

Ankenævnet for Forsikring

Den 9. oktober 2024 blev i sag nr. 100945:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 3/1 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Skade anmeldt den 02.10.2023 da klinkegulvet i vores hall rejste sig i en flitsbue på kryds og på tværs.

Skaden blev anmeldt og videodokumenteret. Da man først antog det var hul på gulvvarmen, der var årsagen, blev en del af klinkerne fjernet, for at begrænse skaden. Gulvet havde dog skubbet i alle retninger og gav yderligere skrukke klinker.

Skadebehandlingen af Købstædernes taksator har været yderst dårlig og modtager ikke svar på henvendelser, skal rykke gang på gang og har nu været holdt hen i over 3 måneder. Efter skaden var sket med klinker, finder vi ud af der er en vandskade lige oppe over fra et badeværelse, hvor vandet er løbet ned langs vægge og i hulmuren. Dette ringer jeg strakt til taksator og fortæller, ydermere har man målt stor fugtighed i det område og derfor mener jeg det er årsagen til klinkegulvet har rejst sig. Taksator sende en murer ud, der er der i 5 min, kigger på klinkerne og siger, 'DET ER FORDI KLINKERNE IKKE ER BAGSMURTE' mit svar til muren er der ikke er lov for dette og gulvet er 17 år gammelt samt ligget der før jeg købte huset. Derefter kigger han rundt og siger 'DET FORDI DER ER DÅRLIG VEDHÆFTNING', hvorefter jeg modtager afslag på skaden. Klager til taksator og aftaler der kommer en uvildig byggesagkyndig, han udfører rapport som vedhæftet, hvilket taksator nu ikke vil acceptere og siger han har Teknologisk Institut til at se på det. Jeg har nu ventet, rykket, ventet og rykket uden svar og bliver holdt hen. Vi har udført arbejde eftersom jeg ikke har kunne bo i mit hus og skrevet til taksator om arbejdsgang osv. bliver stadig holdt hen og virker useriøst. Ligger en masse historik til sagen med beskeder, klager osv.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg forventer at den byggesagkyndig rapport ligges til grund for skadens årsag og dækkes fuldt ud.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100945

Vi har været genhuset og har selv betalt for alt, en meget dårlig oplevelse/behandling hvor vi som familie har været meget igennem pga. deres håndtering af hele sagen.

De beder om en rapport fra en byggesagkyndig, men vil nu ikke acceptere den!"

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

"Vi påtænker at bede TI om endnu en rapport, hvorfor vi gerne vil bede om en udsættelse på 7 dage."

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

"Endnu en gang trækker KF sagen i langdrag. Sagen har nu kørt frem og tilbage, hvor de har holdt mig hen utallige gange uden svar.

Nu vil de bede TI om endnu en rapport. En byggesagkyndig lavede den første rapport og mener vandskaden, fugten der er målt i gulvet er årsag til gulvet har rejst sig i en bue. Jeg har henvendt mig til den byggesagkyndige efter rapporten fra TI der ikke er enige. Den byggesagkyndige og selskabet fastholder deres rapport og at vandskaden har været årsagen til skaden i gulvet. Som de siger det er meget mystisk det lige sker samtidig med der målet fugt i gulvet pga. vandskaden og det rejser sig i lige netop det område. Jeg har brugt oceaner af tid på denne sag og skrevet utallige klager til KF for deres håndtering og vi er blevet holdt hen i måneder, hvor de mener vi sagtens kunne bo i huset. De har dog undskyldt mundtligt flere gang og fortalt de har lært af denne sag, men ikke til min fordel, nærmere omvendt. For at lukke sagen tilbød de en erstatning på 30.000,- kr. hvilket jeg takkede nej til da skaden har været meget omkostningsfuld, jeg har brugt tid på den og vi har været flyttet ud i 2 måneder ikke mindst pga. vi har ventet på svar fra KF, men været holdt hen."

Klageren har i brev af 13/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har i dag kunne konstatere, er også er brud på koldvandslangen til køkkenet. Vi kan se vand der står i tomrøret, hvilket undrede os, derfor har vi nu trykprøvet slangen og kan konstatere der er et brud på den under gulvet. Vandet i tomrøret stiger, når vi trykprøver slangen og trykket falder. Det ser ud til tomrøret også er utæt, da i vandet tomrøret forsvinder falder ind i mellem, så det løber ud i gulvkonstruktionen. Dermed har vi fundet årsagen til der også kunne måles fugt i gulvkonstruktionen i køkkenet.

Har informeret forsikringsselskabet, om dette i dag og der bliver sat en taksator på.

Men da dette også har med den eksisterende sag at gøre, bør det tages med i sagen, om de bør dække skaden fuldt ud."

Selskabet har den 5/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den 01.10.2023 anmelder klager en skybrudsskade, der grundet fugt/vand har fået gulvklinderne i stueplan til at rejse sig i en bue. Se bilag A. Allerede den 02.10.2023 er der aftalt et møde på skadesstedet og vores taksator besigtiger skaderne på klinkegulvet. Jeg har dog ikke kunne finde nogen billeder af, at klinderne havde rejst sig som oplyst i anmeldelsen.

Ankenævnet for Forsikring

3.

100945

Klager fortæller undervejs, at der ligeledes har været en VVS'er ude og se på gulvet, men at der ikke blev fundet en skadesårsag og det blev konstateret, at der umiddelbart ikke var en utæt rør-installation.

Klager fortæller også at en murer havde oplyst, at klinkerne godt kunne slippe underlaget, hvis der blev tilført fugt. Ved taksators ankomst var der allerede fjernet nogle klinker, da man havde prøvet at finde frem til en eventuel årsag til, at klinkerne nu havde sluppet underlaget.

Ifm. taksators gennemgang af skaden bliver der bl.a. benyttet en fugtmåler (Tramex) og der måles forhøjet målinger omkring indgangspartiet. Dette medfører at taksator efterspørger en plantegning, som kunne redegøre for hvor bl.a. bygningens afløbsrør var placeret.

Det viser sig, at der løber et afløbsrør fra 1.salens badeværelse, netop der hvor der også måles forhøjet fugt i gulvet i stueplan. Ud fra denne information aftales det, at der bestilles en VVS'er, der skal tjekke afløbsrørene samt faldstamme fra 1.salens badeværelse.

Den 17.10.2023 bliver vi kontaktet af klager, idet der kommer vand ned fra 1.salen.

Den 18.10.2023 besøger [skadeservicefirmaet] skadesstedet hvor der laves fugtundersøgelser og der udarbejdes efterfølgende en fugtrapport. Se bilag B.

[Plantegning]

Målinger på betongulvet:

1.	53.4	Gann. foto 55.
2.	48.9	Gann. foto 16.
3.	46.7	Gann. foto 54.
4.	52,7	Gann. foto 52,7
5.	48.8	Gann. foto 59.
6.	53.1	Gann. foto 27.
7.	57.8	Gann. foto 25.
8.	41,9	Gann. foto 28.
9.	44,7	Gann. foto 29.
10.	74,0	Gann. foto 23.
11.	106,0	Gann foto 22.

Som det ses af ovenstående udklip fra fugtrapporten, er der markeret med rødt der hvor væggene er opfugtet og især i gulvarealet omkring punkterne 5-11, bliver der målt forhøjet fugt i gulvet.

Men der bliver ikke målt nogle forhøjet målinger ud over i disse 2 områder.

Den 19.10.2023 har den bestilte VVS'er opdaget, at et afløbsrør sidder med en forkert 'bøjning' og en tætningsring er skubbet skævt i røret grundet en fejlmontering af skålen. Skaden på røret og den afledte vandskade på loft og væg udbedres og betales over forsikringen, da der er tale om en dækningsberettiget skade.

Den 20.10.2023 har vi en murer på sagen, da vi nu skal forsøge at klarlægge, om fugt-/vandskaden fra 1.salens badeværelse har nogen sammenhæng med skaden på gulvet i stuen.

Mureren har taget nedenstående billede af bagsiderne af fliserne, og her ses det tydeligt, at der slet ikke er nogen vedhæftning/fliseklæb på fliserne.

Det er derfor vores opfattelse at den primære årsag til, at gulvklinterne i stueplan har givet sig, er den påviste fejlmontering, der har betydet at de over tid har givet sig og nu ligger løst.

Der er altså efter vores opfattelse ikke årsagssammenhæng mellem rørskaden på 1.salen og skaden på gulvet. Dette meddeler vi klager den 20.10.2023.

[Fotos af gulvklinter]

Den 16.11.2023 meddeler klager, at han ønsker at rådgive sig med et rådgivningsfirma, som hedder byggesagkyndig.nu.

Den 20.11.2023 modtager vi en rapport fra byggesagkyndig.nu.

- Her vurderes det at det bl.a. er fugt i betonen, der været skyld i at klinterne har givet sig.
- Det vurderes også at klinterne er blevet kogt.

Det påfaldende ved rapporten fra [den eksterne byggesagkyndige] er dog, at fugtmålingerne fra denne rapport er væsentlig forhøjet ift. rapporten fra den 18.10.2024. Men her skal man lige huske, at den påstået skadesårsag, altså rørskaden fra 1.salen, allerede er udbedret ...

Dernæst oplyses det i rapporten, at klinterne er blevet 'kogt' af gulvvarmesystemet. Men hvis vi kan blive enige om at vand først koger ved 100 grader og vandet i fjernvarmeanlæg typisk ligger omkring 60-70 grader og et gulvvarmesystem generelt ligger på ca. 25-40 grader - så er det ikke muligt, at klinterne er blevet kogt.

Afslutningsvis er der ingen skitseplacering for de fugtmålinger, der er nævnt i rapporten fra byggesagkyndig.nu. Man kan altså ikke aflæse, hvor målingen reelt er foretaget.

Herefter er der ikke de store fremskridt i sagen, da man ikke kan blive enige om skadesårsagen.

Men der sker endeligt noget nyt den 12.01.2024, da vi modtager en rapport fra Teknologisk Institut. Se bilag C.

Denne rapport fastslår, at skadesårsagen udelukkende er den manglende bagklæbning af fliserne, som er skyld i opskydningen af klinterne. Der står endvidere, at opfugtning ikke kan være skyld i, at såvel spændingsudvikling eller at fliserne udvider sig.

Derudover mangles der også dilatationsfuger i klinkegulvet.

Udklip fra rapporten fra TI

Vurdering

Ud fra de givne data og informationer kan instituttet udtale følgende:

Årsagen til den konstaterede opskydning af klinter og løse klinter vurderes at kunne henføres til en spændingsudvikling i klinkebelægningen i kombination med en svag vedhæftning af klinken.

Ankenævnet for Forsikring

5.

100945

Afsluttende kommentar

Vi mener fortsat, at med rapporten fra Teknologisk Institut har vi dokumenteret, at der ikke er årsagssammenhæng mellem vandskaden på 1.salen og skaderne på stuens klinkegulv.

Det er skadelidte der skal dokumentere, at der er tale om en dækningsberettiget skade og det mener vi fortsat ikke er opfyldt i denne sag.

Grundet ovenstående fastholder vi vores afvisning af skaderne på klinkegulvet."

Klageren har i brev af 26/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Skaden anmeldes til forsikringen 01.10.2023 med bekræftelse fra Købstædernes Forsikring.

Gulvet i entreen har rejst sig pludseligt og står en flitsbue, hvor klinker forsætter med at rejse sig rundt om og skubber på kryds og på tværs. Da vi først tror det er en gulvvarmeslange der er hul på fjerne vi et område af de løse fliser, men kan ikke konstatere et brud.

Købstædernes Forsikring planlægger besigtigelse af taksator ... dagen efter den 02.10.2023 kl. 16.00. Taksator ankommer og besigtiger skaden, laver fugtmåler og dokumentere der er fugt i gulvkonstruktionen flere steder i entreen. Ydermere løfter vi en hundekurv væk der ligger i området 11/10 her ligger der vand under, hvilket vi begge undre os meget over. Taksators målinger viser store mængder fugt i områderne 2-3-6-9-11-10-8. Han kan ikke give en grund til årsagen, hvorfor klinkerne har løftet sig, samt hvorfor der er målt fugt i områderne. Dog mener han vi skal have fat i en [håndværker] og lave en video af kloakken der løber under gulvet i de områder, da den kan være tæt og derfor der måles fugt!

[Plantegning med markeringer]

03.10.2023 bliver [håndværker] sat på sagen for reparationstilbud samt modtager besked fra Taksator

'Hej [klageren],

Til info, så har jeg bestilt en håndværker til at få kikket på jeres afløbssystem i første omgang, da det er her der kan være en sandsynlig skade, da i ikke har noget unaturlig forbrug af vand og opfyldning på varme systemet.

Jeg skal gøre opmærksom på, at udgifter til kloak tv ikke er dækket medmindre der findes en dæknings berettiget årsag,

Har du spørgsmål, så er du velkommen til at kontakte mig på telefon ... '

[Håndværkeren] ankommer for bestigelse den 09.10.2023 kl. 07.00

Her aftales det at der skal laves video af kloakken i gulvet og de vender retur.

Herefter sker der ikke noget, da [håndværkeren] er gået på ferie samt [selskabets taksator] også er gået på ferie. Jeg rykker utallige gange uden held, intet sker. I mellemtiden ligger alle klikker i entreen, og ud i køkkenet løse, så vi er ved at falde ved at gå på dem og vi skal springe rundt, for at komme på første salen i huset. Derfor er vi nødsaget til fjerne flere klikker og ligge dem i en stak.

Den 17.10.2023 konstatere vi om morgenen at det drypper ned fra første salen på loftet lige over område 11-10-9-6-8 samt der løber vand ned langs vægge markeret med rødt

[Plantegning med markeringer]

Ringer straks til taksator ... og informere om dette, og sender forsikringen billedokumentation samt video af skaden. For at begrænse skaden skæres der hul i et mindre område af loftet i område 9 hvor der drypper mest. Her konstateres det at der ligger en større vandmasse på dampspærre og man tydeligt kan se vandet har løbet via dampspærre og ud til ydermure ved område 9-11 hvor det så er løbet ned i hulturen indtil dampspærre har mistet sin fleksibilitet og det har fundet andre veje. Isoleringen er våd og man kan let se det vandet kommer fra et utæt kloakrør ved unirain. Dette kan have stået på længe og skaden bliver forværret over tid pga. vandtryk fra badeværelset på første sal. Jeg pointerer overfor taksator ..., vi nu har fundet årsagen til sagen og hvorfor der målet fugt i gulvkonstruktionen. Da der målets store mængder fugt og klinker har rejst sig i en flitsbue i lige netop det område hvor der er en vandskade er det åbenlyst der er en sammenhæng!

Den 18.10.2023 skriver jeg til taksator ...

'Hej [taksator]

Sm tidligere pr. telefonsamtale har skadeservice været her og set på skaden. ... fra [skadeservicefirmaet] har foretaget målinger på lofter, vægge samt gulv. Det er aftalt de kommer i morgen tidlig og piller hele loftet ned i hall området ved indgangen hvor der skal affugtes og sættes varmekabler op på to ydere vægge da der måles høj fugtighed helt ned i gulvkonstruktionen, som tyder på det er årsagen til at gulvet har løftet sig.

Som nævnt rejser jeg til ... på søndag og to uger frem. Lige nu er jeg presset over et hjem der ligner en slagmark. Et klinkergulv hvor et stort område er pillet op. Skrukke klinker overalt hvor jeg stadig står i det uvisse om dækning og hvordan vi kommer videre.

Vores hus er efterhånden ubeboeligt derfor bliver vi nødt til at have en plan for hvad der skal ske og ikke ske da det her alt for stressende for mig og min familie. Nu er der gået 16 dage siden anmeldelsen og vi har stadig ikke en konklusion, efter vi netop har konstateret vandskaden.

Se egen dokumentation

Håber du har forståelse for min/vores situation.

Mvh.

[Klageren]'

18.10.2023 kommer [skadeservicefirmaet] og foretager målinger med rapport
Forhøjet fugt ligger netop i de områder hvor vandskaden haft sit udgangspunkt

Taksator afslår hurtigt at der er sammenhæng og sender bud efter en murer.

Den 20.10.2023 ankommer der en mand fra [entreprenørvirksomhed] kl. 07.00. Han går ind kigger hurtigt på gulvet og forholder sig ikke til noget. Sætter sig på huk og kigger på bagsiden af klinkerne. 2 min efter giver han en melding om at gulvet har rejst sig fordi klinkerne ikke er bagsmurte! Da jeg selv er uddannet ..., pointerer jeg at der ikke er nogen regler for klinker skal være bagsmurte, hvilket han benægter at der skal man. Her fortæller jeg at gulvet har ligget der før jeg købte huset og har ligget siden 2008. Klinkerne er lagt af den tidligere ejer som er flisemurer ... og man

dengang nok lagde fliser på en anden måde, end man forskriver i dag. Manden holder fast i at klinker over 30 x 30 skal være bagsmurte. Igen fortæller jeg ham der ikke er en regel for dette og slet ikke for 17 år siden, men at man i da forskriver man bør gøre det, men det er ikke en regel. Nu indser han jeg nok har ret og rejser sig, peger på gulvet fliselimen og siger nu 'Der er ikke nok vedhæftning'. Igen fortæller jeg at gulvet har ligget der før jeg købte huset og der ikke har været nogen større problemer og når mit klinkegulv ikke har haft problemer tidligere, kommer det vel ikke efter 12 år hvor jeg har ejet huset. Her rejser han sig og går.

Imens jeg er bortrejst og min familie er hjemme, sker der intet fra Købstædernes side.

Den 07.11.2023 skriver jeg igen [taksator]

'Hej [taksator]

Jeg er nu hjemvendt fra ... og har desværre ikke haft tid til at svare på dit sidste brev.

Desværre lever I IKKE op til mine forventninger som forsikringsselskab.

Du mener ikke der er sammenhæng mellem vandskaden og gulvskaden.

Hovedsagen er at du har målt høj fugtighed i gulvet lige netop i det område hvor badeværelses-/vandskaden er oppe over.

Du afviser sagen pga. klinkerne efter en fra [entreprenørvirksomheden] var her i 2 min kl. 7 en fredag morgen. Det første han starter med, er at klinkegulvet ikke er bagsmurt! Herefter modargumenter jeg, for den konstatering, at der IKKE var regler for at klinker skulle være bagsmurte. Dette fortæller han så man skal nu, hvilket heller ikke er rigtigt men at man forslår at bagsmører større klinker i dag. I 2006 hvor huset er bygget af den tidligere ejer, Flisemurer ..., der selv har lagt klinkerne og er uddannet flisemurer! Havde jeg ikke mod argumenteret havde hans begrundelse så været, vi dækker ikke pga. klinkeren ikke er bagsmurte, og dermed en fejl vurdering fra jeres side!

Efter mit modsvar kommer han så, med en anden årsag, at der ikke er nok vedhæftning, og efter gulvvarmen har været tilsluttet har det så rejst sig.

Dette er pga. man ikke kan se aftegning af klinken i fliselimen overalt, og der ikke er noget lim på klinkerne.

Har været i kontakt med en fugtekspert og byggesagkyndig omkring sagen, der har følgende påstand.

Klinkegulvet har ligget i 17 år og dermed er årsagen ikke en dårlig vedhæftning.

Der har været målt fugt i gulvet fra jeres og skadeservice side, hvilket beviser at det er fugten der er årsagen til at gulvet har løftet sig.

Da gulvet ikke har haft varme på i løbet af sommeren og der efterfølgende har dannet sig fugt under klinkerne i et område i hallen, sker det at gulvet løfter sig som når man koger klinker af!

Nu giver du en begrundelse for i ikke dækker skaden med en begrundelse for klinkegulvet ikke har været korrekt monteret til fliseklæben!

For 17 år siden lagde man klinker på denne måde, der er en flisemurer ... der har bygget huset og selv lagt klinkerne overalt inden jeg købte det.

Dengang lagde man klinker på en anden måde end man gør i dag, hvilket ikke har taget i betragtning. Gulvet har ligget der i 17 år, så afvisningen i kommer med kan jeg ikke acceptere.

Det er en pludselig skade der er sket!

Jeg har nu et hus der nu har skrukke klinker overalt og bliver værre for hver dag, et klinkegulv der har ligget her siden vi flyttede ind for ca. 13 år siden.

Om der er sammenhæng mellem de to skader, mener jeg eftersom der kunne konstateres høj fugtighed, som du nu vælger at se bort fra, ved at påkalde dig fejlmontering! Hovedsagen er der mål høj fugtighed i gulvet SOM er årsagen til det har rest sig på kryds og på tværs i underetagen.

Jeg er lige kommet hjem fra rejse i ... og bor i et hus der er ubeboelig!
Jeg er nødt til at sætte arbejdet i gang så vi kan bo der, dette er på ingen måde rimeligt.
Sætter gerne fugttekniker/byggesagkyndig i gang en rapport men da der nu har været varme i gulvet over lang periode og ydervægge og er blevet varme med radiator, er der ikke den store fugtighed længere.
Har sat min forsikringsmægler ..., som du kender på som CC, han har fuldmagt til at drøfte tingene med dig og hvordan vi kommer videre.
Ser frem til at høre fra ASAP.'

Herefter hører jeg intet fra taksator ... eller forsikringsselskabet, da han igen er gået på ferie. Derfor skriver jeg endnu engang den 14.11.2023

'Hej [taksator]

Det er nu en uge siden jeg skrev uden en tilbagemelding fra jeres side!

Det er skuffende jeg endnu engang må afvente som da sagen startede og der ikke blev sat noget i gang fra [håndværkeren].

Eftersom jeg har et hus hvor vi ikke kan være til pga. skaderne så jeg er nødsaget til at sætte gang i arbejdet.

Det meste af gulvet er nu fjernet gulvet slibes af og der ligges nye klinker.

Dette beløber sig i en pris af i alt ca. 200.000,00 kr. som jeg forventer vi finder en løsning på.

Der er flere afgørelser vedr. sager hvor selskaber har afvist pga. dårlig vedhæftning i forsikringsklage nævnet der har omstødt det.

Hovedsagen er gulvet har ligget siden 2008 og der nu er opstået en pludselig skade, hvor du og skadeservice har målt fugt i gulvet der hvor skaden er opstået.

Det forhold gør skaden bør dækkes. At nu ikke vil forholde jer til fugten i gulvet og afviser den pga. dårlig vedhæftning er på ingen måde ok.

Jeg kan igen påtale at den udtalelse [håndværkeren] kom med til at starte med, hvor han påtalte klinkerne ikke var bagsmurt var helt hen i skoven.

Ydermere burde min familie skulle genhuses da vi ikke kan være i huset pga. div. skader der har taget alt for længe at behandle fra jeres side.

Forventer du tager dig af sagen ASAP, og evt. er du velkommen til at drøfte den med [klagerens forsikringsrådgiver].'

15.11.2023 skriver jeg igen til taksator ... Købstædernes Forsikring

'Hej [taksator]

Det er simpelthen for dårligt I ikke svare på vores henvendelser!

Jeg er på ingen måde tilfreds med håndteringen fra Købstædernes Forsikring, vedr. de skader jeg har anmeldt.

Vil du sætte mig i kontakt med en ansvarlig så jeg kan drøfte det videre forløb eller hvordan tænker du vi skal gøre.

Forventer at høre fra jer ASAP.'

Endelig kommer der svar samme dag, fra dem

'Hej [klageren],

Pkt. 1. Jeg har på baggrund af din mail kontaktet ... fra firmaet [håndværkeren], og jeg har spurgt hvorfor de ikke er gået i gang, svaret fra [håndværkeren] var, at de ikke har fået en tilbagemelding fra dig om hvornår de må komme.

Du skriver i din fremsendte besked, at du stadig må afvente?

Og du skriver til [håndværkeren] d. 07-11-2023 (Overvejer om ikke det bliver en anden håndværker jeg bruger!)

På baggrund af det og at [håndværkeren] har tidligere spurgt til hvornår de må komme og lave skaden, så mener jeg det er op til dig, at give besked til [håndværkeren] om hvornår de må komme og lave skaden.

Pkt. 2. Vedr. fliserne som er løse i et større område, så dur det ikke du bare går i gang med at udbedre det uden at have en årsagen til de er blevet løse.

Hvis du mener, at vi som forsikringsselskab skal tag del i dette, så er du nødt til at finde årsagen først.

Som tidliger skrevet, så er der ikke årsagssammenhæng mellem rørskaden på dit badeværelse på tagetagen og klinkerne på gulvet i trappeopgang/køkkenalrum. Fliser bliver ikke løse i så stor et omfang af at få en smule fugt som kommer ned inde i væggen.

Jeg har hele tiden gerne vil hjælpe med at finde årsagen, men hvis du bare sætter i gang, så har vi ikke mulighed for det.

Det jeg kan forslå, er at vi kontakter Teknologisk Institut eller sætte en rådgiver på til at undersøge det, og hvis der bliver fundet en dækningsberettiget årsag, så går vi i dækning, men hvis du bare køre derudad, så kan vi ikke hjælpe med disse udgifter.

Jeg kan godt forstå, det er frustrerende at bo i et hus hvor det ligger en byggeplads, men hvis det havde været så nemt at finde årsagen, så var den fundet for længe siden.

Lad mig høre om jeg skal sætte [håndværkeren] på til at udbedre rørskaden og hvornår de evt. må gå i gang.

Og hvis du ønsker jeg skal hjælpe med at finde et firma eller rådgiver til at finde årsagen, så vil jeg gerne hjælpe med det.

Du er velkommen til at kontakte mig på ... '

Her svarer jeg samme dag

'Hej [taksator]

Hør nu her, vi har et hus vi ikke kan bruge og er ubeboeligt!

Årsagen er det vand der har været som har fået gulvet til at løfte sig.

Du har målt fugt og det forholder du dig ikke til længere, men at det er dårlig vedhæftning.

Der er sammenhæng mellem skaderne!

Jeg skal have et hus i, det er simpelthen urimeligt det du har gang i.

Hvad vil du have jeg skal gøre?'

Ydermere snakker jeg i telefon med [taksator] om jeg forslår at får lavet en rapport fra en byggesagkyndig, hvilket han syntes er en god ide og svare følgende, at han har kontaktet [den eksterne byggesagkyndige].

'Hej [klageren].

Til din orientering, så har jeg bedt [den eksterne byggesagkyndige] du havde talt om at lave en rapport.

De vil kontakte dig og aftale tidspunkt for besigtigelse.

Til info, så har jeg fremsendt fugtrapporten til [den eksterne byggesagkyndige], som er lavet i forbindelse med skaden.'

[Den eksterne byggesagkyndige] kommer den 20.11.2023 og laver en uvildig rapport som taksator har aftalt.

Denne bliver fremsendt til taksator samme dag. Denne er vedlagt i sagen.

[Den eksterne byggesagkyndige] forslår at trykprøve alle gulvvarmeslanger, som i aftale med taksator laves for en sikkerhedsskyld, hvilket han skriver den 21.11.2023

'Hej [klageren].

Har i fået trykprøvet rørene?

Og har i fundet noget der var utæt?

Hvem har i haft til at trykprøve?

Mvh

[Taksator].'

Den 21.11.2023 skriver jeg til taksator

'Hej [taksator]

Som vi talte om i går efter rapporten fra den byggesagkyndige, hvor han konstaterer at gulvet har rejst sig pga. fugt fra skaden på badeværelset på 1. sal samt evt. en gulvvarme sivning.

Han forslog derfor at få trykprøve gulvvarmen for en sikkerheds skyld, hvilket vi nu har fortaget på systemet fra fordelingen i halen og på de 10 zoner der går derfra og ud til de forskellige områder i huset.

Der er ikke konstateret nogen utæthed i dette, herfra og ud.

Fugt der var målt tæt på stuegulv et meget lille område på 2x2cm, måleinstrument med rødt kan være et udslag fra metal i gulvet

I morgen tidlig bliver der udført trykprøvning fra teknikskabet og resten af zonerne samt ud til fordeler i halen.

Ankenævnet for Forsikring

11.

100945

Arbejdet udføres af [VVS-montør]

Fugten der er konstateret og målt af byggesagkyndige i det område foran trappen og ud fra væggen hvor der nu sidder radiator på efter vandskaden er stadig vådt.

Som den byggesagkyndig skriver, skal al lim og spartelmasse fjernes, hvilket nu er gjort da der er trykket vand ned så det ikke hæfter mere.

Efter af fliselimen/spartelmassen er hugget af fortæller muren det tørrer ud nu, vi afventer om der også skulle konstateres en læk i gulvvarmen i morgen.

Eftersom vores hus er ubeboeligt, er vi blevet nødt til at flytte ud!

...

[Håndværkeren] har ikke fulgt op på tingene fra starten sat div. ting i gang som så har gjort vi nu står i denne elendig situation, med uenigheder, hvor [entreprenørfirmaet] kom men en konklusion der ikke var korrekt.

Som kunde syntes jeg det er dybt bekymrende, at jeg skal holde på og selv komme med løsninger for at kunne konstatere at jeg har ret i mine antagelser, at dette skyldes fugt fra vandskaden på første sal og evt. en læk i gulvvarmen!

Vender tilbage med rapportering fra VVS trykprøvning af den sidste del i morgen.'

Den 22.11.2023 får jeg besked om taksator igen går på ferie

Den 23.11.2023 skriver jeg igen til taksator

'Hej [taksator]

Er i ... og ved ikke hvornår jeg er hjemme i dag. VVS bliver færdig med trykprøvning i dag, da han kom sent i gang i går, lige så snart jeg har noget svar fra dem høre du fra mig.

Som nævnt tidligere er fliselim og spartel lag hugget af gulvet som den byggesagkyndige har nævnt i rapporten.

Trykprøvning afsluttes for at være sikker på der ikke er en lækage i gulvvarmen, hvilket også er nævnt i rapporten. Viser det sig der er en lækage, skal vi have en sporingsmand ud.

Er der ikke en lækage slibes hele overfladen og rengøring af betongulvet samt spartlet udlægges for montering af nye klinker.

Du skriver uge 49 nu

Arbejdet kan ikke stå stille indtil uge 49 vi skal videre eftersom jeg ikke kan bo i mit eget hus og har store udfordringer med at få vores hverdag til at hænge sammen, hvor vi skal genhuses med to hunde?

Ved ikke lige helt hvordan du mener vi skal vente på din ferie er afholdt. Jeg rejser til ... igen den 4-11.12 hvilket er uge 49!

[Taksator] jeg er på ingen måde tilfreds med situationen hvor jeg selv skal gøre alt og din [håndværker] har ladet tingene sejle og [entreprenørvirksomheden] ikke havde ret i deres antagelser.

Ankenævnet for Forsikring

12.

100945

Konklusionen er i havde afvist sagen på et forkert grundlag, efter jeg selv er gået ind i sagen og brugt oceaner af tid for at påvise jeres antagelser ud fra [entreprenørvirksomheden] ikke er korrekte viser det sig ud fra rapporten den byggesagkyndige at det er vand fra vandskaden eller en lækage i gulvet der er årsagen til skaden!

Med venlig hilsen'

Taksator rykker for tilbagemelding på trykprøvningen, hvor jeg skriver den 23.11.2023 alt gulvvarme er trykprøvet og der er ikke konstateret nogen utæthed.

Herefter er der radio tavshed fra forsikringen og jeg skriver igen den 27.11.2023

'Hej [taksator]

Skrev til dig i torsdag den 23. november vedr. status og den situation vi stod i.

Ydermere sendte jeg en besked samme dag om at der ikke er konstateret nogen utæthed i gulvvarmen og dermed er konklusionen som den byggesagkyndige har skrevet i sin rapport at gulvet har rejst sig pga. vand der det enten kommer fra en gulvvarme læk eller fra skaden på første sal der er trængt med i gulvkonstruktionen, som jeg har også har skrevet tidligere til dig.

Du har ferie og forslået vi mødtes derude torsdag, hvor jeg har været i

Desuden har jeg svært ved at se hvorfor du vil mødes, da der ikke er noget at andet end et råt gulv.

Du mener nu vi skal vente til uge 49 da du har ferie, dette kan jeg på ingen måde acceptere, da vi ikke har et sted at bo og vores hverdag er yderstbesværlig pga. disse omstændigheder, hvor vi bruger en masse ressourcer, på at få vores hverdag til at hænge sammen.

Underetagen er afdækket og lukket af, der er ca. 11 grader i huset og i har ikke tilbudt genhusning, og her derfor selv måtte gøre noget.

Arbejdet på huset forsætter nu, som jeg tidligere har nævnt uden du har kommenteret det.

I morgen den 28.11.2023

Gulvet bliver:

- Rengjort
- Primet
- Udlagt spartellag

Herefter bliver gulvet

- Slebet
- Montage af klinker (bagsmurte)
- Fuget
- Gummifuge

Se vedhæftede billeder.

Som jeg har påtalt flere gange, er det fugt vand der har fået gulvet til at rejse i en flitsbue over en dag, en pludselig opstået skade. Eftersom det er i arealet hvor tappen til første salen er, og der ikke er konstateret nogen utæthed i gulvvarmen, må det konkluderes at

skaden er opstået pga. det vand der er kommet fra skaden på første sal, hvor det er løbet ned lang inder og ydervægge i gulvkonstruktionen.
Nedenfor er vurdering og konklusion fra rapporten du har fået tilsendt [den eksterne byggesagkyndige]

...

Det er nu konstateret at skaderne er sket pga. vand fra afløbet på første sal.
Skaden med gulvet der rejste sig blev først anmeldt for over to måneder siden.
Herefter blev der opdaget en vandskade, fra 1. sal lige oppe over hvor gulvet have rejst sig. Vi har mødtes på adressen hvorefter en [håndværker] har været tilknyttet sagen.
Det aftaltes at der skulle laves trykprøvning, video af kloak, samt yderligere gennemgang.
Der skete ingenting før jeg rykkede igen, hvor der så blev sendt en fra [entreprenørvirksomhed] ud en fredag morgen som var der i 4 min. med en besked om skaden var pga. klinkerne ikke var bagsmurte!
Jeg påtalte af der ikke var nogen regler for at klinker SKAL bagsmøres samt gulvet har ligget i huset før jeg købte det.
Grunden blev herefter ændret til at der var dårlig vedhæftning

Dermed afviste I skaden.

Dårlig vedhæftning kan gøre du får skrukke klinker men ikke at de rejser sig i en flitsbue.
Efter jeg selv har brugt oceaner af tid og ressourcer på dette, har vi fået en uvildig rapport der konkluderer at skaden ikke er opstået pga. dårlig vedhæftning.

Føler stadig jeg sidder tilbage i en situation hvor du prøver at komme udenom at dække skaden, i stedet for at erkende I tog fejl!

I bør derfor dække skaderne, og de omkostninger der er, samt genhusning.
Jeg har fuld forståelse for dit arbejde og der skal være en dækningsberettigende skade, hvilket det nu er konstateret der er.
Med den taksator du har haft på sagen, har på ingen måde gjort situationen bedre.
Det er en større skade og nu skal vi have den løst, efter der ligger fuld dokumentation for tingene.
Ser frem til at høre fra dig.'

Først den 05.12.2023 for jeg svar fra taksator

Han afviser nu rapporten fra den byggesagkyndige han selv har bestilt!

'Hej [klageren],

Jeg kan godt forstå du er frustreret men vi er nødt til at vide hvad årsagen er.

Jeg tror desværre ikke på den forklaring [den eksterne byggesagkyndige] er kommet med og derfor har jeg bedt Teknologisk Institut kikke på sagen, da vi skal have den korrekte årsag uanset hvad, jeg mener også det må være i din interesse, at vi får et svar som der kan bruges for at undgå, at det sker igen.

Det at du selv har fjernet fliser og køkken, det kunne du have ventet med indtil vi havde fundet årsagen.

Men nu er situationen den, at du har sat gang i udbedring af skaden uden vores godkendelse, så må vi se hvor det lander når vi har modtaget et skriv fra Teknologisk Institut.

Vedr. den del som der er givet dækningstilsagn for, altså rørskaden i etageadskillelsen. Skadeservice har meldt tilbage, at de er færdig med affugtning, skal jeg informere håndværkerne om at de godt kan udbedre denne del, eller vil du selv stå for denne del? Jeg kan evt. stille det afsatte beløb til rådighed og så får du din egne håndværker til at lave det?

Så snart jeg har svar fra teknologisk institut så får du besked.'

Dette accepterer jeg ikke og den byggesagkyndig giver mig medhold i mine antagelser, og sender ny besked den 06.12.2023

'Hej [taksator]

Du mener vi skal vente og vente og vente.

I har fejlet i denne sag, og ventetiden fra jeres taksator osv. har ikke været tilfredsstillende.

Der har været en byggesagkyndiges og lavet en rapport som er uvillig part hvilket du nu ikke vil godtage. Havde han sagt noget andet hvor skaden ikke skulle være dækket havde du så godtaget det?

Du ved udmærket jeg havde sat gang i tingene og hvad der ville ske uden du kommenterede det sidste gang. Så lad venligst vær med at lave det nummer på mig. Skaden er snart 3 måneder gammel og efter din mening nu, skulle vi have ventet på i fik taget jer sammen. Du siger vi skal finde skadens årsag. Den er fundet nu, da du ikke aner hvor længe vandet har løbet fra badeværelset på 1. Sal, der har kunnet så på i måneder, det er jo ikke noget der kun har været der i 1 dag.

Vedr. skaden bedes du oplyse mig om beløb der er afsat til udbedring af skaden, med loftet træplade, isolering, spartling, fuge, maling af loft og vægge?

I mine øjne ser det ud som om at fordi du ikke fik ret i din afvisning skal jeg nu slås med dig i du skal finde en afvisning grund, selv om der er slået fast fra en uvillig part det er vand fra 1. Sal der er årsag til skaden. Det da virkelig noget af et sammentræf at gulvet rejser sig i en flitsbue og lige netop der hvor du måler fugt samt lå vand under en hundekurv er det netop en vandskade lige oppe over. Det er her trækker i lang drag og er under alt kritik.

Vi har et hus vi ikke kan bo i, hvilket du overhovedet ikke tager dig af.

Jeg står endnu i det uvisse, hvilket jeg ikke kan acceptere mere derfor må jeg bede om et møde med en skadeschef, da jeg ikke vil holdes hen længere!

Det er lidt morsomt du mener man skal finde skadens årsag og det er også i min interesse.

Du afviste skaden på et grundlag der intet havde med skaden at gøre og nu kommer du med at det er vigtigt vi finde årsagen. efter årsagen er konstateret fra en villig part.

[Taksator] din forklaring holder ikke vand. Som jeg nævner er det her påståelighed fra din side om du ikke vil godtage du ikke fik ret i at afvise sagen på et grundlag om klinkerne ikke var bagsmurte og senere at det er dårlig vedhæftning. Nu er der en byggesagkyndig

Ankenævnet for Forsikring

15.

100945

der har lavet en fyldestgørende rapport med billeder og målinger, der påviser hvad årsagen er. Den vil du ikke godtage, men af hvilken grund [taksator]?

Nu anklager du mig for at sætte gang i arbejdet uden din godkendelse.

Du/I har holdt mig hen i flere måneder nu, så jeg skulle bare smile og finde et andet sted at bo pga. i ikke sørger for at få tingene lavet. Huset er ubeboelig! og har store konsekvenser for mig og min familie. Jeg har fortalt og skrevet flere gang om hvad der ville ske uden du har kommenteret yderligere på det så lad venligst vær med at prøve på at sætte mig i dårligt lys. Det er mig der har sat sving i tingene hver gang, hvem betaler mig for mine ydelser og alt den tid jeg bruger på det her?

Jeg er en meget skuffet kunde der nu overvejer at finde et andet selskab for alle mine forsikringer, inkl. mit eget firma.

Med venlig hilsen'

Igen hører jeg ikke noget og sende en ny besked den 13.12.2023

'Hej [taksator]

Jeg kan endnu en gang konstatere, at jeg ikke har modtaget svare på mine mail af den 6. dec. 2023

- Er der en særlig grund til du vælger ikke at svare på mine mails, hver gang og jeg skal rykke dig utallige gange?
- Syntes du det er fair at holde mig hen i det uvisse på denne måde?
- Mener du det har konsekvenser for ens familie, at vi står med hus der ubeboeligt?
- Hvorfor modtager jeg ikke besked på spørgsmålet omkring fastsættelse af erstatningen, du nævnte tidligere?

Som kunde er det mig ubegribeligt, at du på nogen som helst måde kan forsvare den måde denne sag er blevet behandlet på fra din side. Vi havde en fin dialog til at starte med, men dette har taget en drejning, hvor jeg som kunde føler mig rigtig dårligt behandlet især med tavshed og du ikke vender tilbage på henvendelser.

Jeg må derfor bede dig om at få en anden til at kontakte mig/os så vi kan få en afklaring da det her umenneskeligt og rigtig dårlig behandling.

Forventer jeg og [klagerens forsikringsrådgiver] får en tilbagemelding i dag om det videre forløb og opfølgning på sagen, samt dertil ønskes en dialog med den ansvarlige for skadebehandling.'

Der kommer så nu et svar om at han vil have en ny rapport fra Teknologisk Institut

'Hej [klageren],

Årsagen til jeg ikke har svaret på de 2 sidste mail, du har skrevet den 6. december, er at jeg har holdt ferie den 7 og 8. december, og så er jeg desværre blevet syg da jeg kom hjem og er stadig sygemeldt.

Jeg kan fortælle at der er afsat 15.350,00 kr. til rep. af skaden fra loftet.

Det er kun for maler og tømrerarbejdet.

Tømrer. Reetablering af loft med forskalling, isolering og gips.

Maler: Spartling, slibning, grunding af berørt område og maling af loft som er gennemgående i huset.

Jeg mener ikke jeg holder dig hen i det uvisse. Jeg kan desværre ikke give dig et svar på hvorvidt skaden på gulvfliserne er dækket eller ej, da jeg ikke er enig i årsagen som [den eksterne byggesagkyndige] er kommet frem til skulle være at fliserne var blevet løse pga. fugt helt ud i jeres køkken.

Fugtteknikeren fra [skadeservicefirmaet] kunne ikke måle forhøjet værdier ud over området omkring skadestedet. Ca. måned efter måler [den byggesagkyndige] forhøjet værdier længere væk fra skadestedet.

Jeg har informeret dig om, at jeg har bedt Teknologisk Institut kikke på årsagen og så snart jeg har deres svar, så får du naturligvis besked.

Angående det med at huset er ubeboelig, det er jeg ikke helt enig i.

I kan gøre brug af alle øvrige rum i huset så nær køkkenet.

Og som tidligere skrevet så har du selv valgt at nedtage køkken og fjerne fliser inden vi havde en afklaring på årsagen.

Når jeg har fået svar fra Teknologisk Institut, så vil jeg naturligvis gerne komme og gennemgå det med dig.

Til info, så har jeg sat din mægler på cc.'

Jeg sender svar med det samme til taksator

'Hej [taksator]

Tak for din tilbagemelding.

Det er jo svært vide du har haft yderligere ferie samt at du er sygdomsramt håber ikke de er alvorligt.

Skaden for loftet du sætter til 15.350,00 kr. og beskrivelse på mener jeg ikke er nok.

Vægge hvor vandet har løbet skal også males over, hele loftet i entreen inkl. ved trappe til første sal skal males, dertil skal træpladen der er vandskadet udskiftes og der skal fuges.

Der er lavet uvildig rapport som du ikke vil acceptere.

Årsagen til at klinkerne rejste sig var vandskaden fra første sal hvilket er det der er skadesårsagen og den vi skal forholde os til.

Gulvet har rejst sig på kryds og på tværs, der er kommet en masse spændinger i gulvet som gør klinker bliver skrukke andre steder.

Selvfølgelig kan man ikke afvise der har været enkelte skrukke klinker før skaden men overhovedet ikke i det omfang.

At den byggesagkyndige målet forhøjet værdi andre steder, er jo ikke så mystisk.

Gulvvarmen er slukket i hele stueetagen, yderligere kan armering give udslag i fugt målinger, samt hvis gulvvarmen ligger højere nogen steder kan det også have indvirkning.

Jeg har fjernet mit køkken, korrekt.

Men meget af køkkenet skulle fjernes for at gulvet kunne laves, højbordet skabe, køleskabe osv.

Køgeøen kunne jeg have ladet blive som det eneste, men i så fald skulle det skæres rundt om den samt sokkel skuffer ville der blive problemer med, ved at ligge et nyt gulv. Desuden ville afslutninger ikke være pæne efter!

Så måske du skulle prøve at se det fra kundens side.

Det virker meget som om du ikke vil give dig i denne sag selv om der er en uvillig rapport der fastslår min påstand.

Ydermere peger du fingerer af tingene uden at tænke over tingene og hvad der muligt.

Mit hus er UBEBOELIGT og du fortæller mig nu det modsatte.

Klinkerne bliver løse og bevæger sig, du kan sgu da ikke mene vi skal bo i et hus der ligner pis, og man dårligt nok kan gå fra stuen til første sal med løst underlag og flok kan falde så du får endnu en sag.

Du må have mig undskyldt at du mener det modsatte! Vi har boet i huset i en periode og nok er nok, det er for langt ude din holdning til tingene og de ikke bliver løst og svaret på i tide.

Nu er nok, nok og vil have en snak med den ansvarlige for det ikke eskalere yderligere.

Jeg er uddannet ... og har ingeniørkendskab, så lad venligst vær med at negligere mig.

Du bør erkende du/i ikke har leveret som i brude og har en stor del af ansvaret for at holde os hen og gøre vores hverdag til helvede.

Vi har [et barn] der er meget påvirket af situationen, men det betyder jo igen ikke noget i dine betragtning*!*

Sorry to say, men nu er jeg færdig med at bruge pæne floskler i den behandling du/I yder!!!!!!

Hør nu lige her det er jo ikke køkkenet du SKAL FORHOLDE dig til .. skaden er vores gulv der har rejst sig i en flitsbue. Og årsagen til dette er vandskaden fra først sal. DET ER JO DET DU SKAL FORHOLDE DIG TIL, hvilket er årsagen til skaden og følgeskaderne er så der kommer endnu flere skrukke klinker.

Jeg begriber ikke hvorfor du skal lave yderligere problemer. Du bad og skadens årsag men nu omtaler du noget andet end der skaden startede med et klinkegulv der rejste sig i en flitsbue.

Det er jo helt ude i skoven og netop bevis på du holder mig hen i det uvisse og blander ting sammen for du ikke skal erkende grundlaget for skaden og den er dækningsberettiget.

Det her er efterhånden latterligt med du ikke svare, jeg skal afvente ferie, sygdom osv. osv. 3 måneder har det stået på. Helt ærligt det kan sgu ikke være rigtigt jeg/vi som familie skal bydes denne behandling fra dine side hvor du mener vi kunne bo i et hus med løse klinker, støv og skår nu stopper galskaben.

Vil have kontakt med den skade ansvarlige i købstædernes øjeblikkeligt?'

Herefter går der en måned før jeg igen høre fra dem.

Først den 12.01.2024 kommer der svar fra taksator, og her forholder han sig til et svar der nu passer ind så han står bedre.

'Hej [klageren],

Vi har d.d. modtaget vedhæftet rapport fra Teknologisk Institut, som beskriver hvad årsagen er til at jeres gulvfliser har løsnet sig.
Og ud fra det de skriver, så har rørskaden fra 1.sal ikke noget med skaden af fliserne at gøre.

Men jeg synes du skal læse det igennem, og så kan vi tales ved på mandag, eller når det kan passe ind.

Til info så har jeg et møde på mandag fra 8:00 til 9:30, så her kan jeg ikke træffes.'

Jeg er dybt rystet over den behandling Købstæderne har ydet i sagen, ventetid, bestille rapporter, trykprøvninger osv. osv. hvorefter de nu løber fra alt ansvar. Først er det klinker der ikke er bagsmurte, så dårlig vedhæftning på et klinkegulv der har ligget i 17 år og før jeg købte huset, hvor så nu er det en tredje årsag.

Der er en vandskade fra 1. sal lige netop i det område klinker har løftet sig.
Det er da meget mystisk der ikke skulle være en sammenhæng imellem skaderne.
Har et stort klinkegulv i hele underetagen, hvorfor rejser det sig så ikke i i bryggers eller køkkenet før entreen hvor der er et fugtproblem pga. vandskaden!

Den byggesagkyndig tilføjer følgende efter Teknologisk Instituts rapport.

'Det er korrekt at der er forskellige målinger, det er kun en del af dem der er lagt i rapporten, selvfølgelig er klinkerne ikke KOGT af, det er et almindeligt udtryk blandt murer oa. Når der skal demonteres klinker, feks. I forbindelse med et rør brud i gulvet, Det er dog almindeligt kendt at når der kommer varme på gulvet og under klinkerne udvider vandet sig, det er en chok effekt der bliver skabt og det er set mange andre steder. Mht. Skitse tegning, nej der er ingen tegning, men ved hvert billede er der en beskrivelse af hvor billedet er taget og der er med vilje taget foto at f.eks. Vindues lysning og gulvskinne imellem stue og køkken.

Med venlig hilsen
[Den eksterne byggesagkyndige]'

Forsikringen har selv bestilt rapporten til at blive udført, men vil ikke anerkende den, da den giver mig fuld medhold i klinkerne har rejst sig pga. vandskaden fra 1. sal.
Gulvet har ligget i 17 år uden problemer og lå der før jeg overtog huset.
Gulvet er nu lavet som forskrevet af den byggesagkyndige."

Selskabet har i brev af 15/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Kernen i denne sag er fortsat om det kan dokumenteres, at der er årsagssammenhæng mellem vandskaden på 1. salen og den skade der sker på klinkegulvet i stueplan.

Men fakta er at da vi ankommer til skadestedet, var der ikke noget synligt vand på fliserne og der var kun tale om forhøjet fugtmålinger. Vi har altså ikke selv set klinkegulvet stå i en bue, da klinkerne var fjernet i området omkring vindfanget da vi ankom til skadestedet og vi har fortsat ikke modtaget nogen billeder af de løftede fliser, der skulle have stået i en bue.

Men hvad ved vi egentlig om hvad en flise gør, når den kommer i kontakt med fugt? Teknologisk Institut skriver direkte i deres rapport, at en flise ikke vil udvide sig som ellers påstået, når den kommer i kontakt med fugt. Det samme gør sig gældende for beton og fuger jf. nedenstående udtalelse fra TI.

Vores påstand om, at der er tale om en generel montagefejl, er som bekendt også Teknologisk Instituts konklusion. Derudover passer det også overens med, at løsningen på den partielle skade på gulvet er endt med en totalløsning, hvor hele gulvet er udskiftet. Hvis der kun var skade på gulvet, der hvor der var konstateret forhøjet fugtmålinger, kunne man have nøjes med kun at udskifte nogle af fliserne omkring skadesstedet ved vindfanget. Jeg tænker derfor at det er en logisk følge, at der har været en generel fejl på hele gulvet, og ikke kun i et begrænset område, hvorfor årsagssammenhængen med vandskaden på 1.salen - nu virker endnu mere usandsynlig.

Vurdering

Ud fra de givne data og informationer kan instituttet udtale følgende:

Årsagen til den konstaterede opskydning af klinker og løse klinker vurderes at kunne henføres til en spændingsudvikling i klinkebelægningen i kombination med en svag vedhæftning af klinken.

Denne spændingsudvikling har overskredet forskydningsspændingen mellem klinken og fliseklæb, hvorved klinkerne har løsnet sig og lokalt kommet til at stå i en bue og/eller skydes af. Spændingsudviklingen kan ikke ske ved opfugtning da såvel beton, som fliseklæb og klinker ikke vil tage skade af fugt og eller udvide sig ved fugtpåvirkning. Materialerne vil derimod udvide sig ved opvarmning og trække sig sammen ved nedkøling. Spændingsudviklingen i klinkebelægningen kan ske hvis gulvet bliver varmet for hurtigt op.

Manglende etablering af dilatationsfuger i stueetagens klinkegulv kombineret med størrelsen af det klinkebelagte areal anses for at være en primær årsag til, at gulvet har kunnet opnå en forspændingstilstand der har resulteret i en pludselig løsning af større klinkepartier og opskydning.

Mulig løsning

Men hvis vi skal se mere løsningsorienteret på denne sag, vil vi gerne tilbyde at der udarbejdes en 3. rapport på vores regning, med henblik på at få fastlagt, om der er årsagssammenhæng mellem skaden på 1.salen og skaden på klinkegulvet i stuen.

Vores forslag ville derfor være, at vi sender sagens akter, heriblandt de 2. rapporter, til en objektiv ekspert, som herefter kan komme med en konklusion.

Ville dette være en mulighed?"

Klageren har i brev af 30/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Har gennemgået deres svar og kan konstatere en masse fejl og ikke korrekte udtalelser fra [selskabet]. Inden man bestrider med usandheder, bør man undersøge hvad der er rigtigt og forkert, så han ikke oplyser noget forkert/usandt.

Hovedsagen er at der er målt fugt i gulvet, samt der blev også fundet vand på gulvet, efter taksator fjernede hundekurven. Dertil oplyser [selskabet] at alle klinker var fjernet i vindfanget! Dette

Ankenævnet for Forsikring

20.

100945

er ikke korrekt og helt forkert oplysning. Ydermere bliver det nævnt at forsikringen ikke har set gulvet stå i flitsbue! Igen kan jeg tilføje dette heller ikke er korrekt, samt der er sendt videodokumentation fra starten.

Nu er det heller ikke et vindfang men en Hall.

Klinkerne stod i en flitsbue startende fra området hvor vandskaden var og helt hen til enden af klinkegulvet, dette udviklede sig yderligere til at alle klinkerne løftede sig på kryds og på tværs i hele Hallen/køkkenet.

Nogle klinker blev fjernet da vi troede der evt. var hul på gulvvarmen, samt for at kunne komme på første sal var vi også nødsaget til dette, medmindre vi skulle springe for livet. Alt har været dokumenteret med billeder, video osv. Taksator samt skadeservice har set skaden hvor det klinkerne stor i en flitsbue.

Finder det meget utilgiveligt fra forsikringens side at give usande oplysninger samt sætte skadelidte i dårligt lys, hvor jeg skal fremstå som jeg snyder!

Der forligger en rapport fra en fugt, byggesagkyndig forsikringen selv har bestilt. Den ser men bort fra, men fastholder stadig deres antagelser er korrekte. Det er et sort kulsort klinkegulv, hvor der har løbet vand under klinkerne. Det område er der store vindues partier, hvor solen står direkte ind, der også kan påvirke effekten af vandet under klinkeren, så det giver en opkogning. Der er mange ting der kan spille ind, men det er nu engang vandet/fugten der har fået gulvet til at arbejde og løfte sig.

Forsikring mener nu at man kunne nøjes med at udskifte nogle af fliserne!

Det er jo helt hen i skoven, [selskabet] udtaler sig om noget han åbenbart ikke har sat sig ind i. Der var jo ikke tale om få klinker eller en mindre skade og ikke kun i vindfanget som er hele Hallen. Det er venstre hånds arbejde forsikringens svar er lavet på, med en masse usande oplysninger der kan dokumenteres og på INGEN måde i orden.

Mit forslag er Købstædernes Forsikring for ryddet op og set ind i deres fejl udtalelser og komme med en løsning på at dække skaden. Skaden er udbedret lavet efter de forskrifter som den byggesagkyndig kom med efter rapporten som Købstædernes forsikring bestilte."

Selskabet har i brev af 7/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Du skriver i dit klagesvar fra den 02.05.2024, at du tidligere har fremsendt en video/billede af at fliserne stod i en bue.

Denne dokumentation ligger desværre ikke i vores skadesag og jeg har ellers undersøgt sagen af flere omgange.

Derfor ville jeg høre om det er muligt, at du lægger denne dokumentation ind på sagen her i portalen?

Det skal naturligvis være sandt, det som oplyses til sagen, fra begge parter, og jeg skal være den første til at undskylde, hvis vi har overset et væsentligt dokument til sagen."

Selskabet har i brev af 20/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Kernen i denne sag er fortsat om det kan dokumenteres, at der er årsagssammenhæng mellem vandskaden på 1. salen og skaden på klinkegulvet i stueplan.

Vi er fortsat af den overbevisning at den generelle skadesårsag, på det ødelagte klinkegulv i stueplan skyldes manglende fliseklæb, der over tid har fået klinkerne til at løsne sig.

Vi har som bekendt bedt om at se dokumentation for, at klinkerne var særligt udsat i hall'en og at de her stod i en flitsbue. Vi har nu set videoerne 'Gulv skade 2' og 'Gulv skade' og vi mener ikke det fremgår at disse klinker, står i en særlig stor flitsbue grundet vandskaden fra 1.salen.

Det ligner derimod at der er tale om generelle spændinger mellem klinkerne, da de reelt ligger løst på hele gulvet i stueplan.

Fakta er desuden, at det er hele gulvet i stueplan, der har den samme udfordring. Derfor er det ulogisk at den mindre vandskade på 1.salen skulle have haft indvirkning på gulvet mere end 10 meter væk fra vandskadens oprindelsessted.

Da klager ikke ønsker at benytte vores mulighed for udarbejdelsen af en 3. rapport, synes jeg i stedet at Ankenævnet skal komme med deres afgørelse."

Klageren har i brev af 21/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det er og bliver noget vrøvl!

Taksator har set skaden fra starten og omfanget af den, han mente først det var gulvvarmen der var hul på og muligvis kloakken! Nu mener i det er dårlig vedhæftning efter bygningstaksator har lavet en fuld rapport på vegne af jer der fastslår det vandskaden der er hovedårsagen. Om det så er årsagen til spændingerne som gør gulvet rejser sig kan muligvis være rigtigt.

Den dårlige vedhæftning du omtaler er ikke noget jeg har haft noget med at gøre. Gulvet har ligget der før jeg købte huset og der har ikke været nogen løse/skrukke klinker i hallen og andre steder af større og væsentlig karakter der skulle antyde nogen form for fejl/skader.

Vurderingen er at det er vandskaden der har fået gulvet til at rejse sig muligvis pga. spændinger pga. vandet under klinkerne. Der er målt fugt i gulvet flere steder. Skaden starter lige netop i det område hvor vandskaden er, det virker til der er en sammenhæng. Om der er dårlig vedhæftning kan jeg vil ikke stilles til ansvar for, da gulvet er lagt tilbage da huset blev bygget og inden jeg overtog det! Desuden mente jeres entreprenør at det var pga. klinker ikke var bagsmurte, indtil jeg selv rettede ham om at det ikke var et lov krav som han påstod, hvorefter han ændrede forklaring. Montage af klinker og metoder ændre sig og gulvet er nu engang lagt af en flisemure ... i ... som også var bygherre af huset så vidt jeg er bekendt med.

En ting er i vil hænge mig op på en enorm omkostning, ved at påberåbe jer der manglende vedhæftning og der lige netop kun er det i forholdet jer til!

Ankenævnet for Forsikring

22.

100945

Vandskaden er i netop det område skade med gulvet starter, og derfor må det jo konstateres at dette er årsagen til skaden sker. Jeg mener på ingen måde jeg kan drages til ansvar for dårlig vedhæftning.

Desuden må jeg påberåbe at i som forsikringsselskab, har sovet i timen og ikke levet op til jeres ansvar og service flere gange. Der er sket flere fejl fra jeres side der har kostet mig en del på ventetid og omkostninger til div. der er aftalt med taksator. Alligevel undskylder i tingene men fraskriver jer alt ansvar og erstatning.

Selskabet har i brev af 25/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Kernen i denne sag er fortsat om det kan dokumenteres, at der er årsagssammenhæng mellem vandskaden på 1. salen og skaden på klinkegulvet i stueplan.

Det der er relevant for løsning af sagen, er hvorvidt der er forsikringsdækning for skaden på gulvet. Dernæst om du som skadelidte kan løfte bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Da vi første gang besigtiger skaden, vidste du ikke selv hvad der evt. var sket med dit gulv og det er på baggrund af vores fugtmålinger og erfaring, at vi finder skaden på 1.salen.

Men at denne skade på 1.salen, er skyld i at hele gulvet på stueplan er 'ødelagt', er altså en bevisbyrde du skal løfte. Vi har som bekendt en rapport fra Teknisk Institut, der konkluderer at der ikke er årsagssammenhæng mellem skaden på 1.salen og skaden på gulvet i stueplan.

I denne rapport fra Teknologisk Institut konkluderes det også, at skadesårsagen derimod er den manglende klæbning og da denne skadesårsag ikke er dækket af forsikringen, er vores afvisning altså korrekt.

Jeg bemærker i øvrigt, at vi ikke nærmer os i vores fremlæggelse af sagen, hvorfor jeg igen vil anmode om at vi lader Ankenævnet komme med en afgørelse."

Klageren har i brev af 25/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Du lytter jo slet ikke til hvad der sagt og gjort fra jeres side.

Kernen er i selv har mistænkt vand for årsagen til skaden fra starten.

Bevisbyrden blev løftet da den byggesagkyndige der er fugtspecialist lavede en rapport som i selv rekvirerede. Han giver mig netop ret i at det er vandskaden fra første salen der er årsagen til fugten i gulvet, som har gjort klinkerne har rejst sig i en flitsbue pga. spændinger efter vandet under klinkerne der pga. varmen fra solen samt gulvvarme koger klinkerne af så de rejser sig. Det er da noget af et sammentræf gulvskaden starter lige netop der hvor fugt fra 1. salen er trængt ned i gulvet.

Årsagssammenhæng er jo tydelig mellem vandskaden på 1. salen og skaden på klinkegulvet i stueplan. Men uanset hvad er der jo fugt i gulvkonstruktionen, som skulle udbedres pga. den vandskade fra 1. sal så der er jo en dæknings berettiget skade hvor klinkerne skulle op!

Ankenævnet for Forsikring

23.

100945

Det er for mig utroligt og ufatteligt i forsat holder fast i jeres påstand. Der er troligt skuffende at i som forsikringsselskab, hvor jeg er stor kunde privat og for min virksomhed, for denne behandling, hvor vi har ventet på svar, sagsbehandling, osv. så vi har stået i uvished i flere uger med et hus der var ubeboeligt.

I har selv mødt op med en mundtlig undskyldning og fortalt i har lært af tingene. Ydermere fortæller taksator også at i fremadrettet vil fortælle jeres kunder man ikke må skulle for gulvvarmen og tænde den for fuld styrke da det kan resultere i skade som denne.

Det giver jo ingen mening, når i så løber fra ansvaret.

Teknologisk I forsætter med at få en ny rapport, der er lavet på baggrund af jeres oplysninger, jeg har ikke været inddraget. De har ikke set huset og skaderne!

Den byggesagkyndig FASTHOLDER sin vurdering og mener på ingen måde Teknologisk Instituts rapport er mere rigtig endahns vurdering og antagelser. Igen er det meget mystisk der lige netop er fugt i gulvet, hvor klinkerne løfter sig, og der opdages en stor vandskade fra 1. sal hvor vandet er løbet ned i ydermure og trængt ind under gulvet.

Du skriver, jeg ikke vidste hvorfor skaden var opstået og på baggrund af de målinger finder vi skaden på 1. sal! Det er igen ikke korrekt, for i tror det er et gulvarmerør, eller kloakken der er skyld i fugten.

[Selskabet], nu har jeg flere gange påtalt dine udtalelser er forkerte og usande. Du vælter rundt i hvad og hvordan tingene hænger sammen og er sket. I stedet prøver du at sætte mig i dårligt lys og udstille mig indirekte for forsikringssvindel.

Jeg er rystet over jer og den behandling jeg skal stå model til.

Teknologisk Institut konkluder, at skadesårsagen derimod er den manglende klæbning og da denne skadesårsag ikke er dækket af forsikringen, er jeres afvisning altså korrekt. Gulvet har ligget der før jeg købte huset uden problemer, hvordan skulle jeg vide hvordan gulvet er laget for over 17 år siden. Til at starte med kom en taksator og sagde det var pga. klinkerne ikke var bagsmurte, her rettede jeg ham og sagde der ikke fandtes nogen regel for dette, hvor til han senere ændrede sit synspunkt til dårlig vedhæftning. Om der er dårlig vedhæftning er en anden ting, der har ikke været problemer tidligere i huset med klinkerne, det er nu engang fugt og vand der er årsagen til spændinger i gulvet!

I fremtiden må jeg flytte alle mine private og erhvervsforsikringer fra Købstædernes Forsikring, da jeg føler mig rigtig dårlig behandlet og anklaget af jer.

Ser frem til at få afsluttet sagen."

Selskabet har i brev af 8/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Nu har vi i noget tid gået i ring ift. vores kommunikation og derfor tænker jeg at jeg vil overlade sagen til Ankenævnet og afvente jeres afgørelse."

Klageren har i brev af 8/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

100945

"Det er korrekt vi går i ring. Jeg overlader det til Ankenævnet og gør opmærksom på Købstædernes Forsikring mener jeg skal være ansvarlig for vedhæftningen af et gulv der har ligget der inden jeg købte huset og vi ikke har haft problemer med tidligere. Vandet der er trukket med i gulvet fra 1. sals skaden men vi er med til at skade skaden med gulvet der har rejst sig. Desuden har vandet forårsaget en skade i gulvkonstruktionen der skulle udbedres og klinkerne skulle i så fald af!"

Ankenævnet for Forsikring

25.

100945

Nævnet har fået forlagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af klagerens skadeanmeldelse af 1/10 2023:

"Hvornår er skaden sket? 01-10-2023

Hvad er der sket med huset? Vores klinkegulv har rest sig i en flitsbue pga. vand/fugt indtrængning. Gulvet har løftet sig og har gjort mange af klinkerne har løsnet sig.

Hvad er årsagen til skaden? Skybrud"

Det fremgår af skadeservicefirmaets rapport af 18/10 2023 at:

"Besigtigelse:

Hus i 2 plan fra 2010 hvor der var begyndt at løbe vand igennem gipsloftet i entreen. Vandet kommer kun igennem loftet når der er nogen der har været i bad, på badeværelset på 1 sal. Dele af loftet var ved besigtigelsen var taget ned, da det hang og bulede. Der kunne foran teknikskabet måles fugt i betongulvet, hvor fliserne var fjernet på ca. 2 m². Når man bevæger sig baglæns ind i huset, kan der ikke måles mere fugt i betongulvet, men klinkerne i et større område i entreen er fjernet, da det siges at det har stået op i en bue.

Skitse (ikke målfast). X = skadested:

Markeret opfugtet
vægge



[Skitse]

Fugtmåling:

Markeret væg som indtegnet.
Markeret gulv som er opfugtet.



148-168 Gann
60-80 Tramex

ref.68-78 Gann
ref. 0-20 Tramex

Målinger på betongulvet:

1. 53.4 Gann. foto 55.
 2. 48.9 Gann. foto 16.
 3. 46.7 Gann. foto 54.
 4. 52,7 Gann. foto 52,7
 5. 48.8 Gann. foto 59.
 6. 53.1 Gann. foto 27.
 7. 57.8 Gann. foto 25.
 8. 41,9 Gann. foto 28.
 9. 44,7 Gann. foto 29.
 10. 74,0 Gann. foto 23.
 11. 106,0 Gann foto 22.
- (reference punkt som er længst væk fra skadested)

Løsningsforslag:

Entre/trapperum:

Klinkerne lægges forsigtigt til side så de ikke er i vejen for vores arbejde.
Der laves støvkontrol og resterende gulv afdækkes, inden opstart.
Pladen ind til teknikskabet er ødelagt og fjernes og bortskaffet.
Isoleringen inde i denne teknikkasse fjernes og bortskaffes.

Selve teknikskabet støvsuges og saneres efterfølgende.
Udvendigt på væggen i entreen etableres der IR flader på murende ved loftet.

Gipsloftet i markeret område fjernes og bortskaffes.
Isoleringen i samme område fjernes og bortskaffes.
Loftkonstruktionen støvsuges og saneres.
Der sættes plastisk op, samt der opsættes koncentreret affugtning op.

Info:

Efter end affugtning skal der reetableres/udskiftes af vvs, tømrer, mure, fugemand og maler."

Det fremgår af den eksterne byggesagkyndiges rapport af 20/11 2023:

"Observationer

Den relative fugtighed i boliger bør ligge imellem 40-60%, der er i dag målt 60% i entre, dette indikerer at der er for meget fugt i huset.

...

Skade

Der er løbet vand ned fra første sal, dækplade til hulrum er vandskadet i bunden



...

Fugt

Der måles forhøjet fugt i betongulv omkring det sted hvor der er løbet vand ned.

...

Der måles forhøjet fugt i betongulvet 6 m. fra det sted hvor der er løbet vand ned.

...

Der måles forhøjet fugt i betongulvet ved stue vindue.

...

Klinker

Det ses at klinkerne ikke har været bag smurt



...

Vurderinger

Det vurderes, at det er fugt i betongulvet der har medvirket til at klinkerne har rejst sig, der er efter vandskaden åbnet op for gulvvarmen og fugten i betonen har dermed givet spændinger i gulvet og klinkerne er blevet kogt af i et område, ejer har nu selv demonteret køkken mm. Og fjernet de resterende klinker.

Konklusion

Det er vigtigt at betonen er tør inden der lægges nye klinker

Der bør laves en trykprøvning af gulvvarme slanger i de områder hvor der er fjernet klinker.

Alt flise lim og spartelmasse skal fjernes inder der lægges nye klinker, underlaget bør slibes og renses/støvsuges."

Det fremgår af Teknologisk Instituts rapport af 12/1 2024:

"Teknologisk Institut har med Dem som rekvirent udarbejdet notat som følge af opskydning af klinkegulve på ovennævnte adresse. Notatet er udarbejdet på baggrund af tilsendte informationer.

Baggrund

Efter en vandskade på første sal hvor vandet løb ned i stueetagen bag en forsatsvæg har klinkegulvet i entre/køkken ifølge det oplyste løftet sig. Forsikringstager har haft en ekstern rådgiver til at måle fugt i huset. Denne er kommet frem til at en medvirkende årsag til de løse fliser skyldes fugt.

...

Sammenfatning

Af det udleverede materiale ses trykmærker i den tilbagesiddende klæb på gulvet. Dvs. der har været form for kontakt mellem klæb og klinker uden denne nødvendigvis har været stor.

Fliserne er ikke smurt ved Buttering Floating metoden som anbefales til gulve med gulvvarme. Dvs. hvor både underlag og klinker smøres med fliseklæb.

Fugtmålinger er foretaget med Gannmåler som viser fugtværdien i tællel. Optagne klinker viste at klæb generelt ikke sidder på klinker.

Vurdering

Ud fra de givne data og informationer kan instituttet udtale følgende:

Årsagen til den konstaterede opskydning af klinker og løse klinker vurderes at kunne henføres til en spændingsudvikling i klinkelægningen i kombination med en svag vedhæftning af klinken.

Denne spændingsudvikling har overskredet forskydningsspændingen mellem klinken og fliseklæb, hvorved klinkerne har løsnet sig og lokalt kommet til at stå i en bue og/eller skydes af. Spændingsudviklingen kan ikke ske ved opfugtning da såvel beton, som fliseklæb og klinker ikke vil tage skade af fugt og eller udvide sig ved fugtpåvirkning. Materialerne vil derimod udvide sig ved opvarmning og trække sig sammen ved nedkøling. Spændingsudviklingen i klinkelægningen kan ske hvis gulvet bliver varmet for hurtigt op.

Manglede etablering af dilatationsfuger i stueetagens klinkegulv kombineret med størrelsen af det klinkelagte areal anses for at være en primær årsag til, at gulvet har kunnet opnå en forspændingstilstand der har resulteret i en pludselig løsning af større klinkepartier og opskydning.

Ud fra de udleverede fotos, hvor der ses nedtrykningsmærker i fliseklæben, men ikke nævneværdige rester af klæb på klinken kan det tyde på at klæberen har dannet hud inden lægningen af klinkerne, hvor overfladen på fliseklæben lukker sig, selv om klæben stadig er blød under overfladen. Når flisen bliver trykket ned, opnår den ikke en optimal vedhæftning. Huden på klæben kan skyldes at fliserne er lagt for sent eller der har været anvendt en form for blæsevarme ved lægningen som har udtørret overfladen. Hvis klinken var lagt med Buttering Floating metoden, hvor både flise og underlag smøres vil denne situation ikke opstå, men spændingerne kan alligevel blive så store at klinkerne skydes op alligevel.

Hvis der sidder rester tilbage af klæben vil en mikroanalyse af disse rester kunne belyse om klæben har dannet hud.

Klinker kan ikke bule op eller forskyde sig uden at der er sker en bevægelse i betonen og/eller i klinkelægningen. Det er ikke forventeligt at løse klinker i et klinkegulv vil føre til at klinkelægningen enten skydes op eller løsner sig yderligere, hvis gulvvarmen køres langsomt op. Fleksible fliseklæbere mister sin fleksibilitet efter 5-6 år hvorfor man skal være mere påpasselig med for hurtige op og nedreguleringer af gulvvarmen.

En udbedring vil kræve at de løse klinker omlægges med en fleksibel fliseklæb, ligesom gulvet efter afslibning til fast beton primes i henhold til leverandørens anvisninger. Opmærksomheden må henledes på at der vil skulle etableres elastiske fuger ved begrænsninger og med maksimalt 5 meters mellemrum."

Nævnet har fået forlagt fotos, og nævnets sekretariatet har gennemset det fremlagte videomateriale.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 1/10 2023, at gulvklinterne i ejendommens hall i stueplan havde rejst på grund af en vandskade. Den 19/10 2023 konstaterede en VVS'er, at et afløbsrør i badeværelset på 1. salen sad med en forkert bøjning, og at en tætningsring var blevet skubbet skævt i røret på grund af fejlmontering af skålen. Selskabet anerkendte dækning af skaden på 1. salen. Selskabet afviste dækning af skaden på gulvet i stueplan med henvisning til, at der ikke var årsagssammenhæng med den dækningsberettigende skade på 1. salen.

Klageren ønsker dækning af udgifterne til udbedring af skaden på gulvet, da der er tale om en følgeskade. Klageren har anført, at den eksterne byggesagkyndige målte forhøjede fugt i betonet under klinterne. Klageren har anført, at der er årsagssammenhæng mellem vandskaden – hvor vandet er løbet ned langs vægge og hulmuren – og skaden på gulvet, da fugten i gulvet har fået klinterne til at løfte sig på grund af spændinger, der er opstået på grund af vandet under klinterne. Efter sagens indbringelse for nævnet har klageren konstateret brud på koldvandslangen i køkkenet. Klageren har hertil anført, at dette er årsagen til, at der også blev målt fugt i gulvet i køkkenet. Klageren har oplyst, at de ikke tidligere har haft problemer med løse klinter.

Selskabet har anført, at en monteringsfejl er den primære årsag til de løse klinter. Selskabet har henvist til konklusionen fra Teknologisk Institut, hvor skadeårsagen er den manglende bagklæbning af fliserne samt de manglende dilatationsfuger i klinkegulvet. Selskabet har anført, at klageren allerede ved taksators besigtigelse havde fjernet nogle klinter, og at taksatoren kun målte forhøjede fugt omkring indgangspartiet. Selskabet har vurderet, at det er ulogisk, at den mindre vandskade på 1. salen skulle have haft indvirkning på gulvet mere end 10 meter væk fra vandskadens oprindelsessted. Selskabet har anført, at "det påfaldende ved rapporten fra [den eksterne byggesagkyndige] er dog, at fugtmålingerne fra denne rapport er væsentlig forhøjet ift. rapporten fra den 18.10.2024. Men her skal man lige huske, at den påstået skadesårsag, altså rørskaden fra 1.salen, allerede er udbedret ..." . Selskabet har anført, at en generel monteringsfejl stemmer overens med, at hele gulvet er blevet udskiftet, og at "hvis der kun var skade

på gulvet, der hvor der var konstateret forhøjet fugtmålinger, kunne man have nøjes med kun at udskifte nogle af fliserne omkring skadesstedet ved vindfanget".

Det fremgår af klagerens skadeanmeldelse af 1/10 2023, at "vores klinkegulv har rejst sig i en flitsbue pga. vand/fugt indtrængning. Gulvet har løftet sig og har gjort mange af klinkerne har løsnet sig".

Det fremgår af skadeservicefirmaets rapport af 18/10 2023, at "hus i 2 plan fra 2010 hvor der var begyndt at løbe vand igennem gipsloftet i entreen. Vandet kommer kun igennem loftet når der er nogen der har været i bad, på badeværelset på 1 sal. Dele af loftet var ved besigtigelsen var taget ned, da det hang og bulede. Der kunne foran teknikskabet måles fugt i betongulvet, hvor fliserne var fjernet på ca. 2 m². Når man bevæger sig baglæns ind i huset, kan der ikke måles mere fugt i betongulvet, men klinkerne i et større område i entreen er fjernet, da det siger at det har stået op i en bue".

Det fremgår af den eksterne byggesagkyndiges rapport af 20/11 2023, at "den relative fugtighed i boliger bør ligge imellem 40-60%, der er i dag målt 60% i entre, dette indikerer at der er for meget fugt i huset. ... Der er løbet vand ned fra første sal, dækplade til hulrum er vandskadedt i bunden. Der måles forhøjet fugt i betongulv omkring det sted hvor der er løbet vand ned. Der måles forhøjet fugt i betongulvet 6 m. fra det sted hvor der er løbet vand ned. Der måles forhøjet fugt i betongulvet ved stue vindue. ... Det ses at klinkerne ikke har været bag smurt. ... Det vurderes, at det er fugt i betongulvet der har medvirket til at klinkerne har rejst sig, der er efter vandskaden åbnet op for gulvvarmen og fugten i betonen har dermed givet spændinger i gulvet og klinkerne er blevet kogt af i et område, ejer har nu selv demonteret køkken mm. Og fjernet de resterende klinker".

Det fremgår af Teknologisk Instituts rapport af 12/1 2024, at "ud fra de givne data og informationer kan instituttet udtale følgende: Årsagen til den konstaterede opskydning af klinker og løse klinker vurderes at kunne henføres til en spændingsudvikling i klinkebelægningen i kombi-

nation med en svag vedhæftning af klinken. Denne spændingsudvikling har overskredet forskydningsspændingen mellem klinken og fliseklæb, hvorved klinkerne har løsnet sig og lokalt kommet til at stå i en bue og/eller skydes af. Spændingsudviklingen kan ikke ske ved opfugtning da såvel beton, som fliseklæb og klinker ikke vil tage skade af fugt og eller udvide sig ved fugtpåvirkning. Materialerne vil derimod udvide sig ved opvarmning og trække sig sammen ved nedkøling. Spændingsudviklingen i klinkebelægningen kan ske hvis gulvet bliver varmet for hurtigt op. Manglede etablering af dilatationsfuger i stueetagens klinkegulv kombineret med størrelsen af det klinkebelagte areal anses for at være en primær årsag til, at gulvet har kunnet opnå en forspændingstilstand der har resulteret i en pludselig løsning af større klinkepartier og opskydning. Ud fra de udleverede fotos, hvor der ses nedtrykningsmærker i fliseklæben, men ikke nævneværdige rester af klæb på klinken kan det tyde på at klæberen har dannet hud inden lægningen af klinkerne, hvor overfladen på fliseklæben lukker sig, selv om klæben stadig er blød under overfladen. Når flisen bliver trykket ned, opnår den ikke en optimal vedhæftning. Huden på klæben kan skyldes at fliserne er lagt for sent eller der har været anvendt en form for blæsevarme ved lægningen som har udtørret overfladen. Hvis klinken var lagt med Buttering Floating metoden, hvor både flise og underlag smøres vil denne situation ikke opstå, men spændingerne kan alligevel blive så store at klinkerne skydes op alligevel. Hvis der sidder rester tilbage af klæben vil en mikroanalyse af disse rester kunne belyse om klæben har dannet hud. Klinker kan ikke bule op eller forskyde sig uden at der er sker en bevægelse i betonen og/eller i klinkebelægningen. Det er ikke forventeligt at løse klinker i et klinkegulv vil føre til at klinkebelægningen enten skydes op eller løsner sig yderligere, hvis gulvvarmen køres langsomt op. Fleksible fliseklæbere mister sin fleksibilitet efter 5-6 år hvorfor man skal være mere påpasselig med for hurtige op og nedreguleringer af gulvvarmen".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er årsagssammenhæng mellem vandskaden på 1. salen og skaden på klinkegulvet i stueplan. Nævnet finder

videre, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at skaden på klinkegulvet i stueplan i sig selv udgør en dækningsberettigende skade. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på rapporten fra Teknologisk Institut 12/1 2024, hvor det fremgår, at årsagen er en spændingsudvikling i klinkebelægningen i kombination med en svag vedhæftning af klinkerne, og at spændingsudviklingen ikke kan ske ved opfugtning, da beton, fliseklæb og klinker ikke vil tage skade af fugt og eller udvide sig ved fugtpåvirkning. Det fremgår videre, at materialerne derimod vil udvide sig ved opvarmning og trække sig sammen ved nedkøling, og at spændingsudviklingen i klinkebelægningen kan ske, hvis gulvet bliver varmet for hurtigt op.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af rapporten fra Teknologisk Institut, at mangelde etablering af dilatationsfuger i stueetagens klinkegulv kombineret med størrelsen af det klinkebelagte areal anses for at være en primær årsag til, at gulvet har kunnet opnå en spændingstilstand, der har resulteret i en pludselig løsning af større klinkepartier og opskydning.

Nævnet har derudover lagt vægt på, at det af skadeservicefirmaets rapport af 18/10 2023 fremgår, at der kunne måles fugt i betongulvet foran teknikskabet, hvor fliserne var fjernet på ca. 2 m², men at der ikke kunne måles fugt, når man bevægede sig baglæns ind i huset.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

33.

100945

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', with a stylized, cursive script.

Peter Thønnings