Ankenævnet for Forsikring

Den 6. april 2016 blev i sag nr. 88451:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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, at selskabet har afvist at yde dækning for en anmeldt skade ved parketgulv i stue.

Selskabet har henvist til, at forholdet ikke udgør en skade i forsikringens forstand. Selskabet har endvidere henvist til, at forholdet er omtalt i tilstandsrapporten.

Den forsikrede ejendom er opført i 1957. Klageren overtog ejendommen den 1/3 2015 på baggrund af en tilstandsrapport af 7/1 2015. Den anmeldte skade befinder sig i en tilbygning, som er opført i 2006/07.

Af tilstandsrapporten fremgår bl.a.:

> **"Registrering af bygningens tilstand**
> …
> **7. Gulvkonstruktion og gulve**
> 7.2 Belægninger K1 Mangelfuld finish på trægulve i tilbygning mod sydvest især ved døre, i kælder, ved trappe og i værelse mod nordøst.
> …

Sælgers oplysninger om ejendommen
Til sælger:
Dine svar i spørgeskemaet giver den bygningssagkyndige det bedst mulige grundlag for at udarbejde en tilstandsrapport. Spørgsmålene drejer sig navnlig om forhold, som den bygningssagkyndige ikke altid kan se, men som en sælger normalt vil have kendskab til.

…

		Ja	Nej	Ved ikke
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? **Revne i stuegulv - under parketgulv**	☒	☐	☐

…

☒ Sælger var til stede
☒ Sælger havde udarbejdet sælgeroplysningerne før huseftersynet

"

I klageskemaet af 15/9 2015 hedder det bl.a.:

"Sagsfremstilling
Skaden drejer sig om en betydelig niveauforskel i fundament under parketgulv i stue. Grundet niveauforskel hvor parketgulv bare er lagt henover, gynger gulvet og det er revnet flere steder.

d. 1/3 overtager vi huset og opdager skaden på gulvet da vi går gennem stuen for første gang, uden de tidligere ejeres møbler. Gulvet buer og gynger når man går på det, og er revnet flere steder.

- d. 31/3 ringer vi til Frida Forsikring for at få vejledning til hvordan vi griber det an ift at skulle melde skaden. Vi søger råd, da vi gerne vil være sikre på at gøre tingene rigtigt. Hende vi taler med vejleder os til, at få en tømrer ud og brække gulvet op, bede ham vurdere, hvad der er galt og hvad der skal gøres for at udbedre skaden, samt give en pris på dette og herefter anmelde skaden til Frida.

d. 16/4 kommer en tømrer fra … og brækker gulvet op.
d. 21/4 anmelder vi skaden via mail.
d. 4/5 kommer en taksator sendt af Frida Forsikring og besigtiger skaden.
d. 11/6 får vi en vurdering af sagen, hvor Frida Forsikring informerer om at de ikke mener at skaden er dækningsberettiget.
…
Først og fremmest var området på gulvet hvor skaden er, dækket af møbler og et tv der hang fra murstensstolpen, således at man slet ikke kunne gå hen over denne del af gulvet. Dette forklarer hvorfor hverken vi eller byggesagkyndige har opdaget skaden ved rundgang i huset.

Det område af gulvet hvor skaden er, er imidlertid ikke i et hjørne, som Frida Forsikring har fået indtryk af, men i et gangareal midt i stuen. Kommer man fra 1. sal og skal til enten kælder, badeværelse eller sofaareal, vil det være den vej man går. Da gulvet gyngede og gav markant efter under en, samt at det flere steder var revnet, mener vi, at denne skade i høj grad nedsætter brugen af rummet nævneværdigt.

Vi vedhæftede to billeder da vi bad om revurdering af sagen. Det første viste hvor skaden er ift. den daglige brug af rummet, samt at skaden befinder sig midt i et gangareal. Det næste billede var et billede fra salgsopstillingen og viser hvordan området var spærret af diverse møbler ved de tidligere ejere.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker at få udbedret skaden og lagt et nyt gulv og få dækket udgifterne herved."

Af en tømrerudtalelse, som klageren har vedlagt sin skadeanmeldelse af 21/4 2015 til selskabet, fremgår:

"Vedr. jeres gulv i stuen. Efter vi var forbi i går og skille gulvet fra hinanden, må jeg konstatere at gulvet ikke har været lagt håndværksmæssigt korrekt. Størstedelen af gulvet lige forholdsmæssigt plant på et støbt betongulv. Der problemet opstår er at gulvet rammer en opkant på en lecablok som er ca. 10mm højere end gulvet. Efter opkanten ved lecablokken falder gulvet ekstra meget til et træunderlag som ligger lavere end det støbte beton gulv. Denne kombination gør at gulvet ikke har det nødvendige underlag, og går i stykker som i har oplevet.

Som jeg ser det, skal toppen af lecablokken mekanisk sænkes og træunderlaget forhøjes. Så skal vi ha fundet en løsning vedr. gulvet, idet vi ikke kan genbruge det eksisterende som er ødelagt.

Hvis I har forsikringen ind over, vil jeg gerne deltage i en møde med taksator om hvad vi kan gøre."

Af taksatorrapport af 5/5 2015 fremgår:

"Forholdet KAN VÆRE beskrevet i tilstandsrapporten under pos 7.2 med K1. Dette forhold er ikke specifikt anført i policen som værende med undtagelse.

Ved besigtigelse for denne rapport, var gulvet blevet optaget. Det havde pga. det ujævne underlag fået skader, så det ikke efterfølgende kunne genbruges i fuldt omfang. Kunden oplyste, at gulvet blev optaget efter en telefonisk samtale med Frida.
…
4. Hvad er forholdets årsag og omfang?
Årsagen kan alene henføres til, at gulvet har været lagt uden hensyntagen til, at der var kanter, som skulle nedslibes og en lille flade, der skulle løftes i højde for en korrekt lagt afsluttende gulvbelægning.

Gulvet, som forevist ved besigtigelse for denne rapport, bærer præg af at være lagt uden brug af almindelig forventede sanser og fornuft.

5. Hvilken udbedring er umiddelbart den rimelige og nødvendige til forholdet/skaden?
Der er behov for omlægning af hele stuens gulv ved brug af ny belægning. Inden da skal underlag rettes af og op.

Der er i alt vejledende 33 m2 gulv. Henset at det optagne gulv er uden 'firma-stempel' eller lignende, og henset det lagte gulvs sprækker mod fodpaneler, skønnes det at have

været fra den billigere prisklasse. Inkl. underlag og fodpaneler skønnes der en pris på kr. 225 pr m2 til kr. 7.500 og arbejdsløn til kr. 9.000.

6. Vurderer du at forholdet/forholdene burde have væres oplyst i tilstandsrapporten?

…

Det anførte er rigeligt upræcist til, at det kan omfatte berørte område – og andre områder. Men bedømmes gulvet, som om belægningen fortsat er, og man nu ser ujævnheder og det for lavt liggende underlag, så kunne det være bedømt til K2, selv om fremvist foto viser møbler og større TV, der var monteret på søjlen."

Selskabet har i brev af 26/10 2015 til nævnet anført:

"Vi har afvist, at forholdet er en skade i Ejerskifteforsikringens forstand ud over, at der i tilstandsrapporten er oplyst om forhold ved gulvet.

Her kan I se, hvorfor forholdet ikke er omfattet af Ejerskifteforsikringen

Det fremgår af tilstandsrapporten, at trægulvene mangler finish mange steder. Herudover har sælger i sælgererklæringen loyalt oplyst vores kunder om, at der er en revne i stuegulvet under parketgulvet …

Vi har med rødt markeret revnen i stuen. [Foto]

Det fremgår af det foto, som vores kunder har sendt til jer efter gulvet er fjernet, at der tilsyneladende har været en tidligere væg dette sted. Vi går ud fra, at gulvet i 'overgangen' dækker over passagen mellem det oprindelige hus og en tilbygning.

Sælgererklæringen er en del af tilstandsrapporten og oplyser ret klart om forholdet.

…

Det er vores opfattelse, at gulvet før opbrydningen af gulvbelægningen ikke havde en skade, der i sig selv nedsætter bygningens brugbarhed og værdi nævneværdigt. Ejerskifteforsikringens skadebegreb er derfor ikke opfyldt.

Vi har naturligvis ikke bedt vores kunder bryde gulvet op. Det ville være imod sund fornuft og FAL § 22. Det påhviler vores kunde, at sandsynliggøre, at de har et dækningsberettiget forhold, hvilket vi har gjort opmærksom på. Hvordan vores kunder vælger, at få undersøgt forholdet nærmere, er ikke noget vi involverer os i.

Vi mener ikke, at vores kunde har påvist, at der er forholdet ved gulvbelægningen og lægningen af gulvet, der går ud over, hvad de med rette kunne forvente på baggrund af oplysningerne i tilstandsrapporten om revne i stuegulvet og manglende finish. Det er oplysninger, som vores kunder fik før købet.

Om vores kunder har tillagt sælgers oplysning i sælgererklæringen nogen vægt eller blot har købt ejendommen uden forhandling grundet sælgers oplysning, er ikke en beslutning, som med rette bør bebrejdes Ejerskifteforsikringen, fordi Ejerskifteforsikringen er ikke part i handlen mellem sælger og køber og er ikke involveret i dialogen om vilkårene for ejendomshandlen.

Det betyder, at mener I at forholdet ved gulvbelægningen i sig selv er en skade, der opfylder forsikringens skadebegreb, er det aktuelt at bemærke, at sælger har gjort vores kun-

der opmærksom på, at stuegulvet har en revne. Vores kunder bør ikke kunne opnå erstatning for et forhold, som de er gjort opmærksom på inden de købte ejendommen."

Hertil har klageren i brev af 29/10 2015 til nævnet anført:

"Punkt 1 vedr. tilstandsrapporten:

Frida forsikring refererer til, at gulvet har mangelfuld finish ifølge tilstandsrapporten. Dette har dog intet med den anmeldte skade at gøre idet at mangelfuld finish omhandler manglende lister og endvidere i tilstandsrapporten er benævnt til at være ved døre, i kælderen, ved trappen og i værelset mod nordøst. Altså ikke midt på stuegulvet hvor skaden optræder.

Punkt 2 vedr. sælgers oplysninger:

Sælger oplyser, at der er en revne under parketgulvet. Her må altså være tale om en anden skade end den pågældende, da den pågældende skade ikke drejer sig om en revne i fundamentet under parketgulvet, men en forhøjning og ujævnhed der forårsager at gulvet buler op, gynger og revner.

Opsummering af punkt 1 og 2:

Det fremgår netop af fotoet som Frida Forsikring referer til, at der er tale om en revne i selve parketgulvet og ikke under parketgulve pga. forhøjningen i fundamentet. Det ses desuden på fotoet, at der mangles finish i form af fodlister. Dette er gennemgående for hele stuen, men har intet med skadessagen at gøre.

Punkt 3 vedr. tidligere væg:

Frida forsikring fremhæver, at de tror at der tidligere har været en væg det pågældende sted. Det har der ikke. Der har aldrig stået en væg, da hele gulvet er i en ny tilbygning. Desuden finder vi det for så vidt uvæsentligt som argument.

Vi har naturligvis ikke betalt en tømrer for at komme og bryde vores gulv op midt i stuen, uden at være blevet bedt om det af vores forsikringsselskab. Det ville være stik imod sund fornuft at bryde sit eget stuegulv op. Vi ringede til Frida Forsikring d. 1 april 2015 (se venligst bilag 1, specifikation over opkald fra mobilselskab) da vi opdagede revnerne og ujævnhederne i gulvet for at rådføre os med dem. De bad os få en tømrer til at bryde gulvet op og finde den tilgrundliggende årsag til revnerne og derefter melde skaden med tømrerens udtalelse. Denne udtalelse fra tømreren er vedlagt som bilag 2.

Frida Forsikrings kommentarer til vores klage over sagsbehandlingen går udelukkende på argumenter omkring manglende finish og en revne i betonfundamentet under parketgulvet. Os bekendt kan en revne, under et gulv, ikke få et parketgulv til at bule op og flække/revne som det tydeligt ses på foto.
…
Foto 3 viser at området var dækket med møbler da sælger stadig boede i huset.

Vi mener derfor, at vi har påvist at gulvet i stuen har en skade, der i sig selv nedsætter bygningens brugbarhed og værdi nævneværdigt. Vi finder derfor, at ejerskifteforsikringens skadesbegreb i høj grad er opfyldt."

Selskabet har i mail af 30/11 2015 til nævnet bemærket:

> "1. Det er ikke kun et spørgsmål om manglende finish, men bestemt også den omstændighed, at sælger decideret har oplyst om, at der er revne i stuegulv:
> …
> Det siger i sagens natur sig selv, at er der en revne i undergulvet, kan det give skader på overgulvet ved betrædninger.
>
> 2. Se punkt 1. er der en revne i undergulvet, kan vi ikke udelukke, at det også har indvirkning på overgulvet. Vi er klar over, at det er overgangen mellem rummene, der viser skade på overgulvet, men vi er ikke klar over, hvor den anden omtalte revne under gulvbelægningen er og derfor kan vi ikke udelukke, at der kan være en sammenhæng.
>
> 3. Når vi mener, at der må have været en væg skyldes det, at hullet/overgangen må have været lukket før tilbygningen, medmindre – naturligvis – at der har været en dør eller andet indsat dette sted. Vi forestiller os ikke, at der har været en åbning til det fri i murværket uden nogen form for 'spærring' inden tilbygningen blev udført.
>
> Vi har ingen notater i skadesagen om, at vi – mod sædvanlig praksis – skulle have bedt jer bryde gulvet op – hverken for jeres egen eller vores regning. Det er sædvanlig praksis hos os, at vi beder om en vederlagsfri udtalelse om et anmeldt forhold fra egen håndværker og ikke andet. På den baggrund vurderer vi det videre forløb i skadesagen.
>
> Vi har afvist at erstatte forholdet den 15. juni 2015. Den 17. august 2015 afviser en ny skadebehandler, at vi bør erstatte forholdet.
>
> At vi skulle have givet et tilsagn om, at gulvet kunne tages op for vores regning henset til, at vi ikke har anerkendt forholdet dækket af forsikringen, må vi afvise. At vores kunde har foretaget opringning til os, dokumenterer ikke at vi skulle have anerkendt en optagning af gulv i en skadesag, som vi af flere omgange har afvist at erstatte."

I brev af 10/12 2015 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

> "I Fridas svarbrev af d. 30. november, beskriver de at forhøjningen i gulvet (det Frida kalder en revne) skyldes en tidligere ydervæg, dvs. der hvor tilbygningen fra 2006 er bygget til. Det er ikke tilfældet. Fridas svar bærer tydelig præg af, at de ikke har set grundigt på plantegningerne, idet her hvor den skjulte skade i gulvet er, befinder sig ca. midt i tilbygningen. Dvs. påstandene i punkt 3 er faktuelt ukorrekte og kan bevises via plantegningerne. Se vedlagte plantegning der viser tilbygningen lavet i 2006. Herpå er markeret hvor skaderne på parketgulvet er.
>
> Desuden fremkommer der ingen revne i fundamentet under parketgulvet i pågældende område, men som flere gange nævnt, forhøjninger der har fået parketgulvet til at flække.
>
> Endnu engang vil jeg præcisere at gulvet blev brudt op af en bestilt tømmer på opfordring af Frida i tidligere omtalte telefonsamtale."

Klageren har ved mail af 8/2 2016 fremsendt yderligere bemærkninger i sagen, idet hun desuden vedlægger nye fotos:

> "Vi skal endnu engang gøre opmærksom på, at der aldrig har stået en vægmur på det pågældende sted, hvor skaden er, se billede nr. 1. Som det fremgår af vores vedlagte billede nr. 1, ses det at gasbetonblokkene er opsat mellem det støbte betongulv og et område med et træskellet og træplade. Under denne træplade er tilbygningens gulvvarmesystem, se billede nr. 2 taget fra værelset i kælderen ind under træpladen på billede 1.
> …
> Skaden er lige midt på stuegulvet i stuen (markeret med sorte pile) i tilbygningen, se billede nr. 3.
> …
> Som det fremgår af tilstandsrapporten (punkt 7.2.) er der mangelfuld finish ved døre, i kælder, ved trappe og i værelset mod nordøst. Her menes fodlister, da disse mangler adskillige steder. Desuden er netop gulvet i stuen ikke nævnt.
>
> Ydermere vil vi gerne, en gang for alle, afvise at den i tilstandsrapporten nævnte revne i stuegulvet (punkt 6.1) under parketgulvet henviser til en revne i betonstøbningen et helt andet sted end hvor den anmeldte skade i denne sag er. Vi har nu løftet ekstra parketgulv af for at kunne fremsende billede (billede nr. 4) der viser denne revne, markeret med sorte pile. Altså en revne der intet har med denne sag at gøre."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

> **"4. Hvilke skader dækker forsikringen**
> …
> **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.
>
> **C** Forsikringen dækker også, når der ud fra en byggeteknisk vurdering er nærliggende risiko for, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.
> …
> **5. Hvilke skader dækkes ikke**
> …
> **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.
> …
> **E** Forhold, som det godtgøres, at forsikringstager havde kendskab til, før forsikringsaftalens indgåelse. Det gælder dog ikke i forhold til skader, der ikke er omtalt i tilstandsrapporten, men som afdækkes ved teknisk revision, og som inden forsikringsaftalens indgåelse kommer til forsikringstagers kundskab ved dennes modtagelse af teknisk revisors rapport."

Nævnet har fået forelagt fotos og yderligere korrespondance fra parterne.

Nævnet udtaler:

Parketgulvet er på den ene side af en murstensstolpe i stuen i tilbygningen fra ca. 2006/07 lagt hen over en opkant på en lecablok, som er ca. 10 mm højere end gulvet. Efter opkanten ved lecablokken falder gulvet ekstra meget ned til et træunderlag, som ligger lavere end betonundergulvet i resten af stuen. Klageren har anmeldt, at parketgulvet buede og gyngede, når man gik på det, og at det var revnet flere steder. Hun har anført, at forholdet var skjult af sælgers møbler og TV, da hun besigtigede huset før overtagelsen.

Klagerens tømrer har anført, at gulvet ikke har det nødvendige underlag og derfor går i stykker. Selskabets taksator har anført, at gulvet bærer præg af at være lagt uden brug af almindelig fornuft, og at der er behov for omlægning af hele stuens gulv ved brug af ny belægning. Inden da skal underlaget rettes af og op.

Nævnet finder, at forholdet nedsætter bygningens værdi og brugbarhed nævneværdigt i forhold til forholdene i bygninger af tilsvarende alder i almindelig god vedligeholdelsesstand, og at forholdet derfor udgør en skade i forsikringens forstand.

Af tilstandsrapportens punkt 7.2 fremgår med karakteren K1, at der er mangelfuld finish på trægulve i tilbygning især ved døre, i kælder, ved trappe og i værelse. Sælger har i tilstandsrapporten oplyst, at der er revne i stuegulv – under parketgulv.

Nævnet finder, at klageren ikke på grundlag af oplysningerne i tilstandsrapporten har haft mulighed for at tage det anmeldte forholds karakter, omfang og betydning i betragtning, og at selskabet derfor ikke er berettiget til at afvise dækning med henvisning til oplysningerne i tilstandsrapporten. Nævnet finder, at den anmeldte skade ikke kan henføres under den bygningssagkyndige bemærkninger om mangelfuld finish, der efter nævnets opfattelse sprogligt må forstås som mangler ved det afsluttende gulvbelæg-

ningsarbejde og/eller gulvets afslutninger op mod tilstødende bygningsdele. Nævnet finder, at skaden heller ikke kan henføres under sælgers oplysninger om en revne i stuegulvet under parketgulvet. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt et foto, der viser en revne i betongulvet et andet sted, end hvor den anmeldte skade er.

Nævnet finder herefter, at selskabet skal yde forsikringsdækning for den anmeldte skade.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Qudos Insurance A/S v/Frida Forsikring Agentur A/S, skal yde forsikringsdækning for den anmeldte skade ved parketgulvet i tilbygning.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings