadesservice] udtaler senere til os, at han kan huske, at der var skader på klaveret allerede da.
- 2023-11: Vi får klaveret udleveret.
- 2023-11-14: [ægtefælle] afhentes igen i ambulance og bliver endnu engang opereret som følge af kraftig hoste pga. skimmelsvamp på uvasket indbo. Efterfølgende periode er [ægtefælle] i rekonvalescent tilstand
- 2024-03-20: [ægtefælle] taler om skader og stemning af klaver med [skadesservice navn 2].
- 2024-03-22: [ægtefælle] følger op med [skadesservice navn 2]. Afventer svar.
- 2024-04-03: [skadesservice navn 2] henviser til, at vi skal kontakte forsikringen.
- 2024-04-04: [ægtefælle] svarer tilbage, med opfordring til at [skadesservice] forholder sig til skaderne.
- 2024-08-01: [skadesservice navn 2] efterlyser liste med diverse skader på indbo.

Når vi henvendte os til Codan/[skadesservice] for at høre, hvor vores pianette var, fik vi at vide, at **de ikke kunne finde det!**

Ifølge Codans transportfolk og firmaet [antikforretning 2] har pianettet været transporteret til [antikforretning 2] på et tidspunkt. Vi har i en e-mail til projektansvarlig [skadesservice navn 1] 28. oktober 2025 udbedt os følgende oplyst:

1. Hvornår og hvor længe har det været hos [antikforretning 2]?
2. [antikforretning 2s] vurdering af, hvad der skulle laves på pianettet?
3. Størrelsen af reparationsomkostningen?
4. Begrundelsen for, at [antikforretning 2] ikke skulle udbedre skaderne, og at pianettet skulle hjemtages til [skadesservice] igen? **Vi har ikke på noget tidspunkt givet tilladelse til, at vores pianette skulle transporteres rundt! Vi hører aldrig noget om disse spørgsmål!**

Som eksempel på uprofessionel håndtering, kan vi konstatere, at pianettet har været sat på en for lille palle, som ikke beskytter pianettets fødder og kanter. Vi vedhæfter billede heraf. Det rager uden for pallen.

Efter at vi har modtaget pianettet retur fra [skadesservice], viser det sig da også, at det er påført 3 store skader:

1. Store ridser på begge sider af pianettet
2. Et helt hjørne af træfoden er slået af og
3. Afslag på 2 tangenter

Vi tog derfor kontakt til firmaet [antikforretning], som er specialist i netop PHdesignede pianetter, som har givet os den anførte pris på kr. 24.500 **for udbedring af de påførte skader. Ikke en total-renovering!**

Til oplysning i øvrigt har [skadesservices] egen snedker ... via firmaet [pianoforretning] anslået en pris for en overfladebehandling (læs: sminke) på kr. 4.231,50 på vores hjemadresse. Dette beløb har vi 20. oktober 2025 modtaget i (å conto) godtgørelse. [snedker skadesservice] har herudover til os oplyst, at han kunne se, at det var 'nye' skader, træet var lyst i bunden af ridserne og ved det afslåede stykke på foden, og at de 2 afslåede tangenter tilsvarende lyse.

En professionel behandling på eget værksted har firmaet skønnet til kr. 16.235, hvortil skal lægges udskiftning af 2 beskadigede tangenter samt stemning af pianettet, som vil være nødvendigt efter en transport. Beløb herfor er ikke angivet. Vi vil få problemer med at skaffe 2 nye tangenter!

Samlet set betyder dette en reparationsudgift på niveau med overslaget på kr. 24.500 fra [antikforretning], som vi derfor fastholder."

Af fugtrapport af 2/2 2023 fremgår bl.a.:

**"Omfang:**

... Der er målt fugt i skillevægge i alrum mod badeværelse og bryggers, i opholdsstue mod badeværelser og garderobe mod stort badeværelse. Der er målt fugt under parketgulv i gang under bryggers og under gulv med limtræsstop på hjørnet mellem alrum og opholdsstuen. På grund af meget oplag langs øvrige vægge i soveværelse og værelse mod gang har det ikke været muligt at lave fugtmålinger her...

...

**Konklusion, det kan anbefales:**

Det anbefales at alle vægge mod badeværelse og bryggers ryddes for nærmere undersøgelse af vægflader. Fodpaneler på disse vægge skal afmonteres. Gulv i gangen foran bryggers bør optages. Det er ikke muligt uden destruktive tiltag at omfangsbestemme fugtens udbredelse under parketgulvene."

Af opdateret fugtrapport af 14/2 2023 fremgår bl.a.:

"... Efter den indledende undersøgelser er alle fodpaneler rundt om badeværelset aftaget. Der er ikke konstateret nogen tegn på skimmeldannelse på bagsiden af panelerne og tapet er ikke ført ned bag disse.

I gangen er der målt forhøjet fugt under gulvet fra skadesstedet i bryggers. Desuden er målt forhøjet fugt under gulv i alrum ved limtræssøjle og under gulv i mellemgangen inde i garderobe. Der er lavet referencemåling under Alu-liste mellem alrum og kontor. Denne måling viste et vandindhold i luften, der ikke afviger nævneværdigt med rumluftens vandindhold.

**Konklusion, det kan anbefales:**

Det anbefales, at gulv i gang og mellemgang inklusive gulv under garderober optages. Herefter kan klaplaget affugtes såvel herfra som fra badeværelserne, når gulve her er optaget.

# Ankenævnet for Forsikring

27.

105172

Fugtmålinger under parketgulve ved mellemgang og referencemåling ved kontor viste, at konstruktionen med fordel kan affugtes, da fugtniveauet ikke kan begrunde yderligere optagning af parketgulve i øvrige rum. Affugtningen af klaplageret vil derfor foregå fra gang, mellemgang og fra badeværelserne, når gulve her er optaget."

Af selskabets besked af 16/2 2023 til klageren fremgår bl.a.:

**"Skadeomfang/udbedringsmetode**

[Skadesservice] har i dag fremsendt opdateret fugtrapport efter måling foretaget under vores fælles besigtigelse.

Fugtrapport vedhæftes.

...

Genhusning:

Der er intet der indikerer forhøjet skimmelkoncentration i boligen, fodpaneler der er demonteret omkring badeværelserne, er uden aftegning af skimmel.

Der kan dermed ikke tilbydes genhusning, idet betingelserne ikke er til stede herfor. Der er tilgang til badeværelse og køkken og soveværelse.

Såfremt det ved blotlægning/optagning af trægulve viser sig forhøjet skimmelvækst relateret til vandskade vil genhusning naturligvis blive behandlet.

Der kunne under besigtigelse konstateres høj rumtemperatur og fugtniveau i den højere ende. Fugtniveau kan reduceres ved hyppig udluftning."

Af lægeudtalelse af 20/2 2023 fremgår bl.a.:

"Borgeren er set d. 18/1-23 med blivende luftvejsgener efter indlæggelse og vurdering på ... hospital 10 dage forinden. Senest har man ved kontakt pr. tlf. haft dialog d. 7/2 2023 med klager over luftvejsgener.

Borgeren er aktuelt i en situation, hvor egen bolig er præget af fugt. Det kan ikke udelukkes at dette har været årsag til borgerens aktuelle sygdomsforløb, da pt ellers tidl. anses som værende lungerask. Yderligere eksponering for fugt vurderes ikke hensigtsmæssig for borgerens nuværende lungefunktion."

Af besked af 23/2 2023 fra taksator 1 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for fremsendte lægeerklæring.

Genhusning meddeles hermed indtil lukning af badeværelsesgulv og kontrol af konstruktioner af [skadesservice]. Periode pt indtil 19. marts 2023.

I bedes venl. fremsende forslag til genhusningsstede med økonomi præciseret. Der kan tilbydes genhusning i ca. tilsvarende bolig i området eller evt. sommerhus."

Af rapport af 24/2 2023 fra teknologisk institut fremgår bl.a.:

## **"Besigtigelse**

Ved indtræden i huset er der lugt af aktiv skimmelvækst. På indvendig side af hoveddør er der kondensdannelse på rude og beslag. Dør til værelse binder dvs. kan ikke lukkes.

Huset er fraflyttet, og indbo er pakket sammen med henblik på rengøring og flytning til midlertidig bolig samt opmaganisering.

Der har været foretaget oplukninger og undersøgelser af gulvkonstruktioner uden særlig hensyntagen til indbo. Det betyder, at mineraluldsfibre og eventuel skimmelvækst i gulvkonstruktion kan være spredt til indbo.

Der er taget tre aftryksprøver til analyse af skimmelforekomst fra forskelligt indbo med glatte flader, se bilag 1. Alle prøver er taget mellem 1-1,5 m. fra gulv. Resultatet fremgår af bilag 2.

Prøve 1: I soveværelse er støv på taske med forhøjet forekomst af *Penicillium* og *Aspergillus Versicolor*.

Prøve 2: I gæsteværelse er støv på sort kasse med forhøjet forekomst af *Penicillium* og *Aspergillus versicolor*.

Prøve 3: I stue er B&O anlæg med let forhøjet forekomst af *Penicillium* og *Apergillus* sp.

Prøve 4: Der er forventet forekomst af *Penicillium* på klaplag i bryggers. Enkelte GANN-målinger på klaplag bekræfter et meget højt fugtindhold, som tidligere udførte målinger også har konkluderet. Der er derfor vækstbetingelser for kraftig og aktiv vækst af skimmel.

## Vurdering

På grundlag af de foretagne undersøgelser samt givne data og informationer kan instituttet udtale følgende:

Klaplag er kraftigt opfugtet. Der er påvist vækst af *Penicillium* på klaplag i bryggers. Der er gode vækstbetingelser for fortsat aktiv skimmelvækst.

Der har ikke været taget fornødent hensyn til mulig forurening af indbo med såvel skimmelmateriale som mineralduldulsfibre under de tidligere udførte undersøgelser. Der er således påvist forhøjet niveau af fugtskadesvampe såvel *Penicillium* som *Aspergillus versicolor* i støv på indbo. Der er ikke påvist vækst af skimmel på indbo.

Der er behov for en grundig rengøring af indbo inden flytning til midlertidig bolig og til eventuel opmaganisering. Rengøring kan foretages i carport. Rengjort indbo nedpakkes i rene kasser.

- Alle faste overflader rengøres ved grundig aftørring uden brug af kemikalier og under hensyn til, at flere møbler og ting ikke tåler vand/fugt. Dvs. der kan anvendes tørre rene mikrofiberklude.
- Polstrede møbler og gulvtæpper samt lampeskærme med tekstil støvsuges grundigt med støvsuger påmonteret HEPA-filter (højeffektivt partikelfilter)
- Polstrede møbler og gulvtæpper samt lampeskærme med tekstil støvsuges grundigt med støvsuger påmonteret HEPA-filter (højeffektivt partikelfilter).
- Tøj og gardiner bør vaskes eller renses iht. Vaskeanvisning på tøjet.
- Madrasser, dyner og hovedpuder bør kasseres.

Der er et opretstående klaver, som må antages at være fugtskadet. Dette sendes til vurdering/reparation hos professionelt firma, der eventuelt også kan stemme instrumentet."

Af selskabets fugtrapport af 14/3 2023 fremgår bl.a.:

## "5. Resultat

### 5.1 Bygningsundersøgelse

Der blev etableret åbning i guldkonstruktionen i køkkenalrum ind mod arbejdsværelse mod have-side.

Gulvkonstruktionen var blotlagt i garderoben samt i bryggers, badeværelse og fordelingsgang.

Der blev registreret blankt vand på oversiden af betondækket under fugtspærren i køkkenalrum samt i værelse mod gadeside og i stuen.

Der blev registreret opfugtninger i isoleringsmaterialet liggende på fugtspærren/betondækket i gulvkonstruktionen.

I periferien af den blotlagte gulvkonstruktion i bryggers og badeværelse kunne der registreres kraftig opfugtning ind til tilstødende gulvkonstruktioner.

Der blev ikke registreret forhøjede fugtniveauer nederst i de lette vægge, alle målte fugtniveauer lå på under 30 digits.

Der blev registreret en relativ luftfugtighed på 73,4 % ved 11,1 °C indeklimaet, hvilket skal betragtes som acceptabelt for årstiden, når der korrigeres for rumtemperatur.

Der blev generelt ikke registreret synlige tegn på forekomst af skimmelsvampe i bygningskonstruktionerne.

Det blev udtaget 3 stk. prøve til analyse for forekomst af skimmelsvampe på undersiden af gulvbeklægningen i gavl-værelse, stue og køkkenalrum, se tegning 2.

Prøveresultatet viste ingen forekomst af skimmelsvampe."

Af udtalelse fra pelshandlerfirma af 27/1 2025 fremgår bl.a.:

"Vurdering af beskadig Breitschwanzpels er nu 2.800 kr. Nyværdi: 36.900 kr. Den røde farve fremkommer fra skimmelsvamp."

Af e-mail af 13/8 2025 fra buntmagermester til klager fremgår bl.a.:

"I forhold til pelse m. skade

Misfarvninger, svamp m.m. er ikke noget pelse får i en alm. bolig. Det sker i forbindelse med store ændringer i indemiljøet. De pelse, som jeg her har gennemgået, er skade sket netop pga. disse ændringer og ikke opstået efterflg."

Af referat af møde af 29/9 2025 mellem klageren og selskabet/skadesservice fremgår bl.a.:

"Indledningsvis spurgte vi, om kunden kunne forklare hændelsesforløbet helt fra start. Det var [ægtefælle] (fru ft), som førte ordet, da det var hende, der har været til stede og i primær kontakt med taksator og [skadesservice].

Hun oplyste følgende: Hun var blevet bedt om at møde op på adressen, hvor hun skulle mødes med

taksator og [skadesservice]. På dette tidspunkt var Ft allerede flyttet i deres genhusning, da de ikke kunne være i huset på grund af skimmelsvamp.

Ved mødet blev hun udenfor, da hun ikke kunne tåle at gå ind. Ligeledes blev taksator udenfor, mens [projektleder] fra [skadesservice], dengang ..., gik ind. Meningen med mødet og besigtigelsen var, at [skadesservice] skulle danne sig et overblik over situationen og indboet på stedet.

Efter 5-10 minutter kommer [projektleder] ud, men en kæde i hånden, og en bemærkning om, at den lå på gulvet, og [projektleder] var lige ved at træde på den. Endvidere oplyser kunden, at hun på dette tidspunkt ikke kunne have modtaget en boks, da hun har fået opereret ..., og derfor var nødt til at holde i gelænderet med begge hænder for at kunne komme ned at trappen ved hoveddøren.

Herefter spurgte vi til, hvordan smykkerne var opbevaret hos kunden. De stjålne smykker lå i en skuffe i en stumtjener. Her oplyste [klageren], at hele skuffen var væk.

Kundens øvrige smykker lå placeret forskellige steder i huset i små velour poser blandt andet mellem kundens tøj. Det havde hun fået at vide engang, at det ville forsikringsselskaberne gerne have, at smykkerne blev placeret forskellige steder.

Vi spurgte til, hvorfor kunden havde været så længe om at anmelde smykkerne stjålet. Til det oplyste kunden, at de gentagne gange havde henvendt sig til [skadesservice] for at oplyse, at smykkerne var væk, men at [navn 1] blev ved med at sige, at de lige skulle få pakket alle flyttekasser ud for at se, om smykkerne ikke befandt sig i nogle af de andre flyttekasser.

Da kunden nu var blevet opereret i ... og stod alene med udpakning af 400 flyttekasser, blev dette gjort over et langt tidsrum. Derfor blev det først endelig anmeldt da alle flyttekasserne var pakket ud.

På forespørgsel oplyste kunden, at flyttekasserne var leveret direkte til deres nye adresse, som i øvrigt var den lejlighed, som de var genhuset i, de havde købt.

Vi spurgte desuden til, hvordan de øvrige smykker var pakket ned, og hertil oplyste kunden, at de var pakket ned i de almindelige flyttekasser, og lå tilfældigt i blandt de øvrige ting.

Vi spurgte til, hvem der havde pakket ned inden [skadesservice] gik i gang. Hertil oplyste kunden, at der ikke havde været nogen at pakke ned, udover deres [barn] ..., som [ægtefælle] havde bedt om at pakke og afhente nogle ægte tæpper, så de ikke led yderligere skade.

Senere oplyste kunden dog også, at [projektleder] havde kommenteret, at madrasserne i soveværelse lå oven på hinanden, og på madrasserne lå der en bunke smykker, og det havde kunden altså ikke selv gjort. Hvad der skete med disse smykker, melder historien ikke noget om.

Kunden svarede flere gange, at der ikke havde været nogen i huset og pakke ned før [skadesservice].

Kunden oplyste, at de på et tidspunkt, havde fået udleveret forkerte smykker, som ikke var deres. Dette gjorde de opmærksom på.

Kunden oplyste desuden, at der var nogle af tingene, som var så medtaget i flyttekasserne, hvorfor det blev smidt ud i forbindelse med udpakning. Udpakningen samt udsmidning blev foretaget af dem selv/familie.

Adspurgte om smykkerne ikke kunne have forpuddet sig i nogle af de ting de smed ud oplyste [ægtefælle] at det kunne de ikke, da alt blev pakket ud inden det blev smidt ud."

Af e-mail af 10/10 2025 fra transportfirma til skadesservice fremgår bl.a.:

"Vedrørende den sag, du nævner, så er min erindring, at jeg for ca. 2 år siden aftalte med [ægtefællen], at vi ville udbedre en skade på foden af klaveret – der var røget en lille flig af. [ægtefællen] var efterfølgende i dialog med en snedker om sagen, men siden da har jeg ikke hørt mere. Derfor har jeg betragtet sagen som afsluttet, da det var det eneste, vi kunne vedkende os. Prisen for udbedringen var anslået til maks. 2.000 kr."

Nævnet har fået forelagt fotografier af klagerens bolig og skader på pianette.

## **Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte den 24/1 2023, at der var sket brud på brugsvandsledning under badeværelse. Den 8/2 2023 anmodede klageren om genhusning på grund af fugt i indeklimaet, hvilket selskabet afviste. Klageren fremlagde lægeerklæring af 20/2 2023 på ægtefællens luftvejsgener. Den 23/2 2023 godkendte selskabet foreløbig genhusning frem til 19/3 2023. Den 9/3 2023 blev der konstateret blankt vand under fugtspærre i gulve og selskabet vurderede, at boligen skulle tømmes for indbo. Den 13/3 2023 anmodede klageren om at få dækket rens af pelse på grund af lugt af mug, hvilket selskabet har dækket. Den 19/3 2023 anmodede klageren om at få forlænget genhusning på det hotel, parret var indlogeret på. Den 24/3 2023 oplyste klageren, at parret havde fundet genhusningslejemål til månedlig husleje på 16.750 kr. I april 2024 meddelte selskabet, at boligen var klar til tilbageflytning. Den 15/1 2025 havde klageren møde med en repræsentant for skadesservice. Den 5/2 2025 og 23/6 2023 anmeldte klageren, at der var sket værdiforringelse af Breitschwanz pelsjakke, at der var forsvundet diverse smykker i skadesservices varetægt og at der var sket skade på pianette. Selskabet har dækket 20.117 kr. af faktura for hotelophold på 47.340 kr., heraf 7.283 kr. svarende til 4 fulde overnatninger på hotellet (23/2-23 til 27/2 2023) og herefter 12.834 kr. (558 kr. pr. nat) for 23 overnatninger på hotel. Selskabet har udbetalt erstatning på 109.046 kr. for ødelagt indbo, rensning, og stemning af

klaver. Selskabet har dækket 4.231,25kr. forskader på pianette. Klageren ønsker 34.100 kr. for værdiforringelse af Breitschwanzpels, 24.500 kr. for udbedring af skader på PH Pianette, dækning for manglende genhusningsomkostninger på hotel på 27.223 kr. og 86.000 kr. for bortkomne smykker.

Klageren har vedrørende genhusning anført, at parret blev syge af skimmelsvamp og derfor måtte finde et akut indlogeringssted, og at selskabet bør dække de fulde omkostninger til hotelopholdet, idet selskabet ikke kunne finde genhusning.

Selskabet har anført, at der ikke var dokumenteret nogen sundhedsmæssig risiko ved at bo i huset på det tidspunkt, hvor klageren valgte at flytte på hotel, og at selskabet den 10/3 2023 henviste klageren til et genhusningslejemål, hvilket klageren ikke ønskede. Selskabet gav klageren besked på, at selskabet skulle godkende udgiften til genhusningen inden flytning.

Klageren har anført, at pelsen, da klageren hentede den i efteråret 2024, var blevet rødlig, hvilket ifølge to eksperter skyldes skimmelsvamp fra vandskaden. Klageren har anført, at han fremviste den røde farve til skadesservice på møde i januar 2025.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at skaderne er påført i forbindelse med selskabets håndtering. Pelsen blev rensat i april 2023. Først i januar 2025 modtog selskabet krav fra klageren om, at pelsen skulle være pådraget følgeskader efter skimmel i form af rødligt skær.

Klageren har anført, at der er sket skade på pianettet ved skadesservices håndtering. Pianettet har været sat på en for lille palle, som ikke beskytter pianettets fødder og kanter. Der er store ridser på begge sider af pianettet, et helt hjørne af træfoden er slået af, og der er afslag på 2 tangenter. Klageren har anført, at selskabets udbedringsmetode med påføring af voks er "sminke" og ikke en løsning, der bringer pianetten tilbage i den tilstand, den havde inden skadesservices håndtering.

# Ankenævnet for Forsikring

34.

105172

Selskabet har anført, at der ifølge transportfirmaet blev konstateret en lille skade på pianettes ene fod efter transporten, som blev anslået til at ville koste ca. 2.000 kr. at reparere. Klageren har ventet to år med at gøre krav gældende vedrørende de omfattende skader, som er opgjort til 24.500 kr.

Klageren har anført, at nogle smykker er bortkommet i skadesservices varetægt, og at skadesservice aldrig har udleveret en kasse med smykkerne til klageren. Skadesservice kan ikke, som deres procedurer foreskriver, fremvise fotoregistrering af smykkerne eller en kvittering fra klageren på, at smykkerne er udleveret til klageren. Selskabet har anført, at skadesservice fra projektlederen har fået oplyst, at hun, inden indboet blev flyttet fra adressen, gav en kasse/æske med smykker til klageren. Da flytningen på dette tidspunkt ikke var igangsat og udleveringen af smykkerne skete på adressen, blev der ikke noteret noget omkring udleveringen, da skadesservice kun registrerede genstande, som de hjemtog.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed om hændelsesforløbet og sagens faktiske omstændigheder, at sagen ikke er egnet til afgørelse på skriftligt grundlag. Nævnet vurderer, at der til en afgørelse kræves forklaringer fra de involverede parter og fra relevante vidner.

Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at afgøre sagen i sin helhed.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

# Ankenævnet *for* Forsikring

35.

105172

Klagegebyret tilbagebetales.

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

Hans-Jørgen Nymark Beck