768/07

Den 2. april 2007 blev i sag nr. 69.373:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Karlavej 1
5270 Odense N

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom har tegnet ejerskifteforsikring i GF-Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade på den forsikrede ejendom.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det anmeldte forhold ikke udgør en skade i forsikringsbetingelsernes forstand. Endvidere har selskabet henvist til, at der ikke er nærliggende risiko for skade.

Ejerskifteforsikringen, der trådte i kraft pr. 1/11 2005, blev tegnet på baggrund af tilstandsrapport af 28/6 2005. Det fremgår af tilstandsrapporten, at ejendommen er opført i 1996.

Den 25/1 2006 modtog selskabet skadeanmeldelse, hvoraf bl.a. følgende fremgår:

"

Beskrivelse af skaden	Beskrivelse af skaden, herunder hvordan skaden er opstået I forbindelse med reparation af skade nr. …01 den 14/11 05 konstateredes det, at et ca. 60 m² stort fliseareal er lagt uden tandspartel og mørtel på underlaget. Der er kun smurt mørtel på flisens bagside. Resultatet er, at fliserne nu stort set kun 'hænger' i fugemassen og holdes sammen af denne. Under deres taksators besøg her den 18/1 06 (F.B.) kon-

	staterede han ved at banke på fliserne rundt om, at mange lød 'hule'. Vi ved, at fliserne er lagt af husets forrige ejer i ca. 2002, altså ikke ham vi købte af.

"

Selskabets taksator besigtigede herefter den anmeldte skade. I den på baggrund af besigtigelsen udfærdigede rapport hedder det:

"Årsag/hændelse

Ved besigt af anmeldte sag vedr. løse-skrukke gulvfliser på et areal på ca. 40 m², blev der fundet, at ca. 50 % af gulvarealet har hule områder under klinkebelægningen. Forsikringstager oplyser, at det er blevet ham bekendt efter sidste skadesgennemgang af manglende gulv, hvor jeg havde en besigtigelse den 21-11-05. På det tidspunkt blev der ikke bemærket hulhed ved gulvet, og det var først da ftg.'s murer udførte reparationen på tidligere skade, at han gjorde ftg. opmærksom på hulheden under eksisterende gulve. Ftg. oplyser at det ikke er ham bekendt, at der ved overtagelsen af boligen var skrukke fliser, og er altså først efter indflytning blev bekendt hermed da den tilkaldte håndværker gennemgik gulvene for ham efter hans reparation af den ene m².

Skadesomfang

Der er hule fliser på samlet ca. 20 m², men der er ikke revnede fuger eller synligt tegn på skade. Ftg. oplyser at gulvet er udført i 2002, og har i den mellemliggende periode ikke givet anledning til mistanke om svigt-skade, eller anden form for mangel. Ftg.'s usikkerhed med gulvfladen beror udelukkende på udtalelser fra den tilkaldte håndværker, som forklarer at der vil forventeligt komme synlig skade på et senere tidspunkt, men ikke med bestemt tidsafsat ramme, da det afhænger af brug af gulvet. Der er ikke mulighed for at reparere de 20 m², da arbejdet med renskrabning af klinker og opskæring af fuger vil tage mere tid end blot at skifte gulvfladen, men der er intet på nuværende tidspunkt der indikerer at gulvet pludseligt skulle hoppe af - op eller på anden måde blive skadet synligt. Der foreligger et billede af hvordan limen er påført de enkelte klinker og som viser at limen er påført med ske og herefter trykket ned i underlaget, hvilket er en anvendelig metode, hvor det dog er uforståeligt at mureren i sin tid ikke anvendte en tandspartel til påføring af limen."

Selskabet afviste at yde forsikringsdækning, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 16/2 2006. Klageren var utilfreds med afgørelsen, hvorfor han ved skrivelse af 21/2 2006 anmodede selskabet om at revurdere sagen. Da klageren intet hørte fra selskabet, rykkede han den 22/3 2006 skriftligt for svar. Ved skrivelse af 23/3 2006 fastholdt selskabet det tidligere meddelte afslag på forsikringsdækning. Den 28/3 2006 fremsendte klageren ny skrivelse til selskabet. I skrivelsen anmodede han om "fuldstændig aktindsigt", herunder om indsigt i samtlige skadekonsulentrapporter og udtalelser. Ved skrivelse af 5/5 2006 fastholdt selskabet det tidligere meddelte afslag på forsikringsdækning. Den 10/5 2006 blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

I den af klageren udfærdigede klageskrivelse af 6/5 2006 hedder det bl.a.:

> "Undertegnede anker herved GF Forsikrings gentagne afslag på erstatning for en større fliseskade, som det fremgår af … bilag.
>
> Jeg kan ikke acceptere begrundelsen for afslaget, som bl.a. er, **at der ikke er nærliggende risiko for skade**.
>
> Jeg kan heller ikke acceptere GF Forsikrings tilsyneladende bevidste underdrivelse af skaden, hvor man bl.a. anfører, at der er tale om **nogle** klinker. Den første forsikringskonsulent anførte over for mig, at der var om ca. halvdelen ud af et areal på ca. 45 m².
>
> Desuden anfører GF Forsikring, at de hule klinker kun er limet i hjørnerne. Det er lige omvendt. Klinkerne er kun limede på midten, og slet ikke på underlaget. Herved hænger klinkerne egentlig kun fast i fugemørtelen og kan pilles op med hænderne. Hvilket er den flisemurers udtalelse, som afhjalp fliseskade nr. 1.
>
> Se mit brev herom af 21 FEB 2006, hvori mureren udtaler, at det kun er et spørgsmål om tid, før der opstår helt løse fliser og revnedannelser.
>
> GF Forsikring anfører også som begrundelse for afslag, at gulvet har ligget i flere år, uden at der er opstået skade. Det har ligget i godt 3 år, med kun én beboer i huset i størstedelen af tiden.
>
> Men det kan da ikke bruges som begrundelse for afslag, **skaden/fejlmonteringen** er der jo, den kan både høres, - og ses - på nogle af de fliser, som mureren pillede af under udbedring af skade nr. 1.

Det er mig helt uforståeligt, at GF Forsikring kan påstå, at der ikke er nærliggende risiko for, at skaden udvikler sig.

Erfaringer viser det modsatte. Hvorfor skulle man ellers ved alle hushandler gå så højt op i, om klinker ligger løse. Det er helt normalt, at køber får afslag i prisen i sådanne tilfælde.
Ergo har det da stor betydning.

Jeg vil ligeledes gerne anke over, at jeg ikke har fået aktindsigt i nærværende sag, således som jeg skriftligt anmodede om det i mit brev af 20 MAR 2006. Ej heller en begrundelse for *bare at lade som ingenting, har jeg fået*.
En skriftlig henvendelse kræver vel et skriftligt svar i al normal forvaltning?

Jeg vil desuden gerne bede Ankenævnet for Forsikring se på det rimelige i, at GF Forsikring, hvis en kunde klager over en afgørelse, blot sender den samme skadekonsulent ud for at se skaden igen (gå i rette med sig selv), ligesom skaden også på GF kontor tilsyneladende pr. automatik havner hos den samme sagsbehandler (som så også skal gå i rette med sig selv), hvis en afgørelse skal omgøres.

I mit tilfælde lykkedes det at få en anden skadekonsulent ud for 2. besigtigelse, men kun efter hårdt pres fra min side.
At det så har ført til, at Fru B.D. GF Forsikrings sagsbehandler bl.a. ejerskifteforsikringer, er direkte ubehagelig og nedladende at tale med, når jeg efterfølgende har spurgt til min sag, har givet mig den opfattelse, at jeg næppe kan forvente en fair behandling og afgørelse fra hendes side.
Jeg kunne derfor foreslå, at også sagsbehandleren skiftes, hvis en kunde anker en sag."

Som reaktion på ovennævnte klage har selskabet ladet endnu en taksator besigtige det anmeldte forhold. På baggrund af besigtigelsen har taksatoren udfærdiget notat af 18/5 2006, hvoraf følgende fremgår:

5. 69.373

"Jeg har som aftalt besigtiget det anmeldte forhold vedr. løse gulvfliser ... Ud over kunden var også kundens murermester tilstede.

Det kan som tidligere konstateres, at gulvfliser ikke er limet efter gængs standard. Lim er pålagt flise i temmelig tykt lag med murske eller andet værktøj - ikke pålagt med tandspartel.

Det var ikke muligt at overtale kunden til, at optage nogle fliser for at afgøre, hvor godt eller dårligt de hæftede til underlaget. Kunden var bange for, at fliser kunne ødelægges - og hvem skulle så betale dette .....

Murer og kunde var temmelig sikre på, at der ville ske en skade inden for overskuelig tid.

Efter 'bankning' på adskillelige fliser er der ingen tvivl om, at fliseklæben nogle steder hæfter - og ligger til imellem underlag og flise. Dette gælder efter min vurdering alle fliser. Det vil sige, at jeg ikke mener, at problemet er at fliserne eventuelt løsner sig!! Problemet er snarere, at såfremt der er et hulrum imellem flise og underlag - kan flisen knække ved en belastning (punktvis) over hulrummet - eksempelvis hvis der bruges en kontorstol, hvis hjul lige rammer et punkt med manglende underlag.

Jeg forsøgte, at gøre kunden forståeligt, at vi vurderer, hvorvidt der er nærliggende risiko for skade!! Denne betingelse er ikke opfyldt eftersom gulvet ligger ubeskadiget efter flere år.

Vi er IKKE i tvivl om, at gulvet ikke er udført efter god håndværksmæssig skik!! Vi har dog ikke set aktuelle skader efter dette!

Jeg mener, at vi har en fornuftig sag for så vidt gælder, at der ikke er aktuelle skader - gulvet har ligget i flere år uden at der er skader på dette. Endvidere vil kunden ikke under nogen omstændigheder høre på, at vi er villige til, at se hvad der sker de nærmeste år - vil der udvikles skader."

I forlængelse af ovennævnte besigtigelse er klageren fremkommet med supplerende bemærkninger i skrivelser af 18/5 og 21/5 2006 til nævnet.

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 2/6 2006 til nævnet bl.a. anført:

> "Overfor nævnet må vi fastholde, at de konstaterede hule fliser ikke udgør nogen skade i forsikringsmæssig forstand, hvorved forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand.
>
> Videre må vi fastholde, at den omstændighed at mængden af limen er påført med en murske og ikke med en tandspartel, ikke er en skade eller et forhold der giver nærliggende risiko for skade. Det bemærkes i den forbindelse, at flisegulvet er pålagt i 2002, og fortsat er uden knækkede fliser eller revner i fuger.
>
> Slutteligt skal vi for en god ordens skyld gøre opmærksom på, at den tegnede ejerskifteforsikring er tegnet for en 10 årig periode, og såfremt der mod forventning skulle opstå revnedannelser i flisernes fuger eller knækkede fliser, vil det naturligvis være muligt at anmelde de konstaterede skader over denne forsikring."

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelse af 11/6 2006 til nævnet.

I forbindelse med sagens parallelle behandling ved Ankenævnet for Huseftersyn har der den 13/10 2006 været afholdt syn og skøn. Af syns- og skønserklæringen fremgår bl.a.:

"

Oversigt over klagepunkter:	1. Klage over gulvfliser der har sluppet vedhæftning til underlaget. Omfang ca. 45 m²
…	…
Klagepunkter:	*Der kunne konstateres følgende:*
Ad 1. ----	Skønsmanden konstaterer at mange fliser på gulv

	i entre, køkken, bryggers har sluppet vedhæftning til underlaget. I badeværelse har enkelte fliser sluppet vedhæftning til underlaget. I badeværelse er to små revner at se i flisefuge, ingen øvrige steder ses flisefuger at være revnet. Fliser er efter det oplyste pålagt i 2002, og er lagt oven på eks. fliser. På en af de optagne fliser ses fliselim lagt ca. midt på flisen og der ses tydeligt at hele bagsiden af flisen ikke er belagt med fliselim. I tilstandsrapport nr. …509 af 02.09.2003 [som dannede grundlag for sælgerens køb] er omtalt 'enkelte hule gulvklinker'.
Ad 1. Konklusion:	Omfanget af fliser der har sluppet vedhæftning skønnes at være 30-40 % af det samlede areal i entre, køkken og bryggers. I badeværelse er det kun enkelte fliser. Det antages at en stikprøvevis bankning på gulvet vil afsløre, at mange fliser har sluppet vedhæftning til underlaget.
Ad 1. Fejl og forsømmelser:	Det skønnes at være en forsømmelse, at manglende vedhæftning af fliser ikke er omtalt i tilstandsrapporten. Forholdet er nævnt i tidligere tilstandsrapport, hvorfor der bør være skærpet opmærksom[hed] på dette punkt. Forholdet bør efter omfanget være beskrevet under afsnit 6. gulvbelægning for køkken og entre, og under afsnit 9, gulvkonstruktioner for bryggers og bad. Fliselimen er i brud tilstand hvorfor karakter K2 anvendes, samt en note der tydeliggør risiko for køber.

"

Herefter har selskabet i skrivelse af 15/1 2007 til nævnet anført:

"Der er efter vor mening ikke kommet nye oplysninger til sagen, idet den manglende vedhæftning er konstateret i forbindelse med nedlægning af nogle fliser i et hjørne efter at et skab er fjernet. Der er ikke konstateret en skade i forsikringsmæssig forstand, ligesom der efter vor opfattelse ikke er nærliggende risiko for skade, da dette

flisegulv har ligget uden problemer siden pålægningen i 2002, hvorfor evt. skader ville have vist sig på nuværende tidspunkt.

Som vi tidligere har nævnt og præciseret overfor forsikringstageren vil vi være indforstået med at se på skaden hvis det mod vores forventning, viser sig at disse fliser knækker og/eller fugerne revner i forsikringsperioden."

Nævnet har fået forelagt fotos af det omhandlede gulv.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3 Hvilke forhold er dækket**

3.1

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 forestås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan også udgøre en skade. Ved nærliggende risiko for skade forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen, herunder syns- og skønserklæringen, er det nævnets opfattelse, at det anmeldte forhold udgør en nærliggende risiko for skade. Forholdet er ikke omtalt i tilstandsrapporten, og det er derfor nævnets opfattelse, at klageren har krav på forsikringsdækning.

Nævnet bemærker, at private forsikringsselskaber ikke er underlagt forvaltningslovens og offentlighedslovens regler om aktindsigt. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at give klageren "fuldstændig aktindsigt". Det er dog nævnets opfattelse, at selskabet under alle omstændigheder burde have besvaret klagerens skriftlige henvendelse vedrørende aktindsigt.

Nævnet kan ikke pålægge selskabet af følge bestemte forretningsgange og finder i øvrigt ikke grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, GF-Forsikring A/S, skal anerkende, at det anmeldte forhold er dækningsberettigende, samt opgøre og udbetale erstatning i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen