

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. december 2023 blev i sag nr. 100098:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 10/7 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Udstrømning fra opvaskemaskine. Opdages tilfældigt da jeg skal i køkkenet og lave kaffe. Vandet pumper ud fra tilgangsslangen til opvaskemaskinen. Større vandmængde på gulvet. Meldes telefonisk til Tryg som gentagen gange har afvist mit krav om udbedring af skaden med divergerende forklaringsmodeller. Når jeg har tilbagevist den ene afvisning finder de blot på en ny. Det er nu sket utallige gange. Bl.a. har Tryg insisteret på at min kogeø er fastmonteret, hvilket jeg måtte bevise den ikke er med billeder (til trods for at de selv har været ude og kigge på skaden) - og sådan er de blevet ved!

Udstrømningen skete julen 2020 og vi havde gulvvarme på en hel måned før Tryg inspicerede skaden. Vi blev på intet tidspunkt tilrådet at slukke for gulvvarmen.

Efter udstrømningen hørte vi om natten høje knald (lød som hårde pistolskud) - og observerede gulvet sprækket om morgenen. Gulvet sprækkede under optørringen.

Vi har sendt billeder (som min veninde havde taget for at vise vores nye hus til sin familie) til Tryg visende et fint nyt gulv umiddelbart før udstrømningen. Bemærk julestjerneblomsten på bordet.

Heller ikke billederne er Tryg tilfreds med - og det er jo et helt held vi ligger inde med dem, idet man jo ikke normalt går og tager billeder af sit nye hjem.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Tryg har tilbudt nedslibning af mit gulv svt 1 kvadratmeter ca. Jeg er ikke tilfreds med at de udelukkende nedsliber et nyt gulv, der hvor det er vaflet op. Der er sprækker i samlingerne i gulvet som kom til under optørring af vandskaden.

Jeg havde før udstrømningen et helt nyt gulv uden skader på - nu har jeg et grimt gulv med vandskade og sprækker. Tryg forsikring er enig med mig i at der ikke skal vurderes afskrivning, idet gulvet var nyt.

Gulvet er desuden ikke blevet pænere af at vi lever på det."

Selskabet har i brev af 27/7 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tryg Forsikring A/S (herefter selskabet) har via nævnets sagsportal modtaget kopi af ... (herefter klager) klage til Ankenævnet for forsikring.

1.0 Indledning

Der klages over, at det erstatningsforslag, som selskabet har tilbudt klageren, efter en vandskade sket, da vand strømmede ud af klagerens opvaskemaskine.

Sagen er behandlet over klagerens Husforsikring. Policen fremlægges som **Bilag 1**, og betingelserne fremlægges som **Bilag 2**.

2.0 Kort sagsfremstilling

Den 6. januar 2021 anmeldte klageren telefonisk, at opvaskemaskinen havde smidt vand på et bambus trægulv, og at gulvet havde rejst sig. Anlæggelsesbillede fremlægges som **Bilag 3**.

Selskabet meddelte klageren samme dag, at skaden ville blive besigtiget af en håndværkstaksator. Mailen fremlægges som **Bilag 4**.

Håndværkstaksatoren tilbød besigtigelse den 7. januar 2021; men klageren ønskede besigtigelsen flyttet til den 19. januar 2021, hvor den fandt sted.

Samme dag sendte håndværkeren en besked til selskabet, hvori han anmodede om, at der kom en almindelig taksator på opgaven. Beskeden fremlægges som **Bilag 5**. Med beskeden fulgte en række billeder, der fremlægges som **Bilag 6**.

Klageren orienteres om, at hun ville blive kontaktet af en taksator, og denne foranledigede, at der blev udarbejdet en fugtrapport af et fugtfirma. Fugtrapporten fremlægges som **Bilag 7**.

Taksatoren udarbejdede herefter en rapport, fremlægges som **Bilag 8**. I rapporten anerkender selskabet dækning på den ca. 1 kvadratmeter, hvor der kunne konstateres tegn på fugtskader.

Skader øvrige steder blev afvist, idet der ikke var dokumentation for årsagssammenhæng mellem vandskaden og de øvrige skader.

Den 8. februar 2021 fremsender klager en skrivelse, hvori klageren gør indsigelser mod den trufne afgørelse. Skrivelsen fremlægges som **Bilag 9**.

Selskabet anmoder [gulvfirma] om at foretage en besigtigelse, og denne besigtigelse fandt sted den 17. februar 2021. På baggrund af tilbagemeldinger fra firmaet, sender selskabets taksator den 18. februar 2021 en meddelelse til klageren. Meddelelsen fremlægges som **Bilag 10**.

Den 15. marts 2021 rettede klageren henvendelse til selskabet med spørgsmål om, hvordan det gik med sagen, og denne henvendelse besvarede taksatoren den 16. marts 2021. Beskederne fremlægges som **Bilag 11**.

Den 8. juni 2021 rettede klageren henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling, og i henvendelsen udtrykte klageren utilfredshed med den trufne afgørelse. Mailen fremlægges som **Bilag 12**, og vedhæftningen som **Bilag 13**.

I bilag 13 udtrykker klageren utilfredshed med den taksator, der havde besigtiget ejendommen, og anmodede samtidig om, at der blev tilknyttet en anden taksator på opgaven. Selskabets klageansvarlige afdeling anmodede derfor selskabets overtaksator om undersøge sagen nærmere.

Overtaksatoren rettede henvendelse til klageren den 16. og 25. juni 2021. Henvendelserne fremlægges som **Bilag 14**.

Klageren oplyste overfor overtaksatoren, at de desværre var noget optaget, og der blev den 1. juli 2021 aftalt møde den 15. juli 2021. I forbindelse med mødet blev det aftalt, at klageren skulle sende yderligere oplysninger til selskabet.

Den 12. august 2021 sendte overtaksatoren en mail til klageren, hvori han rykkede for oplysningerne, og dagen efter oplyste klageren, at det ikke var lykkedes at identificere typen af gulv, men at de var i besiddelse af billeder fra før vandskaden.

Overtaksatoren anmodede klageren om at oplyse navnet på det firma, som havde lagt gulvet. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 15**.

Selskabets overtaksator rykker for oplysningerne igen den 6. september 2021, og samme dag meddeler klageren, at hun har udfordringer med at uploade dem.

Den 30. marts 2022 rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet, og i den forbindelse blev det aftalt, at klageren sendte billederne ind. Samtidig oplyste klageren, at hun ikke havde kunnet finde navnet på den håndværker, som havde lagt gulvet. Referat fremlægges som **bilag 16**. Samme dag modtog selskabet billederne fra klageren. Billederne fremlægges som **Bilag 17**.

Overtaksatoren rettede henvendelse til en teknisk vejleder fra gulvbranchen, og efter drøftelse med denne sendte taksatoren den 11. maj 2022 en mail til klageren. Mailen fremlægges som **Bilag 18**.

Af denne mail fremgår det blandt andet, at gulvbranchen ikke klart ville kunne udtale sig uden flere oplysninger omkring gulvet, gulvtype, samt gulvlægger, og overtaksatoren foreslår, at klageren

eventuelt kunne rette henvendelse til Teknologisk Institut, hvis klageren ønskede nærmere undersøgelser.

Det fastholdes således i mailen, at klageren ikke har dokumenteret årsagssammenhæng mellem revnerne og den skete vandskade. Afslutningsvis beregnede overtaksatoren erstatningen til 17.337,50 kr. efter fradrag af selvriskoen.

Den 17. maj 2022 sendte klageren en mail til overtaksatoren, hvori klageren oplyste, at hun ikke var enig i afgørelsen. Mailen fremlægges som **Bilag 19**.

Overtaksatoren foreslog ved mail af 23. maj 2022, at klageren og overtaksatoren afholdt lille telefonmøde, inden han besvarede den henvendelse. Efter lidt skriverier omkring dette blev det aftalt, at de skulle afholde telefonmødet i uge 30, eller nærmere bestemt den 27. juli 2022.

På baggrund af dette telefonmøde sendte overtaksatoren den 12. august 2022 en mail til klageren. Mailen fremlægges som **Bilag 20**.

I denne mail redegjorde overtaksatoren for selskabets opfattelse og vurdering af sagen, og tilbød afslutningsvis en erstatning på 29.837,50 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen.

Klageren rettede den 20. september 2022 en ny henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling. Henvendelsen fremlægges som **Bilag 21**.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 14. november 2022. Svaret er fremlagt af klager; men fremlægges for god ordens skyld, som **Bilag 22**.

I denne besvarelse fastholdt den klageansvarlige afdeling afgørelsen idet, det kunne konstateres, at kogeøen var placeret ovenpå gulvbrædderne, hvorfor disse ikke kunne foretage de naturlige bevægelser, som gulvbrædder vil gøre ved temperaturændringer. Endvidere henvises der i brevet til, at der ikke er målt fugt udenfor et begrænset område foran, der kogeøen står.

Den klageansvarlige afdeling påpegede endvidere, at der gentagne gange har været anmodet om oplysninger om gulvtypen, hvilket firma, der havde lagt det, men har ikke modtaget disse oplysninger. Tilsvarende har klageren ikke oplyst, hvor gammelt gulvet var på skadetidspunktet.

Herefter blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Det fremgår dog af oplysningerne i Webskemaet til nævnet, at der skulle være tale om et helt nyt gulv.

3.0 betingelserne

Skaden er anerkendt som dækningsberettiget under betingelsernes pkt.. 5.2.2 hvoraf følgende blandt andet fremgår:

'Forsikringen dækker skade som følge af:

- Vand, olie, kølevæske, damp og lignende fra rør og forbundne installationer, der pludselig strømmer ud. Det gælder også for køle – og fryseanlæg samt beholdere og akvarier.'*

Under undtagelserne for denne dækning fremgår blandt andet at

'forsikringen dækker ikke

- Skader, der opstår som følge af udførelsesfejl, fejlmontering, materialefejl eller fejlkonstruktion.'*

I betingelsernes pkt. 6 er en nærmere redegørelse for, hvorledes erstatningen opgøres, og udgangspunktet er, at erstatningen opgøres til Nyværdi.

Nyværdi er i en boks i betingelserne defineret på følgende måde:

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

4.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget samt sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

5.0 vores vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klageren den 6. januar 2021 telefonisk anmeldte, at de havde haft en vandskade, idet der var sket en udstrømning fra opvaskemaskinen. Opvaskemaskinen skulle efter det oplyste være bortskaffet.

Skaden er blevet besigtiget af flere taksatorer, ligesom der er indhentet en fugtrapport fra et fugtfirma.

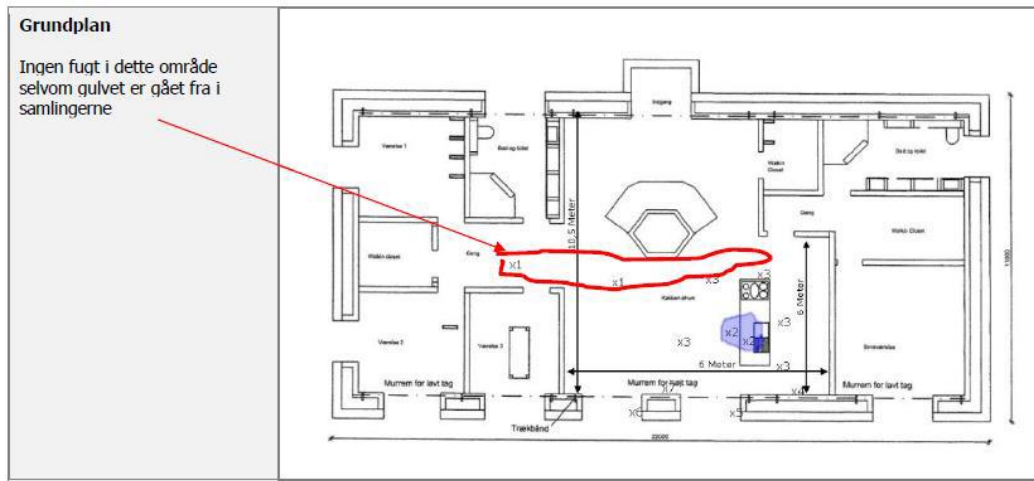
Af rapporten fra fugtfirmaet, der er fremlagt som Bilag 7, fremgår det blandt andet, at der alene kunne måles fugt i et begrænset område foran det sted, hvor opvaskemaskinen stod, herunder kunne der ikke måles fugt i nærheden af det sted, hvor gulvet er revnet. Endvidere fremgår det at de revnedannelser, der i øvrigt var på gulvet vurderedes til ikke at have relation til skadeårsagen, udstrømningen af vand.

Det fremgår endvidere af taksatorens rapport Bilag 8, at de steder, hvor gulvet er revnet befinder sig et stykke fra der, hvor vandskaden skete, jfr. plantegningen i rapporten.

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

100098



De nærmeste revner i gulvet befinder sig således omkring 2 meter fra vandskaden, og strækker sig omkring 4 meter væk fra vandskaden ned mod gangen.

Dette fremgår ligeledes af håndværkstaksatorens billeder, der fremgår af sagens bilag 6.

Klageren har til sagen oplyst, at de 8 – 10 dage efter udstrømningen hørte et højt brag, hvorefter de kunne konstatere, at revneskaderne i gulvet var opstået. Klageren oplyser endvidere, at de havde haft gulvvarme på under hele forløbet.

Denne tidsmæssige forsinkelse underbygger efter selskabets opfattelse ikke, at revnedannelserne skulle være sket i forbindelse med en udtørring af gulvet. Dels er der ikke konstateret fugt i området, hvorfor der ikke har været noget at udtørre, dels ville revnedannelserne efter selskabets opfattelse have været opstået væsentlig tidligere, hvis der var tale om udtørring af en fugtskade. Dertil kommer, at der ved besigtigelsen fortsat kunne konstateres fugt i gulvet ved opvaskemaskinen.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der er årsagssammenhæng mellem vandskaden og de efterfølgende revner et helt andet sted på trægulvet.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at der er årsagssammenhæng mellem vandskaden ved opvaskemaskinen, og at gulvet efterfølgende har trukket sig fra hinanden i en anden del af køkkenalrummet. Klageren har derudover heller ikke bevist, at revnerne i gulvet skulle skyldes en anden dækningsberettigende skadeårsag. Selskabet fastholder derfor sin afgørelse af sagen.

Selskabet har i den forbindelse blandt andet lagt vægt på, at revnedannelserne efter det oplyste først er opstået 8 – 10 dage efter udstrømningen, at der ikke kunne måles eller var øvrige tegn på fugt/fugtskader i det område, hvor revnedannelserne skete. Jfr. **Bilag 7** at området befinder hvor der er revnedannelse befinder sig et omkring 2 meter fra der, hvor udstrømningen skete, og spreder sig yderligere omkring 4 meter væk fra stedet.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på dansk rets almindelige bevisbyrderegler, der medfører, at det er klageren, der skal dokumentere årsagssammenhængen. Herudover henledes nævnets opmærksomhed på, at trægulve er et materiale der naturligt bevæger sig, alt efter temperaturen i rummet.

Trægulve skal derfor være fristskåret således at trægulvene har mulighed for at foretage disse bevægelser.

Det er fortsat selskabets opfattelse, at den opsatte kogeø har en sådan størrelse og vægt, at den har hindret trægulvets mulighed for bevægelse, hvorfor der er opstået spændinger mellem gulvenes stave, og da denne spænding blev udløst opstod revnedannelserne.

Disse spændinger er opstået over tid, hvorfor skaderne ikke kan betragtes som pludselig skade.

At et trægulv skal have mulighed for at bevæge sig, og ikke må fikseres fremgår blandt andet af 'lægningsvejledning for BambusPlank, Bambus Ekstrem, Bambus Ekstrem LamelPlank'. Vejledningen fremlægges som **Bilag 23**.

Under denne vejlednings punkt 2 fremgår blandt andet følgende: 'Vigtige ting at huske:

- Et svømmende gulv vil altid kunne arbejde. D.V.S at det ikke må fastgøres til underlaget.
- Gulvet må ikke lægges under faste skabe, brændeovne, skillevægge, køkkenskabe eller andre tunge genstande, som 'fikserer' gulvet.
- Husk altid 4-6 mm luft til tilstødende bygningsdele, installationer mv. Brug af standsklods
- Plankerne må ikke være gennemgående fra et rum til et andet. Gulvfladerne skal brydes, evt. med en dilatationsfuge. Dilatationsfugen skal også benyttes ved større gulvflader (mere end 6X12 mtr. – 12 mtr. Målt i åreretningen.'

Herudover fremgår det af klagerens mail af 10. februar 2021, **Bilag 9**, blandt andet, at klageren har haft gulvvarme på under hele forløbet. Denne gulvvarme må have medvirket til, at plankerne i trægulvet har bevæget sig. Disse bevægelser vil kræve plads, der er blevet forhindret ved, at der stod køkkenskabe (kogeø) eller andre tunge genstande på gulvet. Det er netop dette forhold, der advarer imod i lægningsvejledningens pkt. 2.

Sammenfattende er det fortsat selskabets opfattelse, at revnerne i trægulvet ikke er forårsaget af udstrømningen af vandet, eller at de er omfattet af en anden dækning over den tegnede husforsikring.

Selskabets overtaksator har i mail af 12. august 2022 opgjort forsikringserstatningen til 29.837,50 kr., samt stillet beløbet til klagerens rådighed.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at et forsikringsselskabs forpligtigelser i forbindelse med en dækningsberettigende skade består i at opgjøre forsikringserstatningen og udbetale i takt med, at udbedringen er sket. Jfr. nævnets kendelse nr. 99340. Kendelsen fremlægges som **Bilag 24**.

Idet tilbuddet ikke vil blive trukket tilbage, er det selskabets opfattelse, at selskabet med det fremsatte tilbud har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er i sagen."

Ankenævnet for Forsikring

8.

100098

Klageren har i mail af 18/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. 'vandskade' 12-07-2023

Kommentarer:

Tryg Forsikring sendte initialt [firma 1] til vurdering af vores gulve. [Firma 1] oplyste undertegnede at de havde behov for taksators syn på sagen ved sådan et stort rum.

En måned efter vandskaden kom fugttekniker for at vurdere. Vi havde i hele perioden haft gulvvarmen tilsluttet.

'Tryg har gentagne gange anmodet om oplysninger om hvilken type gulv der er tale om.' Dette har vi oplyst fra starten af – ligesom vi havde en stump gulv til overs, som vi også fra starten har fremvist.

Tryg sendte derefter [gulvfirma] som til min mand oplyste at de ikke kendte så meget til bambusgulve. De konstaterede rigtigt nok at der er tale om massive bambusgulve. Det er ikke muligt at få vores gulv mere – men min mand har fundet et gulv vi ville kunne acceptere. Det er godt nok ikke helt samme størrelse (2 mm længere og 2 mm bredere). Han fremviste det til taksator i vores hjem ved sidste besøg. Taksator ville ikke have stykket med. Vi har gjort 'hjemmearbejdet' ift. at fremskaffe oplysninger om gulvet – og idet det ikke er til rådighed mere: oplysninger om et nogenlunde tilsvarende gulv, der ville kunne accepteres med lidt god vilje. Jeg tænker ikke man vil kunne se så stor forskel i størrelsesforhold, når der er dørtrin mellem rummene. Vi har ikke gemt indpakningen fra gulvet – det tog tømrer med og afskaffede.

Vedr. '5 besked fra håndværkstaksator' 02-08-2023

Kommentarer:

Tryg skriver 'vandskaden' i situationstegn, hvilket er direkte fornærmende og i tråd med deres behandling gennem hele forløbet. De sætter således igen spørgsmålstegn ved om der egentlig er en vandskade. Til trods for at de har anerkendt vandskaden på et nyt gulv.

Tryg skriver pludseligt nu at gulvet er fejlmonteret: hvem høre vurderet det? Vi har betalt vores forsikringspolice troligt – policen er vores kontrakt med Tryg. Derudover er gulvet monteret af professionel.

Tryg skriver her at vi kan blive kompenseret ved i alt 19532,50 kr. minus selvrisko. Disse kroner skal gå til demontering af svømmende gulv, **anlæggelse af nyt svømmende gulv** og afslibning. Hvorfor vil Tryg igen lægge svømmende gulv, når de selv har påstået at der er tale om fejlmontering? Og hvordan kan Tryg anlægge nyt gulv, når de påstår at de ikke har fået oplyst info om gulvets natur fra vores side? Herudover kan man ikke sammenflette vores gamle gulvs mål med de størrelsesmål på bambusgulv man nu kan fremskaffe i Danmark. Jeg undrer mig.

Vedr. '7 fugtrapport fr [skadesservicefirma]' 02-08-2023

Kommentarer:

[Skadesservicefirmaet] medgiver at der har været vand i spiseområdet. [Skadesservicefirmaet] medgiver at gulvet tilrådes udskiftet. Jeg har tidligere rettet henvendelse til Tryg ift. at [skadesservicefirmaets] mand fotograferede irrelevante ting i mit hjem. Jeg blev lovet, at Tryg ville slette foto af bla. mine kunstgenstande, alarmsystem mm. – hvilket tydeligvis ikke er gjort adækvat! Hvilken interesse har [skadesservicefirmaets] mand i mine kunstgenstande mm? Hvilke forudsætnin-

ger har [skadesservicefirmaets] mand for at vurdere på om der er hvad han kalder sætningsskader? Der er ikke tale om hverken sætningsskader eller fugtskader i vinduespartiet – men foreløbig reparation af grim fugt. Og så har en fugt der ikke er repareret pænt endnu vel ikke noget at gøre med en vurderet vandskade et andet sted i køkkenet? [Skadesservicefirmaets] mand har endvidere fotograferet vores hus udefra – hvordan er det relevant?

Vedr. '8 taksators rapport' 02-08-2023

Kommentarer:

Tryg skriver 'mindre udstrømning af vand'. Jeg har fra start oplyst at der var meget vand på hele gulvet.

Tryg skriver 'at jeg hørte brag i køkkenet og bemærkede at gulvet i gangarealet havde rykket sig'. Ej korrekt. Jeg opdagede vandskaden tilfældigt da jeg hentede kaffe i køkkenet – og da var der vand overalt. Jeg hørte også først høje brag i ugerne efter, da gulvet tørrede op. Jeg har skriftligt kommenteret de ovenstående påstande straks til Tryg. Tryg medgiver at Tryg vil erstatte det fulde beløb af vandskaden uden afskrivning – samt at forsikringen dækker skader forårsaget af vandskaden samt skader direkte forårsaget af udstrømningen. Hvilket jo må være at gulvet under op-tørring går fra hinanden.

Vedr. '10 taksators besked 18. februar med vedhæftning' 02.08.2023

Kommentarer:

Gulvet er efter vores tillid til nedlæggende part lagt efter golden standard på området.

Kogeøen er ej fastmonteret. Måske værd at bemærke at der godt nok er granit bordplade på kogeøen - men at 'skelettet i kogeøen' ej er massivt træ – og derfor ikke så tungt. Generelt er bambus ikke tungt træ. Bambus er netop velegnet til køkkener mm.

Vedr. '11 klagers henvendelse af 15 marts' 02-08-2023

Jeg rykker for sagsbehandling første gang.

Vedr. '12 klagers henvendelse af 8 juni' 02-08-2023

Jeg rykker igen.

Vedr. '18 overtaksators mail af 10. maj 2022' 02-08-2023

Nu er der gået 1,5 år.

Overtaksator henviser til et jeg ikke ved hvem der har lagt gulvet. Jeg har forsøgt at finde frem til tømreren uden held. Så jeg tror ærlig talt ikke han eksisterer mere. Skal jeg forstå det sådan at min forsikring ikke gælder hvis jeg ikke kan finde frem til præcist den mand der har lagt gulvet? Når man køber et hus ved man jo ikke nødvendigvis hvem der har været på af håndværkere tidligere. Min police er min kontrakt med Tryg.

Igen henviser Tryg til at de ikke ved hvilken gulvtype der er tale om – og det tror jeg nok vi snart kan blive enige om, at de godt er klar over! De er flere gange oplyst at der er tale om massivt bambusgulve i størrelsesmål der ikke mere kan fås i Danmark. Vi har gjort hjemmearbejdet og fundet et andet gulv der ligner nogenlunde – men ej er i helt samme mål, og derfor ikke kan flettes sammen med det eksisterende gulv i køkkenet.

Vedr. '20 overtaksators mail 20. august 2022' 02-08-2023

Kommentarer:

Vi har gemt vores gamle opvaskemaskine.

Ankenævnet for Forsikring

10.

100098

Der står 'gulvet er lagt af kunden selv ...'. Dette er **IKKE** korrekt – og jeg ved ikke hvor Tryg har denne oplysning fra! Det fremgår tydeligt af yderligere mails mm. at det ikke er lykkedes os at finde frem til den tømrer der har lagt gulvet.

Vedr. '23 bambusgulve svømmende' 02-08-2023

Kommentarer:

Jeg kan kun konstatere at vores bambusgulve er monteret efter de af Tryg fremsendt beskrivelser.

Og pointerer igen at gulvet var intakt indtil det tørrede op og sprækkede. Der foreligger billeddokumentation herfor – som er fremsendt Tryg.

Vedr. '24 kendelse 99340' 02-08-2023

Kommentarer:

Jeg kan kun gøre opmærksom på, at Tryg har fremsendt forkert materiale.

Dette er dokumentation fra en anden persons klage over Tryg og Trygs behandling af deres vandskade.

Måske man nu kan forstå, hvorfor det ikke er særlig betryggende at bl.a. [skadesservicefirmaets] mand har optaget foto i mit hjem af kunstgenstande, alamsystem mm? Fotos jeg har bedt om blev slettet – og dette er IKKE gjort. Der er endda tale om fotos, der er irrelevante for vandskaden på mit gulv!

Vedr. '100098 selskabets svar' 02-08-2023

Jeg henviser til min tidligere mail til Tryg i forhold til beskrivelse af forløbet.

Det er korrekt, at jeg selv har bedt om udskiftning af taksator i forløbet. Af min mail fremgår det, at jeg ikke som kvinde vil finde mig i at tidligere taksator kun ville diskutere gulve og forsikringer med min mand. Se venligst min mail ift. beskrivelse af mine grunde til at skifte taksator.

Jeg er kunde i Tryg og har været det i utallige år uden at have anmeldt forsikringsskader - og er jo også iflg. taksator 'grøn kunde'. Det er åbenbart sådan én der ikke belaster sit forsikringsselskab med skader blev jeg oplyst.

Jeg må konstatere at gulvet i vores hus er lagt i henhold til Tryg fremsendelse ved diverse tiltag. Jeg pointerer også at gulvet er lagt af fagprofessionel i forhold til golden standard.

Jeg har indgået kontakt med Tryg ved police dækkende vandskade – og dertil hørende kommende skader forårsaget af vand. Sprækkerne i gulvet kom først da gulvet tørrede op. Tryg har på intet tidspunkt bedt mig om at slukke for gulvvarmen.

Jeg forventer at Tryg udbedrer mit gulv så det igen ser ud som før vandskaden. Jeg har fremsendt billeder af mit gulv mindre end 1 måned før vandskaden – billeder der dokumenterer at mit gulv var nyt og pænt uden sprækker efter optørring af vandskade.

Jeg har nu ventet på en afgørelse og udbedring af mit gulv siden vandskaden skete december 2020! Og mit gulv er ikke ligefrem blevet pænere at se på, idet vi lever på det.

Jeg har en fornemmelse af, at Tryg har trukket denne sag i langdrag, idet der er tale om en rimelig stor skade på gulvet. Og Tryg har også gentagen gange forsøgt at afvise mit krav med urigtige oplysninger, som jeg simpelt hen ikke ved, hvor de har fra. 7

Ankenævnet for Forsikring

11.

100098

Der er utroligt ubehageligt at blive mødt med mistillid og mistro – og blive mistænkeliggjort. Jeg tænker at mine utallige år i Tryg som kunde uden en eneste skade burde sige noget om, hvem jeg har været som forsikringskunde. Jeg har jo gjort mig fortjent til at være 'grøn kunde'!

Jeg ser frem til en snarlig løsning på denne situation – som også har været et langvarigt stressende forløb."

Selskabet har i brev af 18/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed bekræftes modtagelsen af klagerens seneste indlæg i ovennævnte sag.

Klagerens indlæg giver alene anledning til følgende yderligere kommentarer.

I sit indlæg oplyser klageren, at gulvet skulle være lagt i overensstemmelse med vejledningen fremlagt som Bilag 23.

Af de tre første billeder i bilag 6 fremgår det klart, at gulvet ikke er fritskåret ved kogeøen, men er gennemgående under samme.

Klageren oplyser at kogeøen er bygget op af bambus, og at der er lagt en granitplade oven på som bordplade.

Til orientering kan det oplyses, at en granitbordplade vejer omkring 90 kg. pr. kvadratmeter.

Googlesøgning omkring vægt på granitborde fremlægges som Bilag 25.

Det fastholdes således at det forhold, at kogeøen har en sådan vægt, at gulvet er fikseret, hvilket det i henhold til liggevejledningen ikke bør være.

Herudover fastholdes det tidligere fremførte i sin helhed."

Til dette har klageren fremsendt mail af 2/10 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Tryg Forsikring har gennem hele forløbet med denne vandskade fundet på nye punkter, jeg har skulle stå til regnskab for – ex. har Tryg nedlagt påstand om at:

Kogeøen er fastmonteret.

Hvilket kunne tilbagevises ved taksators besøg i mit hjem.

Gulvet ikke er fuldlimet.

Hvilket ikke giver mening idet svømmende gulv ikke skal være limet til underlaget. Gulvet er limet i fer og not.

Gulvet er skadet grundet noget Tryg kalder 'sætningsskade' flere meter fra vandskaden.

Hvilket er sagen uvedkommende. Der er for det første ikke nogen sætningsskade – og for det andet ville man ved selv 1000 sætningsskader ikke kunne se bort fra vandskaden, som Tryg selv har anerkendt.

Dette er blot eksempler på Tryg Forsikrings mange anker for at undgå at udbedre mit gulv til samme standard som før vandskaden.

Ankenævnet for Forsikring

12.

100098

Kogeøen er udstyret med flere nylon 'glidefødder' på alle sider og er ikke fastmonteret på gulvet, hvilket Tryg selv har dokumenteret tidligere ved billedmateriale fra mit hjem ved besøg af taksator.

Gulvet kan dokumenteres i fin stand få dage inden vandskaden - og har sådan set også været de i år inden vandskaden. Se billeder vedlagt sagen, som Tryg Forsikring jo tilsyneladende fuldstændig ser bort fra. Gulvet har set fint ud og fungerer indtil det tørrede op efter vandskaden.

Tryg Forsikring har flere gange i kontakten til undertegnede henvist til bygningsreglementet – og påpeget at kogeøen er forkert monteret iflg. dette. Der kan ikke henvises til bygningsreglementet, da der ikke foreskrives anvisninger i reglement, som Tryg Forsikring påstår. Det fremgår af reglementet, at ved lægning af et flydende/svømmende trægulv skal man sikre at underlaget er plant og kan bære konstruktionen, der sættes ovenpå gulvet. Dette er der taget højde for via de statiske beregninger, der er lavet for huset.

Der er spredte holdninger til, om der kan placeres en kogeø direkte ovenpå et flydende fuldlimet trægulv.

I vores sag er konstruktionen for kogeøen opbygget som en let konstruktion, hvorved der er taget højde for belastningen, som kogeøen påfører det fuldlimte trægulv. (Kogeøen står løs på trægulvet.) Dette er også gældende for andre genstande der eventuel kunne placeres på det flydende trægulv.

Oven i dette er kogeøen ikke direkte i berøring med trægulvet- træ mod træ. Kogeøen har isat PP glideknopper på undersiden af konstruktionen, jævn fordelt, således at der ved en eventuel bevægelse af trægulvet ikke vil have indflydelse på om trægulvet kan bevæge sig eller ej. Friktionen mellem kogeø og trægulv er minimeret til det yderste og vil derfor ikke have indflydelse på eventuelle buler og revner i trægulvet. Trægulvet kan frit bevæge sig i alle retninger.

Der henvises til beskrivelse fra [butik]. Undergulv og svømmende gulv | [butik]

Herudover bemærker jeg mig, at Tryg Forsikring ved sidste høring har forsøgt at foretage beregning ift. granits vægt på kogeøen. Denne beregning er **ikke** korrekt udført.

Beregning på fladetryk for belastning af kogeø på trægulv er:

Massefylde på granit er 2.6kg/1m² Tykkelse på granit er 30mm

Beregnet vægt af granit pr. 1m² er 2.6kg x 30mm er lig med 78kg og **ikke** 90kg som taksator skriver.

Areal af granitplade med udskæringer, er 1240mm x 3340mm hvilket svarer til 4.14m²

Areal af udskæringer til vask, kogeplade og emfang er – vask (0.5 x 0.5m= 0.25m², kogeplade (0.5 x 0.7m) =0.35m² og emfang (0.18x 0.52) = 0.09m²

Samlet areal af udskæringer er 0.693m².

Samlet areal af granitplade er (1.24m x 3.34m) 4.14m² – 0.693m². Samlet areal er 3.44m².

Ankenævnet for Forsikring

13.

100098

Beregnet vægt for granitplade er 3.44m² x 78kg. Er lig med 268.81kg.

Hvorfor samlet belastning på trægulv er 64.93kg/m² (svarende til en lille kvinde der står på gulvet) hvilket er 25,7kg mindre end taksator har oplyst.

Det undrer mig, at jeg gang på gang skal ind og korrigere Tryg Forsikrings udregninger, påstande mm.

Ved sidste høringssvar således **stor fejlregning**, der tydelig viser forkert udregning af belastning pba fladetryk.

Styrken og tryk resistans for bambus gulv er cirka 4 gange så stor som ved egetrægulv. Henviser venligst til Brinell tabellen for træ.
(Ovenstående er udregnet af ingeniør).

Herudover må Tryg Forsikring tage det på dem selv, at de:

- fremsender undertegnede yderst personfølsomme oplysninger om andre kunder
- tilsyneladende ikke finder at jeg som kvinde kan indberette en vandskade uden det skal diskuteres med min mand, hvilket jeg finder chauvinistisk og upassende for et af Danmarks største forsikringsselskaber
- mistænkeliggøre gamle kunder som aldrig har gjort brug af deres forsikringer tidligere.
- gør brug af flere forskellige firmaer til vurdering – indtil de får det svar de gerne vil have. Og så 'går de endda det svar' fra et firma som overfor min mand og jeg indrømmer, at de ikke ved, hvad det er for en type gulv vi har!

Det er simpelthen ikke ordentlig behandling!"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotografier. Ud-
drag af bilagene gengives nedenfor. Af besked af 19/1 2021 fra håndværkstaksatoren til selska-
bet fremgår bl.a.:

"Skaden her skal tildeles taksator, da det er en større omgang med skadet gulv på ca. 70m² der er
lagt på betonlag. gulvet kører ind under kogeø og opstillet designer køkken, se fotos."

Af skadesservicefirmaets fugtrapport af 25/1 2021 fremgår bl.a.:

"Årsag til skaden

Udstrømning fra opvaskemaskine

Mere end en skadesårsag:

Nej

Årsagssammenhæng mellem skadeårsag og fugt

Ja, fugt i gulv stemmer overens med hvor opvasker er placeret

Skadebeskrivelse

Ankenævnet for Forsikring

14.

100098

Opvaskemaskine er lækket ud på gulv under køkken ø, samt delvist ud på gulv i spiseområde. Gulvet har skader på oversiden hvor det har fået vand. Gulv har slået sig en hel del i hele køkken alrum området. Som udgangspunkt vurderes det ikke at have relation til skadesårsag.

...

Fugtmålinger								
Nr	Konstruktion	Materiale	Beskrivelse	Metode benyttet til måling	Målinger Dato: 22-01-2021	Forventet normalværdi / ligevægtsniveau Dato: 22-01-2021	Kontrol måling 1 Dato: Klik eller tryk her for at skrive tekst.	Kontrol måling 2 Dato: Klik eller tryk her for at skrive tekst.
X1	Gulv	Bambusgulv	Referencemåling	Tramex	12%	12%		
X2	Gulv	Bambusgulv	Gulv i blåt område	Tramex	30%	12%		
X3	Gulv	Bambusgulv	Måling af hele gulv i køkken	Tramex	10-12%	12%		
X4	Væg	Gasbeton	Væg ved køkken	Gann	60dg	60dg		
X5	Væg	Gasbeton	Lysning	Gann	120dg	60dg		
X6	Væg	Gasbeton	Lysning	Gann	120dg	60dg		

Anbefalinger

Skadet gulv omkring køkken ø udskiftes – Evt. affugtes betongulv under – Dette kræver en yderligere fugtmåling for at kunne konkludere når gulv i skadet område er taget op."

Af selskabets taksatorrapport fremgår bl.a.:

"Skadedato

23.12.2020

Besigtigelses dato

06.01.2021

Beskrivelse

Årsag til skaden og omfang

I forbindelse med at jeres opvaskemaskine pludselig bliver utæt i forbindelse med vask sker der en mindre udstrømning, der forårsager at der løber der vand ud på bambusgulvet i køkken/alrum. I opdager vandskaden, da i høre et kæmpe brag i køkkenet, hvor gulvet langs 'gangarealet' er rykket fra hinanden. I henhold til betingelserne 17G6 pkt. 5.2.2 'Anden pludselig skade' dækker forsikringen skader som forårsaget af 'Vand, olie, kølevæske, damp og ligende fra rør og forbundne installationer, der pludselig strømmer ud. Det gælder også for beholdere', som fx en opvaskemaskine - Dog gælder, at vi ikke dækker udgifter i forbindelse med skadeårsag - herunder opvaskemaskinen m.v. Forsikringen dækker udelukkende vandskaden og skader, som er direkte forårsaget af udstrømningen.

Ved besigtigelsen kan det konstateres, at der i et område på ca. 1 m2 foran 'kogeøen' er tegn på fugtskader efter overfladevand. Køkken/alrummet er forholdsvis et stort åbent areal, hvilke stille store krav til udførelsen – Ud fra jeres oplysninger står 'kogeøen' direkte på bambusgulvet, hvilket er i strid med nedlægningsvejledninger, da gulvet vil have svært ved at arbejde på grund af det

store gulvareal. Over tid er der stor risiko for at der opbygges store spændinger, som pludselig kan forårsage at gulvet 'sprænger'.

Set ud fra sagen sammenholdt med rumindretningen og ikke mindst gulvopbygningen er det vores vurdering, at 'sprængningen' ikke har relation til udstrømningen, men udelukkende et forhold, som består af fejl ved nedlægning. [Skadesservicefirma] har været på sagen og af deres fugtrapport fremgår det, at der i området af, hvor gulvet er gået fra hinanden ikke kan registeres tegn på fugt – Hvilke underbygge vores vurdering om, at 'sprækker i gulvet' ved 'gangarealet' ikke kan henføres til skaden.

Grundplan

Ingen fugt i dette område selvom gulvet er gået fra i samlingerne
[Plantegning]

Skadeudbedring

Ud fra sagen er det vores vurdering at der skal ske følgende udbedring.

Tømrer:

- De- og genmontering af kogeø
- Udskiftning af skadet gulvbrædder
- Afslibning af gulvet x 2 lag lak

Selvrisiko og egenbetaling

I henhold til policen er der selvrisiko på kr. 2.200,-

I henhold til betingelserne pkt. 6.0 opgør vi erstatningen til nyværdi med undtaget af bygningsdele som er nævnt i betingelserne pkt. 6.1. Jf. pkt. 6.1 beregner vi erstatningen ud fra tilsvarende materialer, hvorefter afskrivning finder sted. Ud fra sagen er vores vurdering, at der ikke er bygningsdele som er positivt nævnt eller af en alder, som gør at de ikke skal afskrives. Vi vil i den konkrete sag ikke gøre afskrivning gældende.

Forsikringen erstatter derfor det fulde beløb til nyværdi og uden afskrivning.

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

I forbindelse med sagen har i mulighed for at vælge kontanterstatning. I henhold til betingelserne pkt. 6.8 tilbyder vi kontanterstatning i stedet for reparation.

'Hvis erstatningen ikke bliver brugt til reparation eller genopførelse af det beskadigede, opgør vi erstatningen som en kontanterstatning til fri rådighed. Vi opgør skaden til dagsværdi, det vil sige med fradrag for værdiforringelse på grund af alder og slid'

En konstanterstatning tilbydes kun til fuld og endelig afgørelse af hele sagen. Allerede igangværende opgaver slutter og opgøres dags dato og Tryk betaler disse arbejder.

Beløbet tilbydes altid før jeres selvrisiko.

Såfremt i ønsker en kontant erstatning bedes i kontakte os hurtigst mulig."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Hvilke skader er dækket

...

5.2.2 Anden pludselig skade

Forsikringen dækker skader som følge af:

...

- vand, olie, kølevæske, damp og lignende fra rør og forbundne installationer, der pludselig strømmer ud. Det gælder også for køle- og fryseanlæg samt beholdere og akvarier.
- pludselige skader, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger.

...

Forsikringen dækker ikke:

...

- skade, der opstår som følge af udførelsesfejl, fejlmontering, materialefejl eller fejlkonstruktion.

...

6. Hvordan erstattes skaderne

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

- ting, der er nævnt i afskrivningstabellerne, (se punkt 6.1).

...

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

...

6.8 Kontanterstatning

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

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 6/1 2021 telefonisk, at opvaskemaskinen havde lækket vand på et bambusgulv, og at gulvet havde rejst sig. Selskabet har anerkendt dækning af cirka 1 kvm. af gulvet, hvor der var tegn på fugtskader. Klageren er utilfreds med, at selskabet alene har tilbudt nedslibning af gulvet svarende til 1 kvm. i området omkring opvaskemaskinen, når der kort tid efter vandskaden er opstået sprækker i samlingerne i et betydeligt større område af gulvet et.

Klageren har anført, at hun før udstrømningen havde et helt nyt gulv uden skader, men nu har et grimt gulv med vandskade og sprækker.

Klageren har anført, at når selskabet vil dække skader direkte forårsaget af udstrømningen, så må det omfatte, at gulvet under optørring går fra hinanden. Skaden skete i julen 2020, og der var gulvvarme på en hel måned, før selskabet inspicerede skaden. Klageren har anført, at hun på intet tidspunkt blev tilrådet at slukke for gulvvarmen. Klageren har oplyst, at "efter udstrømningen hørte vi om natten høje knald (lød som hårde pistolskud) - og observerede gulvet sprækket om morgenen. Gulvet sprækkede under optørringen". Hvad angår at selskabet skriver, at gulvet er fejlmonteret, har klageren anført, at gulvet er monteret af professionelle. Klageren har oplyst, at kogeøen ikke er fastmonteret. Klageren har anført, at "der er spredte holdninger til, om der kan placeres en kogeø direkte ovenpå et flydende fuldlimet trægulv", at "i vores sag er konstruktionen for kogeøen opbygget som en let konstruktion, hvorved der er taget højde for belastningen, som kogeøen påfører det fuldlimet trægulv. (Kogeøen står løst på trægulvet.)", og at "oven i dette er kogeøen ikke direkte i berøring med trægulvet - træ mod træ. Kogeøen har isat PP-glideknopper på undersiden af konstruktionen, jævnt fordelt, således at der ved en eventuel bevægelse af trægulvet ikke vil have indflydelse på om trægulvet kan bevæge sig eller ej. Friktionen mellem kogeø og trægulv er minimeret til det yderste og vil derfor ikke have indflydelse på eventuelle buler og revner i trægulvet. Trægulvet kan frit bevæge sig i alle retninger". Klageren har påpeget, at selskabets beregning af granits vægt på kogeøen ikke er korrekt udført. Klageren har oplyst, at hun har fået en ingeniør til at foretage beregningen for hende. Klageren har anført, at "den samlede belastning på trægulvet er 64.93 kg/m² – svarende til en lille kvinde der står på gulvet – hvilket er 25,7 kg mindre end taksator har oplyst". Klageren har påpeget, at der ikke er tale om en mindre udstrømning af vand, som selskabet skriver, der var derimod meget vand på hele gulvet. Klageren har anført, at selskabet "skriver, 'at jeg hørte brag i køkkenet og bemærkede, at gulvet i gangarealet havde rykket sig'. Ej korrekt. Jeg opdagede vandskaden tilfældigt, da jeg hentede kaffe i køkkenet – og da var der vand overalt. Jeg hørte også først høje brag i ugerne efter, da gulvet tørrede op".

Selskabet har afvist yderligere dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er årsagssammenhæng mellem vandskaden ved opvaskemaskinen, og at gulvet efterfølgende har trukket sig fra hinanden i en anden del af køkken-alrummet. Selskabet har anført, at revnedannelserne efter det oplyste først er opstået 8-10 dage efter udstrømningen, og at der ikke kunne måles eller var øvrige tegn på fugt i det område, hvor revnedannelserne skete. Selskabet har påpeget, at området – hvor revnedannelserne befinder sig – er omkring 2 meter fra det sted, hvor udstrømningen skete, og spreder sig yderligere 4 meter væk fra stedet. Selskabet har anført, at trægulve er et materiale, der naturligt bevæger sig alt efter temperaturen i rummet, og at trægulve derfor skal være fritskåret så trægulvene har mulighed for at foretage disse bevægelser. Selskabet har anført, at "det er fortsat selskabets opfattelse, at den opsatte kogeø har en sådan størrelse og vægt, at den har hindret trægulvets mulighed for bevægelse, hvorfor der er opstået spændinger mellem gulvenes stave, og da denne spænding blev udløst opstod revnedannelserne". Selskabet har anført, at spændingerne er opstået over tid, og skaderne derfor ikke kan betragtes som pludselig skade. Selskabet har påpeget, at gulvvarmen – som klageren har oplyst har været på under hele forløbet – må have medvirket til, at plankerne i trægulvet har bevæget sig. Selskabet har anført, at "disse bevægelser vil kræve plads, der er blevet forhindret ved, at der stod køkkenskabe (kogeø) eller andre tunge genstande på gulvet". Det er netop dette forhold, der advars imod i lægningsvejledningens pkt. 2. Selskabet har anført, at klageren heller ikke har bevist, at revnerne i gulvet skyldes anden dækningsberettigende skadeårsag.

Det fremgår af besked af 19/1 2021 fra håndværkstaksatoren til selskabet, at "skaden her skal tildeles taksator, da det er en større omgang med skadet gulv på ca. 70 m² der er lagt på betonlag. gulvet kører ind under kogeø og opstillet designer køkken, se fotos".

Det fremgår af skadesservicefirmaets fugtrapport af 25/1 2021, at "opvaskemaskine er lækker ud på gulv under køkkenø, samt delvist ud på gulv i spiseområde. Gulvet har skader på oversiden hvor det har fået vand. Gulv har slået sig en hel del i hele køkken-alrum-området. Som udgangspunkt vurderes det ikke at have relation til skadesårsag".

Det fremgår af selskabets taksatorrapport, at "ved besigtigelsen kan det konstateres, at der i et område på ca. 1 m² foran 'kogeøen' er tegn på fugtskader efter overfladevand. Køkken/alrummet er forholdsvis et stort åbent areal, hvilke stille store krav til udførelsen – Ud fra jeres oplysninger står 'kogeøen' direkte på bambusgulvet, hvilket er i strid med nedlægningsvejledninger, da gulvet vil have svært ved at arbejde på grund af det store gulvareal. Over tid er der stor risiko for at der opbygges store spændinger, som pludselig kan forårsage at gulvet 'sprænger'. Set ud fra sagen sammenholdt med rumindretningen og ikke mindst gulvopbygningen er det vores vurdering, at 'sprængningen' ikke har relation til udstrømningen, men udelukkende et forhold, som består af fejl ved nedlægning. [Skadesservicefirma] har været på sagen, og af deres fugtrapport fremgår det, at der i området af, hvor gulvet er gået fra hinanden, ikke kan registreres tegn på fugt – Hvilket underbygger vores vurdering om, at 'sprækker i gulvet' ved 'gangarealet' ikke kan henføres til skaden".

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 og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren har antageliggjort, at der er årsagssammenhæng mellem skaderne på gulvet i den del køkkenalrummet, som selskabet har afslået at dække, og vandskaden ved opvaskemaskinen. Selskabet skal derfor betale for, at selskabet og klageren i fællesskab indhenter en uvildig sagkyndig undersøgelse, der kan be- eller afkræfte antagelsen, og herunder beskrive, hvad der eventuelt skal gøres for at udbedre forholdene. Selskabet skal herefter inddrage informationerne i den videre sagsbehandling.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på det som klageren har anført om, at der er en nær tidsmæssig sammenhæng mellem vandskaden ved opvaskemaskinen og skadens indtræden i den resterende del af gulvet i køkkenalrummet.

Ankenævnet for Forsikring

20.

100098

Nævnet har også lagt vægt på de fremlagte fotografier, og at det fremgår af håndværkstaksatorens besked af 19/1 2021 til selskabet, at skaden skal tildeles taksator, da det er en større omgang med skadet gulv på cirka 70 kvm.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal bekoste udgifterne til, at selskabet og klageren i fællesskab indhenter en uvildig sagkyndig undersøgelse, der belyser, hvorvidt der er årsagssammenhæng mellem skaderne på gulvet i den del af køkkenalrummet, som selskabet har afslået at dække, og vandskaden ved opvaskemaskinen. Selskabet skal herefter inddrage informationerne i den videre sagsbehandling.

Klagegebyret tilbagebetales



Jens Kruse Mikkelsen

formand