Ankenævnet for Forsikring

Den 13. september 2017 blev i sag nr. 90194:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet udvidet ejerskifteforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over den udbedringsløsning af en skade i ejendommens badeværelse, som selskabet har tilbudt og over selskabets afslag på at yde dækning for rådgivningsbistand.

Selskabet har anført, at klageren er blevet tilbudt 3 forskellige udbedringsmuligheder, og at disse er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Den forsikrede ejendom er et enfamilieshus opført i år 1916 med en tilbygning fra 1967. Klageren overtog ejendommen den 1/7 2010 på baggrund af tilstandsrapport af 12/5 2010. Tilstandsrapporten indeholder ikke oplysninger af relevans for sagen.

I klageskemaet af 11/12 2016 til nævnet har klageren blandt andet oplyst:

> "Vi mener ikke, at Topdanmark kan trække tilbuddet om klinke-/flisegulvbelægning tilbage efter vi har accepteret dette blot fordi vi beder om, at den anerkendte ulovlighed ikke udbedres ved at tilføre nye ulovligheder.
> Vi må derfor fastholde Topdanmark på den tilbudte klinke-/flisegulvbelægning og naturligvis udført på lovlig vis. Det er overraskende, at Topdanmark har forsøgt at slippe udenom en byggeteknisk korrekt udbedring af det anmeldte forhold, altså at udbedre en ulovlig bygningsindretning delvist og samtidigt påføre gulvkonstruktionen en anden ulovlig bygningsindretning, blot fordi Topdanmark ikke vil betale en korrekt udført klinke-/flisegulvbelægning, men kun en ulovlig udført klinke-/flisegulvbelægning. Vi undrer os.

Vi har haft byggeteknisk rådgivning 3 timer á 750,00 kr. fra en bygningskonstruktør for gennemgang af skadesagen, møde og byggeteknisk input = 2.250 kroner.
Vi har haft 4 timers bistand á 550 kr. fra en specialist på området, der arbejder med dette område i hverdagen og som har bistået os i dialogen med Topdanmark frem til denne ankenævnsklage = 2.200 kroner.
Vi ønsker, Topdanmark tilpligtes at betale for den rimelige og nødvendige rådgivningsbistand, som vi har benyttet henset til skadesagens forløb, hvor vi har haft behov for bistand for, at få Topdanmark dels til at anerkende, dels til at vi kunne få gennemgået udbedringsmetoden, som viste sig at være ulovlig i den måde den blev tilbudt udført på. Det var ikke forhold, som vi i egenskab af lægmænd ville have kunne påvise uden rådgivningsbistand.
Derfor bør Topdanmark betale 4.450 kroner til vores rimelige og nødvendige rådgivningsbistand.

Anmeldelsen til forsikringsselskabet skete den 11. Juni 2016. 24. Juni 2016 afvise Topdanmark at dække forholdet med et svar, som de senere selv retter til en anerkendt skade (efter at vi klagede til selskabet over deres første afgørelse).
Topdanmarks første besigtigelse var den 1. Juli 2016, hvor taksator anerkender forholdet. Primo september kommer Topdanmark igen på besøg med en ny taksator, som også anerkender forholdet. Efter mange rykkere, i perioden primo september til primo november, hvor selskabet ikke lød høre fra sig, tilbød Topdanmark en klinkegulvbelægning - dog udført ulovligt. Efter at vi påklagede at flisebelægningen ville blive anlagt ulovligt, trak Topdanmark tilbuddet tilbage og vil nu alligevel ikke vedstå tilbuddet om en klinkegulvbelægning. Topdanmarks jurist er mærkværdigvis ikke enig i, at det i dag skulle være ulovligt at udføre gulvafløbet med forhøjerringe.
Vi minder om, at det afstedkommer en K3-karakter i en tilstandsrapport at anvende forhøjerringe. Vi undrer os over, at Topdanmark mod bedre vidende ønsker, at udføre en ulovlig reparation med blandt andet forhøjerringe.

Vi er klar over, at tilbud kan bortfalde. Dog har vi netop accepteret tilbuddet fra Topdanmark og bedt om, at løsningen udføres i en lovlig udgave og ikke i en ulovlig udgave. Derfor mener vi ikke Topdanmark kan trække deres tilbud tilbage, men at de er bundet af tilbuddet i henhold til Aftaleloven.
Det synes ikke rimeligt, at Topdanmark skulle kunne trække deres tilbud tilbage, når vi for længe siden har acceptere tilbuddet, blot fordi Topdanmark ikke kan 'slippe afsted' med en ulovlig udbedring i den forbindelse.

Topdanmark har samlet besigtiget tre gange, hhv. to taksatorer og to håndværkere (udpeget af Topdanmark) og har nu forespurgt om at besigtige en 4. gang.
Der er ikke tale om en meget kompliceret skadesag, men derimod om et atypisk skadeforløb, hvor Topdanmark igen og igen besigtiger og dermed trækker sagen i langdrag. Senest vil Topdanmark 'omgøre' deres tilbud, fordi vi har grebet dem i, at forsøge at slippe afsted med udførelse af en ulovlig bygningsindretning.
Derfor mener vi umiddelbart, at nok må være nok. Der er de oplysninger i skadesagen, som Topdanmark behøver for at beregne erstatningen for lægning af den tilbudte og accepterede flisebelægning byggeteknisk korrekt.
Konstaterer vi i forbindelse med udbedringen særlige problemstillinger, når vi optager den eksisterende gulvbelægning, vil vi kontakte Topdanmark herom. Herefter er Topdanmark naturligvis velkommen til. at besigtige forholdet sammen med vores rådgivere. Skal vores rådgiverne deltage ved et sådant møde vil der blive lidt ekstra udgifter for Ejerskifteforsikringen for bistanden.
…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker at fastholde Topdanmark på den klinke-/flisegulvbelægning de tilbød os efter de havde anerkendt forholdet og som er en gulvbelægning vi har accepterede for nogen tid siden - dog naturligvis udført sådan, at gulvkonstruktionen efter den anerkendte udbedring med klinke-/flisegulvbelægning fremstår lovlig og byggeteknisk korrekt.
Vi ønsker en rimelig og nødvendig rådgivningsbistand betalt af Topdanmark."

Selskabet har i brev af 24/1 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Vi har i forbindelse med vores kundes tidligere henvendelse oplyst, at vi er indstillet, at sætte en håndværker til at afgive fornyet tilbud i sagen, og herefter opgøre erstatningen i henhold til vilkårenes pkt. 12, så vores kunde ikke skal leve med forbeholdet, som fremgår af overslaget fra [håndværker 1].

Dette tilbud har vores kunde ikke ønsket at tage imod på det foreliggende grundlag.

Efter fornyet gennemgang af sagen må vi fastholde vores opfattelse af, at vi ved vores forskellige tilbud til vores kunde har behandlet sagen i overensstemmelse med forsikringsvilkårene samt øvrige aftaleretlige regler.
…
Sådan har sagsforløbet været
Vores kunde anmelder d. 10. juni 2016, at der mangler overlap mellem vinylbelægning på gulve/nederste del af vægge og nederste fliserække på vægge, hvilket bl.a. gør sig gældende i vådzone.

Efter fremsendelse af fotomateriale har vi ved afgørelse af 24. juni 2016 oplyst vores kunde om, at det anmeldte forhold ikke udgør en skade i ejerskifteforsikringen forstand i henhold til ejerskifteforsikringens skadebegreb.

Ved henvendelse af 26. juni 2016 klager vores kunde over afgørelsen og præcisere, at forholdet skal vurderes i henhold til den udvidede ulovlighedsdækning. I den forbindelse meddeler vores kunde os om 3 dages frist til besvarelse af henvendelsen, da sagen, såfremt klagen ikke er besvaret indenfor fristen, straks vil blive indklaget for Ankenævnet for Forsikring.

Herefter orienterer vi d. 27. juni 2016 vores kunde om, at vi sætter en taksator på sagen til vurdering af det anmeldte forhold i henhold til ulovlighedsdækningen.

Vores taksator besigtiger herefter forholdet d. 1. juli 2016 og ved afgørelse af 29. juli 2016 dækkes manglende overlap mellem vinyl på gulvet og nederste flise på vægge som en ulovlig bygningsindretning under ejerskifteforsikringens udvidede dækning, hvor det samtidig oplyses af taksator, at omfang og art af lovliggørelse kræver yderligere undersøgelse på adressen fra en håndværker.

Herefter rekvirerer vores taksator i september 2016 [håndværker 1] til at foretage besigtigelse på adressen med henblik på at give tilbud på udbedring.

Efter flere rykkere sender fremsender [håndværker 1] d. 11. november 2016 overslag på en udbedringsløsning i sagen.

Af overslaget fra [håndværker 1] fremgår en samlet udbedringsløsning, som består i, at lægge fliser ovenpå eksisterende vinylgulvbelægning, således at eksisterende vinyl kan

benyttes som vådrumsmembran. [Håndværker 1] tager i overslaget forbehold for evt. revnedannelse i fuger, da der ikke er fuldt kendskab til etageadskillelsens opbygning og stivhed.

Vores taksator meddeler samme dato overfor vores kunde, at overslaget fra [håndværker 1] kan godkendes.

Ved e-mail af 17. november 2016 oplyser vores kunde, at han at accepterer tilbud om flisebelægning, men at han ikke accepterer vinyl som underlag for flisebelægningen, da vores kunde ikke mener, at dette er en byggeteknisk korrekt udbedring.

På denne baggrund oplyser vores taksator, at det på baggrund af besigtigelsen vurderes, at etageadskillelsen har tilstrækkelig stivhed til den accepterede løsning, men tilbyder dog samtidig at foretage forstærkninger nedefra, såfremt der mod forventning måtte opstå revnedannelsen på grund af manglende stivhed i etageadskillelsen.
…
Efter revurdering tilbyder vi ved e-mail af d. 5. december 2016 vores kunde at sætte en anden håndværker til at afgive tilbud i sagen på en anden udbedringsløsning i henhold til vilkårenes bestemmelser med henblik på opgørelse af erstatningen.

Herefter indklager vores kunde sagen for Ankenævnet for Forsikring.
…
Vi har tilbudt vores kunde flere forskellige udbedringsløsninger
Vi har overfor vores kunde oprindeligt tilbudt at betale erstatning i henhold det samlede udbedringsforslag fra [håndværker 1], hvor der lægges fliser ovenpå eksisterende vinyl i badeværelset, så den eksisterende vinyl benyttes som vådrumssikring.

Overslaget fra [håndværker 1] udgør en samlet udbedringsløsning, hvor selve flisebelægningen udgør en integreret del af den samlede løsning. Det er derfor en væsentlig forudsætning for overslaget, at den eksisterende vinyl benyttes som vådrumsmembran.

Af [håndværker 1's] overslag fremgår der forbehold for udbedringsmetoden, hvilket af [håndværker 1] begrundes med, at der ikke er fuldt kendskab til, hvordan etageadskillelsen er opbygget, og at der derfor ikke med sikkerhed kan siges, om etageadskillelsens har den tilstrækkelige stivhed.

Vores taksator har på baggrund af kundens henvendelse oplyst, at han på baggrund af besigtigelsen ikke mener, at der er problemer med stivheden i etageadskillelsen i forhold til den tilbudte løsning.

Vores taksator har derfor heller ikke haft betænkeligheder ved at tilbyde vores kunde, at vi over ejerskifteforsikringen kan tilbyde at forstærke etageadskillelsen nedefra, såfremt der mod forventning måtte opstå revnedannelse i flisefuger på grund af manglende stivhed i etageadskillelsen.

Efter yderligere klage fra vores kunde over udbedringsmetoden i overslaget fra [håndværker 1] har vi d. 5. december 2016 tilbudt at rekvirere en håndværker med henblik på fornyet tilbudsgivning på adressen i henhold til vilkårenes bestemmelser om opgørelse af erstatningen.
Ved en evt. fornyet tilbudsgivning vil der blive taget udgangspunkt i vilkårenes bestemmelser om opgørelse af erstatning i pkt. 12, hvorefter vores kunde ikke længere skal bekymre sig om forbehold, som fremgår i [håndværker 1's] overslag.

Vi står naturligvis fortsat ved begge ovenstående tilbud, og afventer nu blot vores kundes meddelelse om, hvorvidt vores kunde ønsker at benytte sig af muligheden for at lade en håndværker afgive fornyet tilbud på en udbedringsløsning, eller om vores kunde ønsker erstatningsopgørelsen foretaget på baggrund af udbedringsmetoden i overslaget fra [håndværker 1].

På grund af sagens omstændigheder vil vi ligeledes som en yderligere mulighed tilbyde vores kunde at udbetale erstatning svarende til [håndværker 1's] overslag på 42.943,75 kr. inkl. moms med fradrag af selvrisiko mod fremsendelse af fakturadokumentation for, at det dækningsberettigede forhold på badeværelset på 1. sal er udbedret/lovliggjort. Herved kan vores kunde selv frit vælge, hvilken udbedrings-/lovliggørelsesløsning, som ønskes udført mod selv at betale en evt. difference.

Udbedringsmetoden i henhold til overslag fra [håndværker 1]
Vores kunde har gennem sagsforløbet flere gange oplyst, at de mener, at der er tale om en byggeteknisk ukorrekt udbedringsmetode indeholdende ulovlige metoder.

Vi er ikke enige i disse betragtninger og henviser til [håndværker 1's] e-mail af 2. december 2016 med kommentarer til udbedringsmetoden (bilag 12).

For at imødekomme vores kundes bekymring i forhold til den foreslåede udbedringsløsning og det opstillede forbehold, har vi dog i forbindelse med vores revurdering tilbudt vores kunde at rekvirere et fornyet tilbud, så vores kunde tilkendes erstatning i henhold til vilkårenes pkt. 12 B, hvor det fremgår, at skaden opgøres til det beløb, som det vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted.

Det er på baggrund af vores kundes ageren i sagen indtil videre tydeligt for os, at vores kunde søger at opnå dækning til en betydelig forbedring i badeværelset bestående i, at vinylbelægningen på gulvet helt fjernes, hvorefter badeværelset skal genopbygges med ny flisebelægning, ny vådrumsmembran, evt. forstærkning af etageadskillelse, og evt. mulighed at lægge gulvvarme mm.

Det er langt fra den løsning, vi har tilbudt vores kunde, og vi kan desværre fortsat ikke tilbyde at opgøre erstatningen med udgangspunkt i den af kunden ønskede løsning.

Tilbud/accept
Vi har tidligere accepteret overslaget fra [håndværker 1], og erstatningsopgørelsen kan derfor på det foreliggende grundlag opgøres til 42.943.75 kr. med fradrag af selvrisiko.

Det er bestemt ikke vores mening med vores fornyede tilbud af 5. december 2016 at løbe fra hverken et dækningstilsagn eller i øvrigt den foreløbige erstatningsopgørelse. Vores kunde er derfor, uanset hvad et evt. nyt tilbud beløbsmæssigt måtte lyde på, altid velkommen til som minimum at benytte sig af nuværende erstatningsopgørelse på 42.943.75 kr. inkl. moms med fradrag af selvrisiko i henhold til [håndværker 1's] overslag.

Vi er dog ikke enige med vores kunde i, at vi er bundet af at dække en flisebelægning på gulvene i badeværelset udover den løsning, som er bekrevet i [håndværker 1's] overslag.

Når vores kunde ikke ønsker at acceptere den tilbudte udbedringsløsning i sin helhed, mener vi ikke, at vores kunde er berettiget til at 'plukke'/acceptere enkeltdele af tilbuddet

med bindende virkning, mens andre enkeltdele af tilbuddet afvises/forkastes, når overslaget tydeligt er afgivet som en samlet udbedringsløsning, hvor flisebelægningen alene udgør en mindre integreret del af den samlede løsning.

Dette aftaleretlige princip gælder da også uden for forsikringsretten, hvor man som udgangspunkt må acceptere et tilbud i sin helhed, for at kunne støtte ret på enkeltdele af tilbuddet, hvilket følger af aftalelovens § 6, stk. 1.

…

Rådgivningsudgifter

Vores kunde oplyser, at have modtaget rådgivningsbistand for i alt 4.450 kr. inkl. moms, dels via en specialist på ejerskifteforsikringsområdet og dels gennem en byggeteknisk rådgiver.

Vores kunde har under taksators besigtigelse tydeligt gjort opmærksom på, at hans [familiemedlem] sidder i en ledende funktion i …

…

Det er derfor også vores umiddelbare opfattelse, at den omtalte specialist på området, som har ydet vores kunde rådgivning, med stor sandsynlighed er vores kundes [familiemedlem].

For at kunne tage stilling til om vores kunde er berettiget til dækning af rimelige og nødvendige udgifter til sagkyndig bistand, vil vi derfor bede vores kunde om dokumentation for den udførte rådgivning og prisen herfor ved fremsendelse af de modtagne fakturaer, som vores kunde må have modtaget, fra henholdsvis specialisten på området og den byggeteknisk rådgiver. Denne dokumentation for at der er tale om reelle udgifter ses ikke fremlagt i sagen.

Når vi modtager dette materiale, vil vi behandle, om vores kunde på baggrund af sagens forløb er berettiget til refusion af de betalte rådgivningsudgifter.

Vi må fastholde vores erstatningsopgørelse på det foreliggende grundlag

Vi mener på baggrund af ovenstående, at vi har tilbudt vores kunde en tilstrækkelig erstatningsopgørelse i sagen på det foreliggende grundlag, da vores kunde ikke ønsker, at lade en håndværker genbesigtige med henblik på fornyet tilbudsgivning i henhold til vilkårenes pkt. 12.

Det er ligeledes vores opfattelse, at vi ikke aftaleretligt er forpligtet eller bundet af specifikke delelementer i overslaget fra [håndværker 1], når vores kunde ikke ønsker at acceptere den samlede udbedringsløsning i overslaget, men kun ønsker at støtte ret på delelementer af det samlede udbedringsforslag.

Hvis vores kunde ændrer mening, er vores kunde naturligvis meget velkommen til at kontakte os, hvorefter vi vil rekvirere en håndværker med henblik på fornyet tilbudsgivning i sagen.

Vi skal for god ordens skyld gentage, at en evt. accept af vores tilbud om fornyet tilbudsgivning er uden risiko for vores kunde i relation til erstatningens størrelse, da vi, uanset hvad det nye tilbud lyder på, står ved den tilbudte udbedringspris i overslaget fra [håndværker 1] på 42.943,75 kr. inkl. moms med fradrag af selvrisiko.

Vores taksator oplyser, at hans forventning er, at et nyt tilbud formentlig vil overstige prisen på udbedringsløsningen i [håndværker 1's] overslag, og vi vil således efter accept af evt. fornyet tilbud kunne opgøre erstatningen i henhold til dette nye tilbud.

Vores tilbud om erstatning udgør derfor som minimum 42.943,75 kr. inkl. moms med fradrag af selvrisiko, uanset om et fornyet tilbud på en anden udbedringsløsning mod forventning måtte være billigere end overslaget fra [håndværker 1].

Hvis det fornyede tilbud i henhold til vilkårenes pkt. 12 derimod, som forventet, overstiger overslagsprisen fra [håndværker 1], vil vi opgøre erstatningen i henhold til det nye indhentede og godkendte tilbud.

Vi må på baggrund af ovenstående fastholde vores tilbud om at opgøre erstatningen på baggrund af [håndværker 1's] overslag eller alternativt sætte en håndværker på sagen til at give fornyet tilbud i henhold til vilkårenes pkt. 12 med henblik på opgørelse af erstatningen."

Klageren har i mail af 13/2 2017 til nævnet blandt andet bemærket:

"**Flere tilbudte udbedringsløsninger**
Topdanmark italesætter at de har tilbudt flere forskellige udbedringsløsninger. Dette er ikke faktuelt korrekt, idet de kun har fremsendt én håndværkerløsning til trods for i alt tre (3) besøg på adressen, med i alt fire (4) håndværkere/byggeteknikere, for at besigtige skadesforholdet.

Topdanmark har rigtig nok tilbudt at sende endnu en håndværker ud til at vurdere udbedringen, dog uden deres 'garanti' for en minimumserstatning svarende til den først opgjorte. Dette er helt nyt for os.

Topdanmarks usaglige fremstilling af sagens kerne
Topdanmarks brev side 5:
'Det er på baggrund af vores kundes ageren i sagen indtil videre tydeligt for os, at vores kunde søger at opnå dækning til en betydelig forbedring i badeværelset bestående i, at vinylbelægning på gulvet helt fjernes, hvorefter badeværelset skal genopbygges med ny flisebelægning, ny vådrumsmembran, evt. forstærkning af etageadskillelse og evt. mulighed at lægge gulvvarme mm.'

Vi undres over, at Topdanmark med denne ufine formulering forsøger at fremstille os i betydeligt dårligt lys. Det er direkte usandt, når selskabet på denne måde henleder jeres opmærksom i denne retning.
Fakta er:

- at vi <u>på intet tidspunkt</u> har krævet en specifik løsning eller en særlig opbygning af badeværelset.

- Vi har ene og alene <u>accepteret den flisebelægning, som Topdanmark selv foreslår</u> som løsningen på skadesforholdet.

- Den tilbudte flisebelægning skal naturligvis udføres byggeteknisk korrekt.

- Der er gulvvarmeinstallation i forvejen (ligeledes åbenlys installation, som begge taksatorer bemærkede), og dermed ikke noget vi beder om.

- Forstærkninger og vådrumsmembran beder vi kun om, hvis det er nødvendigt for en lovlig og holdbar udbedring af forholdet.

…

Topdanmarks mulighed for at opgøre skadesforholdet

Hvor mange besøg fra Topdanmarks taksatorer og håndværkere er rimeligt?

- forholdet blev anmeldt i juni måned,
- der er to separate taksator besøg i august og september (hhv. taksator … og taksator …),
- der er ingen svar/udmeldinger fra Topdanmark i periode ultimo september og indtil medio november,
- den 11. november 2016, [håndværker 1] (Topdanmarks håndværker) sender et forslag til løsning uden håndværksmæssig garanti, samt indeholdende ulovlige bygningsindretninger, for det udførte arbejde (de garanterer ikke revner i flise/fuger og vedhæftning),
- 5. december er vi fortsat ikke kommet overens med Topdanmark om udbedringen.

En tilbudt flisebelægning som udføres ulovligt

Topdanmark har tilbudt en flisebelægning, som deres løsning. Dette er vi fortsat enige i. Vi har på intet tidspunkt anfægtet dette som værende løsningen.
Det vi beder om, er at man udbedre forholdet byggeteknisk korrekt med den, af Topdanmark, tilbudte flisebelægning. Se tilbud fra [håndværker 1's] overslag, fremgår firkantede rammer ovenpå eksisterende gulvafløb (også kendt som forhøjerringe). Brug af forhøjerringe vil medføre en K3-karakter i en efterfølgende tilstandsrapport.

…

Vi har indhentet tilbud fra murermester …, for at få en idé om hvor langt Topdanmarks ulovlige løsning er fra en lovlig udbedring med den tilbudte flisebelægning. Dette er vedlagt dette brev som Bilag A.

Der er **ikke** indregnet materialeudgifter, tømrermester eller VVS-installatør.
Topdanmarks taksator … har givet tilsagn om, at vi kan vælge en klinke/flise som i indkøb kan koste op til 250 kr./m3. Dette er vi helt indforstået med - det er i vores optik en realistisk og rimelig pris. Dette tilsagn fremgår af mail fra taksatoren (se Topdanmarks bilag) og blev ligeledes italesat ved taksatorens besøg. Taksatoren kunne henvise til hans personlige klinke/fliseindkøb som lå på dette niveau.

Tømrermester og VVS-installatør **kan være nødvendige** når gulvbelægningen fjernes, såfremt der opstår skader på underliggende konstruktioner eller VVS-installationer (obs! der er i forvejen gulvvarme lagt med kobberrør under belægningen og selvfølgelig sanitære afløb). Vi forudsætter ligeledes, at de sanitære afløb udføres lovligt i vores tilbudsindhentning og at vores gulvvarmeinstallation fortsat er funktionel med den nye tilbudte belægning.

Vi tager naturligvis kontakt til egnede håndværksmestre, såfremt Topdanmark ønsker at vedstå deres tilbud om flisebelægning og der kan opnås enighed om, at forholdet udbedres lovligt.

Det bør bemærkes, at Topdanmarks egne håndværkere ikke vil stille garanti for det udførte arbejde, da revner i klinker og fuger vil forekomme grundet manglende statik i gulvfladen. Topdanmark har med to taksatorer og to håndværkere besigtiget badeværelset og noteret sig at gulvfladen er fleksibel - gulvets fleksibilitet er tydelig, også for lægfolk uden håndværksmæssig baggrund. Denne fleksibilitet i gulvfladen har vi haft både en murermester og en tømrermester til at vurdere i forhold til at lægge flisebelægning. Begge udta-

ler uafhængigt af hinanden, at man godt kan lægge en flisebelægning, men det kræver, at man optager det nuværende gulv og anlægger gulvet med mere stivhed før fliserne kan lægges (se bilag A, murermesterens tilbud som indeholder en korrekt gulvflade).

Henvisning til aftaleret
Når Topdanmark giver et tilbud, må det naturligvis forudsætte, at tilbuddet omfatter en byggeteknisk korrekt løsning og ikke indeholder en ulovlig udførelse, for at spare på erstatningsudbetalingen.
…
Rådgiverudgifter
Vi har haft rådgivere til at bistå os i sagen, hvorfor vi har påført udgiften til disse.

Hvorvidt der er en eller flere familiære relationer er sagen uvedkommende, idet at rådgivning ikke er gratis. Det er korrekt at rådgiverne er ansat i andre selskaber end Topdanmark. Det er igen et usagligt forsøg fra Topdanmark på at forsøge at sløre deres egen rolle i sagen, ved at prøve at fremhæve relationer mellem os og vores rådgivere, som værende problemet. Relationer som er fuldstændig irrelevante for sagen. Vores rådgivere er faglige anerkendte indenfor deres respektive områder.
…
Vi opstiller tidsforbruget og omkostningerne for rådgivere her:
… byggeteknisk rådgiver: 3 timer á 750,00 DKK = 2.250,00 DKK
…, rådgiver om ejerskifteforsikring: 4 timer á 550,00 DKK = 2.200,00 DKK
Dokumentation er vedlagt som bilag B.
...
Vi har netop iagttaget vores tabsbegrænsningspligt jf. FAL ved at benytte rådgivere, som vi kender, men som naturligvis ikke kan arbejde gratis, fordi Topdanmark begår fejl i deres sagsbehandling.
…
Topdanmark har til stadighed benægtet at tilbuddet i sagen indeholder ulovlige bygningsindretninger, f.eks. forhøjerringe ved gulvafløb, som normalvis medfører en K3-karakter i en tilstandsrapport.
…
Tilsagn om minimumserstatning
Topdanmark har haft rig lejlighed til at vurdere skadessituationen og deres eget erstatningstilbud gennem fire (4) personer og tre (3) besøg på ejendommen. Herudover har vi ved vores påvisninger af ulovligheder m.v. givet Topdanmark mulighed for at revurdere deres overslag, erstatningstilbud og at fremsende et nyt tilbud uden brug af ulovlige bygningsindretninger.

Vi noterer os, at Topdanmark nu stiller garanti for en minimumserstatning - der er fint, det er dog vores opfattelse at der ikke er tilstrækkelig dækning for den løsning, som Topdanmark har tilbudt, når denne skal udføres i lovlig udgave (byggeteknisk korrekt)."

Af selskabets brev af 27/2 2017 til nævnet fremgår det blandt andet:

"Det bemærkes indledningsvist, at vores opgave som ejerskifteforsikringsselskab ikke er at anvise vores kunde en specifik udbedringsmetode, men at opgøre erstatningen i henhold til vilkårenes bestemmelser herom, hvorefter vores kunde, som bygherre, evt. selv kan vælge en anden og mere omfattende udbedringsmetode mod egenbetaling af en evt. difference.

Vi har tilbudt vores kunde flere forskellige løsningsmuligheder
Vi er fortsat uenige med vores kunder i, at vores oprindelige erstatningsopgørelse bygger på en ukorrekt byggeteknisk udbedringsmetode indeholdende ulovlige metoder, jf. ligeledes oplysningerne i vores skrivelse af 24. januar.

Vores taksator har efter vores kundes tilbagemelding på baggrund af vores oprindelige fremsendte erstatningsopgørelse af 11. november 2016, ved mail af 22. november 2016 (bilag 10) oplyst, at Topdanmark er villige til at dække en forbedring af stivheden i etageadskillelsen nedefra, såfremt der mod forventning måtte opstå revnedannelse i flisefuger.

For at imødekomme vores kundes bekymring omkring de opstillede forbehold i løsningen fra [håndværker 1], har vi dog også for længe siden valgt at tilbyde vores kunde at rekvirere en håndværker med henblik på at afgive nyt tilbud i sagen, hvorefter vores kunde modtager en fornyet erstatningsopgørelse i henhold til vilkårenes pkt. 12, hvor det bl.a. fremgår, at skaden opgøres til det beløb, som det vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted.
…
Vi har som en tredje mulighed tilbudt vores kunde, at de kan gå videre med nøjagtig den udbedringsløsning, som de måtte ønske på badeværelset, hvorved de kan få udbetalt erstatning i henhold til nuværende erstatningsopgørelse på i alt 42.943.75 inkl. moms med fradrag af selvrisiko mod fremsendelse af dokumentation for udbedring.
…
Vi kan ikke acceptere den udbedringsløsning, som vores kunde ønsker
Det fremgår tydeligt, at overslaget fra [håndværker 1] er afgivet som en samlet udbedringsløsning, hvor flisebelægningen alene udgør en integreret del af den samlede løsning, da det er en forudsætning for overslaget, at bl.a. vinylunderlaget bibeholdes og benyttes som vådrumsmembran.

Vi er således ikke enige med vores kunde, når det anføres, at Topdanmark har tilbudt en flisebelægning. Vi har derimod tilbudt vores kunde, at opgøre erstatningen på grundlag af en samlet udbedringsløsning i henhold til [håndværker 1's] overslag, hvor der som en integreret del af løsningen fremgår, at der etableres en flisebelægning ovenpå eksisterende vinyl, der benyttes som vådrumsmebran.
…
Tilbud fra Murermester … svarer ikke til de reelle udgifter
Vi er ligeledes ikke enige i, at sagen fra vores side fremstilles usagligt, og vores opfattelse af, at vores kunde forsøger at opnå økonomisk vinding/væsentlige forbedringer i badeværelset i form af en helt ny type gulvkonstruktion bekræftes da også af fremsendte tilbud fra Murermester …, som netop indeholder en helt anden type gulvkonstruktion, som ligger meget langt fra den løsning, som vi oprindeligt har tilbudt at opgøre vores erstatning efter.

Det fremgår af det fremsendte tilbud, at der er tale om en helt anden konstruktion i det bærende lag, idet der anvendes svalehaler som ligger over det eksisterende bjælkelag og så støbes der et betonlag, hvilket er en væsentlig tungere konstruktion end den nuværende. Derfor vil løsningen også kræve en ingeniørberegning, hvilket vi på det foreliggende grundlag vurderer også vil føre til krav om, at bjælkelaget i etageadskillelsen skal forstærkes på grund af den væsentlige tungere konstruktion.

Vores taksator oplyser på denne baggrund, at der i det fremsendte tilbud fra Murermester … mangler udgifter til følgende:
- VVS'er til de - og genmontering af toilet, badekar, håndvask og håndklædetørrer
- Tømrer til de- og genmontering af skabe, bordplade brusekabine og indfatning.

- Materialeudgifter til fliser.
- Maler til reparation af flader.
- Ingeniørberegning
- Forstærkning (vores vurdering) af bjælkelag i etageadskillelse, da der etableres en væsentlig tungere konstruktion med bl.a. støbning af gulv.

Ovennævnte merarbejde, som ikke er indeholdt i det fremsendte tilbud fra Murermester …, vil efter taksators vurdering betyde en udbedringspris på i hvert fald det dobbelte af den oprindelige erstatningsopgørelse i henhold til den samlede løsning fra [håndværker 1].

Fremsendelsen af det nye tilbud fra Murermester … er muligvis et forsøg fra vores kunde på, at få det til at se ud som om, at den konstruktionsløsning, som vores kunde ønsker, ikke er væsentlig anderledes og mere udgiftskrævende end den samlede løsning i overslaget fra [håndværker 1].

…

Rådgivningsudgifter

Det er en naturligvis altid en grundlæggende forudsætning for at få dækket et krav på rådgivningsudgifter af ejerskifteforsikringen, at forsikringstager har haft reelle økonomiske udgifter til rådgivning.

Dette mener vi ikke, at vores kunde har haft i denne sag bl.a. på grund af den familiære relation mellem vores kunde og rådgiver, hvilket da også understøttes af de fremlagte erklæringer, som er underskrevet af henholdsvis specialist, [klagerens familiemedlem], og byggeteknisk rådgiver, …, d. 13. februar 2017 (altså længe efter rådgivningen oplyses foretaget).

Hvis vores kunde havde haft økonomiske udgifter til rådgivning, ville vi i stedet modtage en refusionsanmodning fra vores kunde med dokumentation for den afholdte udgift i stedet for 2 erklæringer fra rådgiverne med deres direkte kontooplysninger, hvilket vi må forstå, som en anmodning om betaling direkte til rådgiverne.

Allerede fordi vores kunde ikke har haft rådgivningsudgifter i sagen for den oplyste rådgivning fra specialist og byggetekniker, må vi afvise at dække det fremsatte krav på betaling af udgifter til rådgiver.

Derudover fremgår følgende af forsikringsvilkårene pkt. 22 om juridisk eller anden sagkyndig bistand:

Udvidet ejerskifteforsikring dækker ikke eventuelle udgifter til advokat eller anden sagkyndig bistand.

Udgangspunktet er på denne baggrund, at ejerskifteforsikringen slet ikke dækker rådgiverudgifter udover de rimelige og nødvendige udgifter til advokat, som er hjemlet i Forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3.

Det bemærkes for god ordens skyld, at vores kundes ejerskifteforsikring er tegnet før ikrafttræden af bekendtgørelse nr. 13 af 12. januar 2011 om dækningsomfang for ejerskifteforsikringer. Det var først ved denne bekendtgørelse, at der i henhold til lovgivningen kom krav om, at en ejerskifteforsikring omfatter rimelige og nødvendige byggetekniske rådgivningsudgifter, dog under forudsætning at, at rådgivningsudgifter afholdes efter forudgående aftale med forsikringsselskabet.

Det er i øvrigt ligeledes vores opfattelse, at rådgivningen hverken er dokumenteret som rimelig eller nødvendig, og rådgivningen har da ligeledes ikke haft betydning for vores afgørelse i sagen eller i øvrigt været aftalt med os på forhånd.

…

Vi må fastholde vores afgørelse

Vi mener på baggrund af ovenstående, at vi har tilbudt vores kunde en tilstrækkelig erstatningsopgørelse i sagen på det foreliggende grundlag, når vores kunde ikke ønsker at tage imod vores tilbud om at lade en håndværker give fornyet tilbud på en anden udbedringsløsning i badeværelset.

Hvis vores kunde ændrer mening, er vores kunde naturligvis meget velkommen til at kontakte os, hvorefter vi vil rekvirere en håndværker for fornyet tilbudsgivning i sagen med henblik på at foretage en ny erstatningsopgørelse i henhold til vilkårenes bestemmelser herom.

For god ordens skyld skal vi gentage, at en evt. accept af vores tilbud om fornyet tilbudsgivning på adressen er uden risiko for vores kunde i relation til erstatningens størrelse, da vi - uanset, hvad et evt. nyt tilbud lyder på - naturligvis står den oprindeligt tilbudte erstatningsopgørelse på baggrund af overslaget fra [håndværker 1], dog med fradrag af selvrisiko."

Klageren har i mail af 16/3 2017 til nævnet blandt andet anført:

"**Brugen af rådgivere i denne sag**

…

Vi minder om, at Topdanmark indledningsvis pure afviste sagen, samt at der har været betydelig ventetid på, at få selskabet i tale, herunder at modtage deres opgørelse af skadesforholdet. I den forbindelse og efterfølgende i en faglig svær dialog med selskabet, er vi blevet vejledt af vores to rådgivere. Vi har ikke selv tilstrækkelige faglige forudsætninger til, at gennemskue den tilbudte løsnings konsekvenser for bygningskonstruktionen, samt hvilken metode man i stedet burde have opgjort forholdet efter.

Topdanmarks bemærkning omkring fakturaens datering fra vores rådgivere skyldes, at regningen først der er kommet os i hænde på dette tidspunkt. De har afsluttet fakturering efter de har færdiggjort deres rådgivning. Rådgivningen stoppede primo december 2016, da sagen blev indbragt for jer.

Der er ingen krav til rådgiverne eller andre leverandører, om hvornår vi senest skal have deres fakturaopgørelse. Der er derfor intet unormalt ved at fakturaen først kommer nu. Vi har bedt rådgiverne om at anføre deres kontonr., således at betaling kan finde sted elektronisk. Dette er normal praksis i vores verden, at man betaler elektronisk for de ydelser man har fået. Betaling af ydelser skal ske ordentlig og lovligt - det er mest gennemskueligt for alle parter, når betalinger indgives elektronisk. Derfor fremgår deres kontooplysninger af fakturaerne.

…

Udbedringen af forholdet

Topdanmark mener ikke, at de skulle anvise en specifik udbedringsmetode. Det som deres tilbud omhandler, er netop en specifik udbedringsmetode (se [håndværker 1's] tilbud og taksators mails), som ikke er overensstemmende med de byggetekniske krav.

Man må ikke anvende forhøjerringe, som taksator og [håndværker 1] anviser i deres opstillede tilbud.
Det fremgår flere steder at '...Gulvafløb skal iht. afløbsnormen slutte ved gulvoverfladen - de må ikke forhøjes med forhøjelsesrammer eller støbning' (http://huseftersyninfo.dk/11. vvs-installationer/0/31).

Oversigt over byggeskik og byggeteknik
8. Vådrum

Afløb Ved renovering af badeværelsesgulve ser man ofte, at der er lagt et nyt lag beton på gulvet og gulvafløbet blot er forhøjet enten med beton efter løse plastrammer, se figur EX 6.6. Gulvafløb må ikke forhøjes. … har dog en VA-godkendelse, der tillader at forhøje deres eget afløb.

Dette blev der desuden præciseret i en afgørelse i Disciplinær- og Klagenævnet for Beskikkede Byggesagkyndige Jnr. 16054. Dette burde Topdanmarks taksator og håndværkere være bekendt med. Forhøjerringe i et afløb skal have karakteren K3. Det betyder, at hvis ankenævnet giver Topdanmark ret i, at det af Topdanmark tilbudte og af os accepterede flisegulvbelægning kan udføres i overensstemmelse med Topdanmarks hensigter, så vil vi ved et eventuelt senere salg af ejendommen få en K3 i tilstandsrapporten for dette forhold.
…
Vi mener fortsat ikke, at Topdanmark kan opgøre skaden ud fra en ulovlig bygningsindretning, altså ved at erstatte den nuværende ulovlige bygningsindretning med en ny ulovlig bygningsindretning.

Det er korrekt at Topdanmark på 'bagkant' har tilbudt, at understøtte gulvfladen nedefra, i tilfælde af at flise/fuger revner. Dette er en reel, overhængende risiko, da gulvfladen på 1. salens badeværelse mangler statik.

Lige under badeværelset på 1.sal ligger der et netop nyistandsat badeværelse (færdiggjort i september 2016), hvor de vil gå igennem vores nyistandsatte lofter med stuk for, at understøtte et gulv, som de vil anlægge byggeteknisk ukorrekt. Det bliver ikke en billigere løsning end at udbedre forholdet korrekt i første omgang.
…
Det giver allerede af de her nævnte grunde, i vores øjne, ingen mening at foreslå denne løsning - udover at Topdanmark mener, at kunne slippe billigere nu og håbe på at den byggeteknisk ukorrekte løsning kan holde i en given periode, for så at unddrage at udbedre den efterfølgende skade, som uden tvivl vil opstå. Dette vil så efterlade os som kunder med dels en ulovlig bygningsinstallation og en omfattende regning på at få udbedret forholdet byggeteknisk korrekt. Dette er ikke en ordentlig måde at agere på som forsikringsselskab.

Manglende statik
Der hersker ingen tvivl om, at gulvfladen i badeværelset på 1.sal mangler statik. Det er åbenlyst, at man ikke bare kan anlægge fliser ovenpå det eksisterende. Det er tydeligt, selv for lægfolk, idet at der er synlig bevægelse af gulvfladen når man går på det og det knager rigtig meget. Dette bemærkede taksator også på stedet ved både første og andet besøg - ikke så mærkeligt, eftersom det er åbenlyst for enhver der har besigtiget forholdet.

Derfor har [håndværker 1] også angivet, at de ikke kan garantere mod revner i fliser og fuger. Det er ikke normalt at fraskrive denne garanti, idet at det faktisk er muligt, at udbedre forholdet byggeteknisk korrekt, og som ikke vil medføre en efterfølgende skade i gulvfladen grundet statik, ifølge vores murermester og byggetekniker.
Murermester og byggetekniker angiver, at det bestemt er muligt at udbedre forholdet byggeteknisk korrekt og med tilstrækkelig statik men ikke på den måde som Topdanmark og [håndværker 1] angiver i deres opgørelse og overslag (den byggetekniske korrekte løsning fremgår af tilbud fra murermester …).
…
Vi afventer nu jeres afgørelse af sagen
Vi beder nu Ankenævnet tage stilling til følgende:

1. Vi har accepteret flisebelægningen som selskabet tilbød os, dog mener vi, at den tilbudte flisebelægning skal anlægges lovligt og byggeteknisk korrekt. Vi mener derfor ikke, at selskabet kan trække deres tilbudte løsning tilbage, idet øjeblik at vi bad om en byggeteknisk korrekt udførelse. Kan Topdanmark trække den tilbudte flisebelægning tilbage på dette grundlag eller er selskabet forpligtet til at vedstå flisebelægningen og at flisebelægningen skal anlægges byggeteknisk korrekt?

2. Vi har benyttet os af rådgivning, som er rimelig og omkostningsbegrænsende. Det har været nødvendigt for at få afklaring omkring forholdet, herunder byggeteknisk korrekt udbedring, samt vejledning omkring sagsforløbet hos Topdanmark frem til at sagen blev indbragt for Ankenævnet. Vi beder derfor Ankenævnet om, at tage stilling til om vi er berettet til at få disse udgifter refunderet af Topdanmark.

3. Topdanmark bør tilpligtes betale for, at et ingeniørfirma, som parterne er enige om, tager stilling til det statiske issue i etageadskillelsen, så der ikke består en usikkerhed i den forbindelse før flisegulvbelægningen lægges."

Selskabet har i brev af 4/4 2017 til nævnet blandt andet oplyst:

"Erstatningsopgørelse
Vi er fortsat ikke enige med vores kunder i, at det afgivne overslag på udbedring fra [håndværker 1] indeholder ulovlige løsninger i forhold til etageadskillelsens statik og gulvafløbene, men anerkender naturligvis, at der fremgår forbehold i overslaget.

Det er dog samtidig vores opfattelse, at tvisten om løsningernes lovlighed må betragtes som en irrelevant diskussion, da vi jo netop har tilbudt vores kunde, at lade en anden håndværker afgive tilbud på en udbedringsløsning, der fuldt ud lever op til vilkårenes bestemmelse om, hvordan erstatningen opgøres på ejerskifteforsikringen, jf. vilkårenes pkt. 12. Hvis vores kunder tager i mod dette tilbud vil vores kunder netop undgå de forbehold, som fremgår af overslaget fra [håndværker 1].
…
Vores kundes krav opgøres dog på nuværende tidpunkt til en væsentlig anderledes om langt mere omfattende udbedringsløsning, hvor vores kunde stiller krav om bl.a. ingeniørberegninger, forbedring af statik i eksisterende etageadskillelse, fjernelse af nuværende vinylbelægning på gulvfladen, støbning af betonlag i gulvet under flisebelægning mv.

En sådan væsentlig konstruktionsændring har aldrig været på tale og udgør ikke blot en væsentligt forbedring i badeværelset, men går efter vores også langt udover vilkårenes bestemmelse omkring, hvordan erstatningen på ejerskifteforsikringen opgøres i henhold til pkt. 12 B.
…

Det kan selvfølgelig give et problem med statikken i etageadskillelsen, når vores kunde ønsker en væsentlig anden og tungere konstruktionsløsning udført i form af støbning af betonlag med fliser ovenpå.

Da vores kunde oplyser, at de ikke er tilfredse med den opgjorte erstatning på baggrund af den samlede løsning beskrevet i overslaget fra [håndværker 1], er det vores opfattelse, at vi lever op til vores forpligtelser ved at tilbyde vores kunde, at lade en anden håndværker afgive tilbud i sagen, så vi kan opgøre erstatningen i henhold til forsikringsvilkårenes bestemmelser.

Hvis vores kunde ønsker hele gulvkonstruktionen/etageadskillesen under badeværelset ændret, er vores kunde naturligvis velkommen til at benytte den opgjorte erstatning som et tilskud til en sådan ændring mod selv at betale differencen i forhold til den opgjorte erstatning.

Rådgiveromkostninger
Vi bemærker, at vores kunde i forhold til det fremsatte krav henviser til Forsikringsaftalelovens § 32, der alene regulerer advokatbistand, og således hverken hjemler krav for betaling af bistand fra specialister eller byggeteknikere.

Det bemærkes ligeledes for god ordens skyld, at vi under sagsforløbet hverken har modtaget direkte henvendelse fra rådgiverne eller i øvrigt har modtaget materiale fra rådgiverne fremsendt af vores kunde.

Det er forsat vores opfattelse, at det må betragtes som særdeles tvivlsomt, om der er tale om reelle rådgivningsudgifter i sagen, når der henses til vores kundes og de to rådgivere indbyrdes forhold, den sene datering af betalingsanmodningen fra de to rådgivere, som først er fremstillet efter, at vi anmodede om dokumentation, samt den manglende dokumentation for at vores kunde i det hele taget har foretaget betaling til de to rådgivere i sagen."

Af klagerens mail af 23/4 2017 fremgår det blandt andet:

"Vi har fra start af accepteret deres løsning med flisebelægning, dog forudsat at flisebelægningen anlægges byggeteknisk korrekt (altså uden brug af forhøjerringe og på en egnet flade med tilstrækkelig statik). Vi har netop indhentet et tilbud fra en håndværker, som alene baserer sit tilbud på den tilbudte løsning fra Topdanmark, hvor denne håndværker indregner en korrekt flade, med tilstrækkelig statik og uden brug af forhøjerringe. Vi har tidligere argumenteret for den byggetekniske problemstilling ved brug af forhøjerringe i vådrum (ulovlighed), samt gulvets manglende statik.
…
Topdanmark har tilbudt en flisebelægning som løsning på forholdet, efterfølgende vil selskabet ikke dække udgiften til at dette anlægges byggeteknisk korrekt. Vi mener fortsat ikke, at Topdanmark kan tilbyde os en løsning forudsat en installationsmåde, som ikke er byggeteknisk korrekt. Vi fastholder derfor, at Topdanmarks tilbudte flisebelægning skal gennemføres, men på en byggeteknisk korrektmåde - herunder uden forhøjerringe og med en sikkerhed fra håndværkeren på at gulvfladen kan holde til almindelig brug.

Vi har optaget en kort video (25 sek.), hvor én person går på gulvet uden fodtøj (vægt ca. 80 kg). Videoen kan ses på følgende link: … Det er desværre ikke muligt at vedlægge videoen som fil grundet filens datastørrelse, derfor er det vedlagt som et link (husk lyd under afspilning af videoen).

…
Vi mener derfor, at [håndværker 1's] løsning er en 'discount' løsning, som ikke lever op til gældende krav i et vådrum (der er både toiletinstallation, badekar og bruseniche). Hvis Topdanmarks taksatorer ikke mente at flisebelægningen var den bedst egnede løsning som gulvflade i denne situation, så havde taksatorerne ikke tilbudt os dette.

Derfor fastholder vi at Topdanmark ikke kan løbe fra den tilbudte flisebelægning, og vi mener det er rimeligt, at denne anlægges byggeteknisk korrekt (og ikke som [håndværker 1] foreskriver i deres tilbud).

Rådgiveromkostninger:
Vi har tidligere argumenteret for brugen af de to rådgivere, hvilket vi fortsat mener, har været nødvendigt for at gennemskue lovligheden i Topdanmarks tilbudte løsning, samt en byggeteknisk vurdering af hvad der kræves ved udbedringen den ulovlige bygningsinstallation. Vi har valgt en løsning, som er væsentlig billigere for Topdanmark end advokatbistand."

Nævnet har modtaget selskabets brev af 11/5 2017, klagerens mail af 7/6 2017 samt selskabets brev af 26/6 2017.

Selskabets taksator har i mail af 29/7 2016 til klageren blandt andet oplyst:

"Det omhandlende badeværelse oplyses at være udført af sælgeren før jeres sælger. Iflg. naboer I har talt med skulle det være etableret omkring 2003 - 2005.
Ejendommen har tidligere været et 2 familieshus med et lille wc-rum og et køkken på 1 sal.
Disse rum er tilsyneladende slået sammen og indrettet til det nuværende badeværelse.
Gulvet er belagt med vinyl og vægge er beklædt med fliser og malet glasvæv.
Det kunne konstateres at fliser enkelte steder knap når ned til vinyl og det kan tænkes at der generelt er intet eller minimalt overlap.
Af bygningsreglementet BR S 98 der har været gældende på etableringstidspunktet fremgår det af 4.6.2 at der til vandtætning af skeletvægge skal anvendes flisesystemer og fugefri belægningssystemer i overensstemmelse med de anvendte produkters ministerielle godkendelse (Mk-godkendelser).
Det vides ikke hvilke fabrikater der er anvendt men fælles for alle vil være en beskrivelse af et overlæg mellem den vandtætte vægbeklædning og den vandtætte gulvbelægning. Dette krav syntes ikke at være overholdt.
På den baggrund kan ejerskifteforsikringen tilbyde at erstatte en lovliggørelse af det anmeldte forhold.
Omfanget og arten af lovliggørelsen vil nok kræve at vi mødes på stedet med nogle håndværkere og evt. foretager nogle destruktive undersøgelser."

I mail af 11/11 2016 fra selskabets taksator til klageren er det blandt andet anført:

"Vedhæftet overslag fra [håndværker 1] som jeg kan acceptere til udførelse.
grunden til bekymringen med hensyn til revner i klinkefuger på gulvet er at vi ikke ved om gulvet er stift nok, vi kender ikke materialeopbygningen. Vi gør det at der laves gummifuger langs vægovergangen til gulvet og i flise mørtelen blandes lidt multinbinder,
Dette gør fugerne mere fleksible og mindsker risikoen for revnedannelser.

I må lige finde ud af hvilke gulvklinke i vil have i har en materialepris på op til 250 kr. pr. m2 at gøre godt med.
…
Hvis I vil benytte lejligheden til at ændre badeværelset på anden måde kan i selvfølge bruge erstatningen på 42.943,75 kr."

Af overslag af 11/11 2016 fra entreprenøren fremgår det blandt andet:

"Etablering af flisegulv ovenpå eksisterende vinyl i badeværelse på 1. sal	
VVS, afsat beløb: Demontering og genmontering af toilet, badekar, håndvask og håndklædetørrer.	8000,- dkr.
Tømrer: Demontering og genmontering af skabe, bordplade, brusekabine og indfatning.	4085,- dkr.
Maler: Rep. maling efter genmontering af inventar. Ikke hele flader.	2150,- dkr.
Murer: Klargøre vinyl (affedte og slibe for bedre vedhæftning) Lime rammer ovenpå 2 eks. gulvafløb for ikke at bryde vinyl. Montere gulvfliser og sokkelfliser ca. 13 m2. Fuge med flisefuge tilsat Multibinder for ekstra fleksibilitet. Fuge med sanitetsilicone i hjørner og sokkelflise langs væg. Afvaskning, oprydning og bortkørsel af byggeaffald.	14620,- dkr.
Materialer: Gulvfliser i max. 15x15 cm ca.13m2. (200,- dkr. ekskl. moms/m2) Lip Multiklæb, Lip Multibinder, Lip multifuge Lip Sanitetsilicone, Lip Klinkerens, 2 stk. afløbsrammer, rep. maling, samt diverse småmaterialer.	5500,- dkr.
Forbehold: Fliser lægges ovenpå eksisterende gulv. Der gives ingen garanti for flisers vedhæftning og fuger der revner. Ved gulvafløb lægges nye firkantede rammer ovenpå eksisterende runde gulvafløb, for ikke at skulle bryde vinylen som fungerer som vådrumssikring. Dette er ikke korrekt men, vurderes at være sikrest, frem for at bryde vinyl ved udskiftning af afløb. Der er ingen garanti ved denne løsning. Sokkelflise som monteres rundt langs væg, vil rage længere ud end eksisterende vægflise pga. underliggende vinyl (ca 4mm) Ovenpå dette fremspring lægges gummifuge mod eksisterende vægfliser. Denne pris er givet som overslag og der kan komme ekstra arbejde som faktureres udover."	

Ved mail af 17/11 2016 til selskabet anførte klageren, at han accepterede tilbuddet om at få lagt et flisegulv. Han anførte dog, at vinylen skulle af, og der skulle etableres et korrekt underlag i forbindelse med lægningen af fliserne. Selskabets taksator oplyste i

mail af 22/11 2016 til klageren, at han ikke kunne acceptere, at vinyl og træunderlaget udskiftes, og han fastholdt løsningsforslaget.

Entreprenøren, der afgav overslaget på udbedring, har i mail af 2/12 2016 til selskabet blandt andet oplyst:

> "Har du overfor kunden udtalt at gulvet ikke var stift nok og at det knager? har du registreret hvor højt op vinylen går?
> At vi lægger en rist ovenpå vinylen og limer den fast har ikke noget med forhøjerringe at gøre! Enig i at der ikke er noget ulovligt i denne løsning?"

Af tilbuddet af 19/12 2016 fra en murermester indhentet af klageren fremgår det blandt andet:

> "Tilbud på badeværelsesgulv på 1. sal på …
>
> - Afdækning af trappe
> - Afmontering af eksisterende gulv
> - Montering af svaleplader
> - Støbning af gulv
> - Priming af gulv
> - Montering af vådrumsmembran på gulv
> - Lægning af gulvklinker
> - Fugning af gulvklinker
> - Gummifugning mellem gulv og væg
>
> | | |
> |---|---|
> | Pris eksklusiv moms | Kr. 34.000,- |
> | +25 % moms | Kr. 8.500,- |
> | Pris inklusiv moms | Kr. 42.500,- |
>
> Bemærkninger:
> Før aftaleindgåelse og udførelse kræves beregninger fra ingeniør på gulvkonstruktion, eventuelle forstærkninger eller anden reparation af gulvkonstruktion, er ikke med i tilbuddet. Prisen er uden el, VVS, maler og tømrerarbejde. Alt VVS-sanitet skal inden påbegyndelse være afmonteret og fjernet fra badeværelset."

Klageren har fremsendt 2 regninger – begge dateret den 13/2 2017 – for sagkyndig bistand.

Nævnet er blevet forelagt billeder af badeværelset.

19. 90194

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**6. Hvilke skader dækker forsikringen (lovens krav)?**
Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved bygningsskade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Manglende bygningsdele kan være en skade.

Ved nærliggende risiko for skade forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

7. Hvilke skader dækker forsikringen udover lovens krav (udvidet dækning)?
A Ulovlige* bygningsindretninger i beboelsesbygning(er)
Forsikringen dækker ulovlige* indretninger i beboelsesbygningen, hvis indretningerne er i uoverensstemmelse med byggelovgivningen* på opførelses-/udførelsestidspunktet.

Det er en betingelse for dækning, at
1) du ikke kan opnå dispensation* hos myndighederne, og at
2) indretningen er ulovlig* i henhold til byggelovgivningen* på tidspunktet for skadeanmeldelsen.

…
12. Erstatningsopgørelse
A Erstatningen beregnes som nyværdierstatning*.

B Skaden bliver opgjort til det beløb, det umiddelbart efter skadeopgørelsen vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted.
…
E Topdanmark har kun pligt til at udbetale erstatning, hvis det pågældende forhold bliver udbedret, eventuelt ved genanskaffelse eller udskiftning med noget tilsvarende.
…
Nyværdi
Skaden opgøres til nyværdi - det vil sige til, hvad det koster at reparere huset eller bygge et nyt hus. Dette gælder dog ikke, hvis huset fx ikke er godt vedligeholdt eller er præget af slid og ælde (se 'værdiforringelse').
…
Ulovlig
Når der i vilkårene står 'ulovlig', betyder det, at forholdet er i strid med den lovgivning der var gældende på området, på op- eller udførelses tidspunktet.

Dette kan eksempelvis være, at sælger har ændret el-installationerne, så de er i strid med stærkstrømsreglementets krav på udførelsestidspunktet.

Vi ser blandt andet på, om der i bygningsreglementet* er/var konkrete krav til selve konstruktionen på op- eller udførelsestidspunktet eller om der blot er/var tale om krav til, hvordan konstruktionen skal fungere (funktionskrav).

Et eksempel på et konkret krav til udførelsen kan være et krav til afstandslister af en bestemt tykkelse.

Et eksempel på et krav til hvordan konstruktionen skal fungere kan være et krav om, at tagkonstruktionen skal have tilstrækkelig ventilation."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt et ulovligt forhold til selskabet. Det fremgår af sagen, at der på den forsikrede ejendoms badeværelse på 1. sal er konstateret manglende overlap mellem vinylbelægning på gulvet/nederste del af væggene og den nederste fliserække på væggene. Forholdet er blandt andet konstateret i vådzonen. Selskabet har anerkendt, at der er tale om et dækningsberettigende forhold.

Selskabet har i mail af 11/11 2016 til klageren fremsendt et overslag på udbedring. Det fremgår af overslaget, at udbedringen foretages ved at lægge fliser oven på det eksisterende vinylgulv, således at vinylen bruges som vådrumssikring. I overslaget er det noteret, at der ikke gives garanti for flisers vedhæftning og fuger, der revner. Det er angivet, at der ved gulvafløb lægges nye firkantede rammer ovenpå eksisterende gulvafløb for ikke at skulle bryde vinylen. Det er noteret, at "Dette er ikke korrekt men, vurderes at være sikrest frem for at bryde vinyl ved udskiftning af afløb. Der er ingen garanti ved denne løsning".

Klageren har anført, at den af selskabet foreslåede løsning ikke er byggeteknisk korrekt, idet udbedringen indebærer forhøjerringe ved det eksisterende gulvafløb, hvilket ikke er lovligt og vil medføre en K3 i en eventuel senere tilstandsrapport. Han har videre anført, at han har accepteret selskabets tilbud om at lægge et flisegulv, og at selskabet er bundet af dette, men at der skal etableres et korrekt underlæg for flisebelægningen. Han har i denne forbindelse anført, at et flisegulv indebærer et behov for en statisk beregning af gulvets bæreevne fra en ingeniør forud for lægningen, idet det er åbenlyst, at gulvet mangler statik.

Selskabet har anført, at den tilbudte løsning med fliser på vinylgulvet ikke er ulovlig og har bemærket, at der alene er taget forbehold for revner, da gulvkonstruktionen ikke er kendt, men at det er indstillet på at bekoste efterfølgende understøtning nedefra, hvis dette måtte være nødvendigt. Selskabet har videre anført, at der er givet et tilbud i sin helhed, og at klageren således ikke er berettiget til at udvælge dele af tilbuddet, som han ønsker udført. Selskabet har tilbudt klageren et besøg af endnu en håndværker med henblik på at afgive et nyt tilbud i sagen, hvorefter klageren modtager en fornyet erstatningsopgørelse i henhold til vilkårenes pkt. 12, hvor det bl.a. fremgår, at skaden opgøres til det beløb, som det vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted.

Selskabet har anført, at klageren - uanset om det nye tilbud ligger under det tidligere overslag - vil være berettiget til værdien af det oprindelige overslag, og at det står klageren frit for at vælge at bruge erstatningen til at få foretaget en udbedring af forholdet, som han ønsker det.

Nævnet finder, at selskabets mail af 11/11 2016 er et tilbud til klageren om udbedring af skaden i henhold til det vedlagte overslag. Klagerens mail af 17/11 2016 til selskabet indeholder begrænsninger i forhold til selskabet, hvorfor mailen må anses for at være et afslag med et nyt tilbud om anden udbedringsmetode, jf. aftalelovens § 6. Selskabet har i mail af 22/11 2016 afvist, at efterkomme klagerens ændringsønsker. Nævnet finder på denne baggrund ikke at kunne kritisere, at selskabet afviser, at det har bundet sig til, at etablere flisegulv i badeværelset.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabets udbedringstilbud må ses i sin helhed, og at klageren ved sin uoverensstemmende accept ikke kan binde selskabet til at udføre dele af tilbuddet på en anden måde, som ikke fremgår af tilbuddet. Nævnet har ikke grundlag for at vurdere om den skitserede udbedringsmetode i tilbuddet er byggeteknisk korrekt. Nævnet finder dog, at dette forhold ikke kan føre til andet resultat, da det udtrykkeligt fremgår af tilbuddet, at der ikke gives garanti for flisers vedhæftning og fuger, der revner, samt at løsningen med firkantede rammer, at "dette ikke er korrekt…".

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har tilbudt klageren dækning svarende til overslagsprisen angivet i tilbuddet af 11/11 2016, eller at der udarbejdes en nyt udbedringsforslag i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, der ikke nødvendigvis omfatter et flisegulv.

Rådgivningsomkostninger

Klageren har fremlagt 2 regninger på henholdsvis 2.250 kr. for byggeteknisk bistand og 2.200 kr. for bistand i relation til ejerskifteforsikringen.

Under henvisning til sagens udfald og efter en gennemgang af sagsforløbet finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale for udgifterne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings