759/06

Den 6. november 2006 blev i sag nr. 68.128:

xxx xxxxxxx xxxxxx
xxx xxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Anker Heegaards Gade 8
1780 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet ejerskifteforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for skrukke fliser i ejendommens bryggers og badeværelse.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forholdet ikke udgør en skade i forsikringsbetingelsernes forstand.

Det fremgår af sagen, at klageren pr. 1/4 2004 overtog den forsikrede ejendom, der er opført i 1912, på baggrund af tilstandsrapport udarbejdet den 20/1 2004. Af tilstandsrapporten fremgår bl.a.:

"**Registrering af bygningens tilstand**

Bygn:	**Bygningsdel:**	**Karakter:**	**Note:**	**Bemærkninger:**
A	**6.0 Gulvkonstruktion og gulve**			
	6.1 Gulvkonstruktioner	K1		Klinkegulv i bryggers mangler afslutning ved badeværelses-dør. Klinkegulv i entre har enkelte revner samt manglende fuger."

Den 7/6 2004 anmeldte klageren, at klinker på gulv i bryggers samt på gulv og vægge i badeværelse var skrukke. Selskabet bad i den forbindelse klageren fremsende tilbud på

udbedring samt købsaftale og tilstandsrapport for derved at give selskabet et grundlag for at vurdere, om det var nødvendigt for selskabet at besigtige forholdene.

Selskabet har til nævnet oplyst, at selskabet modtog disse oplysninger i februar 2005.

Den 5/4 2005 besigtigede selskabet ejendommen. På baggrund af besigtigelsen meddelte selskabet klageren ved skrivelse af 27/4 2005, at de skrukke fliser og klinker ikke var dækket af ejerskifteforsikringen.

Af taksatorrapport uarbejdet den 12/4 2005 på baggrund af besigtigelsen den 5/4 2005 fremgår bl.a.:

"**3. Beskriv skaden/skaderne - og årsagen til skaden/skaderne**

…

2. Skrukke fliser i bad og gang, skønnet ca. 20 % af flisearealet som i alt er ca. 20 m² i alt inkl. gulv-/og vægfliser

…

4. Vurdér om bygningens værdi og/eller brugbarhed er nedsat nævneværdigt, som følge af skaden/skaderne, når man sammenligner kundens ejendom med en tilsvarende anden ejendom

…

2. Ikke nedsat nævneværdigt, skader udvikler sig ikke nødvendigvis, der er kun tegn på skade på en flise i gangen.

…

5. Var skaden/skaderne, eller risikoen herfor tilstede da kunden overtog ejendommen?

…

2. Ja

…

6. Er det sandsynligt, at kunden havde kendskab til skaden/skaderne forud for overtagelsen af ejendommen? Begrund svaret

…

2. Ja er noteret i rapport

…

9. Er skaden/skaderne helt eller delvist nævnt i tilstandsrapporten? Hvis ja, tag da stilling til om du finder skaden/skaderne korrekt beskrevet? Begrund svaret

…

2. Ja, specielt skade på flise i gang som er noteret side 8, pkt. 6.1

…

10. Burde den bygningssagkyndige have nævnt skaden/skaderne (bedre) i tilstandsrapporten? Begrund svaret?

1. Nej er beskrevet O.K.
2. "

…

11. Er skaden/skaderne af kosmetisk/æstetisk karakter? Begrund svaret

…

2. Nej der er ikke tegn på skade, derimod kan man ved at banke på fliserne høre at limen bag fliser ikke udfylder rummet bag flisen 100 %, det kan ikke med sikkerhed siges at der på sigt vil opstå skader som følge heraf."

Klageren var utilfreds med afgørelsen, og selskabet genbesigtigede forholdene. Selskabet fastholdt dog sin afgørelse ved skrivelse af 23/6 2005. Selskabet meddelte ved denne lejlighed klageren, at hun kunne kontakte selskabet i tilfælde af, at enkelte konstaterede revner udviklede sig.

Klageren indbragte herefter ved skrivelse af 8/11 2005 sagen for nævnet. Af skrivelsen fremgår bl.a.:

"I 2004 købte vi et hus i H. Efterfølgende blev vi opmærksomme på følgende skjulte mangler:

Klinker på gulv i bryggers samt på gulv og vægge i badeværelse var skrukke
Udluftning fra badeværelse ender i skunken

Vi rettede henvendelse til vores ejerskifteforsikring, da ingen af skaderne ses beskrevet i tilstandsrapporten, og blev bedt om at lade en tømrer vurdere skaderne og indsende tilstandsrapport m.v. til forsikringen.

Den 5. april 2005 blev skaderne besigtiget af Nykredits bygningskonsulent, K.B.
Badeværelset samt bryggers var renoveret med nye fliser m.v. mindre 2 år før vi købte huset, og man måtte derfor ved købet forvente, at det var to rum, man ikke behøvede at skulle gøre noget ved. Men da underlægningen er så dårlig, at flere og flere af fliserne revner, føler vi os tvunget til at renovere det på ny, inden en evt. vandskade opstår.
I bygningskonsulentens rapport henviser han til tilstandsrapportens pkt. 6,1 'Klinkegulv i *entre* har enkelte revner samt manglende fuger'. Hverken bryggers eller badeværelse er nævnt i tilstandsrapporten, og må derfor anses at være en fejl, som bør dækkes af ejerskifteforsikringen.

Vi var meget utilfredse med det svar vi fik fra forsikringen og klagede til Nykredit som gik med til at lade skaderne genbesigtige.
Endnu engang fik vi afslag, da de denne gang mente, at skrukke fliser, som revner, som vi får flere og flere af og som vi frygter inden længe vil kunne medfører en vandskade, *ikke nedbringer bygningens værdi....*
Vi rettede efterfølgende henvendelse til den ejendomsmægler hos Nykredit, som solgte os huset og spurgte om skrukke fliser i vådrum ikke nedbringer bygningens værdi. Svaret var: 'Naturligvis gør det det'.

Nu spørger vi os selv, om det var penge ud af vinduet, da vi betalte for en ejerskifteforsikring. Vi føler os meget skuffede over den behandling vi har fået fra Nykredit og ønsker derfor nu at klage til Ankenævnet.
Vi håber på Jeres velvillighed."

Efter indbringelsen for nævnet besigtigede selskabet på ny ejendommen. Selskabet tilbød efterfølgende ved skrivelse af 28/12 2005 til nævnet at erstatte en ødelagt flise i brusenichen, men fastholdt derudover sin afgørelse. I skrivelsen hedder det bl.a.:

5. 68.128

"Vores forsikringstager købte ejendommen S…vej 1 med overtagelsesdag 1. april 2004. Forholdet med skrukke fliser og enkelte revnede fliser blev anmeldt telefonisk den 7. juni 2004.

Tilstandsrapport er udarbejdet den 20. januar 2004 og nævner kun på side 8, at klinkegulv i entre har enkelte revner samt manglende fuger. Da den bygningssagkyndige sondrer på side 8 mellem bryggers og entre, kan det beskrevne forhold ikke vedrøre revnede fliser i bryggers.

Vi har besigtiget tre gange i alt, første gang den 5. april 2005. Tidsforløbet skyldes, at forsikringstager først svarede på vores brev af 7. juni 2004 i februar 2005.

Ved besigtigelse den 5. april 2005 konstaterede vores bygningskonsulent ved bankeprøve, at der var skrukke fliser i bad og kombineret baggang/bryggers, skønnet ca. 20 % af flisearealet på i alt ca. 20 m² med gulv- og vægfliser. Der var kun tegn på skade på en flise i gang ved køkkendør.

Ved besigtigelse den 27. maj 2005 konstaterede ny bygningskonsulent på sagen skrukke fliser samt 1 revnet flise i badeværelse ved døråbning og 2 revnede fliser i gang ved køkkendør.

Ved genbesigtigelse den 12. december 2005 konstaterede samme bygningskonsulent, at der i forhold til tidligere besigtigelse var en flise i hjørnet af brusenichen, der var revnet. Flisen var revnet ved, at man havde stået på en trappestige for at hænge bruseforhæng op. Foden fra stigen stod helt inde i hjørnet, hvorved flisen var knækket. Ifølge vores bygningskonsulent burde en flise kunne holde til denne belastning, men flisen var revnet, fordi der manglede underlag = fliselim under den.
Der var ikke andre nye revner, og de tidligere konstaterede revner i tre fliser havde ikke udviklet sig. Som vores bygningskonsulent skriver til sin fotoreportage, er revnerne vanskelige at gengive på fotos. Der er tale om fine revner uden forskydninger ud over i brusenichen, hvor der er en mindre forskydning.

Vores vurdering

Ifølge forsikringsbetingelsernes pkt. 14 dækker forsikringen udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Skade er defineret som brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Ved nærliggende risiko for skader forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejde eller andre forebyggende foranstaltninger.

Skrukke fliser betyder, at fliserne i et vist omfang ikke har fuld vedhæftning til underlaget, men fliserne sidder fortsat fast. Vægfliserne kan ikke pilles af, og gulvfliserne hverken tipper eller rutsjer rundt.

Skrukke fliser er ikke ensbetydende med, at der uundgåeligt vil udvikle sig skader.

Der er konstateret revner i tre fliser ved døråbninger. Revnerne er meget fine og udgør ikke nogen risiko for yderligere skader, idet disse fliser ikke befinder sig i vådzoner, hvor vandnedsivning kan finde sted. Revnerne har ikke udviklet sig.

Der er konstateret en ny revne i bruseniche som følge af, at denne flise ikke kunne holde til punktbelastningen fra en trappestige, øvrige gulvfliser, som trappestigen stod på, tog ikke skade. Da denne flise befinder sig i vådzone med risiko for vandnedtrængning til den underliggende konstruktion og rør, kan vi anerkende, at denne ene revne udgør en dækningsberettiget skade. Vores bygningskonsulent har vurderet, at udskiftning af en flise koster 750 kr. alt inkl. Beløbet er langt under selvrisikoen på 10.000 kr. pr. forhold, men forsikringens maksimale selvrisiko på 25.000 kr. vil blive nedskrevet med dette beløb.

Bortset herfra udgør de skrukke og enkelte revnede fliser ikke et forhold, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed i nævneværdigt forhold. Badeværelset kan bruges efter sit formål, vægfliser er ikke ved at falde ned af væggen, og gulvene i badeværelse og bryggers kan klare den daglige belastning at blive gået og stået på. Dette underbygges af, at revnerne ikke har udviklet sig i de ca. 7 måneder mellem vores to besigtigelser, og at den nyeste revne skyldes en punktbelastning. Revnerne i de tre fliser ved døråbning er meget fine og ikke skæmmende.

Bortset fra den enkelte flise i bruseniche mener vi ikke, at øvrige forhold omkring fliser i bad og baggang/bryggers er dækket på Ejerskifteforsikringen."

Hertil bemærkede klageren i skrivelse af 25/1 2006 til nævnet:

"Nykredit skriver bl.a. at: '*Ved genbesigtigelsen d. 12. december 2005 har bygningskonsulenten ikke konstateret flere nye revner*". Denne konstatering er ukorrekt, da konsulenten ved besøget bl.a. blev forevist tre nye revner i gulvet, som ikke var tilstede ved hans tidligere besøg.

Yderligere skriver Nykredit at: '*Gulvene i badeværelse og bryggers kan klare den daglige belastning*' samt at: '*Revnerne ikke har udviklet sig i syv måneder*'. Disse oplysninger er heller ikke korrekte, da der som ovenfor nævnt er knækket tre andre fliser og to fliser i bryggers ligger nu løse. Derudover er fuger i bryggersgulvet sprængt, hvilket konsulenten ligeledes fik forevist. Derfor har vi svært ved at forstå, at de kan skrive, at gulvene kan klare den daglige belastning og at revnerne ikke har udviklet sig, når skaden tydeligvis forværres.

Endvidere nævner Nykredit, at den påviste skade ikke nedbringer bygningens værdi. Denne udtalelse mener vi ligeledes er ukorrekt. Såfremt vi ønsker at sælge huset, vil vi skulle klarlægge alle mangler og skader over for en eventuel køber, og vi vil i det tilfælde ikke kunne undgå at afslutte handlen uden et afslag i prisen, hvilket jo netop *vil* nedbringe bygningens værdi såfremt skaden ikke bliver udbedret.

Da vi købte huset fik vi at vide, at bad og bryggers var ca. to år gamle og man forventer derfor ikke at skulle til at sætte disse rum i stand, især da de ved første

øjekast fremtræder som ønskeligt og da der ingen anmærkning var i ejerskifteforsikringen. Endnu engang mener vi skaden nedbringer bygningens værdi, da skaden er af en karakter, der naturligvis skal udbedres.

Nykredits bygningskonsulent har vurderet at udskiftning at én flise koster kr. 750,-. Da vi ikke vil kunne finde fliser, der passer sammen med de resterende fliser på væg og gulv, må vi betragte Nykredits tilbud som aldeles urealistisk, især da der jo ikke er tale om udskiftning af én flise, men af fliser på både væg og gulv.

Vi har på Nykredits egen opfordring tidligere fået skaden vurderet af K.B. Murer- og Entreprenørfirma, som mener, at det samlet vil beløbe sig til ca. kr. 72.000,- inkl. moms at udbedre. Da vi er meget interesserede i at få afsluttet sagen så vi kan komme videre med huset, vil vi være indforståede med at indgå et forlig med Nykredit lydende på kr. 30.000,- udbetalt efter selvrisiko. Derefter kan Nykredit med vores velsignelse nedlægge vores ejerskifteforsikring for de resterende år, da vi føler vi har fået en dårlig behandling af selskabet og ikke ønsker at blive blandet ind i en lignende sag i fremtiden."

Efter yderligere korrespondance meddelte klageren selskabet, at forholdet med fliserne forværredes. Selskabet besigtigede herefter ejendommen igen.

Efter denne besigtigelse tilbød selskabet ved skrivelse af 6/6 2006 til klageren og til nævnet at erstatte udgiften til udskiftning af klinker på badeværelsesgulvet. Af skrivelsen til nævnet fremgår bl.a.:

"Med henvisning til Ankenævnets brev af 29. maj 2006 har vores bygningskonsulent netop besigtiget.

Han kunne konstatere to yderligere knækkede gulvfliser i badeværelset henne ved døren. Skaderne er ifølge forsikringstager sket, fordi gulvet ikke kan klare, at der under rengøring bruges en trappestige.

Vi kan herefter anerkende at dække udskiftning af fliser på badeværelsesgulvet og vedlægger vores brev til forsikringstager til Ankenævnets orientering.

Fliser på vægge i badeværelse og på gulvet i bryggers er ikke undergået nogen forandring og er ikke omfattet af vores dækningstilsagn.

Vores forsikringstager har modtaget kopi af dette brev."

Tvisten vedrører herefter spørgsmålet, om de skrukke klinker i bryggerset/baggangen samt de skrukke vægfliser på badeværelset udgør en skade i forsikringsbetingelsernes forstand. Derudover har klageren gjort gældende, at selskabet skal tilpligtes at erstatte en gulvvarmemåtte.

Klageren har til selskabets skrivelse af 6/6 2006 ved skrivelse af 20/6 2006 bemærket følgende:

"De har ved skrivelse af 8. juni 2006 udbedt vores bemærkninger til Nykredits skrivelse dateret 6. juni 2006.

Vi må derfor endnu engang rette henvendelse til Dem efter at have modtaget brev fra Nykredit.

I brevet anerkender man nu at udskifte fliser på badeværelsesgulv. Vi undrer os over, hvad der nu pludseligt blev af de skrukke fliser i baggangen, hvis tilstand fortsat forværres, som bygningskonsulenten også fik forevist.

Vi finder det desuden ganske besynderligt, at den bygningssagkyndige, der nu har været på inspektion ikke mindre end tre gange, foruden den første bygningssagkyndige, der var her, ved besigtigelsen anerkender, at baggangsgulvet forværres, men når brevet fra Nykredit kommer, fremstår det som om der ingen forskel er fra sidste besøg.

I det seneste brev er baggangsgulvet end ikke nævnt.

Såfremt Nykredit har brug for flere beviser for at baggangsgulvet også falder fra hinanden skal de være velkomne, da skaderne bliver tydeligere og tydeligere.

Med hensyn til elgulvvarmen i badeværelsesgulvet, har vi ikke haft mulighed for at få fat i en elektriker inden for de fjorten dage, vi har fået til rådighed. Hvor om alting er, har vi nu ikke haft gulvvarme den sidste uges tid.

Min mand, som er udlært elektroniktekniker, har selv anvendt et ohmmeter og kunne konstatere, at den elektriske gulvvarme måtte er afbrudt.

Med hensyn til vægfliserne på badeværelset, som også er skrukke, virker det grotesk at skulle igennem dette langtrukne mareridt endnu engang når disse fliser begynder at falde ned. Det vil desuden heller ikke være muligt at finde fliser til gulvet, som vil passe til væggen.

Vi er derfor langtfra tilfredse med Nykredits løsning.

Vort krav er fortsat at gulv- og vægfliser på badeværelse, gulvvarmemåtte på badeværelse samt gulvfliser i baggang skal dækkes.

Vi vil acceptere at udføre alt arbejdet selv uden brug af håndværkere på betingelse af en udbetaling på 30.000, hvorefter Nykredit må nedlægge vores ejerskifteforsikring."

Hertil har selskabet i skrivelse af 3/7 2006 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ifølge vores bygningskonsulent blev der ved hans sidste besigtigelse kun kigget på fliser i badeværelse, og baggangen blev ikke omtalt,

Der er givet dækningstilsagn til badeværelsesgulvet, og vi afventer tilbud på udskiftning for godkendelse.

11. 68.128

Gulv i baggang og vægfliser i badeværelse viser ikke tegn på skadeudvikling og berettiger ikke til dækning.

Med hensyn til el-gulvvarmen skal vores forsikringstager sandsynliggøre, at der er en dækningsberettiget skade. Vi har bedt om, at en elektriker foretager målinger, og vi har ikke givet forsikringstager en frist på 14 dage til at få målinger foretaget. Udgiften til elektriker er i første omgang for forsikringstagers egen regning, men beløbet dækkes, hvis der konstateres en dækningsberettiget skade.

Bilag :
Mail af 27. juni 2006 fra vores bygningskonsulent om den sidste besigtigelse."

Hertil har klageren i skrivelse af 31/7 2006 til nævnet bemærket:

"Vi har modtaget Deres skrivelse af 10. juli 2006 vedr. Nykredits seneste brev.

Det bliver i brevet nævnt, at bygningskonsulenten ved sidste besigtigelse kun har kigget på fliser i badeværelse og at baggangen ikke blev omtalt. Man har endda hæftet en mail til bygningskonsulenten ved brevet som en form for 'dokumentation'. Det gør imidlertid ikke sætningen mere rigtig, da bygningskonsulenten FIK forevist baggangsgulvet, der fortsat forværres.

Det bliver endnu mere mystisk når Nykredit i næste afsnit skriver, at 'gulv i baggang .... viser ikke tegn på skadeudvikling'. Det er da noget af en påstand, dersom de starter med at benægte, at de overhovedet har set det !!!
Hvorom alting er så HAR bygningskonsulenten besigtiget gulvet i baggangen og gav endda min mand, der var tilstede ved besigtigelsen, ret i at skaden var forværret.

Men hensyn til de skrukke vægfliser i badeværelset, har vi været ved flere forskellige forhandlere og det er ikke muligt at finde gulvfliser, der ville kunne bruges sammen med vægfliserne, hvorfor dette krav også fortsat opretholdes.

Endelig er der spørgsmålet om el-gulvvarmen, hvor vi fortsat venter på en elektriker grundet travlhed og ferieafvikling. De hører fra os så snart vi har elektrikerens måling.

Vort krav er fortsat at gulv- og vægfliser på badeværelse, gulvvarmemåtte på badeværelse samt gulvfliser i baggang skal dækkes.

Vi vil fortsat acceptere at udføre alt arbejdet selv uden brug af håndværkere på betingelse af en udbetaling på 30.000, hvorefter Nykredit må nedlægge vores ejerskifteforsikring."

Selskabet har hertil i skrivelse af 15/8 2006 til nævnet bl.a. anført:

"Vi må konkludere, at der ikke er enighed om, hvad der blev forevist og drøftet under den sidste besigtigelse. Vores bemærkning om, at gulv i baggang ikke viser tegn på skadeudvikling er begrundet i, at der ikke var udvikling her mellem besigtigelsen den 27. maj 2005 og den 12. december 2005, og at vi lægger til grund, at baggang ikke blev forevist ved den sidste besigtigelse ca. den 1. juni 2006 og derfor ikke kan have undergået en forværring.

Vi har anerkendt at dække hele gulvfladen i badeværelset, og der vil kunne opnås et pænt helhedsindtryk med en ensartet gulvflade i en muligvis afvigende, men neutral farve, der kan gå til vægfliserne. Der er ikke skade på væggene - væggene opfylder deres funktion, selv om der er skrukke områder - hvorfor 50 %'s dækningen i betingelsernes pkt. 15.4 ikke kommer på tale. 50 %'s dækningen er afgrænset til det areal, gulv eller vægge, hvor skaden forefindes.

Vores forsikringstager ønsker et badeværelse med nye fliser, men vi mener ikke, at Ejerskifteforsikringen skal bidrage med anden dækning end til lægning af nye gulvfliser fratrukket selvrisikoen på 10.000 kr.

Vedrørende el gulvvarme afventer vi elektrikerens målinger."

13. 68.128

I forsikringsbetingelserne hedder det:

"**14. Hvad dækker forsikringen (lovens krav)**

Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved skade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Manglende bygningsdele kan være en skade.

Ved nærliggende risiko for skader forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejde eller andre forebyggende foranstaltninger.

15. Hvad dækker forsikringen udover lovens krav

…

4. i forbindelse med en dækningsberettiget skade under pkt. 14 og pkt. 15 på fliser/klinker i bad/toiletrum, kan forsikringstageren i samarbejde med Nykredit Østifterne Forsikring, vælge at få udskiftet ubeskadigede fliser/klinker i samme bad/toiletrum i et afgrænset areal, svarende til gulv eller vægge afhængig af hvor skaden forefindes, mod en egenbetaling på 50 % af udgifterne hertil."

Nævnet udtaler:

Da selskabet har anerkendt at dække udskiftning af fliserne på badeværelset fuldt ud, kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere.

For så vidt angår gulvvarmen bemærker nævnet, at selskabet har opfordret klageren til at foranledige, at en elektriker foretager målinger for derved at sandsynliggøre en dækningsberettigende skade. Nævnet kan ikke kritisere denne fremgangsmåde.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen