

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. august 2026 blev i sag nr. 105181:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Vestjylland Forsikring gs.  
Bredgade 17-21  
6920 Videbæk

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har husforsikring. Han har i klageskema af 19/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Skaden blev anmeldt den 05.03.2020, og taksator fra Vestjylland Forsikring var ude få dage efter og godkendte processen. Tømrerarbejdet blev herefter igangsat efter aftale med forsikringen.

Vestjylland Forsikring rykkede for en regning den 04.02.2021 og igen den 01.12.2021. På begge tidspunkter oplyste vi, at regningen ville komme, når arbejdet var afsluttet. Arbejdet var på dette tidspunkt ikke færdigt, og tømrer oplyste, at regning først kunne udstedes, når hele projektet var afsluttet.

Den 06.05.2022 lukker Vestjylland Forsikring sagen i deres system uden at give os besked, uden varslng og uden frist. Vi får først kendskab til sagslukningen den 28.05.2025.

Tømrerarbejdet blev først afsluttet den 08.06.2022, og regningen kunne derfor tidligst udstedes på denne dato. Regningen lyder på 109.337,38 kr. Vestjylland Forsikring har lukket sagen før arbejdet var færdigt, og uden at orientere os om, at sagen ville blive afsluttet. Der har været manglende kommunikation, manglende oplysning om sagsprocessen og ingen varslng om lukning af sagen. Vi har heller ikke modtaget klagevejledning.

Vi har søgt aktindsigt den 19.01.2026 (skadenr. ... for perioden 05.03.2020 – 19.01.2026). Det er tredje gang, forsikringen tager sagen op til genovervejelse, men vi mener fortsat, at der er væsentlige fejl i deres sagsbehandling.

Vi mener, at Vestjylland Forsikring hæfter for regningen, da sagen blev lukket uden varsel, før arbejdet var afsluttet, og uden at vi blev informeret om processen eller konsekvenserne. Vi har løbende forsøgt at samarbejde og efterspurgt varslng og dokumentation, som aldrig er modtaget.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Jeg ønsker, at Vestjylland Forsikring anerkender, at sagen ikke blev korrekt behandlet, og at de derfor skal genåbne sagen og betale tømmerregningen på 109.337,38 kr., som blev udført efter deres godkendelse. Jeg ønsker også, at selskabet anerkender, at sagen blev lukket uden varsel, før arbejdet var afsluttet, og at forældelsesfristen derfor ikke kan gøres gældende."

Klageren har i en redegørelse af 26/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"I forbindelse med vores klage over Vestjylland Forsikring vedrørende skade nr. ..., ønsker vi hermed at fremsende en samlet redegørelse for de forhold, der er kommet frem gennem aktindsigten og den efterfølgende dokumentation.

Disse oplysninger viser efter vores opfattelse, at Vestjylland Forsikring har handlet i strid med både Forsikringsaftaleloven, Forældelsesloven, Bekendtgørelse om god skik samt grundlæggende forvaltningsretlige principper. De understøtter samtidig, at selskabets afgørelse om forældelse er ugyldig.

**1. Sagen blev lukket uden varsel og uden dokumentation**

Aktindsigten viser, at Vestjylland Forsikring ikke kan dokumentere, at der er sendt nogen form for varsel eller orientering om sagslukning den 06.05.2022.

- Der findes ingen lukningsmail.
- Der er ikke givet frist for indsendelse af dokumentation.
- Der er ikke givet klagevejledning.

Dette er i strid med god skik §§ 3–8 og Forsikringsaftalelovens §§ 21–22.

**2. Sagen blev lukket før arbejdet var afsluttet**

Dokumentationen viser:

- Arbejdet blev afsluttet 08.06.2022.
- Sagen blev lukket 06.05.2022 – over en måned før arbejdet var færdigt.

Et forsikringselskab kan ikke lukke en sag, mens deres eget godkendte arbejde stadig er i gang. Dette strider mod:

- Forsikringsaftaleloven § 24
- God skik
- Almindelige forvaltningsretlige principper om korrekt sagsbehandling

Sagslukningen må derfor anses for ugyldig.

**3. Forældelsesfristen er beregnet forkert**

Vestjylland Forsikring beregner forældelse fra deres rykker i 2021. Dette er juridisk forkert. Efter loven løber forældelsesfristen først, når kravet kan gøres gældende.

- Arbejdet kunne først faktureres 08.06.2022.
- Regningen blev sendt 24.04.2025.

Der er dermed kun gået 2 år og 10 måneder, og kravet er ikke forældet.

Dette følger af:

- Forældelsesloven § 3, stk. 1–2
- Forsikringsaftaleloven § 29
- Retspraksis fra Ankenævnet for Forsikring

#### 4. Manglende sagsoplysning – afvisning af besigtigelse

I april 2025 bad vi om, at taksator kom ud og besigtigede forholdene. Vestjylland Forsikring afviste dette.

Et selskab har pligt til at sikre korrekt sagsoplysning og træffe afgørelse på et oplyst grundlag. Afvisningen er i strid med:

- God skik
- Forvaltningsretlige principper
- Forsikringsbranchens standardpraksis

#### 5. Manglende svar, manglende aktindsigt og manglende klagevejledning

I perioden 2025–2026 har vi gentagne gange skrevet til selskabet uden at få svar. Først 19.01.2026, efter vores anmodning om aktindsigt, modtog vi klagevejledning – for første gang i hele forløbet.

Dette viser:

- Manglende oplysningspligt
- Manglende korrekt sagsbehandling
- Manglende overholdelse af god skik

#### 6. Forældelsen er afbrudt og suspenderet

Forældelsen er desuden afbrudt ved:

- Løbende henvendelser i 2025
- Anmodning om genoptagelse
- Aktindsigt 19.01.2026
- Indbringelse for Ankenævnet

Efter Forældelseslovens §§ 16 og 21 kan forældelse ikke indtræde under disse omstændigheder.

#### Samlet vurdering

På baggrund af aktindsigten og den samlede dokumentation gør vi gældende, at:

- Sagslukningen den 06.05.2022 er ugyldig.
- Forældelse ikke er indtrådt.
- Vestjylland Forsikring fortsat hæfter for tømrerregningen på 109.337,38 kr.
- Selskabet har begået væsentlige sagsbehandlingsfejl, som har haft direkte betydning for sagen.

Vi beder derfor Ankenævnet om at tage disse oplysninger i betragtning ved behandlingen af vores klage.

...

#### Modredegørelse til Vestjylland Forsikrings gengivelse af tømrerens oplysninger

##### 1. 'Tømrer siger, at han aldrig har talt med tidligere taksator'

Vestjylland Forsikrings påstand:

Tømreren skulle have oplyst, at han aldrig har talt med den oprindelige taksator.

Vores modsvar:

Da taksator fra Vestjylland Forsikring var ude første gang i marts 2020, godkendte han, at skaden var dækningsberettiget, og at vi skulle kontakte en tømrer.

Efter denne godkendelse kontaktede vi Snedkermester ..., som påbegyndte arbejdet på baggrund af taksatorens vurdering.

Taksatoren oplyste ved besigtigelsen, at:

- arbejdet skulle udføres af tømrer efter aftale,
- når arbejdet var færdigt, skulle tømreren sende regningen til Vestjylland Forsikring,
- vi som forsikringstagere ikke skulle gøre mere, da skaden var dækket gennem vores forsikring.

Det er derfor misvisende at fremstille det, som om der ingen kontakt eller koordinering har været mellem taksatorens godkendelse og tømrerens arbejde. Hele forløbet bygger netop på Vestjylland Forsikrings egen godkendelse og instruktion.

## **2. 'Tømrer siger, at regningen lå, fordi han var i tvivl om fordeling mellem jer og forsikringen'**

Vestjylland Forsikrings påstand:

Regningen skulle være blevet 'glemt/syltet', fordi tømreren var i tvivl om fordelingen mellem os og forsikringen.

Vores modsvar:

Der var to adskilte forhold:

- Forsikringsarbejdet: udbedring af råd- og vandskade ved terrassedøren og balkonen – dette er det arbejde, faktura ...31 vedrører.
- Privat arbejde: vi besluttede selv at købe og få lagt samme gulv i fire børneværelser og depotrum. Dette ekstraarbejde er ikke en del af forsikringsskaden og indgår ikke i fakturaen til Vestjylland Forsikring.

Hvis tømreren har været i tvivl om fordeling, vedrører det alene opdelingen mellem forsikringsarbejde og privat forbedring – ikke om forsikringsdelen var dækket.

Forsikringsdelen var allerede godkendt af taksator. Det ændrer ikke på, at:

- forsikringsarbejdet er udført efter Vestjylland Forsikrings godkendelse,
- regningen for forsikringsarbejdet er sendt inden 3 år fra arbejdets afslutning.

## **3. 'Tømrer siger, at balkonen blev lavet helt om pga. højdeforhold'**

Vestjylland Forsikrings påstand:

Balkonen blev lavet helt om på grund af højdeforhold ved døren.

Vores modsvar:

Årsagen til ombygningen var, at faldet på balkonen var forkert, så vandet løb ind mod huset i stedet for væk.

Det medførte:

- indtrængende vand,
- ødelagte skjulte konstruktioner,
- rådskaade i stuen på 1. sal (over stueetagen).

At balkonen blev 'lavet om' skyldes altså ikke en frivillig forbedring, men en nødvendig skadeudbedring for at sikre tæthed og forhindre yderligere skade. Det er netop kernen i forsikringsskaden – ikke et privat luksusprojekt.

#### 4. 'Tømrer siger, at der også blev lavet indvendige bjælker'

Vestjylland Forsikrings påstand:

Der skulle også være lavet indvendige bjælker, som om det var noget ekstra.

Vores modsvar:

De indvendige bjælker var angrebet af råd som følge af den samme vandskade. Det fremgår af tømrerens egne billeder og dokumentation, som er sendt til Vestjylland Forsikring, at:

- bjælkerne var beskadiget af fugt og råd,
- der var tale om reparation/renovering af eksisterende bjælker,
- der er ikke tale om en udskiftning til noget 'bedre' eller 'ekstra', men om nødvendig udbedring af skaden.

Det er derfor misvisende at fremstille dette som noget, der ligger uden for forsikringsskaden. Det er en direkte følge af den anmeldte skade.

#### 5. 'Tømrer siger, at problemet er en forlængelse af en anmeldelse fra 2019'

Vestjylland Forsikrings påstand:

Problemet skulle være en forlængelse af en sag fra 2019.

Vores modsvar:

Sagen fra 2019 vedrørte vores terrassedør, hvor løsningen fra Vestjylland Forsikring var at sætte en gummiliste på døren.

Den sag er afsluttet og vedrører ikke:

- råds-kaden i gulv og bjælker,
- de skjulte konstruktioner under balkonen,
- den omfattende vandskade i stuen på 1. sal.

Svampeskaden og råds-kaden, som denne sag handler om, er en selvstændig skade, der blev anmeldt 05.03.2020 og godkendt af taksator. Den kan ikke 'foldes ind' i 2019-sagen for at undgå dækning.

#### Det Vestjylland Forsikring undlader at nævne – men som er centralt

For at sætte deres redegørelse i perspektiv, er det vigtigt at fremhæve, hvad de ikke skriver:

- Arbejdet blev afsluttet 08.06.2022 – dokumenteret af tømrerens arbejdssedler.
- Sagen blev lukket 06.05.2022 – altså før arbejdet var færdigt.
- De har aldrig dokumenteret den påståede lukningsmail.
- De afviste besigtigelse i 2025, selvom vi bad om, at taksator kom ud.
- Der blev ikke givet klagevejledning ved sagslukning i 2022 eller ved afslag i 2025.
- De nævner ikke, at forældelsesfristen først løber fra arbejdets afslutning, ikke fra deres rykker i 2021.
- De nævner ikke, at regningen er sendt inden 3 år fra arbejdets afslutning.
- De nævner ikke, at de ikke svarede på vores mails i 2025–2026, før vi bad om aktindsigt."

I brev af 23/2 2026 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi skal hermed vende tilbage med en besvarelse af klagen i ovennævnte sag, hvor klager er utilfreds med, at vi har afvist et krav vedrørende den tegnede husforsikring under henvisning til, at der er indtrådt forældelse.

## Sagsfremstilling

Den 5/3 2020 retter klager telefonisk henvendelse omkring svamp ved en terrassedør. Det oplyses, at det er under døren, samt at der er en etage nedenunder, hvor vand løber ned ad væggen. Det aftales med klager, at der kommer en taksator forbi.

Den 13/3 2020 besøger taksator klager. Det konstateres, at der er trukket nedbør ind på et 20 kvm. trægulv i stue på 1. sal. Der er tale om en terrasse ud for 1. sal, som danner en overdækning for terrassen nedenunder. Brædder/underlagt på terrassen på 1. salen er nedbrudt. Pladerne under pap er bløde. Det aftales, at en tømrer skal åbne op med henblik på fastlæggelse af skadesomfanget.

Vi hører imidlertid ikke nærmere.

Taksator kontakter den 4/2 2021 klager, hvor det oplyses, at der kommer en regning om lidt. Der tilgår dog stadig ikke nærmere.

Den 1/12 2021 kontakter taksator igen klager, hvor det oplyses, at der sker noget lige om lidt. Vi modtager fortsat intet, og den 6/5 2022 lukker vi sagen i vores interne system.

Den 11/4 2025 modtager vi en faktura fra klagers tømrer på 109.337,38 kr.

Det noteres i sagsdagbogen, at det vedrører en over 5 år gammel sag – uden nogen accept og uden fotos.

Anden taksator kontakter klagers tømrer, der oplyser, at skaden blev udbedret i 2021. Regningen har været glemt.

Taksatoren kontakter også klager, der bekræfter, at arbejdet er lavet omkring 2021.

Der afventes foreløbigt fotos fra klagers tømrer og klager.

Den 13/4 2025 modtager taksator tre fotos fra klagers tømrer.

Den 24/4 2025 modtager taksator orientering fra klager om, at de ingen fotos har. Samme dag kontakter klagers tømrer taksator, der oplyser, at han aldrig har talt med tidligere taksator i sagen, og at alt er gået gennem klager. Klagers tømrer oplyser desuden, at regningen havde ligget, fordi han var i tvivl om fordeling mellem klager og forsikringen, og fordi der også blev lavet andet. Det skulle være betalt ved siden af, og regningen er så blevet glemt. Klagers tømrer oplyser desuden, at balkonen blev lavet helt om pga. højden ved døren, fordi det ellers ikke ville kunne laves ordentligt og tæt. Klagers tømrer oplyser endvidere, at der var lavet reparation i indvendige bjælker ved døren.

Sagen vurderes herefter af juridisk afdeling, og den 20/5 2025 sendes e-mail til klager omkring sagens forældelse (**bilag A**).

Den 28/5 2025 og den 10/6 2025 modtages e-mail fra klagers tømrer.  
Den 10/6 2025 sendes kort e-mail til klagers tømrer om forældelse i sagen.  
Den 11/6 2025 sendes e-mail til klager foranlediget af klagers tømrers henvendelse (**bilag B**).  
Den 7/7 2025 sender klageren nærmere betragtninger (**Bilag C**).  
Vi sender herefter e-mail af 5/9 2025 (**Bilag D**).  
Den 19/1 2026 anmoder klager om sagens genovervejelse og ønsker indsigt i sagens dokumenter.  
Vi meddeler den 26/1 2026 vores fastholdelse og sender det udbedte til klageren til brug for dens videre klage til nævnet.

I klagen for nævnet rejser klageren en række kritikpunkter, som vi har opdelt i punkter nedenfor til behandling.

## **Vedr. oplysningspligt**

Klager har med henvisning til forsikringsaftalelovens §§ 21 og 22 gjort gældende, at vi ikke har opfyldt vores oplysningspligt og dermed har handlet i strid med disse bestemmelser. Dette afvises.

Forsikringsaftalelovens §§ 21 og 22 handler om klagers oplysningspligt i forbindelse med en skadeanmeldelse og ikke vores oplysningspligt som selskab, hvorfor vi allerede af denne grund ikke har tilsidesat nogen oplysningspligt efter de omtalte bestemmelser.

Det bemærkes imidlertid, at der i sagen ikke er uenighed om, at klager har anmeldt skade til os den 5/3 2020.

Taksator foretog en besigtigelse hos klager den 13/3 2020 og aftalte i den anledning, at klagers tømrer skulle åbne op med henblik på fastlæggelse af skadeomfanget.

Der foreligger ikke dokumentation for klagers påstand om, at klager i 2021 har oplyst os, at arbejdet ikke var færdigt i 2021, og at regningen ikke kunne udstedes før, at arbejdet var færdigt.

Det bemærkes i den anledning, at vores taksator ved telefonhenvendelser til klager den 4/2 2021 fik oplysning fra klager om, at regningen kom lige om lidt. Samme taksator kontaktede klager den 1/12 2021 (10 måneder efter seneste henvendelse), hvor svaret fra klager igen var, at der ville ske noget lige om lidt. Det er ikke oplyst, at arbejdet ikke var færdiggjort – blot at regningen var på vej.

Da vi fortsat ikke havde hørt fra klager den 6/5 2022, afsluttede vi sagen.

## **Vedr. klagers henvisning til bestemmelser om acontoudbetaling**

Klager har gjort gældende, at der ikke er givet vejledning om muligheden for en eventuel acontoudbetaling, jf. forsikringsaftalelovens § 25, jf. § 24, stk. 1, 2. pkt.

Det kan ikke dokumenteres, hvorvidt en sådan vejledning er givet ved taksatorens og klagers telefonkorrespondancer i foråret 2020.

Under alle omstændigheder har klager dog ikke haft udgifter ved skadesudbedring, før klager den 10/4 2025 fik tilsendt en faktura fra tømreren for det samlede arbejde. Vi er ikke i besiddelse af et tilbud fra tømreren eller i øvrigt acontofakturaer fra tømreren, som dokumenterer et tab for kla-

ger, som dermed kunne berettige klager til en acontoudbetaling. Klager har således i perioden fra den 5/3 2020 til den 10/4 2025 ikke haft et tab i forbindelse med skadesudbedringen, hvorfor der ikke er noget at yde acontoudbetaling for, hvorfor klagers indsigelserne i den anledning ikke findes relevant i den konkrete sag.

## **Vedr. forældelsesfristens begyndelsestidspunkt**

Klager har gjort gældende, at vi ikke har beregnet forældelsesfristen korrekt. Dette afvises.

Forsikringsaftalelovens bestemmelser om forældelse er lex specialis i forhold til den generelle forældelseslov, hvilket betyder, at forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5 om forældelse i tilfælde, hvor der fra vores side er sket anerkendelse og samtidig anmodet om oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, har forrang ved forældelse af krav, der udspringer af en forsikringsaftale., jf. forældelseslovens § 1, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1.

Henset hertil finder vi det ikke relevant at kommentere på klagers bemærkninger vedr. forældelseslovens § 3, stk. 1 og stk. 2, da det afgørende tidspunkt for forældelsesfristens begyndelsestidspunkt afgøres efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt. Det bemærkes i øvrigt, at forældelsesfristen efter forældelseslovens § 3 regnes fra det tidspunkt, hvor klageren har konstateret skaden, jf. forældelseslovens § 2, stk. 4, jf. § 3, stk. 1, hvorfor forældelsen således ville være indtrådt endnu tidligere end efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt.

Vi finder det ligeledes ikke relevant at kommentere på klagers bemærkninger om forældelsesfristens begyndelsestidspunkt, som relaterer sig til 1. pkt. i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, da der ikke er sket en afvisning af kravet, hvorfor den 1-årige forældelsesfrist i 1. pkt. og synspunkter relateret hertil ikke er relevante i den aktuelle sag.

Det bemærkes yderligere, at den 3-årige frist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt. er absolut.

Det afgørende tidspunkt for forældelsesfristens begyndelsestidspunkt efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt. er tidspunktet, hvor vi har anmodet om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse.

En sådan anmodning er fremsat første gang den 4/2 2021, hvor der er gjort følgende telefonnotat: *'Talt med ftg der kommer regning lige om lidt'* og den 1/12 2021, hvor der er gjort følgende telefonnotat: *'Talt med ftg der sker noget lige om lidt'*.

Der er således indtrådt forældelse den 4/2 2024 og allersenest den 1/12 2024.

Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt. indeholder ikke krav om, at der skal sendes en særskilt orientering ved administrativ lukning af en sag, når klager ikke fremsender de efterspurgte oplysninger til brug for opgørelse af kravets størrelse. Klager havde fortsat mulighed for at indsende den efterspurgte dokumentation frem til forældelsesfristens udløb, hvilket ikke skete.

Det er derfor uden betydning, om sagen i perioden har stået åben eller lukket i vores interne system. Det afgørende for forældesspørgsmålet er, om klager inden for 3 år fra vores anmodning om oplysninger indsender den nødvendige dokumentation. Da dette ikke er sket, er kravet forældet.

## **Vedr. rekvirering af tømrerarbejde**

Klager gør gældende, at tømreren arbejder 'efter aftale med forsikringen', og at vi derfor ikke kan lukke en sag, når vi har sat arbejdet i gang. Dette er imidlertid ikke korrekt.

Vi har ikke haft korrespondance med tømreren vedrørende arbejdet, ligesom vi ikke har modtaget tilbud eller overslag for det arbejde, der skulle udføres. Arbejdet blev igangsat af klager selv, som alene har haft kontakten med tømreren.

Tømreren har ved telefonsamtale den 24/4 2025 oplyst, at han aldrig har talt med os. Følgende fremgår af telefonnotatet herom:

*'Talt med tømrer. Han har aldrig talt med [taksator] i sagen.*

*Alt er gået igennem ftg. Tømrer oplyser at regning har lagt fordi han var i tvivl om fordeling mellem ftg og forsikring, fordi fik lavet andet og yderligere gulv primært. Det er betalt ed siden af.*

*Herefter er den så også blevet glemt.'*

Følgende fremgår af telefonnotat med klager samme dag:

*'Talt med ftg: Han siger at [taksator] kun var der en gang. Det var hans opfattelse at [taksator] gav besked om at han blot skulle få det lavet. Han mener ikke der var tale om indhentning af pris mm.'*

Vi har således ikke sat arbejdet i gang, ligesom vi ikke har haft korrespondance med tømreren og dermed ikke haft indblik i tømrerens arbejde med skadesudbedring efter, at der var givet anerkendelse om en dækningsberettigende skade.

Klager gør med henvisning til forsikringsaftalelovens § 24 gældende, at vi skal betale erstatning uden unødigt ophold, når skaden er godkendt og arbejdet er igangsat. Denne bestemmelse er først relevant, når vi har modtaget den nødvendige dokumentation til brug for fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse. Da denne oplysning ikke blev tilvejebragt, før kravet var forældet, er klagers henvisning og argumenter tilknyttet forsikringsaftaleloven uden betydning i nærværende sag.

## **Vedr. indbringelse af tvist for Ankenævnet for Forsikring**

Klager har med henvisning til forældelseslovens §§ 16 og 21 gjort gældende, at der ved sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring er sket en foreløbig afbrydelse af forældelsesfristen. Dette afvises.

Der kan de facto ikke ske afbrydelse af forældelsesfristen, når kravet allerede var forældet, da tvisten blev indbragt for Ankenævnet for Forsikring. Det bemærkes i den henseende, at vi ikke har givet afkald på at gøre forældelse gældende.

## **Vedr. korrespondance med klager i 2025 og 2026**

Klager har med henvisning til, at vi i 2025 ikke ønskede at foretage en ny besigtigelse anført, at dette udgør svigt i sagsoplysningen og sagsprocessen. Dette afvises.

Det bemærkes i den henseende, at kravet var forældet på det tidspunkt, hvor klager ønskede en genbesigtigelse i 2025, hvorfor manglende genbesigtigelse næppe kan udgøre svigt i sagsprocessen (af et forældet krav).

### **Vedr. klagers påstand om at flytte ansvar**

Klager har gjort gældende, at vi forsøger at flytte ansvaret over på kunden og håndværkeren. Dette afvises.

Som allerede redegjort for, så var klagers krav mod os allerede forældet, da klager fremsatte krav på betaling af kr. 109.337,38 den 11/4 2025 (14 måneder efter kravet blev forældet).

Klager befinder sig som følge heraf i en uheldig situation som først og fremmest skyldes, at klagers tømrer først har faktureret for det udførte arbejde den 10/4 2025.

Som allerede oplyst til klager, så vil vi ikke blande os i det interne forhold mellem klager og dennes tømrer."

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

"Jeg skal hermed fremsende en samlet redegørelse i sagen mod Vestjylland Forsikring. Redegørelsen sammenfatter de faktiske forhold, dokumentationen i sagen samt en juridisk vurdering af selskabets afgørelse om forældelse. Det gøres gældende, at Vestjylland Forsikrings afgørelse er både materielt og formelt ugyldig, og at selskabet fortsat hæfter for tømrerregningen på 109.337,38 kr. samt renter efter Forsikringsaftaleloven.

### **Ugyldig sagslukning og manglende varsling**

Vestjylland Forsikring anfører, at sagen blev lukket den 6. maj 2022. Det er imidlertid dokumenteret, at der aldrig er sendt nogen form for varsling, orientering eller klagevejledning i forbindelse med denne sagslukning. Tømreren skriver den 10. juni 2025:

*'[Klageren] kan ikke finde en mail, hvor I vil lukke sagen... Vil I sende kopi?'*

Selskabet har aldrig fremlagt dokumentation for, at en sådan mail eksisterer. Dette udgør en klar tilsidesættelse af:

- Bekendtgørelse om god skik §§ 3–8
- Forsikringsaftaleloven §§ 21–22
- Almindelige forvaltningsretlige principper om partshøring, begrundelse og orientering

En sagslukning uden varsling er ugyldig og kan ikke danne grundlag for beregning af forældelse.

### **Sagen blev lukket før arbejdet var afsluttet**

Det er ubestridt dokumenteret, at arbejdet først blev afsluttet den 8. juni 2022. Tømreren skriver:

*'Vi er der sidste gang den 8/6 2022 for at montere gulvlist.''*

Alligevel lukkede Vestjylland Forsikring sagen den 6. maj 2022 – altså mere end en måned før arbejdet var færdigt.

Dette er i strid med:

- Forsikringsaftaleloven § 24 (betaling uden unødigt ophold)

- God skik (korrekt sagsoplysning, rimelige frister, varsling)
- Forvaltningsretlige principper

En sag kan ikke gyldigt afsluttes, mens selskabets eget godkendte arbejde stadig er i gang. Sagslukningen er derfor ugyldig.

### **Forkert beregning af forældelsesfristen**

Vestjylland Forsikring bygger hele deres forældelsesargumentation på en antagelse om, at arbejdet kunne faktureres i 2021. Dette er dokumenteret forkert. Tømreren skriver:

*'Hvis I har rykket i 2021, har projektet ikke været færdigt... tidligst den 8/6 2022.'*

Han gentager den 10. juni 2025:

*'Sagen har tidligst kunne være faktureret den 8/6 2022.'*

Dermed kan forældelse ikke løbe fra 2021.

Efter Forældelsesloven § 2, stk. 1 og § 3, stk. 2 løber forældelsesfristen først, når kravet kan gøres gældende. Et krav kan ikke gøres gældende, før arbejdet er afsluttet. Arbejdet blev afsluttet den 8. juni 2022, og regningen blev sendt den 24. april 2025 – altså 2 år og 10 måneder senere.

Kravet er derfor ikke forældet.

Vestjyllands henvisning til Forsikringsaftaleloven § 29, stk. 5 er uden relevans, da bestemmelsen forudsætter, at arbejdet kunne faktureres på tidspunktet for deres rykker. Det kunne det ikke.

### **Manglende sagsoplysning og afvisning af besigtigelse**

Den 11. april 2025 anmodede jeg om, at taksator kom ud og besigtigede forholdene. Taksator afviste at komme ud. Dette er i strid med:

- Pligten til korrekt sagsoplysning
- God skik
- Ankenævnets praksis om besigtigelse ved tvivl
- Forvaltningsretlige principper

En afgørelse må ikke træffes uden tilstrækkelig oplysning af sagen. Vestjylland Forsikring har truffet afgørelse på et ufuldstændigt og utilstrækkeligt grundlag.

### **Manglende svar, manglende aktindsigt og manglende klagevejledning**

Dokumenterne viser, at Vestjylland Forsikring i perioden 2025-2026 gentagne gange:

- undlod at besvare henvendelser
- undlod at give aktindsigt
- først gav klagevejledning den 19. januar 2026 – tre år efter den påståede sagslukning

Dette er i strid med:

- Forsikringsaftaleloven §§ 21–22
- Bekendtgørelse om god skik §§ 3–8
- Forvaltningsretlige principper

Selskabet har dermed tilsidesat sin oplysningspligt og sin pligt til at sikre, at kunden kan varetage sine interesser.

## **Forældelsen er afbrudt og suspenderet**

Forældelsen er afbrudt ved:

- løbende henvendelser i 2025
- tømrerens rykkere
- anmodning om genoptagelse
- anmodning om aktindsigt den 19. januar 2026
- indbringelse for Ankenævnet

Efter Forældelsesloven §§ 16 og 21 kan forældelse ikke indtræde under disse forhold. Selv hvis der havde været tvivl om fristen – hvilket der ikke er – ville forældelsen være suspenderet.

## **Vestjyllands forsøg på at flytte ansvaret er ubegrundet**

Selskabet anfører, at jeg ([klageren]) burde have reageret tidligere, at tømreren burde have faktureret tidligere, og at arbejdet blev igangsat af mig selv. Dette er faktisk forkert.

Tømreren skriver:

*'Jeg synes, vi skylder [klageren] at se på skaden igen.'*

Jeg har oplyst, at taksator godkendte processen og instruerede mig i at kontakte en tømrer (Bilag C). Selskabet har dermed selv godkendt arbejdet og har ansvaret for sagsprocessen.

Som privatperson kan jeg ikke hæfte for:

- Vestjyllands interne fejl
- manglende varsling
- manglende sagsoplysning
- manglende klagevejledning
- fejlagtig forældelsesberegning
- selskabets egne interne kommunikationsbrist

Selskabet kan ikke fralægge sig ansvar ved at henvise til forhold mellem kunden og håndværkeren.

## **Samlet konklusion**

På baggrund af ovenstående gøres det gældende, at Vestjylland Forsikrings afgørelse om forældelse er ugyldig. Sagslukningen den 6. maj 2022 er ugyldig, forældelse er ikke indtrådt, og selskabet har begået væsentlige sagsbehandlingsfejl, som har haft direkte betydning for sagen.

Vestjylland Forsikring hæfter derfor fortsat for tømrerregningen på 109.337,38 kr. samt renter efter Forsikringsaftaleloven § 25.

Jeg anmoder Ankenævnet om at give medhold i klagen og pålægge Vestjylland Forsikring at betale det fulde beløb med renter."

I brev af 24/3 2026 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

**"Sagens faktiske forløb"**

Skaden blev anmeldt den 5. marts 2020 og efterfølgende anerkendt som dækningsberettiget af Vestjylland Forsikring. På den baggrund blev arbejdet igangsat i tillid til forsikringsselskabets accept.

Arbejdet blev løbende udført og først endeligt afsluttet den 8. juni 2022. Det er ubestridt, at arbejdet ikke var færdigt på de tidspunkter, hvor selskabet anmodede om fremsendelse af faktura i 2021.

På trods heraf valgte forsikringsselskabet at afslutte sagen den 6. maj 2022 – altså før arbejdets færdiggørelse og før det endelige krav kunne opgøres. Afslutningen skete uden forudgående orientering eller inddragelse af os som forsikringstagere.

Den endelige faktura blev udstedt den 10. april 2025 på kr. 109.337,38.

**Retligt grundlag**

Selskabet har henvist til forældelse efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5. Det følger heraf, at forældelsesfristen løber fra tidspunktet, hvor der kan kræves betaling, og hvor kravet kan opgøres.

Efter almindelige forældelsesretlige principper, jf. forældelseslovens § 3, forudsætter forældelse, at der foreligger et forfaldent og opgjort krav.

Derudover gælder principperne om god forsikringsskik, hvorefter selskabet er forpligtet til at sikre korrekt sagsoplysning samt loyalt samarbejde med forsikringstager.

**Retlig vurdering**

Det gøres gældende, at forældelsesreglerne ikke kan anses for korrekt anvendt i nærværende sag.

På tidspunktet for selskabets anmodninger om faktura i 2021 var arbejdet ikke afsluttet, og kravet kunne derfor ikke opgøres. Dette understøttes af håndværkerens redegørelse, hvoraf det fremgår, at fakturering først kunne ske ved arbejdets afslutning i juni 2022.

Det følger heraf, at forældelsesfristen tidligst kan løbe fra dette tidspunkt.

Selskabets beslutning om at afslutte sagen den 6. maj 2022 – før arbejdets færdiggørelse – må anses for at være i strid med både god forsikringsskik og almindelige principper om korrekt sagsbehandling. Sagen blev afsluttet på et ufuldstændigt grundlag og uden behørig inddragelse af os.

Det bemærkes desuden, at der foreligger væsentlige mangler i selskabets sagsoplysning. Ved aktindsigt i sagen har det kunnet konstateres, at centrale notater, vurderinger og dokumentation ikke fremgår af sagsmaterialet.

Herunder:

- Manglende besigtigelse fra selskabets side efter arbejdets igangsættelse
- Manglende opfølgning på det udførte arbejde
- Manglende dokumentation for utilfredshed med arbejdets omfang eller kvalitet
- Manglende journalisering af væsentlige oplysninger

Det kan samtidig dokumenteres, at vi som forsikringstagere har tilbudt, at selskabet kunne besigtige arbejdet, hvilket ikke blev benyttet.

Det fremstår således, at selskabet ikke har haft interesse i at tilvejebringe et tilstrækkeligt oplysningsgrundlag, men efterfølgende har afvist sagen med henvisning til forældelse.

Dette skaber en retlig ubalance, idet selskabets egen passivitet og manglende sagsoplysning ikke kan komme forsikringstager til skade.

### **Samarbejde og berettiget forventning**

Vi har gennem hele forløbet handlet loyalt og i tillid til forsikringsselskabets anerkendelse af skaden. Arbejdet blev igangsat og gennemført i overensstemmelse med den oprindelige godkendelse.

Håndværkeren har ligeledes samarbejdet og redegjort for forløbet, herunder hvorfor faktura først kunne udstedes ved arbejdets afslutning.

Det må derfor lægges til grund, at vi har haft en berettiget forventning om, at skaden ville blive dækket i overensstemmelse med forsikringens tilsagn.

### **Samlet konklusion**

På baggrund af ovenstående gøres det gældende:

- at forældelsesfristen ikke er indtrådt
- at sagen er afsluttet for tidligt og på et ufuldstændigt grundlag
- at sagsbehandlingen har været mangelfuld
- at selskabet ikke har opfyldt sin pligt til korrekt sagsoplysning
- at selskabets egen passivitet ikke kan føre til bortfald af dækning

Det gøres således gældende, at kravet fortsat er gyldigt, og at sagen bør genoptages med henblik på fuld dækning. Vi anmoder Ankenævnet om at inddrage ovenstående i sin vurdering af sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder faktura ...31 af 10/4 2025 på 109.337,38 kr. fra klagerens tømrer/snedkermester. I mail af 20/5 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg skal herved vende tilbage til dig vedrørende den faktura, vi har modtaget fra Snedkermester ... på kr. 109.337,38 inkl. moms.

Vi har haft sagen til vurdering i vores juridiske afdeling.

Vi kan ikke tilbyde dækning af fakturaen på kr. 109.337,38 inkl. moms, idet kravet er forældet.

I dette tilfælde, hvor vi har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettigende skade, indtræder der forældelse efter 3 år fra det tidspunkt, hvor vi anmodede om en faktura til brug for opgørelsen af kravets størrelse. Dette følger af Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt. Vi anmodede

# Ankenævnet *for* Forsikring

15.

105181

om en faktura første gang den 04.02.2021 og igen den 01.12.2021. Begge gange oplyste du os, at fakturaen kom lige om lidt.

Da vi den 06.05.2022 fortsat ikke havde modtaget dokumentation for kravets størrelse, afsluttede vi sagen.

Krav i forbindelse med skaden blev derfor ifølge Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt. forældet den 04.02.2024, hvorfor vi ikke kan tilbyde dækning, da der er indtrådt forældelse."

# Ankenævnet for Forsikring

16.

105181

Af mail af 28/5 2025 fra klagerens tømrer til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg kan oplyse, at hvis I har rykket i 2021, har projektet ikke været færdigt. Jeg har været tilbage og kigge på arbejdsedlerne og kan se, at vi er der sidste gang den 8/6 2022 for at montere gulvlist-ster.

De sidste tæppeovergangslister er købt på ... den 25/5 2022. Så der har ikke været mulighed for at fakturere i 2021, men tidligst den 8/6 2022.

Jeg beklager selvfølgelig, at det ikke er blevet faktureret før. Men jeg håber, at I finder ud af noget med [klageren]."

Klageren har den 7/7 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Sagen blev anmeldt den 5. marts 2020 og vedrørte en skade under den dobbelte terrassedør på 1. sal i vores træhus. Skaden havde ødelagt både gulvet og konstruktionen omkring altanen. Efter besigtigelse af en taksator fra Vestjylland Forsikring blev det vurderet, at skaden var dækket af vores forsikring.

Vi blev kontaktet af Vestjylland Forsikring den 4. januar 2021 og igen den 1. december 2021. På dette tidspunkt var sagen endnu ikke afsluttet, da arbejdet stadig var i gang. Snedkermester ... afsluttede først sit arbejde den 8. juni 2022, hvilket fremgår af hans sidste faktura til os.

Derfor kom det som en stor overraskelse, at sagen blev lukket allerede den 6. maj 2022 – altså over en måned før arbejdet var færdigt. Vi blev ikke informeret om, at sagen var afsluttet, og vi blev heller ikke inddraget i beslutningen. Ifølge gældende lovgivning må en sag ikke afsluttes, før der er gået tre år fra seneste aktivitet, hvilket ikke var tilfældet her.

Det er stærkt utilfredsstillende, at sagen blev lukket uden vores viden og før den endelige faktura var udstedt. Det efterlader os med en følelse af utryghed og manglende gennemsigtighed i sagsbehandlingen."

## **Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte den 5/3 2020, at der var råd/svamp i hans træhus. Den 13/3 2020 foretog taksator besigtigelse, og selskabet har oplyst, at "Det konstateres, at der er trukket nedbør ind på et 20 kvm. trægulv i stue på 1. sal. Der er tale om en terrasse ud for 1. sal, som danner en overdækning for terrassen nedenunder. Brædder/underlagt på terrassen på 1. salen er nedbrudt. Pladerne under pap er bløde. Det aftales, at en tømrer skal åbne op med henblik på fastlæggelse af skadesomfanget". Den 4/2 2021 og 1/12 2021 kontaktede taksator klageren telefonisk for at efterspørge en regning. Den 6/5 2022 lukkede selskabet sagen i sit system. Den 10/4 2025 sendte klagerens tømrer en faktura på 109.337,38 kr. til klageren for udført arbejde. Kla-

# Ankenævnet for Forsikring

17.

105181

geren videresendte fakturaen til selskabet den 11/4 2025. Selskabet har afvist at dække under henvisning til, at der er indtrådt forældelse. Klageren ønsker dækning for fakturaen med tillæg af renter.

Klageren har anført, at "Da taksator fra Vestjylland Forsikring var ude første gang i marts 2020, godkendte han, at skaden var dækningsberettiget, og at vi skulle kontakte en tømrer. Efter denne godkendelse kontaktede vi Snedkermester ..., som påbegyndte arbejdet på baggrund af taksatorens vurdering". Klageren har anført, at selskabet har godkendt arbejdet og har ansvaret for sagsprocessen. Klageren bestrider, at der er tale om forældelse, idet forældelsesfristen på 3 år først kan beregnes, når kravet kan gøres gældende, dvs. da tømreren var færdig med arbejdet den 8/6 2022, hvor der tidligst kunne faktureres. Klageren har anført, at forældelsen er blevet afbrudt ved hans løbende henvendelser til selskabet i 2025 og med indbringelsen af sagen til nævnet. Klageren har anført, at selskabet uden varsel lukkede sagen, før udbedringsarbejdet var afsluttet. Selskabet har ikke fulgt korrekt op på det udførte arbejde, har ikke besvaret hans henvendelser i 2025 og har i 2025 afvist at foretage ny besigtigelse. Sagen er ikke blevet behandlet korrekt, og selskabet har truffet afgørelse på ufuldstændigt grundlag. Klageren har anført, at der gælder principper om god forsikringsetik og loyalt samarbejde med forsikringstageren.

Selskabet har anført, at der ifølge forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punktum, gælder en 3-årig absolut forældelsesfrist, når selskabet har anerkendt skaden og bedt om yderligere oplysninger for at opgøre erstatningen. En sådan anmodning er fremsat første gang den 4/2 2021, hvor der er gjort notatet: "Talt med ftg der kommer regning lige om lidt", hvorfor der er indtrådt forældelse den 4/2 2024. Der er allersenest indtrådt forældelse 3 år efter selskabets henvendelse den 1/12 2021, hvor der blev gjort notatet: "Talt med ftg der sker noget lige om lidt". Selskabet har anført, at det skyldes tømrerens sene fakturering som følge af tømrerens forglemmelse, at klageren befinder sig i en uheldig situation. Selskabet har ikke haft korrespondance med tømreren i forløbet eller sat arbejdet i gang, og selskabet har ikke haft indblik i tømrerens arbejde med skadeudbedring, efter at der var givet anerkendelse om en dækningsberettigende skade.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, at "Er en skade inden forældelsesfristens udløb anmeldt til selskabet, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet. Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelse 3 år efter selskabets meddelelse herom".

Nævnet bemærker, at klageren og selskabet er enige om, at selskabet i forbindelse med taksatorbesøget den 10/3 2020 anerkendte over for klageren, at der foreligger en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens krav på dækning for råd-/svampeskaden er forældet forud for, at klageren den 11/4 2025 fremsendte tømrerens faktura til selskabet. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at dække tømrerens faktura af 10/4 2025 på 109.337,38 kr. for udført skadeudbedringsarbejde.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet under taksatorbesøget den 10/3 2020 og i forbindelse med telefoniske henvendelser til klageren den 4/2 2021 og 1/12 2021 har anerkendt skaden som dækningsberettigende og efterspurgt oplysninger fra klageren om udbedringsomkostningerne med henblik på at kunne opgøre en erstatning til klageren. Nævnet lægger til grund, at der ikke herefter har været kontakt mellem klageren og selskabet om skaden, før klageren den 11/4 2025 fremsendte tømrerens faktura. Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. punktum, fører til, at der gælder en 3-årig forældelsesfrist for krav, som skaden har givet anledning til, og at denne frist senest kan regnes fra selskabets sidste henvendelse den 1/12 2021, idet selskabet har anerkendt skaden og efterspurgt oplysninger for at opgøre erstatningen. Forældelsesfristen for klagerens dækningskrav er således senest udløbet den 1/12 2024.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at tømreren først afsluttede arbejdet den 8/6 2022 og først fakturerede den 10/4 2025 – kan ikke føre til andet resultat.

# Ankenævnet *for* Forsikring

19.

105181

# Ankenævnet *for* Forsikring

20.

105181

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.



Henrik Twilhøj