942/14

Den 10. juni 2014 blev i sag nr. 85.078:

xxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring og indboforsikring i LB Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af en vandskade.

Det fremgår af sagen, at der den 28/12 2012 skete brud på en stikledning uden for klagerens hus, og at der trængte ca. 3000 liter vand ind i klagerens kælder. Selskabet har bl.a. dækket udgifter til reparation af stikledning, affugtning af kælderen, maling- og tapetseringsarbejde, afrensning af møbler, udgifter til opbevaring af indbo og kompensation for klagerens eget arbejde. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning til etablering af nye betongulve i kælder samt selskabets og selskabets taksator håndtering af sagen i forbindelse med vurdering og udbedring af skaden. Selskabet henviser til, at klagerens kælder i forvejen var fugtig, og at klagerens hus efter udbedringen har samme fugtniveau som før skaden.

Klageren har i klageskemaet dateret den 18/9 2013 bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.
Natten til den 28.12.2012 blev vores kælder med soveværelse, badeværelse, gang og to værelser oversvømmet af godt og vel 3000 l vandværksvand fra en stikledning udenfor vores hus. Vi fik hjælp fra Falck, vagten ved … vandværk og vores elektriker, så vi kunne få lukket for stophanen udenfor og få strøm til huset igen. Den var gået på grund af oversvømmelsen.
…

Dagen efter sørgede et par stykker fra Falck for, at det øverste lag gulvbelægning, laminatplader og det underliggende gamle vinyl blev fjernet. Inden havde de flyttet indboet rundt i værelserne, så de kunne komme til. Til sidst blev 2 affugtere sat op,
…
Kort tid efter affugtningens begyndelse blev der konstateret, at der fortsatte med at være for meget vand på et område på gulvet inde i mit kontor. For at afhjælpe dette fik vi spulet drænet under gulvet. Et dræn som var lagt under en tidligere renovering, og som der var adgang til i betondækket. Det hjalp.

Der blev affugtet til sidst i januar. I den tid inspicerede taksator … og … fra affugtningsfirmaet et par gange, så vidt jeg husker. I forbindelse dermed husker jeg, at … en tid før affugtningens stop, gjorde … opmærksom på, at der ikke var grund til at affugte mere. Alligevel fortsatte affugtningen et stykke tid endnu.

Til trods for førnævnte forløb fortsatte jeg på eget initiativ, og i samråd med …, i februar og noget af marts, affugtningsarbejdet med vores egen lille affugter. Han lovede, at vi kunne få 1000 kr. til betaling af ekstra strømforbrug. Det blev gjort, fordi vi ikke var tilfredse med affugtningsresultatet, og der blev ikke fra … side peget på andre affugtningsmuligheder. I den tid stod indboet stadig i værelserne i kælderen. Skabe, reoler og kommoder var hævet få millimeter fra gulvet med nogle tynde plastplader. Der skete heller ikke nogle positive ændringer med gulvene i sovekammeret og i naboværelset i den tid. Tværtimod blev mindre våde pletter under møblerne større og større.

I tiden ind til påske samarbejdede jeg med maler, tømrer og tæppemand på at få begyndt på renoveringsarbejdet. For at deres arbejde kunne lade sig gøre var jeg nødt til at få vores ting opmagasineret, hvilket jeg skrev til …. Jeg skrev desuden, at jeg regnede med, at LB betalte de udgifter, som opmagasineringen ville koste, hvilket jeg ikke fik noget direkte svar på, udover at …. efterfølgende gerne ville have adressen på containerudlejeren, fordi han var billig. Jeg fandt nemlig efter nogle forsøg et egnet containerfirma, som havde et forholdsvist godt tilbud. Dette skete som tidligere i samråd med …. Den 27.3.2013, onsdag før påske blev containeren afleveret, og vi kunne gå i gang med at tømme kælderen.

Efterfølgende gik håndværkerne i gang med noget af arbejdet. Tæppemanden skulle sørge for spartling af gulvene, men det viste sig kun at være muligt i mit kontor og i gangen, da gulvene i sovekammeret og i naboværelset stadig var for fugtige. Efter nogle overvejelser fik vi fat i VVS-firmaet, som havde været på, i forbindelse med spulingen af drænet under gulvet i mit kontor. Han lavede et par huller i soveværelset, så vi kunne finde ud af, hvordan forholdene var under betonen der. Drænet derunder blev spulet, hvilket ikke hjalp. Det viste sig, at afstanden fra gulv til grundvandsspejl var mellem 39 og 40 cm. Denne afstand forandrede sig efterhånden som sommeren satte ind med varme og tørke.

Jorden under betonen bestod af meget fint sand samt rester fra den rockwool, som i sin tid var blevet brugt til isolering af gulvet. Vi var nu ikke i tvivl om, at der skulle gøres noget ekstra ved gulvene. … inspicerede også i den tid vores huller og foreslog et større dræn, et kapilært lag samt et isolerende lag. Han mente på et tidligt tidspunkt som os, at årsagen til den høje grundvandsstand måske kunne findes i den ændring i vores afløbsforhold, som var sket, da Vejdirektoratet havde lavet en cykelsti forbi vores hus.
…
På et tidspunkt flyttede … fokus. Nu var det forholdene under gulvene samt forholdene ved vores tag afløb, der var årsagen til de våde gulve. Der blev overhovedet ikke peget på den mængde vand, som havde oversvømmet vores gulv.

Endelig fik vi kontakt til en murer og en arkitekt, som foreslog os en løsning, som passede til vores økonomi og formåen. De udfærdigede de planer, der nu er resulteret i, at vi igen har fast grund under fødderne i kælderen. På det tidspunkt var vi tæt på sommerferien. Jeg stod for at skulle pensioneres fra 1. august og havde lige tid til at holde en uges ferie sammen med børn og børnebørn. Derefter gik jeg videre med at skrive klage over afslag og planlægge afslutningen af retableringen af kælderen. Da håndværkerne også holdt ferie dengang og efterfølgende havde travlt i de første uger af august, kom vi først rigtigt i gang med gulvene i uge 37. Det er nu en uge siden, at etableringen af de to gulve blev afsluttet. Vi mangler at lave endnu en brønd med pumpe udenfor. Den skal lede drænvandet under gulvene væk.

Den 21.5.2013 sendte jeg første gang en mail til …, hvor jeg i min formulering udtrykte usikkerhed i forhold til, hvem der skulle dække udgifterne til renoveringen af de to gulve. Jeg skrev nemlig, at da retableringen var en nødvendig følge af oversvømmelsen regnede jeg med, at LB betalte ophugning og nedlægning af nyt beton. Jeg fik et afslag på denne forespørgsel fra …, hvilket jeg i første omgang svarede ganske kort på. Først i sommerferien fik jeg som tidligere nævnt tid til at formulere en endelig klage på afslaget, som blev sendt til … samtidig med, at jeg klagede til den klageansvarlige hos LB over et andet flabet svar fra … i forbindelse med, at jeg sendte en opkrævning til forsikringsselskabet fra containerfirmaet.

Sammen med klagen over afslaget sendte jeg enkelte foto taget af gulvene samt murerоverslag over udgifterne til renoveringen af gulvene, hvis nu at LB fortrød deres afslag. Overslaget løb op i 22 000 kr. Dette skete den 22.8., og jeg fik et skriftligt svar og afslag fra LB den 16.9.2013 på både betaling af udgifterne til ophugning og nyt beton samt yderligere udgifter til leje af containeren. Årsagerne til at jeg nu forsøger at anke igen, de er, at jeg synes, at LB også burde dække nogle af udgifterne fil renovering af udgifterne af gulvene, da vandet, som stod op i vores kælder den nat, var vandværksvand. Det var hverken grundvand eller kloakvand, som de siger, at de ikke dækker. Hvis det havde været det, så havde endnu mere været ødelagt. LB skelner også mellem direkte og ikke direkte skader, hvilket jeg ikke kan se beskrevet i min police. Desuden synes jeg, at forløbet er blevet trukket ud, fordi taksator …, for mig at se, ikke har reageret tilstrækkeligt effektivt på, at fugtniveauet i gulvene i værelserne fortsatte med at være for højt. Efter min mening burde han lige fra starten have opmagasineret vores indbo i en container, så gulvene havde været frit lagte. Mine overvejelser angående dette har jeg uddybet endnu mere i klagen til … og LB, som jeg sender som en fil med denne beskrivelse. Han burde have vidst med den stilling, som han har, at den affugtning, der efterfølgende blev sat i gang af bl.a. undertegnede, ikke ville føre til positive ændringer i forhold til gulvenes tilstand, hvor jeg derimod var uerfaren. Af den grund mener jeg, at gulvenes tilstand blot blev dårligere og dårligere, som tiden gik. Det drejede sig trods alt om godt og vel et par måneder, inden jeg fik gennemtrumfet en opmagasinering. De efterfølgende forsøg fra hans side på at finde andre årsager til fugtighedsødelæggelserne af gulvene, hvor jeg skulle bruge tid på at finde ud af realiteterne bag disse forslag, forhalede derudover også forløbet.

Jeg har tvivlet på, om vi har mere til gode hos LB, og det gør jeg stadig. Med hensyn til betonens tilstand under laminatplader og gammelt vinyl og grundvandsspejlet, var vi ikke vidende om de forhold, som det nederst liggende vinyl viste. Laminatpladerne var fine og glatte ovenpå, hvilket jeg har bevis for i det materiale, som jeg har gemt. Vi havde brugt kælderen til soveværelse siden vi renoverede i 1976, og vi har ikke oplevet kælderen som mere fugtig end, hvad man kan forvente af en kælderbeboelse. I øvrigt har den været brugt til beboelse siden 1948, da den blev bygget. Som sagt bemærkede vi også mørke skjolder nederst på væggene, visse steder. Et enkelt mindre område var der i et hjørne i soveværelset, hvilket ikke svarer til beskrivelsen i afslaget fra LB. Der var også et par steder i naboværelset, igen nederst på muren. Endelig var der nogle pletter i gangen ved døren ud til trappeskakten. Der var

nogle krystalliseringer på muren ved badeværelset og på et møbel, som havde stået op af den mur. Det var ikke steder af nyere dato, men vi troede, at det var på grund af fugt, der kom udefra. Jeg havde tidligere af og til tændt for vores egen affugter og brugt den et stykke tid, men det var længe siden, at jeg havde brugt den, da oversvømmelsen indtraf. Af gode grunde ved vi ikke, hvor højt det normale grundvandsspejl har været på samme tidspunkt, men det kan taksator … og … (skadesservice Falck) heller ikke vide. Angående de to tag afløb så mener jeg stadigvæk, at deres beliggenhed, 8-10m fra kælderen og højt beliggende i forhold til denne kælder, ikke kan have den vigtigste indflydelse på ødelæggelsen af gulvene. Vi har naturligvis efterfølgende fået styr på afløbsforholdene de to steder.

Det er derimod sikkert, at både beton og grundvandsspejl kom under stort pres, da de godt og vel 3000 l vandværksvand blev presset op under og over betonen. Og det er også sikkert, at affugtningens form og langstrakte forløb efterfølgende fik de økonomiske konsekvenser for os, der gjorde, at vi har været nødt til at genetablere de to betondæk til sidst.

Ind til nu har LB betalt for reparation af stikledning, affugtning af kælder, maler og tapetserarbejde, og en del af containerlejen. Vi er blevet lovet, at de vil betale for kunstfibertæppe og nedlæggelse af dette i kælderen. Dertil kommer så betaling af mindre løsøre, vores arbejdstimer, og forbrug af strøm til vask og tørring.

Jeg er som sagt i tvivl og vil derfor gerne have hjælp til at tage en beslutning, om min mand og jeg skal anke dette afslag. Efterfølgende vil jeg også gerne have hjælp til selve anken, hvis det kommer dertil.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have selskabet til at vurdere, om vi har modtaget den økonomiske støtte, som vi er berettiget til i forhold til vores skade.

Hvis ikke vil jeg have hjælp til at anke afgørelsen."

Selskabet har i brev af 4/10 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Sagsfremstilling:
Vores medlem anmeldte den 28. december 2012, at der var trængt vand ind i kælderen efter brud på en stikledning under gårdspladsen.

Vores skadeservicefirma Falck blev straks rekvireret og ankom kort tid efter på skadestedet, hvor de opsugede vandet, fjernede laminatgulve, opsatte affugtere og sikrede vores medlems løsøre i kælderen. En håndværkstaksator og elektriker til genetablering af strømmen blev tillige tilkaldt.

Mens Falck var på skadestedet kontaktede de Lærestandens Brandforsikring med henblik på, at få sat en taksator på sagen, da det var deres vurdering, at kælderen - ud over den akutte skade - virkede meget fugtig.

Sagen blev herefter sendt til taksator med henblik på besigtigelse, hvilket blev aftalt til den 8. januar 2013.

Falck gjorde opmærksom på, at det var deres vurdering, at kælderen aldrig havde været rigtig tæt/tør. Falck begrundede dette med, at da de ankom kort tid efter skaden var indtruffet,

konstaterede de, at der allerede var fugt langt op ad væggene samt skimmelvækst på nogle af møblerne, hvilket efter deres vurdering ikke var muligt efter så kort tid.

Videre oplyste Falck, at da de fjernede vinylfliserne var der helt sort og grønt af mug og skimmel under disse, hvilket efter deres vurdering også var et tydeligt tegn på, at der før skadetidspunktet havde været fugtproblemer i kælderen.

Ved en fugtmåling den 24. januar 2013 blev det konstateret, at fugten i betongulvet var den samme, som ved en måling 16 dage tidligere. Efter 27 dages affugtning blev det vurderet, at affugtningen skulle ophøre.

Det var herefter vores taksators vurdering, at ejendommen var ført tilbage til det fugtniveau, som var før skaden. Den resterende fugt i ejendommen var således ikke et resultat af vandskaden, men derimod et resultat af naturligt forekommende jord- og grundfugt i ejendommen.
…
Argumentation: Det er vores vurdering, at den resterende fugt i kælderen dels skyldes grundfugt og dels skyldes, at der er problemer med tagvandet på sydsiden af huset, hvor fugten i kælderen er værst.

Derudover er det vores taksators vurdering, at drænet omkring ejendommen ikke er velfungerende og at terrænet bag huset ligger højere, således der er risiko for, at vand ledes ned til vores medlems ejendom.

Af gældende forsikringsvilkår fremgår det af dækningsskemaets pkt. 1-11 og pkt. A-G, hvilke begivenheder, herunder genstande, der er omfattet af forsikringen. Det forholder sig således, at ejendommen som genstand er omfattet af forsikringen, men at der gælder begrænsninger for så vidt angår dækning af de skader, ejendommen kan være udsat for.

Vi har anerkendt bruddet på stikledningen samt de skader, som var en følge heraf som dækningsberettigende.

Når der er tale om en så omfattende fugtskade må der naturligvis være opmærksomhed på husets naturlige fugtighedsniveau, da ejendommen skal føres tilbage til det fugtniveau, som var før skaden. Det er vores vurdering, at ejendommen er ført tilbage til det fugtniveau, som var før skaden.

Affugtning blev iværksat på skadedatoen og fortsatte herefter i 27 dage, hvilket er udover det normale tidsinterval for denne type skade. Det er vores vurdering, at den resterende fugt i ejendommen ikke er et resultat af vandskaden, men derimod et resultat af naturligt forekommende jord- og grundfugt. Der er således ikke årsagssammenhæng mellem skaden på stikledningen og restfugten i kælderen. Det bemærkes i øvrigt at fugtteknikeren allerede på skadetidspunktet gjorde vores medlem opmærksom på, at det var hans vurdering, at der var meget fugt i kælderen, som ikke stammede fra rørbruddet.

Det forhold at vores medlem har gjort gældende, at vores taksator ikke har reageret tilstrækkeligt effektivt på restfugten i kælderen, at den - efter vores medlems opfattelse - manglende opmagasinering i tide, samt vores taksators forsøg på at finde andre årsager til restfugten, har forhalet og forværret forholdet, skal vi blot gøre opmærksom på, at vi ikke er enige i hendes udsagn og finder dem ikke sandsynliggjort.

Problemet med gulvene består i, at der ligger fint sand fra underkanten af isoleringen og helt ned til grundvandet. Der er altså ikke noget kapillarbrydende lag, dvs. et lag med

grus/flamingo, hvor vandet ikke kan suges op. Vores taksator har beskrevet tilstanden som, 'at tage en sukkerknald og dyppe den i en kop kaffe'. Det fine sand suger simpelthen grundvandet helt op i isoleringslaget, hvilket er årsagen til, at vores medlem har fugtproblemer i betongulvet.

Derudover er det et faktum, at der var endda meget tydelige tegn på gammel fugt ved affugtningens begyndelse - bl.a. henvises til at der fandtes skimmelvækst på møbler og vægge, ligesom der henvises til den vinyl, som lå helt ned mod betonen, der var sort og grønt af mug og skimmel på bagsiden, hvilket er tegn på, at der har været fugtproblemer i lang tid.

Hertil bemærker vi, at det fremgår af sagsakterne, at vores medlem da også selv har anerkendt, at der også tidligere har været fugtproblemer i kælderen, ligesom vores medlem fra tid til anden også selv har haft fundet det nødvendig at tilslutte en affugter i kælderen.

Efter at have gennemgået sagen på ny må vi fastholde, at forsikringen ikke kan dække renoveringen - ophugning og støbning - af vores medlems betongulve i de to værelser, hvorfor vi desværre ikke kan tilbyde erstatning herfor.

For god ordens skyld skal vi i relation til gulvbelægningen oplyse, at *laminatgulvet* er ødelagt af vandmasserne fra rørbruddet, og i overensstemmelse med forsikringsvilkårene dækker vi reetablering af disse - i det konkrete tilfælde har vi i stedet accepteret, at afholde udgifterne til et nærmere bestemt tæppe, som vores medlem har valgt, men problemerne med betongulvene falder uden for forsikringens dækningsomfang, da jord- og grundfugt - som skadeårsag - ikke kan henføres til et dækningstilsagn i vilkårene.

Vi har noteret os, at etableringen af de i sagen omhandlende gulve nu er afsluttet. Vi skal derfor bede vores medlem fremsende et tilbud på det tæppe, som vores taksator har godkendt, herunder tilbud på nedlæggelse heraf.

I relation til erstatning for løsøret afventer vi forsat - fra vores medlem - en liste og billeder over de skadede genstande, samt en specificeret opgørelse over eget arbejde i forbindelse med tøjvask og sende det til godkendelse hos os. Til orientering kan vi oplyse, at vi betaler godtgørelse for eget arbejde med kr. 90,00 pr. time. Såfremt vi skal betale for strømforbrug til vask og tørring, skal vi videre bede om en opgørelse af dette.

Ved udbetaling af erstatning for strømforbrug kan vi oplyse, at vi betaler kr. 2,00 pr. kwh. Det fremgår af sagen er der blev brugt 907 kwh ved affugtningen. Vores medlem har herefter kr. 1.814,00 til gode. Dette beløb forrentes i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24 fra 14 dage efter den 8. februar 2013, hvor vi modtog oplysning om strømforbruget. Renterne udgør kr. 92,51.

Vi har videre noteret os, at vores taksator har lovet vores medlem kr. 1.000,00 i tilskud for egen affugtning. Dette beløb forrentes ligeledes i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24 fra 14 dage efter den 18. februar 2013, hvor vores taksator gav tilsagn herom. Renterne udgør kr. 48,52.

Vores medlem har herefter kr. 2.955,03 til gode. Beløbet er d.d. overført til den på policen anførte NemKonto.

Hvis vores medlem kan dokumentere, at prisen i deres område for kwh er højere end kr. 2,00, udbetaler vi naturligvis differencen.

7. 85.078

I relation til skaden på bygningen kan vi oplyse, at vi også betaler godtgørelse for eget arbejde vedrørende denne. Vores medlem bedes derfor fremsende en specificeret opgørelse over hendes tidsforbrug og dette til godkendelse hos os. Vi vil herefter tage stilling til opgørelsen og udbetale godtgørelse for et rimeligt tidsforbrug.

Vi bemærker i øvrigt den policemæssige selvrisiko.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at vi ikke kan genkende vores medlems udsagn om, at vores taksator ikke skulle have givet en tilbagemelding på, hvorvidt forsikringen ville betale for opmagasinering af vores medlems indbo. Vi henviser til vores mail af 18. marts 2013, hvor vores taksator siger 'ok' til det af vores medlem fremsendte containertilbud. Vi bemærker, at vi har betalt levering og leje af container fra 27. marts 2013 til 18. august 2013 - en periode der ligger langt udover lignende sager, hvor der ikke er en så lang udbedringsperiode. Det er vores taksators vurdering, at den lange tidsperiode må tilskrives, at vores medlem ikke har et velfungerende dræn. Havde der ikke været opstigende fugt i huset kunne sagen have været afsluttet for længst. Yderligere udgifter til opmagasinering må vores medlem selv afholde.

Til støtte for vores afgørelse henvises til nævnets kendelse nr. 83.060."

Klageren har i brev af 24/10 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"I forhold til LB's beskrivelse af forløbet den 28.12.2012, husker jeg ligesom min mand, …, og datter, …, at håndværkstaksator … første gang kom til stedet den 28.12.2012! Elektrikeren … blev tilkaldt af …, vandværksmester i …, efter at jeg først, uden resultat, havde ringet til … og bedt ham om at komme ud til vores adresse og tilslutte strømmen igen.

Hvad der er blevet sagt og aftalt mellem … og Falcks skadesservicemedarbejdere (2 personer, herunder fugtkonsulent …), ved jeg af gode grunde ikke. Jeg husker dog, at den anden servicemedarbejder på et tidspunkt spurgte mig, om vi ikke skulle have opmagasineret vores indbo, som om de plejede at gøre sådan i lignende situationer. Jeg husker også, at jeg følte mig lettet over, at det måske var en løsning på vores dengang store problem med hensyn til opbevaring af indboet fra kælderen. Med hensyn til den før omtalte positive oplysning skete der dog ikke mere.

Angående udtrykket 'fugt langt op ad væggene' synes jeg, at det er meget overdrevet. Desværre tænkte jeg ikke i begyndelsen på at fotografere i kælderen. Det var først senere, da jeg så, at taksatoren gjorde det, at jeg kom på den ide.

Hvis jeg skal beskrive, hvor der var mest fugtigt, så var det fx ved yderdøren og nede ved enkelte fodlister og i et par hjørner, bl.a. i soveværelsets sydøstligste hjørne. Men ikke ved sydmuren, sådan som LB påstår i sit svar. Ved yderdøren mod nord, ud til kældernedgangen var der på hver side, enkelte mørke fugtpletter midt på væggen. Og midt på væggen til badeværelset bag en købmandsskænk var der nogle krystalliseringsområder. De andre steder var det, ifølge min hukommelse, ved nogle få fodlister eller nederst på væggen, at vi kunne se nogle mørke fugtpletter.

Angående drænet langs husets fundament mod øst fandt vi dette, da vi fik lavet pumpe udenfor. Om det er velfungerende eller ikke tør jeg ikke give noget bud på. Men jeg ved nu, at fagfolk fraråder at lave dræn, hvis man har problemer med regnvandet. Fordi vandet netop søger hen til de render, hvor drænet ligger.

Forsikringsselskabets vurdering er, at husets/kælderens fugtighedsniveau er blevet ført tilbage til det niveau, som der var før skaden. Den vurdering kommer man frem til på baggrund af taksators oplysninger om affugtningsprocessen. Da jeg ikke er enig i denne vurdering, vil jeg herunder komme med mine oplysninger, som beviser på at affugtningsprocessen i januar måned 2013 ikke førte til, at fugtighedsniveauet faldt til det niveau, som var gældende op til den 28.12.2012.

Sikring af løsøre
LB skriver, at de i forbindelse med skadesservicefirmaets arbejde den pågældende nat, sikrede vores løsøre i kælderen. Deri er jeg ikke enig.

Falck folkene fjernede den 28.12.2012 alt vådt, vinyl og laminat, som lå direkte på betonen og smed affaldet ud. Derefter flyttede de rundt på møblerne. Det hele blev placeret meget tæt, et andet sted i lokalerne, der hvor det var muligt, selv om det nederste på møblerne var lige så fugtigt som det vinyl og laminat, der var blevet smidt ud. Under møblerne placerede de nogle plastkiler, på ca. få millimeters tykkelse. Derudover blev der efter samråd med tømreren fjernet noget af gipsonitpladerne bag ved og lige op over fodlisterne, hvor jeg nu ved fra min ekssvigersøn, som arbejder inden for området på …, at man på hans arbejdsplads skal fjerne mindst 50 cm for at det hele kan blive ordentligt tørt. Træfundamentet under et fast garderobeskab i gangen og gulvet derunder blev der ikke gjort noget ved, selv om der uden tvivl har været lige så vådt som i resten af kælderen.

Efter min mening er det årsagen til, at fugtniveauet fortsatte med at være på et højt niveau i kælderen. Behandlingen har desuden holdt på fugten i den nederste del af møblerne, og har derfor ikke i tilstrækkelig grad sikret vort løsøre, hvilket et medsendt billede af den nederste skuffe i vores kommode viser. Der ses en stor plamage/fugtskade i bunden, som har medført, at skuffen ikke kan lukkes. Det samme gør sig gældende i forhold til de reoler, der stod i kælderen. Træmassen i den nederste del har for alle reolers vedkommende taget skade og medført, at de er blevet skæve og nemt kan vælte. Den behandling har også ødelagt vores garderober, der ligesom reolerne nederst har været i tæt kontakt med vandet.

For at dokumentere min påstand om en mangelfuld indsats af affugtningsprocessen hos os, og resultatet af denne, sender jeg billeder af de før omtalte møbler Jeg vil desuden herunder sammenligne med de råd, som gives af fagfolk bag de tilføjede websider:
…
Opsummering
De før beskrevne gode råd har som sagt til formål at begrænse skader på løsøre og desuden andet fast inventar så som gulve og lignende. Som jeg beskrev ovenfor, var det ikke de råd, der blev fulgt hos os, tværtimod. Det sidste halve år har overbevist mig om, at den foregåede affugtningsproces efter oversvømmelsen hos os, desværre har ødelagt det meste af vores indbo i kælderen, og derudover holdt fugtigheden i både rum og gulve oppe på et højt niveau. For først onsdagen før påske, 21.3.2013, blev den af undertegnede lejede container installeret hos os, hvilket betød, at vi endelig efter 3 måneder fik mulighed for at flytte indbo og løsøre ud af kælderen.

I den forbindelse vil jeg her kommentere LB's påstand mht., at … og mit samarbejde omkring containerleje skulle have været i orden. Jeg husker følgende begivenheders gang, 28.2.2013 i min mail ang. opbevaring af indbo, forsøger jeg at få bekræftet, at forsikringen betaler, hvis det bliver nødvendigt at opmagasinere vores indbo. Derefter svar fra … den 4.3. uden tydelig tilkendegivelse af, hvem der betaler for containerleje. Derimod udtrykker han, at vi skal se tiden an, fordi den af mig foreslåede løsning virker dyr m.m.! Til trods for sparehensyn osv. følger han ikke selv op med et bedre forslag. Først den 18.3.2013, godt og vel 14 dage efter,

får jeg grønt lys til at gå i gang. På det tidspunkt får jeg dog heller ikke en klar skriftlig tilbagemelding fra ham ang. containerbetaling, og ved derfor stadigvæk ikke, om selskabet betaler opbevaring af indbo. Det er denne 'smarte kundebetjening', som jeg forholder mig kritisk overfor. Sådanne 'aftaler' kan jo altid ændres, hvilket ifølge mail 22.8.2013 fra … også skete.

Betongulvenes tilstand

Forholdene under gulvene har naturligvis under hele forløbet været meget kritiske. Først hen på forsommeren på foranledning af os selv, blev der slået hul på det fortsat våde gulv i sovekammeret, så vi kunne finde ud af, hvorfor der stadigvæk var problemer med det gulv.

Grundvandet stod højt, men ikke sådan at det var i direkte berøring med betonen. Der var fint vådt sand under betonen samt rester af vådt isoleringsmateriale, rockwool. Det tidligere af min mand nedlagte dræn blev desuden fundet, og for en sikkerheds skyld blev det også spulet, lige som i begyndelsen drænet under gulvet i mit kontor. Men det betød så også, at der igen blev tilført en større vandmængde. Det var dog nødvendigt syntes vi, for at se om det kunne hjælpe på gulvenes tilstand.

Konklusion og refleksion

Vores forklaring på problemet, det fortsat meget våde beton i vores soveværelse og enkelte steder i naboværelset, er i dag følgende. Der har tilsyneladende i længere tid, været en af os ubekendt fugtig tilstand under betonen. Oveni dette sker der så det, da oversvømmelsen indtraf ved udgangen af 2012, at der på en gang blev tilført en større mængde vand, godt og vel 3000 l, som til en vis grad blev skovlet ud i kloakken igen, men som efterlod betongulvene og de nederste møbeldele i meget våd tilstand. De efterfølgende tiltag eller mangel på samme, mht. indbo og affugtning, førte ikke hurtigt til en lettelse i fugtighedsniveauet, hvilket betød at de mest sårbare betongulve i kælderen, i soveværelset og naboværelset, og jordlaget derunder ikke kunne komme af med fugten. Resultatet var, et fortsat ekstremt højt fugtighedsniveau i laget under og i betonen, hvilket endte med, at vi måtte reetablere begge gulve for at kunne bruge dem.

Det er jo muligt at yde noget, der er bedre, kan vi se på følgende fakta. Det har den beskrevne case i den herunder nævnte webside i hvert fald givet udtryk for. Websiden som tilhører en producent af affugtere, beskriver i casen, et samarbejde omkring en vandskade, med Skadesservice Danmarks vagtservice, hvor bl.a. tidligere nævnte skadesservicemedarbejder … arbejder.

…

I vores tilfælde valgte fagfolkene som sagt at affugte med alt vådt møblement opstillet i værelserne samtidig, og dernæst blev det besluttet 4 uger efter, den 24.1.2013, at der ikke kunne fjernes mere fugt fra kælderen, for nu var fugtniveauet fra før oversvømmelsen nået (ifølge LB's skadesrapport). Derefter sagde taksator … ja til, at jeg fortsatte med at affugte og til ekstra betaling af strømforbrug, selv om han ifølge før omtalte skadesrapport fra … havde besluttet, at det ikke kunne betale sig mere. Denne beslutning stemmer ikke overens med selskabets senere forbehold overfor strøm og containerforbrug samt længden af vores sags behandling.

…

Afslutning

Jeg vil kort kommentere nogle af forsikringsselskabets billeder, som jeg har fået tilsendt fra ankenævnet.

1. Købmandsskænk ved badeværelsesvæg med puds på gulvet: billedet sikkert taget 28.12.2013, da laminaterne stadigvæk er hele. Erindrer ikke, at der var huller i væggen inden oversvømmelsen. Måske er de fremkommet ved flytning af skænken eller ved hjælp af et

redskab, fordi man har villet afdække fugt og krystalliseringspletterne, som jeg husker, at der var bag skænken.

2. Skrivebord med en grøn plastkile under det nærmeste ben: billedet måske taget efter, at laminaterne var fjernet, kunne være den 8.1.2013 hvor … og … ifølge svar fra LB holdt møde hos os. Det kan i hvert fald ikke være taget af … lige efter oversvømmelsen, da han i sin skadesservicerapport har noteret, at han ikke har taget foto, da redderne arbejder på stedet. Desuden husker jeg, at både … og … begge tog på ferie lige efter oversvømmelsen.

Skrivebordet var ifølge min hukommelse ikke angrebet af et sådant lag skimmel, før oversvømmelsen indtraf. Men jeg husker, at jeg på et tidspunkt efterfølgende kom ned og så det samme syn. Jeg blev chokeret, og husker dengang også den drivhusagtige, fugtige luft i kælderen. Ifølge …' går der kun mellem 8 til 14 dage til svampene dannes.
…
3 Tilsyneladende en radiator: billedet sikkert taget på samme tidspunkt som det førnævnte, og ligesom førnævnte skrivebord er radiatoren kraftigt angrebet af mørke svampe, hvilket den ikke var, da oversvømmelsen indtraf.
Min konklusion på billederne: … eller … har valgt at tage et billede af patientens symptomer, men undladt at gøre det, der skal til for at helbrede patienten.

4. Kontorbillede: Taget inden laminaterne blev fjernet. Reolerne er endnu ikke flyttet ind midt på gulvet, altså må det være taget den 28.12.2013. Det hvide på gulvet kan være papirstumper, måske fra den røde affaldskurv under stolen.

5. Et sort, hvidt billede: Der er zoomet kraftigt ind på nogle krystalliseringspletter. Vist nok de samme pletter som jeg selv tidligere har omtalt.

Status og opsummering

Jeg mener stadigvæk, at den overfladiske oprydning af vådt indbo og vådt fast inventar, samt den ligeså overfladiske affugtning i januar hos os i januar og endelig … behandling af vores sag førte til, at vandskaden 27.12.2012 fik det langstrakte forløb og til sidst endte med, at vi måtte reetablere to gulve.

Til dato har vi modtaget erstatning for ødelagt vandrør m.m., for strømforbrug minus løn for tilkobling af strøm den 28.12.2012, containerleje af 5 ud af 7 mdr.(container afleveret 18.10.2013) og for maler og tapetserarbejde.

Der mangler endnu betaling for omtalte tilslutning af el, for udført tømrerarbejde efter vandskaden og ved renovering, leveret og nedlagt tæppe i henhold til aftale i mail fra … den 18.3.2013, samt erstatning af vores indbo, da indbolisten endnu ikke er gjort færdig."

Selskabet har i brev af 15/11 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Skadeservicefirmaerne foretager en konkret vurdering af, hvorvidt løsøre kan forblive i et vandskadet lokale under en affugtning. I det konkrete tilfælde blev det vurderet, at affugtningen kunne finde sted, selvom løsøret henstod i kælderen. Den efterfølgende opmagasinering af løsøret skyldes alene den efterfølgende reetablering af kælderen. Det bemærkes da også, at vores medlems indledende henvendelse den 28. februar 2013 omkring opmagasinering alene var begrundet med hensynet til den forestående reetablering. Vi kan således ikke genkende vores medlems udtalelse omkring hendes 'dengang (på skadetidspunktet) store pro-

blem med hensyn til opbevaring af indboet', da opmagasinering først blev et tema ultimo februar 2013, altså på et tidspunkt, hvor affugtningen allerede var overstået.

Det er vores vurdering, at skadeservicefirmaet har handlet med rettidig omhu og i overensstemmelse med sædvanlige procedurer i den konkrete sag. Det er videre vores vurdering, at arbejdet er udført tilfredsstillende, og vi finder ikke grundlag for at kritisere det arbejde, der er udført af skadeservicefirmaet eller vores øvrige aktører i sagen.
…
Det er forsat vores vurdering, at ejendommen blev ført tilbage til det fugtniveau, som var før skaden. Vores taksator har forklaret, at der var revner i betongulvet, hvilket i øvrigt er helt naturligt, men trods intensiv affugtning over en længere periode blev der ved med at komme blankt vand op ad revnerne. Det var herefter fugtteknikerens vurdering, at der var tale om grundfugt, hvorfor fortsat affugtning ikke ville nedbringe fugtniveauet yderligere. Kælderen havde altså nået sit naturlige fugtniveau. På grund af den vedvarende og forhøjede grundfugt blev affugtningen derfor stoppet. For god ordens skyld har vi vedlagt fugtjournalen til orientering.

Det forhold at nogle af træmøblerne led skade, må i et vist omfang forventes i en skade som denne.

Vi er således ikke enige i vores medlems påstand om, at det forhold at løsøret forblev i kælderen under affugtningen, er årsagen til den resterende fugt i kælderen. Påstanden er udokumenteret, og vi finder den ikke sandsynliggjort.

Det er herefter vores vurdering, at den resterende fugt i ejendommen ikke var et resultat af vandskaden, men derimod et resultat af naturligt forekommende jord- og grundfugt i ejendommen. Det er således vores vurdering, at der ikke er årsagssammenhæng mellem skaden på stikledningen og restfugten i kælderen.

De af vores medlem anførte links og uddrag fra www.vandskadehjaelp.dk og www.bolius.dk har alene til hensigt at vejlede de borgere, som pludseligt ser sig selv i en uvant situation, hvor det kan være svært at overskue, hvorledes man skal forholde sig, herunder hvorledes man skal forholde sig i relation til Forsikringsaftalelovens bestemmelser om tabsbegrænsningspligt. De pågældende links og uddrag fastsætter ikke, hvorledes skadeservicefirmaerne skal eller bør agere i en konkret situation.

Vi bemærker i øvrigt, at vi nu har modtaget en opgørelse over det skadede indbo, ligesom vi har modtaget en opgørelse over eget arbejde i relation til Indboforsikringen. Sagen behandles i vores skadeafdeling, og vores medlem kan forvente at høre nærmere inden for kort tid.

For god ordens skyld skal nævnes, at vi nu fra vores medlem har modtaget en faktura fra hendes tømrer, som havde påtaget sig at skaffe det i sagen omhandlende gulvtæppe samt nedlæggelse heraf. Fakturaen er blevet betalt.

I relation til vores medlems bemærkning om, at der i 'samråd med tømreren (blev) fjernet noget af gipsonitpladerne bag ved og lige op over fodlisterne, hvor jeg nu ved fra min ekssvigersøn ..... at man på hans arbejdsplads skal fjerne mindst 50 cm for at det hele kan blive ordentligt tørt', skal vi henvise til vores taksators mail af 3. januar 2013, hvor han bad vores medlem foranledige, at hendes tømrer fjernede 30 cm gips på de berørte ydervægge og den bagvedliggende våde isolering. Det er vores vurdering at 30 cm er tilstrækkeligt og det forhold, at hendes tømrer alene fjernede gips til lige op over fodlisterne, kan ikke bebrejdes os.

12. 85.078

I relation til vores medlems bemærkning omkring vores taksators accept af, at vores medlem mod en kontant kompensation kunne fortsætte med egen affugtning, skal vi blot bemærke, at dette ikke skal ses som en tilkendegivelse af, at kælderen ikke var ført tilbage til et fugtniveau, som var normalt for kælderen, men skal derimod ses som udtryk for vores forsøg på, at imødekomme et ønske fra vores medlem, der gerne ville forsøge sig med yderligere affugtning. Vi kan ikke se, hvordan det står i misforhold til senere trufne beslutninger i sagen.

Billeder af såvel bagsiden af købmandsskænken og skrivebordet er optaget den 28. december 2012 og lagt i taksatorsystemet den 2. januar 2013. Begge billeder viser endda meget tydelige tegn på gammel fugt i kælderen. Det er uklart, hvilket 'radiatorbillede', som vores medlem videre henviser til, men formentlig er der tale om et billede, der ligesom de øvrige billeder er optaget af skadeservicefirmaet den 28. december 2012."

Klageren har i brev af 28/11 2013 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"Skadesservicefirmaets arbejdsgiver er i tilfældet med vores vandskade, forsikringsselskabet LB. Så LB's ledelse og deres medarbejdere har sikkert en masse at skulle have sagt med hensyn til, hvor mange penge der skal bruges på en vandskade. Jeg anser det derfor for usandsynligt, at … har været alene om at tage beslutningen angående opbevaring eller ikke opbevaring af løsøre.

I bemærker i jeres svar, at jeg først henvendte mig, da vi skulle have renoveret. Det er korrekt, men det betyder ikke, at behovet ikke har været der.

Jeg fik som sagt ikke tilbuddet om, at vi kunne få vores ting opbevaret før jeg selv spurgte til det. Jeg kunne have spurgt til det tidligere, men situationen var ukendt og lige som mange andre vidste jeg ikke, hvad jeg havde krav på eller ikke krav på. Det burde efter min mening være en taksatoropgave lige fra den første dag, ligesom det fra dag ét tilsyneladende er hans opgave at fotografere billeder af svamp og fugtpletter på et par møbler og et par vægge.

I den kaotiske situation som den vi stod i, da vi fik vandskaden, må det være forsikringsselskabet og skadesservicefirmaet, der åbent kommer til deres kunder og tilbyder de muligheder for hjælp, som forsikringsselskaberne råder over i sådan en situation. De skadeslidte har ikke overskud til at vurdere, hvad der er muligt i den situation, som fx behov for opmagasinering, og vi ved heller ikke, hvor vi skal få hjælp til det. Så når en taksator ikke straks oplyser os om en sådan mulighed, så regner jeg med, at det er fordi, han gerne har villet spare den udgift.
…
<u>Kælderens fugtniveau før vandskaden</u>
Vedrørende selskabets beskrivelse af den eksisterende fugt i ejendommen og jeres henvisninger til de personer, der var på stedet den 28.12.2012, og som for LB dokumenterede denne fugt ved kælderen, kan jeg oplyse, at det i alt drejede sig om 3 personer, 2 medarbejdere, bl.a. …, fra skadesservicefirmaet, og en tredje, som var taksator …, og ikke som I har beskrevet, også en håndværkstaksator.

Ifølge jeres materialebilag, … skadesservicerapport, fortæller …, at kælderen virker meget våd og fugtig. Jeg kan se i samme rapport, at han må være ankommet godt op af formiddagen, da han havde rekvireret beskeden om skaden den 28.12.2012, klokken 9.12, og derefter skulle køre fra … til …, en køretur der tager et par timer. Forklaringen på den våde og fugtige kælder er som sådan efter min mening ligetil.

Hvis … først er kommet ved knapt middagstid den 28.12., så havde der på det tidspunkt ikke været varme på siden før midnatstid den 27.12.2012, og imellem 6-8 timer har kælderen været dækket af mellem 3000 l og 7000 l vand (det er et større tal end det, jeg skrev i begyndelsen). Her tager jeg udgangspunkt i et kælderareal på 70 kvadratmeter, som der står i skadesservicerapporten og i en vandhøjde på 10 cm, som min datter mente, der var, hvilket er mere realistisk end det tidligere nævnte.

Selv om det tidligere er beskrevet, så vil jeg endnu engang beskrive vandskadens omfang den 28.12.2012. Vi fik først varme på, da elektriker … (vist rekvireret af … og ikke som tidligere påstået af undertegnede, af vandværksmester …) kom og koblede strømmen til om formiddagen den 28.12.2012. Yderdøren til kælderen har været åbnet og har stået åben utallige gange i løbet af natten. Det var meget fugtigt og koldt udenfor. Temperaturen har uden tvivl været under 15 grader i kælderen i længere tid).

Det er en temperatur, som fører til udvikling af svampe som fx på skrivebordet på billedet, især hvis fugtigheden er stor. Ifølge Skadesservicekompendium vand, fugt og skimmel s 10: Ved en 70 % RH vil der kunne opstå svampevækst, også selv om der ikke kan observeres vand direkte på materialerne. Hvis der ved 25° C er 50 RF og temperaturen falder til 15°C stiger RF til næsten 90 %, og den overordnede fugtgrænse for skimmelvækst er oversteget. Jeg har før skrevet ellers gør jeg det nu, at svampen på skrivebordet ikke var der, da jeg redte seng til vores barnebarn i værelset, aftenen før.

Beviset på hvor hurtigt den hvide svamp på skrivebordet kan udvikle sig, fik vi, da vi flyttede møblerne fra containeren til kælderen. Temperaturen var dengang lavere i containeren end den tidligere havde været, mens vi havde haft den stående. Ligesom ved vandskaden var det igen skrivebordet, og kun det møbel i containeren, der fra den ene dag til den anden blev angrebet af den hvide svamp. Den og de andre møbler er efterfølgende blevet vasket af i et anti-svampemiddel.

Angående min udtalelse vedrørende salpeterudtræk i badeværelse, og som ses på billedet af bagbeklædningen af købmandsskænken: Ifølge førnævnte kompendium s 27, kan hvid skimmel forveksles med salpeterudtræk, som er de hvide krystaller, der kan forekomme på murværk. De hæmmer i Øvrigt skimmel. Det er de hvide krystaller, som jeg omtalte for …, at der var i fugerne i badeværelset og på badeværelsesvæggen bag købmandsskænken. De samme krystaller kan også ses bag på skænken, men de er altså ikke skimmel. Samme sted nederst ses der et stort fugtige område nederst på skænken (vand fra oversvømmelsen). Jeg følger senere op på denne fugtplet under punktet, Forløbet af affugtningen og min kritik.

Billederne virker uden tvivl efter hensigten på den person, der ikke selv har været i kælderen før vandskaden, og som skal vurdere, om der her er tale om gammel og meget fugt eller ikke. Dette materiale beskrives af LB som værende af et omfattende omfang?

Men i dette 'omfattende' bevismateriale, mangler der efter min mening nogle mere nuancerede billeder af alle de andre møbler og vægge, der ikke var hvide af svamp eller havde krystalliseringspletter. Jeg synes ikke, at disse billeder giver et tilstrækkeligt dækkende og repræsentativt indtryk af møblerne i kælderen og kælderens fugtighedstilstand inden oversvømmelsen, når der kun er billeder af to møbler ud af 19 møbler.

Med hensyn til taksators bemærkning vedrørende, at der efter affugtningen skulle have stået blank vand i revner i det gamle betongulv, så stemmer det ikke med min ægtefælles og min erindring, og heller ikke med følgende håndværkers erindring.

…

Forløbet af affugtningen med min kritik
Affugtningsprocessen holdt, efter min mening på fugten i stedet for at fjerne den, hvilket de følgende forklaringer efter min mening skulle kunne bevise.

I det sidste svar fra LB står der, at der ikke er dokumentation for min påstand om, at den anvendte affugtning med ophobning af møbler, såvel våde som tørre, har været årsag til, at fugtigheden i gulvene ikke har kunnet fjernes mere end den blev. Efter min opfattelse dokumenterer den følgende beskrivelse af affugtningens forløb, at den fortsatte ophobning af møbler har været årsag til, at fugtighedsniveauet i gulvene ikke har kunnet sænkes.

1. Ophobning af møbler i de enkelte rum.
I værelset ved siden af soveværelset var gulvarealet på 8,5 kvadratmeter dækket af mindst 3 store møbler og enkelte andre mindre dele (bl.a. stole), som stod på et areal på godt og vel 1,5 kvadratmeter. Det betyder, at ca. 20 % af arealet var dækket af møbler. To af de største møbler, skænken og reolen var nederst meget våde, sådan som billedet af bagbeklædningen på den tidligere omtalte købmandsdisk viser. Afstanden mellem nederste del af reolen og så gulvet var under 5 mm, og mellem nederste del af købmandsdisken og gulvet var den 6 cm. I de øvrige rum foregik affugtningen på samme måde. I mit kontor stod der i alt 4 store reoler og et skrivebord (i alt 1,5 kvadratmeter) og enkelte andre småting. Arealet af kontoret var her 8 kvadratmeter. Disse betingelser betød, at betonen fik tilført endnu mere fugt fra møblerne, og at fugten fra betonen ikke havde mulighed for at fordampe.

Min kommentar:
Jeg står uforstående over for, at skadesservicefirmaet først fjerner alle våde plader og lignende på gulvene for derefter at lade de våde møbler stå på de samme gulve. Det giver heller ikke mening, når vi kunder samtidig rådes fra at sætte møbler og lignende direkte på gulvet og helt ind til væggen i en kælder. Og ifølge føromtalte Skadesservicekompendium s 12 skal alle våde elementer fjernes inden affugtning (hvorfor flyttede skadesservicefirmaet så ikke alle de våde møbler?).

2. Opklodsningen af de enkelte møbler var for dårlig.
Et vedlagt foto viser et af de anvendte elementer, der blev brugt. Den er placeret ved siden af en tændstikæske for at vise størrelsen. Der er desuden et par billeder, som viser resultatet af affugtningen. De viser den kommodeskuffe og kommode, som vi måtte kassere, fordi skuffen havde været i direkte kontakt med det våde gulv, og et billede af købmandsskænken med den våde bagside (taget af …). Der er desværre intet billede af betonen, som kommoden og skænken har stået på. Men den var, lige så medtaget af store fugtpletter som betonen under garderobeskabet (billede medsendt). Alle disse eksempler skulle efter min mening være tilstrækkeligt bevis for at en affugtning ikke duer, hvis alt løsøret opbevares i lokalerne samtidig. Luftcirkulationen kan ikke fungere, som den skal, i sådan et lokale.

3. **Der blev opsat 2 affugtere med balloner placeret på gulvene**, som skulle tilføre gulvene og rummene varm, tør luft. Derudover blev der ophængt plast ved kældertrappen.

Min kommentar:
Jeg oplevede at skulle reparere med tape, der hvor slangen til ballonerne var tilkoblet på affugteren. Derefter begyndte jeg at lukke nogle huller i ballonerne med tape, fordi jeg ikke vidste, hvordan systemet fungerede. Det skulle jeg ikke have gjort. Jeg kunne have brugt en skrevet instruktion i brugen af affugterne samt en orientering i ved hvilke temperaturer, der helst skulle affugtes. Det fik jeg oplyst lidt om, da jeg spurgte. Da en af affugterne stod stille, ringede jeg til … for at få vejledning i, hvad jeg skulle gøre. Problemet blev løst, men først efter et stykke tid.

På side 13 og 14 i skadesservicekompendiet står der meget tydelige instrukser i brugen af affugtere. Der står også, at det er vigtigt, at den skadeslidte får grundige instrukser, hvis apparaterne ikke tilses hver dag af skadesservicefirmaet. En sådan instruks fik jeg ikke. Der står endvidere, at der skal være mindst 1 m mellem affugtere og vægge og indbo (friareal). Det var der heller ikke. Der burde have været plast under affugterne, hvor der faktisk af og til stod blank vand.

Jeg har aldrig påstået, at kælderen var tør, og jeg er også klar over nu, at den tidligere gulvbelægning har skjult meget fugt. Men det betyder ikke, at jeg mener, at kælderen var meget fugtig. Og vi burde da vide det, når vi har brugt værelserne i 45 år. Jeg synes ikke, at vi, min mand og jeg under forløbet af denne sag har følt os som kunder hos LB, tværtimod.

I forbindelse med afslaget på vores ønske om betaling af udgifterne til etablering af de to ødelagte gulve, har det nærmest været som om, vi var modstandere. I bakspejlet kan jeg se, at det er sådan man har behandlet os fra starten. Der har foregået et samarbejde mellem skadesservicefirma og forsikringsselskab, som har udmøntet sig i udveksling af negative oplysninger og billeder. Nogle billeder er taget samme sted og nogle er meget forstørret for at vise krystalliseringer m.m.! Et andet billede, viser måske skimmel i nogle huller lidt længere nede på den samme væg, hvor taksator eller … tilsyneladende har kradset godt og grundigt i pudset for at vise eventuelle svamp forekomster, hvilket … vel har haft sine grunde til. Det er efter min mening ikke en neutral behandling af vores sag, hvilket jeg mener, den burde være, da vi trods alt er kunder hos LB.

Det er derimod en manipulering med vores situation den 28.12.2013, og skyts, som selskabet skal bruge for at undgå at påtage sig den del af ansvaret, som det i realiteten har.

LB kan ikke påstå, at vandmængden fra stikledningen ikke har været med til at ødelægge gulvene. Især ikke når samarbejdet mellem skadesservicefirmaet og LB efter min og min mands mening efterfølgende har betydet, at vi skulle reetablere begge gulve. Hvor stort det ansvar skulle være, og hvor meget LB skulle betale af de 29 500, det kan måske diskuteres. Men at de har et ansvar i forhold til omkostningerne, det er både sikkert og vist."

Selskabet har i brev af 20/12 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vi har noteret os, at det er vores medlems vurdering, at behovet for opmagasinering opstod tidligere. Vi skal dog bemærke, at det er en misforståelse, hvis det er vores medlems opfattelse, at hun kunne have stillet krav herom tidligere i forløbet. En forespørgsel havde været velkommen, men et decideret krav herpå havde hun ikke. Vi ville alene have accepteret udgiften til opmagasinering, hvis det fagligt set var nødvendigt. Denne betingelse var ikke opfyldt, hvorfor vores medlem ikke blev tilbudt opmagasinering tidligere i forløbet. Det handler ikke om, at vores taksator ville spare udgiften, men om at vi forvalter vores medlemmers penge med omtanke og ikke iværksætter unødvendige foranstaltninger. Hvis vores taksator havde været af den opfattelse at opmagasinering havde været nødvendig, var vores medlem også blevet gjort bekendt hermed.

I relation til skadeservicefirmaets ankomsttidspunkt skal vi bemærke, at vores medlem kontaktede skadeservicefirmaet kl. 03.48 og kl. 05.08 ankom skadeservicefirmaet på adressen. I relation til rekvireringstidspunktet kl. kl. 9.12 i skadeservicerapporten, så vedrører dette tidspunkt formentlig tidspunktet for rekvireringen af elektrikeren.

Rekvireringstidspunktet i skadeservicerapporten har altså ikke noget at gøre med, at skadeservicefirmaet først blev rekvireret kl. 9.12. Vores medlems udsagn omkring skadeservicefirmaets ankomsttidspunkt er altså ikke korrekt og det undrer, at vores medlem ikke kan huske, at hun kontaktede skadeservicefirmaet meget tidligt om morgen, og at de stod på adressen kort efter.

Elektrikeren genetablerede strømmen, vandet blev opsuget, laminatgulvet og vinylen blev fjernet, affugtere blev opsat, og løsøret blev sikret.

Det er et faktum, at der var endda meget tydelige tegn på gammel fugt ved skadeservicefirmaets ankomst - fugt langt op ad væggene samt skimmelvækst på nogle af møblerne, ligesom vinylen, som lå helt ned mod betonen, var grøn- og sortslimet af mug og skimmel på bagsiden, hvilket er et tydeligt tegn på, at der har været fugtproblemer i lang tid. Efter skadeservicefirmaets vurdering kan sådanne tilstande ikke opstå over en så kort tidsperiode. Dette til trods for vores medlems henvisninger til skadeservicekompendier, teorier omkring temperaturer og luftfugtighed mv.

Da der ikke foreligger målinger eller lignende, der kan støtte hendes udtalelser, er det vores vurdering, at vores medlems påstande er udokumenterede, og vi finder dem ikke sandsynliggjort.

Tilsvarende gør sig gældende for vores medlems fortsatte påstand om, at affugtningen med møblerne i kælderen var årsag til, at fugtniveauet i gulvene ikke kunne sænkes yderligere. Denne påstanden er fortsat udokumenteret, og vi finder den ikke sandsynliggjort. Skadeservicefirmaet har handlet i overensstemmelse med sædvanlige procedurer, og der var ikke noget omkring omstændighederne ved denne vandskade, som gjorde, at møblerne ikke kunne blive i kælderen. For god ordens skyld skal vi bemærke, at vi ikke er bekendt med, at vi eller vores samarbejdspartnere skulle have rådet vores medlem til, at sætte 'møbler og lignende direkte på gulvet og helt ind til væggen i en kælder'.

For så vidt angår instruktioner om brugen af affugterne, så er affugterne blevet tilset af fugtteknikeren, hvorfor indførende instruktion ikke var nødvendig. Det synes selvsagt, at vores medlem kontaktede skadeservicefirmaet, hvis der opstod problemer undervejs med affugterne i stedet for at ty til tape og andre remedier i et forsøg på at optimere affugtningsprocessen. Vi skal understrege, at der ikke var noget galt med affugterne. De fungerede, som de skulle.

I relation til de i sagen omhandlende revner, så er der tale om svind- eller bevægelsesrevner, som er naturligt forekommende i gulve, så der er hverken tale om en 'løgn eller en erindringsforskydelse' hos vores taksator. Trods intensiv affugtning over en længere periode blev der ved med at komme blankt vand opad revnerne, dvs. grundfugt, hvorfor fortsat affugtning ikke ville nedbringe fugtniveauet yderligere.

Vi har noteret os, at vores medlem erkender, at kælderen ikke var tør forinden skaden, herunder at hun er klar over, at den tidligere gulvbelægning har skjult meget fugt. Vores medlem understreger dog, at hun mener, at kælderen ikke var meget fugtig, da hun jo har brugt den i 45 år. Hertil skal vi blot erindre om, at det fremgår af sagsakterne, at vores medlem har udtalt, at hun fra tid til anden - før skadetidspunktet - fandt det nødvendigt at tilslutte en affugter i kælderen - altså må det ubestridt lægges til grund, at fugt i kælderen ikke var et ukendt fænomen. Henset til at det endda var nødvendigt med en affugter, må fugten alt andet lige have været i et betydeligt omfang.

17. 85.078

I relation til gulvbelægningen skal vi oplyse, at laminatgulvet blev ødelagt af vandmasserne fra rørbruddet, og i overensstemmelse med forsikringsvilkårene dækker vi reetablering af disse - da vores medlem i stedet har ønsket at få lagt et nærmere bestemt tæppe, har vi i stedet afholdt udgifterne til det, men problemerne med betongulvene falder uden for forsikringens dækningsomfang, da jord- og grundfugt - som skadeårsag - ikke kan henføres til et dækningstilsagn i vilkårene.

Afslutningsvis skal vi bekræfte modtagelsen at vores medlems opgørelse over eget arbejde, samt regning fra hendes tømrer vedrørende opsætning af hendes garderobeskabe. Vi har d.d. afregnet dette overfor vores medlem."

Klageren har i brev af 16/1 2014 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"Skadesservicefirmaet (ved …) vurderede altså ifølge jeres svar, at løsøret kunne forblive i kælderen under affugtningen. Det var en beslutning, som blev truffet på et eller andet tidspunkt i løbet af den 28. dec. 2012 af måske kun …? Og dog denne beslutning kunne også være taget i samråd med …? Det er en mulighed, som er sandsynlig, da der ifølge det førnævnte og jeres udsagn foregår et sådant samarbejde mellem de to parter. Det var ifølge skadesrapporten også …, der straks sendte bud efter en taksator, da han ved ankomsten til vores kælder kunne fornemme, at det i vores sag drejede det sig om 'gammel fugt'. I skriver, forståeligt nok, at I har tillid til, at alle parter (som altså arbejder for jeres selskab) handler, som de bør i sådan en situation. I tilføjer desuden: Det handler ikke om, at taksator vil spare penge, men fordi vi vil forvalte vore medlemmers penge med omtanke og ikke iværksætter unødvendige foranstaltninger. Jeg har desuden bemærket, at I alligevel i den sidste sætning skriver: 'Hvis vores taksator havde været af den opfattelse, at opmagasinering havde været nødvendig, var vores medlem også blevet gjort bekendt hermed', hvilket efter min mening er et bevis på, at det er taksatoren, der tager den endelige beslutning vedrørende affugtningsmetode, opmagasinering m.m., og at jeg som kunde derfor er afhængig af samme taksators velvilje, faglige dygtighed samt ikke mindst af de instrukser, som taksatoren har fået fra sin arbejdsgiver i forhold til håndteringen af sådan en situation.

En sådan forvaltning af mine, jeres kunders penge er efter min mening ikke betryggende. Jeg kender andre kollegaer og medlemmer hos LB, der har oplevet en taksator, som forvalter medlemmernes penge, som var det taksatorens egne, og som siger nej til erstatning, selv når der er tale om meget oplagte sager. Baggrunden for denne forvaltning og for de valg, der bliver truffet af taksator i sådanne tilfælde, kender jeg ikke. Men i dette afsnit i jeres svar har jeg ikke set et eneste ord eller en sætning, der viser, at selskabet ønsker, at taksator skal samarbejde med medlemmet om, hvordan hans/hendes situation og problem skal løses, så det er måske der, hunden ligger begravet.

Jeg kan jo også se i jeres svar, at vi ikke har krav på en opmagasinering, selvom det stadigvæk er vores mening, at det i vores tilfælde kunne have betydet, at affugtningsresultatet var forløbet anderledes. Dette svar og vores oplevelser viser tydeligt, som jeg vist tidligere har udtrykt det, at det er for lidt, forsikringsselskabet gør for at hjælpe kunderne på vej, når de står i en situation, som vi gjorde.

Der er ingen tvivl om, at jeg som kunde, medlem har minimalt at skulle have sagt, når det kommer til behandlingen af den krisesituation, som min mand og jeg befandt os i for et år siden. Og grunden til at vi først henvendte os sidst i februar, på det tidspunkt hvor det ikke kunne udskydes længere, var jeres taksators manglende kundesamarbejde (her menes i forhold til vores behov den 28.12.2012)., og ikke fordi vi ikke havde et sådant behov. Vi blev jo

ikke engang spurgt, om vi fandt det nødvendigt. Efterfølgende så viste det sig jo også, at jeg selv skulle finde en containerudlejer.
…
Selskabet skriver, at det er et faktum, at der var endda meget tydelige tegn på gammel fugt (fugt langt op ad væggene, samt skimmelvækst på nogle af møblerne), hvilket i realiteten drejede sig om et stk. møbel ud af, som før nævnt 19 møbler. Angående den påstand har jeg som ved jeres påstand ang. 'blank vand i svindfugerne i betonen' spurgt de to assisterende tømrere … og …, som skar det fugtige isoleringsmateriale væk efter oversvømmelsen, om det var sådan, de huskede situationen i kælderen, hvortil de begge har svaret 'Nej'. Jeg har derudover spurgt maler …, som tapetserede og malede i kælderen, om det samme. Lige som de førnævnte håndværkere beså han også kælderen, da vi skulle påbegynde renoveringsarbejdet.

De husker alle som jeg selv, at der var fugtpletter midt for og på hver side af bagdøren ud til kældertrappen. Derudover husker de, at det materiale som de skar væk lidt over fodlisterne, var fugtigt pga. oversvømmelsen. De nægter pure, at de har set **fugt langt op ad væggene.** Jeg husker selv som tidligere nævnt, at der ved den nordlige væg i værelset, ved fodlisterne, var nogle mindre mørke pletter og ligeså ved det sydøstlige hjørne i sovekammeret. Salpeterudtræksforekomsten på badeværelsesvæggen i gangen og på toilettet samt bag på købmandsskænken har jeg tidligere kommenteret.
…
Mine henvisninger til skadeservicekompendier går desuden på den skimmel, som opstod på skrivebordet og ikke på vinylens tilstand, som jeg ikke så, da den blev fjernet. Men jeg regner med, at det er rigtigt, at vinylen var grøn- og sortslimet. Og jeg er udmærket klar over, at det kan den ikke være blevet i løbet af kort tid.

Jeg holder som tidligere fast ved, at både min mand og jeg var uvidende om, at vinylen var i den tilstand, fordi laminatpladerne, der lå ovenpå vinylen, ikke fejlede noget. Denne fugttilstand må være opstået efter, at pladerne blev lagt på.
…
Jeg mangler desværre også dokumentation på, at jeres skadesservicefirmas affugtningsproces har fungeret, som den skulle. Jeg synes, at den føromtalte vinyls tilstand er bevis nok i forhold til, at det ved en oversvømmelse gælder om, at fugten i betonen har mulighed for at kunne fordampe væk fra betonen, i stedet for at forblive i betonen under en våd garderobe-, reol- og kommodebund.

Derfor er jeg stadigvæk af den overbevisning, at det vand der først sivede op i betonhøjde, for derefter at dække vinyl- og laminattæppe har haft en lige så ødelæggende effekt på betonen som på laminaterne, og at den efterfølgende affugtning, herunder opbevaring af løsøre og øvrige tiltag som spuling, har medført, at betondækket ikke kunne tørre og anvendes igen. Jeg taler som sagt ikke om, at LB bør erstatte jord- og grundfugt. Jeg taler om, at LB bør erstatte den skadesgrad, som det opstigende vandværksvand også har haft på betondækket."

I skadeservicerapport af 28/12 2012 fremgår bl.a.:

19. 85.078

"

Skadedato	27-12-2012
Skadebeskrivelse	Stikledning under gårdsplads er sprunget. Vandværket har lukket for vandet. Strømmen er gået. Vandet er løbet ind i ca. 70 m2 kælder. Ca. 40 m2 mrd laminatgulv. Der er tøj og andet løsøre der er ramt af vandet. Udover den akutte skade virker kælderen meget våd og fugtig. Der skimmelvækst på vægge og møbler. Pt ingen foto, da redderne er på stedet mens rapporten skrives. \

"

En ansat i et firma, der udbyder skadebehandlingssoftware, har i mail af 25/1 2013 bl.a. anført:

"Været på adressen d. 24.01.13 fugtmålt tallene falder ikke på betongulve i værelser sidst måling for 16 dage siden. Forskalling på vægge er tørre undtaget de steder træet er nedbrudt. Medlemmet oplyser der er salpeter udtræk i fuger i badeværelse. Der er efter min vurdering en del grundfugt i ejendommen. Tørretiden har været 27 gage hvilket er over normalen for sammenlignede skader.
Maskiner nedtaget efter samtale med Taksator."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.4 stikledninger

8. Stikledninger
Utætheder, der opstår i stikledningerne i jorden, som sikrede har vedligeholdelsespligten for regnet fra indførelsen i bygning til hovedledning/fællesledning samt skader, der udbreder sig derfra.

Udgifter til opsporing af utætheder betales, når det forud er aftalt med selskabet."

Nævnet har gennemset de fremlagte fotos.

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at der som følge af brud på en stikledning uden for klagerens hus den 28/12 2012 trængte ca. 3000 liter vand ind i klagerens kælder. Selskabet har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettigende stikledningsskade, og har ydet dækning til affugtning og dækning for en række bygningsdele og løsøre.

20. 85.078

Betongulve

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker utætheder, der opstår i stikledningerne i jorden, som sikrede har vedligeholdelsespligten for regnet fra indførelsen i bygning til hovedledning/fællesledning samt skader, der udbreder sig derfra.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke bevist, at fugtproblemerne med betongulvet er en følge af den anerkendte stikledningsskade. Nævnet har i sin afgørelse bl.a. lagt vægt på, at det af skaderapporten af 28/12 2012 fremgår, at kælderen udover den akutte skade virkede meget våd og fugtig. Det fremgår endvidere, at der var skimmelvækst på vægge og møbler, og henset til tidspunktet for besigtigelsen, der lå til grund for denne rapport, må skimmelvæksten også have været til stede før stikledningsskaden. Efter skaden sørgede selskabet for affugtning af kælderen ned til grundfugtniveau. Herefter - og idet nævnet ikke finder det bevist, at den forudbestående fugtskade i sig selv er dækningsberettigende i henhold til forsikringsbetingelserne - kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Affugtning:

Nævnet finder det på baggrund af sagens oplysninger ikke bevist, at selskabets udbedringsmetode har medført forøget skade på kældergulvene, ligesom der heller ikke er godtgjort øvrige holdepunkter for, at selskabets udbedring af fugtskade har været utilstrækkelig.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels