Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. oktober 2026 blev i sag nr. 105756:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring. I klageskema af 5/4 2026 har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Sagen vedrører en utæthed i et afløbsrør under køkkenet, som er anerkendt af Gjensidige og udbedret ved strømpeforing.

Efter udbedringen er der fortsat gener i boligen i form af lugt og afgasning fra det påvirkede materiale. Disse gener er opstået i direkte tilknytning til området omkring den tidligere utæthed.

Sagen angår derfor ikke selve rørskaden, men om den anerkendte dækning er tilstrækkelig til at sikre en reel og forsvarlig udbedring af de følgevirkninger, som skaden har medført.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At Gjensidige forpligtes til at udbetale en kontanterstatning svarende til de dokumenterede omkostninger på 63.750 kr., alternativt et af nævnet fastsat beløb."

Klageren har i brev modtaget af nævnet 5/4 2026 bl.a. anført:"Vi indsender hermed klage over Gjensidige Forsikring vedrørende utilstrækkelig erstatning for følgeskader efter en anerkendt rørskade under vores ejerskifteforsikring.

Ankenævnet *for* Forsikring

2. 105756

1. Kort om sagen
Sagen vedrører en utæthed i et afløbsrør under køkkenet, som er anerkendt af Gjensidige og udbedret ved strømpeforing.

Efter udbedringen er der fortsat gener i boligen i form af lugt og afgasning fra det påvirkede materiale. Disse gener er opstået i direkte tilknytning til området omkring den tidligere utæthed.

Sagen angår derfor ikke selve rørskaden, men om den anerkendte dækning er tilstrækkelig til at sikre en reel og forsvarlig udbedring af de følgevirkninger, som skaden har medført.

2. Sagens kerne (afgrænsning af uenighed) Bilag 1
Gjensidige har:

- anerkendt rørskaden
- anerkendt, at materiale omkring røret er påvirket
- tilbudt erstatning for udbedring

Uenigheden angår således ikke, om der er dækning, men alene:

- hvor stort omfanget af det påvirkede materiale er
- og om den foreslåede løsning og erstatning er tilstrækkelig til at afhjælpe problemet

3. Faktiske forhold og faglig vurdering
For at afklare årsagen til de fortsatte gener fik vi foretaget en inspektion og røgtest af [kloakfirma].

Undersøgelsen viste:

- at der ikke længere er utætheder i røret
- at sand/jord omkring det tidligere rør er påvirket af udsivning
- at materialet afgiver gasser
- at forholdet ikke kan afhjælpes ved ventilation
- at det er nødvendigt at fjerne det påvirkede materiale for at eliminere årsagen til generne

Det er på baggrund af den kloakfaglige vurdering efter skadens konstatering vurderet, at der skal fjernes ca. 1 m³ materiale samt dele af betonklaplaget omkring røret for at sikre en korrekt udbedring. Bilag 2

Det er samtidig vurderet, at gulvkonstruktionen skal åbnes, da arbejdet ikke kan udføres gennem den eksisterende adgang. Gulvet består af sømmet fyrretræ og kan derfor ikke demonteres uden at blive ødelagt.

Der foreligger et udspecificeret tilbud på arbejdet på 63.750 kr. Bilag 3

4. Gjensidiges vurdering og tilbud
Gjensidige vurderer, at:

- omfanget af det påvirkede materiale udgør 2–4 spande sand
- arbejdet kan udføres via en adgangslem på ca. 30x40 cm
- der eventuelt kan åbnes et mindre område omkring lemmen
- sanering kan udføres ved desinfektion

- yderligere arbejder ikke er nødvendige

På den baggrund er der tilbudt en kontanterstatning på 15.000 kr. Bilag 4

5. Væsentlige forhold i sagen
5.1 Manglende undersøgelse af det relevante område
Det kan dokumenteres, at både Gjensidiges taksator og [selskabets rådgivende ingeniør] besigtigede krybekælderen før rørbruddet blev identificeret. Gjensidiges taksator besigtigede krybekælderen i forbindelse med hans første besøg d. 11.11.25. Bilag 5 samt Bilag 9

På tidspunktet for deres vurdering var:
- årsagen til problemet ikke klarlagt
- det konkrete skadeområde ikke identificeret

Det er ikke dokumenteret, at der efterfølgende er foretaget en målrettet undersøgelse af området omkring det konstaterede rørbrud.

Vurderingsgrundlaget fremstår derfor utilstrækkeligt.

5.2 Udokumenteret vurdering af omfang
Gjensidige angiver meget præcist, at omfanget udgør 2–4 spande sand.

En sådan vurdering forudsætter en konkret undersøgelse af det påvirkede område. Da dette ikke er dokumenteret, fremstår vurderingen som et udokumenteret skøn.

Dette står i væsentlig kontrast til den faglige vurdering fra [kloakfirma], som baserer sig på konkret inspektion efter skadens identifikation.

5.3 Manglende dokumentation for metode (desinfektion) Bilag 4
Gjensidige anfører, at sanering kan ske ved desinfektion. Det er ikke dokumenteret:
- hvilken metode der anvendes
- hvilken effekt metoden har
- eller om den fjerner årsagen til problemet

Gjensidige har selv oplyst, at lugten skyldes organiske rester fra udsivet spildevand.

Det er ikke dokumenteret, at desinfektion kan fjerne sådanne rester eller stoppe den afgasning, som giver generne.

5.4 Urealistiske adgangsforhold Bilag 6
Adgangen til krybekælderen er begrænset til:
- en lem på ca. 30x40 cm
- en frihøjde på ca. 60–70 cm

Det er ikke dokumenteret, hvordan fjernelse af ca. 1 m³ materiale samt betonklaplag kan udføres forsvarligt og fuldstændigt under disse forhold.

5.5 Forkert forudsætning om gulvkonstruktion
Gjensidige anfører, at hvis der – mod forventning – skulle være behov for en mindre forbedring af adgangen, vil en meget begrænset åbning af undergulvet omkring adgangslemmen (anslået 1–2 m² spånplade) være tilstrækkelig.

Dette er ikke korrekt.

Gulvet består af sømmet fyrretræ og kan ikke fjernes uden destruktion, hvilket har direkte betydning for både adgangsforhold og udbedringens omfang. Bilag 7

5.6 Gennemgående mangel på dokumentation i Gjensidiges vurderinger
Gjensidige har gennem hele sagsforløbet lagt til grund, at de konstaterede gener vil aftage over tid, samt at omfanget af det påvirkede materiale er meget begrænset.

Disse vurderinger er imidlertid ikke understøttet af dokumentation.

Gjensidige har blandt andet anført, at lugtgenerne skyldes organiske rester fra udsivet spildevand, som forventes at aftage over tid. Der er ikke angivet nogen tidshorisont for ophør, og der er ikke fremlagt dokumentation for, at forholdet ophører uden fysisk fjernelse af materialet. Bilag 8

Tilsvarende har Gjensidige angivet et meget præcist omfang på 2–4 spande sand, uden at det er dokumenteret, at der er foretaget en målrettet undersøgelse af det konkrete skadeområde efter rørbruddets konstatering.

Gjensidige har endvidere anført, at sanering kan udføres ved desinfektion, uden at der er fremlagt dokumentation for metodens effekt i forhold til at fjerne organiske rester eller stoppe afgasning.

Samlet set må Gjensidiges vurderinger anses for at være udokumenterede og uden tilstrækkeligt fagligt grundlag.

Dette står i kontrast til den fremlagte kloakfaglige vurdering, som er baseret på konkret inspektion efter skadens konstatering.

Gjensidige har således ikke dokumenteret hverken omfang, metode eller effekt af den foreslåede udbedring, og det kan derfor ikke lægges til grund, at den foreslåede løsning er tilstrækkelig.

5.7 Gjensidiges egen anerkendelse af behov for udbedring
Gjensidige har i sin korrespondance anført, at den tilbudte udbedring sker som et 'ekstraordinært kundehensyn'. Bilag 1

Dette ændrer imidlertid ikke ved, at Gjensidige herved har anerkendt, at der foreligger et forhold, som kræver udbedring, uanset hvordan dette betegnes.

Uenigheden angår således ikke, om der er behov for udbedring, men udelukkende omfanget og den valgte metode.

6. Påstand
Den tilbudte erstatning på 15.000 kr. står ikke i rimeligt forhold til det dokumenterede nødvendige arbejde.

Gjensidige har ikke fremlagt dokumentation, der understøtter deres væsentligt lavere vurdering af omfanget.

Der foreligger derimod konkret faglig dokumentation for det nødvendige arbejde.

Vi anmoder derfor om, at Gjensidige forpligtes til at udbetale en kontanterstatning svarende til de dokumenterede omkostninger på 63.750 kr., alternativt et af nævnet fastsat beløb.

På baggrund af ovenstående gøres det gældende, at Gjensidige ikke har dokumenteret, at den foreslåede udbedring er tilstrækkelig til at afhjælpe følgeskaderne.

Det må derfor lægges til grund, at den dokumenterede faglige løsning er nødvendig for at bringe forholdet i orden.

Vi skal samtidig bemærke, at vi står over for en forestående renovering af køkkenet.

Det er imidlertid en forudsætning for denne renovering, at lugtgenerne og årsagen hertil er fuldt udbedret, idet det ikke er muligt at gennemføre arbejdet forsvarligt, så længe forholdet består.

Der var ikke planlagt nogen form for sanering af krybekælderen, og den nødvendige udbedring er således alene en følge af den anerkendte rørskade.

Det må derfor lægges til grund, at de konstaterede gener udspringer af et fysisk forhold, som kræver fuld udbedring."

Selskabet har den 22/5 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi skal her vende tilbage med svar på vores forsikringstagers klage

Indledning
Sagen vedrører uenighed om omfanget og udførelsen af udbedring af et forhold om lugtgener i krybekælderen efter konstateret og udbedret rørskade under klagers ejerskifteforsikring. Parterne er enige om årsagen til lugtgenerne og behovet for fjernelse af påvirket materiale, der er uenige om fremgangsmåden for udbedringen.

Sagsfremstilling
Ejendommen er et enfamiliehus opført i 1966 og er udført med krybekælder.

Klager overtog ejendommen den 23. september 2025 pr. samme dato tegnes 5-årige standard ejerskifteforsikring. Policen med gældende vilkår vedlægges om bilag A og B.

Den 22. september 2025 anmelder klager, at de siden overtagelsen har oplevet 'en kraftig hengemt lugt af fugt fra bryggers, køkken samt det ene badeværelse og vindfang grænsende op til køkken'.

Ved besigtigelse og efterfølgende undersøgelser, herunder TV-inspektion, blev der konstateret et rørbrud (klasse 4) i krybekælderen under køkkenet. Rørbruddet blev udbedret ved strømpeforing i december 2025.

Der blev desuden gennemført indeklimaundersøgelse ved [selskabets rådgivende ingeniør], som konkluderede, at indeklimaet ikke var påvirket i et omfang, der nedsatte boligens brugbarhed, og at fugt- og skimmelforhold svarede til, hvad der er forventeligt for en ejendom af den pågældende alder og konstruktion. Det bemærkes, at der i et omfang må forventes naturlig og sædvanlig skimmelforekomst i en krybekælder fra 1966.

Efter rørskaden var udbedret, oplevede forsikringstager fortsat lugtgener. Lugtgener kunne lokaliseres til et afgrænset sandområde omkring rørføring i krybekælderen, som var påvirket. På den baggrund anførte vi indledningsvist, at lugten forventeligt ville aftage som følge af naturlig nedbrydning og afgasning af de påvirkede sandlag, jf. også [selskabets rådgivende ingeniør].

Som følge af de fortsatte gener tilbød selskabet at afhjælpe forholdet ved fjernelse af det af- og begrænsede påvirkede sandlag, sanering af området samt etablering af nyt sand omkring rørgennemføringen.

Forsikringstager fremsendte herefter et tilbud på 63.750 kr., som indeholder nedtagning af køkken, fjernelse af gulv, opbrydning af beton og efterfølgende reetablering (bilag 3).

Efter indsigelser fra klager foretog skadeafdelingen fornyet vurdering i dialog med intern taksator, herunder ekstern ingeniørrådgiver og netværkshåndværker/skadeservicefirma, hvorefter selskabet fastholdt, at udbedringen i det hele kan udføres via eksisterende adgangslem til krybekælderen, hvor omfanget af det påvirkede materiale er begrænset.

Selskabet har således fastholdt, at større indgreb i køkkenet ikke er nødvendige for udbedring af forholdet og derfor ikke er dækningsberettigede.

Vores vurdering
Det er ubestridt, at der har været et rørbrud i krybekælderen, og at dette er udbedret ved strømpeforing.

Det er ligeledes ubestridt, at der i begrænset omfang kan være påvirket materiale (sand) omkring det tidligere brud, som kan fjernes ved en målrettet sanering. Vi har derfor meddelt dækning til fjernelse af dette materiale samt foretage sanering og reetablering af sandlaget. Det afgørende spørgsmål i sagen er herefter ikke, om der skal ske fjernelse af påvirket materiale, men hvordan dette udføres.

På baggrund af besigtigelse foretaget af både taksator og [selskabets rådgivende ingeniør] er det konkret vurderet, at saneringen kan udføres forsvarligt gennem den eksisterende adgangslem til krybekælderen. Det er i den forbindelse lagt til grund, at omfanget af det påvirkede materiale er

meget begrænset (anslået til 2–4 spande sand), og at arbejdet kan udføres ved almindelige faglige metoder.

Det er samtidig vurderet, at der ikke foreligger forhold, der nødvendiggør omfattende indgreb i gulvkonstruktionen eller køkkenet. Der er ikke tale om dokumenteret forurening eller forhold, som medfører myndighedskrav om særlige foranstaltninger, der er således alene tale om at lugtgener fra en sandbunk, som skal fjernes.

Udbedringen kan fuldt ud udføres af et skadeservicefirma med erfaring og kompetence til denne type opgaver – også i en krybekælder. Vi kan formidle kontakt til et egnet skadeservicefirma.

Det bemærkes, at håndværkere og skadeservicefirmaer løbende udfører både besigtigelser og udbedringsarbejder i krybekældre. Der er også i denne sag foretaget flere besigtigelser i selve krybekælderen. De eksisterende adgangsforhold, som er sædvanlige og tidstypiske for bygningen, hindrer således ikke udbedring.

Den af forsikringstager fremlagte løsning indebærer derimod nedtagning af køkken, fjernelse af gulv, opbrydning af beton og efterfølgende fuld reetablering. Disse arbejder vedrører bygningsdele, som ikke er konstateret påvirket af rørbruddet eller det lugtgenerende materiale i sandbunken, og som ikke er nødvendige for at fjerne det begrænsede påvirkede materiale omkring rørgennemføringen i krybekælderen.

Vi er som ejerskifteforsikring alene forpligtet til at afholde rimelige og nødvendige udgifter til udbedring af det dækningsberettigede forhold. Når udbedringen kan foretages via krybekælderen uden indgreb i køkkenet, er det ikke nødvendigt – og dermed heller ikke dækningsberettiget – at gennemføre en mere omfattende løsning.

Selskabet har således opfyldt sin forpligtelse ved at tilbyde en fagligt forsvarlig og korrekt udbedring, som adresserer det konkrete forhold. Hvis klager måtte ønske en anden og mere omfattende udbedringsmetode, står det klager frit for, men meromkostningen hertil må afholdes af klager.

For så vidt angår rådgiveromkostninger bemærkes, at der ikke er fremlagt rapporter eller dokumentation fra de pågældende rådgivere, hvorefter disse ikke har bidraget til sagens oplysning. Betingelserne for dækning af sådanne udgifter er dermed ikke opfyldt. Selskabet har dog – som et rimeligt hensyn – tilbudt at dække udgiften til [firma med speciale i indeklima], som har foretaget en indledende undersøgelse med nær tilknytning til sagen.

På den baggrund fastholder vi, at den tilbudte udbedring er tilstrækkelig, og at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække den ønskede udbedring svarende til 63.750 kr. eller tilsvarende.

Vi frafalder kald og varsel."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 3/6 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået Gjensidiges indlæg og finder fortsat ikke, at selskabet har dokumenteret grundlaget for den foreslåede udbedring eller den tilbudte erstatning.

Ankenævnet *for* Forsikring

8. 105756

Gjensidige anerkender, at der har været et rørbrud klassificeret som klasse 4 og at der foreligger påvirket materiale omkring det tidligere brud, der skal saneres. Samtidig anfører Gjensidige at skadesområdet er begrænset, at det påvirkede materiale udgør 2-4 spandfulde sand, at udbedringen kan udføres via den eksisterende lem samt at en erstatning på 15.000 kr. er tilstrækkelig.

For ingen af disse forhold fremlægger Gjensidige dokumentation, men anfører at det er på baggrund af besigtigelser foretaget af taksator og [selskabets rådgivende ingeniør]. De besigtigelser som Gjensidige henviser til, blev foretaget før rørbruddet blev lokaliseret og før skadesområdet var identificeret.

Det fremstår derfor uklart, på hvilket grundlag Gjensidige fastslår at skadeområdet er begrænset. Der er forskel på at besigtige en krybekælder og at vurdere omfanget af påvirket materiale omkring et konkret lokaliseret rørbrud. Besigtigelserne kan derfor ikke i sig selv dokumentere omfanget af det påvirkede område da det ikke var kendt.

Der er efterfølgende ikke fremlagt undersøgelser, rapporter eller besigtigelser af skadeområdet, der dokumenterer eller underbygger deres vurdering. Vi finder det særligt bemærkelsesværdigt, at Gjensidige henviser til et alvorligt rørbrud klassificeret som klasse 4, men samtidig- igen uden dokumentation fastslår at skadesomfanget alene udgør 2-4 spandfulde sand.

Det bemærkes endvidere at Gjensidiges beskrivelser af foreslåede løsninger har ændret sig flere gange gennem sagens forløb.

Selskabet har tidligere anført, at lugtgenerne ville aftage over tid ved naturlig afgasning og nedbrydning. Denne vurdering blev ikke ledsaget af undersøgelser eller dokumentation for, at naturlig afgasning ville afhjælpe forholdet. Der blev heller ikke redegjort for, hvor lang tid en sådan proces forventedes at vare, eller på hvilket grundlag det blev vurderet, at forholdet ville blive afhjulpet ved naturlig afgasning alene.

Senere blev det oplyst at saneringen kunne udføres ved blandt andet desinfektion med sprøjte. Denne metode blev ikke underbygget af dokumentation.

Derudover oplyste Gjensidige at der, hvis det blev nødvendigt, kunne foretages en begrænset åbning af gulvet omkring adgangslemmen. Dette til trods for at der i [kloakfirmaets] tilbud oplyses at det ikke er muligt at fjerne noget af gulvet uden at ødelægge det, da gulvet er sømmet.

I det seneste indlæg til Ankenævnet for Forsikring omtales hverken desinfektion eller åbning af gulv. I stedet anfører Gjensidige at udbedringen fuldt ud kan udføres via den eksisterende adgangslem.

Der er efterfølgende ikke fremlagt undersøgelser, rapporter eller besigtigelser af skadeområdet, som dokumenterer eller underbygger deres vurdering.

Efter vores opfattelse understreger dette, at Gjensidiges konklusioner om skadeomfang og udbedringsmetode ikke er understøttet af dokumenterede undersøgelser af det konkrete skadeområde.

10. 105756

Gjensidige anerkender ikke [kloakfirmaets] tilbud som dokumentation for, hvilke arbejder en fagligt ansvarlig entreprenør vurderer nødvendige for at sikre en fuldstændig sanering, men beskriver tilbuddet som en nedtagning af køkken, fjernelse af gulv, opbrydning af beton og efterfølgende reetablering. Dette billede er efter vores opfattelse ikke retvisende.

[Kloakfirmaets] tilbud er ikke udarbejdet med henblik på en køkkenrenovering, men med henblik på at opnå adgang til, fjerne og bortskaffe det påvirkede materiale omkring det konstaterede rørbrud samt efterfølgende reetablere de bygningsdele, som nødvendigvis berøres af arbejdet. Gjensidige anfører, at disse arbejder ikke er nødvendige, men har ikke fremlagt undersøgelser, arbejdsbeskrivelser eller andre faglige vurderinger, som underbygger denne konklusion eller dokumenterer, at samme resultat kan opnås ved den væsentlige mere begrænsede løsning, som selskabet foreslår.

Gjensidige begrunder deres fastholdelse af tilbudt udbedring med at der er foretaget en ny vurdering i samarbejde med taksator med flere, en vurdering der vel at mærke kun bestod af dialog og ikke en ny besigtigelse efter identificering af rørbruddet. Der er heller ikke fremlagt notater, rapporter eller andre faglige vurderinger fra denne dialog, som dokumenterer grundlaget for de konklusioner, Gjensidige efterfølgende er nået frem til

Vi kan ikke tiltræde Gjensidiges konklusion om, at selskabet har tilbudt en fagligt forsvarlig og korrekt udbedring. Gjensidige skriver at der er foretaget flere besigtigelser i selve krybekælderen, men disse er alle foretaget før identificering af rørbrud.

På baggrund af dette finder vi ikke, at Gjensidige har dokumenteret, at selskabet har opfyldt sin forpligtelse til at tilbyde en fagligt forsvarlig og tilstrækkelig udbedring.

Idet vi står overfor en forestående renovering af vores køkken, gør vi det gældende at det ikke er samtlige poster i [kloakfirmaets] tilbud som nødvendigvis skal dækkes af forsikringen.

Efter vores opfattelse viser sagen dog, at det nødvendige arbejde for at sikre en fuldstændig sanering ligger væsentligt ud over det niveau, som Gjensidige har lagt til grund for den tilbudte erstatning.

Vi finder derfor, at en rimelig erstatning må fastsættes væsentligt højere end de 15.000 kr. for at afspejle det nødvendige arbejde for adgang, fjernelse og bortskaffelse af det påvirkede materiale samt efterfølgende etablering. Vores renovering af køkkenet bestod oprindeligt kun af fornyelse over gulv og ikke sanering af krybekælder.

Afslutningsvis bemærkes, at Gjensidige trods forlængede svarfrister ikke har fremlagt ny dokumentation, som belyser eller underbygger selskabets vurderinger af skadeomfang, udbedringsmetode eller erstatningsbeløb.

Vi finder derfor, at sagen på det foreliggende grundlag er tilstrækkeligt belyst til, at Ankenævnet kan træffe afgørelse.

Vi anmoder derfor Ankenævnet om at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag."

Ankenævnet *for* Forsikring

11. 105756

12. 105756

Selskabet har i brev af 23/6 2026 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi har modtaget klagers bemærkninger til vores høringssvar 1 af 22. maj 2026, som giver anledning til følgende.
>
> Sagen angår fortsat alene uenighed om fremgangsmåden for udbedring af et begrænset område med påvirket sand i krybekælderen efter et konstateret og allerede udbedret rørbrud.
>
> Det kan indledningsvist bekræftes, at der i sagen er konstateret et rørbrud klassificeret som klasse 4 i krybekælderen under køkkenet, og at dette er udbedret ved strømpeforing. Det er ligeledes korrekt, at der i et begrænset område omkring rørføringen kan forekomme påvirket materiale, som kan fjernes ved en målrettet sanering. Vi bemærker dog, at rørbuddets klassificering ikke har sammenhæng med skadefølger, men derimod karakteren af selve bruddet på rørdelen.
>
> Vi må afvises klagers anbringende om, at selskabet ikke har dokumenteret omfanget af det påvirkede område, kan ikke tiltrædes. Vurderingen af skadeomfanget beror på flere besigtigelser i krybekælderen, herunder ved selskabets taksator samt [selskabets rådgivende ingeniør], som har foretaget indeklimaundersøgelse og samtidig vurderet forholdene i konstruktionen. På dette grundlag er det konkret vurderet, at påvirkningen er lokal og begrænset, og at der er tale om et mindre sandområde omkring rørgennemføringen.
>
> Det bemærkes i den forbindelse, at der ikke er konstateret forhold, der indikerer en egentlig forureningssituation, og at der ikke foreligger myndighedskrav om oprensning. Tværtimod er det vurderet, at der er tale om naturlige nedbrydningsprocesser i jorden, som ikke indebærer krav om omfattende indgreb.
>
> Det afgørende spørgsmål i sagen er således ikke, om der skal ske udbedring, men hvordan denne udføres.
>
> På baggrund af de foretagne besigtigelser og faglige vurderinger er det lagt til grund, at saneringen kan udføres forsvarligt via den eksisterende adgangslem til krybekælderen. Det er i den forbindelse vurderet, at omfanget af det påvirkede materiale er begrænset, og at arbejdet kan udføres med almindelige faglige metoder af et relevant skadeservicefirma.
>
> Der er ikke påvist forhold, der nødvendiggør nedtagning af køkken, fjernelse af gulve eller opbrydning af beton.
>
> Klagers henvisning til tilbuddet fra klagers kloakmester kan ikke føre til et andet resultat. Det fremlagte tilbud indeholder omfattende arbejder i køkkenet, som går væsentligt ud over, hvad der er nødvendigt for at fjerne det begrænsede påvirkede materiale i krybekælderen (bilag 2). Disse arbejder kan derfor ikke anses for rimelige og nødvendige udgifter til udbedring af det dækningsberettigende forhold.
>
> Det bemærkes i den forbindelse, at selskabet alene er forpligtet til at dække udgifter til en fagligt forsvarlig og tilstrækkelig udbedring – ikke til en bestemt metode eller en udvidet løsning valgt af forsikringstager.

Selskabet har således tilbudt enten at lade arbejdet udføre via skadeservice eller at yde en kontanterstatning, der afspejler omkostningen ved den nødvendige og tilstrækkelige udbedring.

Hvis det mod forventning og erfaring måtte vise sig, at udbedringen ikke kan gennemføres via eksisterende adgangsforhold, vil der alene være behov for en mindre tilpasning af adgangsforholdene, ex. ved en begrænset åbning i undergulvet under komfur eller opvaskemaskine (bilag C).

Vi fastholder herefter, at den tilbudte løsning udgør en fagligt forsvarlig og korrekt udbedring af det konstaterede forhold, og at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække en mere omfattende løsning."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 26/6 2026 til nævnet bl.a. anført:

"På baggrund af Gjensidige Forsikrings seneste indlæg ønsker vi alene at præcisere et enkelt forhold samt vedlægge fotos, der illustrerer de faktiske adgangsforhold, som Gjensidige henviser til.

Det ønskes præciseret, at vores oprindelige planer for køkkenet alene omfattede udskiftning af køkkeninventar samt etablering af et nyt klikgulv oven på det eksisterende gulv, som ikke var planlagt fjernet eller udskiftet.

De vedlagte fotos viser den eksisterende gulvkonstruktion samt adgangslemmen til krybekælderen.
Formålet med billederne er alene at illustrere den eksisterende gulvkonstruktion og de faktiske adgangsforhold, som der henvises til i Gjensidiges indlæg."

Selskabet har i mail af 14/7 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder vores tidligere indlæg, og vedhæfter samtidig taksators bemærkninger i bilag D til klages indlæg uploadet den 26. juni 2026. Dette kan sendes til klager.

Det er vores opfattelse, at sagen er fuldt belyst og kan overgives til en af ankenævnets jurister for videre behandling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotografier. Udtrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail af 19/12 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Til venlig orientering har jeg modtaget en rapport fra vores interne taksator og kan hermed vende retur i sagen.

Ved besigtigelsen kunne vores interne taksator konstatere:
Du har anmeldt om kraftig fugtlugt/kloaklugt fra bryggers, køkken, badeværelse og vindfang/entre ved køkken.

Ankenævnet *for* Forsikring

14. 105756

Ved besigtigelsen kunne taksator konstatere:
- Der konstateres stærke lugtgener i huset omkring køkkenet, karakter af kloaklugt.
- I krybekælderen ses mis-/mørkfarvning på lægter under bjælkelag samt undersiden af isolering.
- Ingen tegn på råd eller svækkelse i konstruktionen.
- Områder med misfarvning ligger helt ud mod sokkel/fundament.
- Krybekælderen fremstår tør ift. husets alder.
- Enkelte ventilationsriste i soklen har tidligere været lukket, men er åbnet efter OT (opstart).
- Udenfor køkkenet, ved soklens nordvestside, ligger en brønd ca. 30 cm fra soklen; ved åbning af dæksel lugter den kraftigt af kloak
- I har rekvireret [firma med speciale i indeklima] samt [klagerens byggesagkyndige].
- Begge har inspiceret krybekælderen og konstateret fugt i træværk, men resten af krybekælderen måles tør.
- Begge konstaterer lugt fra krybekælderen, men kan ikke dokumentere den direkte årsag til lugtgener

For at afklare årsagen har taksator rekvireret VVS til TV-inspektion af afløbsrør samt [selskabets rådgivende ingeniør] til indeklima-undersøgelse, idet FT's rådgivere og egen VVS mente, der var skimmel i huset.

[VVS-firma] konstaterede rørbrud af klasse 4 lige indenfor sokkel i krybekælder under køkkenet.

Røret lå indstøbt i beton og var ikke synligt ved almindelig gennemgang. Der er udført strømpeforing, således at utætheden/bruddet er udbedret. Lugten forventes at aftage af sig selv efter udbedringen.
[Selskabets rådgivende ingeniørs] notat om indeklima:
- Ingen negativ påvirkning af indeklimaet i form af skimmelforekomster.
- Alt er som forventeligt ift. alder og byggeskik.
- Skimmel/fugtforekomster i krybekælder er forventelige og ikke påvirkende for indeklimaet.
- [Selskabets rådgivende ingeniør] vurderer, som taksator, at krybekælderen er tør og ventilationen er tilstrækkelig.

Vi dækker:
- Udbedring af rørbruddet under køkken ved sokkel (klasse 4) via strømpeforing samt TV-inspektion.
- [Selskabets rådgivende ingeniørs] indeklimarapport.
- Relevante fakturaer for undersøgelser, som du har foretaget efter vores anvisning ('rådgivere'), i det omfang de er nødvendige for skadesopklaringen.

Vi dækker ikke:
- Lugtgener som skyldes byggeskik/ventilation og forhold ved tomt hus.
- Skimmel i krybekælder, da den er forventelig og ikke indeklimapåvirkende.
- Udbedring af udvendig brønd (forhold uden for bygningen).
- Konstruktionsproblemer ved vindue/spær relateret til udskiftning i 2009 og manglende understøtning (ikke skjult mangel ved overtagelsen; undtaget).

Vi har modtaget et tilbud fra vores samarbejdspartner, hvilket vi kan acceptere i pris og omfang. Der gælder en selvrisiko på 5.300 kr."

16. 105756

Af klagerens mail af 5/1 2026 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Vores kommentarer til sagen.
>
> Som tidligere beskrevet er der blevet udbedret en skade på afløbsrør i form af en strømpeforing. Vi oplever imidlertid ikke, at denne udbedring har afhjulpet problemerne, da der fortsat er væsentlige
> lugtgener i huset.
>
> For at forsøge at identificere kilden til lugten har vi været nødsaget til at fjerne samtlige underskabe samt gulv og masonit i køkkenet, da lugten herfra var så kraftig, at den ikke var til at holde ud. De
> vedlagte billeder dokumenterer forholdene under masonitpladerne samt skader og påvirkninger på køkkenunderskabene. Flere af elementerne, særligt under køkkenvasken, var fugtige og tydeligt ødelagt af vand.
>
> Vi har en klar mistanke om, at de gasser, som har trukket ud gennem hullet i røret, har medført skader på køkkenskabe, gulv og øvrige bygningsdele. Efter vores opfattelse er der tale om følgeskader som direkte konsekvens af det beskadigede rør. Vi er bekendt med din udtalelse om, at lugt i sig selv er objektiv og ikke kan betragtes som en skade, men vi mener, at de konstaterede fysiske påvirkninger og ødelæggelser understøtter, at der er tale om mere end blot en lugtgener.
>
> Som du selv nævnte ved dit seneste besøg, ville det give god mening at foretage en røgtest for at undersøge afløbsrøret nærmere. Vi har gennem hele forløbet påpeget, at der kan være utætheder i samlingerne på afløbsrørene i krybekælderen. Dette blev også nævnt over for de håndværkere, der udførte udbedringen, og de var enige i, at en røgtest ville være en relevant undersøgelse. På
> trods af dette blev testen ikke udført.
>
> Vi havde en klar forventning om, at en sådan undersøgelse ville blive foretaget, særligt da du også tidligere har oplyst, at dette skulle ske.
>
> Vi kan derfor ikke acceptere, at sagen afsluttes, før årsagen til de fortsatte lugtgener er entydigt identificeret og dokumenteret.
>
> På den baggrund finder vi det fortsat nødvendigt, at rørsystemet undersøges grundigt for eventuelle utætheder, så den reelle årsag til lugtgenerne kan fastslås.
>
> Faktura for vores udlæg til diverse håndværkere er vedhæftet."

Af klagerens mail af 16/1 2026 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Vi henviser til vores tidligere korrespondance vedrørende den tidligere anerkendte og skjulte rørskade under soklen, som er blevet udbedret ved strømpeforing. Nedenstående er en sammenfatning af sagen med de seneste faglige oplysninger.

Det er korrekt, at lugt som et isoleret og subjektivt forhold som udgangspunkt ikke er dækningsberettiget. Det er imidlertid væsentligt at præcisere, at lugten skyldes fysisk forurening og påvirkning af bygningsdele og jord som følge af den tidligere rørskade.

Efter udbedringen af selve røret er ejendommen fortsat ikke fuldt udbedret, idet der fortsat forekommer markant lugt til trods for gentagne rengøringer og udluftninger. Dette har nødvendiggjort
demontering af køkkenunderskabe samt fjernelse af gulv og masonit i køkkenet. I den forbindelse blev der konstateret fugtige og ødelagte spånplader samt påvirkede gulv- og underlagsmaterialer, hvilket er dokumenteret ved tidligere fremsendte fotos. Vi har derfor haft RM Kloak til at foretage inspektion af krybekælder samt røgtestning af rørsystemet. Røgtesten viste ingen aktuelle utætheder. På baggrund af konkret inspektion og røgtest er det RM Kloaks sagkyndige vurdering, at det omkringliggende sand/jord ved det tidligere beskadigede rør er blevet forurenet som følge af tidligere udsivning fra røret.

Ifølge [kloakfirma] afgiver den forurenede jord gasser, som trænger op gennem revner og sprækker i gulvkonstruktionen og medfører en vedvarende bygningsmæssig påvirkning, herunder den konstaterede lugt i boligen.

[Kloakfirmaet] vurderer desuden, at påvirkningen ikke kan afhjælpes ved ventilation eller almindelige indeklimatiltag, men at det er nødvendigt at fjerne den forurenede jord og erstatte den med rent materiale for at afhjælpe følgeskaden fuldt ud.

På den baggrund kan det lægges til grund, at der foreligger en vedvarende og objektiv følgeskade efter den tidligere anerkendte rørskade, idet der fortsat består forurenede og fugtpåvirkede bygningsdele, som nødvendiggør fysiske udbedringsarbejder.

Vi anmoder derfor om, at Gjensidige dækker og udbedrer de konstaterede følgeskader efter den anerkendte rørskade.
Såfremt Gjensidige vurderer, at der ikke foreligger dækning, anmoder vi om en skriftlig og individuelt begrundet afgørelse der specifikt forholder sig til:
• hvorfor de dokumenterede fysiske forhold, herunder forurenet jord og påvirkede bygningsdele som følge af rørskaden, ikke anses som dækningsberettigede følgeskader
• [Kloakfirmaets] faglige vurdering
• samt hvilke konkrete alternative årsager Gjensidige i givet fald mener kan forklare den vedvarende lugt."

Af mail af 29/1 2026 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Til venlig orientering har vi gennemgået jeres indsigelse samt de fremsatte bemærkninger i sagen. I den forbindelse har vi lagt vægt på den faglige vurdering fra vores tekniske rådgiver, [selskabets rådgivende ingeniør], samt vores taksators samlede vurdering af forholdene.

Lugtgener
[Selskabets rådgivende ingeniør] har oplyst, at rørskaden blev udbedret ved strømpeforing den 5. december 2025. De fortsatte lugtgener vurderes ikke at skyldes en igangværende skade på kloaksystemet, men derimod en naturlig nedbrydningsproces af organiske rester fra tidligere udsivet gråt spildevand (køkkenvand) i jorden under betonklaplaget i krybekælderen.

[Selskabets rådgivende ingeniør] har endvidere forklaret, at der under sådanne forhold kan opstå anaerob nedbrydning, som kan give anledning til afgasning og lugt, men at dette forventeligt vil aftage over tid i takt med, at næringsindholdet nedbrydes og jorden udtørrer. Forholdet er således ikke udtryk for en ny eller fortsat skade.

Derudover har [selskabets rådgivende ingeniør] konstateret skimmelvækst på overfladen af betonklaplaget i den ventilerede krybekælder. Dette er et velkendt og almindeligt forekommende forhold i denne type konstruktion og kan medføre den såkaldte 'kælderlugt'. Denne lugt er relateret til husets konstruktion og byggeskik og er ikke en følge af den anmeldte skade.

Det bemærkes i den forbindelse, at der er gennemført indeklimaundersøgelse, som har vist, at indeklimaet ikke er påvirket i et sådant omfang, at boligens brugbarhed er nedsat.

På den baggrund kan lugtgener ikke anses som en dækningsberettiget skade efter ejerskifteforsikringen.

Jord og påstået forurening
Det forhold, som er anført af [kloakfirma] vedrørende, at sandlaget omkring den tidligere utæthed skulle være forurenet, er ikke dokumenteret. [Selskabets rådgivende ingeniør] har udtrykkeligt vurderet, at der ikke er tale om forurening, men om en midlertidig afgasning som følge af biologisk nedbrydning.

For at forurenet jord kan være omfattet af dækning, kræver det, at forureningen er påvist, og at der foreligger et myndighedskrav om oprensning. Dette er ikke tilfældet i sagen. Forholdet er derfor ikke dækningsberettiget.

Bygningsdele under køkken
Mansonitplader under køkkengulvet samt misfarvninger og tidligere opfugtede melaminplader i køkkenet vurderes at være følger af muligt tidligere vandspild og almindelig aldring af organiske byggematerialer. Sådanne forhold må forventes at kunne forekomme over tid og er ikke omfattet af ejerskifteforsikringen.

Afsluttende bemærkninger
Vi har på nuværende tidspunkt foretaget de nødvendige og tilstrækkelige undersøgelser i sagen og har dækket udgifter hertil i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Der er ikke grundlag for yderligere undersøgelser eller dokumentation, ligesom eventuelle udskiftninger af bygningsdele eller fjernelse af jord må ske for egen regning."

Af mail af 5/2 2026 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi klager hermed over Gjensidiges fastholdelse af afvisning af dækning.

Gjensidige har anerkendt og udbedret en skjult rørskade ved strømpeforing den 5. december 2025. Det bestrides, at skaden herefter kan anses for fuldt udbedret, idet der fortsat foreligger vedvarende følgevirkninger i form af afgasning og lugtgener.

Gjensidige anfører, at forholdene skyldes en anaerob biologisk nedbrydningsproces, som forventeligt vil aftage over tid i takt med, at næringsindhold nedbrydes og jorden udtørrer. Denne antagelse
er ikke dokumenteret, men bygger alene på en forventning, der hverken er underbygget af målinger, analyser eller giver en realistisk tidsangivelse for, hvornår forholdene skulle ophøre.

Anaerobe nedbrydningsprocesser ophører ikke spontant. Ifølge anerkendt miljø- og spildevandsteknik fortsætter gasdannelse, så længe organisk materiale, fugt og iltmangel er til stede. Da følgeskaden er beliggende under et betonklaplag, er ventilation af jorden ikke mulig, og udtørring sker derfor meget langsomt eller reelt slet ikke uden aktiv indgriben. Ilttransport gennem betonklaplag er ekstremt langsom, og fugt kan dermed være indespærret i årevis med fortsat afgasning og lugtgener til følge. De konstaterede forhold kan ikke reduceres til alene at være 'lugt', men at der er tale om en følge af en dækningsberettiget skade. På denne baggrund fastholdes det, at ejendommen ikke er bragt tilbage til sin stand før skaden idet følgevirkningerne består. Afslaget beror på udokumenterede forventninger der både mangler teknisk som juridisk grundlag.

Vi forventer derfor at Gjensidige dækker en sanering af det omtalte område i krybekælderen.

Såfremt afvisningen fastholdes, betragtes dette som Gjensidiges endelige afgørelse, hvorefter sagen indbringes for Ankenævnet for Forsikring."

Af mail af 23/2 2026 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har på baggrund af din henvendelse foretaget en fornyet vurdering af sagen og drøftet forholdene yderligere med vores taksator.

Efter en samlet gennemgang fastholder vi vores tidligere afgørelse samt den rapport, der er udarbejdet af [selskabets rådgivende ingeniør]. Vi tiltræder fortsat [selskabets rådgivende ingeniørs] vurderinger, herunder at fugtniveauet i krybekælderen og sandlaget ikke overstiger, hvad der er normalt og forventeligt for en konstruktion af denne type og alder.

Det forhold, at der har været en utæthed i røret, anerkender vi. Vi kan tilbyde en imødekommelse, som omfatter fjernelse af det påvirkede sand, sanering af området samt etablering af nyt sand omkring rørgennemføringen og området ved utætheden i fundament/sokkel. Tilbuddet gives for at imødekomme de lugtgener, som du oplyser at opleve.

Det skal dog understreges, at lugtgener ikke er et dækningsberettiget forhold efter ejerskifteforsikringen, og at denne imødekommelse derfor ydes som et ekstraordinært kundehensyn.

Det kan samtidig bekræftes, at fugten fra rørlækagen ikke kan påvirke sandlaget i krybekælderen andre steder end i det umiddelbare område omkring utætheden, og der er dermed ikke grundlag for yderligere udbedring.

Den fremsatte imødekommelse er det eneste, vi kan tilbyde i denne sag. Accept af dette vil være at betragte som en fuld og endelig løsning.

Såfremt du ønsker at acceptere tilbuddet, bedes du give os besked, hvorefter vi vil rekvirere skadeservice til at udføre arbejdet som beskrevet ovenfor.

Såfremt du ikke er enig i vores vurdering, skal vi henvise til muligheden for at indbringe sagen for vores klageansvarlige enhed."

21. 105756

Af tilbud af 26/2 2026 fra kloakfirma indhentet af klageren fremgår bl.a.:

"**vedr fjernelse af jord kloak duft i 12 m2 køkken**
nedtagning køkken fjernelse gulv
fjernelse beton og jord i berørt område
genetablere gulv (nye gulv planker og isolering) gen op sætte
køkken samt maler rep
gulv skal fjernes pga plads og da det er sømmet kan det ikke redes
…

Nr.	Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
199	nedtagning køkken	1		5.000,00	5.000,00
199	fjernelse gulv og isolering samt bortskaffelse	1		5.500,00	5.500,00
199	udgravning jord og beton samt bortskaffelse	1		8.500,00	8.500,00
198	vvs demontering vand	1		2.000,00	2.000,00
199	opfyldning hul med rent sand	1		2.500,00	2.500,00
199	genetablere beton klaplag	1		3.500,00	3.500,00
199	gulv incl isolering	1		4.500,00	4.500,00
199	montage gulv	1		4.500,00	4.500,00
199	montage køkken	1		6.500,00	6.500,00
199	maler rep	1		4.500,00	4.500,00
199	div små forbrug	1		1.500,00	1.500,00
199	vvs montage vand incl forbrug	1		2.500,00	2.500,00

(Momsfrit beløb: **0,00** - Momspligtigt beløb: **51.000,00**)

Subtotal :	51.000,00
25,00% moms :	12.750,00
Total DKK :	**63.750,00**

"

Af mail af 20/3 2026 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"På baggrund af din henvendelse har vi foretaget en fornyet vurdering af sagen. Sagen er endvidere
drøftet med vores interne taksator.

Vi skal indledningsvist henvise til vores skrivelse af 23.02.2026, hvori vores oprindelige afgørelse blev meddelt.

Efter en samlet gennemgang fastholder vi vores tidligere afgørelse samt den vurdering, der er foretaget af [selskabets rådgivende ingeniør]. Vi tiltræder fortsat [selskabets rådgivende ingeniørs] konklusioner. Det vurderes, at fugtniveauet i både krybekælderen og det tilhørende sandlag ikke

overstiger, hvad der må anses som normalt og forventeligt for en konstruktion af den pågældende type og alder.

Der foreligger således ikke et dækningsberettiget forhold efter ejerskifteforsikringen.

Vi anerkender, at der har foreligget en utæthed i et rør. Det kan lægges til grund, at den pågældende
utæthed alene kan have påvirket sandlaget i det umiddelbare område omkring utætheden. Der er dermed ikke grundlag for at anse øvrige dele af krybekælderen for påvirket.

Uanset at forholdet ikke er omfattet af forsikringen, tilbyder vi som et ekstraordinært kundehensyn en imødekommelse bestående af:
- fjernelse af det påvirkede sand
- sanering af området
- udlægning af nyt sand omkring rørgennemføringen samt ved utætheden i fundament/sokkel

Arbejdet kan udføres via eksisterende adgangslem til krybekælderen.

Det bemærkes, at lugtgener ikke er et dækningsberettiget forhold efter policens vilkår, og imødekommelsen er således ikke udtryk for anerkendelse af forsikringsdækning.

Det fremsendte tilbud indeholder bl.a. nedtagning af køkken, fjernelse af gulve og efterfølgende reetablering. Disse arbejder vedrører bygningsdele, som ikke er påvirket af den konstaterede rørlækage, og de falder derfor uden for forsikringens dækningsområde. Udgifter hertil kan vi således ikke dække.

Den del af tilbuddet, der vedrører fjernelse og reetablering af jord/beton i krybekælderen, udgør samlet 18.125 kr. inkl. moms. Under forudsætning af, at der fremsendes et særskilt og udspecificeret tilbud, der alene omfatter dette arbejde, kan vi tilbyde en kontanterstatning på 15.000 kr., forudsat at beløbet afspejler omkostningerne til netop dette arbejde.

Alternativt kan vi, som tidligere oplyst, rekvirere skadeservice til at udføre den beskrevne opgave.

I henhold til forsikringsbetingelserne kan der ydes dækning for:
'Rimelige og nødvendige udgifter til teknisk bistand i forbindelse med konstatering og afdækning af et dækningsberettigede forhold, forudsat at sådanne udgifter er afholdt efter forudgående aftale med selskabet.'

Det har ikke været aftalt med os, at der skulle indhentes to eksterne vurderinger.

Der foreligger endvidere ikke skriftlige rapporter fra de to aktører:
- [Firma med speciale i indeklimafirma] har foretaget en fugtteknisk gennemgang, men der foreligger ingen skriftlig rapport.
- [Klagerens byggesagkyndige] er rekvireret til en købergennemgang, men der foreligger heller ikke her nogen rapport.

Den dokumentation, der er fremsendt, kan ikke henføres til en identificerbar fagperson, og kan derfor ikke indgå som sagligt vurderingsgrundlag. Da der ikke foreligger dokumentation for det udførte arbejde, er betingelserne for dækning ikke opfyldt.

For at imødekomme forsikringstager kan vi dog tilbyde at dække den fremsendte faktura fra [firma med speciale i indeklimafirma] på 4.375 kr., idet denne vurderes at have den nærmeste forbindelse til det forhold, sagen omhandler.

Fakturaen fra [klagerens byggesagkyndige] kan ikke dækkes, da ydelsen ikke relaterer sig til en skadeundersøgelse og ikke er relevant for vurderingen af forsikringsdækning.

Den dokumentation, der er fremsendt, kan ikke henføres til en identificerbar fagperson, og kan derfor ikke indgå som sagligt vurderingsgrundlag. Da der ikke foreligger dokumentation for det udførte arbejde, er betingelserne for dækning ikke opfyldt.

For at imødekomme forsikringstager kan vi dog tilbyde at dække den fremsendte faktura fra [firma med speciale i indeklima] på 4.375 kr., idet denne vurderes at have den nærmeste forbindelse til det forhold, sagen omhandler. De 4.375 kr. inkl. er sat til udbetaling til din Nem Konto – der kan gå 3 hverdage før du kan se pengene.

Fakturaen fra [klagerens byggesagkyndige] kan ikke dækkes, da ydelsen ikke relaterer sig til en skadeundersøgelse og ikke er relevant for vurderingen af forsikringsdækning."

Af mail af 1/4 2026 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"På baggrund af din henvendelse har vi foretaget en fornyet og samlet vurdering af sagen. Vurderingen er foretaget i dialog med vores interne taksator, og vi fastholder vores tidligere afgørelse.

Du har anført, at sanering af det påvirkede område ikke kan udføres gennem den eksisterende adgangslem.

Både vores interne taksator og en anden fagperson har imidlertid uafhængigt af hinanden foretaget fysisk besigtigelse af krybekælderen og konstateret, at saneringen kan udføres forsvarligt gennem den eksisterende åbning. Omfanget af det påvirkede materiale er meget begrænset og vurderes til maksimalt 2–4 spande sand.

Arbejdet kan gennemføres ved, at én person arbejder i krybekælderen, mens en anden løfter materialet op i køkkenet. Saneringen kan udføres med almindelige faglige metoder, herunder desinfektion med sprøjte, og der er derfor ikke grundlag for at anse adgangsforholdene som hindrende for en korrekt udbedring.

Du anfører endvidere, at en forsvarlig udbedring forudsætter åbning af gulvet. Vores vurdering er fortsat, at dette ikke er nødvendigt for at sikre, at alt påvirket materiale fjernes. Der er ikke tale om en forurening, der udløser myndighedskrav om særlige foranstaltninger eller omfattende indgreb i gulvkonstruktionen. Såfremt der – mod forventning – skulle være behov for en mindre forbedring af adgangen, vil en meget begrænset åbning af undergulvet omkring adgangslemmen (anslået 1–2 m² spånplade) være tilstrækkelig. Dette ændrer ikke på, at større arbejder i køkke-

net, herunder nedtagning af inventar og fjernelse af gulve, ikke relaterer sig til skaden og derfor ikke kan anses for dækningsberettigede.

Det konstaterede fugtniveau i krybekælderen overstiger fortsat ikke, hvad der er normalt og forventeligt for en konstruktion af den pågældende type og alder. Der foreligger derfor ikke et dækningsberettiget forhold. [selskabets rådgivende ingeniørs] vurdering tiltrædes, herunder at lugtgener ikke er et dækningsberettiget forhold efter policen.

Selvom sagen ikke er dækningsberettiget, har vi som et ekstraordinært kundehensyn tilbudt at få fjernet den begrænsede mængde påvirket sand, foretage sanering og udlægge nyt sand omkring rørgennemføringen og sokkelutætheden. Dette arbejde vurderes fuldt muligt via den eksisterende adgang. Alternativt kan der udbetales kontanterstatning, såfremt der fremsendes et særskilt, udspecificeret tilbud, der alene omfatter dette arbejde.

Øvrige arbejder – særligt i køkkenet – er ikke relevante for skaden og kan ikke dækkes.

Efter en samlet revurdering fastholder vi derfor den oprindelige afgørelse, [selskabets rådgivende ingeniørs] vurderinger samt vores konklusion om, at saneringen kan udføres via eksisterende adgang, og at yderligere bygningsarbejder ikke er omfattet. Vores ekstraordinære imødekommelse står fortsat ved magt, og vi kan rekvirere skadeservice, hvis du ønsker dette."

Af mail af 10/7 2026 fra selskabets taksator til selskabet fremgår bl.a.:

"Køkken skal ikke fjernes for at komme ned i krybekælder. Grunden til at de bliver ved med at skrive det, er nok for det er en planlagt udskiftning. Som jeg tidligere har skrevet, så har både … fra [selskabets rådgivende ingeniør] og jeg været nede i krybekælder gennem den adgangslem. Jeg er helt almindelig af størrelse, så mange kan komme derned. De billeder de har vedlagt b.la med søm gennem brædder, er der de er fastgjort på bjælkelaget. Vi skal huske det 'kun' er et undergulv. Selve åbningen kan skæres om, hvor man så efterfølgende lukker det med hhv. brædder eller spånplader i samme tykkelse. Det 'sjove' er lidt pt. At der netop ikke ses ret meget misfarvning på det undergulv, hvor der var misfarvning på de mansonitplader der lå ovenpå brædderne tidligere. Derfor et tegn på en mulig tidligere utæthed fra vaskeskab eller afløb i vaskeskab. Vi har ikke fået tilbud fra skadeservice, men har talt med dem om det var noget de evt. vil påtage sig. Det gør de gerne. Hvis ikke så får vi en samarbejdende håndværker til at udføre det. Det er 100 % sikkert at det kan lade sig gøre. Hvis vi skal være på den 'flinke' side vil det koste max. 7.000 kr. inkl. moms. Reelt set tager det 4-5 timer. + materialer, og håndtering affald."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Skade
14.3 Udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele. Ved 'skade' forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revne-dannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade. Ved 'nærliggende risiko for skader' forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en

skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger."

Ankenævnet *for* Forsikring

26. 105756

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom den 23/9 2025. Klageren anmeldte den 22/9 2025, at der siden overtagelsen havde været en kraftig hengemt lugt af fugt fra bryggers, køkken samt det ene badeværelse og vindfang grænsende op til køkken**.** Selskabet har dækket udbedring af et rørbrud i krybekælderen under køkkenet. Efter udbedring af skaden var der fortsat lugtgener, og selskabet har tilbudt at afhjælpe forholdet ved at fjerne af det påvirkede sandlag, sanering af området samt etablering af nyt sand omkring rørgennemføringen. Selskabet har tilbudt enten at lade arbejdet udføre via skadeservice eller at yde en kontanterstatning på 15.000 kr. forudsat at beløbet afspejler omkostningerne til arbejdet. Klageren ønsker, at selskabet dækker forholdet i form af en kontanterstatning svarende til de dokumenterede omkostninger på 63.750 kr. i henhold til det fremlagte tilbud eller alternativt et af nævnet fastsat beløb.

Klageren har anført, at den tilbudte erstatning på 15.000 kr. ikke står i rimeligt forhold til det dokumenterede nødvendige arbejde. Selskabet har ikke dokumenteret, at den af selskabet foreslåede udbedring er tilstrækkelig til at afhjælpe følgeskaderne. Klageren har påpeget, at selskabets taksator og selskabets rådgivende ingeniør besigtigede krybekælderen, før rørbruddet blev identificeret, men at årsagen til problemet på det tidspunkt ikke var klarlagt, og det konkrete skadeområde ikke var identificeret. Klageren har anført, at det ikke er dokumenteret, at der efterfølgende er foretaget en målrettet undersøgelse af området omkring det konstaterede rørbrud. Klageren har anført, at selskabet gennem hele sagsforløbet har lagt til grund, at de konstaterede gener vil aftage over tid, samt at omfanget af det påvirkede materiale er meget begrænset. Klageren har anført, at disse vurderinger ikke er understøttet af dokumentation. Selskabet har blandt andet anført, at lugtgenerne skyldes organiske rester fra udsivet spildevand, som forventes at aftage over tid. Der er ikke angivet nogen tidshorisont for ophør, og der er ikke fremlagt dokumentation for, at forholdet ophører uden fysisk fjernelse af materialet. Hvad angår, at selskabet angiver, at omfanget udgør 2-4 spande sand, har klageren anført, at en sådan vurdering forudsætter en konkret undersøgelse af det påvirkede område. Klageren har anført, at dette står i kontrast til den faglige vurdering fra kloakfirmaet, der har baseret deres vurdering på en konkret inspektion efter skadens identifikation. Klageren har oplyst, at kloak-

firmaets tilbud ikke er udarbejdet med henblik på en køkkenrenovering, men med henblik på at opnå adgang til at fjerne og bortskaffe det påvirkede materiale omkring det konstaterede rørbrud samt efterfølgende reetablere de bygningsdele, som nødvendigvis berøres af arbejdet. Hvad angår, at selskabet har anført, at sanering kan ske ved desinfektion, har klageren anført, at det ikke er dokumenteret, at desinfektion kan fjerne rester fra udsivet spildevand eller stoppe den afgasning, som giver generne. Klageren har oplyst, at adgangen til krybekælderen er begrænset til en lem på cirka 30x40 cm og en frihøjde på cirka 60-70 cm. Klageren har anført, at det ikke er dokumenteret, hvordan fjernelse af cirka 1m materiale samt betonklaplag kan udføres forsvarligt og fuldstændigt under de forhold. Hvad angår, at selskabet anfører, at hvis der – mod forventning – skulle være behov for en mindre forbedring af adgangen, så vil en meget begrænset åbning af undergulvet omkring adgangslemmen (anslået 1–2 m² spånplade) være tilstrækkelig, har klageren påpeget, at dette ikke er korrekt. Klageren har oplyst, at gulvet består af sømmet fyrretræ og ikke kan fjernes uden destruktion, hvilket har direkte betydning for både adgangsforhold og udbedringens omfang.

Selskabet har afvist at dække yderligere med henvisning til, at den tilbudte udbedring er tilstrækkelig. Det er ubestridt, at der i begrænset omfang kan være påvirket materiale, dvs. sand, omkring det tidligere rørbrud, der kan fjernes ved en målrettet sanering. Selskabet har anført, at et større indgreb i køkkenet ikke er nødvendigt for at udbedre forholdet. Såvel selskabets taksator som selskabets rådgivende ingeniør har konkret vurderet, at saneringen kan udføres forsvarligt gennem den eksisterende adgangslem til krybekælderen. Selskabet har oplyst, at det i den forbindelse er lagt til grund, at omfanget af det påvirkede materiale er meget begrænset – anslået til 2–4 spande sand. Selskabet har anført, at det samtidig er vurderet, at der ikke foreligger forhold, der nødvendiggør omfattende indgreb i gulvkonstruktionen eller køkkenet. Der er ikke tale om dokumenteret forurening eller forhold, som medfører myndighedskrav om særlige foranstaltninger. Selskabet har oplyst, at udbedringen fuldt ud kan udføres af et skadeservicefirma med erfaring og kompetence til denne type opgaver – også i en krybekælder. Selskabet har tilbudt at formidle kontakt til et egnet skadeservicefirma. Selskabet har anført, at håndværkere og skadeservicefirmaer løbende udfører både besigtigelser og udbedringsarbej-

der i krybekældre. Der er også i denne sag foretaget flere besigtigelser i selve krybekælderen. Selskabet har anført, at de eksisterende adgangsforhold, som er sædvanlige og tidstypiske for bygningen, således ikke hindrer udbedring. Den løsning, som klageren har fremlagt, indebærer nedtagning af køkken, fjernelse af gulv, opbrydning af beton og efterfølgende fuld reetablering. Selskabet har påpeget, at disse arbejder vedrører bygningsdele, som ikke er konstateret påvirket af rørbruddet eller det lugtgenerende materiale i sandbunken, og som ikke er nødvendige for at fjerne det begrænsede påvirkede materiale omkring rørgennemføringen i krybekælderen. Selskabet har anført, at selskabet alene er forpligtet til at afholde rimelige og nødvendige udgifter til udbedring af det dækningsberettigede forhold, og når udbedringen kan foretages via krybekælderen uden indgreb i køkkenet, er det ikke nødvendigt – og dermed heller ikke dækningsberettiget – at gennemføre en mere omfattende løsning.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade, herunder at selskabets udbedringsmetode er utilstrækkelig.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den af selskabet anerkendte fremgangsmåde til sanering af det påvirkede område omkring rørbruddet, er utilstrækkelig. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse og herunder størrelsen af den af selskabet tilbudte kontanterstatning på 15.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har anerkendt at dække en målrettet sanering og tilbudt enten at lade arbejdet udføre via skadeservice eller yde en kontanterstatning, der afspejler omkostningerne ved den nødvendige og tilstrækkelige udbedring.

Nævnet har også lagt vægt på, at det efter nævnets vurdering ikke er godtgjort, at det ikke, som anført af selskabet, er muligt at udføre saneringen gennem adgangslemmen til krybekælderen. Nævnet har i den sammenhæng lagt vægt på, at det fremgår af mail af 10/7 2026 fra selskabets taksator, at "både … fra [selskabets rådgivende ingeniør] og jeg været nede i krybekælder gen-

nem den adgangslem. Jeg er helt almindelig af størrelse, så mange kan komme derned", at "de billeder de har vedlagt b.la med søm gennem brædder, er der de er fastgjort på bjælkelaget" og at "vi skal huske det 'kun' er et undergulv. Selve åbningen kan skæres om, hvor man så efterfølgende lukker det med hhv. brædder eller spånplader i samme tykkelse".

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af mail af 10/7 2026 fra selskabets taksator, at "vi har ikke fået tilbud fra skadeservice, men har talt med dem om det var noget de evt. vil påtage sig. Det gør de gerne. Hvis ikke så får vi en samarbejdende håndværker til at udføre det. Det er 100 % sikkert at det kan lade sig gøre. Hvis vi skal være på den 'flinke' side vil det koste max. 7.000 kr. inkl. moms. Reelt set tager det 4-5 timer. + materialer, og håndtering affald".

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.



Henrik Twilhøj