

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. marts 2025 blev i sag nr. 102441:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Lokal Forsikring G/S
Holsted Park 15
4700 Næstved

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I brev af 16/10 2024 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Klage over afgørelse i min skadesag omhandlende råd i gulvkonstruktionen i mit hus.

Jeg vil hermed klage over afgørelsen og herudover den ualmindelige dårlige og usaglige sagsbehandling, som især har været tilfældet siden den 11. september. Sagsbehandlingstiden har været meget urimelig – herunder også den halvanden måned lange klagebesvarelse.

Jeg ønsker med klagen at få anerkendt hele rådskaden i gulvkonstruktionen i mit hus, herunder i stuen og med al sandsynlighed også i gangen.

Jeg ønsker herudover også, at der godkendes lovliggørelsesdækning/omkostninger, i de tilfælde der iht betingelserne skal dækkes (selvfølgelig forudsat at betingelserne er opfyldt)

Jeg ønsker en rimelige og nødvendige rådgiver-omkostninger dækket. Herunder til omfangsbestemmelse inkl. lovliggørelsesudgifter.

Jeg ønsker udgifter til genhusning dækket, i tilfælde af, at dette bliver nødvendigt.

Jeg ønsker compensation for den for den periode, hvor jeg ikke har kunne bruge køkkenet og derfor har haft begrænsede muligheder for at lave mad.

Hvis der er andre omkostninger eller skadeudgifter jeg har krav på, men ikke nævnt, da ønsker jeg også disse dækket.

Forklaring i detaljer over sagsforløbet

Sagsforløbet strækker sig fra 3. marts til 16. oktober, hvor jeg opretter en klage hos Ankenævnet for Forsikring. Jeg har i den periode ikke haft et køkken og det har været svært belastende at bo i et hus uden køkken og senest med et jordhul i 1/3 af køkkenet, hvilet skal passeres hver gang man skal fra resten af huset og ud eller på badeværelset.

Skaden blev anmeldt

Den 3. marts anmeldte jeg en mulig rådskade i mit køkkengulv i mit nye hus, som blev opdaget, da jeg kunne fornemme en grim lugt efter jeg havde fjernet vinylgulvet, som skulle skiftes.

Anerkendt som rådskade efter besigtigelse

Den første del af skaden forløb udmærket og [taksator 1] fra Lokal Forsikring blev koblet på sagen og foretog en besigtigelse den 11. marts. Under besigtigelsen undersøgte [taksator 1] den rådrante konstruktion og foretog en 'prøve, hvor han stak en skruetrækker ind i træet'. Umiddelbart en fin og grundig undersøgelse, af det han havde adgang til at se på dagen. Samme dag sendte [taksator 1] en bekræftelse på, at der var tale om nedbrydning i gulvstrø/bjælke, der blev vurderet som råd og skaden ville blive erstattet på råddækningen på min bygningsforsikring.

Usikkerhed om omfanget

Da der var usikkerhed om omfanget bad [taksator 1] om, at der skulle undersøges nærmere et andet sted i huset. Jeg spørger i den forbindelse ind til lovliggørelse, hvortil [taksator 1] svarer, at det ikke kommer i spil, da der kun er tale om en partiel udbedring af køkkengulvet, på ca 1/3 af det samlede areal.

Omkring den 21. marts får jeg undersøgt konstruktionen under gulvet i den lille gang, hvor jeg demonterede et par brædder af overgulvet og fik skåret et lille hul i det gamle gulv (nu undergulv), neden under viste der sig at være støbt og jeg antog derfor, at der var støbt under de resterende gulve i huset. Denne information gav jeg til [taksator 1].

Det har senere vist sig ikke at være tilfældet med støbt dæk/underlag. Jeg tror nu nærmere, at det støbte underlag jeg fandt, er pga at der har stået en brændeovn lige præcis der, da der iflg planlægningen er en skjult skorsten på stedet.

Erstatningstilbud fra Lokal Forsikring

22. marts modtog jeg et erstatningstilbud fra [taksator 1]. Bilag A

[Taksator 1] skrev, at erstatningen blev opgjort på grundlag af de beløb, som det på skadestidspunktet ville koste at genoprette det beskadigede i nutidig byggemåde, på samme sted og til samme faktiske anvendelse. Alligevel blev erstatningen fastsat ud fra prisen for at der skulle udskiftes 2 bjælker, som skulle lægges direkte i jorden inkl. understøtning af væg, afsluttet undergulv i højde med betongulv og opsætning af 4 køkkenskabe på ny sokkel.

Utilfreds med erstatningstilbud

Jeg var ikke tilfreds med erstatningstilbuddet, da jeg ikke mente, at udbedringsforslaget levede op til begrebet 'nutidig byggemetode' og skrev derfor en mail 2. april, hvor jeg gjorde opmærksom på min utilfredshed med udbedringsmetoden, herunder at jeg ikke ville kunne finde håndværkere til at udbedre skaden som anvist af [taksator 1].

Da jeg ikke var tilfreds og ikke kunne nå til enighed med [taksator 1] kontaktede jeg hans chef [medarbejder 1] den 5. april. [Medarbejder 1] skrev til mig 8. april og fastholdt [taksator 1's] opgørelse af erstatningen og oplyste, at hvis jeg fortsat ikke var tilfreds, da kunne jeg klage til deres klageansvarlige person.

Undersøgte pris på støbning af køkkengulvet

Idet Lokal Forsikring ikke ønskede at ændre erstatningsopgørelse og fordi jeg ikke kendte den præcise pris på støbning af gulvet, kontaktede jeg [netværkshåndværker] (Lokal Forsikrings anbefalede Netværkshåndværker). De havde tidligere besigtiget og afgivet pris på udbedring af råds-kaden, som dannede grundlag for Lokal Forsikrings erstatningstilbud. Tidligere havde [netværkshåndværkers] medarbejder givet udtryk for, at det ville være dyrt at udbedre ved at støbe, men da jeg ikke vidste præcis hvor dyrt måtte det undersøges. [Medarbejder] fra [netværkshåndværker] besigtigede opgaven og desværre vendte han aldrig tilbage med en pris, på trods af løfte om det og jeg måtte rykke flere gange. Til sidst kunne kontorpersonalet hos [netværkshåndværker] oplyse, at de desværre havde meget travlt, og derfor kunne de ikke afgive pris eller løse opgaven. Under [medarbejder fra netværkshåndværker] besigtigelse oplyste han, at han var meget bekymret over væggen mellem køkkenet og stuen, idet den stod oven på gulvet. Han frygtede, at den ville bryde sammen, når man skulle udbedre skaden.

Ønske om løsning hos Lokal Forsikring

Der var nu gået lidt tid fra min henvendelse til [medarbejder 1] og da [netværkshåndværker] ikke kunne hjælpe, forsøgte jeg igen at få hjælp hos Lokal Forsikring. Jeg kontaktede derfor igen [medarbejder 1] den 7. maj og vi aftalte at [taksator 1] skulle ringe til mig 8. maj.

Jeg skrev med [taksator 1] 8. maj og forklarede at jeg pr 30. april var flyttet ind i huset og at jeg derfor gerne hurtigst muligt ville finde en løsning, så jeg kunne få udbedret skaden og opsat køkkenet.

Lokal Forsikring ville ikke hjælpe med at finde håndværkere

Jeg kunne ikke selv finde håndværkere, som ville kunne udføre arbejdet som Lokal Forsikring havde anvist og spurgte derfor, om de kunne finde håndværkere til at udbedre skaden. Svaret fra [taksator 1] var: 'Vores opgave er at opgøre erstatning for en dækningsberettiget rådskade. Det er gjort ud fra de forhold der er tilstede og ud fra gældende betingelse.

Vi er ikke forpligtet til at finde løsninger eller håndværkere til udbedring. Vi er forpligtet til at op-gøre erstatning for udbedring af den rådskadede konstruktion og det har vi gjort.'

Der skrives frem og tilbage samme dag, uden vi når til enighed. [Taksator 1] fastholder, at de ikke kan tilbyde yderligere.

[Taksator 1] sørger for, at der blev fremsendt en specifikation af prisen fra [netværkshåndværker] over deres arbejde. Bilag B

Skaden blev anmeldt til Ejerskifteforsikringen

Den 14. maj skrev jeg til [taksator 1] og oplyste, at jeg havde været i kontakt med ejerskifteforsikringen omkring skaden og at den ville blive anmeldt til dem også. Jeg havde allerede fra starten af give samtykke til, at de kunne kontakte ejerskifteforsikringen, hvis de ville deles om omkostningerne.

Klage til den klageansvarlige i Lokal Forsikring

7. juni sendte jeg klage til den klageansvarlige i Lokal Forsikring. Bilag C

Jeg modtog kvittering for modtagelsen af min klage, hvor det blev oplyst, at de ville vende tilbage så hurtigt som muligt og forventede, at kunne svare inden for en måned.

Jeg skrev et tillæg til klagen 21. juni, hvor jeg oplyste, at ejerskifteforsikringen have oplyst mig om, at selskabet hvor skaden var anmeldt til først, skulle køre sagen og efterfølgende kunne stille et modkrav til det andet selskab. Jeg bad den klage ansvarlige om at tage dette med i betragtningen, når han behandlede klagen.

Måtte rykke flere gange

Da jeg fortsat ikke havde hørt noget fra den klageansvarlige efter der var gået en måned, sendte jeg en rykker den 9. juli. Her svarede [medarbejder 1] tilbage, at den klageansvarlige ... havde ferie og at han først ville være tilbage ugen efter, hvor han lige skulle lande og så ville [medarbejder 1] holde et statusmøde.

17. juli havde jeg fortsat ikke hørt noget og måtte derfor rykke igen. Først 18. juli modtog jeg besvarelsen af klagen og her fastholdt den klageansvarlige afgørelsen. Bilag D

Der skrives frem og tilbage og Lokal Forsikring lukker sagen

Der er herefter en korrespondance mellem mig og den klageansvarlige, hvor jeg blandt andet oplyser, at erstatningen er fastsat for lavt. Lokal Forsikring tilbyder at lukke sagen, først med en kontanterstatning på 16.312,50 kr. og senere hæves denne til 20.000 kr.

Jeg gør opmærksom på, at jeg ikke ønsker at tage imod en kontanterstatning og alligevel sender Lokal Forsikring 20.000 kr. til min konto. Det beløb står 'gemt' til senere og kan tilbagebetales, hvis det ønskes. Sagen lukkes herefter hos Lokal Forsikring, hvilket ses i skadesystemet Scalepoint.

Der tages igen kontakt til Ejerskifteforsikringen

Da jeg ikke kan få tilstrækkelig hjælp til at udbedre min skade (forsvarligt) fra Lokal Forsikring, kigger jeg i forsikringsbetingelserne for min ejerskifteforsikring og læser, at 'Manglende bygningsdele kan være en skade.' Da der mangler støbt underlag i 1/3 af køkkenet anmelder jeg denne manglende bygningsdel til ejerskifteforsikringen (de er gjort opmærksom på, at skaden har været behandlet og afsluttet hos Lokal Forsikring).

Ejerskifte sender konsulent og vil betale for støbning

Ejerskifteforsikringen sender deres konsulent til besigtigelse og efterfølgende modtager jeg anerkendelse på skaden og de tilbyder 'dækning til fjernelse af eksisterende trægulv/-konstruktion, understøtning af væg mod stue, opgravning, ilægning af styrolit og beton, i området.'

Udbedring opstartes 10. september

Efter modtagelsen af ovenstående godkendelse fra ejerskifteforsikringen aftaler jeg med en lokal murer, at han skal afgive pris på opgaven jf. ovenfor oplyst. Den blev godkendt af ejerskifteforsikringen og mureren opstartede arbejdet den 10. september. Da mureren er færdig med gravearbejdet om eftermiddagen 10. september bliver det klart, at man kan se ind under gulvet mod stuen og det viser sig, at der ikke er støbt og konstruktionen er magen til konstruktionen i køkkenet, med gulvstrøer/bjælker direkte i jorden.

Lokal Forsikring kontaktes for genoptagelse af skaden

11. september forsøger jeg at kontakte både [taksator 1] og [medarbejder 1] pr. telefon, men det lykkes ikke at komme i kontakt med dem. Jeg skriver derfor til dem og gør opmærksom på, at skaden skal genoptages, da den har udviklet sig. Jeg gør opmærksom på, at jeg fortsat er uden køkken. [Medarbejder 1] oplyser, at man ikke kan genoptage sagen pga en formodning om råd, hvorfor jeg sender fotos og video af konstruktionen. Videoen viser, at træet er nedbrudt, når jeg stikker kobenet ind i det.

Jeg beder om, at der kommer en anden taksator på sagen, da jeg ikke følte, at samarbejdet med [taksator 1] var godt efter det seneste forløb med min klage. Det ønske fortryder jeg så nu, må jeg erkende, da [taksator 1] trods alt virker noget mere kompetent end efterfølgeren [taksator 2].

Ny besigtigelse blev aftalt

Da jeg dels stod med en murer, som gerne ville vide, hvornår han skulle færdiggøre det arbejde han var startet op på (med støbning af køkkengulv) og da jeg havde manglet køkkenen fra 3. marts (hvor jeg flyttede ind i huset 30. april) pressede jeg på i forhold til en genbesigtigelse af skaden og udviklingen.

Besigtigelsen blev planlagt til 20. september, hvor det blev [taksator 2], der skulle komme. Jeg spurgte forud for besigtigelsen, om jeg skulle have en rådgiver med, hvilket [taksator 2] ikke mente var nødvendigt.

Selve besigtigelsen 20. september

[Taksator 2] ankom og gik lidt rundt i huset, han spurgte høfligt, om han måtte hoppe lidt på gulvet. Selvom jeg fandt det mærkværdigt, så gav jeg ham lov. Han hoppede derfor rundt i stuen og fik ting til at gynges en smule. Herefter spurgte jeg ham, om han ikke ville se på bjælken under gulvet i stuen, da der var adgang til dem via jordhullet i køkkenet. Jeg havde sat kobenet og arbejds-lampe frem, men [taksator 2] var ikke interesseret i at se selve gulvstrøen/bjælken, som jeg havde anmeldt råd i.

Da besigtigelsen skrev frem, spurgte jeg ind til lovliggørelse og det oplyste [taksator 2] kort, at det ville der ikke blive tale om.

Jeg kunne til min overraskelse forstå, at han faktisk var i gang med at afvise skaden, hvilket jeg ikke havde forestillet mig, da Lokal Forsikring tidligere havde anerkendt skaden og at det nu 'kun' var omfanget, som havde udviklet sig.

Da [taksator 2] og jeg ikke kom videre med dialogen, fortalte jeg, at der ikke var nogen mening med, at han blev længere og derfor aftalte vi, at han skulle hjem og skrive rapport og så måtte vi se.

'Halv afvisning' fra Lokal Forsikring efter 'hoppetest'

Som det fremgår af Bilag F sendte [taksator 2] en kort besked den 27. september, hvor han forklarede, hvorfor (går jeg ud fra, for det fremgår ikke klart) han ikke mente, at der var tale om en dækket skade.

Korrigerende af besigtigelsen og hvad der blev anmeldt skade på

Jeg besvarer [taksator 2] mail med dokumentation pr 28. september, der modbeviste hans påstand, jeg bad om at sagen blev behandlet grundigt og med ordentlighed, da det ikke var mit indtryk efter den mærkværdige besigtigelse. Herudover bad jeg [taksator 2] bekræfte skriftligt, at de ville betale for rådgiver og advokat (hvilket han havde oplyst mundtligt ved besigtigelsen). Se bilag G

[Taksator 2] 'svarer' og fastholder

4. oktober modtager jeg svar fra [taksator 2], hvor han fortsat ikke sagligt dokumenterer, hvorfor skaden kan afvises med henvisning til betingelserne. Han mener samtidig, at der er tale om en separat skade i forhold til køkkenet og at det ikke har noget med hinanden at gøre (på trods af, at der er tale om nøjagtig samme konstruktion, som tidligere anerkendte rådskaade i køkkenet). Se bilag H

Uenig med [taksator 2] og modsvar til hans mail fra 4. september

6. oktober sender jeg [taksator 2] en mail, hvor jeg blandt andet igen pointerer, at det ikke er overgivet jeg anmelder skade på, men den underliggende konstruktion, hvor jeg mener at have dokumenteret, at træets bære eller funktionsevne er nedsat, ligesom det var i køkkenet og som han kunne have set selv. Jeg bad ham at bevise det modsatte, da jeg mente, at jeg havde løftet bevisbyrden via fotos og videoer, samt fremvisning af 'nabo-bjælke' fra køkkenet. Jeg bad om, at sagen ville blive behandlet hurtigt. Se bilag I

Der blev desuden sendt foto-dokumentation, hvor man kunne se, at der var en afstand (mindre) mellem fodpanel og gulv flere steder. Disse fylder for meget, men kan eftersendes, hvis det ønskes.

Jeg bad om hurtigere sagsbehandling og afklaring

8. oktober skrev jeg igen til [taksator 2] dels med uddybende kommentar i forhold til hans information om, at der var tale om en ny skade og for at få ham til at behandle sagen hurtigt. Se bilag J.

[Taksator 2] sender svar, uden at svare

8. oktober sender [taksator 2] en besked, men svarer ikke på noget af det, jeg har spurgt ham om i mine skriv fra 6. og 8. oktober. Nu har [taksator 2] også fundet på en ny forudsætning i forhold til, hvad han mener der står i betingelserne, nemlig 'det er stadig en forudsætning for dækning at styrke- funktions og/eller bæreevnen er påvirket i sådan en grad at deformation forekommer. '. Se bilag K

Beder [taksator 2] om svar på tre ting

8. oktober skriver jeg til [taksator 2] efter modtagelsen af hans mail fra samme dag. Se bilag L

Her beder jeg ham om tre ting:

- 1) Afklaring om betingelserne – hvor står hans 'nyopfundne' forudsætning for dækningen.
- 2) Dokumentation for skaden – hvad vil han anerkende som tilstrækkelige dokumentation for skaden?
- 3) Skærpede krav – hvorfor er der skærpede krav i mit tilfælde til krav til dokumentation?

Rykke sendes, der er nu gået en måned

Da jeg fortsat ikke havde fået svar pr 11. oktober, sendte jeg en rykker til [taksator 2] og bad om svar snarest. Se bilag M

Ankenævnet for Forsikring

7.

102441

Mail til [medarbejder 1] og direktøren i Lokal Forsikring

Da jeg nu er så desperat for at få en ordentlig og hurtig behandling vælger jeg den 14. oktober at skrive til [taksator 2's] chef [medarbejder 1] og til direktøren ... i Lokal Forsikring. Dette i håb om, at der kom skred i sagen. Jeg skrev i denne mail, at jeg ville klage til Ankenævnet for Forsikring, hvis jeg ikke hørte fra dem senest med udgangen af i onsdag den 16. oktober. Se bilag N

[Taksator 2] sendte endnu engang et svar – uden svar

[Taksator 2] sendte en mail 14. oktober, hvor han beskrev at han syntes at han havde lavet en god behandling af skadesagen. Han oplyste også, at han havde svaret på mine spørgsmål i sidste mail – dog kan jeg ikke finde hans svar, så det må være forsvundet i mellemtiden. Se bilag O

Sidste mail inden klagen bliver indgivet til Ankenævnet for Forsikring

Den sidste mail sendte jeg til [medarbejder 1] den 14. oktober (med Cc til direktør ...) og jeg har intet hørt fra dem siden. Mailen indeholdt de tre spørgsmål fra 8. oktober, som [taksator 2] ikke havde svaret på. Se bilag P"

Sekretariatet har den 18/10 2024 bedt om selskabets bemærkninger til klagen. Sekretariatet har den 6/11 2024, 15/11 2024 og 14/1 2025 rykket selskabet for svar via sagsportalen. Sekretariatet har ligeledes rykket selskabet for svar via mail og telefonisk. Sekretariatet har den 23/1 2025 oplyst, at nævnet vil træffe afgørelse på det foreliggende grundlag, da vi endnu ikke har modtaget svar fra selskabet. Nævnet har fået forelagt de af klageren fremlagte bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 22/3 2024 fra taksator 1 til klageren fremgår bl.a.:

"Ved samtale igår, oplyste du at der ikke er konstateret yderligere råd i stue/entre, og at der er støbt gulv under overgulvet.

Køkken:

[Netværkshåndværker] har fjernet det aftalte gulvområde. Her er det konstateret, at første og anden bjælke er rådskadet og skal skiftes. Det betyder at de resterende gulvbrædder over til væg mod stue skal skæres væk, for at komme til at udbedres skaden. Hvis der ikke er understøtning under væggen, skal det udføres efterhånden som brædder skæres langs væggen. Område hvor gulv/bjælker skal skiftes udgør 4,8 m²

Udgangspunkt for erstatningsopgørelse er som eksisterende konstruktion.

Jeg har modtaget pris fra [netværkshåndværker] på etablering af 4,8 m² bjælkegulv incl. understøtning af væg, afsluttet undergulv i højde med betongulv og opsætning af 4 køkkenskabe på ny sokkel. Eftersom det ikke er en hensigtsmæssig konstruktion, bør du tænke i anden opbygning. Her kan evt. skeles til resterende konstruktion i køkkenrummet.

Erstatning:

Vi opgør erstatning til nyværdi som betyder, at skaden opgøres på grundlag af de beløb, som det på skadestidspunktet vil koste, at genoprette det beskadigede i nutidig byggemåde, på samme sted og til samme faktiske anvendelse. Erstatningen kan ikke baseres på dyrere eller specielt

Ankenævnet for Forsikring

8.

102441

fremstillede byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, som ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden er sket.

Skaden er anmeldt som rådskade. I dette tilfælde består skaden af 2 råd nedbrudte bjælker. Vi forholder os således alene til rådskaden og opgør erstatning ud fra at der skal udskiftes 2 bjælker. Bjælkernes udtryk og dimensionering svarer til tilsvarende bjælke materialer der kan indbygges i dag og opfylder derfor nutidig byggemåde.

Vi forholder os ikke til underliggende konstruktion, da der her ikke konstateres yderligere rådskader.

Du har tidligere spurgt til lovliggørelse. Det skadede område udgør ca 1/3 af det samlede gulvareal i køkkenområdet. Som du er bekendt med, kommer lovliggørelse kun i spil, hvis der er forøgede byggeudgifter, som er nødvendige for at opfylde de krav, som byggemyndighederne stiller i henhold til byggelovgivningen. Ved partielle udbedringer i gulve, kommer dette ikke i spil.

[Netværkshåndværker] har afgivet tilbud på genopbygning lydende på 15.512,5 kr incl. moms. Se vedlagte tilbud. Herudover kan vi erstatte de timer I har brugt på nedrivning/oprydning i skadeområdet vurderet til 8 timer. Vi erstatter 100 kr i timen for eget arbejde.

Samlet erstatning til fuld og endelig 16.312,5 kr.

Vi betaler [netværkshåndværker] direkte for deres tidligere blotlægning.

Du kan benytte erstatningen til den løsning du ønsker. Og koble de håndværkere på som du vil benytte. Vi skal blot se kopi af faktura for gulvopbygning, før erstatning udbetales til din nemkonto.

Ønsker du erstatningen til fri rådighed, opgøres erstatningen til dagsværdi, det vil sige med fradrag for værdiforringelse på grund af alder og slid."

Af tilbud på reparation fra selskabets netværkshåndværker fremgår bl.a.:

"Tømrer:

- Reetablering af eksisterende bjælker som nuværende ca. 4,8m2
- Understøtning af væggen
- Levering og montering af pladegulv i 22mm gulvspånplade med fer og not ca. 4,8m2
- Levering og montering af ny sokkel (alu)
- HTH sokkel
- 2 side stykker ved skabet/komfur
- Genmontering af 4 stk skabe

...

Tekst	Antal	Enhedspris	Total
Tømrerarbejde -	19 timer	440,00	8.360,00
Materialer	1	4.050,00	4.050,00

Subtotal: 12.410,00	Moms: 3.102,50	Total: 15.512,50
---------------------	----------------	------------------

Selvrisiko:	-0,00
Afskrivning:	-0,00
Erstatningsbeløb:	15.512,50

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

102441

"

Ankenævnet for Forsikring

10.

102441

Af mail af 9/5 2024 fra selskabets netværkshåndværker fremgår bl.a.:

"15 timer går til opbygning af gulvet og understøtning af væggen, da dette laves på en gang og samme gang. Vi vil tage del af gulvet op og understøtte undervejs.

- Reetablering af eksisterende bjælker som nuværende ca. 4,8m²
- Understøtning af væggen

Pris: 14x430 = 6.020 ex. moms

De resterende 5 timer går til pladen, skabe og paneler.

- Levering og montering af pladegulv i 22mm gulvspånplade med fer og not ca. 4,8m²
- Levering og montering af ny sokkel (alu)
- HTH sokkel
- 2 side stykker ved skabet/komfur
- Genmontering af 4 stk skabe

Pris: 2.150 ex. moms"

Af mail af 27/9 2024 fra taksator 2 til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt skriver jeg min konklusion fra vores møde.

Efter at have påvirket din gulvkonstruktion ved almindelig gang (Min vægt er ... kg) ! fandtes der ikke nedbøjninger eller mislyde på gulvet i stuen hvorfor vores konklusion er at den eksisterende råd ikke har givet gulvet funktions- eller bæreevne-svigt.

Tekst fra policen:

Råd beskrives som skader på træ, der skyldes svampe og/eller bakterier, som langsomt ødelægger træet. Rådskaden skal have betydning for træets funktions- eller bæreevne."

Af klagerens mail med taksator 2's svar af 4/10 2024 i kursiv fremgår bl.a.:

"Anmeldt rådskade vedrører konstruktionen under gulvet, ikke gulvbelægningen

For det første er det vigtigt at understrege, at der ikke er tale om en anmeldelse af rådskader i gulvet. Det er bjælkelaget/strølaget og den underliggende konstruktion, der er ramt af råd – en detalje, som tydeligt blev påpeget under besigtigelsen. At vurdere gulvet ved almindelig gang (endda baseret på din egen vægt) er ikke en tilstrækkelig test af træets bæreevne i konstruktionen under gulvet. Det er træets bæreevne, som er i fokus – ikke hvorvidt gulvbelægningen kan holde til vægten af én person i øjeblikket.

Svar: Hvis den underliggende konstruktion er ødelagt / beskadiget vil det kunne ses iform af kraftig nedbøjning/deformation af den overliggende gulvkonstruktion.

Sammenligning med tagkonstruktion

Lad mig stille det klart: Hvis vi overførte denne logik til et tag med tilsvarende nedbrydning, men som endnu ikke var faldet ned, ville du så også afvise dækning? At noget ikke er kollapsedet endnu, betyder ikke, at der ikke er alvorlige skader, der skal udbedres.

Svar: Hvis gulvstrøerne er angrebet af råd i sådan en grad at træets bærevne og funktion er forringet vil det kunne ses langs fodpaneler og ved en mekanisk påvirkning af gulvet.

Gulvets midlertidige bæreevne er ikke et tegn på intakt konstruktion

Desuden er det indlysende, at et 3,5 cm tykt oprindeligt plankegulv (fer og not og fastholdt med store søm) og 2 cm egetræsgulv ovenpå ikke kræver mange støttepunkter for at fremstå 'selvbærende.' Det ændrer dog ikke på, at træet nedenunder er skadet. Dette kan ikke ignoreres ved blot at fokusere på den øjeblikkelige tilstand ved en persons vægtbelastning.

Svar: Et undergulv af 35 mm fyrretræ kræver en strøafstand på min. 85 cm hvis gulvstrøen mister sin bærevne vil det kunne ses på overfladen af gulvet. Jeg vedhæfter link til en god forklaring omkring gulve på strøer: [\[link\]](#)

Test og observationer under besigtigelsen

Jeg har selv gået (hvor du hoppede rundt) på gulvet i gangen, og ved min vægt, som er langt under ... kg, knirker det tydeligt. Jeg har videooptagelser, som kan fremsendes, hvis I ønsker det. Derudover, under din egen 'hoppe-test,' gav gulvet sig, møbler gyngede, og blomsterkrukker flyttede sig. Dette er langt fra acceptabelt, hvis konstruktionen var i den stand, du påstår. Jeg mener dog ikke, at din 'hoppe-test' kan anses for seriøs, og derfor anser jeg heller ikke, at min video med lyde har nogen faglig betydning.

Svar: Min besigtigelse er langt mere detaljeret end den mekaniske påvirkning af din gulvkonstruktion, jeg kigger på afstande mellem fodpanel og gulv, samlinger i gulv, tegn på fugtpåvirkninger m.m.

Fagfolks vurdering: Afgørelsen er mærkværdig og useriøs

Efter at have konsulteret flere erfarne fagfolk inden for branchen, kan jeg også oplyse, at de alle finder afgørelsen meget forkert, mærkværdig og useriøs. Det undrer mig derfor endnu mere, at der stadig ikke er fundet en løsning.

Svar: Vi vil altid se på fagfolks skrevne forklaringer og evt. fotos der kan påvise evt. skader der påvirker træets bæreevne og funktion.

Inkonsekvent vurdering af råds-kade

Det er også værd at nævne, at både ejerskifteforsikringen og jeres [taksator 1] tidligere har anerkendt råds-kaden, og du bekræfter selv, at der er råd til stede. Hvordan kan du så pludselig afvise dækning? Det virker både inkonsekvent og uden hold i sagen.

Svar: Din råds-kade i køkkenet er en separat sag der er vurderet udelukkende for dit køkken. Det har ikke noget med din stue at gøre. OMFANG:

...

Vedhæftede beviser og krav om hurtig behandling

Jeg vedhæfter billeder af gulvtykkelsen (undergulvet), og en video af bjælkerne kan fremsendes (en video, som tydeligt viser omfattende nedbrydning i den bjælke, som blev fjernet fra køkkenet og som du kunne se, da du var på adressen). Jeg forventer, at sagen nu revurderes og behandles grundigt og med ordentlighed, og at jeg får et hurtigt svar, taget i betragtning at jeg har været uden køkken siden 5. marts. Dette er en situation, som kræver øjeblikkelig opmærksomhed, og jeg ser frem til en snarlig løsning.

Svar: Vi behandler dine spørgsmål og kommentarer så hurtigt vi kan, og vi har ikke nogen håndværkere involveret i din dækkede skade og den erstatningsopgørelse der sendt til dig. Tilbud lavet af [netværkshåndværker]. Yderligere har du oplyst at der dækning fra din ejerskifteforsikring.

Bekræftelse på dækning af advokat- og rådgiverbistand

Endelig vil jeg bede dig bekræfte, at forsikringen vil dække rimelige og nødvendige omkostninger til advokat- og rådgiverbistand, når det bekræftes, at der er tale om en dækningsberettiget råds-kade. Du bekræftede dette mundtligt ved under mødet, men jeg vil også gerne bede om det på skrift. Jeg forventer, at dette bliver taget seriøst, og at der handles på det. Situationen er langt mere alvorlig, end din overfladiske vurdering antyder. Jeg sender denne mail med cc til din chef ..., så han også er orienteret om sagens udvikling.

Svar: Jeg forstår virkelig godt at du ønsker at få løst dine udfordringer med dit hus, og at du ønsker at vi betaler for en rådgivers arbejde. Dette kan vi desværre ikke efterkomme da skaden ikke indeholder et komplekst byggeteknisk problem, vores kommunikation drejer sig om hvornår en råds-kade er dækket, og det er ret præcist beskrevet i vores betingelser, nemlig når træets funktions el-ler bæreevne er påvirket. Vedr. advokat bistand fungerer det på den måde at du skal kontakte en advokat der vurderer din sag og som så søger om advokatbistand direkte hos vore jurister"

Af mail af 8/10 2024 fra taksator 2 til klageren fremgår bl.a.:

"I denne skadesag er det dig der skal påvise at din skade påvirker strøkonstruktionens funktions eller bæreevne, ligesom opbygning af dit køkken m.v. også påhviler dig.

Dit hus har en strøkonstruktion formentligt fra 1880 (jf. OIS) og det er forventeligt at der findes overfladeråd i sådanne konstruktioner, og det er stadig en forudsætning for dækning at styrke-funktions og/eller bæreevnen er påvirket i sådan en grad at deformation forekommer.

Det er korrekt at du er blevet lovet dækning for strøen i dit køkken, og omfanget er begrænset til det i [netværkshåndværkers] skitse, markerede område."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"8 RÅDSKADE

Hvis denne dækning er valgt, fremgår det af policen.

...

8.3 Hvilke skader er dækket?

Råd beskrives som skader på træ, der skyldes svampe og/eller bakterier, som langsomt ødelægger træet. Rådskaden skal have betydning for træets funktions- eller bæreevne. Reparation af vinduer og døre dækkes uden dette krav.

Angrebet skal være konstateret og anmeldt i forsikringstiden.

8.4 Forsikringen dækker ikke:

...

2. Skade af kosmetisk art, det vil sige skader, som kun er gået ud over træværkets udseende, f.eks. blåsplint eller skimmelbelægninger.

3. Skader, der skyldes overfladeråd, som opstår i træ, som er udsat for høj fugtighed og er en langsom forløbende proces, der er begrænset til træets yderzoner.

4. Skader, der er opstået som følge af tillukkede eller blokerede ventilationsåbninger.

5. Skade, der skyldes fejlkonstruktion eller fejlmontering af solcelleanlæg.

Er fejlen begået, før sikrede overtog ejendommen, dækkes skaden, hvis sikrede ikke vidste, eller burde vide, at der var fejlkonstruktion eller fejlmontering.

...

15 HVORDAN BEREGNES ERSTATNINGEN?

15.1 Vi betaler erstatning, når det beskadigede er blevet repareret eller genopført, og vi har modtaget en regning.

15.1.1 Erstatningen opgøres som nyværdi, undtagen ved:

...

- Rådska-der, se punkt 15.3.

...

15.3 Svampe-, råd- eller insektskade

15.3.1 Ved svampeskade, herunder råd eller angreb af træødelæggende insekter, betaler vi for nødvendig udskiftning eller afstivning af det angrebne træværk.

...

15.16 Forøgede byggeudgifter til lovliggørelse

I forbindelse med en dækningsberettiget skade på bygningen erstattes forøgede byggeudgifter, som er nødvendige for at opfylde de krav, som byggemyndighederne stiller i henhold til byggelovgivningen eller afstandskrav i henhold til miljølovgivningen, når en beskadiget bygning skal genopføres. De ekstra udgifter kan højst udgøre 15% af den enkeltes bygnings nyværdi, dog højst 1.500.000 kr. (2013).

Det er en betingelse for erstatningen,

- at udgifterne vedrører de dele af bygningen, der bliver erstattet
- at det ikke er muligt at opnå dispensation fra de nye regler i byggelovgivningen eller miljølovgivningen
- at istandsættelse eller genopførelse finder sted
- at kravet ikke kunne være forlangt eller var fremsat inden skaden
- at udgiften ikke skyldes mangelfuld vedligeholdelse."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/3 2024 en rådska-der i gulvkonstruktionen i køkkenet. Selskabet og selskabets netværkshåndværker besigtigede forholdet, hvorefter selskabet anerkendte rådska- den som dækningsberettigende og opgjorde erstatningen på baggrund af tilbud fra netværks- håndværkeren på 15.512,50 kr. Selskabet dækkede eget arbejde med 800 kr. Klageren var util-

freds med erstatningens størrelse. Selskabet hævdede erstatningen til 20.000 kr. og udbetalte beløbet til klageren. Under udbedringen konstaterede klageren, at skaden var mere omfattende end først antaget. Selskabet genbesigtigede ejendommen, hvorefter selskabet afviste yderligere dækning, idet klageren ikke havde bevist råds-kader, der påvirker træets funktions- eller bæreevne.

Klageren ønsker, at "få anerkendt hele råds-kaden i gulvkonstruktionen i mit hus, herunder i stuen og med al sandsynlighed også i gangen. Jeg ønsker herudover også, at der godkendes lovgivelsesdækning/omkostninger i de tilfælde, der iht betingelserne skal dækkes (selvfølgelig forudsat at betingelserne er opfyldt). Jeg ønsker rimelige og nødvendige rådgiveromkostninger dækket. Herunder til omfangsbestemmelse inkl. lovgivelsesudgifter. Jeg ønsker udgifter til genhusning dækket, i tilfælde af, at dette bliver nødvendigt. Jeg ønsker kompensation for den periode, hvor jeg ikke har kunne bruge køkkenet og derfor har haft begrænsede muligheder for at lave mad. Hvis der er andre omkostninger eller skadeudgifter jeg har krav på, men ikke nævnt, da ønsker jeg også disse dækket".

Klageren har anført, at sagsbehandlingen har været ualmindelig dårlige og usaglig, og at sagsbehandlingstiden har været meget urimelig. Klageren har anført, at hun ikke selv kunne finde håndværkere, som ville udføre arbejdet, som anvist af selskabet. Da hun ikke kunne få tilstrækkelig hjælp til at udbedre skaden, kontaktede hun ejerskifteforsikringen, som anerkendte "dækning til fjernelse af eksisterende trægulv/-konstruktion, understøtning af væg mod stue, opgravning, ilægning af styrolit og beton, i området". Under udbedringen heraf viste det sig, at gulvet i stuen ikke er støbt, og at konstruktionen er magen til konstruktionen i køkkenet med gulvstrøer/bjælker direkte i jorden. Klageren har anført, at hun sendte fotos og video af konstruktionen til selskabet, og at videoen viser, at træet er nedbrudt, når hun stikker et koben ind i det. Selskabet genbesigtigede, hvor taksator 2 hoppede rundt i stuen og fik ting til at gynte en smule. Klageren spurgte, om taksator ville se på bjælken under gulvet i stuen, som hun havde anmeldt råd i, da der var adgang til den via jordhullet i køkkenet, hvilket taksator ikke var ikke interesseret i. Klageren har anført, at det ikke er overgulvet, hun har anmeldt skade på, men

den underliggende konstruktion, hvor det er dokumenteret, at træets bære- eller funktionsevne er nedsat, ligesom tilfældet var i køkkenet.

Selskabet har på trods af flere rykkere fra nævnets sekretariat ikke afgivet svar i sagen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 8.3, at "Råd beskrives som skader på træ, der skyldes svampe og/eller bakterier, som langsomt ødelægger træet. Rådskaden skal have betydning for træets funktions- eller bæreevne". Det fremgår af punkt 8.4, at forsikringen ikke dækker "Skade af kosmetisk art, det vil sige skader, som kun er gået ud over træværkets udseende, f.eks. blåsplint eller skimmelbelægninger", og "Skader, der skyldes overfladeråd, som opstår i træ, som er udsat for høj fugtighed og er en langsom forløbende proces, der er begrænset til træets yderzoner". Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 15.1.1, at erstatningen opgøres som nyværdi, undtagen ved rådskader, se punkt 15.3. Det fremgår af punkt 15.3.1, at "Ved svampeskade, herunder råd eller angreb af træødelæggende insekter, betaler vi for nødvendig udskiftning eller afstivning af det angrebne træværk".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende skade, herunder at selskabets erstatning og udbedringsmetode er utilstrækkelig.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har antageliggjort, at gulvkonstruktionen i stuen og gangen ligeledes kan være med rådskader, som har betydning for træets funktions- eller bæreevne. Selskabet skal derfor dække udgiften til, at selskabet og klageren i fællesskab indhenter en uvildig sagkyndig undersøgelse, der kan be- eller afkræfte antagelsen, og herunder beskrive, hvad der eventuelt skal gøres for at udbedre forholdene. Undersøgelsen skal også beskrive, om en eventuel skadeudbedring har en karakter og et omfang, som gør, at der fra kommunens side kan stilles krav om, at skaden udbedres i overensstemmelse med det nugældende bygningsreglement, jf. byggelovens § 2, stk. 1. I bekræftende fald må klageren søge om dispensation hos kommunen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 15.16. Selskabet skal herefter inddrage informationerne i den videre sagsbehandling.

Ankenævnet for Forsikring

16.

102441

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst, at det under udbedringen af gulvkonstruktionen i køkkenet viste sig, at konstruktionen i stuen også er med gulvstrøer/bjælker direkte i jorden, og at træet er nedbrudt, når hun stikker et koben ind i det. Klageren har ligeledes oplyst, at hun ved genbesigtigelsen spurgte taksator, om han ville se på bjælken under gulvet i stuen, hvilket taksator ikke var interesseret i.

Nævnet har også lagt vægt på, at ejerskifteforsikringen efter det oplyste har anerkendt "dækning til fjernelse af eksisterende trægulv/-konstruktion, understøtning af væg mod stue, opgravning, ilægning af styrolit og beton, i området".

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af taksator 2's mail af 27/9 2024, at der er "eksisterende råd".

Nævnet har for nuværende ikke grundlag for at tage stilling til, hvorvidt klageren har krav på genhusning i forbindelse med en eventuel udbedring.

Nævnet finder, at det er kritisabelt, at selskabet ikke har afgivet svar i sagen. Trods dette finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet ifalder et erstatningsansvar over for klageren. Der er derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde kompensation for den periode, hvor klageren ikke kunne bruge køkkenet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Lokal Forsikring G/S, skal dække udgiften til, at selskabet og klageren i fællesskab indhenter en uvildig sagkyndig undersøgelse, der kan be- eller afkræfte antagelsen om, at gulvkonstruktionen i stuen og gangen ligeledes kan være med rådkader, som har betydning for

Ankenævnet for Forsikring

17.

102441

træets funktions- eller bæreevne, og herunder beskrive, hvad der eventuelt skal gøres for at udbedre forholdene. Undersøgelsen skal også beskrive, om en eventuel skadeudbedring har en karakter og et omfang, som gør, at der fra kommunens side kan stilles krav om, at skaden udbedres i overensstemmelse med det nugældende bygningsreglement, jf. byggelovens § 2, stk. 1. I bekræftende fald må klageren søge om dispensation hos kommunen. Selskabet skal herefter inddrage informationerne i den videre sagsbehandling.

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings