

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2024 blev i sag nr. 100711:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring. I klageskema af 14/11 2023 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jfr. vedhæftede skrivelse med bilag

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Gjensidige Forsikring skal pålægges at udbetale en forsikringsydelse, således at ejendommens nuværende vinduer og døre udskiftes og monteres håndværksmæssigt korrekt, således at vinduer og døre ikke monteres glat med yderkant mursten men derimod trækkes ind i vinduesrammer og dørrammer, således at der ikke opstår en kuldebro bag døre og vinduer."

I brev af 13/11 2023 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Som advokat for ..., retter jeg henvendelse til Dem vedrørende ejendommen ..., i anledning af tvist med Gjensidige Forsikring angående forsikringsdækning fra en ejerskifteforsikring.

Som **bilag 1** fremlægges kopi af købsaftale, hvor mine klienter med overtagelsesdag 1. september 2016 køber ejendommen ...

I forbindelse med køb af den pågældende ejendom modtog mine klienter en tilstandsrapport **bilag 2**, ligesom mine klienter modtog tilbud på ejerskifteforsikring.

Mine klienter vælger at tegne ejerskifteforsikring, og som **bilag 3** fremlægges kopi af police hvoraf følger, at forsikringen er i kraft til 1. august 2016.

Som **bilag 4** fremlægges forsikringsbetingelser hvoraf følger, at skadesbegrebet er defineret således, at der er tale om en skade, hvis bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt er lavere end en tilsvarende intakt bygning af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Mine klienter vælger at anmelde skade til ejerskifteforsikringen i juli 2022, idet der som **bilag 5** fremlægges skadesanmeldelse, som vedrører at der i ejendommen er kuldebroer, som giver store problemer med kondens og fugtaflejringer inde i ejendommen.

Som det også følger af den ved bilag 5 fremlagte afgørelse, afviser Gjensidige Forsikring at yde forsikringsdækning i sagen, idet forsikringsselskabet blot mener her er tale en almindelig kuldebro.

Jeg bliver i foråret 2023 kontaktet af ... om mulighed for at kunne kræve forsikringsdækning vedrørende kuldebro og fugtskader, og på den baggrund anmoder jeg mine klienter om at tage kontakt til en tømrermester, som nærmere kan besigtige ejendommen.

Som **bilag 6** fremlægges besigtigelsesrapport af 30. maj 2023, hvor tømrermester ... gennemgår ejendommen og konkluderer, at ejendommens vinduer er fejlmonteret, idet vinduer er monteret helt ud glat med forkant på mursten på ydermur, ligesom der er anvendt en forkert type glas i de pågældende vinduer.

Videre konkluderer tømrermesteren at der opstår en kuldebro fordi vinduerne er trukket helt ud til kanten med mursten, og der derfor opstår en 40 mm indvendig kuldebro bag vinduerne som gør, at kulden vandrer direkte fra formur og videre ind i bagmur.

Her er således tale om en åbenbart konstruktionsfejl, idet vinduerne burde være monteret således, at der ikke kunne opstå en 40 mm kuldebro omme bag vinduerne.

Tilsvarende er ejendommen døre også fejlmonteret.

På baggrund af den ved bilag 6 fremlagte rapport fremsender jeg en klage til Gjensidige Forsikring den 17. august 2023, **bilag 7** og denne klage resulterer også i en besigtigelse af ejendommen med en taksator.

Den 23. oktober 2023, **bilag 8**, modtager jeg en afgørelse i sagen, hvor forsikringsselskabet afviser at yde erstatning.

I den ved bilag 8 nævnte skrivelse nævnes også et forældelsessynspunkt, som jeg efterfølgende har søgt uddybet i mails af 24. og 31. oktober 2023, og som **bilag 9** fremlægges denne mailstreng.

Det har imidlertid aldrig været muligt for undertegnede at få et svar fra forsikringsselskabet angående dette forældelsessynspunkt.

Da skaden vedrørende vinduer anmeldt i 2022 må jeg klart afvise at der er tale om nogen former for forældelse, og jeg gør derfor gældende, at mine klienter har krav på forsikringsdækning.

Med min klage ønsker jeg således at Ankenævnet for Forsikring skal pålægge Gjensidige Forsikring at udbetale en forsikringsydelse, således at ejendommens nuværende vinduer og døre udskiftes

og monteres håndværksmæssigt korrekt, således at vinduer og døre ikke monteres glat med yderkant mursten men derimod trækkes ind i vinduesrammer og dørrammer, således der ikke opstår en kuldebro bag døre og vinduer.

Ligeledes ønsker min klient også en forsikringsdækning, således at nye vinduer som indkøbes, har en korrekt type glas, som er egnet til helårsboliger.

Klagers synspunkt er altså at vinduer og døre skal udskiftes, men jeg har ikke noget konkret beløb på, hvad en sådan udskiftning vil koste i kroner og øre, idet et tilbud ikke er indhentet, men et forsigtigt tilbud vil antagelig være et sted mellem kr. 200.000,00 – kr. 300.000,00.

Påstanden for Ankenævnet for Forsikring er imidlertid den meget enkle nemlig, at Gjensidige Forsikring skal yde forsikringsdækning, således at mine klienter kan få ejendommens vinduer og døre udskiftet og genmonteret med nye vinduer med en korrekt type glas og døre, som tilsvarende også skal monteres håndværksmæssigt korrekt."

Selskabet har den 19/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget vores forsikringstagers advokat klage, idet vi ikke kan tilbyde dækning for misfarvning og kuldebro i fals ved døre og vinduer.

Sagens fakta

Oplysninger om ejendommen

Ejendommen er et enfamilieshus opført i 1963. Vores forsikringstager overtager ejendommen på baggrund af tilstandsrapport udarbejdet den 26. februar 2016 (bilag 2) og tegner basis ejerskifteforsikring for en 5 års periode pr. 1. august 2016 (bilag 3). Forsikringsbetingelser nr. 2535004 er gældende (bilag 4).

Supplerende overordnet sagsforløb

Den 20. december 2018 kontakter klager os og anmelder 'sorte fugtkanter under vindue' (bilag A, skærmprent).

Det oplyses ved samtalen, at det ikke er muligt at vurdere om der er tale om en dækningsberettigende skade på de givne oplysninger, og vi har behov for yderligere oplysninger i form af yderligere oplysninger og billeder. I forlængelse af samtalen oprettes skadesag, og der sendes formelt skadebrev til klager, hvor vi beder om yderligere oplysninger.

I henvendelsen anføres fremhævende, at 'Vi kan først behandle din sag når vi har modtaget følgende information:', jf. bilag A nærmere.

Vi modtager ikke henvendelse fra klager, hvorfor sagen henlægges som afsluttet.

Den 22. juli 2022 anmelder klager ny skade, hvor det anføres 'Det bliver sort og fugtigt op af væggen ved vinduer og døre der hvor der mursten. Vi tror lidt at det er en kuldebro som er skyld i det.' (bilag B).

Vi beder om yderligere oplysninger, og modtager bl.a. tre fotos (bilag C). Billederne viser, at der er tale om almindelig sortsværtning, som følge af kuldebro i konstruktionen, hvorfor forholdet afvises som dækningsberettigende.

Klager er ikke enig i afgørelsen. Vi modtager efterfølgende vurdering fra klagers tømrermester, som bl.a. anfører at vinduerne er fejlmonteret (bilag 6). Herefter beder vi taksator ... om at foretage besigtigelse, hvilket sker den 13. september 2023.

Taksator konstaterer heller ikke dækningsberettigende forhold. Klager oplyser under besigtigelsen, at vi tidligere har anerkendt forholdet som dækningsberettigende og har afholdt udgifter til bl.a. maler, ligesom der skulle være udført termografi.

Taksator kan ikke finde de pågældende oplysninger i vores system, men kan konstatere, at klager i 2018 har henvendt sig vedrørende 'sorte fugtkanter under vindue', som omtalt indledningsvist. Dette meddeler taksator klager den 14. september 2023 og beder samtidige om kopi af anerkendelse samt øvrige oplysninger, som klager omtalte ved besigtigelsen.

I forlængelse heraf modtager vi den 3. oktober 2023 henvendelsen fra klagers advokat med anmodning om dækningstilsagn, efterfølgende rykkerhenvendelse af 11. oktober 2023. Vi afventer fortsat klagers svar på taksators henvendelse den 14. september 2023.

Klager oplyser den 16. oktober 2023, at han ikke kan genfinde oplysninger fra tidligere, ligesom den person, som udførte termografien i 2018 ikke har gemt denne.

Taksator gør herefter bemærkninger til skadeafdelingen, som den 23. oktober 2023 meddeler, at forholdet er forældet og skadeforholdet i øvrigt ikke i sig selv opfylder skadebegrebet. den 23. oktober 2023.

Klagers advokat anmoder den 24. oktober 2023 om dokumentation for forældelse, men inden skadeafdelingen får behandlet henvendelsen, indbringes sagen for Ankenævnet.

I forbindelse med indbringelsen for Ankenævnet har vi bedt taksator om supplerende oplysninger til vores subsidære påstand om, at de anmeldte forhold udspringer af almindelige konstruktionsmæssige forhold.

Vi har modtaget taksators uddybning (bilag D) og skal her besvare klagen. Vi vedlægger taksators billeder fra besigtigelsen (bilag E).

Vores vurdering

Overordnet fastholder vi, at klagers krav er bortfaldet i medfør af forældelse, subsidiært at der ikke er tale om en dækningsberettigende skade i overensstemmelse med ejerskifteforsikringens skadebegreb.

Ad forældelse

I medfør af Forsikringsaftalelovens § 29 forældes forsikringsmæssige krav 3 år efter at sikrede blev bekendt med kravet og at det var forfaldet, jf. Forældelseslovens §§ 2 og 3.

Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, angiver supplerende, at for skade, som er anmeldt inden forældelsesfristens udløb, forældes krav som skaden giver anledning til tidligt 1 år efter selskabets

meddelelse om kravet helt eller delvist er afvist. Anerkendes skade som dækningsberettigende indtræder forældelse 3 år efter denne meddelelse.

Som anført kontakter klager os den 20. december 2018 og oplyser, at de har konstateret 'sorte fugtkanter under vindue'.

Da ejerskifteforsikringens skadebegreb indeholder både en juridisk og byggeteknisk del, er der forsikringsteknisk tale om et mere kompliceret skadebegreb. Af den grund var det hverken muligt eller for den sags skyld forvarligt, at foretage en forsikringsteknisk vurdering af hvorvidt der var tale om en dækningsberettigende skade eller ej. Af den grund og med henblik på at fremskaffe et tilstrækkeligt og kvalificerede vurderingsgrundlag anmoder vi klager om yderligere oplysninger.

Da vi ikke modtager de nødvendige oplysninger til brug for vores forsikringstekniske vurdering af forholdet, henlægges sagen som afsluttet. Afslutningstransaktionen i skadesystemet generer automatisk meddelelse til klager om, at skadesagen er afsluttet.

Den 22. juli 2022 modtager vi skriftlig anmeldelse om nyt forhold fra klager (bilag A). Vi modtager bl.a. også 3 billeder (bilag C).

Det er først ved taksators besigtigelse, at klager oplyser, at forholdet er tidligere anmeldt og anerkendt som dækningsberettigende, samt at der ved anmeldelsen blev udført termografi og klager i øvrigt har modtaget dækning af malerarbejde.

Fra set notat i skadesystemet fra klagers henvendelse i 2018 samt vores anmodning om oplysninger til et mere kvalificerende vurderingsgrundlag, har vi ikke modtaget yderligere oplysninger eller haft anden kontakt med klager før henvendelsen juli 2022.

Da klager ikke er vendt tilbage til os med uddybende oplysninger på henvendelsen i 2018, kan vi som ejerskifteforsikring ikke med sikkerhed fastslå hvad klager havde intension om at anmelde i 2018, herunder omfang og om forholdet er dækningsberettigende.

Det er derfor vores opfattelse, at henvendelsen i 2018 ikke har en karakter og et indhold som kvalificerer henvendelsen til at udgøre et egentlig vurderingsgrundlag som er egnet til at træffe afgørelse om der er tale om et dækningsberettigende forhold eller ej, jf. ejerskifteforsikringens særlige skadebegreb. Det er også af den grund, at skadeafdelingen anmoder om yderligere oplysninger (bilag A).

Først ved klagers anmeldelse den 7. juli 2022 med supplerende oplysninger, er vi i stand til at foretage en forsikringsteknisk vurdering af det anmeldte. Videre er det først ved klagers oplysninger til taksator ved den efterfølgende besigtigelse den 13. september 2023, at vi bliver bekendt med, at klager faktisk har haft kendskab til forholdet siden 2018, og der reelt er tale om genanmeldelse 3 år og 7 måneder efter klager konstaterede forholdet.

Dette dokumenteres desuden ved metadata for de billeder vi modtager fra klager ved anmeldelsen 7. juli 2022. Metadata viser, at de to billeder af vinduet blev optaget den 18. december 2018 kl. 11.32 (bilag C) og altså efter henvendelse til os samt vores mail om nødvendige yderligere oplysninger til brug for sagens behandling, som blev sendt den 18. december 2018 kl. 10:18 (bilag A).

Hertil, at klager også optager yderligere billede af hoveddør den 2. december 2021 kl. 17:55 (bilag C), men heller ikke foretager henvendelse til os i forlængelse heraf.

På baggrund af klagers billeder optaget den 18. december 2018 sammenholdt med klagers oplysninger til taksator ved besigtigelsen den 13. september 2023 må vi konstatere, at klagers krav er bortfaldet i medfør af forældelse, jf. Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1 samt Forældelseslovens §§ 2 og 3.

Ad særlige bemærkninger til klagers telefoniske henvendelse til selskabet den 18. december 2018

Det er almindeligt anerkendt, at anmeldelse til selskabet afbryder forældelsen indtil selskabet forholder sig til anmeldelsen.

Forholder selskabet sig ikke anmeldelsen eller på anden måde undlader at reagere på anmeldelsen forbliver forældelsesfristen afbrudt, jf. ex. Forsikringsaftaleloven med kommentarer af Aagaard og Højerup, 1. udgave/2020, side 300.

I forlængelse heraf er det vores opfattelse, at forholder selskabet sig til anmeldelsen og på et sagligt og legitimt grundlag anmoder om yderligere oplysninger med henblik på vurdering af om det anmeldte/kravet faktisk er udtryk for dækningsberettigende forhold, vil der løbe en ny forældelsesfrist fra tidspunktet for denne meddelelse til sikrede, jf. Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1, jf. Forældelseslovens §§ 2 og 3.

Som tidligere nævnt i vores indlæg var det ikke muligt at træffe afgørelse om klagers henvendelse til selskabet den 18. december 2018. I forlængelse heraf skal vi anføre, at det er vores opfattelse, at der ikke er bestemmelser i lovgivningen, herunder Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum, som pålægger forsikringsselskaber, at træffe dækningsafgørelse på et ufuldstændigt grundlag.

Ad subsidær påstand, ej skade i ejerskifteforsikringens forstand

Klagers advokat har fremlagt notat fra tømrermester (bilag 6), som skulle godtgøre, at der er tale om dækningsberettigende skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Opdraget til tømrermesteren er ikke fremlagt, det er dog vores opfattelse på baggrund af notatets indhold, at gennemgang og vurdering ikke er sket i ejerskifteforsikrings kontekst.

Ejerskifteforsikringen dækker ikke ulovlig bygningsindretning. I forlængelse heraf skal vi bemærke, at det er vores opfattelse, at bygningsregulativet ikke indeholder krav om hverken anvendelse af plastvinduer eller bredden på vinduernes karm, herunder at vinduer ikke må monteres glat med forkant af mursten på ydervæg.

Det forhold, at et vindue er monteret glat mod forkant af mursten på ydervæg, er ikke i sig selv udtryk for skade i ejerskifteforsikringens forstand. Ligesom det heller ikke er en skade i sig selv, at vinduesrammen ikke flugter med hulrum i bygningens vægkonstruktioner.

Som anført ovenfor er det vores opfattelse, at bygningsregulativet ikke indeholder krav om montering af vinduer. Vi bemærker yderligere, at skulle et muligt Teknisk Fælleseje anbefale anden montering, er dette heller ikke i sig selv udtryk for dækningsberettigende forhold under ejerskifteforsikringen.

Derimod er det ikke usædvanligt, at man i vores tid vælger at montere nye vinduer og døre som udført her med henblik på at få et mere stringent og minimalistisk udtryk for bygningen.

I relation til ejendommens udførelse har tømrermesteren ikke fremlagt dokumentation for betragtninger om bygningens udførelse.

Det er vores vurdering, at bygningen fremstår ganske traditionelt og tidstypisk for et parcelhus anno 1960'erne med en formur i mursten og bagmur i betonelementer afskilt af et hulrum ilagt 50 mm isolering. Fals ved døre og vinduer vil ofte fremstå massive uden nævneværdig isolering. Bygningens hulrum vil ofte være udført med 50 mm isolering, som i dag 60 år efter udførelsen formentlig er 'faldet sammen' og derfor uden nævneværdig betydning.

Af den grund er det sædvanligt og forventeligt, at der i en bygning af denne alder vil være kuldebro ikke bare i ydervægge, men også i fals til døre og vinduer uanset om disse er monteret glat mod formur eller trukket tilbage fra formuren.

Vi bemærker, at netop disse forhold er nævnt under OBS-punkter i tilstandsrapporten hustypebeskrivelse (bilag 2, tillæg side 3), hvor det angives:

'Ved overgangen mellem ydervægge og fundament vil der kunne opstå mørkfarvning som følge af kuldebro (koldt område). Især bag møbler og skabe, som hindrer fri luftpassage, kan der vise sig mørkfarvede områder på bagvæggen.'*

**) Mindre omfang af mørkfarvning må forventes på overflader, som er særligt udsatte for fugt, eller som har ringe isolering. Mørkfarvning skyldes ofte støvfigurer (ansamling af støv), men kan undertiden være skimmelvækst. Sådanne overflader bør være tilgængelige og jævnligt kunne rengøres.'*

Vi bemærker yderligere, at ejendommens energimærkerapport ikke angiver bemærkninger vedrørende vinduers art eller udførelse. Det fremgår heller ikke, at der skulle være udført ændringer af ydervæg, som skulle have gjort op med traditionel og forventelig kuldebro i konstruktionerne (bilag F).

Ad taksators supplerende bemærkninger (bilag D)

Taksator konstaterer på tilsvarende måde, at bygningen med sin konstruktioner og byggemetoder er udført i en tid hvor der altid vil være kuldebroer, jf. også bygningstegningen.

I relation til vinduernes placering anfører taksator, at vinduerne er placeret på samme måde, som de tidligere vinduer. Det anføres, at de tidligere vinduer muligt har haft en bredere karm, men dette forhold har ikke betydning i forhold til kuldebroer i bygningen.

Det er i øvrigt taksators opfattelse, at døre ikke kan monteres på anden måde en sket.

Endelig gør taksator gældende, at de ny vinduer er mere tætte end de gamle vinduer og derfor stiller højere krav til opvarmning og udluftning – som er en kendt 'problemstilling'.

Taksator konkluderer:

'Som jeg ser forholdet, så er det klart at kuldebroer vil være en medvirkende faktor til den skimmeldannelse som ses i ejendommen. Jeg ser dog ikke noget som er udover hvad der med de tilstedeværende konstruktioner er udover normalen. Kuldebroerne er som ved ejendommen opførelse, og der er ikke noget ved vinduerne eller deres placering som ud fra de tilgængelige tegninger og øvrigt materiale, er anderledes end ved ejendommen opførelse.'

Det som har ændret sig siden tidligere ejer har beboet ejendommen, er at den familie som køber ejendommen, er en relativt stor familie som derved også tilfører inde luften en hel del ekstra fugtig og varm luft. Dette giver øget risiko for skimmeldannelse såfremt inde luften ikke sikres udskiftet flere gange dagligt. Dette sammen med at der tørres tøj indendørs, der laves madlavning og at der tages bad, har alt sammen indvirkning på luftfugtigheden, og stiller derved også meget højere krav til de nye beboeres brug af ejendommen.'

Afslutningsvist skal vi bemærke, at den sædvanlige håndtering og imødegåelse af sorte plamager som følge af kuldebro af denne karakter, er udluftning og almindelige rumopvarmning, som anført af taksator, men også at aftørre mulig kondens på vinduesrude samt fjerne begyndende plamager med Rodalon eller lign. egnet produkt. Dette er almindelige og sædvanlige varetagelse af bygningen, som udføres om og når det er nødvendigt. Det er ikke 'opgaver' som går videre end hvad en husejer af et parcelhus fra 1960'erne må påregne og forvente.

På baggrund af taksators billeder, synes dette ikke udført i klages ejertid, jf. taksators billeder (bilag E). Vi frafalder kald og varsel."

Klagerens advokat har i brev af 30/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bekræfter modtagelse af skrivelse af 19. januar 2023 fra Gjensidige Forsikring, og har nu haft lejlighed til at drøfte skrivelsen med min klient.

Det er ukorrekt, at der ikke er fulgt op på skrivelsen af 20. december 2018, bilag A, fra mine klienter, hvor der anmeldes en skade til forsikringsselskabet.

Problemet er imidlertid at mine klienter ikke har gemt mailkorrespondance med Gjensidige Forsikring, men jeg kan oplyse om følgende hændelsesforløb, efter skadesanmeldelse den 20. december 2018, bilag A.

Efter skadesanmeldelsen den 20. december 2018, bilag A er der adskillige telefonsamtaler med en person i Gjensidige Forsikring, og efter en meget lang sagsbehandlingstid bliver det aftalt, at forsikringsselskabet vil sende et firma ud og udbedre skaden.

Det pågældende firma kommer ud på mine klienters adresse den 13. januar 2021 og foretager nedvaskning af skimmelsvamp og maler rundt om vinduer.

Det må være muligt for Gjensidige Forsikring i deres arkiv at kunne se, at et firma har været ude hos mine klienter den 13. januar 2021?

Da det er Gjensidige Forsikring der rekvireret det pågældende firma, og også betalt honorar til dette firma, har mine klienter ingen korrespondance med firmaet, som foretog nedvaskning og maling på ejendommen den 13. januar 2021.

Ankenævnet for Forsikring

9.

100711

Mine klienter er ikke tilfredse med den udbedring der bliver foretaget den 13. januar 2021, og efterfølgende kontakter mine klienter Gjensidige Forsikring og oplyser, at skaden ikke er behørig udbedret.

Henvendelse til Gjensidige Forsikring efter 13. januar 2021 mener mine klienter sker på mail ... Mine klienter får aldrig noget svar fra Gjensidige Forsikring over klage over arbejde, udført den 13. januar 2021 på den omtvistede ejendom.

Videre bliver ..., som er medejer af ejendommen, i 2021/2022 sygemeldt og familien har ikke ressourcer til at følge op på sagen overfor Gjensidige Forsikring, hvorfor næste henvendelse igen sker til Gjensidige Forsikring i juni 2022.

Med hensyn til spørgsmålet om forældelse gør jeg således gældende, at en forældelsesfrist tidligst kan regnes fra januar 2021, hvor ... giver meddelelse til Gjensidige Forsikring om, at skadesudbedring udført den 13. januar 2021 ikke er udført håndværksmæssigt korrekt, og problemer med kondensvand og skimmelsvamp fortsætter.

Sagen er derfor ikke forældet, idet der ikke forløber 3 år fra klage i januar 2021, til sagen indbringes for Ankenævn For Forsikring, den 13. november 2023.

Angående selve skadesbegrebet kan jeg henholde mig til min skrivelse af 13. november 2023, idet det afgørende er, om ejendommen er i samme håndværksmæssige stand som en tilsvarende ejendom, hvor der er sket en udskiftning af vinduer umiddelbart før overtagelse af ejendommen i 2016.

I bilag 6 er klart beskrevet, at vinduerne er fejlmonteret, idet vinduer er trukket helt ud til forkant, hvorved der netop opstår en kuldebro bag ved vinduerne, ligesom der også er anvendt en forkert vinduestype, som ikke må monteres i parcelhuse.

En ejendom af tilsvarende alder som den omtvistede, som er moderniseret umiddelbart før 2016, er udgangspunktet at vinduer skal være monteret håndværksmæssigt korrekt, hvor vinduerne trækkes ind i vinduesrammen, således der ikke opstår kuldebroer, samt der anvendes en vinduestype, som må monteres i parcelhuse.

Klagen i sin helhed overfor Gjensidige Forsikring fastholdes."

Selskabet har i brev af 16/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers advokats bemærkninger af 30. januar 2024.

Ad forældelse

I vores sagsoplysninger har vi alene klagers anmeldelse af 20. december 2018 samt vores kvittering af sammen dato (bilag A). Herefter har vi ingen form for kontakt med klagers før den 22. juli 2022, hvor klager vender tilbage.

Det har formodningen mod sig, at vi gentagende gange skulle have haft en telefonisk dialog med klager om skadesagen uden en eneste gang at udføre nogen form for telefonnotat, som det ellers er kutyme, jf. vores forretningsgang.

Hertil, at vi skulle have rekvireret håndværker hen ved to år efter anmeldelsen til en eller anden form for udbedring og uden at vi har modtaget oplysninger fra klager til brug for vurdering af hvorvidt forholdet var dækningsberettigende eller ej, jf. anmeldelsesbrevet af 20. december 2018 (bilag A). Vi har heller ikke registrering af rekvisition af håndværker. Der er i øvrigt ikke foretaget udbetaling under skadesagen eller for den sags skyld under de øvrige skadesager.

Vi vedlægger udskrift fra vores skadehåndteringssystemer (bilag G), Fig. 1, se Skadedagbog 'N' for Nej og fig. 2 (Noter) viser, at der ikke er noteret referat eller andet notat fra samtaler med klager.

Fig 3 viser, at der heller ikke har været mailkorrespondance med klager eller for den sags skyld henvendelse til håndværker, som i givet fald vil være en netværkshåndværker, der vil være rekvireret direkte i det viste skadehåndteringssystem.

Dersom der var rekvireret håndværker, som havde udført besigtigelse eller andet arbejde i relation til det anmeldte ville vi, som også anført af advokaten, have afregnet honorar herfor. Fig. 1 som fig. 4 viser, at der ikke har været udbetalingerne under den pågældende skadesag eller de øvrige anmeldte skadesager.

For den oplyste mailadresse må vi oplyse, at dette er ikke en af vores mailadresser. Samtlige mailadresser i Gjensidige koncernen følger samme standard uanset om det er en medarbejder mail eller en afdelings mail ved [fornavn.etternavn eller afdeling]@gjensidige.dk. Koncernen anvender ikke @gmail eller for den sags skyld kommercielle (.com) eller org-websteder, men anvender derimod altid landets faktisk stednavn.

Vi fastholder derfor, at klagers krav er bortfaldet i medfør af forældelse, jf. høringsvar 1.

Ad skadebegrebet

At klagers tømmer er af den opfattelse, at vinduerne er fejlmonteret, er ikke i sig selv udtryk for skade i ejerskifteforsikringens forstand. Dette beror i stedet på om skadebegrebet, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 18.3 faktisk er opfyldt.

Vi henviser i det hele til det anførte i høringsvar 1, idet vi skal gentage, at i en ejendom af denne alder og karakter vil hele vinduesfalsen være udtryk for en kuldebro, og det er derfor ikke i sig selv afgørende hvordan vinduet er monteret.

I den konkrete ejendomstype, hvor falsen faktisk vil være en kuldebro på grund af den konstruktionsmæssig udførelse, er de brugerbetinget forhold afgørende. Det er således afgørende at der flere gange dagligt luftes ud, ligesom lokal sortsværtning/skimmel skal rengøres, når det optræder.

Det er vores opfattelse, at det aktuelle omfang vidner om, at der ikke sker udluftning, ligesom der heller ikke sker den nødvendige og påkrævede lokal behandling, når aftegninger optræder, som omtalt i tilstandsrapportens OBS-punkter.

Ankenævnet for Forsikring

11.

100711

Klagers advokats indlæg giver os ikke anledning til yderligere end allerede anført. Det er vores opfattelse, at sagen kan afgøres på det forliggende grundlag."

Klagerens advokat har i brev af 5/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu haft lejlighed til at drøfte skrivelse af 16. februar 2024 fra Gjensidige Forsikring med mine klienter.

Angående spørgsmålet om forældelse skal jeg fastholde, at som anført i min skrivelse af 30. januar 2024 at der på foranledning Gjensidige Forsikring har været sendt håndværkere ud på min klients ejendom den 13. januar 2021, hvor der er sket en nedvaskning og maling i ejendommen. [Klagerens] [familiemedlem] var til stede da det pågældende arbejde blev udført af en håndværker sendt af Gjensidige Forsikring, og [klagerens familiemedlem] vil således kunne bevidne, at det pågældende arbejde er udført i ejendommen.

Som anført i min skrivelse af 30. januar 2024 skal jeg derfor fastholde, at en forældelsesfrist tidligt skal regnes fra januar 2021, og sagen således ikke er forældet, i og med at sagen blev indbragt for Ankenævnet For Forsikring den 13. november 2023.

Jeg har ikke yderligere tilføjelser vedrørende det forsikringsretlige skadesbegreb, og jeg kan henvise til mine skrivelser af 30. januar 2024 og især min skrivelse af 13. november 2023, hvor der henvises til byggeteknisk gennemgang af ejendommen, som blev foretaget af tømrermester ...

Jeg er således indforstået med, at sagen optages til afgørelse af Ankenævn For Forsikring, på det nuværende grundlag."

Selskabet har i mail af 20/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I forlængelse af klagers advokats bemærkninger af 5. marts 2024, skal vi blot anføre, at vi i forholdets natur ikke kan afvise, at [klagerens familiemedlem] har været tilstede ved en nedvaskning og maling på ejendommen.

Vi kan dog afvise, at dette skulle være iværksat eller på anden måde foranlediget/udført af os, jf. bilag G. Vi bemærker iøvrigt, at det har formodning mod sig, at et sådan arbejde skulle være udført uden beregning, jf. også bilag G.

Det bemærkes, at klager alene har tegnet ejerskifteforsikring hos os.

Vi har heller ikke yderligere bemærkninger til sagen, som nu kan videregives til en af Ankenævnets jurister for videre behandling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotografier. Ud-
drag af bilagene gengives nedenfor. Af skærmpoint fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"

Ankenævnet for Forsikring

12.

100711

```
Sta  PROD
Opd   A9N 20 12 18
```

...

```
Ft anmelder sort fugtkant under vinduerne
```

"

Af skadesanmeldelse af 22/7 2022 fremgår bl.a.:

"På hvilken bygningsdel er skaden placeret?

Vinduer og døre

Skadetyper for vinduer/døre

Råd /svamp/ insekt vindue

Fortæl os lidt mere om skaden. Beskriv skaden med egne ord?

Det bliver sort og fugtigt op af væggen ved vinduer og dører der hvor der mursten. Vi tror lidt at det er en kulebro som er skyld i det.

Hvordan opdagede du skaden?

Ved almindelig brug af ejendommen

Hvad mener du eventuelt årsagen til skaden er?

Evt kuldebro/manglede isolering eller for dårlige vinduer eller fugerne er for ringe

Præciser anmeldelsen ved at vælge placering af det anmeldte forhold (verdenshjørne)

Vest

Angiv den pågældende bygningdels alder

5-10 år

Af selskabets taksators bemærkninger fremgår bl.a.:

"Beskrivelse af forholdet:

Naturlige kuldebroer:

Ejendommen er udført med konstruktioner og byggemetoder i en tid hvor der altid vil være kuldebroer til stede. Ekstra kritiske områder vil blandt andet være hvor blankt murværk er bygget med in i beboelsen.

Som vist og markeret ind på plantegningen til højre for denne tekst. Disse områder adskiller sig ikke fra andre ejendommen i samme alder og vil kræve yderligere forandringer i ejendommen for at slippe af med disse.

Derudover er ejendommen udført med massive fundamenter som ligeledes danner naturlige kuldebroer i bunden ved samtlige døre i ejendommen.

Placering af vinduer:

Til højre er vist to billeder som viser at døre og monteret med bagkant som de originale døre, og det er ikke muligt med de originale konstruktioner at montere dørene anderledes.

De naturlige kuldebroer vil alle dage være til stede hvis ikke der laves større forandringer i ejendommen. På plantegningen fra bygningens opførelse er de originale vinduer tegnet og projekteret med montering glat med det udvendige murværk. Derudover ses det også at døre er tegnet og projekteret som i dag.

placeringen af de nye døre og vinduer er derved som før renoveringen. Uanset om de originale vinduer har haft en dybere karm, så vil kuldebroen have været til stede da datidens karme ikke er udført med nogen former for kuldebrosadskillelse, men udført af massivt træ.

De nyere vinduer vil dog være væsentligt tættere og derved stille højere krav til beboerens vaner ift, at holde ejendommen opvarmet og sørge for udluftning flere gange dagligt i de kolde måneder.

Da vi ikke kender karmens dybde på de originale vinduer, så tages der udgangspunkt i tegningsmaterialet, som viser at ejendommen ikke er tegnet og projekteret med vinduer hvor karmen går hen over midten af murværket og derved ikke er trukket med hen over isoleringen. Kuldebroerne har derved formentlig også været til stede før vinduerne blev monteret.

Vurdering af forholdet

Som jeg ser forholdet, så er det klart at kuldebroer vil være en medvirkende faktor til den skimmeldannelse som ses i ejendommen. Jeg ser dog ikke noget som er udover hvad der med de tilstedeværende konstruktioner er udover normalen. Kuldebroerne er som ved ejendommen opførelse, og der er ikke noget ved vinduerne eller deres placering som ud fra de tilgængelige tegninger og øvrigt materiale, er anderledes end ved ejendommen opførelse.

Det som har ændret sig siden tidligere ejer har beboet ejendommen, er at den familie som køber ejendommen, er en relativt stor familie som derved også tilfører inde luften en hel del ekstra fugtig og varm luft. Dette giver øget risiko for skimmeldannelse såfremt inde luften ikke sikres udskiftet flere gange dagligt. Dette sammen med at der tørres tøj indendørs, der laves madlavning og at der tages bad, har alt sammen indvirkning på luftfugtigheden, og stiller derved også meget højere krav til de nye beboeres brug af ejendommen.

Forældelse:

Overtaget d. 01.08.2016

Anmeldt 1. gang d. 20.12.2018 (konstateringstidspunktet)

Fra overtagelse til anmeldelse/konstatering går der dermed 2 år og 4 mdr.

Skade 2 lukkes igen d. 19.11.2020 da der ikke er nogen aktivitet og at vi ikke har hørt fra kunden. Han mener dog vi har været i dækning og har betalt for afrensning og maling. Dette fremgår ingen steder, og han kan ikke selv finde dokumentation for dette.

Anmeldt 1. gang d. 20.12.2018 (konstateringstidspunktet)

Anmeldt 2. gang d. 22.07.2022

Fra 1. anmeldelse (konstateringstidspunktet) til 2. anmeldelse, går der yderligere 3 år og 7 mdr. Forholdet er derved forældet

Mulige metoder til at løse udfordringerne med skimmeldannelse:

Forholdet kan udbedres ved at sikre inde luften bliver udskiftet evt. kan der sættes luftfugtigheds målere op rundt om i huset så beboerne har nemt ved at se hvornår luftfugtigheden er på et niveau som kræver udluftning.

Man kan montere mekanisk styret udsugning i de fugtige rum som er styret af luftfugtigheden i rummet og starter når luftfugtigheden overstiger x antal %.

Man kan etablere ventilationsanlæg evt. med varmegenvinding

At flytte vinduerne længere ind i konstruktionen sådan så bagkant af vinduerne er placeret midt i isoleringsspalten, kan også være medvirkende afhjælpning, men denne løsning bør ikke stå alene. I ejendomme i denne alder som efterfølgende renoveres og derved gøres tættere sammen med energioptimering vil altid kræve øget udluftning og luftskifte især når personbelastningen i ejendommen øges.

Skadebegrebet:

Jeg finder ikke at skadebegrebet er opfyldt, og derudover mener jeg også at forholdet er forældet.

Der er ikke en skade til stede da skimmel alene ikke udgør skade på ejendommen eller dennes konstruktioner. Den byggetekniske er ikke nedsat værdi ift. opførelsen og værdien er derfor efter min vurdering intakt.

Det kan ikke påstås at brugbarheden er nedsat i væsentlig grad, da familien har beboet ejendommen i nu mere end 7 år. Som beskrevet herover mener jeg ikke at forholdet er udover hvad der kan forventes.

Nærliggende risiko:

Årsagen mener jeg ikke har været til stede ved overtagelse, men konstruktioner mv. var til stede ved overtagelsen da køber ikke har foretaget ændringer af ejendommen. Den direkte årsag til det anmeldte forhold mener jeg skal findes i ejendommens ændrede anvendelse og den øgede personbelastning."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Skade

18.3 Udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele. Ved 'skade' forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold, bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade. Ved 'nærliggende risiko for skader' forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger."

Ankenævnet for Forsikring

15.

100711

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom – der er fra 1963 – den 1/8 2016. Klageren anmeldte telefonisk den 20/12 2018, at der var sort fugtkant under vinduerne, og den 22/7 2022, at "det bliver sort og fugtigt op af væggen ved vinduer og døre der hvor der mursten. Vi tror lidt at det er en kuldebro som er skyld i det". Klageren ønsker, at selskabet dækker en udskiftning af vinduer og døre, der skal monteres håndværksmæssigt korrekt.

Klageren har anført, at han fulgte op på skrivelsen fra selskabet den 20/12 2018. Problemet er, at mailkorrespondancen ikke er gemt.

Klageren har anført, at der var adskillige telefonsamtaler med en person fra selskabet og efter en meget langs sagsbehandlingstid blev det aftalt, at selskabet ville sende et firma ud og udbedre skaden. Firmaet kom på adressen den 13/1 2021. Det var selskabet, der rekvirerede firmaet og betalte. Klageren har anført, at han derfor ingen korrespondance har med firmaet. Firmaet foretog nedvaskning og maling på ejendommen den 13/1 2021. Klageren har oplyst, at et familiemedlem var til stede, da arbejdet blev udført. Familiemedlemmet kan bevidne, at arbejdet er udført i ejendommen. Klageren var ikke tilfreds med udbedringen og tog efterfølgende kontakt til selskabet og oplyste, at skaden ikke var behørigt udbedret. Klageren har anført, at han mener, at henvendelsen til selskabet efter 13/1 2021 var på mail. Selskabet svarede aldrig. Klageren har anført, at forældelse derfor tidligst kan regnes fra januar 2021, hvor han gav meddelelse til selskabet om, at skadesudbedringen udført den 13/1 2021 ikke var udført håndværksmæssigt korrekt, og at problemer med kondensvand og skimmelsvamp fortsætter. Hvad angår skadesbegrebet har klageren anført, at vinduerne er fejlmonteret, da vinduerne er trukket helt ud til forkant, hvorved der opstår en kuldebro bag ved vinduerne, ligesom der er anvendt en vinduestype, som ikke må monteres i parcelhuse.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forholdet er forældet og subsidært, at der ikke er tale om en dækningsberettigende skade i ejerskifteforsikringens forstand. Selskabet har anført, "I vores sagsoplysninger har vi alene klagers anmeldelse af 20. december 2018 samt vores kvittering af sammen dato (bilag A). Herefter har vi ingen form for kontakt med klagers

før den 22. juli 2022, hvor klager vender tilbage. Det har formodningen mod sig, at vi gentagne gange skulle have haft en telefonisk dialog med klager om skadesagen uden en eneste gang at udføre nogen form for telefonnotat, som det ellers er kutyme, jf. vores forretningsgang. Hertil, at vi skulle have rekvireret håndværker hen ved to år efter anmeldelsen til en eller anden form for udbedring og uden at vi har modtaget oplysninger fra klager til brug for vurdering af hvorvidt forholdet var dækningsberettigende eller ej, jf. anmeldelsesbrevet af 20. december 2018 (bilag A). Vi har heller ikke registrering af rekvisition af håndværker. Der er i øvrigt ikke foretaget udbetaling under skadesagen eller for den sags skyld under de øvrige skadesager."

Selskabet har videre anført, at "i medfør af Forsikringsaftalelovens § 29 forældes forsikringsmæssige krav 3 år efter at sikrede blev bekendt med kravet og at det var forfaldet, jf. Forældelseslovens §§ 2 og 3. Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, angiver supplerende, at for skade, som er anmeldt inden forældelsesfristens udløb, forældes krav som skaden giver anledning til tidligt 1 år efter selskabets meddelelse om kravet helt eller delvist er afvist. Anerkendes skade som dækningsberettigende indtræder forældelse 3 år efter denne meddelelse", og at "da vi ikke modtager de nødvendige oplysninger til brug for vores forsikringstekniske vurdering af forholdet, henlægges sagen som afsluttet. Afslutningstransaktionen i skadesystemet generer automatisk meddelelse til klager om, at skadesagen er afsluttet". Selskabet har anført, at "først ved klagers anmeldelse den 7. juli 2022 med supplerende oplysninger, er vi i stand til at foretage en forsikringsteknisk vurdering af det anmeldte. Videre er det først ved klagers oplysninger til taksator ved den efterfølgende besigtigelse den 13. september 2023, at vi bliver bekendt med, at klager faktisk har haft kendskab til forholdet siden 2018, og der reelt er tale om genanmeldelse 3 år og 7 måneder efter klager konstaterede forholdet". Dette dokumenteres ved metadata fra de billeder, selskabet modtager fra klageren ved anmeldelsen den 7/7 2022. Metadata viser, at de to billeder af vinduet blev optaget den 18/12 2018, mens klageren optager yderligere et billede af hoveddøren den 2/12 2021, men heller ikke kontakter selskabet i forlængelse heraf. Selskabet har anført, at "på baggrund af klagers billeder optaget den 18. december 2018 sammenholdt med klagers oplysninger til taksator ved besigtigelsen den 13. september 2023 må vi konstatere, at klagers krav er bortfaldet i medfør af forældelse, jf. Forsikringsaftalelovens § 29,

stk. 1 samt Forældelseslovens §§ 2 og 3". Hvad angår den subsidære påstand har selskabet anført, at "det forhold, at et vindue er monteret glat mod forkant af mursten på ydervæg, er ikke i sig selv udtryk for skade i ejerskifteforsikringens forstand. Ligesom det heller ikke er en skade i sig selv, at vinduesrammen ikke flugter med hulrum i bygningens vægkonstruktioner". Det er sædvanligt og forventeligt, at der i en bygning af denne alder vil være kuldebro ikke bare i ydervægge, men også i fals og til døre og vinduer uanset om disse er monteret glat mod formur eller trukket tilbage fra formuren. Selskabet har anført, at "i den konkrete ejendomstype, hvor falsen faktisk vil være en kuldebro på grund af den konstruktionsmæssige udførelse, er de brugerbetingsforhold afgørende.

Det er således afgørende at der flere gange dagligt luftes ud, ligesom lokal sortsværtning/skimmel skal rengøres, når det optræder", og at "det aktuelle omfang vidner om, at der ikke sker udluftning, ligesom der heller ikke sker den nødvendige og påkrævede lokale behandling, når aftegninger optræder, som omtalt i tilstandsrapportens OBS-punkter".

Nævnet lægger efter en gennemgang af sagen til grund, at der er et sådant sammenfald mellem de forhold, som klageren anmeldte i 2018 og i 2022, at anmeldelserne anses at angå samme skade. Nævnet finder det ikke godtgjort af klageren, at selskabet dengang anerkendte skaden som dækningsberettigende, at han helt frem til 2021 har haft en række telefonsamtaler med en person i selskabet, og at selskabet i januar 2021 skulle have sendt et firma ud for at udbedre skaden.

På den baggrund finder nævnet henset til forløbet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning, idet klagerens eventuelle krav på forsikringsdækning er bortfaldet forud for sagens indbringelse for nævnet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i forlængelse af klagerens første, telefoniske anmeldelse skrev til klageren den 20. december 2018 og bad ham indsende yderligere materiale, at selskabet i brevet oplyste, at sagen ikke kunne behandles, før selskabet havde modtaget oplysningerne, og at klageren trods dette ikke vendte tilbage over for selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

18.

100711

Nævnet har videre lagt vægt på, at det følger af forsikringsretlige principper, jf. forsikringsaftalelovens § 22, at sikrede skal give alle tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden. Nævnet må lægges til grund, at selskabet på det foreliggende grundlag ikke havde mulighed for at foretage en realitetsbehandling af skadesanmeldelsen, uden at selskabet modtog yderligere oplysninger fra klageren. Nævnet henviser til sag 88231.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet – da det ikke modtog yderligere fra klageren – lukkede sagen i november 2020, hvilket har været påregneligt for klageren.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at det ud fra metadata må lægges til grund, at de billeder – som klageren fremsendte til selskabet i forlængelse af anmeldelsen den 22/7 2022 – er fra henholdsvis 2018 og 2021.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck