887/12

Den 12. marts 2012 blev i sag nr. 80.410:

xxxxx xx
xxxxx xxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har villaforsikring i Tryg Forsikring A/S. De klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade ved den forsikrede lejligheds badeværelse.

Selskabet har givet tilsagn om dækning af en rådskade på ydervæggen i badeværelset, herunder til af- og påmontering af radiator samt badeværelsesmøbel. Selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning med henvisning til, at de yderligere anmeldte forhold ved badeværelset ikke kan henføres til en dækningsberettigende skade.

Klagerne har desuden indgivet klage over Alm. Brand Forsikring A/S, hvori de har tegnet ejerskifteforsikring. Denne klage behandles af nævnet under sagsnummer 80.420.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klagerne den 13/4 2011, fremgår bl.a.:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Der henvises til sagsresumé, idet sagsforløbet har været meget langt og er vanskeligt at gengive kortfattet. Bilag …
>
> Helt overordnet kan det siges, at sagen omhandler skader i et badeværelse på 1. sal i en villalejlighed, som vi købte med overtagelse december 2006. Tilstandsrapporten gav ikke grund til bekymring for badet, men beskrev alene nogle beskadigede fliser i brusenichen, som blev banket ned og erstattet med nye i januar 2007. Tilstandsrapporten vedlægges som bilag. Bilag …

I sommeren 2008 opdager vi råd i en bjælke under badeværelsets gulv, og ophobet fugt bliver efterfølgende også konstateret andre steder. Forskellige håndværkere og taksatorer forsøger at bestemme årsagen til problemerne, og forskellige teser bliver fremsat om bl.a. utæt rørskål og manglende vådrumsmembran, men uden en sikker forklaring. Lige siden har sagen kørt hos Alm. Brand, hvor vi har vores ejerskifteforsikring.

Undervejs udbedrer Tryg Forsikring, hvor vi har villaforsikring, en anden skade omhandlende råd og svamp i bygningens bærende konstruktion og udfører således arbejde i ydermuren og under gulvet i badet. I den forbindelse opstår der en revne mellem brusekabinens væg og gulv, og vandet løber igennem og ud i trappeopgangen på modsat side af væggen.

Efterfølgende kan vi i badet se, at en del fliser flækker i flere vægge og i gulvet langs væggene, og nyetablerede silikonefuger langs gulvet sprækker. Vores egen opfattelse er, at konstruktionen under gulvet arbejder, og at gulvet lige så stille synker. Der sker også noget i væggene. Vi kan ikke vurdere, hvorfor disse ting sker - om det er følgeskader efter Trygs arbejde, eller gamle skader pga. råd i konstruktionen eller lignende.

I marts 2010 afholdes en fælles besigtigelse her på … med deltagelse af taksatorer fra Alm. Brand og Tryg, murerfirmaet … og anpartshaver [klager]. Efterfølgende viser det sig, at der er forskellige oplevelser af, hvad der er blevet aftalt på mødet. [Klagers] oplevelse er, at der var enighed om:

- Udbedring af skader i vægge er Trygs ansvar. Væggene skal afdækkes, de kendte skader i ydervæggen skal udbedres, og væggene skal genetableres.
- Udbedring af skader i gulv er Alm. Brands ansvar. Gulvet skal brækkes op, skader skal afdækkes og udbedres, og gulvet skal genetableres.
- Udgifter til nedtagning og genopsætning af baderumsmøbler og radiator deles selskaberne imellem.
- Såfremt der bliver fundet råd i de bærende bjælker under gulvet stammende fra udefrakommende fugt vil dækningsansvaret for gulvet overgå til Tryg.
- Alt arbejdet skal sættes i gang på én gang med ovenstående ansvarsdeling.
- … fra Murerfirmaet … bliver bedt om at udarbejde et tilbud, der illustrerer ovenstående aftaler.

Overslag fra Murerfirmaet … illustrerer dette. Bilag ... Efterfølgende er dette overslag imidlertid blevet væsentligt modificeret på taksators foranledning. Bilag …

Vi beder taksatorerne fra hhv. Tryg og Alm. Brand beskrive, hvordan de respektive selskaber forholder sig til skaderne på vores badeværelse, og hvad de accepterer at dække. Skriftlig redegørelse fra Alm. Brand. Bilag ... Mailsvar fra Tryg dateret 4.6.2010 se sagsgennemgang. Bilag …

Sagen kompliceres af, at årsagerne til skaderne ikke har kunnet endeligt påvises. Idet skadesårsagen er afgørende for, om dækningsansvaret er hos ejerskifteforsikring eller villaforsikring, er det yderligere kompliceret med to forskellige forsikringsselskaber. Vi har desværre oplevelsen af, at Alm. Brand igennem sagsforløbet mundtligt har givet tilsagn om udbedring flere gange - mens der på skrift bliver forhalet og trukket i land - og nu forsøger man at skubbe hele ansvaret over på Tryg. Tryg startede med at anerkende skaden som dækningsberettiget, men ændrede efterfølgende holdning. Nu fastholder Tryg, at Alm. Brand skal afholde deres del af udgifterne, selv om det ikke kan udelukkes, at Alm. Brand har ret i, at der er tale om råd og følgeskader, Tryg bør dække.

Vi er meget skuffede og frustrerede over at være havnet i den nuværende situation, idet vi burde være godt forsikrede med både en villaforsikring og en udvidet ejerskifteforsikring. Men vi står tilbage med et bad med synlige skader, der ikke er vådrumstæt, og hvor vi ved, at der er fugt i vægge og under gulvet, selv om det ud fra tilstandsrapporten at dømme var et sundt bad, vi købte.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker at opnå en samlet løsning, der har som formål at udbedre allerede opståede skader og at give en sikkerhed for, at der ikke forårsages flere skader i vores badeværelse - både de direkte skader i badet og følgeskaderne i vægge og gulv. Vi ønsker ikke, at der tages chancer med kortsigtede småreparationer og delvise løsninger, sådan som vi oplever dagsordenen, men en langsigtet bæredygtig løsning.

Vi forventer, at vores forsikringsselskaber arbejder sammen om en helhedsløsning, der har til formål at udbedre skaderne i badet og at sikre, at der ikke opstår nye følgeskader. Alle de forskellige hypoteser om skadesårsag bør afklares, ligesom det bør sikres, at konstruktionen er stabil. Dette kan efter vores vurdering kun opnås ved, at gulvet brydes op og væggene afdækkes, således at alle skader og følgeskader blotlægges og efterfølgende kan udbedres. Hvordan forsikringsselskaberne vil fordele udgifterne imellem sig kommer ikke os ved - bare udbedringen udføres som ét samlet arbejde, hvor vi som forsikringstagere ikke risikerer at stå tilbage med et ufærdigt badeværelse eller en regning, selskaberne ikke ønsker at betale. (Se evt. sagsresumé Bilag …, skitse af badet Bilag …, rapport fra NCS Fugtteknik Bilag …, samt dvd Bilag … for hypoteser om skadesårsager, angivelse af synlige skader og dokumentation på konstruktionens tilstand.)

Vi har tidligere været glade for vores badeværelse, som ellers er funktionelt og fremstår med hvide fliser og med nyt inventar, og vi har altså ikke en dagsorden om at slå penge af vores forsikringsselskaber til et nyt badeværelse.

Vi anmoder Forsikringsankenævnet om anvisninger til de respektive forsikringsselskaber og til os om, hvad der er korrekt sagsbehandling og placering af ansvar i denne sag, samt hvorledes vi alle skal forholde os fremover.

Vi foreslår endvidere, at Teknologisk Institut bruges som neutral part til vejledning af os alle, og at vi alle accepterer at følge deres anvisninger. Vi har tidligere benyttet en af deres konsulenter i forbindelse med anden skadesag, hvor vi oplevede deres ekspertise og taksatorernes respekt herfor."

Klagerne har i et bilag til klageskemaet redegjort detaljeret for sagens forløb forud for indbringelsen for nævnet.

Selskabet har i brev af 25/5 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Kort sagsfremstilling**
Fra vores kunde modtog vi den 28. april 2008 en telefonisk anmeldelse om, at der muligvis var en rådskade på lægter under badeværelsegulvet. Samme dag sætter vi vores bygningstaksator på sagen.

Denne kan konstatere, at væggen mellem badeværelse og køkken er opfugtet under gulvet og for at finde årsagen hertil, sætter taksator et firma på, der råder over både VVS og tømrer.

VVS-manden der besigtiger skadestedet oplyser, at han er af den opfattelse, at der mangler en vådrumsmembran under fliserne på badeværelset og at denne mangel er årsag til opfugtningen.

Han konstaterer ligeledes, at der er monteret en afløbsskål til træ og ikke beton, som gulvet består af. Der er tilsyneladende ikke nogen fejl på selve afløbet i forbindelse med støbning af betongulvet og lægning af fliser.

Vi fremsendte den 29. maj 2008 et brev (bilag …) til vores kunde, hvor det fremgår, at der ikke er konstateret en dækningsberettiget skade.

Den 12. august 2008 modtog vi en mail (bilag …) fra Alm. Brand som er vores kundes ejerskifte selskab, hvor det fremgår, at de dækker skaden på badeværelsegulvet, såfremt der ikke er tale om en skjult dækningsberettiget rørskade, der er omfattet af villaforsikringen.

Vi blev den 20. maj 2009 atter kontaktet af vores kunde, der i forbindelse med en større rådskade til min. 500.000 kr. ønskede at genoptage sagen vedrørende deres badeværelsegulv, da der drypper vand ned til deres underbo.

Den bygningstaksator der behandler rådskaden fra 2009 sender den 26. maj 2009 et brev (bilag …), hvor vi fastholder vores tidligere afvisning af skaden på badeværelsesgulvet, idet vi forsat er af den opfattelse, at der ikke er konstateret en dækningsberettiget skade herpå, der er omfattet af villaforsikringen.

Den 28. maj 2009 modtog vi en mail (bilag …) fra vores kunde, der ønskede en afklaring af sagen imellem villaforsikringen i Tryg samt deres ejerskifte forsikring i Alm. Brand.

Vores taksator sender en mail (bilag …) af 28. maj 2009, hvor vi igen fastholder, at der ikke er konstateret en dækningsberettiget skade, samt at det er vores kunde, der skal sandsynliggøre, at der er sket en skade, der er omfattet af villaforsikringen.

Ovennævnte fastholdes endnu en gang af taksator i mail af den 9. september 2009, (bilag …).

Vores vurdering
Efter vi har modtaget klagen har vi gennemgået sagen på ny.

I henhold til forsikringsbetingelserne nr. E303 punkt F. under rør og kabelforsikring, dækker forsikringen skader i form af utætheder i de skjulte rørinstallationer, som er nævnt i gruppe 4.

Desuden dækker forsikringen udgifter til fejlfinding og fritlægning af utætheden/fejlen efter forudgående aftale med Tryg, Gruppeforsikring samt følgeskader på bygningen forårsaget af en dækningsberettiget utæthed/fejl i de installationer, som er nævnt i gruppe 4.

Under insekt og svampeforsikringen punkt E. dækker forsikringen aktive angreb af trænedbrydende svamp, samt skader, som følge af råd i bygningsdele af træ, hvor dette har betydning for træets funktions eller bæreevne.

I den konkrete sag er det vores vurdering, at vores kunder ikke på nuværende tidspunkt har påvist en dækningsberettiget skade i badeværelsegulvet, der kan henføres til villaforsikringens dækninger.

Hvad angår rådskaden i ydervæggen på badeværelset, er denne anerkendt af vores taksator under den anmeldte rådskade fra 8. maj 2009.

I vores taksators mail til murerfirmaet, med c.c. til Almindelig Brands taksator (bilag …) af 12. april 2010 er vedlagt et udspecificeret overslag over det resterende arbejde i forbindelse med udbedring af rådskaden i ydervæggen af 8. maj 2009. Det fremgår ligeledes af overslaget hvad Almindelig Brands udgifter til gulvskaden af 28. april 2008 udgør.

Af mail (bilag …) af 4. juni 2010 fremgår det, at Tryg Gruppeforsikring er villige til at betale for af og på montering af radiator samt badeværelsemøbel, da dette er nødvendigt for at udbedrer rådskaden i væggen.

Det fremgår ligeledes, at vi er indstillet på, at der bliver foretaget en samlet udbedring af skaderne. Hvis Alm. Brand ikke ønsker denne løsning, kan rådskaden i væggen udføres selvstændigt af villaforsikringen.

Såfremt Alm. Brand under udbedringen af den allerede anerkendte skade på badeværelsegulvet finder en skade, der kan henføres til villaforsikringen, er vi selvfølgelig indstillet på at se på sagen igen.

Vi er således af den opfattelse, at der er foretaget en korrekt behandling af sagen, hvorfor klagen giver ikke anledning til at ændre vores afgørelse i sagen."

Hertil har klagerne i brev af 15/6 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har bidt mærke i følgende fremstillinger, som vi ikke kan genkende som helt korrekte:

- Tryg Forsikring skriver på side 1, at bygningstaksator efter anmeldt skade kan konstatere, at væggen mellem badeværelse og køkken er opfugtet under gulvet, og at taksator for at finde årsagen hertil sætter et firma på sagen, der både råder over vvs og tømrer. Dette er helt korrekt. Men allerede ved taksators besøg her i lejligheden og inden han ringer herfra til ovenstående firma, fortæller han os, at der er tale om en dækningsberettiget skade.
- Videre skriver Tryg Forsikring nederst på side 1 og øverst på side 2, at de igen blev kontaktet af os i maj 2009, idet der dryppede vand ned til underboen, og at taksator sendte os et brev dateret 26. maj, hvori han fastholdt tidligere afgørelse. Den mail, vi har fra Tryg Forsikring, der er dateret 26. maj 2009, vedlægger vi som bilag. Som det fremgår af mailen, omhandler den en rådskade i et spær i kvisten i tagetagen og har intet med den aktuelle forsikringsankesag omkring badet eller rådskaden i ydermuren til minimum kr. 500.000 at gøre. Vi er af den opfattelse, at Tryg Forsikring blander de forskellige sager sammen.

Vi skal endvidere gøre opmærksom på:

- Tryg Forsikring skriver midt på side 2, at det er deres vurdering, at vi ikke på nuværende tidspunkt har påvist en dækningsberettiget skade i badeværelsesgulvet. Vi er ikke fagfolk nok til at påvise, hvad det er, der gør, at gulvet i badet synker, så fliser og fuger knækker og vand kan løbe ud i opgangen, men vi har fremvist dokumentation fra sommeren 2009 omkring skaderne på den konstruktion, badet hviler på, samt de synlige skader, der er kommet til sidenhen i badet. Derfor undrer det os, at Tryg Forsikring udelukkende forholder sig til skaden i gulvet som den oprindeligt så ud - altså da vi i april 2008 fandt et mørt bræt under badeværelsesgulvet og efterfølgende havde besøg af for-

skellige håndværkere og NCS fugtteknik. Dengang kunne de kun gå på jagt efter skadesårsagen udefra, men siden da har vi jo kunnet kigge ind under gulvet. Vi har derfor en formodning om, at vi har påvist dækningsberettigede skader, som er af væsentlig betydning for badets utætheder.

- Vi savner også, at Tryg Forsikring i deres noget forkortede sagsfremstilling forholder sig til den aftale, der blev indgået ved mødet her på adressen den 5. marts 2010 med deltagelse af Tryg Forsikring, Alm. Brand, Murerfirmaet G. C. … og [klager]."

Herefter har selskabet i brev af 7/7 2011 til nævnet bl.a. anført:

"I vores brev af 25. maj 2011 har vi meddelt, at der ikke er konstateret nogen skade, der er dækket under en villaforsikring. Vi afventer fortsat, at kundens ejerskifteforsikring udbedrer den skade, der henhører herunder og såfremt man under udbedring støder på en skade, der er dækket under villaforsikringen, henvender sig til os, for en fornyet besigtigelse.

I henhold til Forsikringsaftalelovens § 22, er det den sikrede, der skal sandsynliggøre, at der er sket en skade, der er omfattet af hans forsikring. Er kunden ikke i stand til det rent fagligt, må vedkommende betale en faglig kompetent person herfor.

Kunden henviser i sidste afsnit af sit brev til et møde den 5. marts 2010, hvilket møde, der ikke ses noteret noget om i den pågældende sag.

Da vi fortsat er af den opfattelse, at utætheden i det skaderamte badeværelse skal betales over ejerskifteforsikringen, kan vi ikke gå yderligere ind i sagen, forinden vi får en direkte henvendelse om påvisning af en erstatningsberettiget skade."

Af rapport om fugtundersøgelse af 3/6 2008 foretaget af NCS Fugtteknik A/S på foranledning af Alm. Brand Forsikring A/S fremgår bl.a.:

"Jeg har den 03.06.2008 foretaget fugtundersøgelse på adressen ...
Det blev oplyst af beboeren på 1. sal af de dagen inden undersøgelsen havde tændt for vand ved håndvask og bruser på badeværelse og at dette havde resulteret i vand gennem loft hos underbo.

I lejligheden på 1. sal er skabe i køkkenet fjernet i forbindelse med udskiftning. Der er i køkkenet hul i gulvet langs væg mod badeværelset. Der kunne i et lokalt område ved hullet i gulvet konstateres misfarvning af blotlagte indskudsbrædder, samt i planke i bunden af brædde-væg. Målinger i træværket viste her et lettere til kraftigt forhøjet fugtniveau på op til 54%FK, målt i vægtprocent af tørvægt. Der kunne i dette område af etageadskillelsen ligeledes måles et kraftigt forhøjet fugtniveau med en relativ luftfugtighed på op til 81,4%RF ved 22,2°C. Der kunne yderligere måles et lettere forhøjet fugtniveau i lokalt område i bunden af væggen mod badeværelset.

Gulvkonstruktionen på badeværelset består af betongulv støbt over eksisterende bjælkelag. Der er fliser på gulv og vægge med fast flisefuge i hjørner. Der er dog enkelte steder herpå fuget med silikone. Målinger viste et lettere til kraftigt forhøjet fugtniveau i bunden af de markerede vægge på vedhæftede skitse til en højde på ca. 30 cm over gulvniveau.

Ved undersøgelse med boreskop gennem hullet i køkkengulvet kunne der konstateres misfarvning af planke i lokalt område under placering af gulvafløb.

Det skønnes på baggrund af det undersøgte at årsagen til opfugtningen af væggene på badeværelset kan skyldes fugttilførsel grundet utætte fuger. Det skønnes ikke at utætheder i fugerne kan havde medført at der er rendt vand gennem loftet hos underboen. Det er derimod overvejende sandsynligt at dette skyldes utæthed på afløb.

Da der blev målt et forhøjet fugtniveau i væggen ved håndvasken, samt at der kunne konstateres misfarvning og opfugtning af gulv omkring afløbet, anbefales det at få dette undersøgt nærmere og om nødvendigt få foretaget reparation.

Der skal sikres et acceptabelt fugtniveau i gulvkonstruktionen inden denne lukkes i køkkenet. Det kan derfor eventuelt være nødvendigt at foretage mekanisk affugtning ved indblæsning af tør luft i forsøg på at fremme udtørringen.

Det skønnes grundet flisebeklædningen på badeværelsesvæggene ikke for muligt at fremme udtørringen her med mekanisk affugtning. Det er blevet anbefalet beboeren at få etableret silikonefuger i hjørner mellem gulv og vægge på badeværelse.

Det var ikke muligt at skaffe adgang til lejligheden i stueetagen, det er dog bekræftet pr. telefon at der er kommet vand gennem loftet."

Af overslag af 6/4 2010 vedrørende ombygning af badeværelse fremgår bl.a.:

"**Murerarbejder:**
Ydervæg i badeværelse (Tryg):

- Nedhugning af eks. vægfliser
- Nedtagning af bræddeydervæg i bruseniche
- Opmuring af ny porebetonvæg på ydervæg
- Pudsning af vægge klar til fliser
- Vådrumssikring af væg i vådzone
- Opsætning af hvide 15x15 cm vægfliser til loft på ydervæg
- Fugning af vægfliser

Pris excl. moms kr. 19.600,00

Ydervæg i værelse (Tryg):

- Af påmontering af radiator
- Nedhugning af porøst puds
- Grov- og finpudsning af do. klar til maler

Pris excl. moms kr. 4.700,00

Badeværelse (Alm. Brand)

- Nedhugning af eks. vægfliser
- Ophugning af gulvfliser og pudslag
- Støbning af nyt pudslag med fald mod afløb
- Opretning af vægge klar til fliser
- Vådrumssikring af hele gulvet og vægge i vådzone
- Opsætning af hvide 15x15 cm vægfliser til loft
- Nedlægning af grå 15x15 cm gulvklinker
- Fugning af do. manhatten multifuge

Pris excl. moms kr. 33.200,00

8. 80.410

Vvsarbejder:
- Af- og påmontering af sanitet
- Afmontering af nye gulvafløb til vådrum
- Af- og påmontering af radiator
- Af- og påmontering af vaskeskab og spejl

Pris excl. moms kr. 21.000,00"

I mail af 12/4 2010 fra selskabets taksator hedder det bl.a.:

"Fremsendte prisoverslag der vedrører Tryg er accepteret.

Vvs arbejde i bad, accepteres følgende arbejde af Tryg af/påmontering af radiator."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den omfattende korrespondance mellem klagerne og de to forsikringsselskaber, fotos samt dvd med videooptagelser.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**E. Insekt- og svampeforsikring**
…
Forsikringen dækker:
Skader i bygningsdele af træ samt i murværk som følge af
- Aktive angreb af træødelæggende insekter.
- Aktive angreb af husbukke og bekæmpelse af disse.
- Aktive angreb af borebiller.
- Aktive angreb af trænedbrydende **svamp***

Angrebet skal være konstateret og anmeldt i forsikringstiden og indtil 3 måneder efter forsikringens ophør m.m. anden forsikring er tegnet.

Skader som følge af **råd*** i bygningsdele af træ, hvor dette har betydning for træets funktions- eller bæreevne, dog dækkes reparation af råd i vinduer og døre uden dette krav.
…
F. Rør- og kabelforsikring
…
Forsikringen dækker:
Skader i form af utætheder i de **skjulte*** rørinstallationer og fejl i de **skjulte*** elkabler, som er nævnt i gruppe 4, og som sikrede har vedligeholdelsespligten for samt:

- Udgifter til fejlfinding og fritlægning af utætheden/fejlen efter forudgående aftale med Tryg Gruppeforsikring.,

- Følgeskader på bygning forårsaget af en dækningsberettiget utæthed/fejl i de installationer, som er nævnt i gruppe 4.

- Udgifter til retablering.

…
Gruppe 4

Skjulte* rør til vand-, varme-, gas-, olie og afløbsinstallationer samt **Skjulte*** elkabler til brug for rumopvarmning."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne på det foreliggende grundlag ikke har godtgjort, at skaden på badeværelsesgulvet kan henføres til en utæthed i de skjulte rørinstallationer eller til en anden dækningsberettigende årsag.

Nævnet finder heller ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning end allerede tilbudt af selskabet for så vidt angår den anerkendte rådskade.

Endelig finder nævnet det på det foreliggende grundlag ikke godtgjort, at revnedannelsen er en dækningsberettigende følgeskade af udbedringen af rådskaden.

Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Det, som klagerne i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson