Ankenævnet for Forsikring

Den 5. august 2015 blev i sag nr. 87705:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

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 Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt forhold vedrørende klinker og betonunderlag i bruseområder i tre badeværelser.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en skade eller nærliggende risiko for skade.

Den forsikrede ejendom er opført i 2008. Klageren overtog ejendommen den 1/8 2009 på baggrund af en tilstandsrapport af 22/10 2008. Der er ikke bemærkninger i tilstandsrapporten af betydning for sagen.

Klageren har i klageskemaet af 16/2 2015 anført:

> "Vi købte vores hus … i August 2009. Huset var 1 år gammelt ved køb. Efter et par år blev det konstateret, at vi havde løse klinker på hele fortrappen og klinker i baderum havde en 'skruk/hul' lyd. Dette blev konstateret i samarbejde med husets oprindelige arkitekt. Hele fortrappen blev skiftet og en flise i et baderum blev taget op af firmaet … Byg (firmaet var valgt af TRYG forsikring).
>
> I forbindelse med optagning af fliserne i baderummet informerede … Byg os om, at der ikke var problemer med løse fliser i baderummet og de lagde dem ned igen. Vi tvivlede på daværende tidspunkt ikke på deres konklusion og fik heller ikke yderligere forklaring.

I 2014 havde vi 5 års gennemgang af vores hus med en uvildig byggesagkyndig, Arkitekt ... Han konstaterer igen at der er en 'skruk/hul' lyd fra fliserne i vores 3 baderum (det er ca. 1 kvm i hvert baderum - ved bruseren). … Byg bliver tilkaldt og det blev drøftes frem og tilbage om det skal lyde sådan her og om det evt. er underlaget under fliserne det er galt med.

De 3 baderum bliver anmeldt til ejerskifteforsikringen en gang til og TRYG beder om at [andet firma] optager en flise i et baderum for at konstaterer om det er fliser eller underlaget det er galt med.

[Andet firma] konstaterer, at det uden tvivl er det underliggende beton underlag der er lavet forkert og det er det som er 'skruk'. De foreslår at alle 3 badeværelsesgulve laves om fra bunden således betonlaget bliver lavet korrekt, da der sandsynlighed for at underlaget vil skabe skade på fliserne.

Det overrasker os en del at TRYG ikke ønsker at medvirke til det forslag som deres egen rådgiver [andet firma] foreslår.

Vi oplever sagen således at hvis … Byg i første omgang havde undersøgt sagen ordenligt og udbedret skaden korrekt (dvs. undersøgt underlaget og ikke blot have lagt fliserne på igen) havde vi fået løst problemet i 1 af de 3 badeværelser første gang.

Man har således konstateret fejlen, men TRYG vil ikke gøre noget ved det. Vi har bedt endnu en byggesagkyndig om råd og de fortæller os, som den første arkitekt, at vi på en evt. kommende tilstandsrapport vil få K3 i hvert badeværelse og dermed et betydeligt nedslag i prisen, da man normalt opfatter 'skruk/hul' lyd som en væsentlig fejl. Vi betragter det som en væsentlig nedsættelse af vores hus' værdi og vi oplever at man har konstateret fejlen, men vil ikke gøre noget ved det.

Da det lyder 'skruk/hul' om det er klinker eller underlag det er galt med bliver det særdeles vanskeligt at følge udviklingen i skaden i det kommende år og i en evt. kommende salgssituation bliver det umuligt at forklare.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker at TRYG skal honorerer vores ejerskifteforsikring og dermed betale for at den fejlvurdering der blev foretaget første gang af … Byg gøres om i det ene badeværelse og de to øvrige bruseområder også laves. Dvs. der laves nyt betonunderlag og nye fliser i de tre bruseområder."

Selskabet har i brev af 10/3 2015 til nævnet anført:

"Den 20. maj 2014 eller næsten 5 år efter overtagelsen af ejendommen modtog vi et brev fra vores kundes rådgiver, Arkitekt …, hvori der var oplistet en række forhold, som … anså som fejl og mangler ved bygningen. Jeg skal i den forbindelse bemærke, at klagen til Ankenævnet udelukkende vedrører en skruk/hultklingende lyd ved klinkerne i badeværelserne.
…

På det foreliggende grundlag mener jeg ikke, at der er fysiske forhold der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt.

Huset er bygget i 2008 og skaden er konstateret, fordi der var en hultklingende lyd ved bankning på klinkerne og ikke fordi fugerne er revnet eller lignende. Der har således ikke været tegn på skade som følge af den manglende vedhæftning i slidlaget i de 7 år huset har eksisteret.

Henset hertil finder vi det ikke dokumenteret, at der er nærliggende risiko for skade grundet manglende vedhæftning i slidlaget.

Jeg må derfor fastholde vores afvisning af udbedring af slidlaget/betonlaget."

Klageren har i mail af 13/3 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"- Vi har ikke bedt om få lagt nyt gulv i tre badeværelser, men kun i det begrænsede omfang i de tre brusenicher. Det fremstår som hele gulvet i første del af deres brev.

- TRYG anfører at … Byg allerede da klinkerne blev taget op første gang var bekendt med at det var betonunderlaget det var galt med. Den information har vi ikke fået. Havde vi fået den havde vi allerede der reageret og fået undersøgt sagen yderligere på daværende tidspunkt.

- Vi har haft to uvildige byggesagkyndige til at gennemgå de tre badeværelser og de har begge givet 'K3' til de tre brusenicher. Vi mener det er en værdiforringelse af huset og en skjult skade som vi fremadrettet vil have meget vanskeligt ved at bevise ikke er et problem fx i en tilstandsrapport.

- Hvis TRYG en dag skulle tegne en ny ejerskifteforsikring på dette hus ville der fremgå tre problemer, som de ikke vil anerkende nu. Da klinkerne lyder hult vil det ligeledes også være vanskeligt at finde ud af hvornår en skade opstår, med baggrund i et ødelagt beton underlag, det vil i så fald først være når fuger revner eller klinker går løs om 1, 2 eller 3 år? Det er vores opfattelse at man blot har sat 'et midlertidigt plaster på såret' men sygdommen er der stadig og det ved alle parter."

Selskabet har hertil i brev af 31/3 2015 til nævnet bemærket:

"Vi blev bekendt med … Bygs antagelser omkring underlaget i forbindelse med vores kundes fremsendelse af … Bygs rapport d. 24. juni 2014. Vi har således ikke tidligere været bekendt med, at … Byg allerede i 2012 konstaterede, at den hultklingende lyd skyldtes manglende vedhæftning i betonunderlaget. De meddelte os dengang, at der var tilstrækkelig vedhæftning på fliserne, men ikke at den hultklingende lyd fortsat kunne høres efter udskiftning af flisen.

…
Det fremgår [af rapporten fra … Byg], at vores kunde allerede dengang blev informeret om … Bygs antagelser.

Idet der foreligger en konkret undersøgelse af forholdet, som bekræfter at der ikke er tale om skrukke fliser, finder vi det ikke dokumenteret at en byggesagkyndig i forbindelse med udarbejdelse af en tilstandsrapport vil angive forholdet som en 'K3' i en evt. tilstandsrapport, hvis den byggesagkyndige for udleveret oplysningerne omkring undersøgelserne af gulvet.

Det er således fortsat vores overbevisning, at der ikke er nærliggende risiko for skade ved den hultklingende lyd fra betondækket, hvorfor vi må fastholde vores afgørelse."

Klageren har i mail af 16/4 2015 til nævnet anført:

"[… Byg] og Tryg anfører at vi har fået en mundtlig forklaring omkring det underliggende betondække. Det har vi ikke erindring om er sket, men det bliver jo påstand mod påstand. Vi fik at vide at der ikke var noget galt med fliserne, men betondækket blev ikke nævnt. Vi bliver første klar over, at det er betondækket da firmaet [fliseløft] meddeler os det i 2015. Under fliseløftet i 2015 fortæller den murer, der har været med hele vejen, at de godt var klar over, at det var betondækket allerede første gang tilbage i 2012.

TRYG anfører også at en byggesagkyndig ikke ville lave en 'K3' hvis vi udleverer oplysninger om undersøgelserne. Udfordringen er blot at vi har meget begrænset dokumentation, der kan bakke påstande op. Vi har kun en rapport fra [fliseløft] - det firma, der mener at vi bør få lavet alle tre gulve om. I den rapport står er at det er beton underlaget det er galt med og man ikke kan sige noget om hvilke følgeskader det kan forårsage. Rapporten ligger som bilag i sagen allerede.

Med den rapport i hånden vil en byggesagkyndig - efter vores rådgiveres vurdering - give en 'K3' fordi den netop påpeger, at der er noget galt. Vi har haft en uafhængige byggesagkyndige til at se på det efterfølgende og han 'køber' forklaringen om at det ikke er et problem når han ser rapporten. Der er ikke udstedt nogen garantier for at der ikke er noget galt, faktisk det modsatte. Det er netop derfor vi har rejst sagen."

Af en udtalelse af 13/5 2014 fra en murer/bygningskonstruktør (… Byg) indhentet af klageren fremgår:

"Hermed fremsendes redegørelse for udbedring af trappe og bruseniche gulv under ejerskifte forsikring.

…

Bruseniche

Da vi tog klinker af i bruseniche, kunne vi konstatere at der var vedhæftning på samtlige klinker. Dvs. at de ikke har været skruk som antaget. Dette oplyste vi [klagerens samboende] om og han har set det. Da vi lagde klinkerne igen, kunne vi igen hører en skruk lyd som vi antager stammer fra betondækket. Dette er … ligeledes oplyst om. Det er derfor vores overbevisning at der trods skruk lyden i bruseniche på 1 sal ikke er skrukke klinker."

Selskabets taksator har i brev af 26/6 2014 til klageren anført:

"4. Fliser omkring tidligere udbedring i bruseniche 1 sal skrukke Ikke afklaret.

I bruseniche på 1. sal har der i 2012 været demonteret/optaget 3 rækker klinker fra gulvafløb og ud i rummet, dette blev gjort da klinkerne lød hule og altså som om de var skrukke. Jeg har modtaget det skriv som … fra … Byg har lavet omkring brusenichen. Jævnfør dette skriv, så mener … at da de demonterede klinkerne kunne konstatere at der var vedhæftning på samtlige klinker, hvilket de også skulle have oplyst dig om.

Da klinkerne var lagt igen, kunne de stadigvæk hører skruk lyde, som … antager stammer fra betondækket, og dette skulle du ligeledes være blevet gjort opmærksom på.

Hvorfor … Byg først informere omkring dette nu, og hvorfor betondækket ikke blev undersøgt inden klinkerne blev lagt igen vides ikke.

For at komme problemet helt til livs, altså om det skyldes mangelfuldt klinkearbejde fra … Byg side, eller problemet skyldes betondækket, er det nødvendigt at få demonteret en klinke igen.

Jeg har kontakt til et firma, som formentlig kan klare denne opgave, men rekvirere dem først når I har givet accept for dette, og udgiften til dette afholdes af Tryg."

I rapport af 16/1 2015 indhentet af selskabet vedrørende fliseløft hedder det:

"Baggrund for fliseløft:
Klinker i alle 3 brusenicher lød hule når man bankede på dem.

Formål med fliseløft:
Vurdere hvorfor klinker lød skruk. Der kunne være mistanke om, at coatning eller fliselim havde sluppet.

Konklusion:
Klinkerne sad så godt, at selv ved meget høj varme slap de ikke, hvilket ville have været tilfældet hvis de havde været delvis skruk. Vi valgte at knuse klinken og kunne konstatere, at der var god vedhæftning. Når man bankede på slidlaget kunne man hører tydelig forskel alt efter hvor man slog. Der er derfor ingen tvivl om, at det er slidlaget der er skruk."

Af brev af 19/1 2015 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har fået deres udtalelse og de bekræfter, at klinkerne sidder fast, så fast at de var nødt til at knuse en klinke for at åbne op.

Det viser sig, at det ikke er selve klinken som er skruk, men slidtaget på betondækket. Det kan skyldtes, at slidlaget ikke har fuld vedhæftning til det underliggende betondæk, eventuelt fordi man ikke har fået fejet betondækket ordentlig inden. Det er vores vurdering, at slidlaget ikke kan løsne sig i en grad som betyder, at overliggende bygningsdele vil løsne sig eller at der på anden måde vil ske skade.

Dog vil der være den hule lyd på klinkerne. Lyden i sig selv er ikke en skade og nedsætter ikke brusenichens brugbarhed eller værdi nævneværdigt.

Det er vores vurdering, at der er tale om 2 forskellige skader. I 2012 var klinkerne løse fordi de ikke var vedhæftet korrekt, og derfor lå de løse, mens der i dag alene er en hul lyd på klinkerne."

Hertil har klageren i mail af 19/1 2015 til selskabet anført:

"I 2012 lavede … Byg to ting til en samlet pris på omkring 34.000 kr. hvoraf vi betalte de 30.000 i selvrisiko. Den ene var vores fortrappe (langt størstedelen af fakturaen), den anden var at de brød fliserne op i en bruseniche.

> Det gjorde de fordi når man bankede på dem så lød de hule. Da de tog dem op sagde de at der ikke var noget galt - og det blev ikke drøftet at det kunne være underlaget. Vi fik bare at vide at fliserne klæbede fint.
>
> Da vi har haft andre rådgivere til at se på det siger de til os at det er et problem og vi ikke bare skal acceptere at fliserne er blevet lagt igen på det 'forkerte' underlag. Det skal ikke lyde hult og konstruktionen er derfor forkert. Hvis vi nogensinde skulle sælge vores hus vil vi få en K3 på alle tre bruserum i hvilken som helst tilstandsrapport. Så vores byggesagkyndige og fliseløft siger begge til os at det er et problem at underlaget (betonen) ikke er lavet korrekt og det kan forvolde skader op i fliserne. Så derfor mener vi at det er den samme skade nu som i 2012. Men har bare ikke 'behandlet' sygdommen i 2012, men blot sat er nyt 'plaster' på. Det ændre ikke på diagnosen - underlaget er ikke lavet korrekt.
>
> Jeg kan kun forholde mig til hvad fliseløft … siger til mig i fredags + hvad vores byggesagkyndige konkluderer ud fra … rapporten - og det er ikke det samme som jeres taksators vurdering."

På klagerens forespørgsel har firmaet, der foretog fliseløft den 16/1 2015, i mail af 19/1 2015 anført:

> "Som jeg sagde i fredags er det en fejl, når slidlaget ikke har vedhæftning til dækket/underlaget. Der vil være risiko for, at der kan opstå revner i fuger eller klinker med tiden, hvis det giver sig. Om det vil ske eller ej, kan jeg selvfølgelig ikke udtale mig om, det vil kun tiden vise. Håber dette er svar nok, ellers er du velkommen igen."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

> **"3 Hvad dækker ejerskifteforsikringen**
> Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.
>
> Ved skade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.
>
> Ved nærliggende risiko for skade forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejde eller andre forebyggende foranstaltninger."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler forsikringstageren at bevise, at der foreligger forhold, som er dækningsberettigende over forsikringen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3, at forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

I rapport af 16/1 2015 vedrørende fliseløft fremgår, at klinkerne havde god vedhæftning og sad godt fast. Når konsulenten bankede direkte på det underliggende slidlag, kunne han tydeligt høre forskel efter, hvor han slog. Konsulenten var ikke i tvivl om, at det var slidlaget, der var skruk. Han har i mail af 19/1 2015 tilføjet, at der vil være risiko for, at der opstår revner i fuger eller klinker med tiden, hvis underlaget giver sig, men at han ikke kunne udtale sig om, hvorvidt det vil ske.

Af udtalelse af 13/5 2014 fra en murer/bygningskonstruktør fremgår tilsvarende, at han kunne høre en skruk lød, som han antog stammede fra betondækket, og at det var hans overbevisning, at der ikke var skrukke klinker.

Nævnet lægger til grund, at der ikke er konstateret løse klinker eller revner i klinker eller fuger. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en aktuel bygnings-skade. Nævnet finder, at den hule lyd, der kan høres, når man banker visse steder på klinkerne, ikke i sig selv udgør en skade i forsikringens forstand.

Nævnet finder videre, at klageren ikke har bevist, at der er forhold ved klinkerne eller betonunderlaget, der udgør en nærliggende risiko for skade. Nævnet har lagt vægt på det anførte i besigtigelsesrapporterne, og at klinkerne har ligget siden 2008, uden at der er konstateret vedhæftningsslip eller revner i klinker eller fuger.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning. Det som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til andet resultat.

8. 87705

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand