

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 105811:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 12/4 2026 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg blev udsat for rotteangreb i mit udhus. Her fandt jeg så en død rotte. Jeg havde haft lignende episode året før og blev dækket trods det ikke var i mine betingelser men blev ikke gjort opmærksom på at jeg ikke var dækket fremadrettet.

De mener at have sendt en skriftlig dokument på dette men det har jeg ikke modtaget hvorfor jeg i god tro anmeldte min skade mod forventning at være dækket.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Min erstatning for ødelagt ting i udhuset."

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

"Indledning

Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at anerkende dækning for den af klageren anmeldte skade.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker skade forvoldt af dyr.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 2012. Forsikringsbetingelserne 2012 fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Ankenævnet for Forsikring

2.

105811

Klageren anmeldte den 31. december 2025, at en rotte havde gnavet i nogle ting. Af skadeanmeldelsen fremgår blandt andet:

'Hej Jeg skriver til jer, da jeg i dag d.31.12.2025 kl 12:47 har opdaget at der ligger en død rotte i mit skur. Jeg har i en uges tid haft mistanke, da vi har set et hul i skuret samt små rottelorte som sidst, men i dag lå den død i mit skur og er derfor nødt til at gå hele vejen igennem for at se hvad den har haft fat i ude i skuret. Jeg har siden sidst forsøgt at sætte flere rottefælder op samt pakket ting ind i plastikbakker og poser, men den har gnavet i tingene og der er en del som skal ud.'

Skadeanmeldelsen af 31. december 2025 fremlægges som **bilag 2**.

Ved brev af 2. januar 2026 afviste selskabet dækning. Selskabets afvisning af 2. januar 2026 fremlægges som **bilag 3**.

Klageren gjorde telefonisk indsigelse samme dag. Under telefonsamtalen oplyste klageren, at han anmeldte en lignende skade året forinden, som han fik dækket per kulance. Selskabets telefonnotat af 2. januar 2026 fremlægges som **bilag 4**.

Selskabet meddelte den 6. januar 2026, at selskabet fastholdt sin afgørelse af sagen. Selskabets brev af 6. januar 2026 fremlægges som **bilag 5**.

I mail af samme dag gjorde klageren indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens mail af 6. januar 2026 fremlægges som **bilag 6**.

Den 8. januar 2026 fastholdt selskabet sin afgørelse af sagen. Selskabets brev af 8. januar 2026 fremlægges som **bilag 7**.

Ved mail af 8. januar 2026 gjorde klageren indsigelse til selskabets klageansvarlige afdeling. Klagerens mail af 8. januar 2026 fremlægges som **bilag 8**.

Den klageansvarlige afdeling fastholdt selskabets afgørelse ved mail af 8. april 2026. Selskabets fastholdelse af 8. april 2026 fremlægges som **bilag 9**.

Klageren gjorde indsigelse mod selskabets afgørelse ved mail af 9. april 2026. Klagerens indsigelse af 9. april 2026 fremlægges som **bilag 10**.

Selskabet fastholdt sin afgørelse ved mail af 10. april 2026. Selskabets fastholdelse af 10. april 2026 fremlægges som **bilag 11**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, hvorvidt selskabet er forpligtet til at anerkende dækning for den af klageren anmeldte skade.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker skade forvoldt af dyr.

Klageren gør gældende, at han ved en lignende skade blev dækket på trods af, at han ikke havde dækningen i sine betingelser, og at selskabet ikke har gjort klageren opmærksom på, at han ikke var dækket fremadrettet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.7 fremgår blandt andet:

'Forsikringen dækker ikke skade på dine ting,

• [...]

• Der er forvoldt af dyr, fx når dyret bider eller kradser i ting, eller når dyret er årsag til, at personer falder eller ting vælter.'

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis.

Selskabet fastholder derfor sin afgørelse af sagen.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at skaden ubestridt af forvoldt af dyr i form af rottebid.

Ligeledes kan det lægges til grund som ubestridt, at skader forvoldt af dyr er undtaget i klagerens forsikringsbetingelser.

Ydermere kan det lægges til grund som ubestridt, at klageren tidligere har anmeldt en identisk skade, hvor selskabet dækkede skaden pr. kulance.

I forbindelse med klagerens tidligere anmeldte skade skrev selskabet til klageren den 16. december 2024 i forbindelse med, at skaden blev afvist, og henviste til, at forsikringen ikke dækkede skade forvoldt af skadedyr. Selskabets brev af 16. december 2024 fremlægges som **bilag 12**.

Den pågældende tidligere skade blev – som klageren selv har gjort opmærksom på – dækket kulant.

Det af klageren anførte om, at han ved en lignende skade blev dækket på trods af, at han ikke havde dækningen i sine betingelser, kan således ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen, idet sagen netop blev dækket pr. kulance, og idet klageren netop var bekendt med, at han ikke havde dækning for skader forvoldt af dyr.

Ligeledes kan det af klageren anførte om, at selskabet ikke har gjort klageren opmærksom på, at han ikke var dækket fremadrettet, ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen, idet klageren – som anført af klageren selv – var bekendt med, at dækningen ikke var en del af hans forsikring, og at den tidligere skade blev dækket pr. kulance.

Selskabet bemærker dog, at uanset årsagen til, at selskabet havde dækket en tidligere skade, er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke er bundet heraf.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke er bundet af, at selskabet tidligere har dækket en lignende skade – endda pr. kulance.

Det er ligeledes selskabets opfattelse, at der ubestridt er tale om en skade, der ikke er dækningsberettigende.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Selskabet har i brev af 6/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg Forsikring A/S (herefter selskabet) har i sagen vedrørende [klageren] (herefter klager) klage til Ankenævnet for Forsikring afgivet svar i går.

Som supplement til selskabets svar af 5. maj 2026 kan selskabet tilføje følgende bemærkninger.

Til støtte for sine synspunkter kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse 104.792, hvor klageren gjorde gældende, at han havde en berettiget forventning om dækning, fordi selskabet tidligere havde anerkendt en lignende skade. Nævnet udtalte blandt andet:

'Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet i september 2020 har dækket en skade sket under et lignende arrangement – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at et dækningstilsagn i en tidligere skadesag ikke kan udstrækkes til at omfatte andet og mere end det, som selskabet udtrykkelig har givet tilsagn om at erstatte.'

Kendelsen AK104.792 fremlægges som **bilag 13**.

Sammenfattende er det fortsat selskabets opfattelse, at selskabet ikke er bundet af, at selskabet tidligere har dækket en lignende skade - endda pr. kulance.

Det er ligeledes selskabets opfattelse, at der ubestridt er tale om en skade, der ikke er dækningsberettigende.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Klageren har i kommentar af 6/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke yderligere kommentar til sagen udover det som er fremsendt i form af bilag, som Tryg har medsendt. Dog skal det bemærkes, at Trygs afvisning sker på baggrund af at jeg har fået det skriftligt meddelt tilbage i 2020, men jeg har aldrig fået det beskrevet eller tilsendt at det blot var en engangsoplevelse. Tryg fortæller først i 2026 skriftligt, at jeg ikke dækket ind. (underligt nok)."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af selskabets brev af 16/12 2024 til klageren i tidligere lignende anmeldelse:

"Vi har modtaget din anmeldelse om skaden d. 6. december 2024.

Skaden er ikke dækket

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

105811

Ud fra de oplysninger vi har fået, kan vi ikke betale erstatning. Boligdækningen dækker ikke den skade skadedyrene har forårsaget på dine ting.

Du kan læse mere om, hvordan din forsikring dækker i dine forsikringsbetingelser."

Ankenævnet for Forsikring

6.

105811

Det fremgår af skadesanmeldelse af 31/12 2025:

"Hvornår skete skaden? Angiv så præcis dato som muligt. 31.12.2025

...

Beskriv hvad der er sket. Hej Jeg skriver til jer, da jeg i dag d.31.12.2025 kl 12:47 har opdaget at der ligger en død rotte i mit skur. Jeg har i en uges tid haft mistanke da vi har set et hul i skuret samt små rottelorte som sidst, men i dag lå den død i mit skur og er derfor nødt til at gå hele vejen igennem for at se hvad den har haft fat i ude i skuret. Jeg har siden sidst forsøgt at sætte flere rottefælder op samt pakket ting ind i plastikbakker og poser, men den har gnavet i tingene og der er en del som skal ud.

...

Hvis du har yderligere oplysninger om skaden, kan du skrive dem her. Jeg har både anmeldt skaden til rottedyrsbekæmpelsen i kommunen som ikke kan komme før fredag pga nytår. Samt anmeldt skaden også hos ... som er udlejerne. Men de siger at det er min egen forsikring dækker for de tabte genstande og de sender rottebekæmperen ud."

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 2/1 2026:

"Talt med hr. ft.

Lidende skade meldt sidste år ...

Som endte med at blive dækket på kulance fra agentur.

Ft. oplever nu samme skade igen og har kommunen med indover for bekæmpelse af dem. Han har 'lært' af sidst og anskaffet sig nogle plastikbatter og opbevaret nogle af sine ting deri. Disse har også skader efter er er forsøgt at gnave igennem.

Ft. forstår ikke hvorfor vi fortsat ikke vil dække hans skur. Oplyser ft. det ikke handler om at dække ting i hans skur, men det handler om skadeårsagen: skade forvoldt af dyr som vi ikke dækker. Om det er rotter eller en hundehvalp der bider i noget.

Jeg har gennemgået alle dokumenter der er sendt og alle noter der er lavet på sagen fra sidste år, da det undre mig ft. melder skaden igen. Ingen steder fremgår det at ft. er oplyst om at fremadrettet ikke er omfattet eller hvad 'kulance' betyder. Han har gentagende gange ringet ind på tidligere skade for status og fået at vide der afventes godkendelse.

Han oplyser selv i telefonen nu at han ikke er oplyst skaden ikke er dækket. Han sig et han fik at vide dengang at skaden var afvist og han holdte fast i han var lovet en superpakke og den her 'boligdækning' dækkede skadedyr bekæmpelse og skader. Dette var en fejl og derfor blev den taget som kulance. Men det er umiddelbart ikke oplyst at kulancen var en engangsforestilling for den skade og ikke en kulance for dækningen.

Jeg har oplyst ft. jeg ville undersøge med kollegaer og fagteam hvad jeg gjorde.

Oplyst ft. at jeg under normale omstændigheder ville afvise skaden med begrundelse: skade forvoldt af dyr og også denne gang. Både jf. betingelser og fordi skaden er sket før og dækket på kulance. Men fordi ft. oplyser han ikke har fået at vide at han ikke er dækket fremadrettet og det fremgår ingen steder skriftligt.

Aftalt med ft. jeg undersøger det og vender retur i dag eller i starten af næste uge."

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 8/4 2026:

"Vi skriver til dig efter, at vi i Kvalitet d. 27. marts 2026 blev overdraget din klage. Kvalitet er Tryg forsikrings klageansvarlige afdeling.

Vi skal på selskabets vegne beklage for den lange behandlingstid.

Du har i din klage henvist til, at du er uforstående overfor det afslag der er kommet på at dække udgifter på dine ting efter et rotteangreb i dit skur.

Vi har gennemgået sagens samlede oplysninger, og er på dette grundlag kommet frem til følgende vurdering.

Aftalegrundlaget

Din mulighed for forsikringsdækning beror på sagens samlede oplysninger, og aftalegrundlaget mellem dig og Tryg forsikring.

Aftalegrundlaget består af 2 dokumenter.

Det første dokument er forsikringsaftalen (din forsikringspolice).

Det andet dokument er de gældende forsikringsbetingelser (se vedhæftet). Betingelser viser i forhold til dine dækninger i hvilke situationer, hvor der og ikke er mulighed for et konkrete forsikringsbehov dækket.

I forhold til 'Uheld', så fremgår det af punkt 5.7 i forsikringsbetingelserne, at:

'Hvad er ikke dækket: Forsikringen dækker ikke skader, sket ved uheld, på de følgende ting: der er forvoldt af dyr, fx når dyret bider eller kradser i ting, eller når dyret er årsag til, at personer falder eller ting vælter.

Vores vurdering

Eftersom skaden er opstået som følge af et rotteangreb, er forholdet desværre omfattet af forsikringens punkt 5.7, hvorfor dækningen 'Uheld' ikke dækker skaden, der er sket ved uheld, da det er forvoldt af et dyr.

Derudover har vi tilbage i 2024 skriftligt kontaktet dig og oplyst, at:

'I har tidligere fået dækning for en skade som er forvoldt af mus, men blev også oplyst at det ikke er en skade som er dækket af jeres forsikring, men grundet en rådgiverfejl fik i dækket skaden denne ene gang. Det betyder dog at vi ikke dækker fremtidige skader som er forårsaget af dyr eller skadedyr, da I er blevet gjort bekendt med at jeres forsikring ikke dækker dette. Vi kan derfor ikke erstatte yderlige ting som er blevet ødelagt af rotter eller mus.'

På den baggrund må vi desværre meddele, at vi ikke kan give dig medhold i din klage."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"5.7 Uheld

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

Hvad er dækket

- Pludselig skader på dine ting.

...

Hvad er ikke dækket

Forsikringen dækker ikke skade på dine ting,

- ...
- der er forvoldt af dyr, fx når dyret bider eller kradser i ting, eller når dyret er årsag til, at personer falder eller ting vælter."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han den 31/12 2025 opdagede, at der lå en død rotte i hans skur. Der var gnavet i flere af tingene i skuret. Selskabet afviste dækning af de beskadigede effekter under henvisning til, at forsikringen ikke dækker skade forvoldt af dyr. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at han tidligere har haft en tilsvarende skade, som selskabet har dækket, og at han i den forbindelse ikke blev gjort opmærksom på, at der ikke var dækning for tilsvarende skader fremover. Han anmeldte derfor i god tro den nye skade i forventning om, at den var dækket.

Selskabet har anført, at skaden ikke er dækket, idet det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.7, at forsikringen ikke dækker skade på ting, som er forvoldt af dyr. Det er ubestridt, at de anmeldte skader er forårsaget af en rotte, og at der derfor er tale om en skade, som falder uden for forsikringens dækning. Selskabet har anført, at den tidligere tilsvarende skade alene blev dækket pr. kulance, og at selskabet ikke er bundet af dette i relation til den nye skade.

Det fremgår af selskabets mail til klageren af 16/12 2024, at "Vi har modtaget din anmeldelse om skaden d. 6. december 2024. **Skaden er ikke** dækket Ud fra de oplysninger vi har fået, kan vi ikke betale erstatning. Boligdækningen dækker ikke den skade skadedyrene har forårsaget på dine ting".

Ankenævnet for Forsikring

9.

105811

Det fremgår af skadesanmeldelse af 31/12 2025, at "Jeg skriver til jer, da jeg i dag d. 31.12.2025 kl. 12:47 har opdaget at der ligger en død rotte i mit skur. Jeg har i en uges tid haft mistanke da vi har set et hul i skuret samt små rottelorte som sidst, men i dag lå den død i mit skur og er derfor nødt til at gå hele vejen igennem for at se hvad den har haft fat i ude i skuret. Jeg har siden sidst forsøgt at sætte flere rottefælder op samt pakket ting ind i plastikbakker og poser, men den har gnavet i tingene og der er en del som skal ud".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 2/1 2026, at "Lignede skade meldt sidste år ... Som endte med at blive dækket på kulance fra agentur. ... Ft. oplever nu samme skade igen og har kommunen med indover for bekæmpelse af dem".

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 8/4 2026, at "Derudover har vi tilbage i 2024 skriftligt kontaktet dig og oplyst, at: *'I har tidligere fået dækning for en skade som er forvoldt af mus, men blev også oplyst at det ikke er en skade som er dækket af jeres forsikring, men grundet en rådgiverfejl fik i dækket skaden denne ene gang. Det betyder dog at vi ikke dækker fremtidige skader som er forårsaget af dyr eller skadedyr, da I er blevet gjort bekendt med at jeres forsikring ikke dækker dette. Vi kan derfor ikke erstatte yderlige ting som er blevet ødelagt af rotter eller mus'*".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.7, at forsikringen ikke dækker skade på ting, "der er forvoldt af dyr, fx når dyret bider eller kradser i ting, eller når dyret er årsag til, at personer falder eller ting vælter".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at skader forvoldt af dyr ikke er dækket af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

10.

105811

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.7, at forsikringen ikke omfatter skade på ting, "der er forvoldt af dyr". Rotteskaderne, som klageren har anmeldt, kan netop henføres til denne skadesårsag.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet året forinden pr. kulance har dækket en skade sket under lignende omstændigheder – kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at et dækningstilsagn i en tidligere skadesag ikke kan udstrækkes til at omfatte andet og mere end det, som selskabet udtrykkelig har givet tilsagn om at erstatte.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings