Ankenævnet for Forsikring

Den 15. juni 2016 blev i sag nr. 88899:

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 udvidet ejerskifteforsikring i Qudos Insurance A/S v/Frida Forsikring Agentur A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for skader på trægulve og afvist at betale for undersøgelsesomkostninger.

Selskabet har bl.a. henvist til, at klageren ikke har bevist, at skaderne på gulvene skyldes et dækningsberettigende forhold, der var til stede på overtagelsestidspunktet. Selskabet har anført, at klageren ikke har godtgjort at have haft undersøgelsesomkostninger, som hun kan kræve dækket af selskabet.

Den forsikrede ejendom er opført i 1962 med en havestue/udestue fra 2006. Klageren overtog ejendommen den 29/5 2013 på baggrund af en tilstandsrapport af 10/5 2013.

Tilstandsrapporten indeholder følgende oplysninger:

> **"Registrering af bygningens tilstand**
> …
> **A Beboelse**
> …
> **7. Gulvkonstruktion og gulve**
> 7. Gulvkonstruktioner K0 Der er revne mellem gulvbrædder (samling) ved overgang fra køkken til alrum.
> …

B Havestue/udestue

…

7. Gulvkonstruktion og gulve

7.2 Belægninger	K0	Der er to lokale områder på mindre end 0,5 m2 i udestue, som har karakter af tidligere mindre vandskade. Det ses som revner mellem brædder samt krumning på brædder. Skaderne ses ved udestuens sydvestlige hjørne samt ca. 1 m ud fra væg mellem døre til henholdsvis alrum og køkken. Note: Skaden vurderes forårsaget af potteplante placeret på gulv, uden beskyttelse mod fugt fra potte."

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

"Sagsfremstilling
I forbindelse med en anden skadesag hos Frida Forsikring, har Frida Forsikring indvilliget i at udskifte et gulv og afslibe 3 andre gulve, da de var beskadigede efter fugt.

Kort efter afslibning begyndte gulvene at løsne sig. Gulvmand forsøgte at reparere, men problemet tog til og han måtte opgive. Gulvmand vurderede, at gulvene ikke stod at redde. Årsagen kunne han ikke give.

Jeg fik problemet afdækket via ingeniør og vvs-mand. De kom frem til, at termostaten/ventilen, der regulerer gulvvarmen var defekt og derfor lod alt for varmt vand strømme ind i gulvvarmen, hvilket gulvene ikke kunne tåle. Rystelserne fra afslibningen havde formentlig fået problemet til at vise sig nu.

Jeg anmeldte skaden hos Frida Forsikring. Min påstand er, at termostaten/ventilen var defekt, da jeg overtog lejligheden, og at gulvene er ødelagte og derfor skal skiftes.

Allerede 3 uger efter min overtagelse, undrede jeg mig over, at der var varme i køkkengulvet, selvom gulvvarmen var slukket - det var i juni måned. Jeg skrev (sms) til sælger. Den er vedhæftet skadesanmeldelsen.

Frida Forsikring ønskede dels billeder af gulvet og dels en udtalelse fra fagmand om gulvenes tilstand. Den sendte jeg også. Gulvmanden vurderer, at gulvene er ødelagte og ikke kan reddes.

Frida Forsikring så bort fra udtalelsen og sendte mine billeder til en tømrer, der ikke har været i lejligheden, for at få en udtalelse. Det er så vidt jeg kan forstå, hans udtalelse, man støtter sig til.

Direktøren … samt daværende byggesagkyndige (som nu er rejst) var forbi hos mig i forbindelse med den anden sag. Det var kort efter, at gulvene var slebet. Her var problemet så småt begyndt at vise sig, men ikke fuldt ud. De var ikke specielt interesserede i at se på problemet, men hævder nu efterfølgende, at Frida Forsikring har besigtiget skaden. Det er ikke korrekt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at få dækket udgifterne til nye gulve samt at få dækket afholdte udgifter til undersøgelserne af problemet."

Klageren har fremlagt en mail af 8/4 2015 fra en rådgivende ingeniør. Af mailen fremgår bl.a.:

"Hermed en kort redegørelse på problemstillingen defekt termostat på gulvvarme.

Ifb. med problemstillingen at gulvbrædder begyndte at revne. Kunne vi konstatere at tempreturen på gulvvarmen nogle steder var 40 grader, og ved målinger ved fordeler rør kunne konstatere en fremløb på ca. 50 grader.

Dette skyldes at termostaten til styring af gulvarme kredesene var defekt, og er blevet udskiftet. Efter din redegørelse ifb. med overtagelsen, hvor du kontakte sælger fordi du ikke kunne slukke for gulvvarmen i køkkeners og deres tilbagemelding var, at 'de plejede at slukke for strømmen om sommeren' dvs. de slukkede for pumpen.

Derfor vil vi antage at termostatet allerede på dette tidspunkt har været defekt."

Gulvsliberen, der foretog gulvslibningen i oktober 2014, har i en mail af 29/4 2015 til klageren anført:

"Desværre konstatere jeg efter gennemgang af trægulvene, at de er blevet ødelagte.

Grunden til dette, de ikke kan tåle gulvvarmen der er for dårligt lim anvendt til overflade træ på parket. Dette resultere i at overflade træet løsner sig."

I brev af 29/1 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagsfremstilling
…
Som det fremgår af kundens henvendelse til nævnet, har der desværre vist sig flere skader/ forhold, som er blevet anmeldt og behandlet til ejerskifteforsikringen/ udvidet dækning, hvoraf flere af disse er blevet anerkendt.

Den første anmeldelse modtog vi på mail dateret 25-11-2013, efter at vores kunde var flyttet ind og således har boet i lejligheden i ca. 6 måneder. Af denne henvendelse fremgår det bl.a.:

'… Jeg overtog lejligheden 1.6.2013. For 5-6 uger siden begyndte der at vise sig meget omfattende kondens ved vinduerne i alle rum. Så voldsomt, at det løber 30-50 cm ud på (træ)gulvet. Derudover opstår der mugpletter på flere ydervægge. Både i umiddelbar nærhed af vinduerne og på en væg uden vinduer.

Jeg har derfor kontaktet rådgivende ingeniørfirma … med henblik på undersøgelse af sagen. De kommer på torsdag den 28.11.2013.'

Den 16-12-2013 modtager vi yderligere mail fra vores kunde med rapport fra … dateret 16-12-2013. … Den 26-2-2014 har vores byggeteknikker … i anden anledning besigtiget lejligheden og tage følgende fotos af gulv i udestue - ikke godkendt til beboelse:
…
På baggrund af denne besigtigelse sendte vi den 1-4-2014 en mail til vores kunde med disse fotos og hvor vi bl.a. anførte:

> *'Ad 6.1 og 6.2: Gulv med skjolder, som skønnes at være fra fugt via facadepartier med gennemgående bundstykker af aluminium og ikke specielt at være p. g. a. fejl i opbygninger.*
>
> *Fugtskjoldet gulv. Det skønnes, at gulvet kan rettes op ved slibning og lakering. Vi imødeser udspecificeret tilbud på udførelse al dette, inden arbejde kan igangsættes.'*

Den 18-6-2014 modtog vi mail fra vores kunde med tilbud dateret 18-6-2014 var der vedhæftet tilbud dateret 17-6-2014 på afslibning og 3 x hvid lakering af gulve …

Den 19-6-2014 besvarede vi kundens henvendelse på mail, hvor vi bl.a. skriver:

> *'For god orden skyld skal det understreges, at vort tilsagn om betaling - som anført i mail af 1. april 2014 – sker pr. kulance og således ikke, fordi fugtskaderne på gulvene berettiger til erstatning i henhold til den købte forsikring.*
>
> *Det kan således oplyses, at de fugtrelaterede misfarvninger på gulvene skønnes delvist at bero på høj fugtighed i boligen, der delvist kan tillægges manglende mulighed for grundudluftning – som tidligere omtalt, men også at døre har bundstykke af aluminium, som danner kuldebro med afledt kondens – ikke unormalt for den type bundstykker, som i dag laves af plast.*
>
> *I tilfælde af at der eventuelt senere måtte opstå fugtskader på trægulvene, vil disse skader og afhjælpning af disse ikke blive betalt af forsikringen.'*

…
Vores stillingtagen til de overfor nævnet fremsatte krav

Vedrørende krav om dækning af udgifter til udskiftning af gulve i stue, køkken og udestue

I henhold til sædvanlig rets- og ankenævnspraksis påhviler det den sikrede at godtgøre, at det anmeldte opfylder betingelserne for erstatning samt dokumentere kravets størrelse.
…
I den konkrete sag er det vores opfattelse, at vore kunde ikke har dokumenteret, at

- Det i mail af 8-4-2015 anmeldte skade på flere af lejlighedens gulve samt udestue var tilstede allerede ved hendes overdragelse af lejligheden den 29-5-2013, hvor forsikringen trådte i kraft.
- Der er ikke fremlagt udtalelse fra den rekvirerede vvs-installatør, som nærmere beskriver henholdsvis hvilken fejl der skulle være ved gulvvarmen, hvornår fejlen er opstået og hvad der er årsag til fejlen samt alder på den defekte del af installationen.

- Der ikke er fremlagt regning fra den rekvirerede vvs-installatør, som beskriver hvornår og hvad der er udført.
- Forholdene ved de enkelte gulve er af en sådan karakter, at de nedsætter lejlighedens værdi eller brugbarhed nævneværdigt, således som dette er forudsat i betingelsernes punkt 4 B.
- Forholdene ved de enkelte gulve skulle være en følgeskade af et andet under forsikringen anerkendt forhold
- Det ikke skulle være muligt at foretage en partiel reparation af de enkelte gulve.

…
For de forhold, som er registreret i tilstandsrapport henvises til policens særlige forbeholdt klausuler … Endvidere henvises til de generelle undtagelsesbestemmelser punkt 5 B …
…
Vi har fra ejendomsmæglerfirmaet …, som har formidlet salget af lejligheden, modtaget fotoserie af hvorledes lejligheden så ud, da den blev udbudt til salg og købt af vores kunde.
…
Af de fremlagte foto kan man tydeligt se de utildækkede gulve i de pågældende rum, som er uden tegn på de skader, som vores kunde senere anmelder ca. 23 måneder efter at hun har fået udleveret nøgler og er flyttet ind i lejligheden.

For god orden skyld henvises endvidere til den af vores kunde rekvirerede rapport fra … af hvilken det fremgår, at man ved tidligere besigtigelse og gennemgang af lejligheden den 28-11-2013 alene har konstateret og kommenteret gulv i værelse 1 – som ejerskifteforsikringen i anden skadesag efterfølgende har erstattet.

Med henvisning til vores beskrivelse af forløbe er der enighed om at Frida forsikring først bliver bekendt med forholdet vedrørende gulve ved modtagelse af vores kundes mail dateret 8-4-2015.

Det er ligeledes ubestridt, at vores kunde før denne henvendelse har fået udført afhøvling af de samme gulve.

Det fremlagte tilbud på gulvafhøvling dateret 17-6-2014 indeholder ingen forbehold af nogen art herunder fx skader eller andre omstændigheder som muligvis måtte forringe resultatet af den ønskede gulvafhøvling.

Vi er ikke bekendt med præcist hvornår den pågældende gulvafhøvling er udført, men der vedlægges kopi af faktura fra … dateret 16-10-2014 … - som således dokumenteret at nævnte arbejde er blevet udført næsten 6 måneder før vores kunde anmelder forholdet.

Der er ved vores behandling af det anmeldte forhold ikke taget stillingtagen til om de senere anmeldte forhold ved gulvene muligvis kan skyldes den udførte gulvafslibning.

I øvrigt henvises til vores mail af 28-5-2015 … af hvilken vi gør opmærksom på, at kundens egen ingeniør og gulvafsliber tilsyneladende har forskellige opfattelse af, hvad der kan være årsag/ årsagerne til de opståede problemer.

På det foreliggende grundlag må vi fastholde, at vores kunde ikke har dokumenteret/ godtgjort, at det anmeldte forhold opfylder betingelserne for erstatning.

I relation til kravet om at få erstattet udgifterne til udskiftning af de 3 gulve må vi oplyse, at det ikke er dokumenteret / godtgjort, at det ikke skulle være muligt at udføre en partiel reparation af forholdene.

Vedrørende krav om refusion af udgift til undersøgelse af problemet
…
På det foreliggende grundlag ses der ikke umiddelbart at være fremlagt bilag, som dokumentation på hvilke udgifter vores kunde har afholdt og som hun ønsker refunderet.

Såfremt vores kunde opretholder dette krav, skal vi anmode om at få fremlagt dokumentation for kravets størrelse ligesom vi i så fald ønsker at få en beskrivelse af tidsforbruget og omfanget af de pågældende undersøgelser.

På det foreliggende grundlag må vi afvise kravet.

Afslutningsvis skal det for god orden skyld oplyses, at der i den konkrete sag ikke foreligger nogen forudgående aftale mellem vores kunde og Frida forsikring om at forsikringen vil afholde den nævnte udgift."

Hertil har klageren i brev af 4/2 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Bemærkning til: at skaden på gulve ikke var til stede ved overtagelse:
Skaden på gulvene var absolut ikke til stede, da jeg overtog lejligheden. Det har jeg aldrig hævdet. Gulvene var meget flotte, da jeg overtog.

Skaden er opstået som følge af en defekt termostat til regulering af gulvvarmen. Denne var efter al sandsynlighed defekt på overtagelsestidspunktet.

At problemet på gulve først viser sig 16 måneder efter overtagelse, skyldes formentlig, at afslibningen fremprovokerer skaden. Skaden opstod umiddelbart efter afslibning …

Bemærkning til: Der er ikke fremlagt udtalelse fra VVS
Jeg hyrede en ingeniør til at afdække problemet. Det var på det tidspunkt ikke klart, at der var tale om et vvs-problem. En anden teori gik på, at der var anvendt gulvbrædder, der ikke var beregnet til gulvvarme, hvilket blev undersøgt og afkræftet ved undersøgelse af en optagen gulvbrædde. Herefter undersøgte ingeniør sammen med en vvs'er, som han bestilte, om gulvvarmen blev indreguleret korrekt. Det gjorde den ikke pga. en defekt termostat, som blev skiftet med det samme.

Udtalelse er derfor givet af ingeniøren, der stod for afdækning. Han beskriver, hvad der er undersøgt, hvad problemet var og hvad der blev gjort. Desuden at han - ud fra min korrespondance med sælger kort efter overtagelsen - finder at termostaten har været defekt ved overtagelsen ...

Bemærkning til: Der er ikke fremlagt regning for den rekvirerede vvs-installatør
Det er korrekt. De er ikke fremsendt til Fridaforsikring, som hele tiden har afvist at dække skaden.

Regning fra vvs for udskiftning vedlægges. Beløb 1.777,25 kr. …
Regning fra ingeniør for afdækning af problemet med gulve vedlægges. 3.718,75 kr. …

Bemærkning til: Gulve ikke defekte
Det er jeg uenig i. Jeg har fremlagt billeder, der viser revner overalt samt brædder der flere steder har løftet sig temmelig meget. Jeg har bedt om, og er blevet lovet af …, at man kom ud og besigtigede skaden, men det er ikke sket. Gulvfagmand der sleb gulvene har udtalt, at de er ødelagte og ikke står til at redde.

Bemærkning til: ikke dokumenteret at forholdene ... skulle være en følgeskade af et andet under forsikringen anerkendt forhold
Det mener jeg er sandsynliggjort - se bl.a. udtalelse fra ingeniør …

Bemærkning til: Muligt at foretage partiel reparation
Er afvist af den gulvfagmand, der forestod slibningen. Han har været forbi to gange for at fastgøre de brædder, der løftede sig først, men uden held ... Herefter er der opstået revner og løftede brædder på ca. halvdelen af gulvarealet.

Bemærkning til forhold omtalt i tilstandsrapport
Der er ikke nogen form for sammenfald mellem de efter afslibning opståede skader på gulvene og de i tilstandsrapporten omtalte skjolder.

Bemærkning til hvorfor der går lang tid mellem afslibning og anmeldelse af skaden
Gulvene slibes mellem 13. og 17. oktober 2014. 27-10-2014 (se bilag …) sender jeg mail til gulvfagmanden om en gulvbrædde, der løsner sig. Der er også et billede med.

Han kom ud og forsøgte at fastgøre brædden. Men herefter kom der nye løse brædder og nu også revner. Jeg havde herefter en lang korrespondance med ham på sms (se bilag …). Han … var længe om at komme ud igen. Vi var henne i februar 2015, før det lykkedes.

Fridaforsikring var på besøg hos mig ifm. de andre skader. Jeg forsøgte at snakke gulv med dem, men de er ikke rigtig interesserede. Dog blev det nævnt i referatet, som er skrevet af fridaforsikrings byggesagkyndige (se bilag 3 sidste punkt med gult)."

Selskabet har herefter indhentet en byggeteknisk rapport af 11/3 2016, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Gulvet beskrevet som Moland Ask Classic 18,2 x 219 x 1,4 cm, liggende på foam m/ dampspærre, slidparket tykkelse er ved lægning 3,6 mm dette er nu nedslebet fra 1,05 mm op til ved yder kant 3,16 mm ny gennemsnit tykkelse 1,48 mm målt på prøve.

Gennemgang:
Flg. rum er med i besigtigelsen [plantegning fra salgsopstilling]. Der er her beskrevet at der er varme i gulvet i udestuen, jf. beskrivelsen fra … kommune er givet byggetilladelse i 2006 til opførelse af uopvarmet udestue og må ikke indgå som beboelse. Terrassedøre er afmonteret fra Alrum og Køkken af nuværende ejer … således udestuen nu er en integreret del af huset. Der er i udestuen også blevet monteret en Varmepumpe som del af opvarmning samt affugtning og AC aircondition.
…
Fremløbstemperatur 42,0 G/celsius.
…

Køkken gulv:
Der ses flere åbninger i samlinger på ca. 0,5-1 mm langsgående stød samlinger er tætte, dette er dog normalt efter 3 år. Da her er tale om Lamel Parket lagt som flydende gulv.

Udestuen:
Her ses igen langsgående samlinger der ikke slutter tæt dette er gennemgående for hele gulvet i ude stuen her ses også, enkelte parket der har løftet sig, parket er målt til 1,26 mm rest.
…
Gulvtemperaturer [23,2 °C og 23,4 °C] målt i udestue der ligger varme slanger med en afstand på ca. 20-30 cm mellem hinanden. Hvilket er normalt.
…
Overgang fra stue/alrum til udestue hvor der tidligere har været monteret terrasse døre, da udestue er opført som uopvarmet rum. Løftet parket med rest slid lag på 1,26 mm.
…
Alrum:
Her ses små åbninger i samling langsgående 0,2-0,5 mm. Der er dog er par enkelte samlinger der er større åbninger i men ingen over 1 mm.

Under sofa er der optaget ved destruktivt indgreb en længde af lamel parket, dette skulle efter sigende opbevares hos Ingeniør … Der var ved enden af sofa et løst stykke slidparket som jeg fik udleveret af [klageren].
…
Prøven fra gulv:
Der ses slibemønster ved start stop samt tykkelse variere. Tyndeste sted på prøve [1,05 mm]. Endestykket hvor det er gået ind under panel [3,16 mm], Tykkeste midt på stykke [1,48 mm].
…
Konklusion af besigtigelse:
Efter gennemgang af fremsendte beskrivelser fra Frida, mail fra [klageren] mellem Ingeniør …, Gulvslibefirmaet …, samt besigtigelse på stedet. Køkken, Udestue og Alrum. Er jeg kommet frem til flg.

Gulvet er lagt ved ombygningen i 2008, der var ved tilstands rapport ingen skader at se, der opdages revner og løft af parket i 2015.

Huset overtages i 2013 1-6, der er på dette tidspunkt ikke nogen skader registeret jf. [klageren] dog er der problemer med gulvvarmen, dette ses ikke på gulvet som skade.

Der skal til den defekte gulvvarme termostat siges at hvis den fra huset blev overtaget til skaden sker, med revner og parket der løfter sig, sender en temperatur på ca 40 til 50 grader varmt vand igennem vil det ikke være til at gå på gulvet pga, det vil føles som det brænder under fødderne. Og med 2 vintere går jeg ud fra at der er benyttet gulvarme. Hertil kommer … fjernvarmes kommentar på at der i området ville være en fremløbstemperatur på op til 70-75 grader, omtales sidst i denne Rapport.

Der er samtidig på ikke nævnt tidspunkt monteret en varmepumpe i udestuen som nu er indlemmet i det øvrige hus da man har taget døre ned og benytter dette som spisestue. Denne varmepumpe benyttes kun til affugtning samt airkondision fortæller [klageren].

Gulvarmen og den indflydelse den har på lamel Parket gulvet:
Temperaturens betydning. Trægulve vil ved opvarmning tørre ud, hvorved træet svinder. For at undgå skader som følge af svind er der grænser for den overfladetemperatur, der kan anvendes. Den højest tilladelige overfladetemperatur afhænger af træart, tykkelse og opbygning (massivt eller lamel). For at undgå skader skal termostaten indstilles, så trægulvets overfladetemperatur ikke overstiger den temperatur, leverandøren af trægulvet foreskriver (normalt 25-27 °C). Dette svarer til følgende temperaturer på undersiden af trægulvet: • 22 mm tykt materiale: 33-34 °C • **14 mm tykt materiale: 30-32 °C** • 10 mm tykt materiale: 28-30 °C.

Gulvene her er pt. udsat for temperaturer på 23,4 grader som er normalt for gulve der er 14 mm tykt med et slidlag på 3,6 mm.
…
Gulve der er konstant udsat for den høje varme som Ingeniør … omtaler vil kunne ses meget tydeligt på gulvet og ikke kun sporadisk som her.

Foto af sådan et gulv taget fra ERFA blad nr. 07 06 28 …

Her ses at det ikke kun er enkelte steder parketten løfter sig, det er normalen at man kan følge varmen fra varmeveksleren i fyrrummet og rundt i de arealer der er udsat for for høj varme påvirkning og der ses ingen skader som på foto hos [klageren].

Min konklusion:
Der er ikke tale om en, ved overtagelsen af huset, defekt termostat, der er skyld i gulvet er blevet beskadiget.

Der er tale om en gulvslibeskade da man har slebet for langt ned i slidparketten, gulvslibe firmaet skulle have lavet en måle prøve for at se hvor meget parket der var tilbage, vandmærkerne burde have sagt firmaet at det nok var vanskeligt at slibe uden at komme for dybt, der blev derimod sagt fra Gulv firmaet at der var materiale til 2-3 gange slibning endnu. Dette oplyste [klageren] ved besigtigelsen d. 26-2-2016.

Når slidparketten er nede flere steder på under halvdelen af oprindelig tykkelse af 3,6 mm vil den meget ofte løsne sig pga varmen fra valserne på slibemaskinen samt de rystelser maskinen giver. Der lakeres 3 gange med en vandbaseret lak som gør at gulvet optager den fugt fra lakken der gør at skaden først vil vise sig på et senere tidspunkt.

Ifl. Tlf samtale med Moland gulve teknisk afd. … anbefaler de at der højst slibes til der er 2 mm tilbage, derunder vil lamel og parket slippe fra hindanden. Hvis man ikke havde bundslebet gulvet ville man have kunnet skifte de løftede stave pretielt.

Jeg har fået vedhæftet udtagelse om gulvslibningen fra … som har set den af [klageren] udleveret prøve, der beskriver at der er slebet alt for dybt ned i slidparketten.

Samtidig med at der er monteret en varme pumpe i udestuen, som nu er en intergreret del af beboelsen, efter man har nedtaget døre mod Køkken og Alrum, denne bliver brugt til affugtning og Airconision dette vil udtørre gulvene i alle rummene, mere end det gulvvarmen alene vil gøre. Derfor ses der ofte ved brug af varmepumper at lamel parket skiller sig i længde retningen.

Når man ser på hele forløbet, fra overtagelse i 2013 til skaden opdages i 2015, og man mener at det skulle være en defekt gulvarmetermostat, der var defekt ved overtagelsen

ville det have gjort at der var mange flere løft af parket og større revnedannelser allerede på et tidligere tidspunkt i forløbet, især når tidliger ejer omtaler de har haft problemer med gulvarmen og de bare slukkede for den, den har trods alt været brugt til opvarmning af alrum og køkken, jeg ser her bort fra udestuen, da den jo er beskrevet som uopvarmet og og kun må benyttes som udestue, der for er ikke en del af selve husets indretning.

På … fjernvarmes hjemmeside oplyses det at fremløbs temperaturen ikke må komme under 60 grader ved levering til de enkelte kunder, dvs. til indgang varmeveksler. Her ville en termostat der ikke virkede korrekt derfor sende 60 grader varmt vand gennem gulvarme slangerne, dette ville ikke være muligt at kunne betræde dette uden man ville brænde sig.

Jeg har i dag 10-3-2016 talt med … fra teknisk afd. … Fjernvarme tlf. … som fortæller at i det pågældende område i … er fremløbs temperaturen ml 70 og 75 grader, han bekræfter ovenstående fra deres hjemmeside."

Af en udtalelse fra et gulv- og tæppeservicefirma af 8/3 2016, fremsendt til bygningsteknikeren, fremgår bl.a.:

"Vedr: Bedømmelse af lamelparket der har været afslebet.

Jeg kan konstatere at den lamel der er taget ud af gulvet, er blevet slebet for langt ned.

Der er tale om et moland 3 stavs lamelparketgulv, med en asketræslamel på 3,6 mm tykkelse, der er limet på krydsfiner.

Det er et gulv af nyere dato fordi den oprindelige lamel-tykkelse 'kun' er 3,6 mm. tyk fra fabrikken af. Da man startede med at lave lamelparket gulve, var de på limede lameller på min. 5 mm. tykkelse, og de kunne slibes 2 gange. Når man sliber gulvene, er der her tale om det der hedder en bundslibning, og det er når lakken slibes af og man sliber ca. 1-1,5 mm. ned i træ-lamellen.

Jeg kan konstatere, at det stykke der er taget til undersøgelse, er i forskellig tykkelse, og at det er under de 2 mm. som der skal være tilbage når gulvafslibningen er afsluttet.

Konklusion: Lamelparketgulvet er blevet slebet for langt ned (under de 2 mm.)

Der sker det, at den lim lamellerne er limet ned med, bliver varmet op og lamellerne vil løsne sig efterfølgende. Lamellerne mister også deres stabilitet, da siderne og enderne er kommet under de tilladelige 2 mm.

Der er desuden konstateret at der er blevet slebet lunker (fordybning efter valsen) i den ene ende af lamellen. Det er højst sandsynligt hvor gulvet slutter ved væggen, og maskinen skal trækkes tilbage. Her er lamellen målt til kun at være 1,05 mm. tyk og altså langt under det acceptable."

Selskabet har i mail af 21/3 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Vi vedlægger vores byggetekniske rapport til jeres orientering og vores supplerende kommentarer til klagesagen.

Det er vores vurdering, at tilstandsrapporten har oplyst om flere skader på gulve i stue (bygning A) og havestue (bygning B) tilbage i 2013 og *før* vores kundes overtagelse af ejendommen …

Vores kunde har derfor tilbage i maj 2013 været klar over, at der var skader – om end mindre skader – på gulvbelægningerne flere steder i boligen, herunder også i havestuen. Vi bemærker, at en note med et bud på årsagen ikke er, at sidestille med en konkret undersøgelse om årsagen.

Det fremgår af plantegningen i salgsopstillingen, at der var monteret to dobbeltdøre fra beboelsen og ud til havestuen, der ikke er et godkendt beboelsesrum. Disse døre er fjernet efter vores kunde er flyttet ind …

Vi henviser også til plantegningen fra salgsopstillingen.

Kopi af byggetilladelsen …

Det er i øvrigt en u-opvarmet havestue, som der er givet tilladelse til at bygge. At vores kunde køber ejendommen med gulvvarme ilagt i havestuen ændrer *ikke* ved dette.

Det var gulvene i stue, havestue og køkken, som vi - efter at flere forskellige personer havde besigtiget uden at disse kunne konstateret synlige tegn på beskadigelse af gulvene ud over mindre fugtaftegninger ved udvendige døre/ vinduer, som er blevet afhjulpet ved afslibning af gulvene.

I tilknytning hertil skal det bemærkes, at der i det tidligere fremlagte tilbud på afslibning af gulve ikke er beskrevet skader på gulvene eller taget forbehold i fald man udførte den bestilte afslibning.

At det firma, som vores kunde selv valgte til gulvarbejdet *ikke* har oplyst, at gulvbelægningen ikke længere var egnet til afslibning, er ikke en forhold, som vores kunde med rette kan bebrejde os. Det henhører under dette firmas professionelle vurdering. Gulvfirmaet gav et tilbud og påtog sig opgaven med afslibning, men burde have været klar over, at det ikke længere var muligt og dermed afslå opgaven med afslibning.

Når gulvfirmaets vurdering er fejlagtig og firmaet dermed har begået en fejl ved blot at afslibe på et fejlagtigt grundlag, er det et forhold, som vores kunde bør rejse over for gulvfirmaet og ikke Qudos Insurance, som blot har erstattet et beløb til udbedring.

Vi må derfor umiddelbart henvise vores kundes reklamation over det udførte arbejde til det gulvfirma, der har udført arbejdet, da firmaet er nærmest til at bære risikoen for deres egne fejl enten via selv at erstatte eller via deres ansvarsforsikring …
…
Det er først omkring 1 år efter vores kundes overtagelse i 2013, at hun gør os opmærksom på, at det må være gulvvarmen, som der er noget galt med og en ventil bliver skiftet. Vi hører først om forholdet efter ventilen er skiftet og har derfor ikke mulighed for selv at konstatere forholdet.

Det er ikke vores umiddelbare vurdering, at der er noget i vejen med gulvvarmeanlægget. Der foreligger i hvert fald ikke nogen dokumentation for dette på nuværende tidspunkt i klagesagen og det ikke er nærmere undersøgt af en VVS-sagkyndig.

Vores kunde har bevisbyrden for påstanden om, at der er noget galt med gulvvarmesystemet, og at der har været noget galt allerede før hendes overtagelse af ejendommen. Det er ikke ualmindeligt, at en ventil ind i mellem står af og må skiftes.

Der er tale om en ældre ejendom, der er blevet renoveret. I den forbindelse fremgår det af byggesagsmappen, at det netop er forsøgt, at bevare mest muligt af de eksisterende konstruktioner i bygningen. Eller sagt med andre ord, så er det en 'overflade-renovering', der som udgangspunkt er udført og i 2006 en nyopført havestue.

Af den syns og skønserklæring fra en tidligere uenighed mellem nogle parter, som vores kunde har været bekendt med i henhold til købsaftalen …
…
fremgår det også, at stort varmeforbrug og kondensering desværre ikke er nye problemer for lejligheden.

Vores kunde har haft mulighed for, at gå sælger 'på klingen' og få dokumentation for, at forholdene er udbedrede, hvis det var væsentligt for hende at sikre sig arbejderne var udført byggeteknisk korrekt og hun har måske også gjort det, idet hun har fået et afslag i købesummen på 200.000 kroner 'i almindelig handel'.
…
Hvad kan vi hjælpe vores kunde med i den konkrete klagesag
Ud over at svare supplerende på klagen til jer, så tilbyder vi vores kunde, at vi kan kontakte gulvfirmaet for hende og beder dem forholde sig til et krav om fejlagtigt udført gulvarbejde.

Det er dog vores kunde selv, som må tage dialogen herefter direkte med gulvfirmaet. Vi foretager os ikke mere i forhold til gulvfirmaet, medmindre vores kunder beder os hjælpe."

I mail af 1/4 2016 til nævnet har selskabet bl.a. tilføjet:

"Som oplyst overfor nævnet har vores byggeteknikker ved sin besigtigelse af lejligheden fået udleveret et mindre stykke af gulvbelægningen udtaget bag sofa, jf. dennes rapport side 7 og 8 af 12.

Det udleverede træprøve har været forelagt for firmaet … som har afgivet erklæring dateret 8-3-2016.

Det kan oplyses, at vi efterfølgende har fremskaffet et stykke af et tilsvarende nyt Moland gulv, som ikke tidligere har været afslebet.

Såfremt nævnet i forbindelse med sin behandling måtte ønske at modtage de 2 træprøve for at konstatere forskellen i tykkelsen, hører vi gerne nærmere herom."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"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.

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.
…
G Rimelige og nødvendige udgifter til teknisk bistand i forbindelse med konstatering og afdækning af et dækningsberettigende forhold. Dækningen forudsætter, at udgifterne afholdes efter forudgående aftale med forsikringsselskabet. Udgifterne dækkes ud over forsikringssummen.
…
5. Hvilke skader dækkes ikke
A Forhold under 5.000 kr.

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."

Nævnet har fået forelagt fotos.

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom den 29/5 2013. Medio 2014 anerkendte selskabet at yde dækning pr. kulance for afslibning af gulve, som efter overtagelsen havde fået fugtskjolder/misfarvninger som følge af kondens fra facadepartier. Gulvene er svømmende lamelparketgulve med et oprindeligt slidparketlag på 3,6 mm.

Klageren har anmeldt, at lameller i gulvene kort tid efter afslibningen i oktober 2014 er begyndt at løsne sig, og at der kommer åbne samlinger. Gulvsliberen har anført, at gulvet må anses for ødelagt. Klageren har fremlagt en udtalelse af 8/4 2015 fra en rådgivende ingeniør, der vurderer, at problemstillingen skyldes en defekt gulvvarmetermostat, der har ledt for varmt vand ind under trægulvet. Han anfører, at det må antages, at termostaten var defekt allerede på overtagelsestidspunktet. Gulvsliberen har anført, at

der er anvendt for dårlig lim til overfladetræet, som ikke kan tåle gulvvarmen og derfor løsner sig.

Selskabet har fremlagt en byggeteknisk rapport af 11/3 2016. Byggeteknikeren vurderer, at der er tale om en gulvslibeskade, hvor der er blevet slebet for langt ned i slidparketten, hvorefter lamellerne blandt andet som følge af varmen og rystelserne fra slibningen vil løsne sig. Bygningsteknikeren har foretaget målinger af slidparkettykkelsen samt forelagt en prøve fra det afslebne gulv for et gulv- og tæppeservicefirma, der ligeledes har konkluderet, at lamelparketgulvet er blevet slebet for langt ned.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at trægulvenes nuværende skader, som ubestridt først er opstået efter gulvslibningen i 2014, skyldes dårlig lim eller en gennem flere år defekt gulvtermostat, som gennem årene har udgjort en nærliggende risiko for skade på gulvene, i den tilstand de var i på overtagelsestidspunktet, det vil sig før de blev afslebet. Nævnet finder, at skaderne derfor ikke er dækningsberettigende i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 4.A-C.

Selskabet har betalt for den udførte gulvslibning, men nævnet finder ikke grundlag for at statuere, at selskabet må hæfte for eventuelle mangler ved udbedringsarbejdet, der er udført af en selvstændigt virkende tredjemand med klageren som bygherre på baggrund af et tilbud, som klageren har indhentet.

Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at yde erstatning for de anmeldte skader på trægulve.

Klageren har fremlagt en faktura på 3.718,75 kr. for den rådgivende ingeniørs arbejde med at afdække problemet med gulvene. Idet rådgiverens undersøgelser ikke har afdækket forhold, som er dækningsberettigende over forsikringsaftalen, kan nævnet med henvisning til nævnets sædvanlige praksis samt forsikringsbetingelsernes punkt 4.G ikke pålægge selskabet at betale for rådgiverens undersøgelsesarbejde. Nævnet bemærker, at den defekte gulvvarmetermostat, som ingeniøren har afdækket, er blevet

15. 88899

udbedret for 1.777,25 kr. og dermed i sig selv er et forhold under forsikringens bagatelgrænse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels