Ankenævnet for Forsikring

Den 1. marts 2017 blev i sag nr. 89722:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i husejerforsikring i Codan Forsikring A/S. Han klager over selskabets behandling af en rørskade, der blev anmeldt den 14/7 2014. Det er klagerens opfattelse, at behandlingen af sagen har taget for lang tid, idet udbedringen ikke var afsluttet i sommeren 2016. Klageren kræver kompensation.

Selskabet har anerkendt rørskaden som dækningsberettigende og har bl.a. dækket genhusningsudgifter. Selskabet har oplyst, at det har forståelse for, at klageren har oplevet behandlingen af sagen som frustrerende og opslidende. Selskabet finder, at der er ikke er grundlag for, at det kan gøres erstatningsansvarligt for, at udbedringen af skaden er trukket ud.

I klageskemaet af 14/8 2016 har klageren bl.a. anført:

> "Vi har i forløbet klaget til forsikringsselskabet, men fik kun tlf. tilbagemelding og derfor aldrig modtaget noget skriftligt svar på klagen.
> Vandskaden konstateret i juli 2014. Der gik 1 uge inden der kom hjælp der detekterede skaden og foretog reparation af et vandrør i køkkenet. Der blev fra skadefirmaet [fugtfirma1] igangsat affugtning i 3 mdr.
> Herefter konstaterede [fugtfirma1] at sagen var behandlet og renovering af det skaderamte område(køkkenet) kunne gå i gang.
> Da der fortsat var tegn på fugt hyrede Codan Dansk Teknologisk institut for kontrolmålinger. Her viste det sig at [fugtfirma1] havde forværret skaden, således at der var svært forhøjede fugtværdier i hele huset samt skimmelsvamp dannelse. Dette medførte at samtlige gulve blev fjernet i hele huset, (undtaget støbte/flisebelagte gulve i badeværelser og bryg-

gers) og Codan ville kun gå med til at affugtning som løsning af problemet, på trods af at Teknologisk institut havde skitseret 3 løsninger:
1) Ophugning af klaplaget og nystøbning i hele huset.
2) Anbringelse af membran i hele huset for at indkapsle fugten.
3) Affugtning
Man argumenterede for affugtning og afviste de 2 øvrige løsninger. Argumentet var at, da et til lejligheden nyt skadesfirma anslog at problemet kunne løses på 3 mdr., altså være afsluttet marts 2015, så var sagen klaret!

Vi har været genhuset siden januar 2015. Vi skriver nu august 2016 og affugtningen blev opgivet efter 1 års affugtning, med erkendelse om at affugtning ikke var muligt.
Codan iværksatte derfor udredning af kloaker og brønde for at påvise anden årsag til fugten, dette uden succes. Der er således ingen anden forklaring end den oprindelige vandskade.
Det blev herefter besluttet at anlægge en membran i hele huset, hvilket allerede var på tale inden man påbegyndte affugtning i januar 2015.

Spørgsmålet fra os, er således hvor lang er en rimelig sagsbehandlingstid?
Vi har løbende rettet henvendelse til Codan for at få afklaret ovenstående spørgsmål uden at få konkrete svar. Vi har 2 gange indsendt klage til Codan, men aldrig fået et skriftligt svar
Vi synes samlet set at det er en helt urimelig langsom sagsbehandling. Vi mener at man tidligere i forløbet burde have anvendt en anden løsning.
Vi kan ikke være genhuset på ubestemt tid.
Vi håber I kan bidrage med vejledning til hvordan vi kan komme videre med sagen.
Vi vil på baggrund af ovenstående forløb, anmode om vurdering for mulig erstatning, set i lyset af langstrakt forløb som for os har medført betydelige praktiske og økonomiske gener samt personlige uerstattelig tab, ved ikke at kunne komme tilbage i egen bolig i lang tid.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi vil på baggrund af ovenstående forløb, anmode om vurdering for mulig erstatning, set i lyset af langstrakt forløb som for os har medført betydelige praktiske og økonomiske gener samt personlige uerstattelig tab, ved ikke at kunne komme tilbage i egen bolig i lang tid."

Dertil har selskabet i brev af 9/9 2016 til nævnet bemærket:

"Sagen vedrører udbedring af en anerkendt rørskade, der har medført omfattende opfugtning af gulvkonstruktionen i det forsikrede hus. Udbedringsprocessen har været meget langtrukken og har betydet, at forsikringstagerne har været genhuset siden januar 2015. Vi har naturligvis stor forståelse for, hvor belastende situationen må have været for forsikringstagerne. Vi mener dog, at vi har gjort, hvad der inden for rimelighedens grænser var os muligt for at udbedre skaden, at det lange udbedringsforløb ikke var muligt at forudse, samt at den lange proces også til dels skyldes forsikringstagernes egne forhold.

Sagsfremstilling

Den forsikrede ejendom er et parcelhus fra 1976. Ejendommens gulvkonstruktion består af parket/tæppe (afhængigt af rum) lagt oven på spånplader. Herefter er der isolering, hul-

rum, strøer og så et betonklaplag. Nederst er det kapillarbrydende lag bestående af vasket søsten.

Forsikringstagerne anmeldte den 14. juli 2014 telefonisk, at der var tegn på vandskade, da gulvet i køkkenet havde rejst sig. Vores håndværkstaksator besigtigede ejendommen den 16. juli 2014 og konstaterede, at der var tale om en dækningsberettigende utæthed på et rør under køkkengulvet, hvorved vand langsomt kunne sive ud. Vandet havde sivet ud gennem længere tid. Håndværkstaksatoren vurderede, at det var nødvendigt at tage køkkengulvet op og reparere røret og foretage affugtning.

Rørskaden blev udbedret den 24. juli 2014. En efterfølgende trykprøvning viste, at røret var tæt. Dagen efter kom et fugtfirma ([fugtfirma1]) ud på ejendommen og opstillede affugter. Den 5. august 2014 blev køkkengulvet fjernet. Der blev efterfølgende monteret et midlertidigt gulv i køkkenet, således at forsikringstagerne kunne bruge rummet.

Den 27. august 2014 noterede fugtfirmaet, at der ikke længere var forhøjet fugt i den ende af køkkenet, der vendte ud mod bryggerset. Derimod var strøer og beton stadig opfugtet i den ende, der vendte mod stuen. Der var endvidere stadig mørke pletter på fliserne i bryggerset, hvor der var forhøjet fugt. Affugtningen fortsatte indtil den 16. september 2014. Efterfølgende blev der foretaget fugtmålinger med varierende resultat.

Den 14. oktober 2014 holdt vores bygningskonsulent et møde med forsikringstagerne, der var frustrerede over uklarheden med hensyn til omfanget af opfugtningen. Det blev aftalt at rekvirere Teknologisk Institut (TI) til at foretage kontrolmålinger. Det blev endvidere aftalt, at forsikringstagerne kunne sætte et nyt køkken op i stedet for deres gamle, når gulvet var blevet lagt i køkkenet.

Den 23. oktober og 6. november 2014 besigtigede TI ejendommen og gennemførte fugt- og mikrobiologiske undersøgelser af gulvkonstruktionen. På baggrund heraf lavede TI rapporten af 19. november 2014, som forsikringstagerne har vedlagt klagen til ankenævnet.

TI vurderede, at betonklaplaget var kraftigt opfugtet gennem hele tværsnittet. TI vurderede, at opfugtningen ikke skyldtes opstigende grundfugt, men derimod vandskaden under køkkengulvet. TI vurderede endvidere, at opfugtningen af betonklaplaget var den samme for hele huset. TI anbefalede en af følgende løsninger for udbedring af gulvkonstruktionen: 1) nyt terrændæk, eller 2) menbranløsning med bevaring af det gamle betonklaplag og oplægning af ny membran, der binder til underlaget. Membranløsningen ville indebære, at fugten blev indkapslet og ikke trængte op gennem gulvkonstruktionen.

Et nyt terrændæk vil være enormt omkostningsfuldt. Vi tilbød derfor forsikringstagerne udbedring med optagning af gulve og udlægning af en bindende menbran (TI's løsning nr. 2).

Da udbedringsarbejdet medførte, at gulvene skulle tages op, var genhusning nødvendig. Forsikringstagerne ønskede, at genhusningen skulle ske efter jul og nytår, og vi betalte derfor for en midlertidig reparation af køkkengulvet, så huset var beboeligt i den mellemliggende periode.

Forsikringstagerne var utrygge ved membranløsningen og stillede ved e-mail af 8. december 2014 nogle spørgsmål, som vi svarede på ved e-mail af 11. december 2014. Vi redegjorde for, hvorfor vi ikke kunne tilbyde udbedring i overensstemmelse med TI's løs-

ning 1, der ikke bare ville indebære, at alle gulve skulle hugges op, men også at alle indvendige vægge placeret på betondække skulle rives ned samt alle elektriske installationer, VVS-installationer, fliser mv., således at der også skulle laves nye badeværelser. Endvidere vil alle lofter, der er kørt ind til skillevægge skulle nedtages og nye sættes op. Kun skallen af huset ville være tilbage, og resten af huset ville være, som var det bygget i år 2014. Vi kunne derfor alene tilbyde dækning i overensstemmelse med løsning nr. 2 (menbranen), som TI havde foreslået, der er langt mindre indgribende. Endvidere foreslog vi en tredje mulighed - koncentreret affugtning af betondækket, der dog ville vare længere end membranløsningen. Valget af udbedringsmetode kunne træffes, når forsikringstagerne havde fraflyttet hus, og gulvene var demonterede.

Forsikringstagerne fraflyttede ejendommen i januar 2015. Senere i januar 2015 blev gulvene brudt op. Forsikringstagerne var fortsat utrygge ved membranløsningen, idet de var bange for, at det ville have en negativ påvirkning på prisen ved et senere salg af ejendommen. Det blev derfor aftalt at kontakte en anden fugttekniker for at drøfte muligheden for affugtning.

I slutningen af januar 2015 blev der derfor afholdt møde med en konsulent fra [fugtfirma2], der udtog prøver til bestemmelse af fugtindholdet i terrændækket. [Fugtfirma2] vurderede, at det opfugtede terrændæk kunne bringes tilbage til det tidligere fugtniveau (før vandskaden) i løbet af ca. 9-12 uger. Udtørringen skulle foretages koncentreret med adsorptionsaffugtere.

[Fugtfirma2] mistænkte, at en utæthed i kloakken kunne være en medvirkende faktor til opfugtningen. En undersøgelse af kloakken i begyndelsen af februar 2015 viste dog ingen tegn på utæthed, og kloakkens tilstand så ud til at være god.

Den koncentrerede affugtning blev herefter igangsat den 6. marts 2015. Der blev løbende foretaget målinger af fugtniveauet. Til illustration af forløbet vedlægges [fugtfirma2's] dagsrapport.

Flere gange faldt fugtniveauet for så efterfølgende at stige igen. Det var ikke til at forstå hvorfor, da vandskaden jo var udbedret, hvorfor ny fugt måtte komme fra en anden kilde. Det var dog ikke muligt at finde hvilken. Det blev i slutningen af juli 2015 besluttet, at hugge betonklaplaget op i køkkenet i et mindre område, for at se, om dette kunne afklare årsagen til den fortsatte fugt i dette område, jf. [fugtfirma2's] e-mail af 30. juli 2015 samt rapport af samme dato, som er vedlagt klagen til ankenævnet. Dette indgreb viste dog blot, at der var sten (kapillarbrydende lag) under betonen og kunne ikke forklare den fortsatte opfugtning, jf. e-mail af 17. august 2015.

Ved e-mail af 1. september 2015 oplyste [fugtfirma2], at alle konstruktioner med undtagelse af køkkenet var tørre. Man vidste ikke, hvorfor betonen i køkkenet fortsat var opfugtet. [Fugtfirma2] forventede, at affugtningen kunne afsluttes med udgangen af september 2015. Imidlertid blev der igen konstateret stigning i fugtniveauet ved en af målepunkterne. Det var fortsat ikke klart, hvad der var årsagen til fugten, da rørskaden var lavet, ligesom både kloakker og kapillarbrydende lag var undersøgt. [Fugtfirma2] anførte i rapport af 29. oktober 2015, at fugten muligvis kunne skyldes en utæthed i bryggerset, f.eks. på fyret eller ved afløbet fra fyret. Dette blev derfor også undersøgt, men heller ikke her kunne der påvises en årsag til de gentagne opfugtninger.

TI vurderede i notat af 25. januar 2016, at årsagen til det opfugtede betonklaplag var den oprindelige rørskade, da man ikke kunne finde andre årsager til fugten. TI anbefalede en

af følgende løsninger: 1) en fuld membranløsning på betonklaplaget, eller 2) en partiel membranløsning på betonklaplaget.

Den 1. februar 2016 blev der afholdt møde på ejendommen med deltagelse af forsikringstagerne, TI, [fugtfirma2], tømrerfirma og Codan. Mødereferatet er vedlagt klagen til ankenævnet. Det blev aftalt at arbejde videre med membranløsningen. Det var et vilkår i aftalen, at TI skulle godkende arbejdet med membranen, der herefter gik i gang. For at sikre det bedste resultat med anlæggelse af membranen, dækkede Codan også udgiften til at lægge nye rør.

TI besigtigede arbejdet den 6. og 21. april 2016 og godkendte det foreløbige arbejde med membranen.

TI besigtigede igen ejendommen den 11. maj 2016 og lavede på baggrund heraf en afsluttende rapport af 17. maj 2016, hvor membranen blev fundet i orden. Gulvkonstruktionen var herefter klar til gulvlægning. Der skulle endvidere også opsættes nyt køkken, ligesom forsikringstagerne også benyttede lejligheden til at få badeværelset renoveret.

Det blev aftalt, at den videre kontakt skulle ske mellem forsikringstager og entreprenør.

Det sidste, vi hørte fra forsikringstagerne, var e-mail af 16. juli 2016 vedrørende udgifter til opsættelse til det nye køkken samt opsætning af hårde hvidevarer.

Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen

Vi har naturligvis meget stor forståelse for, hvor frustrerende og opslidende forsikringstagerne finder det lange forløb, i hvilket forsikringstagerne har været genhuset en stor del af tiden.

Vi finder imidlertid ikke, at sagen i det store og hele kunne have været håndteret anderledes fra vores side.

Som anført anviste TI to mulige løsninger: 1) nyt terrændæk, eller 2) menbranløsning med bevaring af det gamle betonklaplag og oplægning af ny membran med henblik på indkapsling af fugten. Som redegjort for ville løsning nr. 1 med et nyt terrændæk være enormt omfattende. Al 'indmad' i huset, herunder skillevægge, badeværelser, lofter, elinstallationer osv. skulle fjernes, således at der alene ville være ydermurerne tilbage samt det kapillarbrydende lag ovenpå jorden. Som anført ville der således kun være skallen af huset tilbage. En sådan udbedringsmetode ville være uhyre omkostningsfuld. Vi tilbød derfor dækning i overensstemmelse med den anden løsning (membran), som TI havde anvist.

Vi har naturligvis forståelse for, at forsikringstagerne ville have foretrukket løsning 1, der ville indebære, at huset blev opdateret til en stand, som et hus bygget i år 2014. Af de ovenfor anførte grunde kunne vi dog ikke tilbyde dækning efter denne løsningsmodel og tilbød derfor dækning efter den anden metode.

Forsikringstagerne var ikke trygge ved membranløsningen. Det blev derfor i fællesskab og efter drøftelse med TI besluttet at foretage 'koncentreret udtørring'. Som anført skete det dog gentagne gange, at fugtniveauet faldt for efterfølgende at stige ved nogle af måle-

punkterne. Det er uvist, hvorfor dette er sket. Vores bygningskonsulent med over 20 års erfaring har aldrig set et lignende forløb, hvor fugten på denne må er 'vendt tilbage'. Den oprindelige rørskade blev i begyndelsen af forløbet udbedret og trykprøvet, og røret er helt tæt. Det giver derfor ikke mening, at gulvet efter udbedringen af rørskaden er tørret ud for derefter at blive opfugtet flere gange igen. Vi har forsøgt at udelukke samtlige øvrige potentielle årsager til fugten, herunder undersøgelse af det kapillarbrydende lag (for at udelukke opstigende grundfugt), kloakkerne, fyret mv. Det har ikke været muligt at finde en anden årsag til fugten, hvorfor vi er vendt tilbage til udgangspunktet om, at den må skyldes den oprindelige rørskade. Det har været et forløb, som hverken vi, forsikringstagerne eller fugtfirmaet har haft nogen mulighed for at forudse.

Først i februar 2016 accepterede forsikringstagerne den af TI anviste løsning nr. 2 med en membran, som vi fra begyndelsen havde tilbudt. Forsikringstagerne havde som anført fra begyndelsen været afvisende over for denne løsning, men vi mener ligesom TI, at den er fuldt forsvarlig, når blot der træffes de rette forholdsregler. Således har TI også løbende kontrolleret og godkendt arbejdet med udlægning af membranen. Vi mener, at forløbet kunne være forkortet, såfremt forsikringstagerne på et tidligere tidspunkt havde accepteret denne løsning. Som anført kunne ingen af parterne - og heller ikke forsikringstagerne - dog forudse de uforklarlige udfordringer, der har været i forbindelse med udtørringen af betonklaplaget. Vi mener dog ikke, at vi kan bebrejdes noget i så henseende.

Vi skal bemærke, at vi har forsøgt at være så imødekommende som muligt grundet vores forståelse for forsikringstagernes meget belastende situation, herunder har vi dækket midlertidig vinylbelægning på køkkengulvet, da forsikringstagerne stadig boede i huset, og ny rørføring og isolering heraf i forbindelse med anlæggelsen af membranen, ligesom vi har betalt forsikringstagernes genhusningsomkostninger uden skelen til, at 12-månedersbegrænsningen i forsikringsbetingelsernes punkt 8.2 for længst er overskredet."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i udateret brev til nævnet anført:

"Det er korrekt at initiale affugtning stoppede 16/9-2014.

Vi fik udmelding fra [fugtfirma1] at alt var klar til genopbygning af køkkenet.

Vi anførte at der lugtede jordslået i huset hvilket foranledigede at Teknologisk institut blev sat på sagen.

Man fandt forhøjede fugtniveauer flere steder i huset som udtryk for at primære affugtning var insufficient og utilstrækkelig.

Der står, at forsikringstagerne ønskede, at genhusningen fandt sted efter jul og nytår.

Dette er ikke korrekt. Vi fik at vide, at der alligevel intet skete før efter nytår, så vi kunne lige så godt vente. Så det er ikke os der har forsinket sagen der.

Det fremgår at vi var 'utrygge' ved membran løsningen!

Det er korrekt at vi stillede spørgsmål til 'membranløsningen' der blev præsenteret for os. Vi har ingen forudsætninger for at vurdere denne teknologiske løsning. Der var ingen vejledning at hente da vi var udnævnt som 'bygherre'.

Vi fik dog først information om mulighed nr. 3 i samme forbindelse og vi valgte således affugtning da de højst ville tage 9-12 uger, hvilket vi anså som en god løsning efter de informationer vi fik fra affugter firmaet og Codan.

Det fremgår dog af mail fra Teknologisk institut, 11/11-2014, at affugtning ikke var mulig grundet det høje fugtniveau, , hvilket vi ikke har nogen forudsætninger for at vurdere, så der burde Codan have informeret om at der udelukkende kunne blive tale om de 2 primære løsninger, hvor løsning nr. 1 dog ikke var en option fra Codans side pga. prisen, selvom dette efter vurdering fra eksperterne ville være den bedste løsning.

Vi fraflyttede d.7.jan 15., men den 'koncentrerede affugtning' startede først d.6.3.15. Denne forsinkelse havde vi ingen indflydelse på.

Der står at forsikringstagerne først accepterede membranløsning d. 16/2-2016.

Vi havde jo ikke noget andet valg, da videre affugtning ikke var mulig og derfor blev opgivet.

Vi var blevet lovet i januar 2015, mundtligt og skriftligt, at affugtning ikke ville strække sig ud over 9-12 uger.

Hvis man, initialt, havde taget rådgivning fra Teknologisk Institut til efterretning ville denne sag aldrig have udviklet sig som den har.

Afsluttende kommentarer:

Vi har nu, 24/7, i mere end 2 år levet med en usikkerhed om hvornår vi kunne komme hjem, da vi har fået utallige udmeldinger om at huset var tørt om x antal uger. Dette har medført at vi intet har kunnet planlægge i vores liv.

Vi fik opmagasinet vores ting, i den tro, at vi var hjemme om ca. 3 mdr., så der var ingen grund til at tage sommertøj med. dette har gjort perioden for genhusning yderst besværlig.

Da vi anmeldte sagen til Ankenævnet for Forsikring, blev der spurgt om forventet kompensation.

Det er umuligt at opgøre, da de tab vi har lidt ikke kan defineres specifikt, men det drejer sig om tabt livskvalitet, manglende tilfredsstillelse ved ikke at have sin dagligdag i egen bolig, uanede mængder af bekymring og stress over manglende plan for en slutdato af sagen og mange timers arbejde med korrespondance og manglende tilbagemeldinger.

Hvordan alt dette gøres op er vanskeligt. Taler man om økonomisk kompensation kan et beløb, som udgangspunkt, være et sekscifret beløb."

Dertil har selskabet i brev af 5/10 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikringstagerne skriver, at Teknologisk Institut ved e-mail af 11. november 2014 vurderede, at affugtning ikke var mulig grundet det høje fugtniveau. Som anført tilbød vi Teknologisk Instituts løsningsforslag om membran, men dette var forsikringstagerne ikke trygge ved og ønskede Teknologisk Instituts andet udbedringsforslag (nyt terrændæk). Dette kunne vi imidlertid ikke tilbyde grundet de uforholdsmæssigt høje udgifter ved denne

> løsning sammenholdt med den anden løsning, som Teknologisk Institut anbefalede (membranen). Vi foreslog også affugtning som løsning. Denne løsningsmulighed blev vendt telefonisk med … fra Teknologisk Institut. Han foretrak et af de to løsningsforslag, han havde givet i sin rapport, men medgav, at affugtning også var en løsning.
>
> Vi overlod det derfor til forsikringstagerne at vælge, om de ønskede membranløsningen eller affugtning. Forsikringstagerne valgte affugtning.
>
> Efter et langt forløb, hvor affugtning ikke viste sig mulig, valgte forsikringstagerne som nævnt membranløsningen, som vi allerede tidligt i forløbet havde tilbudt.
>
> Hverken forsikringstagerne eller vi var som anført i stand til at forudse de mange problemer, der viste sig i forbindelse med affugtningen. Således mente [fugtfirma2], der er specialiseret inden for affugtning, også, at koncentreret affugtning af terrændækket var mulig, og vurderede først, at dette ville tage 9-12 uger. De store udfordringer med affugtningen af huset kom således bag på alle parter. Vi ved stadig ikke, hvorfor der har været sådanne omfattende problemer - herunder hvorfor fugten flere gange er vendt tilbage, efter at være forsvundet.
>
> Forsikringstagerne gør gældende, at sagen aldrig ville have udviklet sig som sket, hvis man havde taget imod rådgivning fra Teknologisk Institut. Dette er vi sådan set enige i. Havde forsikringstagerne fra begyndelsen af accepteret Teknologisk Instituts løsningsforslag med membranen, ville sagen ikke have haft dette lange forløb. Som anført er vi enige med forsikringstagerne i, at de ingen forudsætninger havde for at forudse alle de problemer, der opstod i forbindelse med den udbedringsmetode, de valgte. Det havde vi dog heller ikke, og på baggrund af det ovenfor anførte mener vi ikke, at det lange forløb kan tilskrives fejl fra vores side (udover små forsinkelser, som ikke helt kan undgås i et så omfattende skadesforløb som dette)."

Ved brev af 29/11 2016 har nævnets sekretariat anmodet om selskabets bemærkninger til selskabets brev af 9/9 2016 om, at Teknologisk Institut og selskabet drøftede den koncentrerede udtørring. I mail af 15/12 2016 til nævnet fra selskabet hedder det bl.a.:

> "Som tidligere anført kunne [taksator] ikke huske, om [Teknologisk Institut] besvarede hans e-mail af 10. december 2014 telefonisk eller pr. e-mail, hvorfor [taksator] kontaktede [Teknologisk Institut] for at få dette afklaret. På baggrund af [Teknologisk Institut]s svar kan det konstateres, at [taksator] og [Teknologisk Institut] drøftede affugtningen pr. mail, og at [Teknologisk Institut] bagefter sendte e-mail af 11. december 2014 for at bekræfte samtalen. Dette er den drøftelse af sagen, der er henvist til i vores brev af 9. september 2016 til nævnet.
>
> I e-mailen af 11. december 2014 bekræfter [Teknologisk Institut], at affugtningen af betonklaplaget kan udføres. Han oplyser også, at han ikke havde taget denne løsning med i sin rapport, da løsningen ville tage væsentligt længere tid en membranløsningen. Han giver også nogle råd i forhold til den konkrete fremgangsmåde i forbindelse med affugtning (vedrørende borehuller). [Teknologisk Institut] bekræfter ligeledes, at en membranløsning ikke vil være en forringelse af husets værdi, tværtimod.
>
> Som redegjort for i vores brev af 9. september 2016 til nævnet, var der i Teknologisk Instituts rapport foreslået to løsningsforslag: 1) nyt terrændæk og 2) membranløsning. Da løs-

> ning 1 ville være uhyre indgribende og meget omkostningsfuld, tilbød vi erstatning i overensstemmelse med løsning 2, men denne løsning var forsikringstagerne utrygge ved. Som e-mailen af 11. december 2014 dokumenterer, blev den tredje løsningsmodel – affugtning – derfor drøftet med Teknologisk Institut, der mente, at løsningen var mulig om end den ville tage væsentligt længere tid, hvorfor den ikke var taget med i Teknologisk Instituts rapport. Da forsikringstagerne imidlertid ikke på daværende tidspunkt ønskede membranløsningen, og da vi som redegjort for ikke kunne tilbyde løsningen med helt nyt terrændæk, blev affugtningsløsningen valgt.
>
> Vi bemærker endvidere, at membranløsningen, der til sidst blev valgt, hele tiden har været tilbudt af os. Som det fremgår af [Teknologisk Institut]s e-mail af 11. december 2014 indebærer denne løsning ikke en forringelse af husets værdi, tværtimod."

Dertil har klageren i mail af 27/12 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Det undrer os, i hht vedhæftede, at man initialt ikke anså affugtning som en mulig løsning hvorefter man har haft korrespondance mellem Codan og TI og besluttede at gennemfører affugtning alligevel. At man endvidere handler ud fra hvad " nogle mener at kunne huske" er dybt mærkeligt. Vi har ingen mails liggende fra de nævnte datoer."

Herefter er selskabet fremkommet med yderligere kommentarer til nævnet i mail af 23/1 2017, hvoraf fremgår:

> "Forsikringstagerne skriver, at der har været korrespondance mellem Codan og TI, som forsikringstagerne ikke har været orienteret om i forløbet. Vi går ud fra, at der henvises til korrespondancen fra den 11. december 2014 mellem cheftaksator … og [Teknologisk Institut], som vi fremlagde i vores brev af 15. december 2016 til nævnet. Vi orienterede imidlertid forsikringstagerne om drøftelserne med TI samme dag, jf. vedlagte e-mail af 11. december 2014 fra [taksator] til forsikringstagerne (som også er blandt det materiale, forsikringstagerne har fremsendt med deres e-mail af 27. december 2016)."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder den omfattende korrespondance mellem klageren, selskabet, Teknologisk Institut og fugtfirma2. En række af disse mails er gengivet i det følgende:

Mail af 11/11 2014 til selskabets taksator fra Teknologisk Institut, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Grundet den massive opfugtning vurderes det ikke, at det er muligt at foretage affugtning af betonlaget til et tilfredsstillende niveau."

Rapport af 19/11 2014 adresseret til selskabet fra Teknologisk Institut, hvoraf bl.a. fremgår:

> **Vurdering**
> På grundlag af de foretagne undersøgelser samt givne data og informationer er det Instituttets vurdering, at betonklaplaget er kraftigt opfugtet gennem hele tværsnittet.
> …

Når et betonklaplag er opfugtet i dybden, vil en udtørring, uanset opfugtningsårsag, tage lang tid, ofte 1/2-1 år eller mere.

…

Udbedringsforslag

På baggrund af det oplyste, besigtigelsen og vurderingen anbefales der en af følgende udbedringer for gulvkonstruktionen:

1. Nyt terrændæk

Det eksisterende betonklaplag hugges op, og nyt forskriftsmæssigt udført terrændæk opbygges.

2. Membranløsning

Det gamle betonklaplag bevares og der pålægges en membran, som skal binde til underlaget. Der kan påbrændes/påklæbes en bitumenmembran, se afsnit A, eller påføres en flydende membran, se afsnit B."

Mail af 8/12 2014 til selskabet fra klageren, hvoraf fremgår:

"Vi er grundlæggende fortsat forundret over hvor lang tid det har taget, fra vi anmeldte skaden til det punkt hvor vi står nu, set i lyset af at vi meget tidligt i forløbet rykkede 'Codan Skade' for en hurtig indsats for at begrænse skaden (ca. en uge efter anmeldelse hvor der ikke var sket noget i sagen, hvorfor vi bad om at det blev skrevet ind i sagen allerede på det tidspunkt). Vi har i hele forløbet været uden tilfredsstillende og tilstrækkelig løbende information, om sagens gang og plan for videre forløb, og vi har ikke modtaget rapportering på skrift, men udelukkende mundtlige aftaler.

Forløbet har efterfølgende været præget af den ene forsinkelse efter den anden og da skadeservice pludselig erklærede at problemerne var løst, kunne vi rekvirerer håndværkere til at udbedre skaden i køkkenet. For at være sikre på at skaden ikke var udbredt, rekvirerede Codan DTI for yderligere målinger, hvilket afdækkede betydelig udbredte fugtskader og begyndende skimmelsvamp. Det fremgår af de mundtlige tilbagemeldinger vi har fået, at affugtningsproceduren har været ret lempfældig og har bidraget til at skaden er forværret, alene på denne baggrund.

Rapporten fra DTI er utvetydig og der bliver foreslået 2 løsningsmodeller med genetablering af fundament eller membranløsning. Efter yderligere konsultation med [teknologisk institut], DTI, er den klare tilbagemelding at den bedste løsning er opbrydning af cementen og efterfølgende nystøbning. Den næstbedste løsning er membranløsningen, som vi har modtaget besked om at I vælger.

Det efterlader selvfølgelig nogle tanker hos os, og generere nogle spørgsmål.

1) Vi er bekymret over, om der bliver tale om værdiforringelse af vores bolig, hvis man vælger membranløsningen. Vil vi kunne sælge vores hus på samme vilkår som hvis udbedringen foretages med støbningsløsningen? Hvad er den anslåede holdbarhed ved en membranløsning?

2) Vil vi modtage en skriftlig garanti fra Codan, om sikkerheden ved membranløsningen, således at vi aldrig vil opleve problemer med evt. fugtproblematik senere hen?

…

5) Vi går ud fra at, når der bliver indgået en aftale med håndværkere, så skal vi ikke varetage nogen form for styring eller planlægning af processen?"

11. 89722

Mail af 10/12 2014 til Teknologisk Institut fra selskabet, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Du beskriver i din vurdering at det er 'instituttets' vurdering, at betonklaplaget er kraftigt opfugtet gennem hele tværsnittet. Ud fra målingerne, samt at det kapillarbrydende lag af vasket søsten vurderes det, at opfugtningen ikke er forårsaget af opstigende grundfugt. Dog vurderes det, at årsagen til opfugtningen er vandskaden i køkkenet.
>
> Jeg kan naturligvis ikke afvise at dette er helt korrekt, men jeg mangler lidt information for at vurdere om jeg er enig.
>
> - Hvor tykt er det kapillarbrydende lag af søsten?
> - Hvordan er konsistensen og fugtniveauet i det underliggende jordlag?
>
> I dit udbedringsforslag 1 beskrives det, at gl. betondæk hugges op og nyt forskriftsmæssigt udført terrændæk opføres.
> …
> Jeg finder denne løsning urealistisk og syntes det er lidt problematisk at vores forsikringstager nu syntes at en evt. membranløsning eller en evt. affugtningsløsning er lig med en forringelse af hans ejendom...
>
> Under udbedringsforslaget med membran beskriver du at fugtniveauet i skillevægge mv. kan forøges betydeligt.
> Hvor er de vertikale fugtspærre placeret under skillevæggene i dette hus?
> Hvis der påsmøres en membran og denne føres ud til/over en vertikal fugtspærre under skillevæggene kan jeg ikke se problemet...?
>
> Hvis der er et 150 mm kapillarbrydende lag under huset kan jeg ikke forstå at du beskriver at dette ikke kan affugtes. Vi affugter ofte denne type konstruktioner på 10 - 15 uger med et fint resultat. Hvad er det i denne konstruktion, der gør at dette ikke er muligt?"

Mail af 11/12 2014 til selskabet fra Teknologisk Institut, hvoraf fremgår:

> "Det er korrekt at en affugtning af betonklaplaget kan udføres. Jeg har dog ikke medtaget løsningen med affugtning af betonklaplaget i rapporten, da det er Teknologisk Instituts vurdering, at dette ville tage væsentlig længere tid end en løsning med en membran. Hvis det alligevel ønskes, at forsøge med en affugtning af betonklaplaget er det vigtigt, at kontrollen af affugtningen udføres med fx borehuller i betonen (til midt af betontykkelse) og ikke alene en overfladescanningen med en kapacitivmåler (Gann eller lign.). Derudover anbefales det, at der følgens kriteriet for fugtniveauet i henhold til Gulvbranchen (Gulvfakta).
>
> Det er ligeledes korrekt, at en membranløsning efter Teknologisk Instituts vurdering ikke en forringelse af huset værdi, tværtimod."

Mail af 11/12 2014 til klageren fra selskabet, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Jeg er helt enig med jer i at sagen allerede har taget meget lang tid, og at tilbagemeldingerne i sagen ikke har været ok. Og set i bagklogskab kunne mange ting have været håndteret meget bedre og sandsynligvis også med et langt mindre omfang.
> Jeg tilskriver dele af dette den affugtning [fugtfirma1] har udført, men må tilføje at rørskaden kan have stået på i meget lang tid og, det er derfor meget vanskeligt at gisne om hvad og hvordan.

[Fugtfirma1] burde have udført og afleveret en rapport, beklager hvis de ikke har gjort dette... Ikke at det ændre ret meget nu... desværre
[Taksator] vil, når der er bedre overblik over sagen også skrive en skaderapport, som i naturligvis vil få udleveret.
…
Jeg har også bedt [teknologisk institut] forholde sig til en 3. mulighed, nemlig koncentreret affugtning af betondækket, dette er også en mulighed, men den et typisk lidt længerevarende end membranløsningen.
Noget, der langt bedre kan vurderes når huset er fraflyttet og gulvene demonteret.

Svar på spørgsmål.

1. Ganske, som … fra TI er jeg ikke af den opfattelse at huset bliver værdiforringet. Tvært imod er det min holdning at et hus hvor nærmet alle gulve er blevet fornyet og isolering mellem strøer mv. er blevet udskiftet til en ny og forbedret type vil medføre en værdistigning.
2. Codan giver ingen garantier. Vi forholder os til de garantier leverandører og montører giver på produkter og arbejde. Jeg skal her tilføje at det til enhver tid er jer, der er bygherre, altså bestiller af arbejdet. Vi skal betale.
…
5. Det vil til en hver tid være jer, der er bygherre. Det vil sige at det er jer, der indgår aftalen med håndværkerne. Vi betaler. Normalt benyttes der en hovedentreprenør, som styrer forløbet og sørger for at tidsplanen overholdes.
Det er klart at vi medvirker til at få tingene til at glide, med rent juridisk er det mellem jer og entreprenørerne.

I sager, som denne vil vi altid have minimum to priser ind på de arbejder der skal udføres. Her vil [taksator] i samarbejde med jer sørge for at lave en liste over de arbejder, der skal gives pris på, således at de indbudte håndværkere giver pris ud fra de samme forudsætninger.
Her er det også vigtigt at få med at såfremt der er ting i ønsker ændret i forhold til det gamle, så skal der her gives to priser, således vi ved hvad vi skal erstatte og hvad i evt., selv skal deltage med."

Mail af 15/12 2014 til selskabet fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"Den 3. mulighed har vi ikke hørt om før nu!

Du erkender at sagen har trukket meget langt ud og det kunne formodentlig være undgået, hvis der var blevet udført en gennemtænkt affugtning, i stedet for helt tilfældig anbringelse af affugtere på 2 forskellige steder uden efterfølgende tilstrækkelig opfølgning med fugtmåling. Dette har medført udbredt fugtskade og opvækst af skimmelsvamp, hvor vi i alt for lang tid har boet i et sundhedsskadeligt miljø.
At [taksator] først kommer på sagen efter 3 måneder inde i sagen, på trods af at vi rykkede Codan skade, meget tidligt i forløbet er vi også forundret over.

Det fremgår fortsat ikke klart hvilken løsning der bliver valgt.
Det fremgår at den bedste løsning omfatter større indgreb i forbindelse med renovering, men er vel også den løsning der kommer nærmest det resultat man kan forvente i hht. policens ordlyd.

Samlet set mener vi at vi har krav på den bedste løsning, så vores hus bliver repareret og opnår en stand der er på samme niveau som inden skaden skete. Det er det der fremgår af vores forsikringspolice og det kan vel ikke gradbøjes."

Udateret mail til klageren fra selskabet, hvoraf bl.a. fremgår:

"Ang. ophugning, så misforstår du mig. Ja ophugning er den bedste løsning, fordi jeres hus fra 1976 ved denne løsning vil blive løftet til 2014 standart. Vi vil ikke deltage i en løsning hvor vi skal opdatere huset JF. BR. 10, når der er andre fuldt forsvarlige metoder.
Rent fugtmæssigt er en membran eller affugtningsløsning fuldt forsvarlig og vil bringe dit hus i en stand, som før rørskaden, og en af disse 2 løsningsforslag erstatter vi ud fra.

Hvis I stadig, trods TI's vurdering vedr. en membranløsning er bekymret for for værdien af huset, det helbredsmæssige eller noget helt tredje, så er vi indstillet på at der udføres en løsning hvor der i stedet affugtes.

Når i har valgt hvilken af de to løsninger i ønsker kan det besluttes hvordan det videre forløb skal være.
…
I har frit valg til selv at vælge om i ønsker membran eller affugtning.
Når i har besluttet dette og i er fraflyttet huset kan næste skridt iværksættes."

Rapport af 1/2 2015 adresseret til selskabet fra fugtfirma2, hvoraf bl.a. fremgår:

"Resultatet af målingerne skal skabe grundlag for:
En vurdering af fugtniveauet i betonkonstruktionen pga. opfugtning efter vandskade i køkken inden eventuel udtørring, samt mulighederne for at lægge gulve igen uden risiko for skade på gulvet som følge af for megen restfugt i undergulvet
…
Set ud fra en fugtteknisk vurdering bør betonkonstruktionen fjernes og genopbygges på en fugtteknisk forsvarlig måde, men eftersom der kun er tale om en udbedring efter en vandskade og ejendommen er opbygget med et kapillarbrydende lag, er det vores opfattelse at betonkonstruktionen bør/kan tørres ned til et forsvarligt/forventeligt niveau.
…
Det er [fugtfirma2s] vurdering at det opfugtede terrændæk kan bringes tilbage til tidligere fugtniveau svarende til ca. 70-75 % RF eller ca. 1,0 % absolut vand i løbet af ca. 9-12 uger, der bør i den mellemliggende periode blive foretaget div. målinger løbende således at man ikke udtørrer unødvendigt."

Mail af 18/2 2015 til selskabet fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"Det er for os, fuldstændig uforståeligt, at der ikke er sat noget igang endnu.
Vi har ikke opfattet det som om vi har haft nogle valgmuligheder vedr. reparation af skaden, da vi jo ikke har kunnet få 'den bedste løsning' men at I har valgt at tilbyde affugtning.
Det kommer derfor som en overraskelse at du går og venter på en tilbagemelding som vi intet aner om.
Som tidligere forespurgt, har vi ikke fået nogen information om hvilken løsning det bliver i sidste ende, med eller uden membran.
Beskeden var at det kunne man først bedømme når gulvene var fjernet.
…

Da Codan tidligere har afvist opbrydning af betondække, tilbagestår kun løsningen med affugtning.
Det har vi jo meldt tilbage til dig som værende acceptabelt, men samtidig ser vi gerne at løsningen bliver med membran, så perioden for genopretning/affugtning, bliver kortest muligt.
Det har du ikke givet tilbagmelding på!!

Hvorfor sker der intet vedr. affugtning?"

Mail af 18/2 2015 til klageren fra selskabet, hvoraf bl.a. fremgår:

"der er intet sat i gang, da vi har ventet på grønt lys fra dig.
det er jeres ejendom og I står som selv bygherrer.
jeg kan ikke bare sætte nogen til at arbejde på jeres hus, og er i øvrigt, som jeg også ved vores første møde gjorde opmærksom på, ikke på nogen måde projektleder eller andet.
er med i den indledende fase, indtil vi har overblik over skadeomfang og økonomi, og siger så ok for at vi betaler jf. de modtagne priser.
m.h.t. mulighed for løsning er det korrekt, at vi måtte afvente, at huset var rømmet, før en fugttekniker kunne vurdere om affugtning var mulig. dette blev så undersøgt og desuden endnu en gang vendt med Teknologisk inst..
alt dette ud fra at I begge var betænkelige ved en 'membran-løsning'.

du skriver nu, at du gerne ser at løsningen bliver med membran, da dette jo vil forkorte hele byggeperioden.
dette Ønske er hermed modtaget, og [taksator] hermed rekvireret til dette, så han kan have en tidsplan med til dig på onsdag."

Mail af 8/3 2015 til bl.a. selskabet fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"I slutningen af november, blev det besluttet at vi skulle genhuses.

Det skulle dog først være efter jul, da vi lige skulle skaffe en bolig og der alligevel ikke ville blive arbejdet i juleferien.

Vi flyttede d.7.1. ([fugtfirma1] var 6 hele dage om det).

I uge 3 havde [entreprenør] fjernet alle gulve, så man kunne komme til.

D.19.2. efter flere ubesvarede mails om hvordan det gik, modtog vi en mail om at man afventede grønt lys fra os, om at komme videre. Det forstod vi ikke, da vi troede det kørte med affugtning.

D.4.3. mødes alle involverede endelig på adressen. (Vi var der også ugen før, men der var det kun [entreprenør] der dukkede op!). Under mødet er det tydeligt, at vi snakker forbi hinanden. Det viser sig så, at de øvrige har et notat fra TI, som de taler ud fra og tror at vi kender. Vi bliver overraskede, får lov at se det, det er dateret d.5.2. Vi har ikke modtaget dette notat og det er ud fra det, at [taksator] har ventet vores grønt lys.

Vi er meget utilfredse med det urimelige lange forløb, startende med at [fugtfirma1], over flere måneder, blæser vand fra en mindre vandskade i køkkenet ud i hele huset !!!"

15. 89722

Mail af 2/7 2015 til selskabet fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Vi er uforstående over manglende konkrete oplysninger vedrørende status på huset, så vi kan få en ide om hvornår genopbygning kan starte og tilbageflytning kan planlægges.
>
> Sidste melding er efterhånden 5 uger gammel, hvor tid til stop for affugtning var 3 uger.
>
> Der pågår fortsat affugtning af huset!"

Mail af 29/7 2015 til selskabet, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Vi henvender os til jer grundet ovenstående skadesforløb hvor der endnu ikke foreligger en afklaring mhp. varigheden af skadeudbedrelse.
> Sagen blev anmeldt 14/7-2014, hvor der gik nogen tid inden affugtning blev etableret af [fugtfirma1]. Denne affugtning var insufficient og blev årsag til udbredt vandskade i hele huset. Dette blev konstateret af Dansk Teknologisk Institut (TI), hvilket foranledigede at der primo januar, 2015, blev iværksat fornyet affugtning af et andet affugterfirma. Der blev vi stillet i udsigt at affugtning ville kune klares på ca. 3 måneder.
> Det er Codan der har valgt de respektive firmaer til stå for affugtning.
> …
> Vi skriver nu 29/7-2015 og affugtning pågår fortsat.
>
> Vi har forsøgt at få relevante tilbagemeldinger vedr. udbedring af vandskaden og er sidst, for mere end 2 uger siden, blevet lovet en ny rapport vedr. status for affugtning. Der foreligger dd. ingen ny oplysninger!
> Vi har, trods gentagne henvendelser, intet hørt fra taksator, …, om Codan gør noget for at sagen kan blive færdigbehandlet hurtigst muligt.
> …
> Vi er udpeget til at være 'bygherre' for udbedring af skader og genopbygning, men det er dog Codan der har valgt firmaet, [entreprenør] (…), til udbedring af skader. Firmaet rykker forståeligt nok for en nærmere dato, for igangsætning af arbejdet, men de har heller ikke fået noget svar.
> Da Codan har lovet at TI skal gennemgå huset efter affugtning, vil der formodentlig gå yderligere tid da der skal foregå rengøring mod skimmelsvamp.
>
> Vi er særdeles utilfredse med behandlingen af vandskaden på vores ejendom, det være sig valget af den 'dårligste' løsning på udbedring af skaden og varigheden af forløbet, samt mangel på information igennem hele forløbet.
>
> Vi er meget stressede af hele dette langvarige forløb, da vi dels ikke kan opretholde nuværende genhusning på ubestemt tid og der ikke er til en dato for at vi kan flytte tilbage til vores HJEM!"

Mail af 30/7 2015 til klageren fra fugtfirma 2, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Vores målinger i køkkenet påviser desværre et forhøjet fugtniveau i betonen, alle andre steder er tørre.
> Hvorfor vi stadig måler fugt i køkkenet og hvorfor vores målinger stiger efter længere tids udtørring vides simpelt hen ikke, jeg vil derfor anbefale at vi i et mindre område hugger betonen op således at vi visuelt kan se hvad der sker. Det giver ikkenogen mening at vi efter 16 uger koncentreret udtørring stadig har fugt (stigende) i betongulvet.

I forbindelse med næste måling (start af uge 32) foretager [fugtfirma2] åbning i betongulvet 2 steder (i de områder hvor niveau ligger højest) dermed burde vi kunne se hvad der sker, hullerne burde være i en størrelse på ca. 0,5x0,5 m.
Jeg vender tilbage når jeg har set div. billeder fra ophugningen."

Mail af 1/9 2015 til selskabet fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"Vi mener fortsat at hele forløbet har taget uforholdsmæssigt lang tid. Samlet affugtningstid har nu pågået i ca 9-10 måneder uden der er opnået tilfredsstillende resultat.

Vi har, af hensyn til evt. videre klageforløb, indsendt en klage til Codan klageafdeling, hvor jeg fik en opringning fra en person, jeg ikke fik noteret navnet på og jeg fik ikke, efterfølgende noget skriftligt svar, som dokumentation for modtagelsen og behandling af klagen."

Mail af 27/10 2015 til selskabet fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"Jeg har i dag, fået meddelelse om at opgravning i køkkenet ikke er påbegyndt alligevel, da der nu er konstateret nyt fugtproblem i stuen! … var venlig at ringe til mig. Det var jo også ham der foreslog fornyede målinger!!!!
Vi dog intet hørt fra hverken dig eller …?

Nu vil vi gerne vide hvad problemet er nu og hvilke planer der er lagt?

Vi har hele tiden gjort opmærksom på at der var tydelig udbredt fugt i bryggerset , men det skulle der ikke gøres noget ved. Det er måske der fugten kommer fra nu, da der jo ikke blev gjort noget ved problemet oprindeligt?

Vi synes hele denne situation er fuldstændig uholdbar og vi ønsker meget snart en afslutning af denne sag der har stået på i 1 år og 3 måneder!! Hvor længe er det rimeligt at trække sagen? Hvorfor er der ikke for længe siden ændret strategi?"

Mail af 27/10 2015 til klageren fra selskabet, hvoraf bl.a. fremgår:

"[Fugtfirma2] kontaktede mig, og orienterede om at fugtniveau igen var øget i området omkring bryggers, og han mistænker nu fyret for at have en eller anden defekt, og at det derfor ingen mening var i at begynde at bryde op i gulvkonstruktionen.
jeg har derfor rekvireret VVS for undersøgelse af dette.
afventer nu resultat.
jeg kan kun give dig ret i, at situationen ikke er til at holde ud, og hvis der viser en fejl ved fyr, eller afløb herfra, burde dette have været fundet/ lokaliseret for længst, i stedet for blot gang på gang at konstatere at fugtniveau steg lige når det ellers så fornuftigt ud.

før vi ved, om der er en fejl ved fyret, er det svært at kommentere, om der skulle have været ændret strategi.
hvis det var blevet gjort, kunne der jo reelt være lavet en løsning, uden at den egentlige skadeårsag var fundet."

Mail af 21/1 2016 til selskabet fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"Der bliver fortsat rejst spørgsmål om hvor fugten kommer fra, men TI har entydigt erklæret at det udelukkende stammer fra vandskaden og det står vel til troende.

Det kan ikke være meningen at en løsning af problemet bliver udskudt hele tiden og at det der skulle være klaret på 2-3 måneder, nu nærmer sig 1 år, med [fugtfirma2] (…) som har varetaget affugtningen.
Vi kan ikke, og skal ikke, tage stilling til en teknisk rapport, hvorfor det er jeres opgave at træffe relevante beslutninger om det videre forløb.
Vi forlanger at få en afklaring på, hvad den videre plan er, så vi kan tage vores forholdsregler! Vi har stadig et nyt køkken stående, som vi købte i 2014, da det forlød at sagen kunne klares på 23 måneder ([fugtfirma1]) og derfor være klar til at kunne få monteret vores køkken umiddelbart efter. Nu har vi så også et badeværelse stående, da [fugtfirma2] (…) bedyrede at affugtningen kunne klares på 2-3 måneder.

Vi mener fortsat at der er gået uacceptabel lang tid uden man er kommet en løsning af problemet nærmere."

Rapport af 25/1 2016 til selskabet fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"Hermed er det TI's vurdering, at årsagen til det opfugtede betonklaplag er forårsaget af rørskaden.
…
På baggrund af ovenstående er det fortsat Teknologisk Instituts anbefaling, at udbedringen udføres som beskrevet i tidligere rapport. Dette vil sige en af følgende løsninger:

- En fuld membranløsning på betonklaplaget.
- En partiel membranløsning på betonklaplaget. Dette kræver dog en fuld scanning med Troxleren på betonklaplaget for at vurdere det præcise omfang. Ydermere kræves det, at der i betonklaplaget skæres en rille, hvori der lægges pap, hvor den vandrette membran føres over begge sider af den lodrette. Dette er for at sikre, at der ikke er kontakt mellem tørt og fugtigt beton. (Der er dog risiko for, at den fulde scanning vil kunne medføre, at størstedelen af huset skal have membranløsning. Dette kan dog først vides efter scanningen.)"

Udateret mail til klageren fra selskabet, hvoraf bl.a. fremgår:

"På baggrund af den sidste rapport fra [fugtfirma2], har vi drøftet sagen endnu en gang, og er nået til den erkendelse, at det ikke er muligt at affugte konstruktionen til et tilfredsstillende niveau. Vi vil derfor tilbyde at der udlægges en fuld membran samt i tilslutning hertil etableres membran/fugtspærre i skillevæggene. Den umiddelbart rigtigste løsning er at udstøbe isolerende EPS-beton (flamingokugler m. bindemiddel) oven på det eksisterende klaplag. Dette udføres med en fuldkommen ret overflade, og membran udlægges så her oven på. Der afsluttes så med et 'svømmende gulv' og gulvbrædder efter jeres eget valg.
Vi vil bede [Teknologisk Institut] om at komme med den egentlige anvisning.
Alternativt kan vi tilbyde en kontant afregning på baggrund af tilbud på den ovenfor beskrevne konstruktion, og I kan så frit vælge hvorledes I ønsker gulvkonstruktionen udført."

Mail af 27/1 2016 til selskabet fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"Da der nu er kommet ny erkendelse vedr. manglende resultat af affugtningen, står vi åbenbart med et tilbud om anden løsning af problemet efter 1½ år.

> Der bliver brugt nogle termer, som vi på ingen måde har mulighed for at vurdere indhold eller konsekvenser af og derfor bliver vi nødt til at få rådgivning af en uvildig part, som vi vælger og som Codan dækker udgifterne for.
> …
> Vi står således i nøjagtig samme situation, som for halvandet år siden, hvor forløbet er trukket ud i helt uacceptabelt lang tid på trods af fortløbende indsigelser, utallige spørgsmål og klage til Codan."

Nævnet udtaler:

Indledningsvist bemærker nævnet, at det følger af almindelige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets størrelse og rigtighed. Det er derfor klageren, der skal bevise, at han har lidt et tab som følge af selskabets sagsbehandling eller rådgivning, og at dette kan begrunde et erstatningsansvar for selskabet i forhold til klageren.

Klageren er utilfreds med selskabets behandling af den rør- og vandskade, der blev anmeldt den 14/7 2014. Klageren kræver erstatning for de "betydelige praktiske og økonomiske gener samt personlige uerstattelig tab, ved ikke at kunne komme tilbage i egen bolig i lang tid". Derudover har han anført, at det ikke er muligt at opgøre tabet, men at det drejer sig om tabt livskvalitet, manglende tilfredsstillelse ved ikke at have sin dagligdag i egen bolig, uanede mængder af bekymring og stress over manglende plan for en slutdato for sagen og mange timers arbejde med korrespondance og manglende tilbagemeldinger.

Om forløbet er det oplyst, at rør- og vandskaden blev anmeldt den 14/7 2014, at affugtning blev igangsat den 25/7 2014 af fugtfirma1, og at denne affugtning blev standset den 16/9 2014. Det blev herefter aftalt, at Teknologisk Institut skulle vurdere hvilke udbedringsmetoder, der var mulige. Teknologisk Institut har i rapport af 19/11 2014 anført, at en udtørring af betonklaplaget vil tage lang tid, ofte ½ - 1år eller mere. Teknologisk Institut foreslog derfor, at der enten skulle etableres et nyt terrændæk, eller at der skulle etableres en membran.

Selskabet kontaktede herefter Teknologisk Institut om muligheden for affugtning af betonklaplaget. Hertil har Teknologisk Institut i en mail af 11/12 2014 til selskabet anført:

"Det er korrekt at en affugtning af betonklaplaget kan udføres. Jeg har dog ikke medtaget løsningen med affugtning af betonklaplaget i rapporten, da det er Teknologisk Instituts vurdering, at dette ville tage væsentlig længere tid end en løsning med en membran". Selskabet sendte angiveligt ikke Teknologisk Instituts mail af 11/12 2014 til klageren, jf. selskabets mail af 23/1 2017 til nævnet.

Ved rapport af 1/2 2015 meddelte fugtfirma2 selskabet, at det var firmaets vurdering, at det opfugtede terrændæk kunne bringes tilbage til tidligere fugtniveau "svarende til ca. 70-75 % RF eller ca. 1,0 % absolut vand i løbet af ca. 9-12 uger". Derudover er det anført: " Set ud fra en fugtteknisk vurdering bør betonkonstruktionen fjernes og genopbygges på en fugtteknisk forsvarlig måde, men eftersom der kun er tale om en udbedring efter en vandskade og ejendommen er opbygget med et kapillarbrydende lag, er det vores opfattelse at betonkonstruktionen bør/kan tørres ned til et forsvarligt/forventeligt niveau".

Der blev herefter igangsat affugtning af vandskaden den 6/3 2015. På et møde den 1/2 2016 aftalte klageren og selskabet, at udbedringen i stedet for skulle bestå i etablering af en membran på betonklaplaget.

Klageren har anført, at selskabet burde have anvist udbedringsmetoden med etablering af membranen på et tidligere tidspunkt, og at han "valgte affugtning da de højst ville tage 9 – 12 uger, hvilket vi anså som en god løsning efter de informationer vi fik fra affugter firmaet og Codan".

Heroverfor har selskabet anført, at affugtningen som udbedringsmetode blev drøftet, idet klageren var utryg ved etableringen af en membran som udbedringsmetode. Derudover har selskabet anført, at valget af udbedringsmetode skete efter aftale med klageren, og at årsagen til det langvarige forløb har været uforklarlige udfordringer med udtørringen af betonklaplaget. Selskabet har også anført, at der i forbindelse med affugtningen fra 6/3 2015 blev foretaget en række målinger af konstruktionerne, og at disse målinger flere gange viste, at "fugtniveauet [faldt] for så efterfølgende at stige igen".

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet har dækket klagerens udgifter til genhusning samt udgifterne til udbedringen af rør- og vandskaden. Nævnet finder, at der herefter i henhold til forsikringsaftalen ikke er grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Endvidere finder nævnet, at klageren – til trods for sagens uheldige forløb - ikke har bevist, at han herudover har lidt tab, som han kan kræve dækket af selskabet på erstatningsretligt grundlag.

Nævnet har ved sin vurdering lagt vægt på, klageren har anført, at han valgte affugtning som udbedringsmetode på baggrund af fugtfirma2's vurdering af, at det opfugtede terrændæk kunne bringes tilbage til det tidligere fugtniveau i løbet af ca. 9-12 uger og selskabets rådgivning. Nævnet bemærker, at klageren tillige var underrettet om Teknologisk Instituts vurdering af affugtning som udbedringsmetode ved mail af 11/11 2014 fra Teknologisk Institut, samt rapporten 19/11 2014 fra Teknologisk Institut om varigheden af udbedringsarbejdet ved affugtning, hvor det blev vurderet, at udtørringen af betonklaplaget ville tage lang tid, ofte ½ - 1år eller mere.

Nævnet finder det kritisabelt, at selskabet ikke fremsendte mailen af 11/12 2014 fra Teknologisk Institut til klageren, idet det fremgår af denne, at Teknologisk Institut fastholdt sin tidligere vurdering af varigheden af udbedringsarbejdet ved affugtning, og at denne vurdering står i modsætning til den senere vurdering i rapporten af 1/2 2015 fra fugtfirma2. Nævnet finder dog, at forholdet ikke kan føre til et andet resultat.

For så vidt angår selskabets sagsbehandling i øvrigt, finder nævnet ikke at have grundlag for at udtale kritik.

Nævnet har lagt vægt på selskabets oplysninger om, at der i forbindelse med affugtningen af konstruktionen har været foretaget flere kontrolmålinger i konstruktion af fugtfirma2, og at selskabet involverede den tekniske rådgiver, Teknologisk Institut, den 25/1 2016 da affugtningen ikke udviklede sig planmæssigt.

21. 89722

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt