

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. januar 2024 blev i sag nr. 100071:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Domus Forsikring A/S
Stationsparken 26, 1.th.
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring med udvidet dækning. I klageskema af 4/7 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg opdager at der trækker vand ind gennem væggen udefra under nogle vinduespartier i min stue. Jeg anmelder skaden samme dag telefonisk til Frida forsikring den 16.01.23

De fortæller sagen vil blive registreret som en haste sag da det drejer sig om vand indtrængen udefra. De beder mig derfor hurtigst muligt kontakte en tømrer og få ham ud og vurdere omfanget af skaden.

Jeg fremsender på mail Tømrerens vurdering af skaden til Frida den 17.01.23
Han konstaterer fugt indtrængen, men kan ikke definere hvor det kommer ind uden at foretage indgreb og udbedringer. (vedhæftet)

Efterfølgende er der ingen lyd fra FRIDA selvom jeg ringer til dem mange gange.

Den 21.02.23 ankommer der en taksator på vegne af Frida som går rundt og kigger og tager billeder. Jeg hører efterfølgende igen intet fra Frida selvom jeg ringer og skriver. Jeg modtager afgørelsen fra Frida den 24.03.23

Jeg skriver til Frida's skadesbehandler ... den 27.03.23 da jeg har spørgsmål til afgørelsen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100071

Jeg rykker for svar telefonisk den 15.04.23. og igen på mail den 01.05.23. Hun vender aldrig tilbage. Hverken på mail eller telefonisk. Jeg klager derfor over afgørelsen til Fridas klageafdeling den 15.05.23 Den. 30.05.23 vender Frida tilbage med ændring af afgørelsen.

Jeg kontakter dem samme dag telefonisk da de nu skriver i ændringen af afgørelsen at jeg bare kan male de indvendige fugtplamager over, da der ikke er målt fugt af deres taksator, og at der ikke er skader på gulv. De fastholder i telefonen at de ikke har nogen billeder af skader af fugt på væg eller skader på gulv, De beder mig fremsende billeder, og så vil de se på sagen samme dag.

Men de vender ikke tilbage før den. 27.06.23 hvor de fastholder deres afgørelse.

Jeg mener at der selvfølgelig må være indvendige skader i isoleringen i væggen og under gulvet da vandet er trukket igennem. På billederne fra den 26.01.23 kan man også tydelig se gulvet er misfarvet og hævet efter fugt indtrængen. Det fortæller jeg også Frida i telefonen men det vil de ikke forholde sig til.

De vedhæftede fotos er dateret i titlen.

Jeg håber virkelig at Ankestyrelsen vil hjælpe mig med at få udbedret mine skader. Både udvendig og indvendig.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne have udbedret skaderne. udvendig og indvendig, synlige som usynlige som er opstået i forbindelse med vand indtrængen."

Selskabet har i brev af 31/8 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Domus Forsikring har modtaget den indgivne klage til ankenævnet.

På vegne af Domus Forsikring skal jeg hermed fremkomme med selskabets bemærkninger til den indgivne klage.

Sagsfremstilling

Klager købte ejendommen beliggende på ... opført i 1971 med overtagelsesdato den 1. september 2022.

I forbindelse med handlen var der tegnet en 5-årig udvidet ejerskifteforsikring hos Domus Forsikring. Policen og vilkårenes for forsikringen fremlægges som **bilag 1**.

Tilstandsrapporten udarbejdet den 12. juli 2022 fremlægges som **bilag 2**. Klager anmeldte den 16. januar 2023 følgende:

Vandindtrængen gennem væg

Den 19. januar 2023 fremsendte klagers tømrer en udtalelse vedr. det anmeldte forhold inkl. billeder (**bilag 3 og 4**).

Ekstern rådgiver OBH Rådgivende Ingeniørservice besigtigede herefter ejendommen den 21. februar 2023. Rapporten fra den 4. marts 2023 fremlægges som **bilag 5**.

Den 24. marts 2023 afviste vi det anmeldte forhold, hvorefter klager den 27. marts 2023 fremsendte en indsigelse over afgørelsen (**bilag 6**).

Den 15. maj 2023 fremsendte klager en indsigelse over afgørelsen til Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling (**bilag 7**).

Den 30. maj 2023 meddelte sagsbehandleren fra skadeafdelingen efter at have drøftet sagen med Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling dækningstilsagn til udskiftning af utæt vindue, hvor der blev foretaget afskrivning jf. pkt. 19 i vilkårene for forsikringen (**bilag 8**).

Den 30. maj 2023 fremsendte klager en indsigelse over, at forsikringen ikke dækkede følgeskader (**bilag 9**) og fremlagde i den forbindelse billeder (**bilag 10**).

Skadeafdelingen fastholdt efterfølgende den 27. juni 2023 afgørelsen bl.a. da klager uanset hvad havde planlagt at male væggen med fugtaftegninger og følgeskader derfor ikke var dækket af forsikringen (**bilag 11**).

Efter klagers høringsindlæg til ankenævnet den 6. juli 2023 blev der fremsendt uddybende spørgsmål til rådgiveren fra OBH. Besvarelsen fremlægges som **bilag 12**.

Fridas opfattelse af sagen

Ekstern rådgiver OBH Ingeniørservice har i forbindelse med besigtigelsen den 21. februar 2023 bemærket følgende i forhold til vurderingen af årsagen til skaden:

Ved besigtigelsen konstateres vinduerne i stuen at være med stedvis utætheder -vindueskarmen er eksempelvis gået i limningen og mangler fuger mod sålbænk - idet vinduerne er hårdt medtagende grundet manglende vedligeholdelse og alders betinget slitage. Det er vores vurdering at vand indtrænger i hul muren gennem utætheder relateret til vinduer og sålbænken, og herfra ledes vandet mod gulvniveau med deraf følgende opfugtning. Ved fugtscanninger konstateres udelukkende tørre overflader, men der registreres områder på væggen, hvor der er tydelige tegn på tidligere vand påvirkninger i form af fugtaftegninger.

Med hensyn til skadesomfang vurderer rådgiveren følgende:

Det er vores vurdering at vinduet bør udskiftes med en ny tilsvarende og men ved remontering til sikre retmæssig etablering af fuger, herunder også efterser mørtelfugerne i sålbænken. Vægbeklædning og gulvbelægning med fugtaftegninger udskiftes.

1. Følgeskader på gulv

Som det fremgår af rapporten fra OBH fra den 4. marts (**bilag 5**) samt bemærkningerne fra rådgiveren fra den 29. august 2023 (**bilag 12**), er der tale om følgeskader på gulvet i et omfang på ca. 1,5 m².

Rådgiveren vurderer, at gulvet kan repareres lokalt og forsikringen dækker i den forbindelse reparation af gulvet i det område på ca. 1,5 m², hvor der er sket en vandskade.

I den forbindelse skal vi bemærke, at følgende fremgår af vilkårenes pkt. 6.12:

Forsikringen dækker ikke farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og ubeskadigede genstande/bygningsdele erstattes ikke. Se dog pkt. 21.6 og 21.7.

Såfremt der efter reparationen fremstår kosmetiske forskelle mellem det reparerede gulv og det øvrige gulv, dækker forsikringen ikke disse forskelle jf. vilkårenes pkt. 6.12.

2. Isoleringen i væg

Klager har bl.a. i sit høringsindlæg bl.a. gjort følgende gældende:

At der selvfølgelig må være indvendige skader i isoleringen i væggen og under gulvet da vandet er trukket igennem. På billederne fra den 26.01.23 kan man også tydelig se gulvet er misfarvet og hævet efter fugt indtrængen. Det fortæller jeg også Frida i telefonen men det vil de ikke forholde sig til.

Med hensyn til isoleringen i væggen fremgår der følgende i rapporten fra OBH fra den 4. marts 2023 (**bilag 5**):

Ved fugtscanninger konstateres udelukkende tørre overflader, men der registreres områder på væggen, hvor der er tydelige tegn på tidligere vand påvirkninger i form af fugtaftegninger.

I besvarelsen fra den 29. august 2023 (**bilag 12**) fra OBH svarer rådgiveren følgende til spørgsmålet om der muligvis kan være tale om fugt i isoleringen i væggen herunder om fugten i vægge i så fald giver anledning til nærliggende risiko for skade:

På besigtigelsen kunne der ikke måles fugt i vægkonstruktionen, væggen må derfor antages at være tør.

Vi skal bemærke, at klager har efter almindelige forsikringsretlige grundprincipper bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Når OBH vurderer, at væggen er tør, finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at der er tale om skader ved isoleringen og dermed følgeskader af den dækningsberettigede skade ved vinduet. Vi fastholder derfor, at forsikringen ikke dækker det anmeldte forhold.

3. Fugt under gulvet

Som det fremgår ovenfor i pkt. 2, gør klager gældende, at der muligvis kan være tale om fugt under gulvet.

OBH bemærker i den forbindelse følgende i deres besvarelse fra den 29. august 2023:

Gulvet i ejendommen er opbygget på strøer. Det derfor ikke usandsynlig at der er en forhøjet grundfugt i denne konstruktion opbygning. Men dette afviger ikke fra tilsvarende huse af samme tidsalder.

Som følge af oplysningerne fra rådgiveren skal vi bemærke, at vi ikke finder, at klager har løftet bevisbyrden for, at der er tale om fugt under gulvet, som går ud over hvad der er forventeligt i forhold til, at ejendommen er opført i 1971.

Forsikringen dækker derfor ikke eventuel fugt under gulvet, såfremt der viser sig i forbindelse med reparationen af gulvet dækket af forsikringen ovenfor i pkt. 1, at der er tale om almindeligt forekommende fugt under gulvet i forhold til husets alder.

4. Maling og tapetsering

Som det fremgår ovenfor, var væggen tør i forbindelse med besigtigelsen af OBH den 24. marts 2023.

Ud fra billederne i sagen samt rapporten fra OBH (**bilag 5**) og fra klager (**bilag 4 og 10**), var klager på tidspunktet for anmeldelsen i gang med en renovering af væggene i rummet med vandskaden inkl. spartling af væggene samt maling.

Da klager var gang i en planlagt renovering, dækker forsikringen ikke maling af væggen, hvor der er kommet vand ind, da klager ikke har dokumenteret, at de har lidt et økonomisk tab.

Vi afventer nævnets stillingtagen

Vi fastholder, at det anmeldte forhold i form af følgeskader bortset fra pkt. 1 ovenfor, ikke er dækket af forsikringen.

Klagerens krav bør derfor afvises af de anførte grunde."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 18/9 2023 bl.a. anført:

"Efter at have fået indsigt i Fridas høringssvar samt taksator rapport har jeg følgende bemærkninger til sagen.

Det fremgår af taksator rapportens punkt 5. Beskrivelse af skadesomfang at der er 'skader på gulv og væg og at det ikke kan afgøres hvorvidt der er sket skade på skjulte konstruktioner under gulvbelægningen og i væggen'.

Ligeledes skriver taksatoren i punkt 6. Under beskrivelse af skadesudgift, at 'Vægbeklædning og gulvbelægning med fugtafregninger udskiftes'.

Det undrer mig derfor at Frida i samtlige afgørelser har nægtet at der skulle være skader på gulv og væg, samt risiko for skjulte skader. Når det tydeligt fremgår af den taksator rapport som de har været i besiddelse af siden den. 4. Marts. 2023. (se bilag: taksator rapport)

Jeg beder ankestyrelsen bemærke at jeg den 27.03.2023 sender en mail til Frida og beder om at få fremsendt en kopi af taksator rapporten. (se bilag: spørgsmål til afgørelse) men dette ønske bliver afvist. (se bilag: ændring af afgørelse)

Jeg vil også bede Frida præcisere om de ønsker at udskifte 1 eller begge vinduer. Da vinduespartiet i afgørelserne bliver omtalt som vinduerne og i høringsvaret som vindue.

Jeg har neden for en række kommentarer til nogle punkter i Fridas høringsvar, som jeg vil bede Ankestyrelsen tage med i deres vurdering af sagen.

Skjulte skader på bærende konstruktion.

I den fremsendte mail med foto dokumentation af skader på gulv og væg til Frida den 30.05.2023 gør jeg her også opmærksom på at der højst sandsynligt kan være skader på indvendigt træværk, bærende lægter, isolering, samt gulv eller lign. (se bilag: billedokumentation 30.05.2023)

Jeg vil påpege over for ankestyrelsen at Frida i deres afgørelse samt høringssvar på intet tidspunkt forholder sig til min bekymring omkring bærende lægter.

Jeg mener dette punkt er yderst relevant da der er tydelige fugtplamager og revner på dele af væggen foran den indvendige stolpe mellem vinduerne som er del af husets bærende konstruktion. Jeg har vedhæftet yderligere 2 fotos (Se bilag: skader væg foran bærende konstruktion billede 1 samt 2.)

Jeg mener at Frida skal dække alle udgifter såfremt man ved åbning opdager følgeskader på indvendigt træværk samt bærende konstruktioner.

1. Følgeskader på gulv

Jeg er enig i at Frida skal betale for udbedring af skaderne på gulvet. Dog ligger Frida her vægt på at de ikke vil dække kosmetiske forskelle/farveforskelle. Men i et mail svar den 11.09.2023 skriver Frida:

'Det er korrekt, at vi tidligere har meddelt, at der ikke var tale om følgeskader på eks. gulv. Årsagen er, at der alene var tale om kosmetiske skader, hvilket som udgangspunkt ikke er dækket af en ejerskifteforsikring. Men når der er tale om følgeskader, kan de godt være dækket, hvilket skadebehandlere ikke har været opmærksom på. Dette forklarer, at afgørelsen efter jeg har modtaget sagen er blevet ændret'.

Derfor undre jeg mig derfor over at Frida i deres høringsvar skriver, at de ikke vil dække kosmetiske skader. (se bilag: spørgsmål til sag 11.09.2023)

Jeg mener at Frida også bør dække de kosmetiske skader så gulvet er ensartet.

2. Isolering af væg.

Frida skriver i deres høringsvar punkt 2. Isolering af væg.

Når OBH vurderer, at væggen er tør, finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at der er tale om skader ved isoleringen og dermed følgeskader af den dækningsberettigede skade ved vinduet. Vi fastholder derfor, at forsikringen ikke dækker det anmeldte forhold.

Jeg vil her gøre Ankestyrelsen opmærksom på at jeg anmeldte skaden telefonisk til Frida den 16. Januar 2023. (se bilag: opkaldsliste / side 9). Her fik jeg at vide, at når der var tale om indtrængning af nedbør ville min sag blive behandlet som en hastesag, og Frida ville derfor bestræbe sig på at sende en taksator ud og besigtige skaden indenfor 48 timer. Men taksatoren ankommer først den 21. Februar 2023, i høj solskin. (se bilag: taksator rapport / billeder)

Jeg mener ikke at Frida har et realistisk billede af fugtomfanget, da de vælger først at foretage fugtmålinger 5 uger efter fugtindtrængningen er sket.

Jeg fastholder derfor at Frida skal dække udgiften til ny isolering såfremt det viser sig at isoleringen har taget skade.

3. Fugt under gulvet.

Frida skriver i deres høringsvar under punkt 3. Fugt under gulvet.

Gulvet i ejendommen er opbygget på strøer. Det derfor ikke usandsynlig at der er en forhøjet grundfugt i denne konstruktion opbygning. Men dette afviger ikke fra tilsvarende huse af samme tidsalder.

Som følge af oplysningerne fra rådgiveren skal vi bemærke, at vi ikke finder, at klager har løftet bevisbyrden for, at der er tale om fugt under gulvet, som går ud over hvad der er forventeligt i forhold til, at ejendommen er opført i 1971.

Jeg mener ikke at forhøjet grundfugt i gulvets konstruktion har relevans såfremt man ved åbning af gulv konstaterer fugtskader som følge af vandindtrængen. Jeg henviser også til Tømrerens udtalelser i forbindelse med besigtigelse af skaden den 17.01.2023 samt den 09.08.2023 (se bilag)

'Umiddelbart vurdere vi at vandet trænger ind ved brystningsmur, der er flere steder små revner og utætheder omkring vinduespartier, studsfulger, sålbænk, så vi kan ikke definere direkte hvor det kommer ind, uden at fortage nogle indgreb og udbedringer. Vi kan heller ikke vurdere om der er skader inde i brystningsmuren, i form af råd pga. op fugtning. Vi vil anbefale at udskifte vinduerne, få diverse fulger repareret, samt at få åbnet op i brystnings væggen under vinduerne indvendigt, for at se evt. fugt problemer, derefter reetablering og reparation af gulv'.

Da Frida siden 17. Januar 2023. Ikke har ville ladet tømreren åbne op for at danne sig et overblik over de indvendige skader har det ikke været muligt at dokumentere de eventuelle fugtskader under gulv som kan være opstået som følge af vand indtrængen.

Såfremt det viser sig at der er skjulte fugtskader under gulvet i de berørte områder på fks. Strøer. som vurderes at stamme fra vand indtrængen og ikke af forhøjet grundfugt. Fastholder jeg at Frida skal dække omkostningerne.

Sagsbehandling

Som jeg tidligere beskrev under punkt 1. Følgeskader på gulv. Har jeg spurgt Frida ind til hvorfor Frida gennem hele forløbet siden skaden indtraf den 16. januar 2023, har benægtet kendskab til synlige skader på gulv og væg samt skjulte indvendige skader, når disse er tydeligt beskrevet i den rapport de modtog fra deres taksator den 04.03.2023. (se bilag: taksator rapport) (se bilag: spørgsmål til sag 11.09.2023.)

Til det skriver de at sagsbehandleren ikke har været klar over at kosmetiske forskelle kan være dækket af en ejerskifteforsikring. Men efter at have læst pågældende skadesbehandler ... CV som ligger offentligt tilgængelig på LinkedIn. Finder jeg det højst usandsynligt at en uddannet skadesbehandler med så mange års erfaring i forsikringsbranchen ikke skulle være bevidst om hvad en ejerskifteforsikring dækker. Ydermere modtog hun den 30.05.2023 en mail fra mig hvor der er vedhæftet tydelige billeder af bl.a. ophævet revnet gulv.

(se bilag: billededokumentation 30.05.2023.) (se bilag: skadesbehandler CV linkedIn) samt ...

I en telefonsamtale med skadesbehandler ... den 08.03.2023 fortæller hun at Frida stadig afventer taksator rapporten og hun netop forinden har rykket for den. Hun fortæller ligeledes at hun vil kontakte mig når rapporten lander hos dem, så jeg kan få en tidshorisont på en kommende afgørelse af min skade. Hun vendte aldrig tilbage. Denne samtale stemmer på ingen måde overens med at Frida modtog deres taksator rapport den. 04.03.2023

Ankenævnet for Forsikring

8.

100071

(se bilag: telefonsamtale med FRIDA transcript 08.03.2023) (se bilag: lydoptagelse FRIDA 08.03.2023)

Jeg har tidligt i forløbet i min klage over afgørelsen (se bilag: klage over afgørelse) gjort Frida opmærksom på min utilfredshed med pågældende skadesbehandler ... Samtidig med at jeg gentagne gange telefonisk har bedt Frida om at tildele mig en anden skadebehandler da jeg følte at hun ikke tog min sag seriøst. Dette ønske har Frida ikke på noget tidspunkt reageret på.

Jeg vil bede Ankestyrelsen tage overstående punkter omkring sagsbehandling med i deres vurdering af mit sagsforløb hos Frida. Da jeg mener, det med al tydelighed viser, at Frida bevidst har trukket min sag i langdrag i nu over 8 måneder. Det har FRIDA gjort velvidende om, at jeg har en u-repareret skade som potentielt over tid kan medføre en risiko af forværring af allerede eksisterende synlige - som skjulte skader på f.eks. Bærende konstruktioner. Dette finder jeg groft uagt-somt.

Jeg håber Ankestyrelsen ville tage overstående med i deres vurdering af sagen."

Selskabet har i brev af 6/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Domus Forsikring har modtaget den indgivne klage til ankenævnet.

Klager henviser til, at der 'højest sandsynligt kan være skader på indvendigt træværk, bærende lægter, isolering, samt gulv eller lign.'

Hertil henviser klager også til i pkt. 2, at der er tale om skader på isoleringen.

Vi skal bemærke, at taksatoren alene har bemærket vandskade på gulvet, hvilket vi i vores høringssvar fra dem 30. august 2023 har meddelt dækning til.

Hertil er der jf. pkt. 4. i vores høringssvar fra den 30. august 2023 var der også tale om kosmetiske skader på væggen, hvilket ikke er dækket af forsikringen pga. klager var i gang med at renovere væggene, da skaderne blev opdaget og forholdet derfor hører under planlagt arbejde.

Vi skal bemærke, at klager efter almindelige forsikringsretlige grundprincipper har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Såfremt klager ved eventuelle destruktive undersøgelser dokumenterer, at der er tale om yderligere følge- skade end beskrevet af OBH, er vi indforstået med at tage stilling til, om disse ud over vores allerede meddelte dækningstilsagn er dækket af forsikringen.

Vi har ingen yderligere bemærkninger og klagen kan derefter behandles af nævnet på det foreliggende grundlag."

Til dette har klageren fremsendt mail modtaget af nævnet 25/10 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Forslag til forlig

Ankenævnet for Forsikring

9.

100071

På baggrund af den seneste tids perioder med ustadigt vejr, samt varsel fra DMI om en markant vådere vinter end normalt, vil jeg på denne baggrund være villig til at indgå forlig med Domus/Frida forsikring for derved at undgå eventuel yderligere forværring af de stadig uberørte forhold som medfører udefrakommende vand indtrængen. Samt derved begrænse risikoen for forværring af de allerede eksisterende skader, og potentielle skjulte følgeskader.

Såfremt Domus/Frida forsikring er villige til at betale skadesomkostninger på 18.000 kr. minus min selvrisko på 5000 kr. dvs. 13.000 kr. inden 1. december 2023. Vil jeg selv stå for udbedring af de nuværende skader samt afholde udgiften til eventuelle følgeskader.

Såfremt Domus/Frida ikke ønsker at medvirke til kompromiset og derved en hurtig afslutning af sagen, har jeg ikke yderligere bemærkninger og vil derved afvente Ankestyrelsens afgørelse."

Selskabet har herefter i mail af 1/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers forligsforslag, som vi ikke kan acceptere.

Vi har ingen yderligere bemærkninger og klagen kan derefter behandles af nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotografier. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af tilstandsrapport af 12/7 2022 fremgår bl.a.:"

BEBOELSE - DØRE/VINDUER/PORTE				
Nr.	Vurdering	Skade	Risiko	Bemærkning
3		Terrassedør er delamineret og slår fra i limsamlinger..	Nedbrydningen er fremskredet.	-
4		Der er defekte fuger i sålbænke ved vinduer mod syd..	Forholdet er af mindre omfang og vurderes ikke at medføre risiko for fugtindtrængning og følgeskader i de underliggende konstruktioner.	-
5		Værelsesvindue mod syd er nedslidt/udtjent. Stuevindue mod syd er forstærket med vinkelbeslag på rammer..	Nedbrydningen er fremskredet.	-

"

Af udtalelse fra klagerens tømrer fremgår bl.a.:

"Vedr. ... Indtrængen af vand to steder ved gulv i stuen.

Ved besigtigelse d. 17.01.23 kunne der konstateres at der trænger vand ind lige over gulv to steder. Umiddelbart vurderer vi at vandet trænger ind ved brystningsmur, der er flere steder små revner og utætheder omkring vinduespartier, studs-fuger, sålbænk, så vi kan ikke definere direkte hvor det kommer ind, uden at fortage nogle indgreb og udbedringer. Der er vedhæftet lidt billeder omkring området."

Af selskabets taksatorrapport af 4/3 2023 fremgår bl.a.:

"**Anmeldelse:** ... Vandtrængende ved vindue i stuen.

Hvilken bygningsdel samt alder:

Bygningsdelen antages at være fra husets opførelse, som er 1971

...

4. Årsag til skade

Ved besigtigelsen konstateres vinduerne i stuen at være med stedvis utætheder - vindueskarmen er eksempelvis gået i limningen og mangler fuge mod sålbænk - idet vinduerne er hårdt medtagne grundet manglende vedligeholdelse og alders betinget slitage. Det er vores vurdering at vand indtrænger i hul muren gennem utætheder relateret til vinduer og sålbænken, og herfra ledes vandet mod gulvniveau med deraf følgende opfugtning. Ved fugtscanninger konstateres udelukkende tørre overflader, men der registreres områder på væggen, hvor der er tydelige tegn på tidligere vand påvirkninger i form af fugtaftegninger.

5. Beskrivelse af skadesomfang

Der er konstateret fugtaftegninger lokale stede i stuen under vinduespartiet, svarende til ca. 0,5m².

Det kan ikke afgøres hvorvidt der er sket skade på skjulte konstruktioner under gulvbelægningen og i væggen, på baggrund af nærværende undersøgelse. Der vurderes ikke at være risiko for konstruktionssvigt på besigtigelsestidspunktet

6. Beskrivelse af skadeudgift

Det er vores vurdering at vinduet bør udskiftes med en ny tilsvarende og men ved remontering til sikre retmæssig etablering af fuger, herunder også efterser mørtelfugerne i sålbænken. Vægbeklædning og gulvbelægning med fugtaftegninger udskiftes. Det er vores vurdering at ovenstående udbedring beløber sig til kr. 20.000-30.000 inkl. moms.

7. Afgørelse (førstehåndsvurdering)

Det vurderes at skadesårsagen er opstået efter overtagelsestidspunktet.

8. Vurdering af regres (førstehåndsvurdering)

Følgende er oplyst i TR:

Ankenævnet for Forsikring

11.

100071

Nr.	Vurdering	Skade	Risiko	Bemærkning
3		Terrassedør er delamineret og slår fra i limsamlinger..	Nedbrydningen er fremskredet.	-
4		Der er defekte fuger i sælbænke ved vinduer mod syd.	Forholdet er af mindre omfang og vurderes ikke at medføre risiko for fugtindtrængning og følgeskader i de underliggende konstruktioner.	-
5		Værelsesvindue mod syd er nedslidt/udtjent. Stuevindue mod syd er forstærket med vinkelbeslag på rammer..	Nedbrydningen er fremskredet.	-

"

Af selskabets mail til klageren af 30/5 2023 fremgår bl.a.:

"Sagen er genbehandlet efter at være vendt med vores fagansvarlige. På baggrund heraf ændres afgørelsen til et dækningstilsagn, da vi godt kan medgive at anmærkningen er forkert beskrevet. Forholdet opfylder derved skadebegrebet jf. betingelsernes punkt 4.1+4.2.

For at kunne opføre erstatningen skal vi bede dig om at indsende tilbud på udskiftning af de 2 vinduespartier. For en god ordens skyld præciseres det, at dækningstilsagnet alene omfatter udskiftning af vinduespartierne, da de indvendige fugtaftegninger ikke vurderes at være i sådan et omfang at der skal ske udbedring udover maling på væg. Udgiften til maling af væg dækkes ikke, da rummet hvor vinduerne befinder sig, ved anmeldelsen er under renovering. Udgiften hertil er derfor ikke udover hvad du måtte have planlagt som følge af den planlagte/igangværende renovering af rummet. Hertil skal nævnes, at der ikke blev målt forhøjet fugt eller fundet beskadiget gulv/gulvkonstruktion.

Ved opgørelse af erstatningen fratrækkes der 70% af den samlede skadesudgift. Der henvises til betingelsernes punkt 19 hvor det fremgår, at der gøres fradrag for alder iht. tabellerne.

Vinduerne er vurderet til at være de oprindelige fra 1971. I dette tilfælde benyttes tabel F.

Hvad angår dit ønske om at få tilsendt taksators rapport, så henviser vi til at der er tale om et internt arbejdsdokument, hvor der indtastes direkte i vores system og som vi derved ikke kan udlevere."

Af mail fra klagerens tømrer af 11/8 2023 fremgår bl.a.:

"Ved besigtigelse d. 09-08-23 kunne der konstateres at der har været trængt vand ind lige over gulv to steder, som har beskadiget eksisterende gulv og brystningsvæg indvendigt. Umiddelbart vurderer vi at vandet trænger ind ved brystningsmur, der er flere steder små revner og utætheder

omkring vinduespartier, studsfiger, sålbænk, så vi kan ikke definere direkte hvor det kommer ind, uden at fortage nogle indgreb og udbedringer. Vi kan heller ikke vurdere om der er skader inde i brystningmuren, i form af råd pga. op fugtning. Vi vil anbefale at udskifte vinduerne, få diverse figer repareret, samt at få åbnet op i brystnings væggen under vinduerne indvendigt, for at se evt. fugt problemer, derefter reetablering og reparation af gulv. Der er vedhæftet lidt billeder omkring området."

Af mail fra OBH til selskabet af 31/8 2023 fremgår bl.a.:

"Hej ...

Hermed svar på dine spørgsmål angående sagen. Du ringer bare hvis der er yderlig spørgsmål til sagen.

...

Hej [medarbejder hos OBH]

Jeg har forgæves forsøgt at ringe til dig og skriver i den forbindelse her.

Du skriver følgende i din rapport:

Vægbeklædning og gulvbelægning med fugtaftegninger udskiftes.

1) Var klager i gang med en renovering af stedet, hvor der var tale om vandskade på væggen og er udgiften til reparation af vægbeklædningen del af planlagt arbejde.

2) Du skriver, at gulvbelægningen skal udskiftes.

Hvilke skader var der på gulvbelægningen i forbindelse med besigtigelsen.

På besigtigelsen var der fugt aftegninger og deformationer i et omfang af 1,5 m² gulv.

Såfremt der var tale om følgeskader, vil de kunne repareres eks. i form af en afslibning af gulvet eller en lokal reparation.

Det er min vurdering at gulvet kan repareres lokalt, de steder hvor fugt/deformationerne er registreret.

3) Vores kunde anfører, at der muligvis kan være tale om fugt i isoleringen i væggen. Vil du mene at der er tale om fugt, som giver nærliggende risiko for skade.

På besigtigelsen kunne der ikke måles fugt i vægkonstruktionen, væggen må derfor antages at være tør.

4) Vores kunde anfører, at der muligvis kan være tale om fugt under gulvet. Vil du mene, at såfremt der er tale om fugt, at det er usædvanligt for tilsvarende huse af samme alder (1971) og konstruktion.

Gulvet i ejendommen er opbygget på strøer. Det derfor ikke usandsynlig at der er en forhøjet grundfugt i denne konstruktion opbygning. Men dette afviger ikke fra tilsvarende huse af samme tidsalder."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvad dækker forsikringen

4.1. Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der ved overtagelsen giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ankenævnet for Forsikring

13.

100071

4.2. Ved skader forstås brud, lækage, deformation, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygninger, der nedsætter bygningernes 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.

...

6. Hvilke forhold dækkes ikke

...

6.12. Farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og ubeskadigede genstande/bygningsdele erstattes ikke. Se dog pkt. 21.6 og 21.7.

...

19. Afskrivningstabeller

En erstatning i henhold til ejerskifteforsikringen skal som udgangspunkt beregnes som en nyværdierstatning, medmindre der er tale om en bygningsdel, der er omfattet af nedenstående afskrivningstabeller, jf. punkt 8.1.

...

Vinduer og yderdøre	
- blødt træ og metal	Tabel D
- blødt træ, ikke vakuum-impregneret	Tabel H
- blødt træ, vakuum-impregneret	Tabel F
- hårdt træ (løvtræ, tropiske træarter og kernetræ af fyr)	Tabel A
- metal	Tabel A
- plast	Tabel E
- tagvinduer, blødt træ, metalinddækninger	Tabel F

...

Tabel F	
Alder indtil:	Erstatning:
18 år	100 pct.
24 år	93 pct.
30 år	78 pct.
36 år	63 pct.
42 år	48 pct.
48 år	37 pct.
54 år	30 pct.
60 år	23 pct.
Mere end 60 år	20 pct. (aftrækshætter, inddækninger samt tagrender (plast) dog 0 pct.)

..

Nævnets sekretariat har hørt en lydfil fremlagt af klageren.

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom – der er fra 1971 – den 1/9 2022. Klageren anmeldte den 16/1 2023, at der var vandindtrængning gennem væg. Klageren ønsker, at selskabet dækker en udbedring af skaderne "udvendig og indvendig, synlige som usynlige som er opstået i forbindelse med vand indtræningen", og at selskabet skal dække alle udgifter, såfremt man ved åbning opdager følgeskader på indvendigt træværk og bærende konstruktioner.

Nævnet lægger efter en gennemgang af sagen til grund, at selskabet har anerkendt dækning af to vinduespartier. Nævnet henviser til, at det fremgår af selskabets mail af 30/5 2023 til klageren, at dækningstilsagnet omfatter udskiftning af vinduespartierne, at klageren bedes indsende tilbud på udskiftning af de to vinduespartier, og at der ved opgørelsen af erstatningen fratrækkes 70% af den samlede skadeudgift i henhold til afskrivningstabel F. Selskabet har videre – efter sagens indbringelse for nævnet – anerkendt dækning af reparation af gulvet i det område på cirka 1,5 kvadratmeter, hvor der er sket en vandskade.

Klageren har anført, at det tydeligt fremgår af den taksatorrapport, som selskabet har været i besiddelse af siden 4/3 2023, at der er skader på gulv og væg samt risiko for skjulte skader. Klageren mener, at der selvfølgelig må være indvendige skader i isoleringen i væggen og under gulvet, da vandet er trukket igennem. Klageren har henvist til, at det tydeligt ses på billederne fra den 26/1 2023, at gulvet er misfarvet og hævet efter fugtindtrængen. Klageren har anført, at hun i mail af 30/5 2023 til selskabet gør opmærksom på, at der højst sandsynligt kan være skader på indvendigt træværk, bærende lægter, isolering samt gulv og lignende. Klageren har påpeget, at selskabet på intet tidspunkt har forholdt sig til bekymringen omkring de bærende lægter. Klageren har anført, at "dette punkt er yderst relevant da der er tydelige fugtplamager og revner på dele af væggen foran den indvendige stolpe mellem vinduerne som er del af husets bærende konstruktion". Hvad angår følgeskaderne på gulvet, har klageren anført, at selskabet også skal dække de kosmetiske skader på gulvet, så det er ensartet. Hvad angår isoleringen i væggen har klageren anført, at selskabet ikke har et realistisk billede af fugtomfanget, da selskabet først foretog fugtmålinger fem uger efter fugtindtrængningen var sket. Selskabet skal derfor – såfremt det viser sig, at isoleringen har taget skade – dække udgiften hertil. Hvad angår fugt under gulvet, har klageren anført, at selskabet skal dække omkostningerne, såfremt der viser sig skjulte skader under gulvet i de berørte områder, der vurderes at stamme fra vandindtrængen.

Selskabet har afvist, at der er yderligere dækningsberettigende følgeskader, og – med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 6.12 – afvist at dække eventuelle kosmetiske forskelle mellem det reparerede gulv og det øvrige gulv efter reparationen. Hvad angår isoleringen i væggen har selskabet henvist til taksatorrapport af 4/3 2023, hvoraf det fremgår, at "ved fugtscanninger konstateres udelukkende tørre overflader, men der registreres områder på væggen, hvor der er tydelige tegn på tidligere vand påvirkninger i form af fugtaftegninger". Selskabet har yderligere henvist til mail af 29/8 2023 fra OBH, hvoraf det fremgår, at "på besigtigelsen kunne der ikke måles fugt i vægkonstruktionen, væggen må derfor antages at være tør. " Selskabet har påpeget, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skade, og at denne ikke er løftet, når OBH vurderer, at væggen er tør. Hvad angår fugt under gulvet har selskabet anført, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der er tale om fugt under gulvet, som går ud over, hvad der er forventeligt i forhold til, at ejendommen er opført i 1971. Selskabet har oplyst, at selskabet derfor ikke dækker eventuel fugt under gulvet, "såfremt der viser sig i forbindelse med reparationen af gulvet dækket af forsikringen ovenfor i pkt. 1, at der er tale om almindeligt forekommende fugt under gulvet i forhold til husets alder". Selskabet har oplyst, at såfremt klageren ved eventuelle destruktive undersøgelser dokumenterer, at der er tale om yderligere følgeskade end beskrevet af OBH, er selskabet indforstået med at tage stilling til, om disse – ud over selskabets allerede meddelte dækningstilsagn – er dækket af forsikringen.

Det fremgår af selskabets taksatorrapport af 4/3 2023, at "ved besigtigelsen konstateres vinduerne i stuen at være med stedvis utætheder – vindueskarmen er eksempelvis gået i limningen og mangler fuge mod sålbænk – idet vinduerne er hårdt medtagende grundet manglende vedligeholdelse og aldersbetinget slitage. Det er vores vurdering at vand indtrænger i hulmuren gennem utætheder relateret til vinduer og sålbænken og herfra ledes vandet mod gulvniveau med deraf følgende opfugtning. Ved fugtscanninger konstateres udelukkende tørre overflader, men der registreres områder på væggen, hvor der er tydelige tegn på tidligere vand påvirkninger i form af fugtaftegninger. **5. Beskrivelse af skadesomfang** Der er konstateret fugtaftegninger lokale stede i stuen under vinduespartiet, svarende til ca. 0,5m². Det kan ikke afgøres hvor-

vidt der er sket skade på skjulte konstruktioner under gulvbelægningen og i væggen på baggrund af nærværende undersøgelse. Der vurderes ikke at være risiko for konstruktionssvigt på besigtigelsestidspunktet. **6. Beskrivelse af skadeudgift** Det er vores vurdering, at vinduet bør udskiftes med en ny tilsvarende og men ved remontering tilsikre retmæssig etablering af fuger, herunder også efterser mørtelfugerne i sålbænken. Vægbeklædning og gulvbelægning med fugtaftegninger udskiftes. Det er vores vurdering at ovenstående udbedring beløber sig til kr. 20.000-30.000 inkl. moms".

Det fremgår af selskabets mail af 30/5 2023 til klageren, at "for at kunne opgøre erstatningen skal vi bede dig om at indsende tilbud på udskiftning af de 2 vinduespartier. For en god ordens skyld præciseres det, at dækningstilsagnet alene omfatter udskiftning af vinduespartierne, da de indvendige fugtaftegninger ikke vurderes at være i sådan et omfang at der skal ske udbedring udover maling på væg. Udgiften til maling af væg dækkes ikke, da rummet hvor vinduerne befinder sig, ved anmeldelsen er under renovering. ... Ved opgørelse af erstatningen fratrækkes der 70% af den samlede skadesudgift. Der henvises til betingelsernes punkt 19 hvor det fremgår, at der gøres fradrag for alder iht. tabellerne. Vinduerne er vurderet til at være de oprindelige fra 1971. I dette tilfælde benyttes tabel F".

Det fremgår af mail fra klagerens tømrer af 11/8 2023, at "umiddelbart vurderer vi, at vandet trænger ind ved brystningsmur, der er flere steder små revner og utætheder omkring vinduespartier, studsfuger, sålbænk, så vi kan ikke definere direkte hvor det kommer ind, uden at foretage nogle indgreb og udbedringer. Vi kan heller ikke vurdere om der er skader inde i brystningsmuren, i form af råd pga. op fugtning. Vi vil anbefale at udskifte vinduerne, få diverse fuger repareret, samt at få åbnet op i brystnings væggen under vinduerne indvendigt, for at se evt. fugt problemer, derefter reetablering og reparation af gulv."

Det fremgår af mail fra OBH til selskabet af 31/8 2023, at "hermed svar på dine spørgsmål angående sagen ... 3) Vores kunde anfører, at der muligvis kan være tale om fugt i isoleringen i væggen. Vil du mene at der er tale om fugt, som giver nærliggende risiko for skade. På besigtig-

Ankenævnet for Forsikring

17.

100071

gelsen kunne der ikke måles fugt i vægkonstruktionen, væggen må derfor antages at være tør.

4) Vores kunde anfører, at der muligvis kan være tale om fugt under gulvet. Vil du mene, at såfremt der er tale om fugt, at det er usædvanligt for tilsvarende huse af samme alder (1971) og konstruktion. *Gulvet i ejendommen er opbygget på strøer. Det derfor ikke usandsynlig at der er en forhøjet grundfugt i denne konstruktion opbygning. Men dette afviger ikke fra tilsvarende huse af samme tidsalder".*

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper 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 ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning i videre omfang end tilbudt. Hvad angår forsikringens udvidede dækning finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er tale om en ulovlig bygningsindretning i strid med bygningslovgivningen på opførelses-/udførelsestidspunktet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet på baggrund af besigtigelse af forholdet har tilbudt dækning til udskiftning af to vinduespartier samt følgeskade på 1,5 kvadratmeter gulv.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke konkret har godtgjort yderligere følgeskader, og på at selskabets eksterne taksator i uddybende mail af 31/8 2023 har henvist til, at der ikke kunne måles fugt i vægkonstruktionen, at væggen derfor måtte antages at være tør, og at taksatoren heller ikke vurderer, at den skete vandindtrængen har forvoldt skader på gulvkonstruktionen i videre omfang end selskabet har anerkendt at dække.

Hvad angår eventuelle kosmetiske forskelle på gulvet efter reparationen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække disse, da det fremgår af forsikringsbetingelsernes

Ankenævnet for Forsikring

18.

100071

punkt 6.12, at "farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og ubeskadigede genstande/bygningsdele erstattes ikke".

Nævnet bemærker, at selskabet i sit indlæg af 6/10 2023 til nævnet har oplyst, at "såfremt klager ved eventuelle destruktive undersøgelser dokumenterer, at der er tale om yderligere følgeskade

end beskrevet af OBH, er vi indforstået med at tage stilling til, om disse ud over vores allerede meddelte dækningstilsagn er dækket af forsikringen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der foreligger det fornødne grundlag for, at selskabet kan pålægges at betale en kompensation/erstatning til klageren som følge af forhold ved selskabets sagsbehandling.

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.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Hans-Jørgen Nymark Beck