Ankenævnet for Forsikring

Den 31. maj 2017 blev i sag nr. 88446:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har villaforsikring i Tryg Forsikring A/S. De klager ved deres advokat over det udførte reparationsarbejde i forbindelse med en dækningsberettigende rørskade.

Selskabet har tilbudt at dække et nyt afløb og har bedt klagerne indhente tilbud på udskiftning af afløbet. Selskabet har ikke ønsket at stå for denne udbedring. Selskabet har afvist at dække udbedring af gulvvarmen med henvisning til, at den er udført af en håndværker, klagerne selv har rekvireret.

I klageskemaet bilagt advokatens klage af 14/9 2015 har klagerne bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Vi har haft en vandskade i vores hus forårsaget af brud på varmerør i gulvet på badeværelset. Forsikringsselskabet har udbedret skaden med deres håndværkere, altså håndværksmestre med hvem de har samarbejdsaftale. Dog blev det indledende VVS-arbejde udført af en VVS-installatør som vi oprindeligt alene valgte til at konstatere/bekræfte bruddet, men som forsikringsselskabet bagefter valgte at benytte til at optage den gamle installation og nedlægge og tilkoble den nye gulvarmeslange. Da den nye taksator kom på sagen, valgte denne at afslutte forholdet til VVS-installatøren for herefter at bruge den VVS-installatør, forsikringsselskabet har samarbejdsaftale med for det resterende VVS-arbejde. Vi har intet haft med tilbudsindhentning eller kontrahering at gøre, lige som ingen faktura fra håndværkerne vedrørende skadesudbedringen på noget tidspunkt har været stilet til os. VVS-fagmanden, der nedlagde varmeslangen, har ikke efter vores opfattelse

haft med de fejl at gøre som skal fremføres her - fejl som er konstateret efter ibrugtagningen:

Kloakafløb i bruseniche er ikke udført efter byggereglerne, iflg. bygningssagkyndig er fejlen til en K3 klassifikation. Der er øverst i gulvafløbet lavet en betonkant mellem risterammen og selve gulvafløbskassen, hvilket iflg. en bygningssagkyndig, vi har haft kontakt med, er ulovligt. Dertil er der også en begrænset støbetykkelse (højst 5-6 cm) med mulig risiko for, at betonen revner ukontrolleret ved ophugning omkring afløbet. Ophugning omkring afløbet anses af byggesagkyndig som nødvendigt ved fejlafhjælpningen. Gulvopbygning med isoleringslag, armeringsnet, gulvstøbearbejde, vådrumsmembran, flisearbejde og etablering af (ovennævnte problematiske/ulovlige) overgang mellem gulv og afløb er helt og holdent udført af forsikringsselskabets murermester. Murermesteren blev i mail af 30. december 2013 gjort opmærksom på den meget høje niveaukote for isoleringslaget med de problemer, det kan give for at opnå tilstrækkelig støbetykkelse. Den høje niveaukote blev påpeget som problematisk af installatøren der nedlagde varmeslangen, hvilket egne målinger også bekræftede. Murermesteren reagerede ikke på henvendelsen.

Det skal tilføjes, at hele badeværelsesgulvet blev hugget op ved skadesudbedringen, og der blev gravet ud til den tykkere gulvisolering, der anvendes i dag. I forbindelse hermed blev der også etableret sokkel under rummets skillevægge.

Det anden fejl, vi vil påpege, er den ringe varmefordeling i gulvet, hvilket ifølge en selvstændig byggetekniker kan henføres til den begrænsede støbetykkelse. Varmerørene i de gulvområder hvor varmefordelingen er mærkbart ringe/uens ligger med en indbyrdes, parallel afstand på ca. 30 cm, en afstand for gulvslanger der er i overensstemmelse med håndværksmæssig standard, forudsat en normal støbetykkelse på 100mm. Temperaturvariationen er 6 - 8 grader, i fyringssæsonen endda over 10 grader (målt med ELMA 614A IR-termometer), hen over gulvet. Det gamle gulv havde før bruddet en meget mere ensartet varmefordeling.

Forsikringsselskabet har indvilget i at betale for en ophugning af - og etablering af korrekt udført - afløb, men melder samtidigt tilbage, at de ikke selv gennem deres samarbejdsaftaler vil stå for det håndværksmæssige eller have ansvaret for udbedringen af det ikke korrekt udførte arbejde. Dette til trods for at fejlen er lavet af selskabets håndværker. Vi, som forsikringstager, skal ifølge Tryg indhente tilbud hos en af os valgt håndværker, hvor denne - efter accept af pris hos Tryg - skal udføre udbedringen af fejlen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Vi er af den opfattelse, at det er selskabet der gennem deres håndværker (murermester) må sørge for, at den mangelfulde udførelse af afløbet bliver afhjulpet, da det er selskabet (deres murermester) der har stået for det fejlbehæftede arbejde. Med andre ord, vi ønsker at Tryg vedgår bygherreansvaret, og at udbedringen derfor sker på basis af aftale mellem Tryg og håndværksmester uden, at vi bliver involveret som part. Det er for os det logiske, det opretholder det gennem skadesudbedringen praktiserede aftaleforhold (plus ansvarsfordeling) mellem bygherren, Tryg, og den udførende håndværksmester.

Endeligt falder det i tråd med Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside, hvor der i beskrivelsen Mangelfuldt Arbejde fremføres lignende betragtning, og hvor der henvises til to kendelser nr. 52.043 og 57.445 i beslægtede sager.

Subsidiært ønsker vi en løsning tilføjet til gulvvarmen, der kan befordre mere ensartet gulvvarme."

Selskabet har i brev af 28/10 2015 til nævnet bl.a. anført:

"**Vores bemærkninger til sagen**
Vores kunder anmeldte den 15. november 2013 skade i form af, at badeværelsesgulvet føltes varmt nogle forkerte steder, og at der muligvis var brud på et rør.

Vores kunder blev i den forbindelse spurgt, om de ville anvende egen håndværker/selv ville rekvirere et VVS-firma, eller om vi skulle sende en Tryg Bygning håndværker ud. Vores kunder vendte tilbage samme dag, hvor de oplyste, at de ville bruge deres egen håndværker.

Kundens rekvirerede VVS-firma/håndværker vendte tilbage samme dag med oplysning om, at trykprøvning indikerede et brud, og at de ville lave en lækagesporing, hvilket vi accepterede.

Den 26. november 2013 blev vi kontaktet af …, der oplyste, at de havde fundet skaden.

Den 28. september 2013 kontaktede vores kunder os, idet deres dør bandt, og de var urolige for yderligere skade. Vi foranledigede herefter [skadesservicefirma] til at foretage fugtmålinger. [Skadesservicefirmaet] konstaterede, at der var fugt op i flere af væggene, og sandet under gulvet var meget fugtigt. Der skulle således ske nedbrydning af resten af gulvet.

I forbindelse med genopbygningen af badeværelsesgulvet, udførte [klagers VVS-firma] varmeetablering af nyt gulvvarme.

Murerarbejdet blev udført af Murerfirmaet …, som er en af vores samarbejdspartnere.

Afløb
Vores kunder har oplyst, at afløbet ikke er udført korrekt.

Det er korrekt, at afløbet er udført med synlig betonkant mellem gulvafløbets rist og afløbsskålen. Det skal for god ordens skyld bemærkes, at afløbet også inden udbedring af skaden var udført med synlig betonkant mellem gulvafløbets rist og afløbsskålen. Vores kunders afløb var således allerede inden skaden konstruereret med cementoverstøbning, og hvilket vil give en K3 i en tilstandsrapport.

Vi oplyste vores kunder, at vi ville rekvirere [firma] til tætning af hele cementoverstøbningen, herunder også den gamle cementoverstøbning. Det skal hertil nævnes, at beslutningen intet har at gøre med en evt. K3 klassificering, idet forsikringen alene dækker dokumenterede utætheder i de skjulte rørinstallationer.

I relation til udbedringsmetoden, hvor utæthederne i afløbet tætnets med en remaljering, er denne udbedringsmetode en almindelig og anerkendt udbedringsmetode, som har været anvendt i mange år. Afløbet ville således blive udbedret med en anerkendt udbedringsmetode og afløbet ville være tæt.

[Firma] er endvidere godkendt af Sikkerhedsstyrelsen til tætning af gulvafløb, og udbedringsmetoden er ikke ulovlig. Yderligere er den anvendte metode testet af Statens Provningsanstalt i Sverige, og [firma] har fået metoden typegodkendt i Sverige.

Imidlertid protesterede vores kunder mod denne form for udbedring, hvorfor vi, for at få en afslutning på sagen, tilbød vores kunder, at vi ville dække et nyt afløb. Vi anmodede i den forbindelse vores kunder om at sende et tilbud på udbedring med et nyt afløb.

Vores kunder ønsker dog ikke selv at sørge for udbedring af afløbet.

Konklusion
Vi har tilbudt vores kunder, at udbedre afløbet med en remaljering, som er en almindelig og anerkendt udbedringsmetode, der har været anvendt i mange år, og som vil sikre, at afløbet er tæt. Vi har tilbudt vores kunder, at vi vil sørge for at få afløbet remaljeret.

Vores kunder afviste denne udbedringsmetode, og vi har således oplyst vores kunder, at vi vil betale for et nyt afløb. Vi ønsker dog ikke at påtage os rollen som bygherre.

Som forsikringsselskab er vi alene forpligtet til at stille det dokumenterede erstatningsbeløb til rådighed. Vi er ikke forpligtede til at stille håndværkere til rådighed, hvorfor vi fastholder, at vi vil betale for et nyt afløb, men at vi ikke vil påtage os rollen som bygherre.

Vores kunder bedes således indhente tilbud på udbedring af afløbet.

Yderligere kan vi konstatere, at vores kunder generelt har været utilfredse med vores håndtering af sagen og selv oplyser, at de ikke følte sig trygge. Vi finder det derfor ikke hensigtsmæssigt for nogen parter, at vi skal sørge for udbedringen. Vi finder det mere hensigtsmæssigt, at vores kunder selv står for udbedring og finder egne håndværkere og på den måde også med større sandsynlighed bliver tilfredse og kan føle sig trygge.

Ujævn gulvvarme
Vores kunder har anført, at gulvvarmefordelingen er ujævn.

Vi foretog besigtigelse heraf den 19. maj 2014, hvor vi konstaterede en varmeforskel på 1 grad. En varmeforskel på 1 grad er forventeligt og ikke usædvanligt ved simpelt gulvvarme.

Vores kunder har anført, at temperaturvariationen er 6-8 grader og i fyringssæsonen endda over 10 grader hen over gulvet.

Vores kunder har ikke sandsynliggjort/dokumenteret, at der er en temperaturvariation på 6-10 grader.

Derudover har vores kunder anført i deres klage, at det indledende arbejde blev udført af en VVS-installatør, som vores kunder oprindeligt valgte til at konstatere/bekræfte bruddet, men som Tryg bagefter valgte at benytte til at optage den gamle installation og nedlægge og tilkoble den nye gulvvarmeslange.

Der er således enighed om, at det VVS-firma – [klagers VVS-firma] -, som har nedlagt og tilkoblet den nye gulvvarmeslange, er det samme VVS-firma, som vores kunder rekvirerede til at konstatere/bekræfte bruddet, - og således ikke er et VVS-firma, som vi har fundet.

Der er dermed anvendt et VVS-firma til gulvvarmearbejdet, som vores kunder selv har valgt at benytte. At der arbejdes videre med et VVS-firma, som vores kunder har foranlediget kontakt til i forbindelse med den konkrete skade, må anses som naturligt og i kun-

dens interesse og kan ikke medføre, at vi kommer til at stå som bygherre på den del af arbejdet.

Der er derfor fortsat vores opfattelse, at vores kunder selv er bygherre på VVS-arbejdet, idet vores kunder selv har foranlediget kontakt til VVS-firmaet, som har stået for gulvvarmen. Vi kan derfor ikke tilbyde at påtage os et ansvar for eventuelle fejl eller mangler ved det udførte arbejde.

Vores kunder gør gældende, at det ikke er VVS-arbejdet, der er årsag til den oplyste store temperaturvariation, men at det er murerarbejdet. Vi finder dog ikke, at vores kunder har løftet bevisbyrden for, at det er murerarbejdet, som er årsagen til de oplyste store temperaturvariationer.

Konklusion
Vores kunde har ikke sandsynliggjort/dokumenteret, at der er en temperaturvariation på 6-10 grader. Såfremt der er en temperaturvariation på 6-10 grader, har vores kunde ikke sandsynliggjort, at det er murerarbejdet, som er årsagen til den oplyste store temperaturvariation.

Hvis vores kunde kan sandsynliggøre, at støbningen af gulvet er årsag til de oplyste store temperaturvariationer, vil vi naturligvis genoptage sagen.

Vi fastholder samtidig, at vores kunder selv er bygherre på VVS-arbejdet."

Klagerne har i mail af 10/11 2015 til nævnet bl.a. anført:

"**Afløb**

1) Om synlig betonkant mellem gulvafløbets rist og afløbsskålen: Gulvet er i forbindelse med skadesudbedringen blevet genbygget som nyt fra grunden af (dvs. fra jordlaget). Så er lovkravet, at det skal gøres installationsmæssigt korrekt efter nutidige bestemmelser, og derfor er det ikke længere relevant, hvorvidt det gamle gulvafløb var lovligt, eller ej.

2) Om [firma] og deres (tætningsmetodes) godkendelse / anerkendelse: Først, om tætning af cementoverstøbning: Der er ingen gammel cementoverstøbning. Det eneste gamle, der er tilbage i det nye gulv, er afløbsskål og kloakrøret i tilslutning hertil.

   Dernæst, emaljering: emaljering af kloakafløb er almindelig håndværksmæssig praksis, typisk i den gamle etageboligmasse i …, hvor knap plads begrænser andre muligheder. Det er også almindeligt, at forsikringsselskaberne godkender metoden til tætning af afløb (dvs. finder risikoen ved at indgå forsikringsaftale vedr. installationen acceptabel efter remaljering). Derimod er metoden ifølge Huseftersynssekretariatet, der er den øverste myndighed i Danmark for byggesagkyndige, ikke godkendt. Vi har haft en erfaren byggesagkyndig (kendt af / kender adskillige medarbejdere i TRYG) på i relation til dette spørgsmål, og han har haft rettet skriftlig henvendelse til Huseftersynssekretariatet for en afklaring. Svaret var ifølge den byggesagkyndige, at remaljeringsmetoden ikke var godkendt i Danmark. En K3 klassifikation er efter en remaljering fortsat en K3. At nogle byggesagkyndige løfter deres vurdering til en K1 ved remaljering, ændrer i princippet intet ved dette.

> Sammenligning med svenske godkendelser i denne sammenhæng er en inkommensurabel sammenligning. I Sverige er der ikke autorisationskrav til kloakinstallationsarbejder, og dermed er der ikke en offentlig/juridisk myndighed inde over godkendelser på dette område på samme måde som i Danmark. Godkendelsen i Sverige er alene af teknisk og (formodentlig) forsikringsmæssig karakter.
>
> Sikkerhedsstyrelsen i Danmark har dog i 2011, ifølge rådsmødereferat fra 26. februar 2014, tildelt [selskabets byggefirma] en delautorisation til begrænset autorisationskrævende arbejde på kloakområdet. Dette skyldes ikke en blåstempling af metoden, men et af EU-domstolen fastslået princip om, at hvis borgeren lovligt kan udøve et erhverv i hjemlandet, må denne ikke helt udelukkes i at udøve sit erhverv i andre EU-lande, selvom det her er lovreguleret. Forsøges opslag i Sikkerhedsstyrelsens database over udstedte autorisationer med de autorisationsnumre, der figurerer på [firmas] hjemmeside, fremkommer der imidlertid ingen hit!
>
> Vi har i dette forløb støttet os til den ovenfor omtalte byggesagkyndige og de udmeldinger, han har modtaget fra Huseftersynssekretariatet om, at remaljering ikke er godkendt. Det gør vi fortsat. …, en anden byggesagkyndig vi også har haft kontakt med, giver udtryk for samme opfattelse mht. remaljering.

…

Overstøbningen af afløbsskålen er, jf. ovenfor, udført af et murerfirma valgt af forsikringsselskabet - med forsikringsselskabet i rollen som bygherre. Overstøbningen er desuden den logiske konsekvens af den alt for højt liggende isolering (plus rio-net) - der igen følger af murerfirmaets manglende kvalitetskontrol af eget arbejde, samt manglende vilje/evne til at reagere på vores henvendelse (mail af 30. dec. 2013 til murerfirma, omtalt i det oprindelige skrift) om det problematiske isoleringsniveau. Vi finder det derfor naturligt, at forsikringsselskabet fortsætter i rollen som bygherre, nu blot med udbedringen af det problematiske afløb.

Da det færdige gulvniveau (kote) ligger fast, bestemt af gulvniveauet i de omkringliggende rum, bliver den resulterende støbetykkelse over isoleringen over en stor del af gulvet betydeligt mindre end de tilsigtede 10 cm. Dette er sandsynliggjort i de billeder, herunder især billeder der medtager afløbsskålen, der medfulgte det oprindelige skrift. Hertil følger nu billeddokumentation, der viser den betydelige temperaturvariation henover gulvet - noget der kan forventes, når støbetykkelsen er begrænset.

Medfølgende denne skrivelse er to pdf-dokumenter med termografibilleder af udsnit af gulvet, der giver en ide om temperaturvariationen. Disse billeder er taget af professionel udbyder af termografifotografering. For at fremdrage et par eksempler: Report 1, første billede, viser en variation på knap 6 grader over en del af gulvet i den nordlige ende, mens Report 2, andet billede, viser gulvet under håndvasken med en temperaturvariation på over 9 grader og en max temperatur på 37 grader. Yderligere medfølger to billeder, der viser egen temperaturmåling (med semiprofessionelt IR-termometer) to steder, 1) ved siden af brusekabinen, Billede2605, og 2) under håndvasken, Billede2603. To røde lysprikker kan ses, hvor der måles. De to steder ligger omtrent midt i badeværelset og lidt over en meter fra hinanden. Forskellen er over 9 grader. Det skal i øvrigt understreges, at varmefordelingen på tidspunktet for fotografering var såkaldt steady-state, dvs. uden transiente, dynamiske effekter der fremkommer, når der ændres på varmeindstillingen.

Dette fotomateriale sandsynliggør i høj grad, at der tale om for tynd støbetykkelse, ligesom de sammen med tidligere fremsendte billeder komplementerer et samlet billede af et murerarbejde uden kvalitetskontrol, især for den indledende del."

Selskabet har i brev af 22/12 2015 til nævnet bl.a. anført:

> "I relation til opbygningen af gulvet, har vi modtaget en beskrivelse heraf fra vores Tryg-Bygninghåndværker - Murerfirmaet ved … -. Denne har oplyst, at han har gennemgået sagen med ingeniør … fra Dansk Byggeri. … fra Dansk Byggeri har vurderet, at gulvet er lavet efter normal procedure.
>
> Det fremgår af beskrivelsen, gulvet blev afrettet med leca i niveau med underside betonsokkel. Gulvet blev isoleret med Super S Jaycon (flamingo), som er lagt vandret på hele gulvfladen. Herefter blev der pålagt armeringsnet - 6 mm.
>
> Gulvet blev herefter støbt med 9-10 cm beton, i bruseniche med 6-7 cm på grund af fald til afløbsrist.
>
> Det fremgår af vores kundes mail af 30. december 2013 til Murerfirmaet ved …, at vores kunde har målt 10-11 cm ved dørtrin. Dermed er det kun omkring bruseniche, at der er 6-7 cm beton.
>
> Imidlertid pålagde vores kunder egen VVS-montør hverken clips eller skinner under gulvvarme-slanger, hvilket normalt ville have hævet slangerne med 2-3 cm i det område, hvor der ikke er fald på gulvet.
>
> For at opnå ensartet højde på gulvvarmeslangen (før støbning) i badeværelset burde vores kunders egen VVS-montør således have pålagt/monteret clips eller skinner på betongulvet uden for brusenichen, idet dette ville have hævet varmeslangen med ca. 2-3 cm. Dette ville have medført, at varmeslangen ville have været i samme højde og derved afgive ens varme ved korrekt styring af gulvvarmen.
>
> Yderligere må vi konstatere, at vores kundes egen VVS-montør ikke gjorde indsigelser mod støbehøjden, inden han lagde PEX-rør ud til gulvvarme og til håndklæderadiator, jf. e-mail af 30. december 2013."

Klagerne har i mail af 18/1 2016 til nævnet bl.a. :

> "**Opbygning af gulv**
>
> For at klarlægge de faktiske forhold omkring gulvets opbygning vil vi starte med den mail af 30. dec. 2013 som også TRYG henviser til, hvor vi forsøger at påpege et problematisk gulvisoleringsniveau over for murerfirmaet ... Heri står der bl.a. *'Der er ca. 10-11 cm fra flamingo-overflade til underside af dørtrin, mens overfladen af afløbet tilsyneladende ligger 6-7 cm lavere end undersiden af dørtrinnet,'*. Det er åbenbart nødvendigt at redegøre nærmere for, hvad der her forklares, og derfor har vi vedhæftet en snittegning, som vi i det følgende vil referere til (Bilag Snittegning_Badevgulv.jpg). De anførte 10-11 cm er målet a, forskellen mellem Niveau I og II, mens de i mailen anførte 6-7 cm er målet b, forskellen mellem Niveau I og Ill. Det betyder, at støbetykkelsen ved afløbet bliver a minus b, altså (10-11 cm) minus (6-7 cm), hvilket giver en resulterende støbetykkelse på 3-5 cm!
> …
> En bestemmelse af højdeforskellen mellem dørtrinnets underside og afløbsskålens øverste kant er gennemført igen i indeværende måned for at konsolidere dokumentationen. Målemetoden og resultater er beskrevet i Bilag_Niveaumåling, hvortil henvises. Resultatet

er, at højdeforskellen deri i ovenfor blev betegnet **b** (forskellen mellem Niveau I og III) er ca. 6,5 cm, når der måles ned til afløbets oprindelige øverste kant. De tidligere nævnte 10 -11 cm, højdeforskellen mellem dørtrinnets underside og isoleringslaget lodret under (= **a**) minus 6,5 cm (som svarer til b) levner altså 3,5 - 4,5 cm til støbetykkelse ved afløbet, et resultat der falder i tråd med resultatet i relation til snittegningen ovenfor.
…
Kantforhøjningen giver dog mulighed for, at støbetykkelsen kan være omkring en centimeter højere end de nævnte 3,5 - 4,5 cm, altså 4,5 - 5,5 cm, hvilket dog stadig ikke ændrer det faktum, at støbetykkelsen er væsentligt under den størrelse, den skulle have haft.
…
Øvrige kommentarer
TRYG anfører i den seneste skrivelse, at VVS-montøren ikke pålagde skinner eller clips til at hæve slangerne i de områder, hvor der ikke er fald. På i billedet i Bilag 2013-12-29_Rionet_mm.jpg ses det, at murerfirmaet … havde placeret skinner under rionettet til at hæve dette, således slangerne kom et par centimeter op over isolationslaget. Der var derfor ingen grund til at VVS-montøren skulle hæve slangerne yderligere.

TRYG anfører endvidere, at VVS-montøren/[klagers VVS-firma] ikke gjorde indsigelser mod støbehøjden. VVS-montøren gav meget klart overfor os udtryk for, at isoleringslaget lå alt for højt, jf. ovenfor, og han sagde, at han ville kontakte murerfirmaet … derom.
…
Vores svar til VVS-montøren var, at vi ville kontakte murerfirmaet … på hans vegne og skitsere problemet. Mailen til murerfirmaet … har tidsstemplet 16.55 30. december 2013.

At betegne os som rekvirenter på det udførte VVS-arbejde med at lægge varmeslanger anser vi for at være i strid med fakta. Vi rekvirerede oprindeligt på TRYG's opfordring en VVS-installatør til at konstatere utætheder i badeværelsesgulvet - og hans mandat var udtrykkeligt fra vores side afgrænset til denne ene opgave - ikke noget som helst yderligere. Når TRYG's taksator … efterfølgende (den 20. november 2013) vælger at rekvirere den samme VVS-installatør til det skadesudbedrende arbejde, må vi fastholde, at det ikke gør os til rekvirenter.

Vi må også fastholde, at TRYG igennem hele skadesudbedringen har optrådt i bygherrerollen, idet vi på intet tidspunkt har været ude og indhente tilbud, indgået aftaler eller betalt regninger (eller noget som helst andet forretningsmæssigt) med direkte relation til skadesudbedringen. Derfor forventer vi, at TRYG fortsætter i bygherrerollen med afhjælpning af de fremførte fejl og mangler."

Selskabet foretog besigtigelse den 11/5 2016 og har i brev af 1/7 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har foretaget en besigtigelse i ovennævnte sag af det omtvistede forhold. Redegørelse fra vores taksator og fra vores deltagende VVS vedlægges som bilag.
…
<u>Fordeling af varme i gulv</u>
Ved ankomst oplyste vores kunde, at gulvvarmen var slukket. Vores taksator konstaterede til trods herfor, at der var forskel på varmen i gulvet, idet gulvet ved døråbningen var noget varmt og ikke i det øvrige gulv.
Vores kunde oplyste, at der var stor forskel på tykkelsen af betonen på badeværelsesgulvet og mente, at dette blandt andet kunne være årsagen til varmeforskellen.

Vores kunde oplyste, at der var næsten 10 cm betontykkelse ved døren, 3-4 cm betontykkelse i bruseniche og 6-7 cm betontykkelse i det øvrige gulv. Vores kunde mente derfor ikke, at gulvet var udført korrekt.

I henhold til billederne, kan det ses, at underkant betonlag ved gulvafløb i bruseniche ligger i bund/midt i sideløb på gulvafløb, og hvilket svarer ca. til det af vores kunde oplyste. 3-4 cm betontykkelse ved gulvafløb i bruseniche er ikke en forkert støbning henset til, at der også er fald i brusenichen.

Det var ikke muligt for vores taksator at vurdere, om de øvrige oplysninger omkring betontykkelse var korrekte, ligesom det ikke var muligt at vurdere, om isoleringsarbejdet var udført korrekt.

I relation til VVS-arbejdet bemærker vores taksator, at det tydeligt fremgår af billederne taget inden støbning, at gulvvarmeslangen ikke ligger med samme afstand. Fremløb på gulvvarmen ligger endvidere lige ved forkant af badmiljø, som resulterer i, at det føles meget varmt for fødderne, når man står ved håndvasken.

Vores VVS har i relation til tykkelsen på betonlaget, oplyst, at det fremgår af [VVS leverandør] projekt-håndbog side 4, at minimumstykkelsen på betonlag over rørene skal være mindst 3 cm og bør ikke være over 9 cm.

Vores VVS, som også deltog i besigtigelsen, har oplyst, at varmeslangen er udført i 20 mm pex rør. Dette skal i følge [VVS leverandør] anvisninger (som man følger uanset, om det er et [VVS leverandør]anlæg) udføres med centerafstand på 300 mm, og der skal være 3,3 meter rør pr. m2 gulvareal. Ud fra vores kundes egne fremlagte billeder, er der således slet ikke gulvslange nok, idet der er områder, hvor afstanden er 350 mm eller mere, og i brusenichen er der helt sikkert utilstrækkelig mængde rør. Det betyder, at gulvvarmeslangerne ikke ligger med samme afstand og dermed ligger uens.

Yderligere er gulvvarmen udført som primitiv gulvvarme, som gulvvarmen også var udført som før skaden, hvilket vil sige, at fremløbet er taget direkte på anlæg og temperaturen derfor kan fx være 60 grader (meget varm) ved fremløb og ved returtermostat fx 30 grader (mindre varm). Fremløb vil således være varmere end tilbageløb, og det fremgår også af den fremsendte rapport fra vores kunde med varmemålinger, at ved fremløb er temperaturen meget høj. Ved primitiv gulvvarme vil gulvvarmetemperaturen i øvrigt altid variere.

Vores VVS har endvidere oplyst, at han er uforstående over de høje temperaturer og de store udsving, der er på de termografiske billeder foretaget af en … på vegne af vores kunde, idet vores VVS ikke kan mindes, at have set så store forskelle på noget tidspunkt. Vores VVS har derfor oplyst, at han betvivler det anvendte udstyr eller operatørs brug af udstyret.

…

Af de af kunden fremsendte målinger fremgår også, at temperaturen er meget høj ved fremløb. Der er ingen målinger fra brusenichen, hvor temperaturen burde være højest, hvis betontykkelsen her er mindst, og gulvvarmen er udført korrekt, og betontykkelsen er årsag til temperatur-variationerne."

10. 88446

Klagerne har i mail af 7/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Fordeling af varme i gulv.

Støbetykkelsen ved afløbet i gulvafløbet er Tryg og vi tilsyneladende enige om ligger i området 3-5,5 cm. Inden for denne tykkelse ligger tillige rør og rionet. Det kan sammenholdes med [VVS leverandør] anvisning der siger, at der minimum skal være 3 cm beton over rørene. Rørene er 20 mm i diameter og ligger ovenpå rionettet, der består af 5-6 mm tyk jerntråd i to indbyrdes vinkelrette retninger og andrager dermed godt en centimeter i højderetningen. Rionettet bør desuden være hævet lidt i forhold til det underliggende polystyrenlag, hvilket betyder, at støbelaget i alt skal have en tykkelse på i hvert fald 6 til 7 cm (3 + 2 + 1 cm + afstand rionet-polystyren) for at tilgodese [VVS leverandør] anvisning om mindst 3 cm over rørene. Det foreligger således en stærk indikation af, at gulvstøbetykkelsen i brusenichen ikke lever op til det af [VVS leverandør] anbefalede minimum.
…
Først, termografimålingerne er udført af … … har gennemført udstyrsproducentens certificerende kursus i brug af udstyret, og … har nu i nogle år foretaget mange termografiske undersøgelser.
…
Dernæst har vi et par kommentarer til udlægningen af varmeslange. Da der i lighed med tidligere skulle være (- og i dag igen er -) et indbygget skab i hjørnet umiddelbart til venstre for brusenichen, bad vi VVS-installatøren om at undlade udlægning af slange i dette område. Ønsket skyldtes hensynet til cremer og andre toiletartikler der ellers hurtigere ville blive degraderet af varme ved opbevaring i skabet. Desuden valgte VVS-installatøren ikke at udlægge slange i det område, hvor toiletkummen skulle være, sikkert for at tage højde for evt. fastskruning af toiletkummen i gulv. Billederne i Bilag 2013-12-29_Rionet_mm.jpg (forrige skrivelse af 18. januar) og i vedhæftede Bilag 2013-12-29_Rionet_n.jpg viser til orientering den udlagte slange i hhv. sydlig og nordlig retning. Når billederne sammenholdes med det forhold, at sidelængden på kvadratmønstret i rionettet er ca. 15 cm, kan det ses, at langt det meste slange ligger viklet med i omegnen af 30 cm indbyrdes afstand - som anbefalet af … Det er i det væsentlige kun ved forkantområdet af brusenichen, det kniber med at overholde denne afstand. Imidlertid er gulvtemperaturen i brusenicheområdet hverken bemærkelsesværdig varm eller bemærkelsesværdig kold, hvilket formentlig i nogen grad kan henføres til koncentrationen af rionet ved afløbets venstre (sydlige) side, se evt. også Bilag 2013-12-30_Afløb.jpg til forrige skrivelse af 18. januar, i kombination med varmeslangerne til håndklædetørreren, der øger koncentrationen af varme slanger i området. Jern er som bekendt en god varmeleder. Slangerne til håndklædetørreren ses på sidstnævnte billede som de sorte slanger nærmest væggen.

Det køligste punkt på gulvet ligger ca. en halv meter uden for brusenichen i nordlig retning, mens det varmeste punkt ligger overfor brusenichen ved håndvasken, ca. 1 meter fra brusenichen.
…
Vi er udmærket klar over, at et primitivt gulvvarmesystem vil have nogen temperaturvariation henover gulvoverfladen, men en så stor variation som den her konstaterede kan næppe alene forklares med nogle få centimeters variation i forhold til de tilsigtede 30 cm i den indbyrdes afstand i slangeudlægningen (i området ved det varmeste punkt ligger slangen endda med en udlægningsafstand meget tæt på de anbefalede 30 cm). Den begrænsede støbetykkelse forøger givetvis temperaturvariationen på gulvoverfladen i signifikant grad, og det er her, forklaringen snarere skal findes.

Rekvirent af VVS-arbejde
Som nævnt i vores forrige svar af 18. januar 2016 rekvirerede vi i starten af denne sag, på Tryg's opfordring, en VVS-installatør til at konstatere utætheden i badeværelsesgulvet. Hans opgave var fra vores side af begrænset til denne undersøgelse, hvilket foregik den 15. november 2013.
Den 20. november rekvirerer Tryg-taksator … den samme VVS-installatør til det skadesudbedrende arbejde (grundet mange arbejdsopgaver overdrager denne VVS-installatør dog arbejdet til en kollega, [VVS2]). [Taksator] troede på dette tidspunkt, at der var tale om en mindre skade, og derfor var VVS-installatøren af [Taksator] beordret til kun at afhjælpe denne begrænsede skade.
Efter at en fugttekniker fra firmaet … den 29. november 2013 havde konstateret omfanget af fugtproblemer som betydeligt, ville denne have VVS-installatør [VVS3] på sagen, hvorfor fugtteknikeren kontakter [VVS3]. Taksator … kontakter kort efter fugtteknikeren, hvor taksator under en højlydt samtale meddeler, at [VVS2] skal fortsætte med opgaven.
Den 9. december 2013 havde murerfirmaet … tilkaldt [VVS3] til besigtigelse. [VVS3] var sikker på, at der stadig var lækage og ville komme igen for at udbedre skaden. Taksator … kontakter efterfølgende murermester … for at meddele, at [VVS3] ikke måtte komme på sagen. [VVS2] skulle fortsætte.
Den 13. januar 2014 overtager taksator … [taksator2] sagen fra [taksator]. [Taksator2] bor i lokalområdet - i modsætning til [taksator], og det oplever vi som positivt for sagsbehandlingen.
Den 14. januar vil [Taksator2] sætte [VVS3] på sagen og afslutte med [VVS2], et skifte der ifølge [Taksator2] ikke ville fordyre sagen for Tryg. Dette gennemføres af [Taksator2]. [Taksator2] udtrykte, at han ikke lige vidste, hvad [Taksator] havde tænkt.
Vi har således i forhold til involvering af VVS-installatører fra og med den 20. november 2013 - som tidligere anført - kun været observatører, ikke aftalepartner eller rekvirent.

Konklusion
Med en efterhånden fastslået for lille støbetykkelse, især for brusenicheområdet, hvor der tillige er ilagt relativt meget jern, er det klart, at en opbrydning af gulvet omkring afløbet kan blive problemfyldt. Problemet er, at det tynde betonlag i kombination med jernet potentielt kan trække brudzoner ud et større område end det område, der er strengt nødvendigt at opbryde for at udskifte afløbet - og måske kan gøre det, uden at det bliver opdaget umiddelbart, og hvor følgerne først viser sig på længere sigt.

Da Tryg har stået som eneste bygherre under skadesudbedringen, herunder også overfor murerfirmaet …, der ikke har haft den fornødne kvalitetskontrol på det udførte gulvisoleringsarbejde og ikke har sikret et lovligt afløb, vil vi fortsat fastholde, at Tryg også varetager bygherrerollen i forhold til at udskifte afløbet til en lovlig installation."

Selskabet har i brev af 3/10 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Af det fremsendte billede ses, at slangerne ligger med meget forskellig afstand. Nogle steder er der en afstand på 30 cm (hvis kvadratmønsteret i rionettet, som oplyst af vores kunde, er 15 cm), nogle steder er der næsten 45 cm i afstand, og andre steder er der under 15 cm i afstand mellem slangerne.

Fx ligger slangerne med maksimum 15 cm i afstand ved den ene væg. Lige inden for døråbningen ligger slangerne helt tæt op ad hinanden samt med ca. 15 cm i afstand. Dette stemmer overens med vores taksators konstatering ved besigtigelsen, hvor vores taksator konstaterede, at gulvet ved døråbningen var noget varmt. Det skal her bemærkes, at vi ikke tidligere har haft kendskab til det fremsendte billede til Ankenævnet fra vores kunde.

> Ligeledes stemmer det overens med, at det varmeste punkt ligger lige ved håndvasken, som oplyst af vores kunde.
>
> Vi fastholder således vores afgørelse i sagen og skal overlade det til Ankenævnet at tage stilling i sagen."

Klagerne har i mail af 3/11 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Om varmeslangens udlægningsmønster vil vi henvise til vores kommentarer af 07. august, hvor der blev redegjort for hensyn der lagde bindinger på hvorledes, det kunne gøres. Det kan her tilføjes en yderligere binding, nemlig at den anvendte slange ikke måtte bukkes i en krumningsradius på mindre end 10 cm. Det levner ikke meget plads for alternativ slangeudlægning på steder, hvor der inden for et mindre areal er flere samtidige krav til slangeudlægningen. Netop brusenichen er et sådan sted, hvor der ikke måtte være slange i gulvet under skabet umiddelbart til venstre for brusenichen, og hvor der samtidigt skulle tages hensyn til afløbet i brusenichen ved udlægningen her.
>
> Med hensyn til den konstaterede varme i gulvet ved døren, trods nedlukket gulvvarme i badeværelset, så er det sådan, at husets rørinstallation til koldt/varmt brugsvand og til fjernvarmens frem- og returløb ligger samlet i en 'motorvej', der løber tæt forbi badeværelsesdøren på udvendig side. Herfra går der stikledninger under døren ind til badeværelset, så selv om varmen er lukket her, kan varmt brugsvand til badeværelset, og evt. varme i andre rum, nemt tænkes at være årsagen til den konstaterede varme ved døren."

Selskabet og klagerne er fremkommet med yderligere bemærkninger til nævnet den 5/1 2017 og 29/1 2017.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen herunder termografering og fotos.

Nævnet udtaler:

Klagerne anmeldte en skjult rørskade på gulvvarmen i deres badeværelsesgulv den 15/11 2013. Selskabet anerkendte dækning og dækkede nedbrydning og genopbygning af gulvet samt etablering af nyt gulvvarmeanlæg. Murerarbejdet blev udført af selskabets samarbejdspartner, og gulvvarmen blev etableret af et VVS-firma, som klagerne oprindelig havde valgt for at konstatere utætheden, og som selskabets første taksator lod fortsætte på VVS-arbejdet.

I påsken 2014 konstaterede klagerne, at gulvafløbet i brusenichen, som ikke var udskiftet, var udført med synlig betonkant mellem rist og afløbsskålen med risiko for vandindtrængning, og at der var en ujævn varmefordeling i badeværelsesgulvet.

Afløbsskål

Som sagen forligger oplyst må det som ubestridt lægges til grund, at murermesteren er rekvireret af selskabet, der tillige har stået for kontraktindgåelsen med murermesteren. Selskabet må derfor anses for rekvirent og hæfte for de fejl og mangler, som murermesteren måtte have lavet.

Nævnet lægger til grund, at der er etableret en ny gulvkonstruktion. Dette medfører, at det ikke efter de nugældende forskrifter ville have været tilstrækkeligt med en remaljering, men at selskabet havde pligt til at skifte hele gulvafløbet.

Gulvvarme

For så vidt angår det udførte VVS-arbejde finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet tillige må anses for at være rekvirent, og at selskabet derfor har ansvaret for de fejl og mangler, som de involverede VVS-installatører måtte have lavet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerne efter det oplyste på selskabets opfordring kontaktede en VVS-installatør, der skulle konstatere utætheden i badeværelsesgulvet. VVS-installatørens opgave var ifølge klagerne begrænset til denne undersøgelse, der foregik den 15/11 2013.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ifølge det oplyste kontaktede den samme VVS-installatør den 20/11 2013 til at forestå det skadesudbedrende arbejde, hvilket dog grundet mange arbejdsopgaver hos denne VVS-installatør indebar, at arbejdet blev udført af en anden VVS installatør. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at selskabet direkte har forestået aftaleindgåelsen med VVS-installatøren - herunder afregningen for udført arbejde - og at selskabet ikke har meddelt klagerne, at man betragtede dem som rekvirent. Som sagen foreligger oplyst lægger nævnet videre til grund, at klagerne ikke har haft noget med tilbudsindhentningen og kontraheringen med VVS-installatøren at gøre for så vidt angår arbejdet efter den 15/11 2013.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet tillige har hyret en fugtteknikker samt endnu en VVS-installatør i forbindelse med skadesudbedringen. Nævnet finder, at selskabet ved denne fremgangsmåde – hvor selskabet uomtvisteligt er rekvirent i forhold til adskillige af håndværkerne – har en særlig pligt til at gøre det klart for kunden, hvis selskabet er af den opfattelse, at kunden i forhold til en af mange involverede håndværkere i realiteten skulle stå som rekvirent. Det gælder især i en situation, hvor selskabet accepterer, at en anden end den af klagerne oprindeligt benyttede VVS-installatør kommer til at forestå arbejdet – enten som aftalepart eller som underleverandør.

Nævnet henviser endvidere til sin afgørelse i sag 89305.

Klagerne kræver en løsning føjet til gulvvarmen, der kan befordre mere ensartet gulvvarme. De har anført, at den ringe varmefordeling kan henføres til den begrænsede støbetykkelse af gulvet udført af selskabets murermester.

Selskabet har anført, at gulvvarmen er udført som primitiv gulvvarme, som klagerne også havde før rørskaden, og at ved primitiv gulvvarme vil gulvvarmetemperaturen altid variere. Selskabet har endvidere anført, at der ikke er lagt nok gulvvarme og har henvist til, at gulvvarmen er udført af klagernes egen rekvireret VVS-installatør.

Som sagen foreligger oplyst finder nævnet - herunder med henvisning til de af klagerne fremlagte temperaturmålinger og termografimålinger - at klagerne har bevist, at gulvvarmen efter skadesudbedringen er blevet væsentligt forringet. Selskabet skal derfor foranstalte en løsning på dette problem, således at der sikres en mere ensartet varmefordeling på gulvet.

Som sagen er forelagt for nævnet, kan nævnet ikke afgøre, hvordan der mest hensigtsmæssigt etableres mere ensartet varmefordeling.

Selskabet skal derfor i samråd med klageren indhente og betale for en byggesagkyndig undersøgelse til belysning af, hvordan de konstaterede fejl og mangler ved gulvafløbet i

brusenichen og den uensartede varmefordeling i badeværelsesgulvet mest hensigtsmæssigt kan udbedres, og hvad udgiften hertil vil være.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg A/S, skal anerkende at det hæfter som rekvirent for den mangelfuldt udførte udbedring af den anerkendte vandskade. Selskabet skal i samråd med klageren indhente og betale for en byggesagkyndig undersøgelse til belysning af, hvordan de konstaterede fejl og mangler ved gulvafløbet i brusenichen og den uensartede varmefordeling i badeværelsesgulvet mest hensigtsmæssigt kan udbedres, og hvad udgiften hertil vil være.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand