Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. september 2026 blev i sag nr. 105749:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 2/4 2026 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Efter skadeopgørelse i to dele. En synlig rådskade og en skjult rådskade. Pålægger Tryg mig at fremskaffe dokumentation for yderligere segmentering af udført arbejde.
>
> Jeg har fremsendt dokumentation som Tryg har fundet tilstrækkelig til at udbetale hele synlig skade. Og del af skjult skaden.
>
> Men tryg har ikke kunne presentere deres berettigelse til at tilbageholde en del af den skjulte skades præmiesum.
>
> Jf. Min forsikrings aftale er skaden opgjort til de to dele. Og tryg har accepteret hvad jeg har fremsendt til at kunne udbetale i begge dele.
>
> Jeg ser det som chikane grundet sagens forløb, at tryg alene prøver at frarøve mig del af min berettigede pulje.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Ja, jeg har skrevet 3 gange siden deres svar i december uden at have modtaget et svar"

Selskabet har den 22/4 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**Indledning**
> Der er reelt tale om en genoptagelse af Nævnets kendelse nr. 102815 Kendelsen fremlægges som Bilag 1. Kendelsen blev afsagt den 24. september 2025.

Af kendelsen fremgår blandt andet følgende:
'*Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for at have afholdt nogen udbedringsomkostninger. Da selskabet ikke er forpligtiget til at udbetale erstatning, før klageren har fremlagt dokumentation for afholdte udbedringsomkostninger, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har betinget sig, at klageren fremlægger sådan dokumentation.*'

Sagsfremstilling
Den 1. oktober 2025 rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet med anmodning om udbetaling af erstatningen.

Selskabet besvarede henvendelsen d. 6. oktober 2025, og af besvarelsen fremgår blandt andet følgende:
'Uddrag af kendelse fra Ankenævnet for Forsikring
Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for at have afholdt nogen udbedringsomkostninger. Da selskabet ikke er forpligtet til at udbetale erstatning, før klageren har fremlagt dokumentation for afholdte udbedringsomkostninger, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har betinget sig, at klageren fremlægger sådan dokumentation.

For at kunne behandle anmodningen om erstatningsudbetaling, anmoder vi derfor om at der fremsendes følgende:
· Faktura vedrørende udskiftning af vinduesparti.
· Faktura vedrørende udbedring af konvektorgrav.

Når vi modtager ovenstående dokumentation (fakturaer), vil vi foretage udbetaling af erstatning i overensstemmelse med det, der er angivet i vores e-mail af 3. marts 2025.'

Svaret fremlægges som Bilag 2.

Samme dag modtog selskabet en faktura fra klageren. På fakturaen var oplysninger om arbejdets art, fakturanr. og sagsnummer overstreget. Fakturaen fremlægges som Bilag 3.

Den 9. oktober 2025 meddelte selskabet, at den pågældende faktura ikke kunne anerkendes som dokumentation for, hvilket arbejde, der er udført, hvilket klageren ligeledes den 9. oktober 2025 udtrykte sin utilfredshed med. Korrespondancen fremlægges som Bilag 4.

Henset til størrelsen af regningen gik selskabet, uagtet at al beskrivelse omkring udbedringen var overstreget, ud fra, at fakturaen vedrørte udbedringen af rådskaden ved vinduet, som klageren efter det oplyste har udbedret ved at udskifte dem.

Klageren rettede henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling den 8. november 2025. Henvendelsen fremlægges som bilag 5.

Af henvendelsen fremgår blandt andet følgende:
'Hvis der er to skader for at i kan trække to selvricici, så er den ene vel 'synlig' og den anden 'ikke synlig'. og eftersom begge selvricici er indregnet, og vindues partiet berører begge, så kan jeg ikke se belægget for at introducere yderligere differentiering når afholdte udgiver overskrider jeres dækning.

Denne kreative regne måde kan jeg ikke se understøttet af policer eller nogen aftale der er indgået.

Dette opfatter jeg alene som et forsøg på at påføre mig yderligere gener omkring sagen og ikke en retslig behandling - Gener som jeg har påpeget i tidligere klager over taksator og som resultere i alt andet end at 'være tryg'. Gener som jeg mildest talt oplever som grænsende mod chikane. Chikane fra et Firma imod en forbruger som udhuler awareness-kampanger fra Trygheds Gruppen og Tryg Fondens arbejde i Alliancen mod mobning. Når et firma eller en fond arbejder inden for en helheds dækning, må det forventes at tråde og konsekvenser flyder sammen. Måske et nyt slogan ville være mere passende. 'Det handler om at være træls'
'Det handler om at vi tjener penge'

Jeg vil gerne påberåbe mig forsikringsloven §24 da I har kunne beslutte en værdi for udbedringen, og jeg har fremsendt afholdte udgifter der overskrider dette, så jeg ser ingen grund til ikke at afslutte vores udestående.

I må allerede have fået meldt alle mine forsikringer afmeldt, og dette ønsker jeg på det kraftigste at henstille til jeres interne revidering at være overvejende grundet den nederdrægtige behandling jeg har igennem hele forløbet hos jer, samt hvad jeg vurdere som en absolut inkompetent taksator som ikke forstår at videregive en opgave på trods af at jeg bad om det adskillige gange. Jeg tager gerne endnu en tur til forsikringsankenævnet om nødvendigt, men håber at et minimalt menneskeligt-krampe tag måske kunne forventes. Jeg tager min opfattelse imod hele Branded 'Tryg' med mig ud i resten af mit liv. Jeres afsluttende handling udgøre muligvis forskellen på om det er et oppositions korstog, eller bare en ekstremt negativ oplevelse som jeg dog ikke behøver vider præge vidt og bredt. '

Denne henvendelse besvarede selskabet den 26. november 2025. Af svaret fremgår blandt andet følgende:
'Grundet de overstregede felter har vi ingen mulighed for at vurdere, hvad betalingen vedrører, hvorfor du opfordres til at genfremsende fakturaen, uden overstregningerne, da det ikke på det foreliggende er dokumenteret, at regningen vedrører de anerkendte skader.

For god ordens skyld henledes din opmærksomhed på, at vi allerede har betalt for rådskaderne på vinduerne, og derfor alene mangler dokumentation for, at der er sket udbedring af konvektorgraven.

Efter modtagelse af regningen vedrørende konvektorgraven vil vi vende tilbage.'

Svaret fremlægges som Bilag 6.

Den 26. november 2025 henvendte klageren sig på ny til selskabets klageansvarlige afdeling. Henvendelsen fremlægges som Bilag 7.

Af henvendelsen fremgår blandt andet følgende:
'Efter som i alene har spekulationer om priserne ser jeg ikke noget belæg for ikke at fuldføre betaling når i har anerkendt fakturaen til, og påbegyndt udbetalingen. Jeg ser ikke noget belæg for at fremlægge yderligere udgifter, da det fremsendte overskrider dækningsbeløbet.

Eftersom i har anerkendt fakturaen ser jeg ikke noget belæg for at gensende den uden sløringen.

Forsikringsloven §24 stk. 3.: ' Det kan ikke med retsvirkning aftales, at tidspunktet efter stk. 1 skal være afhængigt af en beslutning, der træffes af selskabet, eller af, at selskabet ved dom tilpligtes at betal' - så med mindre i har belæg, i hvilket tilfælde jeg gerne modtager det, er jeres 'vurdering' af hvad fakturaen dækker over alene en 'beslutning der træffes af selskabet''

Denne henvendelse besvarede selskabet den 4. december 2025. Svaret fremlægges som bilag 8.

Af svaret fremgår blandt andet følgende:
'*I den forbindelse henledes din opmærksomhed på forsikringsbetingelsernes pkt. 6 om erstatningsopgørelse, under afsnittet 'generelle erstatningsregler'.*

Heraf fremgår blandt andet følgende:
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.

Dette indebærer juridisk set, at erstatningen ikke er forfalden eller rentebærende førend, der fremsendes dokumentation for, at det konkrete arbejde er udført.

Det er korrekt, at vi har modtaget en regning, men jfr. min tidligere mail, indeholder den modtagne regning ikke oplysninger om, hvilket arbejde, der er udført, hvorfor vi fortsat ikke finder det dokumenteret, at der er foretaget udbedringen af den anerkendte skade i konvektorgraven.

Kopi af den tidligere modtagne regning uden overstregninger imødeses, eller regning for udbedring af skaden i konvektorgraven.'

Den 12. december 2025 henvendte klageren sig igen til den klageansvarlige afdeling. Henvendelsen
fremlægges som Bilag 9. Af henvendelsen fremgår blandt andet følgende:
'Spændende praksis at kvittere for modtagelsen når i har færdig komponeret et svar.

Jeg er bekendt med hvad i kan kræve. Men alle disse punkter er som sådan overstået da i vælger at udbetale.

De registrerede skader (j.f. min skades opgørelse og udregnet selvrisiko) er en synlig rådskader og en skjult råd skade.
Eftersom i har valgt at acceptere fremsendte faktura til udbetaling i begge skader.
Hvad er jeres belæg for at opdele dækningen yderligere end de punkter der er regnet selvrisiko for?

Hvad er jeres belæg for at kunne vurdere (som i har gjort for at kunne have udbetalt allerede) hvilke dele af mine fremlagte udgifter der er til synlig skaden og skjult skaden?

Tryk har selv ønsket at arbejde med en sag men to skader, og fremsendte dokumentation er anerkendt til begge skader allerede, og overskrider dæknings beløbet for begge skader sammenlagt. Grundet dette kan jeg ikke anerkende noget krav på dokumentation da dette er opgivet i det en udbetaling allerede er sket på det fremsendte grundlag'.

5. 105749

Den 12. december 2025 fremsendte klageren en indsigt anmodning, hvilket selskabet imødekom den 12. januar 2026.

Klageren henvendte sig den til den klageansvarlige afdeling igen den 2. april 2026. Af henvendelsen
fremgår blandt andet følgende:
'I har stadig ikke forsvaret hvilke belæg i har for at opdele forsikrings puljen yderligere end skades definitionen.
1 synlig råd skade
1 skjult råd skade.

Ydermere har jeres valg om denne ubegrundet opdeling af den skjulte råd skade medført tilbageholdaf en del af puljen som er et beløb efter den totale selvrisiko er fratrukket.

Jeg ser ingen argumenter for denne opdeling af puljen, i har anerkendt at fremsendte dokumentation var tilfredsstillende for at kunne udbetale, så argumentet for jeres arbitrære opdeling og efterfølgende manglende udbetaling er mig uforstående.'

Jeg ser frem til at modtage den efterspurgte begrundelsen for opdeling af min forsikrings puljen og tilbageholder af mit udestående.'

Selskabet har desværre ikke nået at besvare klagerens seneste to henvendelser, uagtet at de ikke indeholdt nye oplysninger, der kunne medføre, at klageren ikke skulle fremlægge fakturaen uden overstregningerne.

Klageren har herefter indbragt sagen for nævnet.

Betingelser og policer er fremlagt i den oprindelige sag.

Selskabets vurdering
Efter selskabets opfattelse bør denne sag betragtes som en genoptagelse af den oprindelige sag.

Selskabet har således ikke nægtet at betale erstatningen når der fremkom behørig dokumentation for, at arbejdet i konvektorgraven var udført. Dette er i overensstemmelse med den tidligere afsagte kendelse.

Det fastholdes, at fremsendelse af en faktura, hvor de dele der er relevant i forhold til at vurdere, hvilket arbejde, der er udført, ikke er behørig dokumentation for, at der er sket en udbedring, som er dækningsberettiget.

Klageren har trods flere opfordringer nægtet at fremlægge fakturaen uden overstregninger, hvorved klageren ikke har opfyldt sin oplysningspligt, som beskrevet i Forsikringsaftalelovens § 22.

Selskabet kan derfor ikke på det foreliggende tilbyde at betale erstatning for udbedringen af konvektorgraven, da der er fremlagt dokumentation for, at arbejdet i konvektorgraven er udført.

Selskabet vil naturligvis genoptage behandlingen af sagen, når klageren har fremsendt den behørige dokumentation."

Klageren har i mail af 28/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ser ingen relation imellem sagerne.
Første sag var alene omrking min manglende forståelse for at selskabet kunne gøre brug at synlig råd for en del af skaden, samt skjult råd i en anden del.

§ 24 Forsikringsydelsen kan kræves betalt 14 dage efter, at selskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse. Er det, forinden endelig opgørelse kan finde sted, givet, at selskabet i alt fald skal betale en del af det krævede beløb, kan denne del forlanges udbetalt efter bestemmelsen i 1. pkt.

Stk. 3. Det kan ikke med retsvirkning aftales, at tidspunktet efter stk. 1 skal være afhængigt af en beslutning, der træffes af selskabet, eller af, at selskabet ved dom tilpligtes at betale.

--Selskabet kan ikke bestemme en ny afhængighed for at ville udbetale.--

Jeg havde 2 skader.
en synlig råd skade og en skjult.

Eftersom jeg har fået fratrukket de to selvricici fra mit udestående, og det fremsendte er accepteret af selskabet til at udbetale i begge skader, ser jeg ingen hjemmel for at indskyde denne ekstra fin-deling af min dokumentation.

ydermere, vil er fremsendte faktura størrer end skades dækningen hvorfor mere information opfattes alene som uberettiget ønske om indblik i mine oplysninger, eller for at være til unødig gene."

Det fremgår af faktura af 6/12 2024 med klagerens overstregning:

"

Faktura:

[redacted]

	1 stk.	31.062,00	31.062,00
I alt DKK ekskl. moms			**31.062,00**
25% moms			7.765,50
I alt DKK inkl. moms			**38.827,50**

"

Ankenævnet *for* Forsikring

7. 105749

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 22/6 2024, at vinduer og døre var rådskadede. Selskabet tilbød dækning af vinduesparti med 23.725 kr. og af konvektorgrav under vinduespartiet med 7.000 kr. Selskabet oplyste, at det ville fratrække selvrisiko. Klageren var utilfreds med erstatningsopgørelsen, hvorfor sagen blev indbragt for nævnet, som ved kendelse 102815 af 24/9 2025 ikke kunne kritisere opgørelsen. Selskabet anmodede herefter klageren om at fremsende dokumentation for udbedringsomkostningerne. Klageren fremsendte herefter en faktura på 38.827,50 kr. inkl. moms. Fakturaen var overstreget, så det ikke var muligt at se, hvad den reelt vedrørte. Selskabet valgte at anerkende fakturaen som tilstrækkelig dokumentation for udbedringsomkostninger for så vidt angik vinduespartiet, hvilket selskabet har udbetalt erstatning for, men ikke for konvektorgraven under vinduespartiet, der tillige var rådskadet.

Selskabet har anført, at det ikke "har nægtet at betale erstatningen, når der fremkom behørig dokumentation for, at arbejdet i konvektorgraven var udført. Dette er i overensstemmelse med den tidligere afsagte kendelse. Det fastholdes, at fremsendelse af en faktura, hvor de dele der er relevant i forhold til at vurdere, hvilket arbejde, der er udført, ikke er behørig dokumentation for, at der er sket en udbedring, som er dækningsberettiget. Klageren har trods flere opfordringer nægtet at fremlægge fakturaen uden overstregninger, hvorved klageren ikke har opfyldt sin oplysningspligt, som beskrevet i Forsikringsaftalelovens § 22. Selskabet kan derfor ikke på det foreliggende tilbyde at betale erstatning for udbedringen af konvektorgraven, da der [ikke] er fremlagt dokumentation for, at arbejdet i konvektorgraven er udført. Selskabet vil naturligvis genoptage behandlingen af sagen, når klageren har fremsendt den behørige dokumentation".

Klageren har anført, at "jeg har fremsendt dokumentation som tryg har fundet tilstrækkelig til at udbetale hele synlig skade. Og del af skjult skaden. Men tryg har ikke kunne presentere deres berettigelse til at tilbage holde en del af den skjulte skades præmiesum. Jf. Min forsikrings aftale er skaden opgjort til de to dele. Og tryg har accepteret hvad jeg har fremsendt til at kunne udbetale i begge dele. Jeg ser det som chikane grundet sagens forløb, at tryg alene prøver at frarøve mig del af min berettigede pulje".

8. 105749

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har betinget udbetalingen af erstatning for udbedring af rådskaderne i konvektorgraven af en faktura, der ikke er overstreget, og hvor de udførte arbejder er specificeret, så selskabet har mulighed for at sikre sig, at arbejdet er udført af et håndværkerfirma. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale erstatning på det foreliggende grundlag for den omtvistede del af rådskaden, da klageren ikke har villet medvirke til at fremlægge fyldestgørende dokumentation.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren som dokumentation for afholdte udbedringsomkostninger har fremlagt en overstreget faktura, hvor det ikke er muligt at se, hvad fakturaen vedrører. Nævnet henviser herunder til kendelse 102815. Nævnet bemærker, at det ikke kan føre til andet resultat, at selskabet på baggrund af fakturaen har udbetalt erstatning for rådskaden på vinduespartiet.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck