Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. september 2026 blev i sag nr. 105470:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring. Han har i klageskema af 22/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

> "Hermed indgives formel klage over Tryg Forsikring. Klagen vedrører to sagsforhold på ejendommen …, som samlet set har påført undertegnede et økonomisk tab i forbindelse med salget af ejendommen (overtagelse 1. september 2025).
>
> Klagen baseres på Trygs manglende overholdelse af egne procedurer, brud på rådgivningsforpligtelsen over for en forsikringstager bosat i udlandet, samt en markant forsinkelse i udbetaling af anerkendte erstatningskrav, herunder manglende udbetaling af moms.
>
> **2. Forhold A: Vandskade (Taksation august 2023)**
> **Sagsfremstilling:**
> Skaden blev i august 2023 opgjort af selskabets taksator til 26.500 kr. ekskl. moms. På trods af dette bindende tilsagn valgte Tryg 'systemteknisk' at lukke sagen uden udbetaling og uden varsel. Hovedstolen på 26.500 kr. er efterfølgende blevet udbetalt, men udbetalingen mangler tillæg af moms (25 %), ligesom udbetalingen skete efter betydelig forsinkelse.
>
> **Anbringender:**
> Moms (25 %): Da undertegnede er privatperson, er det en forudsætning, at erstatningen udbetales inklusive moms. Tryg har kun udbetalt nettobeløbet, hvilket er i strid med gældende praksis for bygningsforsikring.
>
> Rentekrav (Forsinket udbetaling): Jf. Forsikringsaftalelovens § 24 skal erstatning udbetales senest 14 dage efter, at de nødvendige oplysninger foreligger. Da beregningsgrundlaget forelå i august 2023, kræves både hovedstolen (ekskl. moms) og restbeløbet (moms) forrentet med procesrente fra september 2023.

3. Forhold B: Indbrudsskade og uautoriseret reparation
Sagsfremstilling:
Efter et indbrud i 2023 iværksatte Trygs leverandør, [selskabets entreprenør], en reparation af et vindue uden forudgående samtykke eller underskrevet aftaleseddel. Da jeg er bosat i [udenlandsk by], var fysisk tilsyn umuligt, og jeg var afhængig af, at selskabet fulgte standardprocedurer (SOP). Reparationen efterlod synlige mangler (ikke-konform stand).

Anbringender:
Brud på samtykkekrav: Udførelse af arbejde på privat ejendom uden godkendt 'Change Control' (aftaleseddel) er et brud på aftaleretlige principper.

Økonomisk tab (Prisafslag på 120.000 kr.): Ejendommen blev solgt med et samlet prisafslag på 120.000 kr. En medvirkende årsag til dette afslag var de uafklarede forsikringssager og den mangelfulde udbedring af vinduet. Trygs tilbud om 8.731,25 kr. dækker kun en brøkdel af den realiserede værdiforringelse og skal tillægges moms.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
4. Påstand
Jeg ønsker, at Ankenævnet pålægger Tryg Forsikring:
- At udbetale restbeløbet svarende til momsen (25 % af 26.500 kr.) for vandskaden.
- At udbetale procesrenter jf. renteloven af det samlede erstatningsbeløb (inkl. moms) for vandskaden for perioden fra september 2023 og frem til udbetalingstidspunktet.
- At udbetale fuld erstatning inklusive moms for det beskadigede vindue svarende til genanskaffelsesprisen (minimum 8.731,25 kr. + moms) uden yderligere dokumentationskrav, idet tabet er realiseret gennem det samlede prisafslag ved ejendomssalget.
- At anerkende, at Trygs mangelfulde processtyring har været medvirkende til den usikkerhed, der førte til det samlede tab ved salget af ejendommen.

Bilag:
Taksatorrapport (august 2023).
Købsaftale/Salgsopstilling for … (viser afslag på 125.000 kr.).
Korrespondance vedr. den forsinkede udbetaling og manglende moms."

I brev af 16/3 2026 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Indledning
Der klages over erstatningsopgørelsen i de to nævnte sager.

Sagerne skal vurderes over klagerens tidligere husforsikring i selskabet. Forsikringen var tegnet med en selvrisiko på 2.344 kr. Policen fremlægges som **Bilag 1**. På forsikringen gjaldt betingelser 1809. Betingelserne fremlægges som **Bilag 2**.

Sagsfremstilling
Vedrørende …59
Klageren anmeldte den 11. april 2023, at der i forbindelse med et indbrud var sket skade på et vindue. Anmeldelsen fremlægges som **bilag 3**. Med anmeldelsen fulgte 9 billeder, der fremlægges som **Bilag 4**.

Efter at have forsøgt at opnå telefonisk kontakt med klageren sendte selskabet d. 13. april en mail til klageren, hvori det blev oplyst, at klageren ville blive kontaktet af en håndværker.

Samme dag modtog selskabet en mail fra klageren, hvori klageren blandt andet oplyste, at ejendommen var udlejet, og at de havde indgået en aftale om at håndværkeren skulle være til stede om fredagen. Korrespondancen fremlægges som **bilag 5**.

Selskabet modtog den 25. april 2023 en besigtigelsesrapport fra håndværkeren. Af rapporten fremgår det blandt andet:

'Skaderne på vinduet vurderes at kunne repareres med tilfredsstillende resultat.'

Dagen efter modtog selskabet et tilbud på udbedringen af skaden. Tilbuddet fremlægges som **bilag 6**.

Selskabet sendte den 26. april 2023 en automatiseret accept af håndværkerens tilbud. Accepten fremlægges som **Bilag 7**.

Samme dag sendte håndværkeren en mail til klageren, og med mailen fulgte en omfangsbeskrivelse af det arbejde, der skulle udføres. Aftalesedlen fremlægges som **Bilag 8**. Af aftalesedlen fremgår det blandt andet følgende:

'Skaderne vurderes at kunne repareres med tilfredsstillende resultat.
..'
'Brækmærker udbedres på karm og ramme.
Sålbænk slibes og males.'

Den 27. april 2023 var der en del korrespondance mellem klageren og håndværkeren. Første del af korrespondancen fremlægges som **Bilag 9**. Af denne del af korrespondancen fremgår det, at klageren stillede sig uforstående overfor hvad løsningen bestod i. Håndværkeren oplyste, at skaderne var meget begrænsede, og sagtens kunne udbedres via reparation.

Korrespondancen fortsatte den 27. april, og anden del af korrespondancen fremlægges som **Bilag 10**. Af denne del af korrespondancen fremgår det blandt andet, at håndværkeren grundet en misforståelse hos håndværkeren havde foretaget en reparation af vinduet. Klageren krævede en udskiftning af vinduet.

Selskabet og håndværkeren forsøgt frem til 15. juni 2023 at opnå telefonisk kontakt med klageren, men uden held.

Den 15. juni 2023 sendte selskabet en mail til klageren, hvori selskabet oplyste, at skaden var afregnet, og samtidig meddelte selskabet, at der ville blive fremsendt en opkrævning på selvrisikoen.

Samme dag meddelte klageren at han fortsat ikke var enig i vurderingen, samt udtrykte utilfredshed med, at reparationen var foretaget. Mailkorrespondancen fremlægges som **Bilag 11**.

Selskabet modtog en rykker fra klageren den 26. juni 2023, og sendte den 27. juni 2023 en redegørelse for erstatningens beregning. Klageren fastholdt samme dag sine indsigelser mod at reparationen var udført, samt prisen for arbejdet. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 12**.

Idet uenigheden vedrørende at udbedringen er foretaget forud for accept fra klageren var et forhold mellem klageren og håndværkeren sendte selskabet den 30. juni 2023 en mail til klageren, hvor selskabet henviste til håndværkeren. Mailen fremlægges som **Bilag 13**.

Efter det oplyste har håndværkeren forsøgt at opnå kontakt med klageren frem til 5. februar 2026, hvor selskabet modtog en henvendelse fra klageren. I henvendelsen oplyser klageren, at sagen fortsat var uafsluttet. Klagerens mail fremlægges som **Bilag 14**.

Af klagers Bilag Salgsopstilling fremgår det blandt andet, at den var udfærdiget den 24. juni 2025, hvorfor ejendommen må formodes at være sat til salg på dette tidspunkt. Det kan desuden konstateres, at klagerens Bilag benævnt 'Købsaftale Anonymiseret' er dateret den 26. juni 2025, hvorfor ejendommen må formodes solgt på dette tidspunkt.

Klagerens henvendelse besvarede selskabet den 6. februar 2026, og i denne besvarelse henviste selskabet endnu engang til håndværkeren.

Den 9. februar 2026 meddelte klageren selskabet at sagsbehandlingen kørte i ring, samt at han fortsat var utilfreds med, at der var foretaget reparation uden klagerens accept. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 15**.

Selskabet besvarede henvendelsen samme dag, og af denne besvarelse fremgår det blandt andet, at hvis det er muligt at foretage en reparation vil forsikringserstatningen skulle beregnes ud fra dette. Svaret fremlægges som **Bilag 16**.

Den 11. februar 2026 sendte selskabet en mail til klageren, hvori selskabet opfordrede til dialog vedrørende det udestående. Samme dag meddelte klageren, at han ikke fandt, at reparationen ikke havde givet nogen værdi. Korrespondancen fremlægges som **bilag 17**.

På den baggrund sendte selskabet den 12. februar 2026 en mail til klageren, hvoraf blandt andet følgende fremgår:

> *'Min vurdering ender på, at jeg vil tilbyde dig at vi opgør sagen på ny. Det vil sige, jeg opgør den, som den ville være blevet opgjort, såfremt vi havde fanget dit ønske om udskiftning af vinduet mod delvis egenbetaling i tide og dermed før, reparationen fandt sted.*
>
> *Vi har afholdt en samlet udgift på kr. 8731,25 inkl. moms til vores samarbejdshåndværker ([selskabets entreprenør]). Dette beløb dækker over Administrative omkostninger, herunder besigtigelse samt udarbejdelse af tilbud. Desuden selve udbedringen. Jeg har vedhæftet den samlede faktura som dokumentation. Du har afholdt en udgift til din selvrisiko svarende til en udgift på kr. 2344,-.*
>
> *Såfremt vi havde nået at bremse udbedringen og du havde haft mulighed for i stedet at igangsætte udskiftning af vinduet, havde opgørelsen set således ud:*
>
> *8731,25 - takseret erstatning for udbedring*
> *2344,- selvrisiko*
> *8731,25 - 2344 = 6387,25*

6387,25 ville altså have været det beløb vi havde kunnet udbetale som tilskud til udskiftning af vinduet.

Da du allerede ifm udbedringen har indbetalt din selvrisiko, fratrækkes denne ikke igen.

Du bedes derfor igangsætte processen omkring udskiftning af vinduet. Når dette er sket, kan du indsende faktura til denne sag. Så snart jeg har faktura som vores dokumentation for, at udskiftning har fundet sted og kravet dermed er berettiget, udbetaler jeg 8731,25 til din NEM konto, med mindre du angiver et andet kontonummer.'

Samme dag sendte klageren en mail, hvori klageren blandt andet oplyste, at ejendommen var solgt året før, hvorfor klageren ikke ville skulle stå for udskiftningen af vinduet. Korrespondancen fremlægges som **bilag 18**.

Oplysningen om at ejendommen var solgt besvarede selskabet den 13. februar 2026. Af denne besvarelse fremgår blandt andet følgende:

'Ja, det er jeg bekendt med. Det ændrer dog ikke på, at såfremt du har haft en udgift i forbindelse med udskiftning af vinduet, så vil jeg stadig gerne refundere 8731,25 til dig, uagtet om huset i mellemtiden er solgt. Alternativt, hvis der foreligger en aftale om et afslag i handelsprisen med begrundelse i, at vinduet måtte skiftes.

Vi kan dog alene refundere en udgift, hvis der har været en udgift eller anden form for tab.'

Samme dag meddelte klageren via mail, at sagen fortsat kørte i ring, hvorfor klageren ville indbringe sagen for Nævnet. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 19**.

…50

Den 7. august 2023 anmeldte klageren telefonisk, at der skulle være sket en vandskade i kælderen i forbindelse med et skybrud. Skaden skulle være konstateret af lejeren af ejendommen. Referat af anmeldelsen fremlægges som **Bilag 20**.

Samme dag sendte selskabet en mail til klageren, hvori det oplyses, at selskabet havde anmodet et skadeservicefirma om at kontakte klageren hurtigst muligt. Mailen fremlægges som **Bilag 21**.

Firmaet kom til ejendommen samme dag, og som **Bilag 22** fremlægges skadeservicerapport modtaget 10. august 2023. Der blev i forbindelse med besigtigelsen optaget er række fotos. Disse fremlægges som **Bilag 23**.

Fugtfirmaet besigtigede ejendommen den 16. august 2023, og samme dag modtog selskabet en rapport fra firmaet. Rapporten fremlægges om **bilag 24**. Af fugtrapporten fremgår blandt andet følgende:

'ved besigtigelsen kunne der ses at kælderen er tydeligt berørt af grundfugt, dette kunne ligeledes konstateres ved de udførte reference målinger.

der ses og måles en del skadesrelateret fugt i og omkring de markeret konstruktioner.

klinkegulvet som er markeret med gul på plantegningen, har løftet sig en del, det er uvist om dette kan relateres til denne skade eller blot den general grundfugt der er i kælderen. fugtvær-

dierne ligger dog højere i det område hvor klinkerne har rejst sig kontra de resterne klinkegulve.'

Dagen efter meddelte selskabet klageren, at denne ville blive kontaktet af en taksator.

Den 27. august 2023 anmeldte klagerens lejer telefonisk, at der igen var sket vandskade i kælderen. Sagen blev anlagt med skadenummer **…52**. Referat af samtalen fremlægges som **Bilag 25**.

Vandskaderne blev ligeledes besigtiget af taksatoren besigtiget den 31. august 2023, og samme dag udarbejdede taksatoren en taksatorrapport, der fremlægges om **Bilag 26b**.

Af rapporten fremgår blandt andet følgende:

'Du har 2 gange anmeldt vand i kælderen. Begge gange har skadeservicefirmaet foretaget opsugning af vand, afvaskning af overflader og desinficering. I forbindelse med skaden 07.08.2023 har der ligeledes været etableret affugtning.

Der dækkes på din husforsikring de tiltag [skadeservice] har udført. Jeg har talt med [skadeservice] som ikke vurderer at der er behov for yderligere affugtning.

Der er sket skader på diverse bygningsdele som følge af vandindtrængen – skader vurderes dog ikke forværret efter skade 2.

Der dækkes på din husforsikring udbedring af de bygningsdele, der er ødelagt af det indtrængende vand – dette omfatter:

- *Laminatgulv i kælderrum (15 m2)*
- *Nederste 50 cm af 2 forsatsvægge i kælderrum (2 x 0,5 m x 4,35 m)*
- *Klinkegulv i vaskerum (4½ m2)*

I udgangspunktet har du dækning for retablering som eksisterende. Det er dog TRYGs holdning, at organiske materialer i en kælder er en uheldig løsning. Der gælder derfor som nævnt, at såfremt du vælger at retablere med organiske materialer, vil du ikke fremover have forsikringsdækning på de pågældende bygningsdele (træ/laminatgulv, forsatsvægge)

Får du en vandskade i din kælder, som er dækket af forsikringen, skal reetablering ske uden brug af organiske materialer, fx trægulve, laminatgulve, isoleringsvægge, gipsvægge og glasvæv.

Genoprettes det beskadigede med organiske materialer, er disse ting ikke dækket ved fremtidige vandskader. Eventuelle merudgifter til reetablering med ikke organiske materialer er ikke dækket af forsikringen.

Opgørelse af erstatningen.

Jeg har som nævnt stipuleret en udgift til 'retablering som eksisterende':

Bygningsdel	Ex. moms
Udskiftning af laminatgulv incl. underlag	kr 9.000,00
Friskæring af 50 cm gips - fjernelse af isolering	kr 2.500,00
Retablering isolering - retablering gips 50 cm	kr 5.000,00
Spartling, malerbehandling af 2 vægge	kr 4.000,00
Udskiftning af klinker	kr 6.000,00
Til rådighed	**kr 26.500,00**

Du kan således vælge at betragte de kr. 26.500,- excl. moms som et rådighedsbeløb til retablering uden brug af organiske materialer. Du er naturligvis også velkommen til at fastholde 'retablering som eksisterende'.

Årsagen til skaden.
TRYG dækker se skader der er sket i forbindelse med vandindtrængen. Selve årsagen til at der trænger vand ind er derimod ikke dækket.'

Rapporten blev sendt til klageren samme dag, med anmodning om, at klager skulle tage stilling til, hvilken type erstatningsform klageren ønskede.

Af klagers Bilag Salgsopstilling fremgår det blandt andet, at den var udfærdiget den 24. juni 2025, hvorfor ejendommen må formodes at være sat til salg på dette tidspunkt. Det kan desuden konstateres, at klagerens Bilag benævnt 'Købsaftale Anonymiseret' er dateret den 26. juni 2025, hvorfor ejendommen må formodes solgt på dette tidspunkt.

Selskabet hørte intet til sagen førend den 4. juli 2025, hvor klageren var i telefonisk kontakt med selskabet. Af telefonreferatet fremgår blandt andet følgende:

'Talt med FT. Han oplyser, at skaderne er blevet afsluttet uden at han har vidst det.

Den mail, som vi tidligere har benyttet er til hans arbejde, så mailen, sendt fra skaden …50-… den 31/8 2023, har FT aldrig modtaget.

Jeg genfremsender mail i denne skade til FT, og den omfatter også skaden her. FT vender herefter tilbage med sit svar.'

Klageren oplyste intet om, at ejendommen skulle have været udbudt til salg, samt var solgt på daværende tidspunkt.

Mailen blev genfremsendt, og den 4. juli 2025 modtog selskabet klagerens svar, hvoraf fremgik følgende:

'Selv tak for samtalen. Vi ønsker erstatning på 26.500 excl. moms som rådighedsbeløb udbetalt. På forhånd tak.'

Korrespondancen fremlægges som **Bilag 28**.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 7. juli 2025, hvor selskabet oplyste, at for at kunne udbetale erstatning skulle der foreligge dokumentation for erstatningens anvendelse.

Samme dag meddelte klageren, at der endnu ikke var foretaget udbedring, og samtidig anmodede klageren oplysninger omkring renter. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 29a**.

Der var den 7. juli 2025 en del mailudveksling, der fremlægges som **Bilag 29b**, **Bilag 29C** og **Bilag 29D**.

I denne korrespondance meddelte selskabet, at beløbet ikke var rentebærende, at der skulle forelægges dokumentation for, at beløbet var anvendt til udbedring, og selskabet tilbød, at udbetalingen kunne foretages i rater.

Da den oprindelige taksator havde ferie i denne periode, var besvarelserne foretaget af en ferieafløser, og afløseren foreslog den 8. juli 2025, at den oprindelige taksator skulle vende tilbage til klageren.

Den 14. juli 2025 sendte den oprindelige taksator en mail til klageren, hvori taksatoren ridsede sagen op, og samtidig fastholdt, at der i henhold til betingelserne skal foreligge dokumentation for udbedringen.

Samme dag replicerede klager, og i denne replik udtrykte klageren fortsat utilfredshed med afgørelsen, og fasthold rentekravet. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 30**.

Taksatoren besvarede klagerens indsigelser den 15. juli 2025, og af besvarelsen fremgår blandt andet følgende:

'<u>Udbetaling af erstatningen.</u>
Jeg henviser til min mail fra i går:

- *Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx. aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaden udbedres.*

Jeg synes det fremgår ret utvetydigt, at den fulde erstatning ikke udbetales umiddelbart og ovenstående dækker TRYGs vejledning i at få udbetalt forsikringsydelsen.

<u>Tryg udskyder udbedringen.</u>
Jeg kan ikke genkende dette. TRYG har anerkendt dækning og erstatning for næsten 2 år siden – du har haft mulighed for at igangsætte dette. Jeg har blot henvist til at overveje en anden udførelse (materialevalg) af hensyn til den fremtidige dækning/risiko.

At din skadesag er lukket er alene et systemteknisk forhold, idet der ikke har været kontakt fra dig gennem mere end 1 år – sagen er naturligvis ikke afsluttet.

<u>Renter og prisstigninger.</u>
Idet der er givet dækningstilsagn ultimo august 2023 og det ikke er TRYG, der har bremset udbedringen, gives der naturligvis ikke dækning for merudgifter i form af renter og prisstigninger.'

Samme dag kommenterede klageren på svaret, og anmodede i den forbindelse om suspension af forældelsen. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 31**.

Taksatoren meddelte ligeledes den 15. juli 2025, at selskabet ikke ønskede at suspendere forældelsen.

På baggrund af udmeldingerne rettede klageren den 15. juli 2025 henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling. Henvendelsen fremlægges som **Bilag 32**.

Den klageansvarlige afdeling anmodede selskabets overtaksator om at besvare henvendelsen, idet der efter afdelingens opfattelse mest var indsigelser mod den måde sagen var blevet behandlet på.

Overtaksatoren besvarede henvendelsen den 18. juli 2025. Af besvarelsen fremgår blandt andet følgende:

'Vi hører intet fra jer før den 4. juli 2025, hvor I også får tilsendt mail fra 2023, samt taksatorrapporten. I anmoder om, at få erstatningen udbetalt, selvom skaderne ikke er udbedret.

Taksator oplyser, at erstatningen kan udbetales når skaden er udbedret og regningen er modtaget, dette fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 6.

Når vi afventer oplysninger i sager og vi intet hører fra vores kunder, så bliver sagerne lukket i vores system. Dette betyder dog ikke, at man ikke kan genåbne sin sag, hvis denne i mellemtiden ikke er forældet. I den forbindelse gør jeg opmærksom på, at man selv har pligt til at holde sig orienteret omkring forældelse.

Derudover gør jeg opmærksom på, at man kun kan opnå renter efter Forsikringsaftalelovens § 24 og Rentelovens regler.

Ifølge Forsikringsaftalelovens § 24 har man som forsikringstager ret til at kræve forsikringsydelsen udbetalt 14 dage efter, at forsikringsselskabet har modtaget de nødvendige oplysninger til at vurdere forsikringsbegivenheden og fastsætte erstatningens størrelse. Det betyder, at udbetalingen ikke må forsinkes unødigt, når alle relevante oplysninger er indsendt.

I har ikke udbedret skaden og er heller ikke vendt tilbage med, hvilken erstatningsform i ønskede. Vi har således ikke været bekendt med, hvilken for erstatning I ønskede før nu og I er således ikke berettiget til renter.

Normalt når vi udbetaler erstatning til fri rådighed, opgøres erstatningen til dagsværdi. Det betyder, at der vil blive foretaget fradrag for værdiforringelse på grund af alder og slid jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 6.8.

På trods af ovenstående regler om erstatning til fri rådighed, kan vi udbetale den opgjorte erstatning på 26.500 kr. minus to gange selvrisiko på 4688 kr. (selvrisiko pr. skade udgjorde 2344 kr. i 2023) i alt erstatning 21.812 kr., som vil blive overført til din NemKonto en af de nærmeste dage.

Med hensyn til din bemærkning om, at du tidligere har betalt selvrisiko på en af disse skader skal det understreges, at den selvrisiko du er blevet opkrævet er for en skade sket 9. april 2023, hvor et vindue blev ødelagt ved indbrud.'

Samme dag meddelte klageren, at beregningen skulle foretages med moms. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 33**.

Denne henvendelse besvarede overtaksatoren også den 18. juli 2025, hvor det blev fastholdt, at da erstatningen var udbetalt til fri rådighed, ville der ikke skulle betales moms af samme. Svaret fremlægges som **Bilag 34**.

Erstatningen blev udbetalt af selskabet den 18. juli 2025.

Den 13. august 2025 modtog selskabet en opsigelse af forsikringen fra et andet selskab, med den begrundelse, at der var tale om ejerskifte. Skærmprint fremlægges som **Bilag 35**.

Herefter blev sagen indbragt for Nævnet den 25. februar 2026.

Betingelserne
Vedrørende …59
Dækningsspørgsmålet er vurderet ud fra betingelsernes pkt. 5.2.2 Anden pludselig skade, hvoraf følgende blandt andet fremgår:

'Forsikringen dækker skader som følge af:

- *Tyveri og hærværk, som er begået af personer uden lovlig adgang til de forsikrede bygninger.*
- *...'*

Vedrørende …50
Dækningen er vurderet over betingelsernes pkt. 5.2 hvoraf følgende blandt andet fremgår:

'Forsikringen dækker skader som følge af:

- *..*
- *Voldsomt tø- eller skybrud, hvor vandet ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer bygningen og/eller stiger op gennem afløbsledninger og/eller trænger ind i bygningen gennem naturlige åbninger.*

***Voldsomt skybrud** er nå der falder:*

- *15 mm. Regn i løbet af højst 30 minutter eller*
- *30 mm. Regn pr. døgn.'*

'Får du en vandskade i din kælder, som er dækket af forsikringen, skal reetableringen ske uden brug af organiske materialer, fx Trægulve, laminatgulve, isoleringsvægge, gipsvægge og glasvæv.

Genoprettes det beskadigede med organiske materialer, er disse ting ikke dækket ved fremtidige vandskader. Eventuelle merudgifter til reetablering med ikke organiske materialer er ikke dækket af forsikringen.'

Opgørelsen i relation til af begge skader er reguleret i betingelsernes pkt. 6, hvoraf følgende blandt andet fremgår:

'Erstatningen opgøres som nyværdi undtagen når andet er nævnt i forsikringsaftalen (policen), eller når der er skade på:

- *…'*

'Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetids punktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.'

'Generelle erstatningsregler

- *Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.*
- *Hvis det beskadigede ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen ud fra, hvad det vil koste at skaffe noget tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.*
- *Rent kosmetiske forskelle er ikke dækket, fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet. Det gælder uanset, om det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede. Har du købt dækningen Kosmetiske forskelle, (se punkt 5.9), kan der være mulighed for dækning.*
- *Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.*
- *Udbedrer du selv skaden, betales materialeprisen (den pris, vi kan få materialerne til hos vores leverandører) samt en kontant godtgørelse for eget arbejde.*
- *Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaden udbedres.'*

Betingelsernes pkt. 6.8 regulerer de tilfælde, hvor erstatningen anvises som kontanterstatning.

Af betingelsen fremgår blandt andet følgende:

'Kontanterstatning i stedet for reparation eller genopførelse Hvis erstatningen ikke bliver brugt til reparation eller genopførelse af det beskadigede, opgør vi erstatningen som en kontanterstatning til fri rådighed. Vi opgør skaden til dagsværdi, det vil sige med fradrag for værdiforringelse på grund af alder og slid. Erstatningen kan ikke overstige den beskadigede bygnings handelsværdi umiddelbart før skadens indtræden. Vi erstatter ikke restværdi, udgifter til nedbrydning, lovliggørelse, byggeadministration, prisstigninger og moms.'

Selskabets vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klageren den 11. april 2023 anmeldte, at der havde været indbrudsforsøg, hvorfor der var sket skade på vinduets ophæng og vinduesrammen.

Det fremgår desuden af de foreliggende oplysninger, at ejendommen var udlejet, hvorfor klageren ikke selv deltog i besigtigelsen, men det gjorde klagerens lejer.

Selskabets håndværkstaksator besigtigede skaden, og vurderede, at det kunne udbedres ved en reparation; men klageren fremsatte ønske om en udskiftning af vinduet.

Ved en beklagelig fejl påbegyndte håndværkeren udbedringen i form af reparationen inden klageren havde accepteret dette. Klageren fremsatte derfor krav om betaling for udskiftning af vinduet, eller om betaling af den forsikringserstatning, der var opgjort på baggrund af omkostninger til en reparation.

For god ordens skyld skal det understreges, at der hverken foreligger dokumentation for, at reparationen ikke skulle have været mulig eller for, at reparationen ikke skulle være udført håndværksmæssigt korrekt.

I henhold til betingelsernes pkt. 6 opgøres erstatningen til det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Idet årsagen til at reparationen blev udført inden accept fra klageren beroede på en misforståelse hos håndværkeren, henviste selskabet den 30. juni 2023 klageren til at rette henvendelse til håndværkeren, jfr. Bilag 13.

Af klagerens bilag Købsaftale Anonymiseret kan det konstateres, at ejendommen blev solgt den 26. juni 2025, idet slutsedlen er dateret med denne dato.

Mere end ½ år efter ejendommen var solgt henvendte klageren sig til selskabet med oplysning om, at sagen efter klagerens opfattelse ikke var færdigbehandlet.

I et forsøg på at nå en mindelig løsning af sagen, tilbød selskabet d. 12. februar 2026 klageren at udbetale den opgjorte erstatning, når klageren fremsendte en faktura på, at vinduet er udskiftet.

Klageren meddelte, at idet ejendommen var solgt, ville og kunne klageren ikke igangsætte udskiftning af vinduet.

Selskabets sagsbehandler meddelte herefter, at selskabet kunne refundere klageren den opgjorte erstatning uanset om ejendommen var solgt, hvis klageren kunne fremlægge en aftale om nedslag i handelsprisen med den begrundelse, at vinduet måtte udskiftes.

Klagerens bilag Salgsopstilling og Købsaftale Anonymiseret dokumenterer alene, at der i forbindelse med ejendomshandlen blev givet et nedslag i købsprisen; men de dokumenterer ikke, at nedslaget er begrundet i, at der skulle skiftes et vindue.

Forudsætningen for anvisning af det tilbudte beløb er således ikke opfyldt på det foreliggende.

Hvis klageren måtte fastholde, at nedslaget i købsprisen skulle være begrundet i udskiftning af det pågældende vindue, opfordres klageren til at fremlægge hele kønsaftalen og den tilstandsrapport, der lå til grund for klagerens salg af ejendommen.

Sammenfattende vedrørende denne sag.
Ud fra ovenstående finder selskabet det ikke dokumenteret, at klageren er berettiget til yderligere erstatning i denne sag.

Til grund for denne vurdering har selskabet blandt andet lagt vægt på:

- At klager ikke har dokumenteret, at der var behov for udskiftning af vinduet grundet skaden
- At klager ikke har dokumenteret, at der skulle være konkrete fejl eller mangler ved reparationen
- At klageren ikke har dokumenteret, at den manglende udskiftning var begrundet i skaden eller har medført et dækningsberettigende tab

- De af klageren fremlagte bilag dokumenterer alene, at der var et nedslag i salgsprisen; men dokumenterer ikke, at dette skulle være begrundet i manglende udskiftning af et vindue.

Den 7. august 2023 anmeldte klageren, at der i forbindelse med et skybrud skulle være sket vandskade i kælderen.

Skaden blev besigtiget af henholdsvis et skadeservicefirma og et fugtfirma, og den 16. august 2023 modtog selskabet en rapport fra fugtfirmaet, og i denne rapport er det blandt andet oplyst, at kælderen var tydeligt berørt af grundfugt.

Selskabet ønskede at besigtige skaden; men inden denne besigtigelse blev gennemført, anmeldte klagerens lejer den 27. august 2023, at der igen var sket vandindtrængning i kælderen.

I henhold til betingelsernes pkt. 6 skal erstatningen opgøres til det beløb, som det på skadetidspunktet ville koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemetode.

Taksatoren opgjorde erstatningen til ud fra ovenstående til 26.500 kr. excl moms.

Det fremgår imidlertid af betingelsernes pkt. 5.2, at hvis der sker en vandskade i kælderen, skal reetableringen ske uden anvendelse af organiske materialer, og eventuelle ekstraomkostninger i den forbindelse, vil ikke være dækket.

Ligeledes fremgår det, at hvis det beskadigede genoprettes med organiske materialer, vil disse ikke være dækket ved en eventuelle senere vandskader.

Taksatoren anmodede d. 31. august 2023 klageren om at oplyse, hvilken erstatningsform, som klageren ønskede.

Klageren besvarede ikke taksatorens mail førend den 4. juli 2025, eller næsten 1 måned efter ejendommen var solgt, og i denne besvarelse oplyser klageren, at klageren ønskede erstatning på 26.500 kr. excl. moms som rådighedsbeløb udbetalt, jfr. **Bilag 28**.

Der var herefter en del korrespondance vedrørende selve udbetalingen, samt at klageren krævede erstatning for prisstigninger og renter.

Som det fremgår ovenfor, anmodede selskabet den 31. august 2023 klageren om at oplyse, hvilken erstatningsform, som klageren ønskede at anvende, selskabet modtog først svar på dette den 4. juni 2025.

Selskabet har således ikke kunne foretage en vurdering ud fra hvilket ønske klageren havde, førend nævnte dato, og klageren har således været i fordringshavermora i perioden frem til 4. juni 2025.

Der vil derfor ikke skulle beregnes renter af beløbet, og som det fremgår af betingelsernes pkt. 6, er det beløbet på skadetidspunktet, der skal lægges til grund for beregningen.

Klageren ønskede beløbet udbetalt, men der forelå ingen dokumentation for, at der var sket udbedring. Som det fremgår af betingelsernes pkt. 6, udbetales erstatningen, når skaden er udbedret og regninger modtaget, medmindre andet erm aftalt med selskabet. Der ville eventuelt kunne aftales en ratebetaling.

I den forbindelse henledes Nævnets opmærksomhed på sagen **Bilag 29**, hvor klageren blandt andet oplyste følgende:

'Det er ikke udbedret endnu, så det er jeg ikke i stand til at gøre. Der er tale om et betragteligt beløb så vi har ikke været i stand til at foretage udlæg af denne størrelse.'

Klageren har ud fra det foreliggende på dette tidspunkt, ikke underrettet selskabet om, at ejendommen allerede var solgt.

Korrespondancen vedrørende renter, prisstigninger og dokumentationskravet for at erstatningen kunne komme til udbetaling fortsatte frem til 15. juli 2025, hvorefter klageren henvendte sig til selskabets klageansvarlige afdeling.

Denne henvendelse besvarede selskabets overtaksator den 18. juli 2025, og i denne besvarelse fastholdt overtaksatoren, at som udgangspunkt skal der foreligge dokumentation for udbedringen, ligesom taksatoren redegjorde for reglerne omkring erstatning til fri rådighed.

Uagtet dette, accepterede overtaksatoren i svaret, at betale den opgjorte erstatning på 26.500 kr. minus 2 gange selvrisiko. Som det fremgår af taksatorens rapport, bilag 26, blev skadeservice udkaldt til begge vandskader, og i begge tilfælde foretaget opsugning og aftørring af vand, samt desinficering.

Der vil således skulle foretages fradrag af 2 gange selvrisiko. Som **Bilag 36** fremlægges faktura for den anden vandskade.

Efter overtaksatorens besvarelse fremsatte klageren krav om betaling af momsbeløbet.

Idet der på baggrund af overtaksatorens tilbud bliver tale om en kontanterstatning i stedet for en udbedring vil erstatningen skulle opgøres efter betingelsernes pkt. 6.8.

Allerede fordi det fremgår af betingelserne, at kontanterstatning beregnes uden moms, vil der ikke skulle tillægges moms til det udbetalte beløb.

Herudover har klageren ikke haft en momsudgift i forbindelse med skade, idet klageren ikke har foretaget udbedringen, og dermed skulle afregne moms til staten.

Sammenfatning vedrørende denne skade
Det er selskabets opfattelse, at vi med den anviste erstatning har opfyldt de retslige forpligtigelser der er i sagen, og at klager derfor ikke er berettiget til yderligere erstatning.

Selskabet har i den forbindelse blandt andet lagt vægt på følgende:

Idet klageren ikke vendte tilbage med oplysninger om hvilken erstatningsform klageren ønskede var klageren i fordringshavermora. Der vil derfor ikke skulle betale renter eller prisstigninger.

Klageren har ikke foretaget udbedring af skaden, hvorfor erstatningen skal beregnes efter betingelsernes pkt. 6.8, der udover at undtage prisstigninger også undtager moms fra erstatningsberegningen."

Klageren har den 13/4 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. Indledning

…

Selskabets fremstilling bestrides på flere punkter, navnlig vedrørende ansvaret for sagernes forsinkelse og dokumentationen for det realiserede tab.

2. Vedrørende Forhold A: Vandskaden (…50)

2.1 Fejlagtig kommunikationsvej og 'Fordringshavermora'

Selskabet anfører, at jeg har været i fordringshavermora (forsinkelse pålagt kreditor) fra august 2023 til juli 2025. Dette bestrides.

Selskabets professionelle ansvar: Selskabet var bekendt med, at jeg er bosat i udlandet ([by]). Som den professionelle part bærer Selskabet risikoen for, at vigtig korrespondance når modtageren, navnlig når der er tale om et bindende tilsagn om erstatning.

Forkert mailadresse: Selskabet har benyttet en gammel arbejdsmail, trods kendskab til min private status og udlandsophold. At Selskabet blot 'lukker sagen systemteknisk' uden at forsøge alternativ kontakt (telefon, brev eller e-Boks), udgør et brud på deres vejledningspligt.

Rentekrav: Da Selskabet ikke har godtgjort, at de har gjort rimelige forsøg på at forkynde afgørelsen for mig, kan forsinkelsen ikke lægges mig til last. Der fastholdes derfor krav om procesrente fra september 2023.

2.2 Kravet på moms

Selskabet henviser til pkt. 6.8 (kontanterstatning til fri rådighed) for at unddrage sig momsbetaling.

Modargument: Valget af kontanterstatninger ikke et frivilligt valg til 'fri rådighed' i traditionel forstand, men en nødvendighed grundet ejendommens salg. Salget blev netop nødvendiggjort af den tidsmæssige forhaling, som Selskabet er ansvarlig for. Ved et salg realiseres tabet inklusive moms, da ejendommen overdrages i den stand, som Selskabet har undladt at udbedre rettidigt.

3. Vedrørende Forhold B: Indbrudsskade (…59)

3.1 Uautoriseret indgreb

Selskabet anerkender i svarskriftet (side 2-3), at der skete en 'beklagelig fejl' ved at udføre en reparation uden samtykke.

Processuel afvigelse: Jeg er af den opfattelse at udførelse af en rettelse uden godkendt aftaleseddel (Bilag 8 blev aldrig underskrevet) er et fundamentalt brud på proceskravene.

Realisering af tab: Selskabet kræver dokumentation for, at præcis dette vindue førte til prisafslaget på 120.000 kr. Dette er et urimeligt beviskrav. Ved et ejendomssalg er det den samlede mængde af uafklarede sager og synlige fejlreparationer, der danner grundlag for købers krav om afslag.

Værdiforringelse: Selskabet har selv opgjort en potentiel merudgift til udskiftning på 8.731,25 kr. Dette beløb udgør i sig selv en objektiv konstaterbar værdiforringelse af ejendommen, som Selskabet bør dække, da de ved deres fejlreparation har frataget mig muligheden for at bringe ejendommen i 'Clean Sheet' stand før salget.

4. Sammenfatning og påstand
Selskabets svarskrift bærer præg af at ville placere ansvaret for administrative svigt hos forsikringstageren.

Jeg fastholder mine påstande om:
Moms: Udbetaling af 25 % moms af de 26.500 kr.
Renter: Procesrenter af det fulde beløb fra september 2023.
Vindue: Erstatning på 8.731,25 kr. + moms som kompensation for værdiforringelse og uautoriseret indgreb.

Selskabets passivitet og fejlslagne kommunikation bør ikke komme dem til gunst i form af sparede renter og moms."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Klageren har i mail af 27/4 2023 til selskabet bl.a. bemærket:

"Jeg vil hellere betale for at skifte til et nyt vindue, frem for at udføre en tvivlsom reparation på et gammelt vindue."

Af tilbud af 28/4 2023 fra selskabets entreprenør fremgår bl.a.:

"Arbejdsbeskrivelse
Generelt: Opmåling, forberedelse m.m. Bestilling og indbæring af materialer. Afdækning af skadezoner. Oprydning / håndværker rengøring (støvsuge/feje) i arbejdsområder. Bortskafning samt affaldshåndtering. Vindue Tømrer: Brækmærker udbedres på karm og ramme. Sålbænk slibes og males.
…
Total: 11.434,38 [inkl. moms]"

Af mail af 27/6 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Prisen for reparationen endte ud med at udgøre 8.731,25 kr. inkl. moms.
…
Jeg beklager at kommunikationen ikke har været helt tydeligt i forhold til at du ønskede en udskiftning i stedet for reparationen."

Klageren har i mail af 27/6 2023 til selskabet bl.a. bemærket:

"Som allerede nævnt, kan jeg ikke acceptere den valgte løsning, herunder prisen for at gennemføre den. Jeg forstår ikke, at man vælger at gennemføre en reparation af et vindue til mere end DKK 8.000. Specielt ikke, når I beder mig underskrive aftaleseddel.

I stedet for at underskrive aftaleseddel, gør jeg opmærksom på dette, men får blot følgende besked: 'Her er gået noget galt i den interne kommunikation, kan se at her har været en tømrer ude og reparere dit vindue i dag, så det er status nu. Det er til gengæld blevet billigere end varslet til forsikringsselskabet.'

Jeg ved ikke hvordan jeg skal forholde mig til ovenstående, men som sagt kan jeg ikke acceptere den valgte løsning."

I mail af 12/8 2023 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg forstår godt din utilfredshed. Jeg har vendt situationen internt i forhold til hvad du kan gøre herfra. Der er ikke mere i skaden for forsikringens side af. Du skal derfor tage direkte kontakt til [selskabets entreprenør] for at finde en løsning med dem."

Af taksatorrapport af 31/8 2023 fremgår bl.a.:

"Årsag til skaden og omfang
Du har 2 gange anmeldt vand i kælderen. Begge gange har skadeservicefirmaet foretaget opsugning af vand, afvaskning af overflader og desinficering. I forbindelse med skaden 07.08.2023 har der ligeledes været etableret affugtning.

Der dækkes på din husforsikring de tiltag [skadeservice] har udført. Jeg har talt med [skadeservice] som ikke vurderer at der er behov for yderligere affugtning.

Der er sket skader på diverse bygningsdele som følge af vandindtrængen – skader vurderes dog ikke forværret efter skade 2.

Der dækkes på din husforsikring udbedring af de bygningsdele, der er ødelagt af det indtrængende vand – dette omfatter:
- Laminatgulv i kælderrum (15 m2)
- Nederste 50 cm af 2 forsatsvægge i kælderrum (2 x 0,5 m x 4,35 m)
- Klinkegulv i vaskerum (4½ m2)

I udgangspunktet har du dækning for retablering som eksisterende. Det er dog TRYGs holdning, at organiske materialer i en kælder er en uheldig løsning. Der gælder derfor som nævnt, at såfremt du vælger at retablere med organiske materialer, vil du ikke fremover have forsikringsdækning på de pågældende bygningsdele (træ/laminatgulv, forsatsvægge) Får du en vandskade i din kælder, som er dækket af forsikringen, skal reetablering ske uden brug af organiske materialer, fx trægulve, laminatgulve, isoleringsvægge, gipsvægge og glasvæv.

Genoprettes det beskadigede med organiske materialer, er disse ting ikke dækket ved fremtidige vandskader. Eventuelle merudgifter til reetablering med ikke organiske materialer er ikke dækket af forsikringen.

Opgørelse af erstatningen.
Jeg har som nævnt stipuleret en udgift til 'retablering som eksisterende':

Bygningsdel	Ex. moms
Udskiftning af laminatgulv incl. underlag	kr 9.000,00
Friskæring af 50 cm gips - fjernelse af isolering	kr 2.500,00
Retablering isolering - retablering gips 50 cm	kr 5.000,00
Spartling, malerbehandling af 2 vægge	kr 4.000,00
Udskiftning af klinker	kr 6.000,00
Til rådighed	**kr 26.500,00**

Du kan således vælge at betragte de kr. 26.500,- excl. moms som et rådighedsbeløb til retablering uden brug af organiske materialer. Du er naturligvis også velkommen til at fastholde 'retablering som eksisterende'.

Årsagen til skaden.
TRYG dækker se skader der er sket i forbindelse med vandindtrængen. Selve årsagen til at der trænger vand ind er derimod ikke dækket.
…
Selvrisiko og egenbetaling 2.344 kr. pr skade – i alt kr. 4.688,-"

Klageren har i mail af 4/7 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Vi ønsker erstatning på 26.500 excl. moms som rådighedsbeløb udbetalt."

Klageren har i mail af 7/7 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Det er ikke udbedret endnu, så det er jeg ikke i stand til at gøre. Der er tale om et betragteligt beløb så vi har ikke været i stand til at foretage udlæg af denne størrelse. Blot af ren interesse, påløber der renter på beløbet? Det er jo snart to år siden?"

Af mail af 18/7 2025 fra selskabets overtaksator til klageren fremgår bl.a.:

"Vi hører intet fra jer før den 4. juli 2025, hvor I også får tilsendt mail fra 2023, samt taksatorrapporten. I anmoder om, at få erstatningen udbetalt, selvom skaderne ikke er udbedret. Taksator oplyser, at erstatningen kan udbetales når skaden er udbedret og regningen er modtaget, dette fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 6.
…
Vi har således ikke været bekendt med, hvilken for erstatning I ønskede før nu og I er således ikke berettiget til renter.

Normalt når vi udbetaler erstatning til fri rådighed, opgøres erstatningen til dagsværdi. Det betyder, at der vil blive foretaget fradrag for værdiforringelse på grund af alder og slid jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 6.8.

> På trods af ovenstående regler om erstatning til fri rådighed, kan vi udbetale den opgjorte erstatning på 26.500 kr. minus to gange selvrisiko på 4688 kr. (selvrisiko pr. skade udgjorde 2344 kr. i 2023) i alt erstatning 21.812 kr., som vil blive overført til din NemKonto en af de nærmeste dage."

I mail af 18/7 2025 fra selskabets overtaksator til klageren hedder det bl.a.:

> "Erstatningen er udbetalt til fri rådighed, og du kan således ikke få momsen udbetalt. Hvis du får arbejdet udført af håndværkere og betaler moms, kan du indsende fakturer for udført arbejde, hvorefter vi vil afregne momsen, svarende til taksators opgørelse."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

> **"6. Hvordan erstattes skaderne**
> Erstatningen opgøres som nyværdi undtagen når andet er nævnt i forsikringsaftalen (policen), eller når der er skade på:
> …
> **Erstatning efter nyværdi** vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.
>
> **Generelle erstatningsregler**
> - Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.
> - Hvis det beskadigede ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen ud fra, hvad det vil koste at skaffe noget tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.
> - Rent kosmetiske forskelle er ikke dækket, fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet. Det gælder uanset, om det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede. Har du købt dækningen Kosmetiske forskelle, (se punkt 5.9), kan der være mulighed for dækning.
> - Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.
> - Udbedrer du selv skaden, betales materialeprisen (den pris, vi kan få materialerne til hos vores leverandører) samt en kontant godtgørelse for eget arbejde.
> - Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaden udbedres.
>
> …
> **6.8 Kontanterstatning**
> **Kontanterstatning i stedet for reparation eller genopførelse**
> Hvis erstatningen ikke bliver brugt til reparation eller genopførelse af det beskadigede, opgør vi erstatningen som en kontanterstatning til fri rådighed. Vi opgør skaden til dagsværdi, det vil sige med fradrag for værdiforringelse på grund af alder og slid. Erstatningen kan ikke overstige den beskadigede bygnings handelsværdi umiddelbart før skadens indtræden. Vi erstatter ikke restværdi, udgifter til nedbrydning, lovliggørelse, byggeadministration, prisstigninger og moms.

For brandskader, som ikke udbedres, udbetaler vi kun erstatningen til fri rådighed, hvis der gives skriftligt samtykke fra samtlige panthavere.

Kontanterstatning i stedet for genlevering af byggematerialer
Ønsker du ikke at få byggematerialer genleveret, som vi har tilbudt, opgør vi erstatningen som en kontanterstatning, svarende til den pris vi skal betale for tilsvarende byggematerialer hos den eller de leverandør(er), vi har anvist eller ved at bruge de nævnte afskrivningstabeller.

Erstatningen kan ikke overstige handelsværdien, det vil sige det bygningen eller bygningsdelen vurderes at kunne sælges til umiddelbart før skaden skete.

For brandskader, som ikke udbedres, udbetaler vi kun erstatningen til fri rådighed, hvis der gives skriftligt samtykke fra samtlige panthavere."

Nævnet udtaler:

Klagen angår selskabets erstatning for en indbrudsskade den 9/4 2023 på et vindue og skybrudsskader i kælderen den 7/8 2023 og den 27/8 2023. Ejendommen var udlejet på skadetidspunkterne, og klageren har den 26/6 2025 solgt ejendommen.

Indbrudsskade på vindue

Klageren anmeldte den 11/4 2023, at der i forbindelse med et indbrud skete skade på et vindue. Klageren ønskede udskiftning af vinduet. Ved en fejl foretog selskabets entreprenør reparation af vinduet i april 2023 uden at have fået klagerens accept. Selskabet har afregnet 8.731,25 kr. inklusive moms til entreprenøren. Den 30/6 2023 henviste selskabet klageren til at kontakte entreprenøren. I juli 2025 vendte klageren tilbage til selskabet om skaden. Klageren ønsker, at selskabet skal "udbetale fuld erstatning inklusive moms for det beskadigede vindue svarende til genanskaffelsesprisen (minimum 8.731,25 kr. + moms) uden yderligere dokumentationskrav". Selskabet har tilbudt at udbetale erstatningsbeløbet på 8.731,25 kr. igen til klageren, hvis han kan dokumentere, at han har haft en udgift til udskiftning af vinduet eller har givet et afslag i handelsprisen med begrundelse i, at vinduet måtte skiftes, men selskabet har ikke modtaget en sådan dokumentation.

Klageren har anført, at selskabets mangelfulde processtyring var årsag til, at vinduet blev repareret uden hans accept. Klagerens tab er realiseret gennem det samlede prisafslag på 120.000

kr. ved ejendomssalget. Det er et urimeligt beviskrav, at han skal dokumentere, præcis hvad det pågældende vindue har betydet for afslaget. Ved et ejendomssalg er det den samlede mængde af uafklarede forhold og synlige bygningsfejl, der danner grundlag for afslaget. Klageren har anført, at selskabet selv har opgjort en potentiel merudgift til udskiftning på 8.731,25 kr., hvilket er udtryk for en objektiv, konstaterbar værdiforringelse af ejendommen, som selskabet bør dække, idet selskabet ved fejlreparationen har frataget klageren muligheden for at bringe ejendommen i upåklagelig stand før salget. Dertil bør tillægges kompensation for værdiforringelse og uautoriseret indgreb. Selskabet kan ikke placere ansvaret for egne administrative svigt hos klageren.

Selskabet vil alene refundere en udgift for klageren, hvis der har været en udgift eller anden form for tab. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at der var behov for udskiftning af vinduet grundet skaden, eller at der skulle være fejl eller mangler ved reparationen. Klageren har ikke dokumenteret, at den manglende udskiftning var begrundet i skaden eller har medført et dækningsberettigende tab. Der har været et afslag i købsprisen, men det er ikke dokumenteret, at afslaget skulle være begrundet i manglende udskiftning af vindue.

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at han har krav på yderligere erstatning. Klageren skal blandt andet bevise, at han har haft et tab, som han kan kræve dækket af selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale yderligere for det pågældende vindue.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har dækket en reparation af vinduet, hvilket er forsikringsbetingelsernes udgangspunkt. Klageren har ikke godtgjort, at den udførte reparation var mangelfuld.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har afholdt udgift til udskiftning af vinduet og ej heller har sandsynliggjort, at han mere end 2 år senere har lidt et tab i forbindelse med ejendomshandlen som følge af forhold ved det pågældende vindue.

Skybrudsskader i kælderen

Klageren anmeldte den 7/8 2023 og igen den 27/8 2023, at der havde været skybrud, og at der var kommet vand i kælderen. Selskabet har dækket skadeservicearbejde efter hver af hændelserne og har i taksatorrapport af 31/8 2023 opgjort en erstatning på 26.500 kr. eksklusive moms for retablering af de eksisterende konstruktioner omkring forsatsvægge, klinkegulv og laminat-gulv. Selskabet opfordrede klageren til at anvende erstatningen til en retablering uden brug af uhensigtsmæssige, organiske materialer. Den 4/7 2025 vendte klageren tilbage til selskabet. Den 18/7 2025 tilbød selskabet, at klageren kunne få udbetalt beløbet på 26.500 kr. til fri rådighed med fradrag af 2 gange selvrisiko på i alt 4.688 kr. Klageren ønsker, at erstatningsudbetalingen tillægges 25 % moms samt renter fra september 2023.

Klageren har anført, at skaden blev opgjort af taksator i august 2023 til 26.500 kr. eksklusive moms. På trods af dette bindende tilsagn valgte selskabet systemteknisk at lukke sagen uden udbetaling og uden varsel. Klageren er en privatperson, og det er derfor en forudsætning, at erstatningen udbetales inklusive moms. Klageren har anført, at selskabet havde de nødvendige oplysninger og beregningsgrundlag for erstatningen den 31/8 2023, og at selskabet ifølge forsikringsaftalelovens § 24 skal svare renter 14 dage herefter. Selskabet var bekendt med, at klageren boede i udlandet og må bære risikoen for, at vigtig korrespondance når frem til modtageren. Han modtog ikke selskabets afgørelse af 31/8 2023, idet selskabet benyttede hans gamle arbejdsmail. At selskabet herefter blot lukkede sagen systemteknisk uden at forsøge at kontakte klageren pr. telefon, brev eller e-boks, udgør et brud på selskabets vejledningspligt, hvorfor sagsforsinkelsen ikke kan lægges klageren til last i rentemæssig henseende. Klageren har anført, at ejendommens salg nødvendiggjorde, at der blev udbetalt en kontanterstatning. Det var ikke et frivilligt valg om kontanterstatning i traditionel forstand. Ved salget realiseres tabet inklusive moms, idet ejendommen overdrages i den stand, som selskabet har undladt at udbedre rettidigt.

23. 105470

Selskabet har anført, at selskabet med den anviste erstatning har opfyldt sine retslige forpligtelser, og at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning. Selskabet har anført, at klageren ikke er vendt tilbage med oplysninger om, hvilken erstatningsform han ønskede, hvorfor klageren var i fordringshavermora. Der vil derfor ikke skulle betales renter eller prisstigninger. Klageren har ikke foretaget udbedring af skaden, hvorfor erstatningen skal beregnes efter betingelsernes punkt 6.8, der ud over at undtage prisstigninger også undtager moms fra erstatningsberegningen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning eller renter.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 31/8 2023 gav et erstatningstilsagn til klageren på 26.500 kr. eksklusive moms, og at klageren først den 4/7 2025 vendte tilbage med et ønske om en kontanterstatning, hvorefter selskabet den 18/7 2025 opgjorde en kontanterstatning. Klageren har ikke godtgjort, at denne sagsforsinkelse beroede på selskabets forhold. En erstatning for en bygningsskade forfalder som udgangspunkt først, når udbedring er foretaget, og klageren har ikke foretaget udbedring, hvorfor selskabet ikke har haft grundlag for at betale erstatning, før parterne aftalte kontanterstatning. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale renter.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 6.8, at en kontanterstatning opgøres uden moms.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

24. 105470

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck