Ankenævnet for Forsikring

Den 29. marts 2017 blev i sag nr. 89805:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Gjensidige Forsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for tre anmeldte skader og størrelsen af den opkrævede selvrisiko.

Klageren har anmeldt, at fugt i ydervæggen i hendes kælderbadeværelse forårsager pudsafskalninger, at hendes garagedør binder, og at fire indvendige skydedøre ikke åbner/lukker ordentligt og ikke kan låses.

Selskabet har afvist at yde dækning for de anmeldte skader med henvisning til, at forholdene ikke udgør skader i ejerskifteforsikringens forstand. Særligt for så vidt angår pudsafskalningerne, har selskabet henvist til, at man på opførelsestidspunktet ikke fugtsikrede kælderkonstruktioner, at forholdet er blevet konstateret, efter klageren havde renoveret væggen, og at forholdet er omtalt i tilstandsrapporten.

Det fremgår af sagen, at den forsikrede ejendom er opført i 1972. Forsikringen trådte i kraft den 21/5 2013 på baggrund af en tilstandsrapport udarbejdet den 24/4 2013. Den bygningssagkyndige har i tilstandsrapporten bl.a. anført:

2. 89805

	5. Kældre/krybekældre/terrændæk		
	5.2 Vægge	K1	Der ses mindre fugtudtrædninger og afskallet puds på vægge i vaskerum i kælder.
	6. Vådrum (badeværelse, toilet og bryggers)		
	6.2 Vægkonstruktion/-belægning	K2	Der er hultlydende, knækkede og revnede fliser på vægge i badeværelse i kælder, herunder afskallet puds.
...			
	6.7 Rumaftræk	K3	Der er ingen ventilationsrist i badeværelse i kælder. Note: Risiko for opfugtning af konstruktionen med skade til følge. Ejer anvender vindue for ventilering.

Ejendommens sælger har i sælgeroplysningsskemaet i tilstandsrapporten bl.a. oplyst:

		Ja	Nej	Ved ikke
...				
1.	**Generelle oplysninger**			
1.1	Hvor mange år har du ejet ejendommen? **27 år** I hvilken periode har du boet på ejendommen? **25 år**			
...				
1.4	Har der været foretaget reparationer efter fugt-, råd-, svampe- eller insektskader i:			
	- kælder/krybekælder/ventileret hulrum? Hvis ja, hvilken, hvor og hvornår?	☐	☒	☐
	- yder- og indervægge/skillevægge? Hvis ja, hvilken, hvor og hvornår?	☐	☒	☐
...				
3.	**Yder- og indervægge/skillevægge**			
...				
3.2	Er der fugtpletter eller mug/skimmel, som er dækket af møbler eller andet inventar? Hvis ja, hvor?	☐	☒	☐
...				
5.	**Kælder / krybekælder / ventileret hulrum**			
...				
5.4	Har der været konstateret fugtproblemer i kælderen/krybekælderen/ventilerede hulrum? Hvis ja, hvor?	☐	☒	☐
...				
7.	**Vinduer og døre**			
...				
7.2	Er der vinduer og døre, der ikke fungerer (f.eks. vinduer og døre som ikke kan åbne og lukke uden at binde, som har defekte greb og låsetøj eller som er utætte over for nedbør)? Hvis ja, hvilke vinduer og døre fungerer ikke?	☐	☒	☐
...				
9.2	Er der løse/revnede fliser på gulv eller vægge? Hvis ja, hvor? **Der er løse fliser i begge badeværelser.**	☒	☐	☐

Af tilstandsrapportens typehusbeskrivelse fremgår bl.a.:

"**OBS-PUNKTER**

Fundament/gulve
…
Kældervægge kan være uisolerede og er udført af beton. Kælderen kan, hvis den står uopvarmet, i varme sommerperioder blive fugtig, fordi ventilation med udeluft medfører forhøjet relativ luftfugtighed, der i værste fald kan kondensere i den kolde kælder. Mindre fordampning af jordfugt gennem væggene og deraf følgende afskalning af maling kan forventes. Er kældervæggen opbygget af blokke, kan ikke-fyldte fuger give anledning til fugtindtrængning."

Klageren har i tillæg til klageskemaet af 29/8 2016 bl.a. anført, at en navngiven medarbejder hos selskabet under telefonsamtale den 12/11 2015 oplyste hende, at der kun skulle betales én selvrisiko, hvis flere forhold blev anmeldt samtidigt. Hun har endvidere redegjort for, at hun har oplevet langsommelig sagsbehandling og uklarhed om, hvem der behandlede hendes skadeanmeldelse. Herudover har hun anført, at hun intet har hørt fra selskabet om resultatet af den besigtigelse af badeværelset, som selskabet lod udføre ved ekstern samarbejdspartner den 14/4 2016. Klageren har også anført, at hun den 3/5 2016 blev kontaktet telefonisk af en person, der ønskede at besigtige "de 2 omtalte sager", og at hun undrede sig herover, da hun på intet tidspunkt havde modtaget information om yderligere besigtigelser fra hverken selskabets klageafdeling eller skadeafdeling. Klageren afslutter tillægget med:

"***KONKLUSION MED DEN AF:***

Ti.15/12-2015 Indsendte/Anmeldte: "Skadesanmeldelse" til Gjensidige Ejerskifteforsikring.
([Klageren]) / (Mail: 08:59)
(BILAG: A)

- Finder Undertegnede [klageren] - at der efterhånden med den anskueliggjorte - 'ULØDIGESAGSBEHANDLING' - synes at være EN RET SÅ PÅFALDENDE og SÆRDELES UVÆRDIG MÅDE …...at blive behandlet på……i et så Stort Forsikringsselskab som Gjensidige Forsikring, ……der promoter sig med:……at give EN FAIR BEHANDLING, - hvis skaden skulle opstå……!!

Manglende 'Seriøs Sagsbehandling':
(**FORHOLD No. 1**) = Badeværelse - KId.
Indsendt Ma. 22/02-2016 til Gjensidige klage-afd.: **Klageansvarlig Enhed**
- VENTET FORGÆVES i OVER 1/2 ÅR - INTET SVAR MED ENDELIGT RESULTAT INDHOLD...!

Useriøs – 'Løgnagtig' - Sagsbehandling:
(**FORHOLD No. 2**) = Dobb.Yderdør / Garage m/glas - KId.

(**FORHOLD No. 3**) = Skydedøre / fra Entré — St.plan.
Indsendt Ma. 22/02-2016 til Gjensidige Ejerskifteforsikring, - der nu uden seriøs sagsbehandling, pr. 21/07-2016 har overdraget disse sager til Gjensidige klage-afd.: **Klageansvarlig Enhed**.

Undertegnede har i forvejen ventet forgæves i ca. 8 1/2 måned - siden indsendelsen af Anmeldelsen den 15/12-2015.

Undertegnede ([klageren]) finder ikke at:

1) Gjensidige Ejerskifteforsikring har godtgjort at tilstandsrapporten undtager de anmeldte sager ligeledes herunder:

(**FORHOLD No. 1**) = Badeværelse - Kld
(**FORHOLD No. 2**) = Dobb.Yderdør / Garage m/glas - Kld.
(**FORHOLD No. 3**) = Skydedøre / fra Entré — St.plan.
==========
Med hensyn til:

2) Gjensidige klage-afd.: **Klageansvarlig Enhed**

- Er det helt uforståeligt for undertegnede, at der **INTET SVAR** er fremkommet med Brugbart, endeligt Resultatindhold...???

(**FORHOLD No. 1**) = Badeværelse - Kld…...har været under sagsbehandling - siden **22/02-2016……!!**

==========

Da der både er dokumenterede uoverensstemmelser og i rigt mål forhaling og manglende svar i sagsbehandlingen, - vil undertegnede bede om at Ankenævnet for Forsikring, - vil tage sagen ind, og behandle sagen uvildigt.
Og forhåbentlig nå frem til en for mig brugbar løsning, - der indkluderer - AT GJENSIDIGE EJERSKIFTEFORSIKRING - *ikke* løber fra, - at dække de 'SKJULTE FEJL & MANGLER'.....som, den anmeldte sag af 15/12-2015 - bygger sit dokumenterede - grundlag på.

Til information: ***Sælger har haft ejendommen i 25 år, - ifl. Oplysninger i tilstandsrapport.***

NB: Da - GJENSIDIGE EJERSKIFTEFORSIKRING - …...har været stærkt medvirkende årsag til at 'FORHALE SAGEN UNØDIGT'…...må der tages forbehold for evt. 'Prisforhøjelser' iforb.m. de fremsendte Håndværkertilbud - fra …

==========

Jeg har nu en forhåbning om, at denne for mig helt igennem 'UTILFREDSSTILLENDE EJERSKIFTE-FORSIKRINGSSAG' fra Gejnsidige Forsikring, - må blive varetaget på bedste vis af Ankenævnet for Forsikring."

Selskabet har i brev af 28/10 2016 til nævnet hertil bl.a. anført:

"**Sagens fakta**

…

Den 12. november 2015 kontakter forsikringstager os telefonisk og anmelder forhold omkring fugt i kælderen. Vi beder hende fremsende beskrivelse, herunder årsag og omfang.

Den 15. december 2015 modtager vi en skriftlig redegørelse fra forsikringstager omhandlende følgende forhold:

…

Vores vurdering

…

Indledningsvist skal det i relation til forsikringstagers oplysning om, at hun – efter aftale med selskabet – ved at indsende én samlet anmeldelse alene har én selvrisiko for god ordens skyld bemærkes, at vi ikke kan bekræfte, at der er indgået en sådan aftale, og at dette heller ikke understøttes af vort system eller dokumenterne i sagen. Der er én selvrisiko for hvert skadeforhold/bygningsdel, som har hver sin årsag – uafhængig af hvornår disse anmeldes, og om de anmeldes samlet. Forsikringstager har heller ikke dokumenteret, at der er indgået en sådan aftale.

Vi skal nedenfor fremkomme med vores vurdering af de anmeldte forhold:

Ad forhold 1 - Fugt/afskallende puds i badeværelset i kælder

Der er tale om en ejendom, som er opført i 1972 med en kælder, som ikke er godkendt til beboelse.

På daværende tidspunkt fugtsikrede man ikke huse mod grundfugt, som man gør i dag, idet kældre alene blev anvendt som sekundære rum til f.eks. opbevaring af brændsel, fyrrum etc. Idet kældre af denne alder ikke er sikret mod grundfugt er det forventeligt og sædvanligt forekommende, at der sker fugtindtrængning gennem kælderydervægge.

Skjolder, afskalninger og/eller løs puds på kældervægge er et typisk tegn på indtrængende grundfugt og forekommer ofte i kældervægge af denne alder, da konstruktionen ikke er sikret mod grundfugt.

Som følge heraf er det forventeligt, at der trænger fugt ind gennem kælderydervægge, hvilket skyldes den oprindelige og forventelige konstruktion for en kælder, som er opført i 1972. Vi bemærker for god ordens skyld, at det gældende bygningsreglement for forsikringstagers ejendom er BR-66, idet BR-72 først træder i kraft 1. januar 1973. Det var først med BR-72, at der kom generelle krav til fugtsikring af kældre/ydervægge under terræn, hvorfor det er forventeligt med indtrængende grundfugt gennem kælderydervægge i en kælder, som er opført i 1972.

At det er forventeligt, at der forekommer indtrængende grundfugt igennem kælderydervægge i en kælder, som er opført i 1972, underbygges også af OBS-punkterne under hustypebeskrivelsen i tilstandsrapporten, hvori det på side 3 er anført, at kældervægge kan være uisolerede, og at der må forventes fordampning af jordfugt gennem vægge med deraf følgende afskalning af maling.

Det er ikke konstateret, at der er tale om en fejlkonstruktion, eller at forsikringstagers kælder adskiller sig fra den gængse byggemetode på tidspunktet for opførelsen heraf. Derfor

er det normalt og forventeligt, at der med tiden vil sker en mindre fordampning af jordfugt gennem væggene, som kan resultere i afskalning på kælderydervæggene.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at de konstaterede puds- og malingsafskalninger ikke udgør et forhold, som nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed i nævneværdigt omfang, når der sammenlignes med tilsvarende kældre fra 1972, hvorfor skadesbegrebet i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 18.3 ikke er opfyldt. En eventuel fugtsikring af kælderens ydervægge er således ikke omfattet af Ejerskifteforsikringen.

Det skal tillige bemærkes, at vores eksterne samarbejdspartner i sin interne rapport har oplyst, at fugten / afskalningen kan være blevet forværret af den renovering i form af spartling og maling, som forsikringstager selv har foretaget efter overtagelsen, idet det anføres, at den anvendte maling ikke er tilstrækkelig diffusionsåben. Det anføres dog samtidig, at den fugt/pudsafskalning, som er konstateret på væggen, ikke er usædvanligt i forhold til en kælder fra 1972. For god ordens skyld skal vi bemærke, at eventuel forværring af pudsafskalningerne som følge af forsikringstagers renovering efter overtagelse er ikke omfattet af Ejerskifteforsikringen, idet forsikringen alene omfatter forhold, som har været til stede på tidspunktet for overtagelsen jf. forsikringsbetingelserne pkt. 15.

Forsikringstagers håndværker anfører i tilbud af 14. december 2015, at forholdet skal udbedres bl.a. ved udvendig dræn. I henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 16 fremgår det, at forsikringen alene omfatter selve bygningen, og i pkt. 17, at forsikringen ikke dækker forhold uden for selve bygningen, såsom omfangsdræn.

Udgifter til etablering af omfangsdræn ville således på denne baggrund heller ikke være dækket af forsikringen.

Herudover vil vi henvise til forsikringsbetingelserne pkt. 19 litra a, hvori det er anført, at forsikringen ikke dækker forhold, som ikke er klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten.

I tilstandsrapporten er følgende anført:

5. Kældre

5.2 Vægge	*K1*	*Der ses mindre fugtudtrædninger og afskallet puds på vægge i vaskerum i kælder*

6. Vådrum (badeværelse, toilet og bryggers)

6.2 Vægkonstruktion/-belægning	*K2*	*Der er hultlydende, knækkede og revnede fliser på vægge i badeværelse i kælder, herunder afskallet puds*

Således er det i tilstandsrapporten under pkt. 5.2 anført, at der er fugtudtrækninger og afskallet puds på vægge i kælderens vaskerum (K1). Det er videre under pkt. 6.2 anført, at der er afskallet puds på vægge i badeværelset i kælderen. Dette forhold er anført med karakteren K2, som beskriver alvorlige skader, som medfører, at bygningsdelens funktion svigter inden for overskuelig tid, som dog ikke vil medføre skader på andre bygningsdele.

Igennem oplysningerne i tilstandsrapporten er forsikringstager således – inden hun købte huset – blevet gjort opmærksom på, at der i kælderen og badeværelset er fugtforekomster samt afskallet puds (også tegn på indtrængende fugt) defineret som en alvorlig skade.

På baggrund heraf finder vi, at forholdet vedrørende indtrængende fugt og afskallet puds i badeværelset (eller kælderen i øvrigt) ikke er klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten, hvorfor der heller ikke på baggrund heraf ville være forsikringsdækning over Ejerskifteforsikringen for afskallet puds i væg i badeværelse i kælderen.

Ad Forhold 2 - Garagedør ikke funktionsdygtig
Ad forhold 3 - 4 indvendige skydedøre ikke funktionsdygtige

Forsikringstager oplyser, at dørene ikke kan åbne og lukke uden at binde. Hun oplyser i sin e-mail af 15. december 2015, at tømrer har oplyst, at de 4 skydedøre skal eftergås og justeres, og der vedlægges tilbud fra håndværker på udskiftning af garagedør.

Det skal indledningsvist bemærkes, at forsikringstager ikke har ønsket vores besigtigelse af de pågældende døre. Vi skal i den henseende henvise til forsikringstagers e-mail af 3. maj 2016 (kl. 15:30), hvori forsikringstager oplyser, at hun ikke ønsker denne besigtigelse, da hun ikke finder, at den er nødvendig (jf. hendes e-mail side 2 markeret med gult af os). Forsikringstager har også efterfølgende over for vores samarbejdspartner telefonisk oplyst, at hun ikke ønsker dørene besigtiget jf. vores e-mail af 4. maj 2016, hvoraf det fremgår, at vores eksterne samarbejdspartner oplyser, at forsikringstager ikke ønsker dørene besigtiget. Vi har endvidere i vores besvarelse af hendes klage genfremsat tilbuddet om besigtigelse af dørene og bedt om hendes tilbagemelding herpå, hvilket hun ikke har reageret på, hvorfor det må lægges til grund, at hun ikke ønsker denne besigtigelse. Forsikringstager har således flere gange afvist vores tilbud om besigtigelse, og det må komme hende bevismæssigt til skade, at hun ikke ønsker vores besigtigelse af de anmeldte forhold omkring dørene.

Som anført ovenfor er der tale om et hus, som er opført i 1972, og de omhandlende døre er ligeledes fra husets opførelse af i 1972 og er således 44 år gamle. Døre, som er 44 år gamle, må forventes med en hel del slidtage, og at der løbende skal foretages en del vedligeholdelse / justering heraf eller eventuelt at det efter 44 år er tid for udskiftning heraf. Henset til dørenes alder er der ikke tale om forhold, som adskiller sig i nævneværdigt omfang i forhold til tilsvarende bygninger / døre af samme alder (1972), hvorfor skadesbegrebet i forsikringsbetingelserne pkt. 18.3 ikke er opfyldt. Allerede på baggrund heraf er der ikke forsikringsdækning for det anmeldte forhold vedrørende dørene.

Vi bemærker også, at forsikringstager først anmelder forholdet til Ejerskifteforsikringen i december 2015, dvs. 2½ år efter hendes overtagelse af huset. Forsikringstager har således haft huset og anvendt huset med disse døre i 2½ år, før der sker anmeldelse heraf. Dette underbygger også, at der på tidspunktet for forsikringstagers overtagelse af ejendommen i maj 2013 ikke har været tale om forhold, som nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed i nævneværdigt omfang, idet dørene tydeligvis har været brugbare på indflytningstidspunktet og de efterfølgende 2½ år.

Vi bemærker samtidig, at forsikringen alene dækker forhold, som har været til stede før forsikringstager overtager ejendommen jf. forsikringsbetingelserne pkt. 15.

Herudover vil vi også påpege, at Ejerskifteforsikringen i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 19 litra f ikke dækker forhold, der alene består i sædvanligt slid eller bygningens manglende vedligeholdelse, medmindre der som følge af det pågældende forhold er sket en skade eller er nærliggende risiko for skade på bygningen, jf. punkt 18.3.

> I forsikringsbetingelserne pkt. 19 litra g er anført, at forsikringen ikke dækker forhold, der alene består i udløb af bygningsdeles, konstruktioners eller materialers sædvanlige levetid.
>
> Således dækker Ejerskifteforsikringen ikke forhold, som alene består i udløb af levetid eller sædvanligt slid, idet vi bemærker, at der ikke er sket skade eller nærliggende risiko for skade på bygningen som følge af de skæve døre.
>
> Også på baggrund heraf er der ikke tale om forhold, som er omfattet af Ejerskifteforsikringen, hvorfor vi må fastholde, at vi ikke kan tilbyde forsikringsdækning for de anmeldte forhold omkring dørene."

Klageren har i brev af 11/11 2016 til nævnet bl.a. opfordret selskabet til på baggrund af opkaldsregistreringer at få selvrisikoaftalen bekræftet af den pågældende medarbejder. Klageren har i brevet herudover bl.a. anført, at hun ikke flyttede ind i den forsikrede ejendom umiddelbart efter overtagelsestidspunktet, og at der gik noget tid, inden hun tog ejendommen i brug som bopæl. Klageren har endvidere bestridt at skulle have afvist et tilbud om besigtigelse af forholdene vedrørende skydedøre og garagedør. Klageren har i brevet tillige anført, at hun ikke har modtaget selskabets klageansvarliges afgørelse af 30/8 2016, og at den benyttede maling i badeværelset var diffusionsåben og beregnet til indvendige vægge i et badeværelse.

Selskabet har i brev af 2/12 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

> "Forsikringstagers side 1
> Af hensyn til Persondataloven gemmer vi ikke telefonoptagelser i længere tid. Telefonoptagelser fra november 2015 er vi således ikke længere i besiddelse af. Vi har ikke yderligere kommentarer hertil, idet vi henviser til vores tidligere brev til nævnet af 28. oktober 2016.
>
> Forsikringstagers side 2, 4 og 6
> I relation til fremsendelse af taksatorrapport af 20. maj 2016 er der tale om et internt arbejdsdokument, som vi anvender som grundlag for vores vurdering af sagen. Det er ikke sædvanligt, at vi uden kunders anmodning herom fremsender interne arbejdsdokumenter til kunderne, hvorfor forsikringstager ikke tidligere har fået en kopi af taksatorrapport af 20. maj 2016.
>
> Vores afgørelse af 30. august 2016 er sendt pr. brev til forsikringstager, hvilket også indeholder en besvarelse i relation til vores samarbejdspartners besigtigelse af kælderen. Vi har ikke modtaget dette brev retur fra postvæsenet. Det er naturligvis meget beklageligt, såfremt forsikringstager ikke har modtaget vores brev af 30. august 2016, men dette ændrer dog ikke på vores stillingtagen i sagen. Vi er dog uforstående over for, at forsikringstager på daværende ikke har kontaktet den klageansvarlige enhed for at få rykke for en afgørelse, idet vi bemærker, at der har været en udmærket maildialog mellem forsikringstager og den klageansvarlige enhed.

…
Forsikringstagers side 3, 4 og 5
I relation til besigtigelse af dørene fastholder vi med henvisning til vores tidligere fremsendte skrivelse til nævnet af 28. oktober 2016 jf. side 2-3 og side 7, at forsikringstager ikke har ønsket denne besigtigelse, idet vi også bemærker, at hun også over for vores samarbejdspartner har afvist besigtigelsen jf. tidligere fremsendt bilag 15. Vores tilbud om besigtigelse af de pågældende døre står dog fortsat ved magt. Såfremt forsikringstager er indstillet herpå, beder vi hende bekræfte dette over for nævnet, således at vores samarbejdspartner ikke bliver afvist igen."

Klageren har i brev af 29/12 2016 kommenteret selskabets brev af 2/12 2016. Klageren har i brevet fastholdt sine synspunkter. Klageren har i brevet hverken udtrykkeligt afvist eller accepteret selskabets tilbud om besigtigelse af dørene.

Nævnet har fået bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

Selskabet har fremlagt telefonnotat udfærdiget af den medarbejder, klageren har anført, at hun indgik en selvrisikoaftale med. Af telefonnotatet fremgår intet om flere forhold eller selvrisiko.

Af klagerens skadeanmeldelse af 15/12 2015 fremgår bl.a.:

"**FORHOLD No. 1 :**

BADEVÆRELSE - Kælder:

Umiddelbart efter overtagelsen af ejendommen - og
- Inden Badeværelset blev taget i brug - (Efterår 2013 /Årsskifte 2014)
***- blev der foretaget flere forskellige udbedringer- herunder er forhold blevet udbedret der er oplyst/vedrører:* *) Bemærkninger til: Huseftersyn Pkt.6 Vådrum (Badeværelse /toilet/ bryggers).**

 # Nyrenovering af Badeværelse / Badeværelsesvægge:

- Der blev malet / spartlet med: Diffusionsåben maling,
- Alle Tidligere revnede Fliser*) er skiftet ud + Nye Fliser er monteret.
- Ny Flisevindueskarm + Brusevæg m/ nye Fliser - samt BruseGlasvæg - er opsat.
- Der er ligeledes opsat / monteret NY mekanisk udsugning*) - (Ventilator SIKU - Model 100LD).

…
Omfattende 'Fugtskade-Problemer i Badeværelse' - Kælder.

- Nyrenoverede vægge:……er 'Fuldstændig - Bulet op / 'Krakeleret' + begyndt at smuldre...!

…
FORHOLD No. 2 :

DOBBELT YDERDØR / Garage - med Glas - Kælder:
…
DOBBELT YDERDØR / Garage - med Glas - Kælder:

- Døren binder voldsomt og svært ved at blive aflåst,
- Markant utæthed med 'kig ud til det fri' / vind og skæv gaber med op til:
- ca 1 cm fra midt dør og nedefter:
……Altså er døren defekt og ikke funktionsduelig…...som oplyst..!
…
FORHOLD No. 3 :

4 SKYDEDØRE / - fra entré - Stueplan:
…
- Dørene fungerer ikke optimalt og kan ikke lukkes til og aflåses.
En faglig vurdering fra tømreren - skønnet:
…...Et eftersyn og justering heraf på de 4 skydedøre,…...vil være påkrævet og udgifter hertil vil være efter beregning."

Selskabet afviste ved mail af 29/12 2015 dækning for den anmeldte skade i kælderbadeværelset og udbad sig ved mail af 30/12 2015 yderligere oplysninger – herunder en fagmands vurdering og fotos – af forholdene vedrørende garagedøren og skydedørene.

Klageren har ved mail af 3/2 2016 indsendt fotos af garagedøren og skydedørene samt indsendt et tilbud på udbedring fra sin tømrer. Af tømrerens tilbud fremgår:

"**TILBUD**

Udskiftning af garagedør.
Garageport - den gående dør er ca. 1,5 cm vindskæv.
Se billede ude og inde.
Vurderer at det ikke kan rettes håndværksmæssigt korrekt.
Derfor ny garagedør samt isætning.

Pris tidligere oplyst	kr.	12 805,00
25% moms	kr.	3.201,25
Pris i alt incl. moms	kr.	16.006,25
		==========

4 stk skydedøre i stueetage repareres, så de lukker rigtigt. Tage trækappe af foroven.
Justere rulleskinne og justering af greb på skydedør.
Sættes fast med 8 mm rundstokke og rustfri skiver bag skruer.
Samt arbejde.

Pris	kr.	6.540,00
25% moms	kr.	1.635,00
Pris i alt incl. moms	kr.	8.175,00
		=========="

Selskabets skadeafdeling fastholdt ved mail af 13/2 2016 afvisningen af dækning for forholdet vedrørende fugt i kælderbadeværelset. Klageren påklagede afgørelsen til selskabets klageansvarlige enhed ved mail af 22/2 2016.

Selskabets klageansvarlige meddelte ved mail af 7/4 2016 klageren, at selskabet ønskede en besigtigelse af forholdet, og at klageren ville blive kontaktet af selskabets eksterne samarbejdspartner herom.

Klageren har ved mail af 3/5 2016 til såvel selskabets klageansvarlige som selskabets ejerskifteafdeling rykket for en afgørelse af de anmeldte forhold vedrørende garagedøren og skydedørene. Klageren har ved mailen endvidere givet udtryk for sin undren over, at selskabets eksterne samarbejdspartner havde kontaktet hende med henblik på en besigtigelse af forholdene vedrørende dørene.

Selskabets klageansvarlige har i mail af samme dag til klageren anført, at skadebehandlingen af de to forhold vedrørende dørene skete hos skadeafdelingen, men at besigtigelsen af alle tre forhold godt kunne ske samtidigt. Den klageansvarlige har i mailen oplyst, at det er klagerens beslutning, om hun ønskede forholdene besigtiget, og at hun kunne meddele dette til den eksterne samarbejdspartner, når han kom.

Klageren har i mails af 3/5 2016 og 4/5 2016 til selskabets klagesansvarlige hertil bemærket:

> "Der er ***ikke tale om nogen genbesigtigelse*** *i forhold 2 og forhold 3* - men, kun bedt om yderligere info - fra [ejerskifteskadebehandler 1] - Ejerskifteskade - *før der ville være svar herpå og blive sagsbehandlet*....??
> ***Det er dette 'ekstra info-materiale' *) - jeg fremsendte den 3/2-2016***, - og jeg nu har afventet de seneste 3 måneder på at få - et svar på og en almindelig sagsbehandling af, – som du så rigtigt nok selv har påpeget …...forretningsgangen af – overfor [ejerskifteskadebehandler 2] …..!!
> Derfor finder jeg det lidt uforståeligt - i sagens forløb – at [selskabets eksterne samarbejdspartner] - skal ulejliges en *helt særskilt ekstra gang for besigtigelse af noget*, - som jeg dels overhovedet ikke er underrettet tidligere om …... og
> dels,
> - der blot venter på en almindelig sagsbehandling…../ med…...svar om dækning fra Gjensidige - Ejerskifteskade???

Jeg har stadigvæk en tro på, - at Gjensidige Ejerskifteforsikring - udviser…...'En Fair Behandling'…... nu hvor skaden er sket,…...og - hvor jeg har brug for forsikringens hjælp ……!
NB:....Og jeg ville derfor mene, at Gjensidige Forsikring - skulle annullere den aftale [selskabets eksterne samarbejdspartner]
- set med mine øjne - ganske unødvendig /fejlagtigt er blevet foranstaltet.....!!
…
……Da du først får fat i [ejerskifteskadebehandler 2] på mandag den 9. maj 2016....., så er der stadigvæk et hængeparti:

…...Det, var lige spørgsmålet om,
…
I):
*[Selskabets eksterne samarbejdspartner] - **har** - været hos mig efter aftale for ca. 3 uger siden - den 14/4-2016 - og undersøgt:*
sk.nr. … - FORHOLD No. 1 - *som jeg afventer sagsbehandlet og svar på.*

==========

II):
*I dag - uden nogen som helst forudgående advisering fra Gjensidige Forsikring - blev jeg telefonisk kontaktet af samme [selskabets eksterne samarbejdspartner] - for en nu ny besigtigelse - som vil blive nu på **fr. 6/5-2016***
…
og - ***nu alene*** besigtigelse af:

sk.nr. … - FORHOLD No. 2 oG FORHOLD No. 3.

…...Som jeg - set ud fra mit synspunkt - ser det, - skulle det ikke være nødvendigt med denne besigtigelse,
- da jeg allerede har fremsendt::

Det 'ekstra info-materiale' *) - som nævnt for 3 måneder siden. - den 3/2-2016

NB:....Og jeg ville derfor mene, at Gjensidige Forsikring - skulle annullere den aftale [selskabets eksterne samarbejdspartner], - set med mine øjne - ganske unødvendig /fejlagtigt er blevet foranstaltet ……!!
…
Blot til info,
Jeg har d.d. taget telefonisk kontakt til [selskabets eksterne samarbejdspartner], - og forklaret, at da jeg *ikke har fået nogen forudgående skriftlig forklaring / advisering fra Gjensidige Forsikring,* - om hans besøg - må vi aflyse hans forestående møde - fr. 6/5-2016"

Selskabets skadeafdeling afviste ved mail af 19/5 2016 til klageren at yde dækning for forholdet vedrørende en utæt garagedør med henvisning til, at forholdet ville kunne udbedres ved montering af tætningslister, og at dette ville koste mindre end de 5.000 kr., der udgør forsikringens bagatelgrænse. Selskabet afviste ved samme mail at yde dæk-

ning for det anmeldte forhold ved skydedørene med henvisning til, at forholdet ikke udgjorde en skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Klageren påklagede ved mail af 19/5 2016 selskabets afgørelse. Hun har i mailen bl.a. henvist til, at ejendommens sælger i tilstandsrapportens sælgeroplysningsskema har sat kryds i "nej" til spørgsmålet om, der var vinduer og/eller døre, der ikke fungerede, og at sælgeren ifølge oplysningsskemaet havde beboet ejendommen i 25 år.

Af selskabets eksterne samarbejdspartners rapport vedrørende fugtforholdet i kælderbadeværelset udfærdiget på baggrund af en besigtigelse den 14/4 2016 og tilsendt selskabet den 20/5 2016 fremgår bl.a.:

"3. Beskriv skaden/skaderne - og årsagen til skaden/skaderne
Ved besigtigelsen konstateredes afskalninger i kælderydervægge/overvægge. Ved besigtigelsen måltes fugt med Gan-måling (107-120) og ved Tramex-måling (17-20). Begge målinger indikerer væsentlig forhøjet fugtighed i den øvre del af kælderydervæggene. Det er en kombination af flere forhold som er medvirkende til den skete skade.
1. Opfugtning skyldes fugt fra tærren og lyskasse ved kældervindue som trænger ind i kældervæggene.
2. Der er efter overtagelsen foretaget spartling af indvendige overvægge og maling i og omkring lyskasse samt overvægge.
3. Spartel og maling holder på fugten i overvæggene - malingen er ikke så diffusionsåben som angivet af leverandør.

Fugten i kælderovervæggene får spartel og maling til at løsne sig og skalle af stedvis flere steder på kælderydervæggen.

4. Vurder om bygnignens værdi og/eller brugbarhed er nedsat nævneværdigt som følge af skaden/skaderne, når man sammenligner kundens ejendom med en tilsvarende anden ejendom
Det er helt sædvanligt at der i kældre uden udvendig vandtætning forekommer fugt i kælderydervæggene samt omkring lyskasser. Værdien og brugbarheden vurderes ikke at være nedsat nævneværdigt

5. Var skaden/skaderne, eller risikoen herfor tilstede da kunden overtog ejendommen?
Forholdene var til stede før overtagelsen - forholdet er forstærket af at der spartlet og malet på overvæggene.

6. Er det sandsynligt, at kunden havde kendskab til skaden/skaderne forud for overtagelsen af ejendommen?
Begrund svaret.
Fugten var også i væggen da kunden overtog ejendommen - jeg vurdere at køber har set det da det er udbedret med spartel og maling efter overtagelsen og at der i TR pkt. 6.2 er nævnt afskallet puds.

…

9. Er skaden/skaderne helt eller delvist nævnt i tilstandsrapporten? Hvis ja, tag da stilling til om du finder skaden/skaderne korrekt beskrevet? Begrund svaret.
De konstaterede skader er nævnt i TR pkt. 6.2 - og jeg vurdere at de er retvisende beskrevet.

Der er ved besigtigelsen besigtiget i øvrige kælderrum (dog vankeliggjort af oplag af indbo langs ydervæggene) Men TR pkt. 5.2 er retvisende beskrevet på samme måde.

…

11. Er skaden/skaderne af kosmetisk/æstetisk karakter? Begrund svaret. Forholdet er beskrevet med en karakter K[2] og er derfor mere end kosmetisk – men dog uden konstruktiv betydning for kælderydervæggens funktion."

Selskabets klageansvarlige enhed fastholdt ved brev af 30/8 2016 skadeafdelingens afvisninger af de tre anmeldte forhold.

Af forsikringsbetingelserne (253500) fremgår bl.a. :

"**DÆKNINGSOMFANG FOR EJERSKIFTEFORSIKRINGEN**

14. Selvrisiko og Bagatelgrænse

14.1 Selvrisiko
Forsikringen har en selvrisiko på 5.000 kr. pr. dækningsberettigende forhold og en maksimal selvrisiko på 50.000 kr. i hele forsikringens løbetid.

14.2 Bagatelgrænse
Forhold under 5.000 kr. indgår ikke i den samlede selvrisiko og kan derfor ikke anmeldes til selskabet.

15. Hvad er dækning betinget af

Forsikringen dækker forhold, der var til stede ved henholdsvis tilstandsrapportens og elinstallationsrapportens udarbejdelse eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden købers overtagelse af ejendommen, og som konstateres, og anmeldes i forsikringstiden.

…

18. Hvad dækker forsikringen

…

Skade

18.3 Udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.
Ved 'skade' forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.
Ved 'nærliggende risiko for skader' forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

19. Hvad dækker forsikringen ikke

Følgende er undtaget fra den under punkt 18 anførte forsikringsdækning

a Forhold, som er nævnt i tilstandsrapporten eller elinstallationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldestgørende, således at en køber ikke på grundlag af den pågældende rapport har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning.

…

f Forhold, der alene består i sædvanligt slid eller bygningens manglende vedligeholdelse, medmindre der som følge af det pågældende forhold er sket en skade eller er nærliggende risiko for skade på bygningen, jf. punkt 18.3.

g Forhold, der alene består i udløb af bygningsdeles, konstruktioners eller materialers sædvanlige levetid."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog i maj 2013 den forsikrede ejendom, der er opført i 1972. Hun indgav i slutningen af 2015 en skadeanmeldelse vedrørende tre forhold: Fugt i kælderbadeværelse, ikke-funktionsdygtig garagedør og skæve skydedøre.

Antal selvrisici

Klageren har anført, at en navngiven medarbejder hos selskabet telefonisk har oplyst hende, at hun alene skal betale én selvrisiko, hvis hun samler flere forhold i én skadeanmeldelse. Selskabet har bestridt, at dets medarbejder har givet tilsagn herom.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet hende tilsagn om, at hun alene skal betale én selvrisiko, hvis flere forhold anmeldes samtidigt.

Fugt i kælderbadeværelse

Klageren spartlede og malede den øverste del af væggene i ejendommens kælderbadeværelse kort tid efter overtagelsen. Hun har anmeldt, at de nyrenoverede vægge buler op, og at maling og puds falder af.

Det fremgår af tilstandsrapportens punkt 5.2, at den bygningssagkyndige ved sin gennemgang af bygningen fandt "mindre fugtudtrædninger og afskallet puds på vægge i vaskerum i kælder", hvilket han gav karakteren K1 (mindre alvorlige skader). Af tilstandsrapportens punkt 6.2 fremgår, at den bygningssagkyndige endvidere fandt "hult-

lydende, knækkede og revnede fliser på vægge i badeværelse i kælder", hvilket han gav karakteren K2 (alvorlige skader).

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter det oplyste om husets alder, oplysningerne i tilstandsrapporten og oplysningerne om den renovering af væggene, klageren foretog efter overtagelsen af ejendommen, at hun ikke har bevist, at forholdet går ud over, hvad hun måtte forvente inden købet af ejendommen. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets afvisning af at yde dækning.

Garagedør og skydedøre

Klageren har i december 2015 anmeldt, at en garagedør ikke er funktionsdygtig, idet den binder, gaber og ikke kan låses, og at fire skydedøre ikke er funktionsdygtige, idet de ikke kan lukkes til og aflåses. Klageren har til støtte for sit krav om forsikringsdækning blandt andet henvist til, at ejendommens sælger i tilstandsrapportens sælgeroplysningsskema har sat kryds i "nej" til spørgsmålet om, døre eller vinduer ikke var funktionsdygtige.

Nævnet finder efter det oplyste om husets alder, at klageren ikke har bevist, at de anmeldte forhold på overtagelsestidspunktet udgjorde en skade eller nærliggende risiko for skade i ejerskifteforsikringens forstand. Nævnet bemærker, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position ved ikke at have imødekommet selskabets tilbud om at lade forholdet besigtige af dets eksterne samarbejdspartner.

For så vidt angår garagedøren har nævnet også lagt vægt på, at forholdet ifølge selskabet kan udbedres for mindre end 5.000 kr., jævnfør forsikringsbetingelsernes punkt 14.2. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for det anmeldte forhold.

For så vidt angår forholdene omkring dørene finder nævnet, at det havde været hensigtsmæssigt, hvis selskabets skadeafdeling tidligere end den 19/5 2016 havde meddelt klageren sin afgørelse. Nævnet bemærker herved, at afgørelsen blev truffet på bag-

grund af oplysninger, selskabet havde haft siden den 3/2 2016. Dette forhold kan dog ikke føre til andet resultat.

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand