Ankenævnet for Forsikring

Den 22. november 2017 blev i sag nr. 90829:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
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 :

_____

Forsikringstagerne har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring med udvidet dækning i Qudos Insurance A/S v/Frida Forsikring Agentur A/S. De klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for anmeldte skader efter fjernelsen af en skorsten på husets anneks, anmeldte skader på varmesystemet og en anmeldt skade vedrørende hoveddøren.

Selskabet har oplyst, at klagerne har anmeldt i alt 21 skader på ejerskifteforsikringen. Heraf har selskabet dækket nogle, herunder nogle skader på varmesystemet. Nævnet har forstået klagen således, at det er de ovenfor nævnte skader, nævnet skal behandle.

For så vidt angår de anmeldte skader efter fjernelse af skorstenen har selskabet anerkendt en del af skaderne som dækningsberettigende, mens reetablering af ydervæggen er afvist med henvisning til skadebegrebet. Klagerne har anført, at der mangler "et spær, hvor skorstenen har stået, og tagkonstruktionens stol hviler ikke ordentligt på murværket. Den kan siges at være løs og usikker". Klagerne har også henvist til tømrefirma1s tilbud, hvoraf det om endemurens tilstand er anført, at den er "svækket i gavlende" og "mindre bæredygtig". Klagerne har også anført, at der ved indflytning "var et hul ud til haven i endemuren", og at endemuren "mangler ydre mursten og puds alle steder, hvor skorstenen har været, og der kommer vand ind i hjørnet, når det regner".

For så vidt angår de anmeldte skader på varmesystemet har selskabet anerkendt en del af skaderne som dækningsberettigende, men har også anført, at skaderne på varmesystemet har hver deres skadesårsag, hvorfor selskabet er berettiget til at beregne selvrisiko for hvert enkelt forhold. Derfor har selskabet afvist nogle af de anmeldte forhold, der er indbragt for nævnet, med henvisning til, at udbedring ikke vil overstige selvrisikoen på 5.000 kr., eller at de ikke var til stede på overtagelsestidspunktet Klagerne har anført, at alle skader "hidrører det samme tema, nemlig jordvarmeanlægget samt rør og div. tilslutninger. Vi har haft problemer med varmen helt generelt, lige siden vi flyttede ind".

Vedrørende skaden på hoveddøren har selskabet afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at korrekt tætning af hoveddøren kan foretages for mindre end bagatelgrænsen på 5.000 kr., og da en udskiftning af døren efter afskrivning for alder ligeledes vil være under bagatelgrænsen. Klagerne har anført, at de ønsker forholdet dækket med i alt 17.175 kr. før fradrag af selvrisiko.

Det forsikrede hus er et murermesterhus i 3 plan opført i 1928, og klagerne overtog huset den 1/2 2016 på baggrund af en tilstandsrapport af 7/10 2015. Af tilstandsrapporten fremgår det bl.a.:

Bygnr.	Bygn.	Anvendelse	Opført år	Etager ud over kælder og tagetage	Bebygget areal m2		Udnyttet tagetage m2	Brutto etageareal m2	
					Total	Kælder		Bolig	Erhverv
1	A	*Beboelse*	*1928*	*1*	*100*	*30*	*57*	*157*	*0*
2	B	*Udhus/skur*	*1928*	*1*	*50*	*0*	*0*	*0*	*0*
3	C	*Udhus/skur*	*-*	*1*	*12*	*0*	*0*	*0*	*0*

…

Bemærkninger

	Ja	Nej	Bygning
5. Er der afvigelser i forhold til BBR? (Den bygningssagkyndiges markering af, hvorvidt der er åbenlyse afvigelser i forhold til BBR. Oplysningerne er ikke baseret på faktisk opmåling). *(C) Garage bruges i praksis som udhus/ anneks og ikke som garage nævnt i BBR.* *(D) Udhus fremgår ikke af BBR.*	☒	☐	CD

…

Bygn.:	Karakter:	Registrering og note:
A Beboelse		
A. Primære bygningsdele		

…

3. 90829

2. Ydervægge		
2.1 Facader/gavle	K1	Mindre malings- og pudsafskalninger mv. især nederst på nordgavl. Der er små pudsafskalninger, bl.a øverst mod tag mod syd, samt mindre revne mod nord ved hjørne mod den oprindelige bygning. Note: Huset er "struktur" pudset.
3. Vinduer og døre		
3.1 Døre	K2	Hoveddøren mod øst har begyndende delamineringer/nedbrydning.
3.2 Vinduer	K0	Vinduer/døre er generelt lidt vejrbidte på grund af alder, men er overfladebehandlet, og der er ikke registreret nævneværdig nedbrydning i træ-konstruktionerne.
…		
C. Installationer		
11. VVS-installationer		
11. Ingen bemærkninger		
B Udhus/skur		
A. Primære bygningsdele		
1. Tagkonstruktion/-belægning/skorsten		
1.1 Tagbelægning/rygning	K3	Eternitskifertaget er generelt med slitage og tagbelægning er midlertidigt repareret flere steder, bl.a. med tagpap ved gavle. Der er sømmet tagbelægning med risiko for fugtindtrængning i tagkonstruktionen. Der mangler rygningsten mod østgavl, og der ses flere utætheder ved rygning. Note: Der blev ikke registreret nogen fugt/skjolder loftet i annekset.
2. Ydervægge		
2.1 Facader/gavle	K1	Revne i facade bl.a. over nordvendt vindue og tidligere port mod vest.
2.3 Læmure	K1	Læmur mellem anneks og bolig i natursten virker rimelig solid, men har begyndende fugerevner øverst. Note: Vil forværres på sigt da muren ikke er afdækket.
…		
C Udhus/skur		
A. Primære bygningsdele		
…		
2. Ydervægge		
2.1 Facader/gavle	K1	Løs puds på facader og spor af tidligere revner i murværk enkelte steder.

I klageskema af 1/5 2017 til nævnet samt vedlagte udaterede skrivelse har klagerne bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**

Vi ønsker at klage over en lang række mangler, der hidrører flere bygninger på grunden. Klage vedrører emnerne selvrisici, Fridas benægtelse af udbedringer samt deres markedsmæssigt lave estimater for udbedringer.

Jf. vedhæftet Word-fil for forløb mv.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Sammenlægning af selvrisici, flere indrømmede udbedringer samt nye estimater for udbedringer.

Jf. vedhæftet Word-fil for detaljer.
…
Vi overtog en ejendom erhvervet for 2,49 mio. kr. d. 1. februar 2016. Ejendommen er beliggende på …, og der er tegnet en udvidet, 10-årig ejerskifteforsikring hos Qudos Insurance A/S v/Frida Forsikring Agentur A/S.

Opsummering:
Som de vedhæftede korrespondancer bærer præg af, har Frida fået lang 'snor' i forhold til at erkende skadesforhold og behandle disse, da vores første indberetning fandt sted under en måned efter indflytning.

Vi har kun opnået mindre indrømmelser trods den megen tid, der er lagt i indberetningerne, de mange skadesforhold og teksten i **ejendommens tilstandsrapport, der ikke omtaler de påklagede tre skader herunder (skade … dog undtaget). Vi anser dem derfor som usete.**

Vi føler det stærkt utilfredsstillende, at et forsikringsselskab bevidst kan trække sagsbehandlingen i langdrag og anvende en metodik, hvor forbrugerne skal bruge tid på at forhandle om skader og være den aktive part for opnå noget som helst, der kan minde om dækning af en skade.

Vi ønsker yderligere at pointere ...

- at [ejendommen] *ikke* blev solgt som et såkaldt håndværkertilbud med store vedligeholdelsesudgifter, men som en 'utrolig charmerende og gennemmoderniseret murermestervilla' med 'gennemrenoveret', 'lækkert anneks' (ord fra mæglers salgsopstilling).
- at vi ikke havde en statsgodkendt byggesagkyndig med ved gennemgang af ejendommen (dette lader [ejendomsmægler] til at påstå i købsaftalen), men en pensioneret arkitekt, der kun tilbød en gennemgang på stedet.

Dette dokument omhandler tre hovedskader, og de hidrører flere bygninger på grunden. I visse tilfælde handler den givne skadesklage om antallet af selvrisici, i andre tilfælde handler vores indsigelse om Fridas benægtelse af udbedring eller Fridas markedsmæssigt lave estimater for udbedringer.

Samlet forløb:

Som korrespondancen bærer præg af, anvender Frida en metodik, hvor man ønsker at trække sagsbehandlingen i langdrag og gøre forbrugerne trætte. Vi har derfor modtaget en lang række svar/delvise svar fra Frida igennem de 14 måneder, vi har været i klagemæssig kontakt.

Der har fundet flere vurderinger og revurderinger sted fra Fridas side ([medarbejder1], [medarbejder2], [medarbejder3]), hvorfor det hele kan synes forvirrende. D. 7.3.2017 blev vi så trætte af at spilde tid på forhandlinger og indberetninger, at vi sendte en mail med en klage over deres behandling af samtlige indberetninger med undtagelse af to, hvoraf Frida tidl. har lovet dækning i det ene forhold (bygningsrevner inde/ude).

De afgørelser, som vi ønsker at påklage over for jeres nævn, omtaler vi herunder hver for sig. Bemærk: I fht. skadenr. kan der i visse tilfælde forekomme fejl og sammenblandinger, da Frida har forsøgt at lave flere opdelinger af skader/selvrisici (numre er ændret løbende).

Vi vil klage over disse skader/forhold:

• Skaderne …, … – skade efter afmonteret skorsten på anneks

Vores udhus (bygning B i tilstandsrapporten) har ifølge lokale i vores landsby tidligere haft en skorsten påmonteret. Denne er dog fjernet af en tidligere ejer, og det ligner i den grad gør det selv-arbejde, jf. Fridas egne fotos i mail fra 21.6.2016.

På udhusets loft mangler der et spær, hvor skorstenen har stået, og tagkonstruktionens stol hviler ikke ordentligt på murværket. Den kan siges at være løs og usikker. [Tømrerfirma 1] bruger i tilbuddet til os ordene 'svækket i den ene gavlende' og 'mindre bæredygtig' om endemurens tilstand.

Vi bekostede selv en tømrer ([tømrerfirma 2]) efter indflytningen, da der også var et hul ud til haven i endemuren. Han svejsede en smule tagpap på, der dækker til, så der ikke flyver sne etc. ind, og placerede et par mursten i murens gavl, hvor der var hul.

På den anden side af endemuren fremstår gør det selv-arbejdet også ganske tydeligt. Der mangler ydre mursten og puds alle steder, hvor skorstenen har været, og der kommer vand ind ved hjørnet, når det regner. Denne regn lader til at løbe ind ved endemuren og må have relation til fjernelsen af skorstenen. Den ydre side af endemuren fungerer i øvrigt samtidig som en af murene i cykelskuret (bygning B i tilstandsrapporten sidder sammen med bygning C, som er et skur og samtidig en form for forlængelse af udhuset).

Det er et faktum, at ingen af tingene eksplicit er nævnt i tilstandsrapporten, og at de samtidig har været usete for vores vedkommende. Loftet i bygning B blev ikke besigtiget før huskøbet (arkitekten havde ikke tid), og der stod bl.a. en bordplade samt en pakke med gulvplanker i hjørnet af cykelskuret foran den beskadigede mur.

Vi anvender i dag udhuset som kontor og vil bruge cykelskuret i forbindelse med et hønsehus, hvorfor bygningen har betydning for os. Den sjuskede fjernelse af skorstenen har svækket bygning B varigt og nedsat dens brugsværdi og handelsværdi i øvrigt. Svækkelse – manglende spær, hul ud til haven osv. – hører også ind under forsikringsdækningen, hvorfor vi ikke finder Fridas afgørelse fair.

I Fridas endelige revurdering dateret 13.3 mener skadechefen (…), at der er tale om tre selvstændige skader, der enten ikke er dækket af ejerskifteforsikringen eller er under selvrisiko.

Vi er ikke enige i afgørelsen og ønsker derudover skadenumrene lagt sammen til én skade/selvrisiko (de hidrører ét samlet gør det selv-forhold udført af tidligere ejer). Vi mener desuden, at skaden er dyrere end Fridas vurdering.

Vi har modtaget et tilbud for loftet og et for skuret fra henholdsvis [tømrerfirma 1] og [tømrerfirma 3]. Disse overstiger Fridas vurderinger, i alt lyder de to beløb på 21.393,75 kr**. Vi ønsker derudover også regningen fra [tømrerfirma 2] (2.700 kr.) bekostet for midler-**

tidigt rep-arbejde på gavlen, da Fridas lange forhandlingsforløb nødvendiggjorde denne udgift. Skade i alt 24.093,75kr.

***

• Skade …, …, …, …, … – div. vedrørende jordvarmeforsyning

Især vedrørende ejendommens varmeforsyning har der været store problemer, og Fridas forvirrende og langtrukne sagsbehandling – de vendte ikke tilbage før d. 2.2.2017 efter taksators besøg før nytår (!) – bør tale til vores fordel.
Samtidig mener vi, at varmeforsyningen er så vigtigt et punkt i en given hushandel, at et selskab med ejerskifteforsikring bør opprioritere behandlingen af sine kunder på området. Især i vores tilfælde, da vi...
- Kun har en varmekilde til to bygninger.
- Var blevet lovet et gennem renoveret hus i salgsmaterialet (herunder også et opvarmet anneks).
- Brugte ord som HASTER og AKUT i vores henvendelser til Frida i mails.

Som det fremgår af korrespondancen, optræder der mange forskellige skadenumre, selvom alting hidrører det samme tema, nemlig jordvarmeanlægget samt rør og div. tilslutninger. Vi har haft problemer med varmen helt generelt, lige siden vi flyttede ind, og disse blev værre efter der blev tændt for varmen igen i efteråret 2016. [Firma 1] og [firma 2] ([firma 1s] underleverandør inden for reparationer) kunne over flere omgange konstatere en lang række læk og skader på anlægget, der havde dryppet i mange måneder og var rustent indvendig, jf. foto af utætte brinerør, udtjente ekspansionsbeholdere mv. samt rapporter om disse fra [firma 2].

Frida har besluttet sig for at bekoste:
1) Regning for reparation af anlæggets indre ([firma 1]).
2) Regning for udskiftning af visse rør i varmekælderen ud mod udhuset samt ventiler monteret i udhuset ([firma 3]).
3) Regning for udskiftning af defekte radiatorventiler og check af anlæggets tryk, der indikerede skader (foretaget 7/11 af [firma 4], der opdagede problemerne som de første).

Ovennævnte tre ting har vi modtaget penge for (minus selvrisiko) efter længere tids forhandling, og Frida anser dem nu for én skade.

Vi har orienteret Frida om yderligere fire defekte enheder med relation til varmeforsyningen:

4) Display. Varmeanlægget har et eksternt display, som ikke virker, hvorfor vi ikke har kontrol over varmegenanvendelsen på nogen måde. Det defekte display var årsag til anlæggets nedbrud ifølge [firma 2s] anden servicerapport (indsat i Wordfil med korrespondance om varmen), citat: 'Defekt disp. årsag til stop pumpe FLM30' ([producent1s] pumpe hedder FLM30).

5) Som [firma 3s] gennemgang af vores varmeforsyning indikerer, er radiatoren i kælderen skråt over for anlægget ikke fungerende. Tilslutningen er ikke udført korrekt (gør det selv-VVS af tidl. ejer). Frida anerkender skaden, men nægter at lægge forholdet ind under samme selvrisiko som pkt. 1-3.

6) Ifølge [firma 3]s mail 22.11.2016 er stigestrengene til førstesalen ikke monteret hensigtsmæssigt, da de kører via stueetagens gulvvarme i bygning A. Vi har ikke kunnet finde et svar fra Frida ang. vor indberetning af 6), heller ikke i det endelige klagesvar.

7) Efter påsætning af udluftningsventiler i udhusets varmerør af [firma 3] er der kommet mere forsyning af varme i bygningen, men varmelegemet på væggen (en airconditionboks fra [producent]) virker stadig ikke (gør det selv-VVS af tidl. ejer – gætter vi på). Der blev i øvrigt lovet varme i annekset i salgsopstillingen før bolighandlen.

Frida omtaler ikke vores klage ang. 7) i deres endelige klagesvar. Vi har haft en lokal kølemontør på besøg (…), der siger styrekonsollen er i stykker. Reservedelen kan dog ikke skaffes hjem pt. D. 9. april tilsendte vi derfor Frida et tilbud fra [firma 5] på en luft/luft-varmepumpe i stedet (dette forefindes i vores kommentar/klage over deres endelige klagesvar).

Vi ønsker, at pkt. 4-7 samles med de øvrige ting, som hidrører (manglende) varmeforsyning. Vi udbeder os yderligere dækning for et beløb på 23.383 kr. (selvrisiko er fratrukket af Frida tidligere).
Beløbet er fremkommet ved at lægge tilbud fra [firma 1], [firma 3] og [firma 5] sammen, dog er beløbet i [firma 3s] tilfælde en skønnet pris ud fra tilbuddet dateret 22.11, der rummede flere elementer end pkt. 5-6. Hvis nævnet finder vores skøn upræcist, hører vi gerne om dette før afsigelse.

***

• Skade … – utæt hoveddør

I et svar dateret 21.6.2016 anerkender Frida, at vi har et skadesforhold vedr. en utæt hoveddør af træ (bygning A). Der tilbydes dog ikke dækning, da forholdet vurderes at være under selvrisiko.

Den angivne reparation, som anbefales i mailen, har vi fået udført af [tømrerfirma 2]. Den har ikke blokeret helt for vandindtrængning, som det fremgår af billederne, vi tilsendte Frida i november, og der er en vis del råd i træet i selve døren og på dørtærsklen. Der er også fugtmarkeringer under måtten i betonen.

Vi har vedhæftet regningen for reparationsarbejdet og et tilbud over mail 30.3.2016 fra [tømrerfirma 1], hvor hoveddøren i bygning A optræder med en pris (12.000,- eks. moms). Frida har ikke berørt skaden i deres endelige klagesvar, trods vi to gange har klaget/gjort indsigelse over deres afgørelse. **Vi ønsker, regningen fra [tømrerfirma 2] skal indgå i erstatningsbeløbet, da vi har gjort, som Frida anbefalede. Beløb i alt 17.175 kr. før selvrisiko fratrækkes**."

Selskabet har i brev af 3/7 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"På vegne af Frida Forsikring A/S skal jeg hermed fremkomme med selskabets bemærkninger til den indbragte klage.

Klager har frem til i dag anmeldt 21 forhold til Fridaforsikring. Det skal derfor bemærkes, at sagsfremstillingen i det følgende alene koncentrerer sig om de af klager anførte forhold.

Sagsfremstilling

Den 22/12-2015 indgår klager købsaftale vedrørende ejendommen beliggende … med overtagelse den 1/2-2016. Underskrevet købsaftale fremlægges som **bilag A**.

I forbindelse med handlen, som er omfattet af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v., tegner klager en 10 årig ejerskifteforsikring med udvidet dækning hos Frida Forsikring A/S. Police og tilhørende betingelser fremlægges som **bilag B**. Ejerskifteforsikringen tegnes på baggrund af tilstandsrapport nr. …, der fremlægges som **bilag C**.

Den 29/2-2016 anmelder klager flere forhold ved udhuset herunder det udførte reetableringsarbejde efter fjernelsen af den tidligere skorsten samt utætheder ved hoveddør. Samme dag anmoder Frida Forsikring om yderligere oplysninger til brug for behandling af skadeanmeldelsen, som klager fremsender den 24/4-2016. Skadeanmeldelse og supplerende oplysninger fremlægges som **bilag D** og **bilag E**.

Den 26/5-2016 foretages der besigtigelse. Besigtigelsesrapport af den 30/5-2016 fremlægges som **bilag F**.

Den 21/6-2016 afviser Frida Forsikring at dække manglende oppudsning af murværk i udhuset samt manglende spær. Selskabets mails af den 21/6-2016 fremlægges som **bilag G**.

Den 13/7-2016 fremsender klager indsigelser mod selskabets afvisninger. Samme dag aftales et fællesmøde på adressen den 18/7-2016 med selskabets skadechef og byggetekniske chef med henblik på en fornyet gennemgang af de påklagede forhold. Klagers brev og følgemail af den 13/7-2016 fremlægges som **bilag H**.

Den 4/8-2016 fastholder Fridaforsikring afvisningen af begge forhold efter revurdering. Selskabets mail af den 4/8-2016 fremlægges som **bilag I**.

Den 11/8-2016 fremsender klager indsigelser over selskabets revurdering herunder opdelingen af de forsikringsmæssige forhold. Indsigelsernes besvares samme dag af selskabet. Klagers mail og selskabets svar af den 11/3-2016 fremlægges som **bilag J**.

Den 21/9-2016 fremsender Frida Forsikring en samlet oversigt over de forhold klager til denne dato har anmeldt. Selskabets mail af den 21/9-2016 fremlægges som **bilag K**.

Den 7/11-2016 genanmelder klager utætheder ved hoveddør efter udbedring. Samme dag anmelder klager manglende funktion ved radiator ved anneks. Klagers mail af den 1/11-2016 og tilhørende billeder samt klagers skadeanmeldelse af defekt radiator i anneks fremlægges som **bilag L** og **bilag M**.

Den 8/11-2016 dækker Frida Forsikring udgifter til udbedring af defekt radiator som anført af håndværker. Selskabets mail af den 8/11-2016 fremlægges som **bilag N**.

Den 7/12-2016 genamelder klager fejl ved jordvarmeanlæg. Klagers mail af den 7/12-2016 fremlægges som **bilag O**.

Den 15/12-2016 fremsender klager fakturaer på allerede udført arbejder som til dels er dækket af selskabet den 8/11-2016. Samme dag meddeler Frida, at merudgiften ikke dækkes, da forholdene allerede er udbedret uden selskabets godkendelse. Klagers mail, tilhørende fakturaer og selskabets svar af den 15/12-2016 fremlægges som **bilag P**.

Den 30/12-2016 foretages der besigtigelse. Vvs-teknikerens vurdering og billeder fremlægges som **bilag Q**.

Den 5/1-2017 fremsender klager fakturaer for forøgede omkostninger. Klagers mail af den 5/1-2017 samt tilhørende faktura fra [firma 4] fremlægges som **bilag R**.

Den 16/1-2017 rykker klager for selskabets vurdering.

Den 24/1-2017 oplyser klager om fordyrelse af det den 8/11-2016 dækkede udbedringsarbejde. Klagers mail af den 24/1-2017 fremlægges som **bilag S**.

Den 2/2-2017 fremsender Frida Forsikring en forsikringsteknisk vurdering af de anmeldte forhold ved huset varmesystem og behandler disse enkeltvis.

Den 8/2-2017 fremsender klager indsigelser mod selskabet vurdering.

Den 13/2-2017 besvarer Frida Forsikring indsigelser og tilbyder i denne forbindelse kulancemæssig dækning af flere af forholdene.

Den 16/2-2017 fremsender klager yderligere krav om sammenlægning af forholdene. Mailkorrespondance mellem Frida Forsikring og klager fra den 2/2-2017 til den 16/2-2017 fremlægges som **bilag T**.

Den 7/3-2017 fremsender klager en samlet klage til Frida Forsikring. Klagers mail af den 7/3-2017 fremlægges som **bilag U**.

Den 13/3-2017 fremsender Frida Forsikring et samlet svar på klagen. Selskabets mail af den 13/3-2017 fremlægges som **bilag V**.

Den 1/5-2017 sagen påklages til Ankenævnet for Forsikring.

Frida Forsikrings opfattelse af sagen

Angående skader efter afmonteret skorsten

Spær og indvendigt murværk er ikke reetableret efter nedtagning af skorsten, som ifølge klager derfor udgør ét forhold og derfor skal behandles sammen.

Ifølge almindelige forsikringsretlige principper skal der ved udtrykket 'pr. skade' forstås forhold, som har samme skadesårsag. Hvorvidt der er tale om samme forhold vil derfor afhænge af, om skadesårsagen er den samme.

Det er Frida Forsikrings opfattelse, at skadesårsagen, i relation til afgrænsningen af det enkelte forsikringstekniske forhold, ikke er den manglende skorsten. Selvom forholdene opstår i forbindelse med nedtagningen af skorstenen, er skadesfølgerne den manglende afstivning af tagkonstruktion og uensartet udseende/overflade indvendigt ved ydervæg. Skadesårsagerne er derfor henholdsvis det manglende endespær og den udførte reetablering af ydervæggen. At forholdene er udført af samme person, udgør således heller ikke en selvstændig skadesårsag i forsikringsteknisk forstand.

Det skal i øvrigt bemærkes, at Frida Forsikring den 21/9-2016 og den 13/3-2017 har meddelt til klager, at spær ikke behandles som en særskilt skade (men sammen med den manglende indmuring/fæstning af tagstol). Erstatning til udbetaling er den 13/3-2017 opgjort til kr. 1.000,00 efter fratrukket selvrisiko på kr., 5.000,00. Selskabet har ikke efterfølgende modtaget et udspecificeret tilbud på reetablering af endespær samt indmuring af tagstol og kan i denne sammenhæng ikke acceptere tilbud fra [tømrerfirma 1] samt [tømrerfirma 3].

Frida Forsikring har behandlet den udførte reetablering af ydervæggen under et forhold, sammen med klagers Øvrige skadeanmeldelser om revner i murværk, men har afvist dækning med henvisning til skadebegrebet.

Klagen bør derfor afvises.

Angående jordvarmeforsyning mv.

Frida Forsikring skal som det første medgive klager, at der fra skadeanmeldelsen den 7/12-2016 og til fremsendelsen af selskabets vurdering den 2/2-2017 er gået usædvanlig lang tid. Selvom en stor del af den lange behandlingstid skyldes den besigtigende vvs-installatørs efterfølgende ferieafholdelse, er behandlingstiden for lang. Omvendt har der ikke være tale om, at klager ikke har kunne benytte huset i den pågældende periode. Frida Forsikring har derfor svært ved at se, hvordan dette bør komme klager til gode i forhold til den indbragte klage.

Klager har anmeldt følgende forhold vedrørende husets vvs-installationer til Frida Forsikring (i kronologisk rækkefølge).

1) Sjusket udført varmerørsinstallation i kælder og montering af autoudluftning ved radiator i anneks. Forholdene er behandlet og dækket under ét den 2/2-2017, således at der kun beregnes én selvrisiko uagtet, at der efter selskabets opfattelse er tale om 2 selvstændige forhold i forsikringsteknisk forstand. Erstatningen er opgjort til kr. 9,298,00 før fradrag af selvrisiko i henhold til tilbud fremsendt af klager.

2) Defekter ved varmeanlæg samt rensning af ventil. Forholdene er behandlet og dækket under ét den 13/2-2017, med fradrag af én selvrisiko uagtet, at der efter selskabets opfattelse er tale om flere selvstændige forhold i forsikringsteknisk forstand. Erstatningen er opgjort til kr. 18.645,81 i henhold til tilbud fremsendt af klager.

3) Display på varmeanlæg. Klager har anført, at displayet er brudt sammen pga. pumpens defekter. Displayet afgiver driftskoder, alt efter de elektroniske signaler systemet tilbagemelde. Det er derfor ikke muligt, at en defekt pumpe kan medføre skade på elektronikken ved displayet. Derimod er varmeanlæggets elektroniske kredsløb sliddele, som skal udskiftes med tiden, hvorfor forholdet er behandlet særskilt. Frida Forsikring har afvist dækning, da klager ikke har sandsynliggjort, at defekten var tilstede på overtagelsestidspunktet den 1/2-2016.

4) Defekt radiator i kælder. Radiator er en selvstændig vvs-installation, hvorfor forholder er behandlet særskilt. Frida Forsikring har afvist dækning, da en udskiftning af radiatoren med en tilsvarende ikke vil overstige kr. 5.000.

5) Uhensigtsmæssigt monterede stigestrenge til 1. sal. Frida Forsikring har ikke registreret en skadeanmeldelse vedrørende specifikt. Såfremt klager kan oplyse nærmere, hvori ulovligheden består, og derved sandsynliggøre sit krav, vil selskabet selvfølgelig besigtige forholdet.

6) Defekt væghængt varmepumpe. Klager har anmeldt manglende opvarmning af anneks (bygning B). I forbindelse med montering af autoudluftning ved radiator i anneks, hvormed annekset kan opvarmes, anmelder klager, mere end ét år efter overtagelsen, at væghængt varmeapparat i anneks er defekt. Klager meddeler Frida Forsikring, at han er i kontakt med en kølemontør, der vil fremsende et tilbud på at rette fejlen ved varmeanlægget. Den 1/5-2017 fremsender klager tilbud på opsætning af ny varmepumpe, som selskabet afviser at dække under henvisning til, at der ikke er krav om opvarmning af annekset, som ikke er en del af husets beboelsesareal. Klager har i øvrigt ikke bevist, at varmepumpen var defekt på overtagelsestidspunktet.

Klager har anført, at alle ovenstående forhold skal behandles samlet, da de alle vedrører husets varmesystem, hvormed der alene skal beregnes én selvrisiko.

I overensstemmelse med almindelige forsikringsretlige principper og Huseftersynsordningens principper, ved forsikringsbetingelsernes og den tilhørende polices udtryk om selvrisiko 'pr. skade' forstås forhold, som har samme skadesårsag.

Da der er tale om forhold ved husets varmesystem med hver sin konkrete og særskilte skadesårsag, er det Frida Forsikrings opfattelse, at selskabet er berettiget til at beregne selvrisiko i forbindelse med opgørelsen af erstatningen for de enkelte forhold. Til støtte herfor fremlægges udskrift af dombogen af dom afsagt den 5. september 2016 af Retten i Glostrup (BS 10E-2360/2015) som **bilag X**.

Klagen bør derfor afvises.

Angående utæt hoveddør

Klager ønsker, at Frida Forsikring skal dække udgifterne forbundet med udskiftningen af hoveddøren samt udgifterne ved udskiftning af tætningslister hele vejen rundt om døren, da der på trods af udskiftningen af listerne stadigvæk trænger vand ind og i øvrigt er begyndende råd i bunden af døren.

I forbindelse med besigtigelsen den 26/5-2016 har selskabets byggetekniker oplyst til klager, at døren kan tætnes ved at montere mellemringe på palerne på dørhængsler, tætningslister tilrettes så de slutter helt tæt til dørblad, ligesom der fuges under dørtrin. Dette arbejde er kun til dels blevet udført af klagers håndværker, som alene har monteret tætningslister.

Der er i øvrigt tale om en mere en 40 år gammel sydvestvendt indadgående hoveddør, hvor det ikke kan undgås, at der kan trænge vand ind i forbindelse med slagregn fra en bestemt retning. Da en korrekt tætning af hoveddøren stadigvæk kan foretages under kr. 5.000,00 og da en udskiftning af døren i øvrigt ikke vil overstige kr. 5.000,00 efter aldersnedskrivning med 80 % (> 40 år – tabel H), er det Frida Forsikrings opfattelse, at den utætte dør ikke skal dækkes af ejerskifteforsikringen.

Klagen bør derfor afvises."

Til dette har klageren fremsendt mail af 14/7 2017, hvor det bl.a. er anført:

"Vi har flg. kommentarer til Fridas svar modtaget denne uge.
- Fridas svar lader til at være indgået en uge for sent, hvilket blot bekræfter den oplevelse vi hidtil har haft med selskabet, der trækker sager i langdrag og ofte ikke svarer. Dette bør tale til vores fordel som forbrugere, da vi hele vejen igennem er blevet behandlet uetisk.

- I fht. Frida Forsikrings kommentar på s. 3 skal vi for god ordens skyld understrege, at tilbuddet fra [tømrerfirma 1] inkluderer alt forsikringsmæssigt rep.arbejde på overetagen i annekset med undtagelse af mælkelemmen, som ikke har relation til de øvrige ting og heller ikke er påklaget.

- I fht. skaderne på varmeforsyningen anfører Frida, at vi godt har kunnet bruge huset i perioden trods deres meget langvarige sagsbehandling. Det er ikke korrekt forstået på den måde, at der ikke er varme i annekset (dette var ellers lovet i salgsmaterialet før hushandlen), og at jordvarmefyret har været ved at bryde sammen (lækkede før udbedring). Nødfunktionen, der sluger enormt meget strøm, har derfor været nødvendig at aktivere igennem nogle dage ved flere lejligheder. Meromkostningen for dette burde være på Fridas kappe, men vi har ikke orket at klage over dette.

- Frida har tidligere lagt et varmerør i kælderen og de manglende udluftningsventiler i annekset sammen med varmefyret til en skade. Når disse ting tæller som én skade, vil det også være logisk, hvis de resterende varmeting lægges ind under det samme skadesnummer (eller i det mindste varmeskaderne i kælderen og annekset, hvis man skal følge Fridas sagsbehandlingspraksis hidtil).
Frida er åbenbart ikke enige i, at de som selskab bør administrere som tidligere, og henviser i øvrigt til en dom i sit svar. Denne omhandler eldefekter og *ikke* varme.
Desuden er det vores opfattelse, at skaderne har én og samme skadesårsag, nemlig gør det selv-arbejde foretaget af tidl. ejer. Vi har selv talt telefonisk med manden, der renoverede huset i 2003-2004, …, og han har bekræftet, at der har fundet en del gør det selv-arbejde sted (f.eks. dræn, varmeanlæg osv.). Varmelegemet i annekset er også tilsluttet uden assistance fra fagmand iflg. en tidl. udarbejdet tilstandsrapport.

- Ang. pkt. 3) i svaret: Frida har en anden mening ang. displayets funktionalitet end fagmanden fra [firma 2], der lavede en rapport efter sit besøg. Det kan synes mystisk.

- Ang. pkt. 6) i svaret: 'Klager har i øvrigt ikke bevist, at varmepumpen var defekt på overtagelsestidspunktet,' skriver Frida. Vi klagede allerede nogle dage efter indflytningen til sælgerne, da luften fra varmelegemet i annekset virkede kold, jf. nedenstående mail.

'Spørgsmål ang. Hus
…
Hej [sælger]
I fht. [klagernes adresse] har vi lidt spørgsmål, som du jo nok kan besvare:

1) Hvordan indstilles varmen til annekset? Vi har prøvet med maskinen under vasken i annekset, men det lader ikke til at hjælpe det store, måske er drejeskiven beregnet til vandtemperaturen på vandhanen.

2) Der er et stik til kabler i annekset, kan dette evt. forbindes til kabeltv eller internet?

3) Det er kun lykkedes os at finde et enkelt telefonstik, der er placeret i et hjørne i spisestuen. Er der evt. flere af dem?'
…
'Hej [klageren]

Jeg skal prøve at besvare dine spørgsmål nedenstående:

1) 'Maskinen' under vasken i annekset er varmtvandsbeholderen til det varme vand i annekset. Det du i stedet skal gøre er at åbne lågen til højre på selve varme elementet (fläkt elementet) og tænde det – det er også der du justerer varmen i annekset.

2) Alle stik i hus og anneks kan forbindes via styrepanelet i kælderen under trappen. Det er den hvide boks med en masse netværksstik. Du skal blot bruge nogle netværkskabler til at forbinde det, som du ønsker det. Vi har ikke selv brugt det da vi kørte alt trådløst. Den forrige ejer var it nørd og har trukket netværk i hele huset og annekset.

3) Jeg ved desværre ikke noget om telefonstik da vi kun brugte mobiltelefon.'
…
- Nedbrudt hoveddør. Dørhængslerne har altid haft mellemringe påsat, kan vi oplyse. Dette er tilfældet på alle tre hængsler."

Hertil har selskabet i brev af 30/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"På vegne af Frida Forsikring A/S skal jeg hermed fremkomme med selskabets bemærkninger til klagers mail af den 14. juli 2017.

Angående pkt. 6. vedrørende defekt varmepumpe

Forholdet anmeldes første gang overfor Frida Forsikring ved mail af den 8. februar 2017, kl. 10:53 jf. Bilag T. Selskabet mener ikke, at den fremlagte mailkorrespondance mellem klager og sælger dokumenterer, at varmepumpen på overtagelsestidspunktet den 1. februar 2016 var defekt. Sælgers svar indeholder blot en nærmere betjeningsvejledning.

Havde varmepumpen vist sig at være defekt på trods af sælgers instrukser, ville klager formentlig have kontaktet sælger eller ejerskifteforsikringen allerede på dette tidspunkt.

Hvis klager kan bevise, at der til trods for sælgers instruktioner var problemer med varmepumpens funktion, vil selskabet selvfølgelig opgøre erstatning for udskiftning af varmepumpen med ny tilsvarende, med den afskrivning der følger heraf, i henhold til minimumsbekendtgørelsen og forsikringsbetingelserne.

Klagers øvrige kommentarer

Med hensyn til klagers øvrige kommentarer har selskabet ikke yderligere bemærkninger og skal henvise til det til sagen tidligere anførte.

Klagen kan derfor behandles af Ankenævnet på det foreliggende grundlag."

Heroverfor har klageren i mail af 7/9 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har flg. kommentar til Fridas mail dateret 30.8.2017:

[Medarbejder4] omtaler pkt. 6) i vores klage til jeres nævn i sin skrivelse (punktet indsat nedenstående). Han mener, at det pågældende punkt skulle omhandle selve varmepumpen. Dette er ikke korrekt, jf.:

'6) Ifølge [firma 3s] mail 22.11.2016 er stigestrengene til førstesalen ikke monteret hensigtsmæssigt, da de kører via stueetagens gulvvarme i bygning A. Vi har ikke kunnet finde et svar fra Frida ang. vor indberetning af 6), heller ikke i det endelige klagesvar'

Vi har i øvrigt tidl. været i kontakt med [firma 1], der servicerer varmeanlægget, og de kan oplyse, at sælger kun har bekostet to lovpligtige årseftersyn af varmeanlægget (2012 og 2016 så vidt vi husker) i deres syv-otte årige ejertid. [Producents] jordvarmeanlæg serviceres normalt kun af [firma 1] [i landsdel] ifølge deres eget udsagn, hvorfor det ikke bør undre, hvis sælger har misligholdt de årlige eftersyn med slid af anlægget, rør osv. til følge.

Da der generelt ikke er tale om ny oplysninger fra Fridas side eller vores, mener vi, I bør skride til afgørelse frem for at lade Frida forhale sagsgangen yderligere."

I mail af 24/4 2016 fra klageren til selskabet fremgår det bl.a.:

"Hej Frida

Vi har en henvendelse til jer med dokumentation ang. div. skader på vores hus på … Vi flyttede ind 1.2.2016, og alle skaderne er klart nok konstateret efter indflytning. Bekræft meget gerne modtagelse af denne mail m. foto.

Hvis I har brug for yderligere info, kan I sende en taksator ud. Vi kan ikke se i jeres betingelser, at vi skal bruge yderligere tid på denne indberetning. Dokumentationen i denne mail burde være seriøs og præcis og har taget lang tid at indsamle, da håndværkerne i Nordsjælland har travlt for tiden.

1) Spær på bygning B's loft sidder løst og er ikke fæstnet til gavlen (foto 8909), fagmands udtalelse herunder.

'From: kontakt@...dk
To: …
Subject: Tilbud
Date: Mon, 18 Apr 2016 10:27:34 +0000

Hej [klageren]
Hermed fremsendes tilbud efter aftale.

Tagkonstruktionen er svækket i den ene gavlende, grundet et afskåret spær som ikke understøtter konstruktionen. Udbedring i form af laskning af nyt spær, opmurring af beton/sten til understøtning.

Pris: Kr. 3.700,-

Det vurderes at gavlmuren i samme ende som ovenstående er svækket, grunder ovenstående. Muren er pga. ovenstående fejl blevet mindre bæredygtig og sten, puds osv. har løsnet sig.

Udbedring i form af udtagning af løse sten, isætning af nye, samt ny puds/beton lag i nødvendigt omfang.

Pris: Kr. 8.000,-
I alt eksl. moms: Kr. 11.700,-
Moms 25%: Kr. 2.925,-
I alt inkl. moms: Kr. 14.625,-

Venlig hilsen
[Tømrerfirma1]'

…
3) Dørtrin og dør er utæt. Kan ikke holde tæt ved sne, regn osv. Ifølge nedenstående håndværker kan den ikke repareres, men skal udskiftes. Døren er ikke kun begyndende nedbrudt eller 'lidt vejrbidt', som der står i tilstandsrapporten, jf. foto 8779, 8780.

'From: kontakt@...dk
To: …
Subject: SV: SV: [adresse]
Date: Wed, 30 Mar 2016 12:31:37 40000

Hej [klageren]
Her fremsendes tilbuddet på udbedring af hoveddør, til brug til forsikringen.

Eksisterende dørtrin og hoveddør vurderes utæt og rådnet grundet vandindtrængen, det vurderes at man er nød til at skrifte begge til nyt.

Pris på dette Kr. 12.000,- eksl. moms.

Venlig hilsen
[Tømrerfirma1]"

16. 90829

Af den byggetekniske rapport af 26/5 2016 fremgår det bl.a.:

Byggeteknisk rapport



Foto af ejendommen taget fra vej ved indgang
Huset er fra 1928

Forsikringstype: Ejerskifteforsikring

Skade:	...
Besigtigelsessted:	...
Besigtigelsesdato:	26-05-2016
Tilstede ved besigtigelsen:	Forsikringstager og [medarbejder1]

Den byggetekniske rapport er et arbejdsgrundlag til brug for skadebehandlerens vurdering af, om et anmeldt forhold kan være omfattet af forsikringens dækning. Byggeteknikerens vurdering er derfor ikke en afgørelse af skadesagens forsikringstekniske problemstilling. Der er alene tale om oplysninger til skadebehandlerens vurdering af om anmeldte forhold berettiger til erstatning fra Ejerskifteforsikringen.

. Hvilke forhold er anmeldt til forsikringen + foto af hvert forhold med undertekst

Udhus/Anneks

...

2. Skorsten er blevet fjernet. I den forbindelse har man ikke reetableret spær.



Der pålaskes med K33 træ med bulldogs og gevindjern.

Reparationsudgifter vurderes til :	4.500,00 kr.
Hertil kommer der afskrivning (tabel D), mere end 80 år gammelt. Erstatning	20%
Skadesreserve:	**900,00 kr.**

3. Tagkonstruktionens stol hviler ikke af på murværket.



Reetablering med mursten og mørtel.

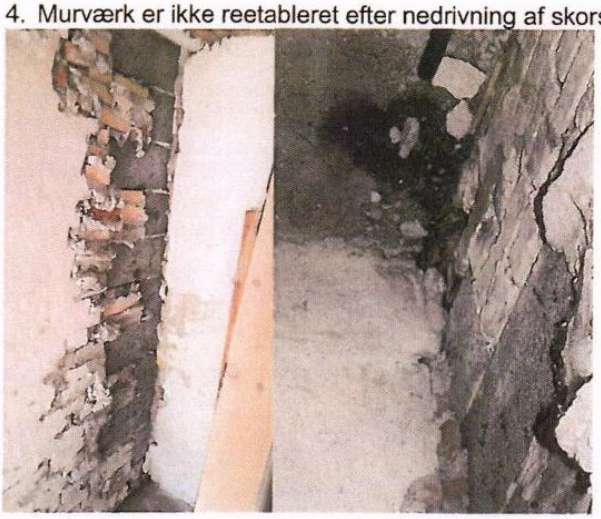
Reparationsudgifter:	5.000,00 kr.
Hertil kommer der afskrivning (tabel D), mere end 80 år gammelt. Erstatning:	20%
Skadesreserve:	**1.000,00 kr.**

5. Hoveddør kan ikke lukke og er utæt. Dette forhold kræver at:
   Der monteres nødvendige mellem ringe på palerne på dørhængsler.
   At tætningslister rettes til så de er tæt til dørblad.

   Jeg har oplyst kunden om af forholdet ikke er over 5.000.00 kr.:

   Skadesreserve: 500.00 kr.

4. Murværk er ikke reetableret efter nedrivning af skorsten.



pudsning af væg.

Reparationsudgifter:	6.000,00 kr.
Hertil kommer der afskrivning (tabel G), mere end 80 år gammelt. Erstatning:	20%
Skadesreserve:	**1.200,00 kr.**

...

Hovedhus

1. Der trænger vand ind via hoveddør.



Montering af afstandslister samt fugning under dørtrin.

Reparationsudgifter:	1.700,00 kr.
Hertil kommer der afskrivning (tabel H), mere end 40 år gammelt. Erstatning:	20%
Skadesreserve:	**340,00 kr.**

...

2. Hvad er forholdets årsag og omfang?

Se ovenstående

3. Hvilken udbedring er umiddelbart den rimelige og nødvendige til forholdet?

Byggeteknikerens beskrivelse under dette punkt betyder ikke, at et forhold rent forsikringsteknisk berettiger til erstatning fra Ejerskifteforsikringen.

Se ovenstående

4. Er der alternative måder, at udbedre på, som er billigere og/eller bedre?

Nej

5. Vurderer du at forholdet/forholdene burde have væres oplyst i tilstandsrapporten?

Her skal punktet udfyldes, hvis byggeteknikeren visuelt kan konstatere forhold, som byggeteknikeren vurderer også var visuelle på det tidspunkt, hvor tilstandsrapporten blev udarbejdet.

Vurderer byggeteknikeren at forholdet var tilstede, da tilstandsrapporten blev udarbejdet?

Ja, hvorfor?: Forhold 2,3,4,6 Er alle sammen synlige forhold der visuelt kan ses.
Udover dette burde diverse svid/sætningsrevner være bedre beskrevet i tilstandsrapporten.



Her er lemmen til loft i anneks/udhus. Han har heller ikke skrevet at loftrummet ikke er besigtiget?

6. Supplerende bemærkninger til besigtigelsen/vurderingen:
Fx er der en igangværende/afsluttet renovering indsættes eventuelt foto, hvis det har relation til et anmeldte forhold og kopi af eventuelt tilbud/overslag for igangværende/foretaget renovering fra vores kunde, vedlægges taksatorrapporten om muligt.

Af forsikringsbetingelserne (E31) fremgår det bl.a.:

"**2. Hvad er omfattet at forsikringen**
Forsikringen omfatter alle bygninger på ejendommen, medmindre det fremgår at tilstandsrapporten, at bygningerne og vvs-installationerne ikke er undersøgt at den bygningssagkyndige, eller det fremgår at el-installationsrapporten, at el-installationerne ikke er gennemgået at en sagkyndig.

Forsikringen dækker endvidere ikke forhold, som der er taget forbehold for på policen. Hvidevarer er omfattet af forsikringen, hvis de er en del at en undersøgt bygning.
…
4. Hvilke skader dækker forsikringen
A Skader/skaderisici, som var til stede ved tilstandsrapportens og el-installationsrapportens udarbejdelse, eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden forsikringstager overtog ejendommen, og som konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

B Udbedring at aktuelle bygningsskader 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 bygninger, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger at samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.
…
E Udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion at varme-, ventilations- og sanitetsinstallationer (vvs-installationer) i og under de forsikrede bygninger (til ydersiden at bygningens fundament) samt lovliggørelse at ulovlige forhold ved sådanne installationer.
…
5 . Hvilke skader dækkes ikke
A Forhold under 5.000 kroner.

B Forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten eller el-installationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet i rapporten. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldestgørende, således at forsikringstager ikke på grundlag af rapporten har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning.

Nævnet udtaler:

Den forsikrede ejendom er opført i 1928 og er overtaget af klagerne den 1/2 2016.

20. 90829

Anneks

Klagerne har anmeldt flere forskellige skader vedrørende husets anneks. For nævnet er der indbragt to forhold, der begge kan henføres til, at skorstenen i annekset er blevet fjernet. Skorstenen er blevet fjernet forud for klagernes overtagelse af ejendommen. Det fremgår af sagen, at sælgerne ikke har fået fjernet skorstenen, hvorfor den må være fjernet af en tidligere ejer. Sælgerne har i tilstandsrapporten oplyst, at de boede i huset i 7 år.

Ifølge klagerne blev reetableringsarbejdet ikke udført korrekt, hvilket efter deres opfattelse har medført skader på annekset. Klagerne har således anmeldt, at der ikke er opsat spær, efter skorstenen blev taget ned, og at muren ikke er blevet tilstrækkeligt reetableret, hvorfor der er hul i endemuren ud mod haven.

Klagerne har anført, at der mangler "et spær, hvor skorstenen har stået, og tagkonstruktionens stol hviler ikke ordentligt på murværket. Den kan siges at være løs og usikker". Klagerne har også henvist til tømrefirma1s tilbud, hvoraf det om endemurens tilstand er anført, at den er "svækket i gavlende" og "mindre bæredygtig". Klagerne har også anført, at der ved indflytning "var et hul ud til haven i endemuren", og at endemuren "mangler ydre mursten og puds alle steder, hvor skorstenen har været, og der kommer vand ind i hjørnet, når det regner".

Klagerne har også anført, at skaderne efter fjernelsen af skorstenen bør behandles som én skade og dermed én selvrisiko, da skaderne er opstået som følge af en tidligere ejers gør-det-selv arbejde. Selskabet har anført, at "der ved udtrykket 'pr. skade' forstås forhold, som har samme skadesårsag", og at "skadesårsagen, i relation til afgrænsningen af det enkelte forsikringstekniske forhold, ikke er den manglende skorsten. Selvom forholdene opstår i forbindelse med nedtagningen af skorstenen, er skadefølgerne den manglende afstivning af tagkonstruktionen og uensartet udseende/overflade indvendigt ved ydervæg".

Selskabet har ved mails af 11/8 2016, 21/9 2016 og 13/3 2017 oplyst, at forholdet omkring de manglende spær er henført under forhold vedrørende, at tagkonstruktionens stol ikke hviler på murværket, hvorfor der ikke bliver beregnet selvstændig selvrisiko for denne skade. Selskabet har i mail af 21/9 2017 anført, at udbedringsudgiften formentligt er under bagatelgrænsen på 5.000 kr. og har bedt klagerne indsende et specificeret tilbud. Nævnet finder herefter ikke anledning til yderligere vedrørende spørgsmålet om selvrisiko for skaden vedrørende manglende spær.

For så vidt angår forholdet vedrørende reetablering af murværk har selskabet ved mail af 21/9 2016 afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forholdet er af kosmetisk karakter og ikke påvirker brugbarheden af annekset, og ved mail af 13/3 2017 oplyst, at skaden ikke er selvstændigt registreret, hvorfor der ikke ville blive beregnet selvstændig selvrisiko, og derudover fastholdt afvisningen.

Nævnet bemærker, at skadesårsagen for de to anmeldte forhold er fjernelsen af skorstenen, hvorfor der er tale om et og samme forhold, og at der derfor alene skal beregnes én selvrisiko, såfremt dette bliver relevant.

Nævnet skal herefter vurdere, om forholdene efter fjernelsen af skorstenen vedrørende murværket i annekset er dækningsberettigende.

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige, forsikringsretlige principper, at det påhviler forsikringstageren at bevise, at der er tale om en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på at yde forsikringsdækning for forholdet vedrørende anneksets murværk.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der er tale om en dækningsberettigende skade, eller at forholdet indebærer nærliggende risiko for skade, som nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at annekset ikke er godkendt til beboelse, og at der er tale om en ældre bygning, der på overtagelsestidspunktet efter det oplyste i tilstandsrapporten blev anvendt som udhus.

På det foreliggende usikre grundlag finder nævnet endvidere, at klagerne ikke har godtgjort, at den oplyste vandindtrængning i annekset udgør et dækningsberettigende forhold.

Varmesystem

Klagerne har anmeldt flere forskellige skader på den forsikrede bygnings varmesystem. For nævnet er der indbragt fire forhold, som selskabet ifølge klageren har afvist at dække. Af klagen fremgår herom: "4) Display. Varmeanlægget har et eksternt display, som ikke virker, hvorfor vi ikke har kontrol over varmegenanvendelsen på nogen måde. Det defekte display var årsag til anlæggets nedbrud ifølge [firma 2s] anden servicerapport (indsat i Wordfil med korrespondance om varmen), citat: 'Defekt disp. årsag til stop pumpe FLM30' ([producent1s] pumpe hedder FLM30). 5) Som [firma 3s] gennemgang af vores varmeforsyning indikerer, er radiatoren i kælderen skråt over for anlægget ikke fungerende. Tilslutningen er ikke udført korrekt (gør det selv-VVS af tidl. ejer). Frida anerkender skaden, men nægter at lægge forholdet ind under samme selvrisiko som pkt. 1-3. 6) Ifølge [firma 3]s mail 22.11.2016 er stigestrengene til førstesalen ikke monteret hensigtsmæssigt, da de kører via stueetagens gulvvarme i bygning A. Vi har ikke kunnet finde et svar fra Frida ang. vor indberetning af 6), heller ikke i det endelige klagesvar. 7) Efter påsætning af udluftningsventiler i udhusets varmerør af [firma 3] er der kommet mere forsyning af varme i bygningen, men varmelegemet på væggen (en air-condition-boks fra [producent]) virker stadig ikke (gør det selv-VVS af tidl. ejer – gætter vi på). Der blev i øvrigt lovet varme i annekset i salgsopstillingen før bolighandlen."

Det fremgår af klagen, at der klages over skaderne med skadenr. …994, …747, …748, …749 og …750.

Klagerne har om deres krav anført, at de "ønsker, at pkt. 4-7 samles med de øvrige ting, som hidrører (manglende) varmeforsyning. Vi udbeder os yderligere dækning for et

beløb på 23.383 kr. (selvrisiko er fratrukket af Frida tidligere). Beløbet er fremkommet ved at lægge tilbud fra [firma 1], [firma 3] og [firma 5] sammen, dog er beløbet i [firma 3s] tilfælde en skønnet pris ud fra tilbuddet dateret 22.11, der rummede flere elementer end pkt. 5-6".

Selskabet har anført, at "da der er tale om forhold ved husets varmesystem med hver sin konkrete og særskilte skadesårsag, er det Frida Forsikrings opfattelse, at selskabet er berettiget til at beregne selvrisiko i forbindelse med opgørelsen af erstatningen for de enkelte forhold". Selskabet har i mail af 13/2 2017 tilbudt at yde forsikringsdækning for skaderne …994, …747, …748, …749 og …750 med 18.645,81 kr., med fradrag af selvrisiko på 5.000 kr.

Selskabet har vedrørende de enkelte klagepunkter i brev af 3/7 2017 anført, at det vedrørende 4) displayet ikke finder det sandsynliggjort, at dette ikke virkede på overtagelsestidspunktet, ligesom der er tale om en slidskade, hvorfor skaden ikke er omfattet af forsikringsdækningen. Hvad angår 5) radiatoren har selskabet anført, at en udskiftning ikke vil overstige forsikringens bagatelgrænse på 5000 kr. For så vidt angår 6) stigestrengene har selskabet anført, at klageren ikke har godtgjort, at der er tale om et ulovligt forhold, eller at forholdet udgør skade i ejerskifteforsikringens forstand. Vedrørende 7) den væghængte vægpumpe har selskabet anført, at klageren ikke har godtgjort, at forholdet var til stede på overtagelsestidspunktet.

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf. Det er således klageren – der har rejst et krav om forsikringsdækning – som skal sandsynliggøre, at forholdet er en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet på det foreliggende noget usikre grundlag ikke at kunne kritisere selskabets afslag på at yde yderligere forsikringsdækning for de anmeldte forhold vedrørende varmesystemet. Nævnet henviser til de afvisningsgrunde som selskabet har anført vedrørende de enkelte omtvistede poster. Nævnet bemærker, at det ved sin gennemgang af sagen ikke har fundet grundlag for at tilsidesætte disse.

Hoveddør

Klagerne anmeldte ved mail af 24/4 2016, at "dørtrin og dør er utæt. Kan ikke holde tæt ved sne, regn osv.".

Klageren har anført, at døren ikke kan repareres, og har henvist til en vurdering fra tømrerfirma1, der i et tilbud har skrevet "eksisterende dørtrin og hoveddør vurderes utæt og rådnet grundet vandindtrængen, det vurderes, at man er nød til at skifte begge til nyt. Pris på dette Kr. 12.000,- ekskl. moms".

Selskabet har anført, at "en korrekt tætning af hoveddøren stadigvæk kan foretages under kr. 5.000,00, og da en udskiftning af døren i øvrigt ikke vil overstige kr. 5.000,00 efter aldersnedskrivning med 80 % (> 40 år – tabel H), er det Frida Forsikrings opfattelse, at den utætte dør ikke skal dækkes af ejerskifteforsikringen".

Det fremgår af tilstandsrapporten, at "hoveddøren mod øst har begyndende delaminering/nedbrydning", hvilket har fået karakteren K2. Det fremgår endvidere af den byggetekniske rapport af 26/5 2016, at der bør "monteres nødvendige mellemringe på panelerne på dørhængsler. At tætningslister rettes til, så de er tæt til dørblad". Det er vurderet, at dette vil koste ca. 500 kr.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning. På baggrund af oplysningerne i sagen finder nævnet ikke grundlag for at tilsidesætte selskabets oplysning om, at døren er mere end 40 år gammel og bør henføres under tabel H. Nævnet har herefter blandt andet lagt vægt på, at udskiftning af døren, efter fradrag for alder, ikke vil overstige bagatelgrænsen på 5.000 kr.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder at selskabet har haft lang sagsbehandlingstid, kan ikke føre til andet resultat.

25. 90829

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand