

Ankenævnet for Forsikring

Den 28. august 2024 blev i sag nr. 100620:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AmTrust International Underwriters DAC, Ireland V/CapLloyd A/S - Forsikringsagentur
Hammerensgade 4
1267 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren er sikret under en byggeskadeforsikring. I klageskema af 29/10 2023 har klageren bl.a. anført:

"... Kommune konstaterer primo 2020 nedstyrtningsfare pga. underdimensionerede etageadskillelser i rækkehuse fra 2016 i tre plan (stuen, 1. og 2. sal) pga. konstruktionsfejl. Bygeskadeforsikringen (CAPLLOYD A/S - FORSIKRINGSAGENTUR. ...) træder i kraft. Desuden konstateres skimmelsvamp mellem loft på 2. salen og taget pga. konstruktionsfejl. Sommeren 2021 er jeg, som bor i nr. ..., således genhuset i 2-3 mdr., medens renoveringen pågår. Alt inventar på 2. salen og i stueplan er ude, således også skab i entre. På 1. salen var det kun nødvendigt med 3 af 4 rum. ALT er ude af badeværelser på 1. og 2. sal (fliser på gulve og vægge samt sanitet. Gulvene er fjernet ned til gulvvarmeanlægget). Den 27/2 2022 henvender jeg mig til forsikringsselskabet, fordi der tilkommet en større revne i en loftsplade i entreen i et hjørne ind mod nabo i nr. ..., som på det tidspunkt lige har fået understøttet sine etageadskillelser. Desuden fortæller jeg, at jeg ikke siden renovationen har kunnet regulere gulvvarmen på badeværelset på 1. sal; der var som i en sauna. Og at jeg endnu ikke modtaget de 400 kr., det kostede at få genopsat mine alarmer, selvom jeg havde sagt, at de ikke skulle pilles ned (vagtselskabet havde sagt, at det ikke var nødvendigt, og at de kunne tåle renoveringen) og blot ikke tilsluttes. Caplloyd sender to mænd, der hele tiden har været på renoveringsprojektet (en entreprenør og en projektleder). De siger, at de havde talt om, at renovering hos naboer kunne udløse spændinger og dermed revner i nabolofte. De stillede på den centrale enhed til gulvvarmen i teknikskabet og mente, at dét problem så var løst. Det var det ikke. Den dag, hvor de skulle komme og reparere tingene, havde jeg taget ferie, men der kom ingen. Jeg har atter klaget til Caplloyd, som mener, at det er en sag mellem mig og entreprenøren, som selskabet ved er gået konkurs. Så har jeg klaget igen.

Der var en taksator ude november 2022; men forsikringen havde allerede sendt to mænd (entreprenøren og projektlederen), som har besigtiget skaderne og erkendt dem den 22. marts 2022 kl. 7, dét skriver jeg til Caplloyd, fordi der er fejl i taksatorens rapport (taksator var ikke klar over, at fejlen startede i badeværelset på 1. sal, og at der ikke er gulvvarme i hele huset, men at der nu efter 2. gangs forsøg på opsætning ved den centrale enhed ingen kommunikation er mellem denne og temperaturfølere i de rum, der har gulvvarme (stueetagen, badeværelse på 1. og 2. sal). Ej heller er taksator klar over, at alt har været ude i underetagen, således også i entreen, hvor alt var nymalet; vægge og loft, efter renoveringen). Dette klager jeg også over. Siden sendes sagen til ..., som -den 26/1-2023- ikke mente, at det var Caplloyds problem.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At selskabet søger for udbedring af skaden i entréens loft, og for at gulvvarmen atter fungerer. Betaler 400 kr. for unødvendig udgift for mig til genopsætning af alarmer. Det var en forfærdelig omgang og på mange måder indgribende i min hverdag:

Alt for mange feriedage brugt på flytning, håndværkere og møder. Jeg faldt ned ad den meget glatte trappe lejligheden, jeg var genhuset i. Længere transport til job. Der er sket skader på indbo (og mit hjem (gulve, trapper, vægge, karme mm.), som ikke er repareret tilfredsstillende; flyttefolkene var ikke fagfolk. Jeg brækkede en knogle i foden, da jeg fik en flyttekasse ned over foden, for flyttemændene havde stablet flyttekasser i 5 kassers højde, og det tog mig 5 fulde feriedage at få tømt dem og komme på plads."

Selskabets advokat har den 4/12 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 Påstand

1.1 Klager gives ikke medhold

2.0 Indledning

2.1 Klagesagen angår en byggeskadeforsikring. AmTrust International Underwriters DAC (i det følgende = Selskabet) forstår klagen således, at Klager ønsker at opnå følgende tre resultater med sin klage:

- 1) Udbedring af en revne i loftet i entreen i Klagers ejendom
- 2) Udbedring af gulvvarmen i ejendommen
- 3) Godtgørelse af kr. 400 afholdt af sikrede for opsætning af alarmer efter afslutning af udbedring.

Klager omtaler derudover at der har været skader på indbo mv. men bemærkningerne ses ikke at udgøre selvstændige klagepunkter.

2.2 Klager anfører, at forholdene der klages over er opstået i forbindelse med, at Selskabet har dækket udbedring af byggeskader i Klagers ejendom. Det er Selskabets opfattelse, at Klager ikke skal have medhold i sin klage. Selskabet er således ikke ansvarlig for mangler ved udbedringsarbejdet, da Selskabet alene skal dække udgifterne til udbedring af selve byggeskaden, og Klager må rette kravet mod den entreprenør, der har udført udbedringsarbejdet. Selskabet har ikke ansvaret for forholdene under 1) og 2).

2.3 Det er desuden udokumenteret, at forhold 1) og 2) er en følge af udbedringen af byggeskader, eller forhold, der i sig selv udgør byggeskader, og også derfor kan Selskabet ikke pålægges at dække forholdene.

2.4 For så vidt angår forholdet under 3), har Klager ikke dokumenteret at have afholdt de kr. 400, der gøres krav på. Dette uddybes nedenfor.

3.0 Sagsfremstilling

Generelt om byggeskader på Klagers ejendom

3.1 Klagers ejendom indgår i en større bebyggelse på ... Bebyggelsen består bl.a. af ... rækkehuse med stue, 1. og 2. sal, og Klagers ejendom udgør ét af disse rækkehuse. Selskabet har byggeskade-forsikret Klagers ejendom ved forsikringspolice ... af 25/9 2015, som Klager har fremlagt. For forsikringen gælder vilkårene 2014.BSK, der fremlægges som **bilag A**.

3.2 I 2020 blev det konstateret, at der var dækningsberettigende byggeskader i en stor del af rækkehusene, da etagedækkene ved ejendommenes baderum bl.a. ikke havde tilstrækkelig forankring til bærende bjælker og ikke var forankret tilstrækkeligt til hinanden, ligesom væggene i baderummene ikke var opklodset korrekt og manglede vægafstivning ved brusenichen.

3.3 Derudover blev der på Klagers ejendom også konstateret utilstrækkelig ventilation af undertaget, jf. notat fra [rådgivningsfirma] af 17/8 2020, der fremlægges som **bilag B**. Notat af 22/9 2020 fra [rådgivningsfirma], der beskriver forholdene vedr. etagedækkene, fremlægges som **bilag C**.

3.4 Selskabet dækkede udbedringen af de konstaterede forhold, idet der blev udbedret skader på et mindre antal rækkehuse ad gangen. Udbedring af byggeskaderne på Klagers ejendom fandt sted i perioden april-juni 2021, hvor Klager var genhuset.

3.5 Udbedringen af Klagers ejendom er foretaget af [entreprenørfirma], som har faktureret Klager direkte for omkostningerne til udbedring, jf. faktura nr. ... af 2/5 2021, faktura nr. ... af 4/6 2021 og faktura nr. ... af 3/7 2021. De pågældende fakturaer fremlægges som **bilag D-F**, og

3.6 [Rådgivningsfirma] har varetaget korrespondancen med [entreprenørfirma]. Fakturaer for dette arbejde er udstedt til Klager, jf. faktura nr. ... af 29/4 2021, faktura nr. ... af 31/5 2021 og faktura nr. ... af 30/6 2021, der fremlægges som **bilag G-I**. Selskabet er i besiddelse af de fremlagte fakturaer, da udgifterne blev dækket af Selskabet.

Forholdet vedr. revnen i loftspladen i entréen

3.7 [Rådgivningsfirma] har udarbejdet et notat af 25/6 2021, der dokumenterer hvilke steder i Klagers ejendom, der er udført arbejde som led i udbedringen af byggeskader. Notatet fremlægges som **bilag J**, og s. 1 viser hvor i stueetagen der er udført arbejde. Det ses heraf, at der er arbejdet i stueetagens bryggers og toilet, ved forstærkning af etagedækket under badeværelset på 1. sal. Der er derimod ikke arbejdet i loftet i entréen.

3.8 Det ses af s. 2 i bilag J, at der på 1. sal er arbejdet i badeværelset og under etageadskillelsen mellem 1. og 2. sal. Derimod er der ikke arbejdet i gulvet på 1. sal over entréen.

3.9 Da udbedringen af byggeskader ifølge bilag J ikke omfatter arbejder i entréen, kan det ikke lægges til grund, at revnen skyldes udbedringen af byggeskader på Klagers ejendom.

3.10 Klager har i sin klage lagt vægt på, at alt har været fjernet i ejendommen, herunder indbo i entréen. Dette kan dog ikke føre til, at udbedringen af byggeskaderne er årsag til den pågældende revne, og der er ikke fremlagt dokumentation for, at revnen skyldes udbedringen af byggeskader, hverken på Klagers ejendom eller naboejendommen.

Forholdet vedr. ejendommens gulvvarme

3.11 Klager har anført i sin klage, at badeværelsesgulvene har været fjernet helt ned til gulvvarmeslangerne, men dette bestrides af Selskabet. Udbedringen af byggeskaderne har således ikke indebåret, at gulvvarmeslanger blev blotlagt. Derimod er fliser i badeværelsesgulvene blevet demonteret og genmonteret, og der er etableret ny vådrumsmembran, uden at dette har berørt gulvvarmeanlægget. Derfor kan manglende funktion af gulvvarmen heller ikke skyldes udbedringen af byggeskaderne. Det bestrides endvidere, at der ved besigtigelsen af Klagers ejendom er sket en forværring af gulvvarmeanlæggets funktion.

Forholdet vedr. udgiften til opsætning af alarmer

3.12 Der er klaget over, at udgifter til opsætning af alarmer ikke er blevet godtgjort Klager. Selvom Selskabet anerkender, at Klager har oplyst Selskabet om udgifter til opsætning af alarmer, har Klager ikke dokumenteret, at hun faktisk har afholdt de pågældende udgifter.

3.13 Det kan derfor ikke lægges til grund, at Klager faktisk har afholdt de pågældende udgifter.

Forløbet omkring Klagers reklamationer og Selskabets afvisning

3.14 Klager oplyste Selskabet om revnen i entreen ved mail af 27/2 2022, hvor Klagers problemer med gulvvarme og udgifterne til opsætning af alarmer også blev omtalt.

3.15 Efter det oplyste er revnen og gulvvarmen herefter blevet besigtiget pr. kulance den 22/3 2022 af [entreprenørfirma] og [rådgivningsfirma]. Det bestrides at Selskabet ved besigtigelsen har erkendt at revnen skyldes udbedringen af byggeskader på naboejendommen. Det var således ikke Selskabet, der besigtigede ejendommen, men [rådgivningsfirma] og [entreprenørfirma]. Det er heller ikke dokumenteret, at [rådgivningsfirma] eller [entreprenørfirma] selv har oplyst, at revnen skyldes udbedringen af naboejendommen. Selv hvis det var Selskabet, der havde besigtiget ejendommen, er det ikke dokumenteret, at udbedringen af byggeskader på naboejendommen eller Klagers ejendom er årsag til revnen.

3.16 Klager har endvidere anført, at gulvvarmen ikke fungerede i badeværelset på ejendommens 1. sal, efter udbedringen af byggeskaden. Klager oplyser i sin klage, at gulvvarmen stoppede med at fungere helt i alle de dele af ejendommen der har indlagt gulvvarme, som følge af besigtigelsen. Dette bestrides, og det er ikke dokumenteret, at der som følge af besigtigelsen er sket en forværring af gulvvarmeanlæggets funktion.

3.17 Klager har igen gjort Selskabet opmærksom på revnen og gulvvarmen den 19/7 2022, hvor Selskabet kontaktede [rådgivningsfirma] og gjorde opmærksom på, at der var tale om et forhold mellem dem og Klager. [Rådgivningsfirma] oplyste ved mail til Klager og Selskabet den 1/8 2021 at [entreprenørfirma] havde foreslået datoer hvor forholdene kunne udbedres, men at Klager ikke gav adgang disse datoer. Mailkorrespondance af 27/2-2/8 2022 mellem Klager, Selskabet, [rådgivningsfirma] og ... fra [entreprenørfirma] fremlægges som **bilag K**. Efter det oplyste var dette tilbud på udbedring givet pr. kulance.

3.18 Klager rettede igen henvendelse til Selskabet den 21/9 2022 og oplyste at loftspladen og gulvvarmen fortsat ikke var udbedret. Selskabet gav samme dag oplysningen videre til [rådgivningsfirma], der afviste at foretage yderligere afhjælpning med henvisning til at [entreprenørfirma] havde indstillet aktiviteterne, og at Klager selv skulle anskaffe en ny styreenhed til gulvvarmen. Således skyldes den manglende funktion ikke udbedringen af byggeskaderne, men manglende funktion af styreenheden. Selskabet oplyste til Klager, at Klager selv skulle finde en løsning med [rådgivningsfirma], og at forholdet vedr. revnen i loftspladen og gulvvarmen ikke havde noget at gøre med byggeskadeforsikringen. De pågældende mails indgår i en mailkorrespondance af 12/7 – 22/9 2022, der fremlægges som **bilag L**.

3.19 Da Klager fortsat henvendte sig til Selskabet om forholdene, har Selskabet besigtiget Klagers ejendom igen, jf. rapport fra Selskabets taksator af 28/11 2022, som Klager har fremlagt. Det fremgår af rapporten, at revnen i loftet er af bagatelagtig karakter, idet den blot skal fuges og males, ligesom det fremgår, at den ikke er relevant for byggeskadeforsikringen. Dette gælder ligeledes forholdet vedr. gulvvarmen, og det blev konkluderet, at forholdene ikke var dækningsberettigende fordi de ikke havde årsag i opførelsen af ejendommen.

3.20 Klager har herefter ved mail af 29/12 2022 klaget over afvisningen til Selskabet, der den 26/1 2023 fastholdt afvisningen af, at Selskabet har ansvar for udbedring af de anmeldte forhold. Afvisningen må anses for at omfatte kravet på dækning af kr. 400 til opsætning af alarmer. Mailkorrespondance af 29/12 2022-26/1 2023 fremlægges som **bilag M**.

4.0 Anbringender

4.1 Klager kræver at Selskabet udbedrer de forhold der er klaget over, og det gøres gældende, at Klager dermed har bevisbyrden for, at de pågældende forhold er til stede, og skyldes forhold Selskabet kan gøres ansvarlig for. Selskabet gør gældende, at Klager ikke har løftet denne bevisbyrde.

Selskabets ansvar for revnen og gulvvarmen

4.2 For så vidt angår revnen i loftet i entréen og gulvvarmen i ejendommen, gøres det gældende, at Selskabet ikke har ansvaret for de pågældende forhold, da forholdene er opstået efter der er foretaget udbedring af byggeskader på Klagers ejendom. Arbejdet er udført af [entreprenørfirma], der derfor har ansvaret for mangler ved arbejdet, hvilket understøttes af, at fakturaer for udbedring er udstedt til Klager jf. bilag D-F. Det forhold, at [entreprenørfirma] har indstillet sine aktiviteter kan ikke føre til andet resultat.

4.3 Det gøres således gældende, at Selskabet som skadeforsikringsselskab ikke har pligt til at andet end at dække udgifterne til udbedring af dækningsberettigende skader i overensstemmelse med forsikringsvilkårene og bekendtgørelse nr. 1292 af 24/10 2007 om byggeskadeforsikring (i det følgende = Bekendtgørelsen). Selskabet har levet op til denne pligt ved at dække de fakturaer, der er udstedt til Klager for udbedringen af byggeskader.

Der er ikke mangler ved udbedringsarbejdet

4.4 Hvis Ankenævnet for Forsikring finder, at Selskabet også kan gøres ansvarlig for mangler ved udbedringen af byggeskaderne på Klagers ejendom, gøres det gældende, at der ikke er ført bevis for, at revnen i entréen i Klagers ejendom, og den påstået manglende funktion af gulvvarme, har

årsag i udbedringen af byggeskaderne. Der er derfor ikke mangler ved udbedringsarbejderne, ligesom der ikke er forhold ved udbedringsarbejderne, der har ført til skader på Klagers ejendom.

4.5 Således viser sagsfremstillingen, herunder bilag J, at arbejderne ikke har omfattet entréen og gulvvarmeanlægget i ejendommen, hvorfor forholdene ikke kan skyldes udbedringsarbejderne. Derudover er der heller ikke ført bevis for, at udbedringen af byggeskader på naboejendommen er årsag til revnen i loftet i entréen.

4.6 Hvad angår gulvvarmen gøres det særskilt gældende, at Klager ikke har bevist, at der ved besigtigelsen af Klagers ejendom den 22/3 2022 er sket yderligere skade på gulvvarmeanlægget.

4.7 Det gøres gældende, at det forhold, at der er foretaget besigtigelse af Klagers ejendom den 22/3 2022 ikke kan føre til andet resultat, da besigtigelsen er foretaget pr. kulance. Det gøres endvidere gældende, at da [entreprenørfirma] og [rådgivningsfirma] har tilbudt afhjælpning af de påståede forhold pr. kulance, men Klager ikke har givet mulighed for, at afhjælpning kunne finde sted, beror det på Klagers forhold, at afhjælpning ikke har fundet sted.

Forholdene udgør ikke selvstændige byggeskader

4.8 Det gøres gældende, at revnen i entreen og den påstået manglende gulvvarme i ejendommen, ikke udgør selvstændige byggeskader. Iht. pkt. 6.1-6.3 i forsikringsvilkårene i bilag A, samt § 5 stk. 1 nr. 1-3 i Bekendtgørelsen, forstås ved en byggeskade følgende:

1. brud, lækage, deformering, ødelæggelse eller svækkelse i bygningen, som har årsag i forhold ved opførelsen af bebyggelsen, og som er væsentlig,
2. andre fysiske forhold, herunder forekomst af fugt, skimmelsvamp eller emissioner fra materialer, der har årsag i forhold ved opførelsen af bebyggelsen, og som på afgørende måde nedsætter brugbarheden af bygningen, eller
3. fysiske forhold ved bebyggelsen, som giver nærliggende risiko for byggeskade som nævnt i nr. 1 eller 2.

4.9 Det fremgår endvidere af forsikringsvilkårenes pkt. 6.3 og Bekendtgørelsens § 5 stk. 2, at der ved nærliggende risiko for byggeskade forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en byggeskade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

4.10 For så vidt angår revnen i entreen gøres det gældende, at Klager ikke har bevist, at forholdet omfattes af definitionen af en byggeskade. Revnen er, som beskrevet i taksators rapport af 28/11 2022, af bagatelagtig karakter, og kræver alene fugning og maling. Dermed er der ikke tale om et forhold der er væsentligt nok til, at blive omfattet af byggeskadeforsikringens skadebegreb.

4.11 For så vidt angår den manglende gulvvarme gøres det ligeledes gældende, at Klager ikke har dokumenteret, at der er tale om et forhold, der falder ind under byggeskadeforsikringens skadebegreb. Således har Klager ikke på nogen måde dokumenteret forholdet vedr. gulvvarme, herunder at forholdet skyldes opførelse af byggeriet, eller at forholdet er væsentligt nok til, på afgørende måde at nedsætte brugbarheden af bygningen. Det er heller ikke godtgjort, at der er tale om en byggeskade på udbedringsarbejder, og det gøres af den årsag gældende, at forholdet vedr. gulvvarme ikke falder ind under forsikringens skadebegreb.

Udgifter til opsætning af alarmer

4.12 For så vidt angår forholdet vedr. betaling for opsætning af alarmer, gøres det også her gældende, at Klager ikke har dokumenteret at have et krav mod Selskabet, da det ikke er dokumenteret, at Klager har afholdt de pågældende udgifter. Så længe Klager ikke har dokumenteret udgifterne hertil, kan de ikke kræves dækket af Selskabet."

Klageren har i brev af 21/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg må lige præcisere:

Alle rum i rækkehuset har været rømmet udtagen ét; rummet mod sydøst på 1. salen, i forbindelse med renoveringen af ejendommen. Således er alle sensorer i rum med gulvvarme blevet nedtaget (alle 4 i stueetagen (entréen, toilettet, teknikrummet og køkkenet/stuen) og i badeværelserne på henholdsvis 1. og 2. sal). De andre 5 rum, fordelt på 1. og 2. sal, har fjernvarme.

De fastnaglede skabe i entré, i walk-in closet på 2. sal og på badeværelset på 2. sal blev nedtaget - jævnfør mail fra [medarbejder i rådgivningsfirma]:

...

Efter renoveringen er rummene blevet malet, således også entréen, jævnfør vedlagte diagram for [klagerens adresse]:

...

Entrévæggen ind mod naborækkehuset er markeret med rødt.

Jeg havde spurgt alarmselskabet ..., om hovedalarmen i entréen th. for hoveddøren, når man kommer ind, videokameraet stueloftet i hjørnet mod sydøst (kun væggen svarende til trappeopgangen er blevet malet) og røgalarmer skulle nedtages i forbindelse med renoveringen. Hertil svarede selskabet nej, at apparaterne kunne tåle bygningsstøv, og at hovedalarmen blot ikke skulle tilsluttes. Dette meddelte jeg [medarbejder i rådgivningsfirma] og [medarbejder i entreprenørfirma]. Alligevel blev de nedtaget.

Jeg skal af forsikringsmæssige årsager have alarm på grundet værdien af mit indbo mm., men ikke da det meste af mit indbo var kørt til opbevaring.

Jeg huskede 400 kr. for genopsættelse af alarmselskabet, men jeg kan se, at beløbet var større, jævnfør nedenstående:

...

Da renoveringen var færdig, fik jeg forevist den nymalet bl.a. i entré, uden revne i loftet i hjørnet mod syd ind mod naboen. Således INGEN skader i loftet før eller ved overdragelse og gennemgangen umiddelbart efter renoveringen af [klagerens adresse].

Renoveringen af naborækkehuset nr. ...'s hus gik i gang måneder efter, jeg var vendt tilbage, og afsluttedes ultimo december 2022, jævnfør nedenstående – foreløbige – plan.

...

Da jeg opdagede revnen i entréens loft ind mod naboen, kontaktede jeg forsikringsselskabet, da jeg

frygtede, at revnen ville progrediere; jeg havde jo nyligt været genhuset pga. nedstyrtningsfare, idet etageadskillelserne var underdimensionerede. Ved samme lejlighed gjorde jeg opmærksom på, at jeg ikke længere kunne regulere temperaturen via sensoren på badeværelset på 1. sal.

Den 22/3 kom [medarbejder i rådgivningsfirma] og [medarbejder i entreprenørfirma] ud og så på loftet i entréen:

...

De sagde til mig, at de havde tænkt over, om sådan noget kunne opstå, når man afstivede etageadskillelsen i et naborækkehus. De rodede med den centrale enhed for gulvvarmen i teknikrummet og mente, at de herefter havde løst problemet med gulvvarmen i badeværelset på 1. salen. Jeg kunne desværre bagefter konstatere, at nu kunne jeg ikke regulere temperaturen i et eneste rum med gulvvarme. Dette meddelte jeg derfor forsikringsselskabet.

Jeg fik efterfølgende en mail om, at [medarbejder i entreprenørfirma] og [medarbejder i rådgivningsfirma] havde en del arbejder at eftergøre på flere matrikler i ... i dagene 11.-13. april:

...

På trods af det meget korte varsel lykkedes det mig, selvom der var sygdom blandt mine kollegaer, ..., at få en feriedag. Jeg meddelte således [medarbejder i rådgivningsfirma], hvilken dag jeg kunne få ferie. Han svarede blot lakonisk, at en dag ikke var nok:

...

Jeg meddelte ham, at jeg kun kunne få en feriedag med så kort varsel ... Jeg hørte intet, og der kom heller ingen den dag, hvor jeg havde meddelt, at jeg kunne få ferie og sad og ventede på dem.

Jeg kan så senere læse, at der skulle bruges tre dage til at reparere revnen og genetablere reguleringen af gulvvarmen:

...

-Revnen, som senere -den 28/11-2022 ved Caplloyds taksators ... besøg er blevet karakteriseret således:

'I forhold til byggeskadeforsikringen må skaden endvidere betragtes som værende en bagatel, da der blot skal fuges og males.'

Revnen er heldigvis ikke progredieret, men køn er den ikke:

...

Men også, at revnen intet havde med renoveringen af [klagerens adresse] at gøre. Det er korrekt den er opstået i forbindelse med, at Caplloyd fik renoveret naborækkehuset (nr. ...).

...

Desuden har [medarbejder i selskabet] skrevet, at [medarbejder i rådgivningsfirma] skulle have sagt til mig, at jeg skulle købe en ny sensor til badeværelset på 1. sal. Dette er imidlertid ikke korrekt. Det havde næppe heller hjulpet, idet der, efter [medarbejder i rådgivningsfirma] og [medarbejder i entreprenørfirma] havde rodet med den centrale enhed for gulvvarmen i teknikrummet, ikke længere var en eneste af sensorerne (6 stk.), der kunne regulere gulvvarmetemperaturen. Der er fortaget omfattende arbejde bl.a. på 1.salens badeværelse og i den underliggende etageadskillelse. Det må have været ganske ulideligt, hvis problemet altid har været der at arbejde i et rum, hvor gulvvarmen brager derudaf, men det har ganske enkelt heller ikke været tilfældet. Problemet er opstået efter renoveringen. Desuden skriver [medarbejder i selskabet], at reparation af revnen i loft og genetableringen af kommunikationen mellem gulvvarmesensorerne i rummene og den centrale enhed i teknikrummet ikke længere kunne udføres pga., at firmaet, Caplloyd havde hyret til at udføre renoveringen af ..., var gået konkurs.

Jeg har efterfølgende svaret på taksatorens sammenfatning:

...

Og modtaget dette:

...

Jeg har ikke haft indflydelse på hvem, der blev ansat til at udføre renoveringen af [klagerens adresse] og [naboadressen]. Det var på mange måder en slem omgang med bl.a. mange tabte feriedage, længere til job, genhusning, skader på bl.a. indbo, gulve og mig selv, men de ovennævnte ting burde have været ordnet."

Selskabet har i brev af 12/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"2.0 Supplerende bemærkninger

2.1 Klagers bemærkninger af 27/12 2023 giver anledning til følgende supplerende bemærkninger og præciseringer. Det fastholdes især, at Selskabet ikke har ansvaret for forhold der skyldes udbedringsarbejder udført af [entreprenørfirma] herunder revnen i loftet, og påstået manglende gulvvarme.

Forholdet vedr. revne i loftet

2.2 I forlængelse af Klagers bemærkninger af 27/12 2023 anerkender Selskabet, at entréens vægge er blevet pletspartlet og malet som led i den udbedring af byggeskader, som Selskabet har dækket, og som [entreprenørfirma] er ansvarlig for.

2.3 Imidlertid er loftet, hvor den omtalte revne er konstateret, ikke blevet malet, og der er dermed ikke arbejdet i den del af bygningen, hvor revnen er konstateret. Det ses af den plantegning af 9/4 2021, som Klager har fremlagt på s. 2 i sine bemærkninger af 27/12 2023.

Ud fra signaturforklaringen nederst på plantegningen er det således kun de lokaler på plantegningen, der er udfyldt med lyserød farve, der har fået malerbehandlet lofter, og det er kun lokaler på ejendommens 2. sal der er markeret med lyserød i plantegningen. Dermed kan det lægges til grund, at det kun er væggene i entréen i stueetagen der er blevet pletspartlet og malet, og at loftet i entréen ikke har været omfattet af udbedringen af byggeskaderne på hverken Klagers ejendom eller naboejendommen.

Forholdet vedr. gulvvarme

2.4 Selskabet anerkender, at termostaterne til gulvvarmen er blevet afmonteret, og derefter genmonteret samme sted, som led i udbedringen af byggeskaden. Dette indebærer dog ikke, at selve gulvvarmeinstallationen under gulvet blev berørt. At termostaterne er taget ned og genmonteret dokumenterer således ikke, at årsagen til manglende gulvvarme, er udbedringen af byggeskader, idet nedtagning og genmontering af termostater ikke har indflydelse på gulvvarmeanlæggets funktion. Det bemærkes, at det heller ikke er dokumenteret, at gulvvarmen faktisk ikke fungerer.

2.5 Det er derfor Selskabets opfattelse, at manglende funktion af gulvvarmen må hidrøre fra forhold, der ikke har med udbedringen af byggeskader at gøre. Således skyldes manglende funktion af gulvvarme oftest manglende batteri i termostater eller styreenhed, eller manglende indkodning af termostater, hvilket vil være beskrevet i ejendommens drifts- og vedligeholdelsesvejledning. Disse forhold er Selskabet ikke ansvarlig for.

Forholdet vedr. udgifter til genmontering af alarm

Ankenævnet for Forsikring

10.

100620

2.6 Klager har i sine bemærkninger af 27/12 2023 dokumenteret udgiften på kr. 509,75 til genmontering af alarm og røgdetektorer, og da arbejdet er udført som led i det oprindelige arbejde med udbedring af dækningsberettigende byggeskader på Klagers ejendom, anerkender Selskabet at dække udgiften. Selskabet overfører således kr. 509,75 til Klager, såfremt Klager oplyser et kon-tonr., hvortil betaling kan ske."

Klageren har i brev af 16/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan simpelt hen ikke forstå, at man bliver ved med at tale udenom og at bortforklare tingene. Så har der overhovedet ikke være foretaget noget som helt i entreen, og knapt nok noget på badeværelserne (alt var ude, alle fliser nedtaget fra vægge og brudt op fra gulve, al sanitet ude), så kan man pludseligt godt erkende, at der har været malet, selvom det så pludselig kun er blevet til plet-maling; det tror jeg, at jeg ville have kunnet se; rummet fremstod pænt og nymalet, ikke pletmalet efter renoveringen. Rummet havde ikke været malet siden 2015.

Der opstod pludselig en revne i entréens loft. Jeg var bekymret for, om den progredierede. Husk på, at her er tale om bygninger, hvor der var konstateret nedstyrtningssfare pga. af den insufficien-te afstivning af etageadskillelserne.

Efter renoveringen virkede reguleringen af gulvvarmen i badeværelset på 1 sal ikke længere.

Da jeg opdagede revnen i entréens loft, kontaktede jeg Caplloyd. Gentager; den var der ikke, da jeg fraflyttede og ej heller, da jeg vendte tilbage til nr. ... efter genhusningen og renoveringen.

I må huske på, at der var gennemgang af boligen både før og efter renoveringen. Min bolig var tom. Alt fremstod nymalet, også entréen (der må også have været en grund til at alt skulle ud af entréen, og at det ellers fastnaglede skab skulle demonteres inden renoveringen).

Det er sagen uvedkommende, om loftet er malet eller ej. Der var ingen fejl i rummet, og særligt ikke i loftet ind mod naboen.

Caplloyd sendte [medarbejder i rådgivningsfirma] og [medarbejder i entreprenørfirma] for at kikke på gulvvarmen i badeværelset på 1. salen og på loftsrevnen i entréen.

De sagde, at de havde diskuteret, om revner ville kunne forekomme, når man afstivede et nabo-hus.

Naboens hus blev afstivet og renoveret ca. ½ år, efter jeg var vendt tilbage til mit hus. [Medarbej-der i rådgivningsfirma] og [medarbejder i entreprenørfirma] stillede på den centrale gulvvarme-enhed i teknikrummet og mente, at de nu havde løst reguleringsproblemet i badeværelse på 1. sal. Det viste sig imidlertid ikke at være tilfældet, herefter kunne jeg ikke regulere gulvvarmetem-peraturen noget steds."

Selskabet har i brev af 2/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"2.0 Supplerende bemærkninger

2.1 I forlængelse af Klagers bemærkninger af 17/1 2024 fastholdes det tidligere anførte.

2.2 Det skal for en god ordens skyld pointeres, at Selskabet ikke hævder, at der alene er blevet pletmalet i entreen. Som det fremgår af pkt. 2.2 i Selskabets duplik af 12/1 2024 er der pletspartlet, hvorefter der er malet, jf. den plantegning, Klager selv har fremlagt på s. 2 i sit indlæg af 27/12 2023. Det er relevant, at dette kun er udført på væggene i entreen, da udbedringen af byggeskader på Klagers ejendom dermed ikke har omfattet loftet i entreen, som er den bygningsdel, hvor der er opstået en revne.

2.3 Det fastholdes derfor - og med henvisning til det tidligere anførte - at forholdet vedr. revnen i entreen ikke skyldes udbedringen af byggeskader. Det fremlagte tilsynsnotat af 24/2 2020 vedr. [andet adresse] ændrer ikke herpå.

2.4 På baggrund af Klagers bemærkninger skal det desuden præciseres, at Selskabet ikke har hævdet, at der ikke er arbejdet i badeværelserne på ejendommen. Der henvises til pkt. 3.11 i Selskabets svarskrift, hvor det netop fremgår, som Klager også selv skriver, at fliser har været nedtaget.

2.5 For så vidt angår forholdet vedr. gulvvarme fastholdes det, at manglende gulvvarme ikke skyldes udbedringen af byggeskader. Den omstændighed, at fliser og sanitet har været afmonteret fra badeværelser, indebærer således ikke, at gulvvarmeslanger har været blottet eller påvirket af udbedringen i øvrigt, eller at termostater og gulvvarmestyring skulle være blevet beskadiget.

2.6 Såfremt Ankenævnet for Forsikring finder, at Selskabet og ikke [entreprenørfirma] har ansvaret for mangler ved udbedringen af byggeskader, fastholdes det derfor, at forholdene ikke skyldes udbedringen af byggeskader."

Klageren har i brev af 11/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det er godt, at forsikringsselskabet med tiden har erkendt, at der er blevet arbejdet i entreen.

Ved overdragelsen efter renoveringen var entréen helt tom og fremstod lydefri, som inden renoveringen.

Som beskrevet mange gange, så opstod revnen i loftet ikke i forbindelse med renoveringen af ejendommen [klagerens adresse], men i forbindelse med renoveringen af naboejendommen nr. ..., som først blev udført flere måneder senere. Dette forhold sagde de to, selskabet havde engageret til at renovere bl.a. rækkehusene i ..., da de besigtigede den nyopståede revne i loftet i [klagerens adresse], at de havde forventet kunne ske ved renovering af naboejendommene.

Jeg ved ikke hvad [andet adresse] har at gøre hermed.

Som beskrevet mange gange, så har alt været udtaget fra badeværelserne på 1. og 2 sal i [klagerens adresse]. Og gulvet har været fritlagt ned til beton og visse steder gulvvarme. Alle termostater i huset har været taget ned.

Der har aldrig før været problemer med at regulere rumtemperaturen i rummene med gulvvarme i [klagerens adresse]. Arbejdet på [klagerens adresse] har været udført om sommeren. Det havde næppe kunnet lade sig gøre med en rumtemperatur på 28-29 grader i badeværelset på 1. sal; den temperatur, der konstant var i badeværelset på 1. salen efter renoveringen af [klagerens adresse].

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

100620

Efter, at de to, som selskaber havde engageret til at renovere bl.a. Rækkehuset i [klagerens adresse], havde stillet på den centrale enhed i teknikrummet, kørte al gulvvarmen herefter autonomt uden mulighed for at regulere rumtemperaturen i et eneste rum med gulvvarme."

Sekretariatet har den 25/4 2024 bedt selskabet om yderligere oplysninger. Af sekretariatets besked fremgår bl.a.:

"Modparten skriver flere gange, at forsikringsselskabet/forsikringsagenturet havde hyret rådgiveren og entreprenøren til at udføre udbedringsarbejderne. Vi skal bede om dine bemærkninger hertil.

Hvordan fik rådgiveren og entreprenøren opgaven?"

Klageren har i brev kommentar af 25/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke haft indflydelse på, hvem der skulle renovere mit hus, og jeg kan jo kun fortælle, at efter henvendelse til forsikringsselskabet pga. den nyopståede loftsrevne og den manglende kommunikation mellem gulvvarmen i badeværelset på 1. sal og den centrale enhed, dukkede de af selskabet hyrede renovatører/projektledere op, erkendte, at revne kunne opstå ved renovering af nabohuset og stillede på den famøse centrale gulvvarmeeenhed (hvorefter der ikke længere var kommunikation mellem en eneste termostatenhed i huset og den centrale enhed i teknikskabet i stueetagen). Spørgsmålet omkring den unødvendige nedtagning af mine alarmer og videoer i huset har selskabet tidligere erkendt."

Selskabet har i brev af 13/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"2.0 Supplerende bemærkninger

2.1 Ankenævnet for Forsikring har anmodet om yderligere oplysninger om, hvordan aftalen om udbedring af byggeskader på Klagers ejendom er kommet i stand. Der foreligger ikke konkrete oplysninger hos Selskabet om et aftaleforhold mellem Selskabet og den entreprenør, [entreprenørfirma], der udførte udbedringen af byggeskaderne. Der foreligger således heller ikke kopier af en aftale med [entreprenørfirma].

2.2 [Entreprenørfirma] er siden udbedringen af byggeskaderne opløst ved frivillig likvidation, jf. udskrift af CVR-registret af 2/5 2024, der fremlægges som **bilag N**. Entreprenøren kan derfor ikke give yderligere oplysninger. Efter Ankenævnet for Forsikrings anmodning om yderligere oplysninger er der imidlertid rettet henvendelse til [rådgivningsfirma] for yderligere oplysninger. [Rådgivningsfirma] ved [medarbejder i rådgivningsfirma] oplyser, at Caplloyd A/S – Forsikringsagentur har rekvireret [entreprenørfirma] til udbedring af byggeskaden hos Klager. Det er endvidere oplyst, at også [rådgivningsfirma] blev rekvireret af Caplloyd til rådgivning om udbedringen.

2.3 Der foreligger ikke en underskrevet aftale mellem [rådgivningsfirma] og Caplloyd, men [rådgivningsfirma] oplyser, at [rådgivningsfirma] har fremsendt en aftale til Caplloyd, der kun blev underskrevet af [rådgivningsfirma], og som fremlægges som **bilag O**.

2.4 På baggrund af disse oplysninger frafalder Selskabet anbringenderne i pkt. 4.2 og 4.3 i Selskabets svarskrift. Selskabet fastholder imidlertid de øvrige fremførte anbringender i sagen. Det fastholdes navnlig, at Klager har bevisbyrden for, at revnen i entréen på Klagers ejendom samt påstået manglende funktion af gulvvarme skyldes udbedringen af byggeskader, og denne bevisbyrde er

ikke løftet. Det fastholdes endvidere navnlig, at de pågældende forhold ikke udgør nye byggeskader."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af notat af 22/9 2020 udarbejdet af et rådgivningsfirma fremgår bl.a.:

"Undersøgelser

Vores undersøgelser af badeværelserne viser først og fremmest, at den pågældende udførelsesmetode medfører store bevægelser henover badeværelsesdækkene, der især på 2. salens badeværelser har svært ved at blive optaget i tolerancefugerne, altså de elastiske fuger. Beregninger viser, at bjælkerne har den nødvendige bæreevne, men at nedbøjningerne er større end der normalt anses for acceptabelt, hvilket er medvirkende til revnedannelserne.

...

Vurdering

Det er vor vurdering, at nærværende skadesbillede, danner grundlag for de badeværelser i bebyggelsen, der indtil videre er registreret med skader, i henhold til vores gennemgange. Nedenstående løsningsforslag er generel, men vil sandsynligvis stadig kunne variere fra bolig til bolig.

Løsningsforslag

2. sal

Bundremme i badeværelsernes afgrænsende vægge, opklodsos og sammenskrues, forankring til den underliggende limtræsbjælke udføres med opklodsning af krydsfiner og 6x 140 mm montageskruer.

...

for at sikre en stabil og momentstiv overgang/forankring af etagedæk og limtræsbjælke, udføres sammenboltning med opklodsning af krydsfiner, bolte og spændskiver. For at kunne sammenbolte og fastskruer etagedækkene til hinanden, er det nødvendigt at nedtage loftet på det underliggende badeværelse. I selve badeværelset fjernes fliser og klinker og der etableres en special fremstillet vinkelprofil, der skal sikre et fast forbindelse mellem væg- og gulvkonstruktion. Vinkelprofilen skal reducere bevægelserne gennem trækonstruktionerne og sikre at skader ikke opstår på ny. Profilet svejses sammen og betonunderlaget afslibes for at opnå et plant underlag langs væggene. Vinkelprofilet vil være skjult under fliserne og altså danne underlag for den nye vådrumssikring, der skal

føres op væggene. Der afsluttes med nye fliser/klinker, i bedste match med de eksisterende.

...

1. sal

Loftet nedtages lokalt i stueetagen under badeværelset på 1. sal. Etagedækkene sammenskrues til hinanden med mellemlæg af krydsfiner pr 400 mm. Fastgørelser foretages med 6x100 montageskruer. Der afsluttes med loftreparation og malerbehandling. Elastiske fuger udskiftes i badeværelset. På badeværelser med revnede fliser, hvor brusenichen er placeret mod ydervæg, nedtages endvidere fliser og der udføres forstærkninger i ydervæggen samt i selve vægsamlingen. Om nødvendigt udføres samme fremgangsmåde med etablering af vinkelprofil mm som på 2. sal."

Af aftale om teknisk rådgivning af 8/1 2021 underskrevet af rådgivningsfirma fremgår bl.a.:

"[Rådgivningsfirma] udfører teknisk bistand, i forbindelse med rådgivning i byggeskadesagen, beliggende ...

Rekvirent er Caplloyd A/S – Forsikringsagentur

...

Aftalen omfatter:

Gavl-rækkehuse

- Sikring af tværstabilitet i 4 gavl-rækkehuse, da statiskeberegninger viser, at de indvendige vægge ikke kan overføre de aktuelle vindkræfter til fundamenterne.
- Sikring af forankring mellem limtræsbjælker og etagedæk
- Sikring af forankring af vægge og etagedæk
- Sikring af forankring mellem facader og gavlvægge
- Sikring af vægrevner på 1. og 2. sal
- Vurdering af skimmelsvampevækst i tagkonstruktion i udvalgte rækkehuse
- koordinering mellem byggeskadeforsikring, entreprenør samt beboere i bebyggelsen
- Opgaven udføres ad hoc med løsningsforslag på stedet, dokumenteret i tilsynsnotater.

Indeliggende rækkehuse

- Sikring af vægrevner på 1. og 2. sal
- Sikring af forankring og vederlag mellem limtræsbjælker og tilstødende etagedæk til badeværelse på 2. sal.
- Sikring af underlag mellem vægopbygning og limtræsbjælker ved badeværelse på 2. sal
- Sikring af korrekt vederlag mellem vægge og gulv i badeværelse på 2. sal
- Sikring af korrekt underlag for ny vådrumsmembran i badeværelse på 2. sal
- Sikring af forankring af etagedæk under badeværelse på 1. sal
- Sikring af korrekt vederlag mellem vægge og gulv i udvalgte badeværelse på 1. sal
- Sikring af korrekt underlag for ny vådrumsmembran i udvalgte badeværelse på 1. sal
- Vurdering af skimmelsvampevækst i tagkonstruktion i udvalgte rækkehuse
- koordinering mellem byggeskadeforsikring, entreprenør samt beboere i bebyggelsen

Opgaven udføres ad hoc med løsningsforslag på stedet, dokumenteret i tilsynsnotater.

Opgaven omfatter ikke en fuldstændig kortlægning af fejl og mangler i rækkehusene, men er baseret på dækningsberettigede visuelle skader, understøttet i nødvendigt omfang af statiske beregninger. Ved arbejdets afslutning fremsendes, for hvert rækkehus, dokumentation på det udførte arbejde, herunder teknisk bistand."

Af mail af 27/2 2022 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Der er desværre tilkommet en større revne i min loftsplader i entreen i et hjørne ind mod min nabo. Vedhæfter billede. Jeg har ikke siden renovationen kunnet regulere gulvvarmen på badeværelset på min 1. sal; der er som i en sauna. Jeg har endnu ikke modtaget de 400 kr., det kostede at få genopsat mine alarmer, selvom jeg sagde, at de ikke skulle pilles ned (vagselskabet havde sagt, at det ikke var nødvendigt, og at de kunne tåle renoveringen) og blot ikke tilsluttes."

Af mail af 27/2 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har sendt det til [medarbejder i rådgivningsfirma], de ser på det."

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

100620

Af mail af 7/3 2022 fra rådgivningsfirma til klageren fremgår bl.a.:

"Vi kommer forbi den 22. marts kl. 7."

Ankenævnet for Forsikring

17.

100620

Af mail af 6/4 2022 fra rådgivningsfirma til klageren fremgår bl.a.:

"Entreprenøren vil gerne udbedre mangler fra på mandag og til og med onsdag. (11.-13. april).

[Anden adresse]

...

[Anden adresse]

...

[Anden adresse]

...

[Klagerens adresse]

Reparation af loft i entre"

Af mail af 7/4 2022 fra rådgivningsfirma til klageren fremgår bl.a.:

"Det kan ikke laves på en dag."

Af mail af 19/7 2022 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Revnen i loftet er endnu ikke repareret. Gulvvarmen, som de stillede på, da det besigtigede skaden i loftet efter renovation af [naboadresse], virker stadig ikke. Jeg har skrevet til [medarbejder i rådgivningsfirma], men han svarede ikke."

Af mail af 1/8 2022 fra rådgivningsfirma til klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"Vi havde planlagt en generel udbedringsperiode, hvor der hos [klageren] var afsat 3 dage, for at udbedre de pågældende forhold. [Klageren] havde kun mulighed for at være hjemme en dag og ønskede ikke at udlevere nøgler til huset. Entreprenøren har nu afsluttet sagen. Til orientering vedhæfter jeg tidligere mailkorrespondance."

Af mail af 2/8 2022 fra klageren til rådgivningsfirma og selskabet fremgår bl.a.:

"Det er meget utilfredsstillende. Jeg har brugt megen ferie på dette her, og der er kommet skader på mit hjem og mit inventar i forbindelse med flytningen. Desuden brækkede jeg foden pga., at jeg skulle bakse med flyttekasser, som flyttmændene havde stablet i op til fem kassers højde. Jeg sled i fem dage på udpakningen og var meget træt bagefter. Jeg pakkede også det jeg havde med i ... ned selv. Naturligvis vil jeg gerne have fjernet revnen, der er kommet i loftet i entreen efter renoveringen af [naboadresse], og fejlen, der er opstået i min gulvvarme efter renoveringen her i [klagerens adresse]. Jeg fik brev om tre mulige dato; jeg kunne få ferie den ene dag, derfor meldte jeg ind på den. Derpå fik jeg så besked om, at der skulle afsættes to dage hos mig. Jeg kan ikke bare være hjemme fra arbejde, når det passer jer. Jeg har et arbejde at passe med og kan ikke bare tage ferie, slet ikke med kort varsel. Ja, jeg har alarmer og kan ikke bare udlevere mine nøgler."

Af mail af 21/9 2022 fra rådgivningsfirma til selskabet fremgår bl.a.:

"Vedr. gulvvarmen, så skal [klageren] selv få skiftet sin trådløse termostats på badeværelset."

Vedr. revne i entre, så er der ikke udført nogle arbejder i det område. Håndværkerne tilbød dog at udbedre, da der alligevel var mangeludbedring på de sidste boliger. [Klageren] havde ikke mulighed for at være hjemme eller udlevere nøgle på tidspunktet."

Af mail af 21/9 2022 fra selskabet til klageren og rådgivningsfirma fremgår bl.a.:

"Det tyder på der er sket en fejl i kommunikationen, i forbindelse med at finde en dag til at få udført opgaven/opgaverne. Det er jo ikke mig I skal skrive til, men derimod hinanden således der kan findes en løsning. Så vil I være søde og finde en løsning, så de sidste ting kan blive færdiggjort. Kommunikationen bedes fremadrettet være mellem jer, og evt. mig på cc."

Af mail af 22/9 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Blot for at opsummere:
Som du kan se har [medarbejder i rådgivningsfirma] tidligere oplyst, at du selv skulle sørge for at få skiftet den trådløse termostat. Da der ikke er udført arbejde i entreen, kan dette forhold ikke relateres til det. Til trods for at de havde sagt, at de ville udbedre, så vil dette ikke kunne lade sig gøre, da du kan se jf. [medarbejder i rådgivningsfirmas] sidste mail, at firmaet er lukket. Det udestående har ikke noget med byggeskadeforsikringen at gøre."

Af selskabets skaderapport af 28/11 2022 fremgår bl.a.:

"BESKRIVELSE AF FORHOLD:

...

Følgeskader efter endt udbedring

Det anmeldes at der er sket en revne i entreen. Denne skulle være opstået i forbindelse med en større udbedring i hele bebyggelsen, og sås første gang efter at en entreprenør havde lavet arbejde hos naboen.

Ved besigtigelsen sås en revne i en loftplade. Da beboer anmeldte revnen til entreprenøren, foreslog denne en dato hvor han ville komme og udbedre den, til trods for at han ikke mener at det havde med hans arbejde at gøre. Der blev forslået en dato hvor beboer desværre ikke kunne være hjemme. Da beboer senere forhørte sig om hvornår revnen kunne udbedres, var entreprenøren gået konkurs.

Forsikringsselskabet vurderes ikke at være forpligtet til at erstatte for udbedringen. Skaden er ikke sket som følge af husets opførelse, men kunne have været omfattet af en entreprenørs garanti. I forhold til byggeskadeforsikringen må skaden endvidere betragtes som værende en bagatel, da der blot skal fuges og males.

...

Det anmeldes ligeledes at gulvvarmen i et værelse efter endt udbedring ikke fungerer længere. Der er ikke blevet arbejdet i det pågældende værelse, men det oplyses at styreenheden i teknikselskabet er ødelagt.

Da beboer første gang gjorde opmærksom på det til tidligere rådgiver på udbedringen, samt til entreprenøren, var der konstant 28 grader på badeværelset. Efter at rådgiver og entreprenør havde set på det, fungerede det slet ikke.

FORSIKRINGSDÆKNING:

Det anmeldte forhold vurderes ikke at være relevante for byggeskadeforsikringen, idet årsagen ikke har med opførelsen at gøre. Hvis der er sket skade på nogle bygningsdele eller installationer, så er det en sag mellem beboer og disse.

Vi har forelagt problemstillingen for rådgiver, som ikke mener at der kan være ødelagt noget under det udførte arbejde. De kom og så på det, blot for at hjælpe, men mener ikke at der er lavet arbejde som kan have ødelagt hverken loft eller styreenhed."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6. Definition på byggeskade

Ved byggeskade forstås:

6.1 brud, lækage, deformation, ødelæggelse eller svækkelse i bygningen, som har årsag i forhold ved opførelsen af bebyggelsen, og som er væsentlig.

6.2 andre fysiske forhold, herunder forekomst af fugt, skimmelsvamp eller emissioner fra materialer, der har årsag i forhold ved opførelsen af bebyggelsen, og som på afgørende måde nedsætter brugbarheden af bygningen, eller

6.3 fysiske forhold ved bebyggelsen, som giver nærliggende risiko for byggeskade som nævnt i 6.1 eller 6.2. Ved nærliggende risiko for byggeskade forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en byggeskade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

6.4 Ved vurderingen af, om der foreligger en byggeskade, skal der bl.a. lægges vægt på, om forholdet har eller må vurderes at få betydning for personers sikkerhed eller sundhed, om arbejdet er udført fagmæssigt korrekt, samt om offentlige forskrifter er overholdt."

Nævnet har fået forlagt fotografi af revnen i entreloftet.

Nævnet udtaler:

Klagerens rækkehus – der er en del af en større bebyggelse – er opført i 2016. I 2020 blev der konstateret dækningsberettigende byggeskader i nogle af rækkehusene, idet etagedæk og vægge i badeværelserne var fejlkonstrueret, ligesom ventilationen af undertaget var utilstrækkelig. Selskabet rekvirerede et rådgivningsfirma, der besigtigede bebyggelsen og stod for koordineringen mellem selskabet, entreprenøren og beboerne. Entreprenøren – der nu er opløst ved frivillig likvidation – stod for udbedringen af byggeskaderne.

Klageren anmeldte den 27/2 2022, at der var kommet en større revne i loftet i entreen i et hjørne ind mod naboen, og at hun siden udbedringen af byggeskaderne ikke havde kunnet regulere gulvvarmen i badeværelset på 1. sal. Klageren ønsker, at selskabet skal dække udgiften dels til en udbedring af revnen i loftet i entreen, dels til en udbedring af gulvvarmen. Selskabet har afvist dækning.

Klageren har anført, at alt inventar i stueplan og på 2. sal var ude i forbindelse med renoveringen. På begge badeværelser var vægfliser og sanitet fjernet, og gulvene var fjernet ned til gulvvarmeanlægget. Alle sensorer i rum med gulvvarme blev nedtaget. Klageren har anført, at der ikke var en revne i loftet i entreen efter renoveringen af hendes hus, og at revnen opstod i forbindelse med renoveringen af naborækkehuset. Hun kontaktede selskabet, da hun opdagede revnen, og ved samme lejlighed gjorde hun opmærksom på, at hun ikke længere kunne regulere temperaturen i badeværelset på 1. sal. Klageren har anført, at selskabet sendte rådgiveren og entreprenøren ud for at besigtige huset, og at de i forbindelse hermed erkendte skaderne. Ved besigtigelsen oplyste de, at renoveringen hos naboer kunne udløse spændinger og dermed revner i naboløfter. De stillede på den centrale enhed til gulvvarmen i teknikskabet og mente, at de havde løst problemet med gulvvarmen i badeværelset på 1. sal. Efter besigtigelsen konstaterede klageren, at hun ikke kunne regulere temperaturen i et eneste rum med gulvvarme. Klageren har anført, at hun meddelte rådgiveren, at det trods kort varsel var lykkedes hende at få en enkelt feriedag, hvor de anmeldte forhold kunne udbedres. Rådgiveren oplyste, at en dag ikke var nok. Hun meddelte, at hun kun kunne få en feriedag med så kort varsel. Hun hørte intet, og der kom heller ingen den dag, hvor hun havde meddelt, at hun havde fået ferie.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at revnen i entreen og at manglende gulvvarmefunktion er en følge af udbedringen af byggeskaderne. Udbedringsarbejdet har ikke omfattet entreen og gulvvarmeanlægget, hvorfor forholdene ikke kan skyldes udbedringsarbejdet. Der er ikke ført bevis for, at udbedringen af byggeskader på naboejendommen er årsag til revnen i loftet i entreen. Selskabet anerkender, at termostaterne til gulvvarmen er blevet afmonteret og derefter genmonteret samme sted som led i udbedringen af byggeskaden. Dette indebærer dog ikke, at selve gulvvarmeinstallationen under gulvet blev berørt. At termostaterne er

Ankenævnet for Forsikring

21.

100620

taget ned og genmonteret dokumenterer ikke, at årsagen til manglende gulvvarme er udbedringen af byggeskader, idet nedtagning og genmontering af termostater ikke har indflydelse på gulvvarmeanlæggets funktion. Selskabet har anført, at det ikke er dokumenteret, at gulvvarmen faktisk ikke fungerer. Klageren har ikke bevist, at der ved besigtigelsen den 22/3 2022 er sket yderligere skade på gulvvarmeanlægget. Selskabet har anført, at besigtigelsen den 22/3 2022 er foretaget pr. kulance, at rådgiverens og entreprenørens tilbud på udbedring af forholdene er givet pr. kulance, og at det beror på klagerens forhold, at afhjælpning ikke har fundet sted, idet klageren ikke har givet mulighed for, at afhjælpning kunne finde sted. For så vidt angår revnen i entreen har selskabet anført, at klageren ikke har bevist, at forholdet omfattes af definitionen af en byggeskade. Revnen er af bagatelagtig karakter og kræver alene fugning og maling.

Det fremgår af mail af 6/4 2022 fra et rådgivningsfirma, at "Entreprenøren vil gerne udbedre mangler fra på mandag og til og med onsdag. (11.-13. april) ... Reparation af loft i entre".

Det fremgår af mail af 1/8 2022 fra rådgivningsfirmaet, at "Vi havde planlagt en generel udbedringsperiode, hvor der hos [klageren] var afsat 3 dage, for at udbedre de pågældende forhold. [Klageren] havde kun mulighed for at være hjemme en dag og ønskede ikke at udlevere nøgler til huset. Entreprenøren har nu afsluttet sagen".

Det fremgår af mail af 2/8 2022 fra klageren, at "Naturligvis vil jeg gerne have fjernet revnen ... og fejlen, der er opstået i min gulvvarme efter renoveringen her i [klagerens adresse]. Jeg fik brev om tre mulige dato; jeg kunne få ferie den ene dag, derfor meldte jeg ind på den. Derpå fik jeg så besked om, at der skulle afsættes to dage hos mig. Jeg kan ikke bare være hjemme fra arbejde, når det passer jer. Jeg har et arbejde at passe med og kan ikke bare tage ferie, slet ikke med kort varsel. Ja, jeg har alarmer og kan ikke bare udlevere mine nøgler".

Det fremgår af mail af 21/9 2022 fra rådgivningsfirmaet til selskabet, at "Vedr. gulvvarmen, så skal [klageren] selv få skiftet sin trådløse termostat på badeværelset. Vedr. revne i entre, så er der ikke udført nogle arbejder i det område. Håndværkerne tilbød dog at udbedre, da der alli-

Ankenævnet for Forsikring

22.

100620

gevel var mangeludbedring på de sidste boliger. [Klageren] havde ikke mulighed for at være hjemme eller udlevere nøgle på tidspunktet".

Det fremgår af mail af 21/9 2022 fra selskabet til klageren og rådgivningsfirmaet, at "Det tyder på der er sket en fejl i kommunikationen, i forbindelse med at finde en dag til at få udført opgaven/opgaverne. Det er jo ikke mig I skal skrive til, men derimod hinanden således der kan findes en løsning. Så vil I være søde og finde en løsning, så de sidste ting kan blive færdiggjort. Kommunikationen bedes fremadrettet være mellem jer, og evt. mig på cc".

Det fremgår af selskabets skaderapport af 28/11 2022, at "Ved besigtigelsen sås en revne i en loftplade. ... Da beboer senere forhørte sig om hvornår revnen kunne udbedres, var entreprenøren gået konkurs. Forsikringsselskabet vurderes ikke at være forpligtet til at erstatte for udbedringen. Skaden er ikke sket som følge af husets opførelse, men kunne have været omfattet af en entreprenørs garanti. I forhold til byggeskadeforsikringen må skaden endvidere betragtes som værende en bagatel, da der blot skal fuges og males. ... Det anmeldes ligeledes at gulvvarmen i et værelse efter endt udbedring ikke fungerer længere. Der er ikke blevet arbejdet i det pågældende værelse, men det oplyses at styreenheden i teknikskabet er ødelagt. Da beboer første gang gjorde opmærksom på det til tidligere rådgiver på udbedringen, samt til entreprenøren, var der konstant 28 grader på badeværelset. Efter at rådgiver og entreprenør havde set på det, fungerede det slet ikke. ... Det anmeldte forhold vurderes ikke at være relevante for byggeskadeforsikringen, idet årsagen ikke har med opførelsen at gøre. Hvis der er sket skade på nogle bygningsdele eller installationer, så er det en sag mellem beboer og disse. Vi har forelagt problemstillingen for rådgiver, som ikke mener at der kan være ødelagt noget under det udførte arbejde. De kom og så på det, blot for at hjælpe, men mener ikke at der er lavet arbejde som kan have ødelagt hverken loft eller styreenhed".

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskabs forpligtelse i forbindelse med en dækningsberettigende bygningskade består i at opføre en erstatning og at udbetale erstatningen i takt med udbedringen. Som udgangspunkt har selskabet ikke noget ansvar for udførelsen af reparationen. Selskabets rolle i skadeudbedringen kan imidlertid medføre, at selskabet har pådraget sig

et bygherreansvar for udførelsen af reparationen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har overtaget bygherreansvaret, og at selskabet hæfter som rekvirent af rådgiveren og entreprenøren for eventuelle skader sket i forbindelse med udbedringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at "[Rådgivningsfirma] ... oplyser, at Caplloyd A/S – Forsikringsagentur har rekvireret [entreprenørfirma] til udbedring af byggeskaden hos Klager. Det er endvidere oplyst, at også [rådgivningsfirma] blev rekvireret af Caplloyd til rådgivning om udbedringen", og at "Der foreligger ikke en underskrevet aftale mellem [rådgivningsfirma] og Caplloyd, men [rådgivningsfirma] oplyser, at [rådgivningsfirma] har fremsendt en aftale til Caplloyd, der kun blev underskrevet af [rådgivningsfirma]".

Nævnet har også lagt vægt på, at det af aftale om teknisk rådgivning af 8/1 2021 fremgår, at rådgivningsfirmaet udfører teknisk bistand i forbindelse med rådgivning i byggeskadesagen i rækkehusbebyggelsen, at selskabet er rekvirent, og at aftalen omfatter koordinering mellem byggeskadeforsikring, entreprenør og beboere i bebyggelsen.

Nævnet finder, at klageren har godtgjort, at der er sket skade på loftet i entreen i forbindelse med udbedringen af naborækkehuset. Selskabet skal derfor dække udgiften til udbedring af loftet.

Nævnet finder, at klageren har godtgjort, at gulvvarmen er blevet beskadiget i forbindelse med, at den dækningsberettigende byggeskade blev udbedret. Nævnet finder, at selskabet ikke har bevist, at klageren ved grov uagtsomhed har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved ikke at udlevere nøgler til huset, idet hun ikke havde mulighed for at være hjemme i de tre dage, hvor entreprenøren – med kort varsel – havde planlagt udbedring. Selskabet skal derfor dække udgiften til udbedring af gulvvarmen.

Ankenævnet for Forsikring

24.

100620

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at skaden er anmeldt den 27/2 2022, at revnen er placeret i hjørnet ind mod naborækkehuset, at udbedringen af naborækkehuset blev afsluttet ultimo december, og at rådgiveren den 6/4 2022 oplyste, at entreprenøren ville udbedre loftet i entreen. Nævnet bemærker, at det fremgår af selskabets skaderapport, at "Skaden er ikke sket som følge af husets opførelse, men kunne have været omfattet af en entreprenørs garanti".

Nævnet har også vægt på, at klageren har oplyst, at gulvene var fjernet ned til gulvvarmeanlægget på begge badeværelser, og at alle sensorer i rum med gulvvarme blev nedtaget i forbindelse med udbedringen af byggeskaderne.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har anerkendt, at termostaterne til gulvvarmen blev taget ned og genmonteret som led i udbedringen af byggeskaderne.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at det fremgår af mail af 1/8 2022, at rådgiveren og entreprenøren havde afsat 3 dage hos klageren til udbedring af de pågældende forhold.

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, AmTrust International Underwriters DAC, Ireland V/Capllloyd A/S – Forsikringsagentur, skal dække udgiften dels til udbedring af loftet i entreen, dels til udbedring af gulvvarmen. En eventuel kontanterstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

100620

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck