Ankenævnet for Forsikring

Den 10. januar 2018 blev i sag nr. 90648:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Qudos Insurance A/S
v/Frida Forsikring Agentur A/S
Stationsparken 37
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved køb af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring med udvidet dækning i Qudos Insurance A/S v/Frida Forsikring Agentur A/S. Han klager over mangler ved det arbejde, der er udført i forbindelse med en dækningsberettigende skade ved husets gulve.

Selskabet har afvist at være ansvarlig for håndværkerens arbejde med henvisning til, at valget af håndværker er helt op til klageren, og at han selv valgte at entrere med håndværkeren.

I klageskema af 22/3 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Vi anmeldte i august 2012 en skade vedr. gulvet i vores hus til vores ejerskifteforsikringsselskab 'Frida Forsikring'. Skaden var, at der var for langt imellem de bærende strøer/bjælker (flere steder over 90 cm. – der må maks. være 60 cm.) så gulvet kunne trædes meget ned, når man gik på det. I december 2012, efter at der havde været en mand ude fra forsikringen for at besigtige skaden og lave et indgreb, fik vi af vide, at skaden var dækningsberettiget fra Frida Forsikrings side. (bilag vedlagt)
>
> Da Frida Forsikring skulle søge regres videre hos den byggesagkyndige, som havde udarbejdet tilstandsrapporten på huset, gik der yderligere 3 år, hvor Frida Forsikring og den byggesagkyndiges forsikringsselskab havde dialog omkring skaden. Der kom syn og skøn på og der blev udarbejdet en skønserklæring (bilag vedlagt) samt efterfølgende en supplerende skønserklæring (bilag vedlagt). I de år rykkede og rykkede vi for at kunne få udbedret denne skade, men fik af vide af Frida Forsikring, at de fortsat var i dialog med den byggesagkyndiges forsikringsselskab.

Langt om længe i 2015 fik vi melding om, at Frida Forsikring og den byggesagkyndige var blevet enige og indgået et forlig. Så vi fik besked på, at indhente et tilbud fra en håndværker med henblik på at få denne skade udbedret ud fra en kravspecifikation/opgavebeskrivelse (bilag vedlagt). Dette tilbud indhentede vi fra … Ligeledes indhentede Frida Forsikring et tilbud fra deres håndværker [håndværker 1], og den byggesagkyndige …s advokat indhentede et tilbud fra en håndværker …

Det endte med, at Frida Forsikring foreslog deres rekvirerede håndværker [håndværker 1], da han var den billigste til at udføre arbejdet, da han kunne lave det som regningsarbejde, samt han havde været med fra starten af 2012, så han vidste præcis hvad problemet var. Vi gav vores samtykke til dette, da det gav god mening og så arbejdet kunne begynde hurtigst muligt, da [håndværker 1] havde tiden til at få det lavet hurtigt.

Vi stod for at alle vores ting blev pakket ned og vi blev genhuset i de 3 uger mens arbejdet stod på. Håndværkeren orienterede os om, at vi ikke måtte komme forbi mens arbejdet stod på.

I september 2015 var [håndværker 1] færdig med gulvarbejdet, og vi kunne flytte tilbage i vores hus. Det viste sig hurtigt, at gulvarbejdet ikke var udført korrekt og vi i princippet står med lignende problemer som før vi anmeldte skaden, såsom gulvet kan trædes meget ned i alle rum. Udover det problem, opdagede vi at [håndværker 1] ikke har lagt en fugtspærre/dampspærre i den del af huset hvor der er krybekælder under, gulvet er ikke lagt plant, der mangler flere steder isolering samt at gulvet ikke er blevet forstærket i den rigtige retning. (billeder vedlagt)

Vi har fremskaffet liggevejledningen (bilag vedlagt) fra fabrikanten af gulvene vi fik lagt [link]. Heri står bl.a. beskrevet, at der skal ligges en fugtspærre/dampspærre ved gulve over betonlag og denne fugtspærre/dampspærre skal slutte tæt til væggen hvilket betyder at fugtspærren/dampspærren skal føres op bag fodlister og klemmes fast i overgangsskinner, samt at gulvet skal ligges plant ved brug af en rette skinne på 2 meter og må maks. afvige 1-2 mm. Hos os er der som beskrevet ikke lagt en fugtspærre/dampspærre og gulvene ligger ikke plant og afviger op til 1,7 cm. over en afstand på 180 cm. Derved vil der ingen garanti være på gulvene. Ydermere mangler der som sagt isolering flere steder, samt gulvet er ikke blevet forstærket således at strø/bjælke afstanden er formindsket til de maksimale 60 cm.

Hele den oprindelige skade bundede i, at der var for langt imellem de bærende strøer/bjælker, helt op over 90 cm. Denne afstand skulle [håndværker 1] havde gjort mindre ved at ligge ekstra strøer/bjælker parallelt med de eksisterende. Dette er ikke blevet gjort. Alle disse ting har vi konfronteret håndværkeren med. Han har været forbi matriklen et par gange og lavet lidt i et hjørne i stuen, samt forsøgt at rette op på nogle dørtrin. Han har haft en anden mand med [håndværker 2], for at se på gulvet, da [håndværker 1] ikke vidste hvad han skulle gøre for at forbedre det vi klagede over. [Håndværker 2], var rundt og se på gulvene i huset, hvorefter han udarbejdede en rapport (bilag vedlagt), men vi føler han bare snakkede [håndværker 1] efter munden og dækkede for [håndværker 1s] arbejde. Denne rapport er desuden mangelfuld, da [håndværker 2] har undladt at nævne en del af de steder vi talte om, samt den manglende fugtspærre/dampspærre og gulvet ikke er lagt plant m.m. Det afviger også meget fra det, de håndværkere vi har haft ude for at se på gulvet påstår. Denne [håndværker 2] bruger Frida Forsikring også senere i vores sag. Det virker meget aftalt mellem disse parter mht. at dække for hinanden og specielt for [håndværker 1s] arbejde, og de forholder sig ikke til disse væsentlige fejl og mangler der

er omkring gulvarbejdet. Vi har op til mange gange forsøgt at få fat på håndværkeren [håndværker 1] på både mail, telefon og på sms, uden held.

Vi har haft en uvildig håndværker [håndværker 3] ude og besigtige gulvene, og han kunne berette om væsentlige fejl og mangler ved gulvarbejdet. Såsom den manglende fugtspærre/dampspærre, hvor han bl.a. kunne henvise til 'Den lille lune' fra Rockwools hjemmeside om isolering af bjælkelag, hvor man kan se at der skal være en dampspærre/fugtspærre over en ventileret krybekælder. Et uddrag fra 'Den lille lune' [link] (bilag vedlagt).

Derudover kunne [håndværker 3] også berette om manglende isolering og efterisolering jf. bygningsreglementet [link], manglende forstærkning af bjælker samt at gulvet ikke var lagt plant. [Håndværker 3] har skrevet en rapport vedr. disse væsentlige fejl og mangler samt et tilbud på udbedringen af dette (bilag vedlagt). Dette har vi efterfølgende givet til Frida Forsikring.

Da det som sagt ikke nyttede, at gå til den udførende håndværker [håndværker 1] (da han ikke svarede), var vi nødsaget til at gå til ejerskifteforsikringen igen og berette om problemerne (bilag vedlagt). De har været ude og besigtige, og fortalte os at de godt kunne se problemerne.

Efterfølgende har der været mail korrespondance mellem os og ejerskifteforsikringen (bilag vedlagt). Ejerskifteforsikringen har været lang tid om at svare tilbage på vores henvendelser – og har nu stillet os et valg om, at tage imod et kulant tilbud på 50.000 kr. (bilag vedlagt) til opretning af gulvene samt dørtrin på baggrund at et tilbud som de har indhentet fra [håndværker 2] (bilag vedlagt), som ellers tidligere havde sagt til os, at gulvene ikke fejlede noget, da han var ude med den udførende [håndværker 1]. De oplyser, at hvis vi tager imod det kulante tilbud, er sagen lukket for alle parter inkl. hos [håndværker 1]. Hvis vi ikke tager imod tilbuddet, så kan vi kun gå til håndværkeren (dette nytter bare ingenting, da han ikke svare eller laver tingene i orden).

Problemet med tilbuddet er, at det ikke inkludere: Den manglende fugtspærre/dampspærre, manglende isolering, manglende forstærkning af strøer/bjælker, samt at de vil skærer gulvet op i den øvre del af huset hvor værelserne er placeret så vi derved ikke får gennemgående gulve som vi har i dag.

Ydermere kan dørene i den øvre del af huset ikke kan lukke ordentligt efter gulvarbejdet (bilag vedlagt). Alt dette bør også inkluderes i tilbuddet.

Vi er blevet fortalt, at [håndværker 1] er et enkeltmands ejet virksomhed, som ikke er medlem af nogen bygge garanti eller andet. Samt at Frida Forsikring bruger denne håndværker i mange sager.

I vores sag, var [håndværker 1] rekvireret af Frida Forsikring, samt regninger er betalt til håndværkeren af Frida Forsikring (bilag vedlagt). Vi har på intet tidspunkt fået et erstatningsbeløb, men Frida Forsikring har blot betalt direkte til håndværkeren.

Frida Forsikring har på intet tidspunkt blevet hørt til om arbejdet var i orden, så de kunne betale regninger. Det er Frida Forsikring som bære ansvaret og skal sikre sig, at den oprindelig skade er korrekt udbedret. Der er stadig en skade. Der er endda kommet flere skader til grundet det dårlige håndværksmæssige arbejde fra Frida Forsikrings rekvirerede håndværker [håndværker 1].

NB. [håndværker 1] har efter gulvarbejdets udførelse oplyst til os, at han fra starten af, har gjort Frida Forsikring opmærksom på, at det ikke var den rigtige måde at udføre udbedringen på. Han mente, at der skulle have været lavet en ny konstruktion i form af nye gulvstrør/stolper som bær hele gulvet. Dette skulle til for at udbedre skaden korrekt.
Vi har forelagt Frida Forsikring dette, men har endnu ikke fået svar. (bilag vedlagt**26**)
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi vil gerne opnå, at få lavet den oprindelig dækningsberettiget skade samt de tilstødende skader/fejl/mangler som Frida Forsikrings rekvirerede håndværker [håndværker 1] har forvoldt i sagen, bliver lavet korrekt og efter forskrifterne for almindelig håndværksmæssig korrekt arbejde.

Her menes bl.a.:

- Forstærkning af strøer/bjælker på den rigtige led, således afstanden bliver gjort mindre og max 60 cm.

- Etablering af den manglende fugtspærre/dampspærre.

- Etablering af den manglende isolering samt efterisolering jf. bygningsreglementet.

- Gulvet samt dørtrin bliver lagt plant og understøttet ordentligt.

- Døre/dørkarme i øvre del af huset bliver lavet, så dørene kan lukke ordentligt.

Vi mener, at det er tilbuddet fra [håndværker 3] (bilag vedlagt), som bør ligge som grundlag for udbedringen af skaderne. Dog er der i tilbuddet fra [håndværker 3] ikke taget højde for døre/dørkarme.

Vi ønsker ikke, at det skal være Frida Forsikrings håndværker [håndværker 1], som skal stå for udbedringen igen, da denne håndværker ikke udfører håndværksmæssig korrekt udførelse, samt ikke svarer os tilbage på vores henvendelser."

Selskabet har i brev af 4/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Den 29. august 2012 anmelder vores kunde 5 forhold til ejerskifteforsikringen.
…
Det er forholdet med gulvet, der synker, som vores kunde klager over hos jer.

Vi har anerkendt forholdet med gulvet, som dækket af Ejerskifteforsikringen. Vi har opgjort erstatningsbeløbet og stillet et erstatningsbeløb til rådighed for udbedringen af forholdet.

Det udførte arbejde er få steder ikke tilfredsstillende udført
Vores kunde er utilfreds med det udførte gulvarbejde, fordi arbejdet få steder ikke er udført tilfredsstillende.

Imidlertid er valget af håndværker helt op til vores kunde, uanset vi har bedt om et tilbud hos den håndværker, som vores kunde valgte til arbejdet. Vores kunde må derfor henvende sig til [håndværker 1] med sin klage over det udførte arbejde og ikke til os.

Vi har efter en henvendelse til håndværkeren forstået på håndværkeren, at der fra vores kunders side er udført ændringer efter tilbuddet blev givet, fx en anden gulvbelægning end den fjernede. Vi er ikke detaljeret inde i de ændringer, som vores kunde selv har aftalt med håndværkeren, da vi som nævnt ikke er den, som beslutter, hvem der udfører arbejdet for vores kunde.

Vi har betalt erstatning i skadesagen og vores kunde har ikke haft en selvrisiko, fordi den bygningssagkyndige efter en del dialog måtte anerkende, at erstatte noget af skadeudgiften.

At den håndværker som vores kunde valgte til at udføre arbejdet, få steder ikke har udført gulvarbejdet tilfredsstillende, er ikke Ejerskifteforsikringens ansvar. Vores kunde har selv entreret med håndværkeren. Derfor må de to parter selv afklare uenigheder sammen, hvis der er utilfredshed med det udførte arbejde i henhold til de entrepriseretlige regler, der regulerer den eller de aftaler, som de to parter har indgået sammen.

Vores kunde oplyser, at [håndværker 1] er FRIDA's håndværker. Det er ikke korrekt. Vi har ikke nogen håndværkerfirmaer ansat hos os. Vi har ikke indgået samarbejdsaftaler/-kontrakter med nogen håndværkerfirmaer, som fx andre forsikringsselskaber bruger. Vi indhenter tilbud fra de håndværkere, som agerer i givne lokale områder af landet. Vi er derfor ikke 'forlovet' med nogen firmaer og har ikke et ønske om, at være tilknyttet faste samarbejdspartnere via aftaler om udbedringer af skader.

Fordi vores kunde vedvarende har henvendt sig og beklaget sig, har vi efter en besigtigelse samt for at sagen kunne finde sin afslutning – pragmatisk og rent kulant – tilbudt vores kunde et beløb på 50.000 kroner til hjælp for en udbedring af de steder, hvor der ikke er sket en tilfredsstillende udførelse. Vores kunde har imidlertid afvist vores pragmatiske kulante tilbud.

Vi kan kun henvise vores kunde til, at tage dialogen med håndværkeren og alternativt finde et andet forum for håndtering af konflikten, fx håndværkerens ansvarsforsikring eller et retslig afgørelse, da vi ikke kan tilbyde at betale for en håndværkers ikke helt tilfredsstillende udførelse af et reparationsarbejde. Vi stiller blot en erstatning til rådighed.

Der var ikke et krav om fugtspærre ved ejendommens opførelse
Dette forhold blev anmeldt til os i forbindelse med vores seneste besigtigelse. Det er et nyt forhold, der ikke har noget med det tidligere forhold at gøre.

Vi har tidligere oplyst til vores kunde, at:
Reparationen er udført som den eksisterende konstruktion. Der lå tidligere en alukraft, men en alukraft har ikke nogen videre værdi i konstruktionen. Der skulle ikke være en fugtspærre i etageadskillelsen stueetage og kælder i tidligere tiders byggerier udført efter BR66:

Stk. 4. I kryberum og andre hulrum med overliggende etageadskillelse af træ skal der på grunden udstøbes et mindst 8 em tykt betonlag, eller grunden skal dækkes med et holdbart, fugtstandsende lag.

Der skal således ikke være både et betonlag og et fugtstandsende lag.

Huset er oplyst opført år 1967 og skal opfylde BR66. Det fremgår af kommunens byggesagsarkiv, at der ikke er projekteret en fugtspærre i gulvkonstruktionen, men det følger af, at dette ikke var et krav på daværende tidspunkt.
…
Som I kan se af byggesagens oplysninger, så har kommunen fulgt byggeriet i opførelsesperioden og godkendt udførelsen med udstedelse af bygningsattest.

Vi må derfor fastholde, at der ikke var krav om fugtspærre i form af andet end de nævnte 8 cm betonlag i BR66, der i det konkrete tilfælde er 10 cm ud over 2 cm slidlag (afretningslag).

Vores kunde mener, at deres fund af en alukraft enkelte steder i gulvet skulle være ensbetydende med, at der ikke er en fugtstandsende foranstaltning med risiko for fugtskade allerede af den grund eller at gulvkonstruktionen er ulovlig i sin udførelse.

Der er ikke en skade som følge af en manglende fugtstandsende foranstaltning allerede af den grund, at kravene i BR66 er opfyldt. Hertil kommer, at har der mere kontinuerligt ligget en alukraft, så er den i praksis uden fugtstandsende egenskaber og tilfører derfor ikke værdi i den forbindelse til gulvkonstruktionen. Gulvkonstruktionen er heller ikke ulovlig udført.

Kravene til enten skadebegrebet i forsikringsbetingelserne eller til ulovlighed i den udvidede dækning er ikke opfyldt.

Da der ikke mangler en fugtstandsende foranstaltning (kravene i BR66 er opfyldt) og da der ikke er en aktuel skade på grund af opstigende grundfugt, er der ikke et forhold i den forbindelse, som kan kræves erstattet af Ejerskifteforsikringen."

Klageren har i mail af 25/5 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Ejerskifteforsikringsselskabet skriver som i citaterne og vi kommenterer nedenunder hvert citat:

- 'Vi har opgjort erstatningsbeløbet og stillet et erstatningsbeløb til rådighed for udbedringen af forholdet'.

Vi skal kommentere, som vi også skriver i klagen, at vi på intet tidspunkt har fået stillet et erstatningsbeløb til rådighed. Vi er ikke blevet informeret noget om hvad erstatningsbeløbet var på fra Frida Forsikrings side. Alt omkring betaling og økonomi er foregået mellem Frida Forsikring og håndværkeren som Frida Forsikring havde rekvireret til opgaven.

- 'Vores kunde er utilfreds med det udførte gulvarbejde, fordi arbejdet få steder ikke er udført tilfredsstillende'.

Vi skal kommentere, som også Frida Forsikring selv har været ude og kunne konstatere, at det er mange steder i hele huset der er væsentlige betydningsværdige mangler og fejl ved arbejdet. Dette har en uvildig håndværker også udarbejdet en rapport omkring og for udbedringen af dette.

- 'Imidlertid er valget af håndværker helt op til vores kunde, uanset vi har bedt om tilbud hos den håndværker, som vores kunde valgte til arbejdet. Vores kunde må derfor henvende sig til [håndværker 1] med sin klage over det udførte arbejde og ikke til os'.

Vi skal kommentere, som vi også skriver i klagen, at det er Frida forsikring som har indhentet tilbuddet og må derfor også sørge for at det indeholde det rette ift. syn- & skøns-

rapporterne m.m. Samt de skal sikre sig at skaderne bliver rettet, og tingene lavet efter forskrifterne og gældende byggereglementer mv. Udover det, som også nævnt i klagen, har vi endda forgæves forsøgt, at rette henvendelse til håndværkeren, til trods for at vi ikke finder dette rimeligt, da det er Frida Forsikrings udførende håndværker.

- 'Vi har efter en henvendelse til håndværkeren forstået på håndværkeren, at der fra vores kunders side er udført ændringer efter tilbuddet blev givet, fx en anden gulvbelægning end den fjernede. Vi er ikke inde i de ændringer, som vores kunde selv har aftalt med håndværkeren, da vi som nævnt ikke er den som beslutter, hvem der udfører arbejdet for vores kunde'.

Vi skal kommentere, at dette ikke er korrekt. Vi fik af vide, at vi kunne vælge gulv indenfor en kvadratmeterpris på ca. 800 kr. Vi tog endda ud til den butik …, som håndværkeren sagde vi skulle og valgte gulvet i samråd og med accept fra håndværkeren. Frida er vidende om dette. Dog kan vi alligevel ikke se, hvilken relevans/betydning dette skulle have for denne sag.

- 'Fordi vores kunde vedvarende har henvendt sig og beklaget sig, har vi efter en besigtigelse samt for at sagen kunne finde sin afslutning – pragmatisk og rent kulant – tilbudt vores kunde et beløb på 50.000 kroner til hjælp for udbedring af de steder, hvor der ikke er sket en tilfredsstillende udførelse. Vores kunde har imidlertid afvist vores pragmatiske kulante tilbud'.

Vi skal kommentere, at det tilbudt beløb slet ikke er dækkende for udbedring af de væsentlige fejl/mangler. Den uvildige håndværker som har beskrevet de væsentlige fejl/mangler ved en rapport, har ligeledes vedlagt et tilbud på udbedringen. Derudover skal det blot pointeres at vi på intet tidspunkt har afvist det kulante tilbud, men blot nævnt at det ikke er dækkende for udbedringen af de væsentlige fejl/mangler.

- 'Der var ikke et krav om fugtspærre ved ejendommens opførelse, dette forhold blev anmeldt til os i forbindelse med vores seneste besigtigelse. Det er et nyt forhold, der ikke har noget med det tidligere forhold at gøre'.

Vi skal kommentere, at det ikke er noget nyt forhold. Der lå en alukraft som havde en funktion. Som den uvildige håndværker ligeledes har beskrevet, så skal der i dag ved gulvreparationer/gulvrenoveringer lægges en fugtspærre i den del af huset hvor der er krybekælder under. Dette står beskrevet i liggevejledningen vedr. gulvene samt i byggereglementet.

- 'Huset er oplyst opført år 1967 og skal opfylde BR66. Det fremgår af kommunens byggesagsarkiv, at der ikke er projekteret en fugtspærre i gulvkonstruktionen, men det følger af, at dette ikke var et krav på daværende tidspunkt'.

Vi skal kommentere, at det for det første ikke er korrekt at huset er fra 1967, det korrekte årstal for hvornår huset er fra er 1972. Dernæst er det heller ikke korrekt at der ikke skal være en fugtspærre. Det er et krav når der byggerepareres/byggerenoveres gulve, at der lægges en fugtspærre ved gulve, der er placeret over bl.a. krybekælder.

- 'Vi har i øvrigt intet, som vi ønsker at dække over i forhold til [håndværker 1], da vi ikke indgik aftalen om reparationen med firmaet, men derimod var det vores kundes selv, som stod for dette'.

Vi skal kommentere, at dette ikke er korrekt, det var Frida Forsikring som indhentede tilbuddet og foreslog denne håndværker, da han vidste præcis hvad det drejede sig om samt kunne lave det på regningsarbejde over for Frida Forsikring som de ønskede det på den billigste måde."

Klageren har i mail af 9/6 2017 til nævnet supplerende anført:

> "- Bilag … som indeholder en mail af den 7. april 2015 fra Frida Forsikrings advokat … (vedlagt). Denne mail har … fra Frida Forsikring vedlagt. Mailen beskriver på side 1, citat: 'Jeg har nu haft lejlighed til at gennemgå [håndværker valgt af den bygningssagkyndige]s alternative tilbud samt beskrivelse med **Fridas håndværker, [håndværker 1]**'. Dette beskriver i al tydelighed, at [håndværker 1] er Frida Forsikrings håndværker.
>
> - Samme mail i bilag …, beskriver endvidere at [håndværker 1] ikke kan anbefale/acceptere et andet tilbud, da han refererer til at mange ting ikke vil være håndværksmæssig korrekt. Problemet er her, at det udførte arbejde som [håndværker 1] selv har lavet, ikke er håndværksmæssig korrekt og det er Frida Forsikrings rekvirerede håndværker til opgaven. Det skal også pointeres, at [håndværker 1] ikke er medlem er nogen byggegaranti eller andet.
>
> - Samme mail i bilag … på side 2 beskriver også, at det er bemærket at forsikringstager (os) skal tilbydes gennemgående gulve ligesom det var løsningen før. Dette indeholder Frida Forsikrings tilbud fra [håndværker 2] heller ikke, sammen med alle de andre nævnte væsentlige fejl og mangler.
>
> - Frida Forsikring skriver, at vi har afvist det kulante tilbud. Til dette skal det pointeres, at vi hverken har afvist eller godkendt det kulante tilbud."

Selskabet har i mail af 26/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi svarer på vores kundes kommentarer i punktform.
>
> **Punkt 1 mail fra 10. juni 2017 til ankenævnet**
> [Håndværker 1] er en selvstændig virksomhed med eget CVR-nummer. Vi har tidligere forklaret om vores brug af [håndværker 1], der ligner vores brug af andre tømrermestre eller for den sags skyld andre håndværkere og rådgivere.
>
> **Punkt 2 mail fra 10. juni 2017 til ankenævnet**
> Det er en dialog, som vi må henvise vores kunde til, at tage med [håndværker 1]. Han er ikke ansat af/i/hos FRIDA, men har givet tilbud i skadesagen, som vores kunde selv har accepteret.
>
> **Punkt 3 mail fra 10. juni 2017 til ankenævnet**
> Der er indhentet et tilbud på udbedringen. Vores kunde har godkendt indhold og selv valgt at denne håndværker skulle/kunne udføre opgaven.
>
> **Punkt 4 mail fra 10. juni 2017 til ankenævnet**
> Når et tilbud om en kulant betaling ikke accepteres, så er tilbuddet pr. definition afvist og under alle omstændigheder er tilbuddet ikke accepteret, når vores kunde klager til jer for at opnå en større erstatning.
>
> Vi mener, at vi ret udførligt har forklaret om skadesagen og dens behandling hos os, herunder også brugen af håndværkerfirmaer for tilbud i skadesager, hvilket er almindeligt for skadesager generelt i branchen.
>
> Hvis der er en håndværker, der ikke udfører arbejdet hensigtsmæssigt eller fagligt korrekt, så er det en sag mellem det håndværkerfirma, som forsikringskunden har valgt og det en-

kelte håndværkerfirma og dette firmas eventuelle ansvarsforsikring. Vi skal blot beregne og stille en erstatning til rådighed for udbedring af forholdet og det har vi gjort i den konkrete skadesag."

Nævnets sekretariat har bedt klageren uddybe sin formulering i klagen om, at [håndværker 1] "havde været med fra starten af" og har bedt selskabet kommentere, at det af en byggetegning fra byggesagsarkivet fremgår, at der er alucraft under gulvet.

Klageren har i mail af 25/9 2017 bl.a. svaret:

"… (Bygningssagkyndig – sendt af Frida Forsikring) var ude og lave en besigtigelse og et indgreb i gulvet i 2012 for bedre at kunne bedømme skaden. Den plade som blev lagt på midlertidig for at dække det hul (efter indgrebet) dækkede uheldigvis ikke hele hullet, som gjorde at vores [barn] en dag faldt fordi [barnets] fod kom ned i hullet. Vi ringede til Frida Forsikring og fortalte om uheldet. Her kom [håndværker 1] ind i billedet. Frida Forsikring sendte [håndværker 1] ud til os for at lukke hullet lidt bedre til, så der ikke skete flere uheld, indtil udbedringen skulle gå i gang. Udbedringen gik som bekendt først i gang i 2015.
Vi husker ikke nøjagtig hvornår [håndværker 1] var ude hos os første gang, men jf. mail af den 26.02.2015 fra [håndværker 1], skriver han selv: 'jeg har været på besøg hos jer for en rum tid siden...'. Dokumentation er vedhæftet. Vi mener at kunne huske, det var fra år 2012/2013, at [håndværker 1] var med.
…
Det var IKKE [håndværker 1], men derimod … som vi havde med til besigtigelsen."

Selskabet har i mail af 17/10 2017 bl.a. svaret:

"[Håndværker 1] var – så vidt vi kan se – første gang på ejendommen umiddelbart efter den 10. september 2014, hvor vi efter aftale med vores kunde bad [håndværker 1] besigtige og oplyse, hvilken type trægulve, der var tale om. For dette arbejde har vi betalt 1.793,75 kroner.
…
Det er rigtigt, at [håndværker 1] har lukket et hul i et gulv mod betaling, men det skete omkring 2 måneder efter, at vores advokat i forbindelse med regressagen mod den beskikkede bygningssagkyndige bad om et tilbud fra [håndværker 1]. [Håndværker 1] er et tømrerfirma, der udfører tømreropgaver for dem, der henvender sig om tilbud og arbejdsopgaver. Vores kunde har selv accepteret tilbuddet fra [håndværker 1].
…
Vi benytter flere forskellige tømrerfirmaer, når vi indhenter tilbud i skadesager. Vi bruger fx også … og … blot for at nævne enkelte af de mange firmaer, som vi spørger om tilbud hos. Det er en praksis, der er almindeligt benyttet også i andre selskaber.

[Håndværker 1] afgav et tilbud på en udbedring og tilbuddet blev accepteret af vores kunde, der selv aftalte udbedringen med [håndværker 1] – herunder også ændringer til arbejdets udførelse i form af blandt andet en anden gulvbelægning end den fjernede. Vi har ikke haft noget at gøre med vores kundes egen aftale med [håndværker 1].

Vi har opfyldt vores forpligtelse ved, at stille en erstatning til rådighed for en udbedring af det anmeldte forhold. Vi henviser i øvrigt til vores tidligere ret udførlige svar i klagesagen.

Hvad angår opførelsesåret for bygningen, så har vi vores oplysninger fra Filarkiv – det kommunale byggesagsarkiv.
…
I 1972 tilretter man tegningen i forbindelse med byggesagens afslutning. Dette ændrer ikke ved, at der er ansøgt og givet byggetilladelse til huset i 1967 og at BR66 var gældende for kravet til byggeriet."

Nævnet har fået forelagt bilag og fotos fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af mail af 24/7 2015 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Til orientering kan det oplyses, at vi endelig har fået en forligsmæssig aftale med den beskikkede byggesagkyndige og dennes arbejdsgiver.

Med henvisning til behagelige telefonsamtale d.d., skal jeg for god orden skyld hermed bekræfte, at [håndværker 1] og undertegnede er på adressen … den 31-7-2015 kl. 14.00.

Formålet med besøget er alene at give undertegnede mulighed for at se huset, inden der efterfølgende afholdes et møde med Jer (muligvis i den efterfølgende uge) for fastsættelse af erstatningen.

Til orientering kan det i øvrigt oplyses, at jeg d.d. har ringet til firmaet … – som var én af de 3 tilbudsgivere – som oplyser, at hans firma såfremt de får ordren, vil kunne starte op indenfor 14 dage og forventer, at der vil kunne ske genindflytning indenfor 3 uger efter opstart.

Jeg ser frem til at få huset fremvist den 31. ds."

Af mail af 20/8 2015 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Med henvisning til vores møder med deltagelse af [håndværker 1] og samtaler skal jeg hermed bekræfter hvilke forligsmæssige aftaler der er indgået i forbindelse med afhjælpning af det anerkendte forhold vedrørende husets gulvkonstruktioner excl. toilet og baderum.
…
<u>Afhjælpning af husets gulvkonstruktioner excl. toilet og baderum.</u>
I har med [håndværker 1] indgået aftale om at han som hovedentreprenør står for udførelse af al nødvendig tømrer- el- og vvsarbejder i forbindelse med afhjælpning af det under ejerskifteforsikringen anerkendte forhold vedrørende stueetagens gulvkonstruktionen.

Arbejdet påbegyndes den 24-8-2015 og forventes afsluttes til aflevering den 10-9-2015.

Vi har fra [håndværker 1] modtaget vedhæftede køreplan, som vi kan tiltræde. Vi har endvidere modtaget vedhæftede aconto anmodning, som vi har betalt.

Arbejdet er aftalt udført som regningsarbejder og vil efterfølgende blive betalt af Frida Forsikring, når der foreligger regning med jeres godkendelse på udbetaling.

I forbindelse med afhjælpning af gulvkonstruktion i køkken vil det være nødvendigt at nedtage de på gulvet opstillede køkkenelementer. Det er aftalt, at ejerskifteforsikringen også betaler for nedtagning af eksisterende overskabe og at disse efter ønsker kan blive destrueret. Endvidere betaler forsikringen for opsætning af nye køkkenelementer, såfremt udgiften hertil ikke vil overstige hvad det ville have kostet at genopsætte som oprindelig. Eventuelle merudgifter i forbindelse med om forandring af køkken indretning er forsikringen uvedkommende og skal derfor faktureres særskilt.

Den eksisterende køkkenbordplade med forsænket vask vil ikke kunne genanvendes og der gives en kontanterstatning herfor på 8.125,00 kr. inkl. moms. Hvis I eventuelt måttevælge end dyrere bordplade, vil merudgiften være forsikringen uvedkommende.

Vi er indforstået med at betale for lægning af ensartet gulvbelægning efter jeres valg Onyx med Quiet Please supertech som underlag i køkken og gang, hvor sidstnævnte pt. har fliser udlagt på træplader.

I stue og samt værelser (høje del) lægges der efter jeres valg Tarkett epoue EG Cotten hvid mat lak. I værelserne lægges gulvet som gennemgående gulv som eksisterende og ikke bærende skillevæg nedtages og genopbygges i nødvendigt omfang.

I forbindelse med arbejdet udførelse vil det være nødvendigt at nedtage i alt 11 skab (øvre del), som efter nedtagning ikke vil kunne genanvendes. Disse erstattes med nye standardskabe med hver 4 hylder. Eventuelt ekstra tilbehør er forsikringen uvedkommende. Skabenes placering aftales nærmere med [håndværker 1].

Forsikringen betaler [håndværker 1] for levering af malerprodukter herunder spartling og filt til brug for nødvendig reparation af gipsvægge samt paneler og indfatninger og at I selv forestår arbejdet.

Jeg håber gerne om ovenstående er retvisende for vores aftale. Hvis I mener at det er fejl eller udeladelser, hører jeg gerne herom snarest på mail."

Af "Køreplan for udbedring af gulve" udarbejdet af [håndværker 1] fremgår bl.a.:

"Alle kontakter ved skadesag skal gå gennem [håndværker 1], ingen ændringer fortages uden skriftlig aftale med mig.
…
[Håndværker 1] har kontakten til Frida Forsikring … Under reparationen af huset."

Af rapport af 10/11 2016 udarbejdet af [håndværker 3] til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har d. 22/3-2016 og igen d. 18/10-2016 besigtiget det udførte arbejde efter reetablering af skaden på adressen … i …

Vi var af forsikringstager blevet bedt om at komme med vores uvildige vurdering af det udførte tømrer/snedker arbejde ved reetablering af deres skade, og har følgende kommentarer hertil.

Gulvene er udført på et bjælkelag med gulvspånplader/krydsfiner over en ventileret krybekælder. Her er der udlagt et gulvunderlag (foam) og herefter et lamelplanke gulv.

Det kunne konstateres at lamelgulvet langs fodpaneler flere steder kunne trædes ned langs væggene, da fodpaneler efter vores vurdering ikke at sat ordenlig fast, og ej heller holder gulvet nede som det skal. (Jf. De fleste gulvproducenter må bevægelsen under paneler max. Være 1-2 mm 1 mellem gulv og paneler.)

Retheden på den ellers ny oprettede gulvkonstruktion er desværre generelt også mangelfuld, ligesom man heller ikke har udført udveksling i bjælkelaget før udlægning af gulvspånpladerne.
Gulvspånpladerne spænder derfor over større afstand end foreskrevet fra producenten. Den maksimale spændvidde er 60 cm cc på en 22mm gulvspånplade, og afstanden er mange steder større end dette, og er derfor ikke korrekt installeret.

Ved udlægning af 2m retholt, b.la I stue, kunne det flere steder konstateres at tolerancen på lamelparketten ikke er overholdt, I det der flere steder er lunker og buler større end 2-3 mm som gulvfabrikatet foreskriver.

Ved b.la entre/gang og ved dør til køkken giver gulvet decideret efter når der trædes på det, hvilket igen tyder på mangelfuld understøtning/udveksling of undergulvet.

Kunde er efter sigende ikke blevet gjort opmærksom på dette problem, ej heller om det var muligt at løse det, inden udlægningen af gulvene.

Det kunne konstateres at man ved udbedring af skaden desværre har udeladt at udføre en dampspærre i den nye konstruktion, hvilket kan medføre alvorlige skader på sigt.

Det er tydeligt at der før har være monteret en alukraft dampspærre på det tidligere bjælkelag, og dette bør reetableres igen!

Vindpap/vindspærre i konstruktionen er ligesom isoleringen flere steder mangelfuld, og bør efterses ved optagning af gulvene.

Snedkerarbejder med fodpaneler samt overgangskinner til døre er generelt sjusket udført, og flere steder giver overgangskinnerne efter når der trædes ved døre, da man ikke har monteret dem korrekt.

Løsningsforslag:

Køkken underskabe og bordplade, inkl. Vask amartur, hårde hvidevarer mv som står på gulvet demonteres og hensættes i et andet rum

Alle gulve optages og bortskaffes, til synligt bjælkelag og isolering fremkommer.
Trægulve (lamelparket) og laminatgulve kan muligvis genanvendes, såfremt det kan optages uden skader.

I Bjælkelag i stue, køkken, gang samt værelser udføres opretning samt udvekslling af bjælkerne til en cc afstand til 60cm eller mindre.

Isolering efterses generelt.

Dampspærre monteres på bjælkelag inden nyt spånpladegulv, i alt ca. 98 m2. Lamelparket og laminatgulv monteres og div fodpaneler og lister genmonteres. Køkken, div. døre, indbyggede skabe mv genmonteres.

Tilslutning af el, vand samt malerarbejde på fodpaneler, indfatninger og lister.

Prismæssigt ser vores løsningsforslag således ud.

Arbejdsløn:	*Kr.*	*155.000,00*
Materialer:	*Kr.*	*102.900,00*
Skurvogn til håndværkere samt containere til affald.	*Kr.*	*15.000,00*
Maler, elektriker og vvs omkostninger	*Kr.*	*12.500,00*
Total ex, moms	*Kr.*	*285.400,00*
Moms 25%	*Kr.*	*71.350, 00*
Total inkl. moms	***Kr.***	***356.750,00***

Såfremt de 'gamle' gulve kan genmonteres, kan der ca. spares. kr. 55.000,00 inkl. Moms

De forskellige gulve er inkl. Div gulvunderlag regnet med gen gennemsnits m2 pris på kr. 500 inkl. moms

Ovenstående overslagspris er givet ud fra visuel gennemgang af det udførte arbejde, og der tages generelt forbehold for forhold der ikke kunne konstateres ved gennemgangen."

Af overslagspris af 30/12 2016 fra [håndværker 2] til selskabet for opretning af lunker fremgår bl.a.:

"Jeg giver herved en overslagspris på afmontering af paneler, parketgulv og spartle de lunker som vi kan finde, og efterfølgende reetablere gulv og paneler igen i stue, spisestue, entre i stueplan, øvre gang, børneværelse og soveværelse. Gulvet ligger som flydende/svømmende gulv nu.

Arbejdet bliver udført af flere omgange. Først bliver gulvet i vinkelstuen og evt. entre afmonteret, og der bliver primet og monteret armerings net og derefter spartlet med ardex standfast spartelmasse i blandet forstærker. Derefter skal det tørre, og efterfølgende montere paneler og gulv igen.

Øvre gang og børneværelse samt soveværelse: Her er væggen mellem værelse og øvre gang monteret ovenpå det flydende gulv. Her vil vi blive nød til at fritskære gulvet inde ved væggen, når vi har afmonteret panelerne. Derefter spartle lunker, og montere gulvet igen.

Overslagspris: Ca. kr. 38800,00 + moms."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**4. Hvilke skader dækker forsikringen**

…

F Forøgede byggeudgifter i forbindelse med udbedring af et dækningsberettigende forhold, når udbedringen nødvendiggør en væsentlig forandring af bygningen eller bygningsdelen. Forsikringstager skal dokumentere, at vedkommende har fået afslag fra myndighederne på en ansøgning om dispensation fra de relevante krav i henhold til byggelovgivningen, bygningsreglementet eller stærkstrømsbekendtgørelsen.

…

7. Erstatningsopgørelse
…
Skaden opgøres til det beløb, som det vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemetode og på samme sted."

Nævnet udtaler:

Den forsikrede bygning er færdigmeldt i 1972 på baggrund af en byggetilladelse fra 1966 og er bygget med en nedre del med krybekælder og en øvre del med kælder.

Klageren anmeldte i august 2012, at gulvet sank flere steder i huset. Selskabet anerkendte dækning og indledte en regressag mod den bygningssagkyndige, der havde udfærdiget tilstandsrapporten. Der fandt isoleret bevisoptagelse sted og blev derefter anlagt retssag. Under retssagen orienterede selskabets advokat klageren om, at både den bygningssagkyndige og selskabet ville indhente tilbud på udbedring. Klageren blev samtidig givet lejlighed til at indhente tilbud, hvilket han gjorde og fremsendte til selskabets advokat. Det fremgår af sagen, at den håndværker, som selskabet havde indhentet tilbud hos [håndværker 1], af selskabets advokat blev bedt om at kommentere på de indkomne tilbud. Sagen mellem den bygningssagkyndige og selskabet blev afsluttet med et forlig i 2015. Selskabets skadebehandler besigtigede derefter ejendommen den 24/7 2015 sammen med håndværker 1. Den 4/8 2015 blev der afholdt et møde med deltagelse af forsikringstageren, selskabet og håndværker 1, hvor der blev aftalt en forligsmæssig løsning på afhjælpning af de anerkendte problemer med husets gulve. Arbejdet blev udført af håndværker 1, og efterfølgende har klageren opdaget en række mangler ved arbejdet.

Klagerens krav er, at manglerne udbedres, og at selskabet påtager sig et ansvar for håndværkerens arbejde. Klageren har anført, at håndværkeren er rekvireret af selskabet, og at selskabet foreslog håndværkeren, fordi han var den billigste og tidligere havde været på ejendommen. Klageren kræver forstærkning af bjælker, så afstanden bliver maksimalt 60 cm, etablering af manglende fugtspærre/dampspærre, etablering af manglende isolering samt efterisolering, jævnfør bygningsreglementet, at gulve og dørtrin bliver lagt plant og understøttet ordentligt, og at døre i den øvre del af huset laves,

så dørene kan lukke ordentligt. Klageren ønsker endvidere, at de gennemgående gulve i den øvre del af huset bevares.

Selskabet har afvist at være ansvarlig for håndværkerens arbejde med henvisning til, at valget af håndværker er helt op til klageren, og at klageren selv valgte at entrere med håndværkeren. Selskabet har anført, at dets tilbud til klageren om et beløb på 50.000 kr. til hjælp for en udbedring af de steder, hvor der ikke var sket en tilfredsstillende udbedring, var en pragmatisk og kulant løsning for at sagen kunne finde sin afslutning. For så vidt angår manglende fugtspærre/dampspærre har selskabet anført, at det er et nyt forhold, som ikke har været anmeldt tidligere, og at en fugtspærre ikke var et krav, da byggetilladelsen blev givet i 1967.

Efter en gennemgang af sagen og en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet må anses for at være rekvirent af håndværker 1, og at selskabet derfor bærer ansvaret for de fejl og mangler, som håndværkeren har begået i forhold til forsikringsdækkede arbejder.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har indhentet et tilbud fra håndværker 1, og at han har været konsulent for selskabet både under retssagen mod den byggesagkyndige og ved forligsforhandlingerne om erstatning med klageren. Nævnet bemærker i den forbindelse, at faktura er udstedt til den byggesagkyndige med henblik på momsafløftning. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet opfordrede klageren til at lade håndværker 1 foretage udbedringen, og at al kontakt til selskabet skulle gå gennem håndværkeren. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fået stillet et erstatningsbeløb til rådighed, da arbejdet blev aftalt udført som regningsarbejde. At selskabet i mail af 20/8 2015 til klageren har skrevet, at han har indgået aftale med håndværkeren til som hovedentreprenør at stå for skadesudbedringen, kan under de foreliggende omstændigheder ikke føre til andet resultat.

Nævnet finder, at klageren har godtgjort, at der er mangler ved det udførte arbejde. Nævnet har blandt andet lagt vægt på rapport af 10/11 2016, som klageren har indhentet hos en anden håndværker.

Nævnet finder, at selskabet hæfter for en håndværksmæssig korrekt udførelse af gulvene, således at gulve og dørtrin er tilstrækkeligt understøttet og uden lunker, og således at døre kan lukke ordentligt. Selskabet har i sin erstatningsopgørelse taget hensyn til, at der var gennemgående gulve i husets øvre del, og nævnet finder på den baggrund, at de gennemgående gulve skal bevares ved mangeludbedringen.

Nævnet finder endvidere, at den manglende isolering og den manglende dampspærre skal retableres. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7, at skaden opgøres til det beløb, som det vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemetode og på samme sted, og at det er godtgjort, at der under det oprindelige gulv var en alucraft, som har fungeret som en dampspærre mod krybekælderen.

Nævnet finder, at klagerens krav om efterisolering kun kan rettes mod selskabet i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 4F. Klageren skal således kunne dokumentere, at isoleringslaget skal forøges væsentligt, og at han har fået afslag fra myndighederne på en ansøgning om dispensation fra de relevante krav i bygningsreglementet.

Efter nævnets opfattelse har håndværker 1 fortabt sin ret til afhjælpning, og nævnet finder, at selskabet skal dække udgifterne ved en mangelsudbedring som ovenfor anført.

Henset til det langstrakte sagsforløb, der efter nævnets vurdering må tilskrives selskabets forhold på grund af selskabets forligsforhandleringer med den bygningssagkyndige og den deraf afledte forsinkelse af udbedringsarbejdet på klagerens ejendom, finder nævnet, at overslagsprisen i rapporten af 10/11 2016 fra klagerens håndværker kan danne grundlag for erstatningen, således at selskabet skal betale klageren 301.750 kr. inklusive moms, idet nævnet forudsætter, at de optagne gulve kan genmonteres. Selskabet skal forhøje erstatningen med 55.000 kr. inklusive moms, hvis gulvene ikke kan genmonteres. Selskabet skal endvidere forhøje erstatningen, hvis der i overslagsprisen ikke er taget højde for alle arbejder ved mangeludbedringen.

17. 90648

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Qudos Insurance A/S v/Frida Forsikring Agentur A/S, skal anerkende, at det hæfter som rekvirent af håndværker 1 for mangler ved de forsikringsdækkede arbejder. Selskabet skal betale klageren 301.750 kr. inklusive moms, idet nævnet forudsætter, at de optagne gulve kan genmonteres. Selskabet skal forhøje erstatningen med 55.000 kr. inklusive moms, hvis gulvene ikke kan genmonteres. Selskabet skal endvidere forhøje erstatningen, hvis der i overslagsprisen ikke er taget højde for alle arbejder ved mangeludbedringen.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels