Ankenævnet for Forsikring

Den 7. januar 2015 blev i sag nr. 86122:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Qudos Insurance A/S
v/Frida Forsikring Agentur A/S
Stationsparken 37
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Qudos Insurance A/S v/Frida Forsikring Agentur A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde dækning for en anmeldt skade på stuegulvet i den forsikrede ejendom.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er tale om en dækningsberettigende skade, at det anmeldte forhold er beskrevet i tilstandsrapporten og undtaget ved en klausul på policen, samt at husforsikringens dækning for råd/svamp går forud for ejerskifteforsikringens.

Det fremgår af sagen, at den forsikrede ejendom er opført i 1966. Forsikringen trådte i kraft den 27/9 2013 på baggrund af en tilstandsrapport udarbejdet den 10/7 2013. Den bygningssagkyndige har i tilstandsrapporten bl.a. anført:

Bygn.:	Karakter:	Registrering og note:
7. Gulvkonstruktion og gulve		
7.1 Gulvkonstruktioner	K1	Trægulve knirker og fjedrer stedvis. Note: Forholdet vurderes at være uden betydning for gulvets bæreevne.
7.2 Belægninger	K1	Der er skadet træ gulvbelægning i stuen ved vinduer. Note: Skaden er i mindre omfang og uden betydning for gulvets funktion.

Ejendommens sælger har i sælgeroplysningsskemaet i tilstandsrapporten bl.a. oplyst:

"**Sælgers oplysninger om ejendommen**

...

1. Generelle oplysninger

1.1 Hvor mange år har du ejet ejendommen?
22 år

I hvilken periode har du boet på ejendommen?
1991-2013

...

1.4 Har der været foretaget reparationer efter fugt-, råd-, svampe- eller insektskader i:

...

	Ja	Nej	Ved ikke
...			
- gulve?	☐	☒	☐
Hvis ja, hvilken, hvor og hvornår?			

...

6. Gulve

6.1	Er der skader (f.eks. revner eller fugtskader) ved de gulve, som er dækket af tæpper, møbler eller andet inventar? Hvis ja, hvor?	☐	☒	☐
6.2	Er der møbler eller andet inventar, som er klodset op som følge af skæve gulve? Hvis ja, hvor?	☐	☒	☐

...

		Ja	Nej	Ved ikke
10.4	Er der, eller har der været, rørskade på kloak/skjulte rør? Hvis ja, hvor? Er rørskaden udbedret?	☐	☒	☐
10.5	Er der varmeinstallationer og/eller termostatventiler, der ikke virker? Hvis ja, hvor? **I Stuen. Radiator fjernet grundet utæthed.**	☒	☐	☐

...

Sælgers øvrige bemærkninger vedrørende fejl og mangler:

Andet:

Lille vandskade på gulv i stuen."

Klageren har i klageskemaet af 21/4 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Vi ønsker at klage over behandlingen og beslutningen som vores ejerskifteforsikring Frida Forsikring har truffet omkring vores gulv.
I okt. 2013 flytter vi ind i vores nye hus i ... Vi er opmærksomme på at der i tilstandsrapporten er anført to K1 omkring vores gulv.
…
Vi har selvfølgelig været ude at se huset inden købet og her ser vi at det skadet træ gulvbelægning drejer sig om 2 brædder og det kan vi sagtens leve med.
Sælger havde taget radiatoren ned i stuen ved det skadet træ belægning; Inden købet bad vi om at den reetableret. Så kom vinteren og vi skulle have varme på, og så slog gulvet sig! Det rejste sig op og ikke kun under vinduerne i stuen, men helt ned i den anden ende af stuen også.
Vi kontakter straks Frida forsikring og de afviser faktisk sagen, inden de stort set kender til den og den afvisning holder de fast ved!

Frida Forsikring kontakter sælger som sender dem en 5 linjer kort mail, hvor han skriver at han ikke kan huske hvornår skaden er sket, men mener det er i 1995-2000 den er anmeldt til hans forsikring som ikke ville gøre noget ved den. Skaden er fra en utæt radiator og det drejer sig kun om 1,5 l vand som ikke er kommet under gulvet. Uden at være ekspert i gulve kan vi udmærket se, at sælger lyver her. Bare de to brædder under vinduet bære tydeligt præg af, at have fået betydeligt flere liter vand og da de ligger løse, kan vi se, at det underliggende også har været vådt. Derudover har vi også fundet, at gulvet er blevet sømmet ekstra inden vi købte huset og samme steder som gulvet slår sig nu. Så sælger har været bevist om skadens omfang. Det bemærkelsesværdige er at gulvet slår sig i modsatte ende af huset, end hvor den utætte radiator har stået, et sted hvor sælger jo siger der ikke har været vand!
Dette skriver vi selvfølgelig til Frida Forsikring; Men de stoler blindt på sælger. Faktisk så meget, at de nægter at tjekke op på om skaden rent faktisk har været anmeldt! De mener også at sagen er forældet, men vi kan da ikke gøre for at sælger har valgt at sælge huset nu!
Frida Forsikring mener også, at vi kunne havde bedt om afslag i prisen eller fået gulvet repareret inden købet. Det havde ikke hjulpet os i dag. Selvom sælger havde skiftet de to medtaget brædder, ville vi stadig stå med et helt gulv som gav/slog sig nu.
...
Vi forstår ikke, at Frida Forsikring kan afgøre vores sag, uden overhovedet at have set skaden/gulvet først? Vi kontakter dem, fordi skaden er blevet værre og vi mener rent faktisk det er det vi har betalt dem 17.000 kr for at undersøge.
Det bør anfægtes, hvorvidt at Frida kan afgøre, at skaden er en følgeskade af K1 anmærkningen, uden at have besigtiget gulvet. Tilstandsrapporten kan være forkert eller i hvert fald fejl vurderet.
Mht. tilstandsrapporten står der intet om, at vi skal forvente tilbagevendende skader. Der står faktisk under begge k1 det er 'uden betydning for gulvets funktion/bæreevne'. Hvilket i vores verden betyder at gulvet er undersøgt og fundet i god stand; Uden mulighed for følgeskader.
Frida Forsikring gør os også opmærksom på at gulvet er 48 år gammelt. Her har de faktisk ikke deres fakta rigtige! Huset vi har købt blev ombygget for 20-25 år siden og i den forbindelse blev der lagt et andet gulv på. Så gulvet er kun halvt så gammelt som Frida Forsikring anslår, en oplysning de ville have vidst hvis de havde kommet og kigget på det.
Vi har haft kontaktet vores eget forsikringsselskab Alka og de sendte en taksator ud, som ret hurtigt afslog at der var tale om en skjult rør skade da vi ikke tabte vand fra fyret. Han kunne dog ikke udelukke, at skaden var fra udskiftning af radiatoren. Dette skrev han ned og vi fik en kopi, den kopi sendte vi til Frida Forsikring men de afviste det fordi han var Vvs'er. De mente ikke, han havde erfaring omkring gulve.
...
Havde der vist sig at der var en skjult rørskade, skulle denne Vvs'er jo alligevel vurdere gulvet og når hans vurdering er god nok til Alka, burde den også være god nok til Frida Forsikring!
Så vi kan ikke forstå, at Frida forsikring kan træffe en afgørelse på baggrund af forkerte fakta og løgne; Uden hardcore beviser.
Vi kan bevise at gulvet har været udsat for mere end 1,5 l vand og har været vådt nedenunder også. Vi kan bevise at skaden er blevet værre dag for dag måned for måned siden vi fik varme på. Vi kan bevise at sælger har sømmet gulvet ekstra. Alle disse beviser har Frida Forsikring IKKE været interesseret i at modtage.
Det gør det lidt svært, at skulle være den 'bevisende part', når Frida Forsikring ikke vil se/modtage disse beviser eller blot afviser dem blankt.
Hvad vil resultatet være, såfremt vi har en skade et andet sted i stuen? Vil de da også blot henfører det til at være en følge skade af den omtalte K1, uden en egentlig besigtigelse? Dette kunne være ret interessant at få deres syn på. Mht. Frida Forsikrings betingelser skal man jo være uddannet inden for forsikringsbranchen eller i hvert fald bare have en smule kendskab til den, for at de betingelser giver nogen mening for os 'almindelige mennesker'! Vi

kan heller ikke forstå, når nu Frida Forsikring læner sig så meget op af deres betingelser, at de ikke gjorde os ekstra opmærksomme på, at her dækkede de altså ikke, inden vi tegnede forsikringen. Det havde været god service, at give os den oplysning.
Men service er i hvert fald ikke Frida Forsikrings stærke side. Som forbruger der bare bliver afvist blankt, bliver man altså frustreret og sur. Men som forsikrings selskab skal man ALTID holde den professionelle tone og det har Frida forsikring bestemt ikke gjort! Deres udtagelser og tone er meget grimme og vi er blevet meget forarget over, at man som forsikringsselskab kan holde sådan en grov tone over for sine kunder!
Frida Forsikring gør også rigtig meget ud af, at fortælle os flere gange, at de enormt gerne vil hjælpe med at anmelde skaden til nogen andre. Bare de ikke selv skal tage sig af den og kan smide ansvaret over på nogen andre, så vil de gerne hjælpe. Ellers er der ikke meget hjælp at hente hos dem.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de ændrer deres afgørelse."

Selskabet har hertil i brev af 6/5 2014 til nævnet anført:

"Vi har udførligt redegjort for skadesagens vurdering her hos os over for vores kunder i forbindelse med deres tidligere klage direkte til os. Vi henviser derfor til denne redegørelse i forbindelse med vores svar til jer på klagen og vedhæfter den til sagen. Vi har også henvist til en kendelse fra jer om en illustrativ sag.

Det er i øvrigt ikke ualmindeligt, at trægulve arbejder afhængigt af årstiderne og opvarmningen. En bygningssagkyndig skal ikke i tilstandsrapporten beskrive, at træ er et levende materiale, som arbejder ved at udvide sig eller trække sig sammen. Der er intet usædvanligt i dette.

Vi har tilbudt vores kunder, at vi gerne fremsætter et krav over for sælger, uanset vi ikke mener sælger er forpligtet til at erstatte forholdet.

Husforsikringen går forud for Ejerskifteforsikringen

Vores kunder oplyser i deres klage, at gulvet er blødt og de er bekymrede for råd- eller svampeskade. Vi kan ikke se, at vi før har fået oplysning om, at der skulle være råd-/svampeskade på ejendommen og vores kunde har ikke i forbindelse med klagen til jer sandsynliggjort, at det er tilfældet.

En råd- eller svampeskade bør anmeldes til Husforsikringen. Hvis vores kunder konstaterer en råd- eller svampeskade, er de velkommen til at kontakte os igen.

Vi hjælper gerne vores kunder med, at få anmeldt forholdet til deres Husforsikring. Husforsikringen går i så fald forud for Ejerskifteforsikringen og har i øvrigt en mindre selvrisiko end Ejerskifteforsikringen. Det er derfor også den bedste dækning for vores kunder, hvis Husforsikringen kan hjælpe i stedet for Ejerskifteforsikringen. Vi henviser i den forbindelse til forsikringsbetingelsernes punkt 5C.
Hvis Husforsikringen afviser forholdet som værende råd eller svamp, er vores kunder fritaget for den bekymring, som de oplyser, at de har i den forbindelse.

Får vores kunder afslag fra Husforsikringen, beder vi om en kopi af Husforsikringens afgørelse. Vi ser herefter meget gerne på, om der i den forbindelse er kommet nye oplysninger til sagen, der kan have betydning for vores afgørelse.

Vi gør opmærksom på, at vores kunder i henhold til Lov om Forsikringsaftaler § 22 skal sandsynliggøre, at der er et forhold, som berettiger til erstatning fra Ejerskifteforsikringen. Den bevisbyrde mener vi ikke, at vores kunder har løftet.

Vi resumerer vores afvisningsgrunde:
1. Forhold nævnt i tilstandsrapporten er ikke dækkede
2. Der er forbehold på policen
3. Husforsikringen kan have en dækning for råd/svamp og går forud for Ejerskifteforsikringen i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 5C og bekendtgørelsen om Ejerskifteforsikringers dækningsomfang, hvor lovgiver har indskrevet dette:

e) Forhold, som køberen enten har fået dækket i henhold til en garanti eller har undladt at kræve dækket i henhold til tredjemands garanti, samt forhold, som er dækket af en anden forsikring.

Vi mener derfor fortsat vores afgørelse er korrekt

Vores kunde mener, at have fået en dårlig service hos os

Vi er naturligvis kede af vores kunder har fået en oplevelse af dårlig service hos os.

Vi mener ikke, at vi har givet en dårlig service, men det er jo en konkret vurdering baseret på de forventninger den enkelte har til produktet Ejerskifteforsikring og de følelser, som kommer til udtryk i et skadesagsforløb. Tonen har derfor fra vores kunders side flere gange været unødig skarp.

Skadesagen er her hos os behandlet ud fra de oplysninger, som vi har om sagen. At resultatet ikke blev det resultat, som vores kunder helst havde set, er ikke et servicespørgsmål som vi ser det, men skuffede forventninger til produktet."

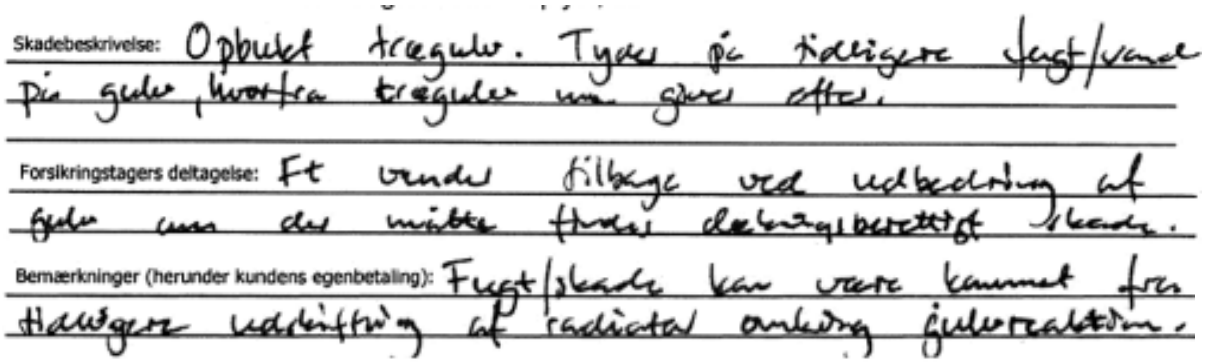
Selskabet har i brev af 26/3 2014 til klageren anført:

"Den 22. januar 2014 — 4 måneder efter jeres overtagelse - anmelder I til os, *at:*
Da vi flyttede ind, opdagede vi et par brædder som var løse henne under den genetablerede radiator. Ikke noget af betydning, men vores bud ville være, at sælger havde haft vandskade pga. radiatoren og derfor havde taget den ned. Men det skulle ikke ødelægge vores flytning, som sagt drejede det sig kun om et par brædder i det ene hjørne af huset.
Men nu hvor vi har haft huset et par måneder og vi har haft varme på radiatoren, er gulvet begyndt at gå op flere steder. Ikke kun ved radiatoren men i store dele af stuen. Det ligesom det rejser sig/revner.
Jeg ville høre, om det er noget som i dækker? Hvis I allerede nu kan sige, at det rører I ikke med en ildtang, så gider jeg ikke bruge mere tid/kræfter på det. Men er der et spinkelt håb på, at det gør i, så vil jeg holde fast i det håb.
Vi bad jer om blandt andet købsaftalen og salgsopstillingen, fordi vi ikke kan se, at vi har bilagene i forvejen. Herudover beder vi som altid om, at få et par illustrative fotos og en udtalelse fra en håndværker. Det er jer, som skal sandsynliggøre, at I har en skade, der berettiger jer til dækning fra forsikringen. Det sker i dag typisk via fotos og udtalelse fra en håndværker. Vi benytter taksatorbistand, men det er en konkret vurdering, som skadebehandleren tager fra sag til sag.
Samme dag får vi svar fra jer med købsaftale og salgsopstilling.
...
I har anmeldt forholdet til Husforsikringen hos Alka

I har den 26. marts 2014 sendt os en udtalelse fra Alkas VVS-taksator.

Umiddelbart mener vi ikke, at et VVS-firma kan udtale sig om et trægulvs tilstand, fordi det ligger uden for det fagområde et VVS-firma normalt beskæftiger sig med.

Imidlertid har VVS-firmaet - uagtet dette - oplyst, at:


Skadebeskrivelse: Opbuet trægulv. Tyder på tidligere fugt/vand på gulv, hvorfra trægulv vil gavl efter.

Forsikringstagers deltagelse: Ft vendt tilbage ved udbedelsen af gulv mm. der måtte fremkalde dækningsberettiget skade.

Bemærkninger (herunder kundens egenbetaling): Fugt/skade kan være kommet fra Havegrav udskiftning af radiator ovenfor gulvreparation.

VVS-firmaets udtalelse bekræfter for os at se, at skaden på gulvet relaterer sig til oplysningerne i tilstandsrapporten og vores mail herom fra den 24. januar 2014.

At der samtidigt også i tilstandsrapporten er konstateret, at trægulve knirker og fjedrer stedvis, kan sagtens være en medvirkende faktor til, at gulvbrædderne går fra hinanden.
...
Vi har skrevet til sælger som aftalt med jer
Vi har kontaktet sælger i henhold til forsikringsbetingelsernes udvidede dækning, punkt D og spurgt nærmere ind til forholdet:
D Forsikringen dækker, at få rejst anmeldt skade/krav over for Husforsikring, Byggeskadeforsikring eller garantistiller, som har været anmeldt til Ejerskifteforsikringen.

Sælger af ejendommen, som oplyser, at:
Jeg skal prøve at svare så godt jeg kan på dine spørgsmål. Radiatoren blev utæt mellem 1995 og 2000. Husker ikke helt året. Det var ikke udstrømning, men selve radiatoren begyndte at dryppe vand. Det stod kun på natten over og blev opdaget næste dag, da jeg kom hjem fra arbejde. Jeg vil anskyde mængden til at være omkring 1 og en halv liter, men fordi der var gulvtæppe på gulvet har det taget lidt skade. Der var et par af stavene på parketgulvet der løsnede sig, men ikke mere end jeg kunne leve med det. Så ingen udstrømning og ingen vand under gulvet. Gulvet blev ikke repareret, men radiatoren blev fjernet og rørsystemet blev trykprøvet for at sikre der ikke var utætheder under gulvet eller andet steds på systemet, hvilket der ikke var. Dette blev gjort af aut. VVS.
...
Hvad sker der nu i skadesagen
Vi citerer fra jeres seneste mail, hvor I gør os opmærksom på, at:
'... man som forsikringsselskab skal have nogen satans gode argumenter og håndfaste beviser, inden man afviser en sag'.

Vi har givet jer en uddybende forklaring på, hvorfor vi ikke erstatter det anmeldte forhold over Ejerskifteforsikringen. I den forbindelse har vi henvist til en illustrativ kendelse fra ankenævnet.

Vi har gjort opmærksom på, at hvis det viser sig, at der er en anden årsag til gulvbelægningens tilstand, og årsagen er uden relation til de forhold, som er nævnt i tilstandsrapporten,

forsikringens forbehold og undtagelserne i forsikringsbetingelserne, er I velkommen til at kontakte os igen med jeres dokumentation. Herefter revurderer vi gerne vores afgørelse.

Vi har tilbudt jer, at skrive til sælger og rejse et krav, uagtet det næppe er muligt for jer, at gennemføre et krav mod sælger.

I princippet skriver vi også gerne til den bygningssagkyndige og rejser kravet over for ham, dog er vi ikke af den opfattelse på dette tidspunkt, at han har begået fejl i tilstandsrapporten i forbindelse med, at han beskrev forholdet.

Vi venter på, at høre fra jer om, hvorvidt I ønsker, at vi sender et krav afsted til sælger og den bygningssagkyndige på jeres vegne. Hvis vi rejser kravet for jer, er det jer selv, som skal stå for den videre dialog med parterne."

Af policen fremgår bl.a.:

"**For policen gælder disse forbehold/klausuler**
...
• Forsikringen dækker ikke skade, følger af skade eller årsagerne til skade, der konstateres på eller udbreder sig fra de forhold, som er nævnt i tilstandsrapporten, bygning A punkt 7.1. Dette skyldes, at der i tilstandsrapporten er konstateret skader og/eller skaderisici, der bør give anledning til udbedring eller undersøgelse af såvel forhold, følgeskader og årsag til at skaderne har kunnet opstå."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4. Hvilke skader dækker forsikringen**
A Skader/skaderisici, som var til stede ved tilstandsrapportens og el-installationsrapportens udarbejdelse, eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden forsikringstager overtog ejendommen, og som konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

B Udbedring af aktuelle bygningsskader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved bygningsskade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygninger, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.
...
B Forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten eller el-installationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet i rapporten. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldestgørende, således at forsikringstager ikke på grundlag af rapporten har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning."

8. 86122

Nævnet udtaler:
Klageren overtog den forsikrede ejendom, der er fra 1966, i september 2013 og anmeldte i januar 2014 at trægulvet revnede, blev ujævnt og rejste sig, når der kom varme på ejendommen. Skaden skyldes ifølge klageren, at der ved en vandskade i sælgers ejertid var løbet meget mere vand ud og under gulvet, end sælger havde oplyst.

Det fremgår af tilstandsrapportens punkt 7.1, at den bygningssagkyndige ved sin gennemgang af beboelsesbygningen (bygning A) stedvist fandt knirkende og fjedrende trægulve, som han gav karakteren K1 (mindre alvorlige skader, som ikke har nogen indflydelse på bygningsdelens eller bygningens funktion).

Selskabet har i policen taget et forbehold for "skade, følger af skade eller årsagerne til skade, der konstateres på eller udbreder sig fra de forhold, som er nævnt i tilstandsrapporten, bygning A punkt 7.1".

Selskabet har begrundet forbeholdet med, at der i tilstandsrapporten er konstateret skader og/eller skaderisici, der bør give anledning til udbedring eller undersøgelse af såvel forhold, følgeskader og årsag til, at skaderne har kunnet opstå. Klageren er hermed ved forsikringens tegning gjort opmærksom på, at selskabet fandt behov for yderligere undersøgelser af gulvet, og at selskabet som følge heraf tog et dækningsforbehold. Selskabet har ikke taget forbehold for andre dele af tilstandsrapporten, hvor den bygningssagkyndige har givet anmærkninger.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er fremkommet med oplysninger, der godtgør, at det anmeldte forhold går ud over, hvad klageren måtte forvente på baggrund af forbeholdet. Nævnet bemærker endvidere, at selskabet på baggrund af det oplyste i tilstandsrapporten har indsat det gengivne forbehold, der har til formål at undtage skader ved trægulvet fra forsikringsdækningen. Selv om forbeholdet kunne have været klarere formuleret, finder nævnet efter en samlet vurdering, at den anmeldte skade kan anses for omfattet af forbeholdet.

9. 86122

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund