Ankenævnet for Forsikring

Den 19. april 2017 blev i sag nr. 89736:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at udskifte gulvet i 3 sammenhængende stuer efter en vandskade.

Selskabet har tilbudt klageren en reparation af gulvet i stuen, hvor skaden er sket med efterfølgende afslibning. Alternativt har selskabet tilbudt at lægge et nyt gulv i stuen, som sluttes ved døren med liste eller sat sammen, således at det ikke er nødvendigt med en liste/et dørtrin.

I klageskemaet af 16/8 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "På baggrund af en vandskade blev der af savet tre kvadratiske huller af ca. 20x20 cm i gulvet ca. 30 cm fra væggen i den ene stue.
> Herefter kom der en tømrer som fjernede hele gulvet i hele sin længde ca. 1 mtr. fra væggen. Tømreren oplyste at vores gulv var udgået og havde medbragt noget erstatnings gulv som var mere gullig i farven. Jeg meddelte at såfremt dette gulv blev lagt partielt som reparation ville jeg kun acceptere det hvis overgangen efter afslibning og lakering fremstod som en samlet hele. Dette ville Tryg ikke garantere og tilbød nu at gulvet i den ene stue blev erstattet med et nyt. dette har kun forværret situationen idet samlingen vil blive endnu mere synlig fra de andre stuer. En synlig overgang imellem rummene ikke vinkelret på gulvenes stave vil efter vores mening give et indtryk af at gulvet er partielt repareret og i en salgsituation med stor sandsynlighed indikere at der har været vandskade eller anden skade. Dette vil medføre forringet salgspotentiale samt risiko for markant lavere prisfastsættelse.
>
> Jeg har fra Trygs taksator … modtaget hans afgørelse om erstatning af gennemskåret gulv. [Taksator] tilbyder at der lægges et helt nyt gulv i højre stue.

Denne afgørelse kan vi ikke tage imod af følgende grund:

Stuen som ses til højre i billedet har sammen med de to andre stuer et gennemgående gulv uden nogle adskillelser. Billedet et taget fra den store stue som er husets midte og herfra ses altid de andre to stuer som af os opfattes som en helhed.

En reparation af gulvet i stuen (til højre) som ifølge tømreren er udgået vil medfører den risiko at der bliver en synlig reparation på gulvet ved overgangen imellem stuerne. Dette er vores overbevisning at det vil reducere værdien af huset væsentligt med risiko for at det vil blive vanskeligere at sælge.

I forhold til tidligere afgørelser i ankenævnet som … har fremsendt mener vi ikke at denne sag er at betragte som en tilsvarende situation.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
nyt gulv i de tre sammenhængende stuer eller garanti for at reparation af den ene stues gulv ikke er synlig fra de andre stuer uden at ændre på konstruktionen dvs. eet gennemgående gulv som i dag."

Hertil har selskabet i brev af 22/9 2016 til nævnet bl.a. gjort gældende.

"Vores kunde klager over, at vi i forbindelse med udbedring af en skade, alene har tilbudt dækning af nyt gulv i afgrænset areal.

Gennemgang af sagens forløb
Vores kunde anmeldte den 14. marts 2016, at der fossede vand ud af væg i bryggers. I forbindelse med udbedring af skaden, var det nødvendigt, som anført af vores kunde, at der blev fjernet en lille del af gulvet i den ene stue/værelse.

Vores kunde har i forbindelse med udbedring af gulvet ønsket et nyt gulv i begge stuer og køkken/alrum, idet gulvet er et gennemgående gulv uden nogen adskillelse til den anden stue og køkken/alrum. Der vil således i forbindelse med en reparation af gulvet i stuen/værelset være risiko for, at der bliver en synlig reparation på gulvet ved overgangen mellem stuerne.

Dette finder vores kunde vil reducerer værdien af huset væsentligt med risiko for, at huset vil bliver vanskeligt at sælger.

Vi har tilbudt reparation af gulvet i stuen/værelset, hvor skaden er sket, med efterfølgende afslibning og oliering. Alternativt har vi tilbudt at lægge et nyt gulv i rummet, som sluttes ved døren med liste eller sat sammen, således det ikke er nødvendigt med en liste/dørtrin. Dette vil måske betyde en farvenuance i forhold til den anden stue og køkken/alrum. Vi vedlægger billeder at nyt gulv sammen med gammelt gulv, hvor der ses en kosmetisk farvenuance.

Forsikringsbetingelserne
Det fremgår af forsikringsbetingelserne nr. 012 punkt 7, at 'skader af ren kosmetisk art eller farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstand/bygningsdele og de ubeskadigede er ikke dækket'.
Yderligere fremgår det, at 'Der kan forekomme, at nøjagtig samme materialer/genstande, som de skadede ikke kan skaffes. Der kan derfor opstå en forskel i udseendet, når skaden er udbedret. En sådan forskel er der ingen erstatning for'.

Vores afgørelse
Rent kosmetiske forskelle er i henhold til forsikringsbetingelserne ikke dækket. Det er fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet. Dette gælder uanset, om det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede.

Yderligere er stuen/værelset adskilt til den anden del af stuen samt køkken/alrum af væg og døråbning med dør, hvilket betyder, at gulvfladen udskiftes i et afgrænset areal, selvom der ikke er et dørtrin.

Idet der er tale om en kosmetisk skade, som ikke er omfattet af dækningen på forsikringen sammenholdt med, at stuen/værelset er adskilt af en væg og en dør til de tilstødende rum og således har en naturlig afgrænsning ved døren, må vi fastholde, at vi ikke kan tilbyde dækning af et nyt gulv i de tilstødende rum."

Heroverfor har klageren i mail af 7/11 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Her er mine kommentarer til kvalitetskonsulent … brev af 22 september 2016.

I første afsnit under 'gennemgang af sagens forløb' nævnes det at 'der blev fjernet en lille del af gulvet'. For at præcisere dette så kan jeg oplyse at dette areal svarer til ca. 4 m2. svarende til ca 20% af gulvarealet.

I 4.afsnit er det nævnt at Tryg tilbyder 'afslibning og oliering' af stuens gulv. Det nuværende gulv er lakeret og ikke olieret som det fejlagtigt er nævnt og det vil umuliggøre at at lakere den beskadiget stues gulv partielt, idet der vil blive en synlig overgang i døråbningen hvor gammel lak og nyt lak vil mødes.

I samme afsnit nævnes der den løsning at en eventuel ny gulvbelægning 'sættes sammen' i døråbningen med det bestående gulv i alrummet. Som det ses på de af undertegnede tidligere indsendte billeder vil det blive en løsning hvor de enkelte stave skal flettes sammen i en vinkel i døråbningen. Jeg har forespurgt fagfolk om denne løsning og de svarer samstemmende at dette ikke er en faglig forsvarlig metode at opsplitte det enkelte gulvbræt på og kan slet ikke gøres uden at det tydeligt kan ses.

I afsnittet 'vores afgørelse' nævnes at der ikke dækkes en kosmetisk forskel. Jvf. ovennævnte samt mit tidligere brev er det mit argument at der ikke er tale om en kosmetisk forskel, fordi gulvet i stuen kun kan udskiftes såfremt der laves et dørtrin imellem stuerne - I dag er der et sammenhængende gulv i mellem de tre stuer som udgør een samlet flade - og det er mit krav at der ikke ændres på denne konstruktion."

Hertil har selskabet i mail af 25/11 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har modtaget Ankenævnets brev af 9. november 2016 vedlagt bemærkninger fra vores kunde.

Vi kan hertil oplyse, at vi dækker en lakering og ikke en oliering af gulvet.

I relation til at det ikke er en faglig forsvarlig metode at opsplitte det enkelte gulvbræt, og at det ikke kan gøres uden, at det tydeligt kan ses. Det bedes præciseres, hvad der menes med, at det ikke er en faglig forsvarlig metode."

Heroverfor har klageren i mail af 20/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "'I relation til at det ikke er en faglig forsvarlig metode at opsplitte det enkelte gulvbræt, og at det ikke kan gøres uden, at det tydeligt kan ses. Det bedes præciseres, hvad der menes med, at det ikke er en faglig forsvarlig metode'.
>
> Med udgangspunkt i mit krav om at det gennemgående gulv i de tre stuer fortsat skal være gennemgående og ikke undergå en uønsket synlig opbrydning med dørtrin eller anden adskillelse kan gulvet kun omlægges ved at opskære de enkelte stave i de parketbrædder og så forsøge at lime dem sammen igen.
>
> Dette er ikke en faglig forsvarlig metode fordi gulvet er samlet i limede fer og not hvor hvert bræt som jo indeholder 3 stave og er ca. 2 m lange er sat sammen i et forskudt flet.
>
> Såfremt man forsøgte denne metode vil gulvet i døråbningen og ca 1 meter ind i hvert rum skulle specialkonstrueres ind i det bestående gulv. Dette ville medføre en synlig uønsket farvemosaik mellem nuværende gulv og nye gulvbrædder.
>
> Derfor fastholder jeg mit krav om at det sammenhængende gulv som dækker de tre stuer ikke skal undergå en konstruktionsændring med dørtrin eller liste – og skal kunne ses som en sammenhængende hele idet stuerne har åbninger til hinanden."

Hertil har selskabet i mail af 27/1 2017 til nævnet bl.a. bemærket følgende:

> "Når det er oplyst, at vi har tilbudt at lægge nyt gulv i værelset, som 'bliver sat sammen' med det oprindelige gulv, er det ikke på den af vores kunde beskrevne måde, herunder ved at opskære de enkelte stave i parketbrædderne og lime dem sammen.
>
> Gulvet vil blive skåret af ved døren, hvor der er en naturlig afgrænsning og sat sammen med fladdyvler ('fisk'), som er en helt sædvanlig/gængs og håndværksmæssig korrekt og forsvarlig måde at samle gulv på. Ved denne udbedringsmetode udfræses et 'halvt' ellipsespor i den ønskede dybde i det eksisterende gulv, og samme spor i nøjagtig samme højde i de nye gulvbrædder. I sporet placeres den lille 'fisk' indsmurt i lim, og når gulvbrædderne skubbes sammen, lukker de sig om fisken, hvorefter samlingen vil være både styrket og stabiliseret.
>
> Vi skal slutteligt bemærke, at vi ikke har lovet vores kunde, at en opbrydning af gulvene ikke vil medfører en farvenuance mellem nuværende gulv og nye gulvbrædder. Idet der er en døråbning mellem værelset og køkken/alrum er der en naturlig adskillelse.
>
> Vi har netop anført, at vores tilbud om at lægge en nyt gulv i hele værelset måske vil betyde en farvenuance i forhold til stue og køkken/alrum. Vi har yderligere anført, at rent kosmetiske forskelle ikke er dækket i henhold til forsikringsbetingelserne, hvilke fx er ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet.
>
> Vi må således med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser fastholde, at vi ikke kan tilbyde at udskifte gulvene i stue og køkken/alrum."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**
Erstatningen opgøres som nyværdi bortset fra:
- Skade, hvor der foretages afskrivning efter afskrivningstabellerne.
- Beregning af kontanterstatning til fri rådighed.
- Skade på udvendig udsmykning.
- Skade på haveanlæg.
- Skade på bygninger under renovering/modernisering.
- Skade på bygninger bestemt for nedrivning.

Nyværdi
Erstatning efter nyværdi udgør det beløb, det på skadetidspunktet vil koste at genopføre det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt anvendt på skadetidspunktet.

Hvis det skaderamte ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen til, hvad det koster at udskifte dette med tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt anvendt på skadetidspunktet.

Skader af ren kosmetisk art eller farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og de ubeskadigede er ikke dækket. (se dog afsnit 7.2 under rør-, kabel- og stikledningsforsikring samt glas- og sanitetsforsikring).

Det kan forekomme, at nøjagtig samme materialer/ genstande, som de skadede, ikke kan skaffes. Der kan derfor opstå en forskel i udseendet, når skaden er udbedret. En sådan forskel er der ingen erstatning for. Dette gælder også et evt. formuetab."

Nævnet udtaler:

Klageren har anført, at selskabet skal dække omkostningerne til udskiftning af gulvet i de tre sammenhængende stuer. Alternativt skal selskabet stille en garanti for, at reparation af gulvet, i den stue hvor skaden er sket, ikke bliver synlig ved overgangen mellem stuerne.

Selskabet har tilbudt klageren en reparation af gulvet i stuen, hvor skaden er sket med efterfølgende afslibning. Alternativt har selskabet tilbudt at lægge et nyt gulv i stuen, som sluttes ved døren med liste eller sat sammen, således at det ikke er nødvendigt med en liste/et dørtrin. Selskabet er klar over, at denne metode muligvis vil betyde en

farveforskel i forhold til gulvet i de øvrige stuer, men henviser til at forsikringen ikke dækker kosmetiske skader, jf. forsikringsbetingelsernes 7. Endvidere henviser selskabet til, at stuen er adskilt af en væg og en dør til de tilstødende rum, og således har en naturlig afgrænsning ved døren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at den tilbudte løsning ikke går ud over, hvad klageren i henhold til forsikringsbetingelserne må tåle. Nævnet forudsætter herved, at farveforskelle i videst muligt omfang søges minimeret ved udbedring og materialevalg i denne forbindelse.

Nævnet har ved afgørelsen blandt andet lagt vægt på oplysningerne om stuernes indretning og afgrænsning.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels