Ankenævnet for Forsikring

Den 21. februar 2018 blev i sag nr. 90861:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring i Codan Forsikring A/S. Han klager over udbedringsarbejdet i forbindelse med en dækningsberettigende vandskade. Klageren har anført, at pudsning af vægge og genmonteringen af køkkenelementerne er mangelfuldt udført, samt at et vandrør er blevet beskadiget og utæt i forbindelse med nedbankningen af puds.

Det er selskabets opfattelse, at "klager har fået afhjulpet de påførte skader efter vandskaden, dette på et niveau ud over hvad der kan kræves for at stille skadelidte som før skadens indtræden".

For så vidt angår rørskaden har selskabet afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke er tegnet med rørskadedækning. I forhold til klagerens påstand om, at skaden er sket ved entreprenørens ansvarspådragende adfærd, har selskabet anført, at "klager ikke har dokumenteret et ansvarsgrundlag endsige kausalitet eller adækvans imellem de udførte arbejder og den påståede skade". Det er selskabets opfattelse, at det "hverken på grundlag af forsikringsforholdet eller på erstatningsretligt grundlag i øvrigt, er forpligtet til at udbedre eventuelle utætheder og korrosionsskader på ejendommens rørsystem".

I klageskema af 14/5 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At selskabet udbedrer fejl og mangler i forbindelse med det udførte arbejde.
> Subsidiært at der udbetales en kontanterstatning svarende til tilbud fra anden håndværker for udbedring af fejl og mangler."

I bilag til klageskema har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling:**
>
> Skaden opstod i juli 2016 i forbindelse med nedsivende vand fra en overliggende lejlighed. Som følge af vandskaden blev køkkenet delvis demonteret og alt puds på 2 vægge nedbanket for at udtørre væggene. Efterfølgende blev væggene pudset på ny og køkkenet gen monteret.
>
> Håndværkerne der udførte reparationerne har en samarbejdsaftale med Codan og vi har hverken haft indflydelse på valg af håndværkere eller i øvrigt haft kontakt med disse. Al kommunikation har været med taksatoren og direkte med Codan.
>
> Det første forsøg på at udbedre skaden endte stort set i kaos, lejligheden lignede en krigszone og det udførte arbejde havde en række fejl og mangler. Et rengøringsfirma rengjorde lejligheden i to omgange og der blev udbetalt en kompensation på 5000,- kr. som følge af, at lejligheden reelt var ubeboelig i en måned. [Håndværkstaksator] var enig i alle de påpegede fejl og mangler og accepterede at disse skulle udbedres, jf. bilag 1.
>
> Der blev tilbudt en kontanterstatning som alternativ til at udbedre de accepterede fejl og mangler. Da der ikke kunne opnås enighed om størrelsen blev aftalen, at det udførte arbejde skulle laves om og de påpegede fejl og mangler skulle udbedres. I anden omgang ville Codan dog ikke udbedre alle de tidligere accepterede fejl og mangler og det udførte arbejde i denne omgang var på visse punkter mere mangelfuldt end første gang (nogle fejl og mangler blev dog udbedret fuldt tilfredsstillende).
>
> Uenigheden med Codan vedrørende 3 punkter, jf. bilag 2 (Codan afgørelse + min klage) og bilag 3 (Codans besvarelse af min klage):
>
> 1) Pudsning af vægge er udført så mangelfuldt, at det vil være nødvendigt at få nedbanket puds og pudset væggene på ny, ved opsætning af nyt køkken, jf. billede a-d. Problemet er, at der alene er sket opretning af puds udenom køkkenelementer og over bordplade. Ved montering af nyt køkken vil køkkenelementerne ikke blive placeret samme sted som de nuværende. Væggene var glatpudsene før skaden og vi ønsker at væggene i det væsentlige skal være som før skaden.
>
> I Codans afvisning af klagen anføres, at 'væggen pudset op så ydervæggen var helt plan', dette er åbenbart ikke er tilfældet, hvilket også fremgår af billede a-d.
>
> 2) Et vandrør blev beskadiget og utæt i forbindelse med nedbankningen af puds. Udbedring af dette blev accepteret, jf. bilag 1, men afvises efterfølgende, jf. bilag 2 og 3.
>
> Codan afviser dette punkt med, at 'Der er på policen ikke dækning for rør'. Forsikringen omfatter ikke rørskader men røret er beskadiget i forbindelse med nedbankningen af puds

(af håndværkere som Codan har en samarbejdsaftale med) og udbedring er også tidligere blevet accepteret.

3) Monteringen af køkkenet er mangelfuldt udført, jf. bilag 2 og billede g og h."

Selskabet har i brev af 29/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen vedrører Codan Forsikring A/S (herefter *selskabet*)s anerkendelse og udbedring af vandskade, som resultat af nedsivende vand fra utæt vandrør i den over klagers lejlighed beliggende lejlighed. I forbindelse med afhjælpning af skaden har skadelidte rejst indsigelser i mod den skete afhjælpning herunder den håndværksmæssige udførsel.

Sagsfremstilling
Klagers lejlighed er forsikret via [ejerforening]. Ejerforeningen har hos Codan Forsikring A/S (herefter *selskabet*), pr. 18.05.2015 tegnet bygningsforsikring under police: … jf. **bilag A**

Den 3. juli 2016 konstateredes der et rørbrud med følgende vandskade i lejligheden beliggende … 1.tv, hvilken skade havde opfugtet væggene i lejlighederne …, 1 sal th og tv samt i stuen th og tv. Skaden blev af selskabet anerkendt.

På selskabets foranledning blev der udarbejdet en fugtrapport for vurdering af skadens omfang, denne udarbejdet af [skadeservicefirma] jf. **bilag B**. Efter nogen drøftelse af den dækningsberettigede skades omfang samt afhjælpningsarbejder i øvrigt, blev udbedringsarbejdet igangsat og pågik hen over uge 41, 2016. Udbedringsarbejdet blev foretaget med udgangspunkt i netop fugtrapport jf. bilag B. Som det også fremgår af klagen blev dele af klagers køkken afmonteret og puds på 2 vægge banket ned for udtørring af væggene. Væggene blev herefter pudset på ny og køkkenet genmonteret. I klagers køkken blev der i denne forbindelse afmonteret 3 overskabe og 3 underskabe samt et højskab. Af [skadeservicefirma]-rapporten fremgår følgende om afhjælpningsarbejderne i omhandlede lejlighed:

'Der er d. 22/07-2016 lavet yderligere omfang på sagen som er følgende:
Lejligheden stuen tv. køkken
Der demonteres køkkenskabet 3 overskabe samt 3 underskabe og et høj skab på væggen mod naboen th. Der fjernes fra oversiden er klinker og ned til gulv puds og klinker på væggen mod naboen th. Endvidere fjernes tapet og puds på væggen mod gården hen under vinduet. Der skal efter blotlæggelse laves affugtning af denne 1,5 stens væg mod naboen.'

Klager var imidlertid ikke tilfreds med det udførte arbejde, hvorfor selskabet accepterede at omgøre pudsearbejdet til specifikationer efter klagers ønsker, hvilke arbejde nu er omfattet af nærværende klagesag, jf. nedenfor. Klager kunne samtidigt ikke acceptere, at [skadeservicefirma] specifikt havde frarådet, at der igen blev monteret fliser på ydervæg ved enden af køkkenbordet, dette af hensyn til fremtidige kulde- og fugtproblematikker.

På klagers specifikke ønske blev der alligevel monteret fliser samt rettet på montage af en stikkontakt. I forhold til såvel ændring af pudsearbejder som opsætning af yderligere fliser, blev dette udført efter både håndværkers og skadesservice specifikke fraskrivelse af garanti på det udførte arbejde, jf. hertil **bilag C**, (E-mail fra [bygningstaksator], Codan)

Efter den gennemførte ændring af pudsearbejdet, har klager fastholdt 3 indsigelse imod afhjælpningsarbejderne efter skaden, i forhold til hvilket selskabet har fastholdt at skaden er udbedret og sagen afsluttet. Klager har forud for sagens indbringelse for Ankenævnet for forsikring, indgivet en klage til selskabets klageansvarlige for skaden, … jf. **bilag D**. Bilag D indeholder med blå skrift, [klageren] anførte om klagepunkterne, med sort skrift, [klageansvarligs] bemærkninger, og med rød skrift [bygningstaksators] bemærkninger. Selskabet skal herefter meddele følgende supplerende bemærkninger til de enkelt punkter i [klagerens] klage.

Pudsearbejdet
Omhandlede væg i klagers køkken blev først pudset op så den var helt plan, lodret og i ret vinkel med skillevæggen imod naboen st.th. Dette var den håndværksmæssigt korrekte løsning, men medførte, at det var nødvendigt at raspe lidt puds af vægge svarende til arealet af overskabets side/gavl, hvilke del af væg/pudse, dermed dækket af skabet, Den resterende del af væggen fremstod fin og plan. Dette var samtidigt en hensigtsmæssige løsning henset til klagers udtrykte ønske om at skifte køkkenet i nær fremtid.

Klager var imidlertid ikke tilfreds med denne løsning, og efter drøftelse af sagen med selskabets taksator ønskede klager nu, at det blev lavet som det var forud for skaden (jf. **bilag D**, pkt 1) På baggrund heraf blev en del af køkkenet på ny pillet ned og pudsearbejdet lavet om. På ydervæggen blev, på klagers specifikke ønske, den nye puds banket ned og væggen pudset op således, at den ikke var lige hele vejen men blev pudset en anelse skrå nærmest skillevæg til naboens køkken, dette for at give plads til bredden af overskabe. Pudsen fremstod herefter udført nøjagtigt som før skaden, idet hertil bemærkes at dels gavl af overskab, dels gavl af underskab/ende af bordplade/underskab i sagens natur var faste referencepunkter.

Selskabet har bortset fra klagers egne krav, ladet alt udført pudsearbejde udføre håndværksmæssigt korrekt. Idet der henvises til de af klager indsendte billeder af væggen bag køkkenelementer og i sokkel under opvaskemaskine afvises det, at det udførte ikke er plant og det fastholder at det udførte ligger indenfor almindelige tolerancer. Det gøres herunder gældende at klager er ikke berettiget til at kræve pudsearbejde bag de gamle køkkenelementer, som ikke har været afmonteret, udbedret til anden standard end det var og end fysik muligt, som arbejde udført udefra/oppefra, imens køkkenet var delvist afmonteret.

At klager ifølge det oplyst står foran en udskiftning af køkkenet, er uden betydning for selskabets forpligtelser. Selskabet har således opfyldt sine forpligtelse i henhold til forsikringspolicen og yderligere forsøgt at opfylde klagers ønsker, desværre uden held.

Rust på vandrør
Klager rettede den 10. januar 2017 yderligere krav imod selskabet vedr. utætheder og rustdannelser på vandrør Jf. bilag C. Selskabet afviste dækning under henvisning til, at omhandlede forsikring, police … (bilag A) ikke er tegnet med rørskadedækning. Allerede af denne grund blev klager følgelig henvist til selv eller via ejerforeningen at lade det omhandlede rør udskifte. jf. hertil e-mailkorrespondance af 12.-16. januar 2017 jf. **bilag E**.

Det bemærkes yderligere, at den rust der ses på billederne jf. bilag C & D, har karakter af gamle skader og tæring, og således opstået over tid. Som det fremgår er billederne taget bag et skabselement, på et sted hvor pudsen i øvrigt fremstår urørt. Det udførte reparationsarbejder i klagers køkken har ikke har nødvendiggjort arbejder med omhandlede rør ligesom de udførte murer – og tømrerarbejder på ingen naturlig måde har haft en karakter

der kan have beskadiget rørene med utætheder til følge. Det gøres herunder gældende, at det udførte arbejde med fjernelse af blød mørtelpuds fra væggene i klagers køkken, ikke kan have medført skader som de påståede på gammeldags galvanisere jernrør, samlet med gevind og pakgarn. De fastholdes på denne baggrund, at klagers anmeldelse af skade til selskabet vedrørende rustangreb og utætheder i rør, med rette er afvist dækning under nærværende police.

Genmontering af køkken
Det gøre i forhold til klagers anbringender samlet gældende, at det ældre køkken i den forefundne stand er genmonteret fuldt håndværksmæssigt korrekt og så godt som materialernes stand har tilladt det. Til yderligere dokumentation for sagen, herunder om genmonteringsproblematikkerne fremlægges korrespondance imellem [bygningstaksator] og klager jf. **bilag F**.

Ad samling af bordplade.
Da der er tale om et gammelt køkken, som har været delvist afmonteret og genmonteret og hvor kun én af 2 samlinger i bordpladen har været skilt ad, må det i sagens natur, anses som acceptabelt, at den samling der har været skilt og samlet igen, fremstår med samme marginale niveauforskel, som den samling der ikke har være skilt ad, jf. hertil selskabet klageansvarliges redegørelse til klager af 5. april 2017, jf. bilag D. Det fremgår yderligere, at klager ikke er konsekvent i sine observationer og standpunkt i forhold til denne problematik. I bilag F, s.5 nederst anfører klager den 25. januar 2017 at omhandlede niveauforskel udgør 0.5-1,0 mm, imens klager efterfølgende i e-mail af 6. marts (bilag C, s. 2) anføre at den 'lille Niveauforskel' udgør 1,5-1,6mm.

Ad samling af kantliste overskab.
Det gøres indledningsvist gældende, at omtvistede samling af kantliste ovenpå højskab, ikke har ladet sig udføre anderledes og fremstår med minimal afstand i smig. Det præciseres i forhold til dette punkt igen, at der er tale om et ældre køkken og at den minimale afstand der ses i smig-samling imellem listerne, må accepteres som værende under en bagatelgrænse. Dette ligeledes ud fra et helhedsbillede, når der henses til elementernes stand i øvrigt, jf. f.eks. den på klagers billede viste tilstødende låge der fremstår skadet. Henset til kantlistens placering, må det af klager påberåbte billedmateriale være taget i en højde over modulhøjde for et højskab og derved formentlig over 180-190 cm over gulvhøjde, hvorved det nærmest er umuligt at konstatere stående på gulvet. Det præciseres samtidigt, at den udførende håndværker ikke har skåret listerne til, men disse er gamle, udtørrede siden montage fra ny og selv hvis man havde kunnet montere dem tættere, ville længden blot havde manglet i den anden ende af lister, i andet smig eller op imod væggen.

Vores vurdering af sagen
Det er selskabets opfattelse, at klager har fået afhjulpet de påførte skader efter vandskaden, dette på et niveau ud over hvad der kan kræves for at stille skadelidte som før skadens indtræden.

Det udførte pudsearbejdet er udført til almindelig god håndværksmæssig standard og dele heraf efter klagers egen anvisninger, og klager har da ej heller dokumenteret andet.

I forhold til den anmeldte rørskade, er dette som anført ikke dækket af omhandlede police, hvorfor selskabet har været berettiget til at afvise dækning. Når klager herefter har påstået at skaden er sket ved den udførende entreprenørs ansvarspådragende adfærd, er bedømmelsen heraf et isoleret erstatningsretligt spørgsmål. I forhold hertil gør selskabet

gældende, at klager ikke har dokumenteret en skade med økonomisk tab til følge, ligesom klager ikke har dokumenteret et ansvarsgrundlag endsige kausalitet eller adækvans imellem de udførte arbejder og den påståede skade. Det fastholdes følgelig at selskabet hverken på grundlag af forsikringsforholdet eller på erstatningsretligt grundlag i øvrigt, er forpligtet til at udbedre eventuelle utætheder og korrosionsskader på ejendommens rørsystem.

Det ovenfor anførte om den håndværksmæssige udførsel af genmontering af klagers køkken fastholdes i sin helhed.

Det skal fremhæves at selskabet har været i nær dialog med klager, har besigtiget skaden flere gange, dels ved anmeldelse, dels efter den oprindelige afhjælpning, i forbindelse med klagers reklamation. Det er således på baggrund af konkrete besigtigelser og vurderinger heraf, at yderligere forsikringsdækning er afvist. På baggrund af ovenstående er det vores opfattelse, at skaden er korrekt behandlet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Vi må derfor fastholde vores afgørelse."

Klageren har i brev af 20/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal til Codans svarskrift af 29. juni 2017 bemærkes, at vi på intet tidspunkt har haft særlige eller specifikke ønsker til det udførte arbejde ud over et ønske om, at køkkenet blev reetableret som før skaden. Dette fremgår også udtrykkeligt af mailkorrespondancen gennem hele forløbet.

Pudsearbejdet.

Selskabet har anført, at de har 'ladet alt udført pudsearbejde udføre håndværksmæssigt korrekt' og fastholder 'at det udførte ligger indenfor almindelige tolerancer.'

Jeg går ud fra, at selskabet er enig i, at den almindelige tolerance for pudsearbejde for grovpudsede vægge (indvendig) er en tolerance på højst ±5 mm/2 m retsskinne i forhold til planhed og lunker.

Jeg går også ud fra, at det er åbenbart, at der er lunker, buler og spring på de pudsede vægge, der overstiger denne tolerance mange gange, jf. de fremsendte billeder.

Selskabet anfører: 'Det gøres herunder gældende at klager er ikke berettiget til at kræve pudsearbejde bag de gamle køkkenelementer, som ikke har været afmonteret, udbedret til anden standard end det var og end fysisk muligt, som arbejde udført udefra/oppefra, imens køkkenet var delvist afmonteret.'

Væggene var glatpudsede før skaden og pudset blev banket ned fra gult til loft. Selskabet valgte alene at afmontere over- og underskab men ikke køkkenbordpladen. Dette gjorde det muligt at banke pudset ned men gjorde det ikke muligt at udføre pudsearbejdet bare nogenlunde håndværksmæssigt korrekt.

Selskabet anfører videre, 'At klager ifølge det oplyst står foran en udskiftning af køkkenet, er uden betydning for selskabets forpligtelser.' Heri er vi principielt enige. Det udførte arbejde er dog så mangelfuldt, at dette i sig selv er en væsentlig mangel. Når pudset har været banket ned fra gulv til loft, skal væggene også pudses som før skaden. At dele af væggen først bliver synlig ved montering af et nyt køkken ændrer ikke dette. Selv normal

vedligeholdelse i form af udskiftning af køkkenelementer er i øvrigt ikke muligt uden store omkostninger til nedbankning af puds og pudsning af væggene på ny.

Det er gentagne gange blevet præciseret overfor selskabet som bl.a. anført i bilag F: 'at vi alene har ønsket at væggene blev pudset som før skaden, det vil sige jævne, således at det er muligt at montere et nyt køkken uden, at puds skal bankes af og vægge pudses om. Dette fremgår meget klart af tidligere fremsendte mails.'

Rust på vandrør

Selskabet har anført, at 'Klager rettende den 10. januar 2017 yderligere krav imod selskabet vedr. utætheder og rustdannelser på vandrør'.

Kravet blev rejst overfor [håndværkstaksator] i mail af 3. oktober 2016, jf. bilag 1. [Håndværkstaksator] anerkendte dette og at skaden ville blive repareret i mail af 5. oktober 2016.

Codans bygningskonsulent … bekræfter ligeledes i mail at 9. november 2016, at reparationerne vil blive udført.

Jeg går ud fra, at såvel [håndværkstaksator] og [bygningskonsulent] har haft stillingsfuldmagt til at acceptere dette på selskabets vegne.

Selskabet har i svarskrift af 29. juni 2017 anført, at 'Det udførte reparationsarbejde i klagers køkken har ikke har nødvendiggjort arbejder med omhandlede rør ligesom de udførte murer – og tømrerarbejder på ingen naturlig måde har haft en karakter der kan have beskadiget rørene med utætheder til følge.' Pudset på den pågældende væg har i overensstemmelse med rapport udarbejdet af [skadeservicefirma] været fuldstændig banket af (med hammer og mejsel), herunder rundt om det pågældende rør og det er oplagt en følge af det udførte arbejde. Dette underbygges også af, at såvel [håndværkstaksator] og [bygningskonsulent] tidligere har accepteret, at reparationen skulle udføres af selskabet. Havde røret været utæt/beskadiget før nedbankningen af puds, var dette også oplagt blevet bemærket af taksator eller håndværkere.

De fremsendte billeder (bilag C) er ikke det beskadigede rør men rør fra bygningens opførelse. Det beskadige rør er kun få år gammelt (udført i forbindelse med naboens nye køkken). [Bygningstaksator] har i selskabets brev af 5. april 2017 (bilag D) anført: 'Jeg har ikke taget stilling til om det var nyt eller gammel rør som var berørt.' Dette havde der ellers været god grund til, hvis skaden skulle være forårsaget af korrosion.

Genmontering af køkken

Ad samling af bordplade.

Selskabet har anført, 'at klager ikke er konsekvent i sine observationer og standpunkt i forhold til denne problematik'. Det fremgår udtrykkeligt af e-mail af 6. marts (bilag C, s. 2), at de anførte mål er efter konkret opmåling. Denne opmåling blev foretaget efter, at selskabet påstod, at der var forskel i højden såvel for den samling, der havde været adskilt og for den samling det ikke havde været adskilt.

Ad samling af kantliste overskab.

[Bygningstaksator] har i selskabets brev af 5. april 2017 (bilag D) anført, at 'Der kunne ved min besigtigelse ses en mindre revne ved hjørnesamling af lister på overskabe. På fremsendte billeder fremgår det, at den 'fisk' som er brugt til at lime samlingen formentligt er knækket under de-montagen. Der afsættes derfor en 1/2 time til dette at rette op på dette arbejde. 250 kr.'

At der i øvrigt er kommet mindre skrammer og ridser på låger m.m. er en følge af den hårdhændede demontering i to omgange.

Vores vurdering af sagen

Selskabet afviser på den ene side manglerne med henvisning til, at der er tale et gammelt køkken og på den anden side at de betydelige udgifter, der vil være ved nedbankning af puds og ompudsning af væggene ved udskiftning af køkkenet er uden betydning for selskabets forpligtelser.

Dette betyder, at selskabet med den mangelfulde reparation har efterladt et betydeligt forringet og beskadiget køkken, der gør udskiftning påkrævet og samtidig vil en udskiftning af køkkenet medføre en betydelig ekstraudgift som følge af den mangelfulde reparation. Dette stiller forsikringstager i en ganske urimelig situation."

Selskabet har i brev af 8/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Idet selskabet fastholder det i indlæg af 29. juni d.å. anførte, giver klagers indlæg anledning til følgende supplerende bemærkninger.

Ad pudsearbejdet
Klagers supplerende indlæg har været forelagt [bygningstaksator] for yderligere bemærkninger. Det kan på grundlag heraf meddeles, at det netop grundet klagers omtale af forestående køkkenudskiftning, har været fremhævet tydeligt overfor klager, at der måtte forventes et mindstemål af murer- og eller spartlearbejde, på den væg bag de nederst køkkenelementer som ikke har været afmonteret.

Det bemærkes hertil, at klager anfører at pudsearbejdet skulle udføres både så væggene blev pudset som før skaden og udføres således, at det var muligt at montere et nyt køkken. Heri ligger efter selskabets opfattelse et modsætningsforhold, idet væggene før skaden, hvorved menes før nedbankning af puds, ikke fremstod klar til et nyt køkken. Med klagers indlæg bliver det bekræftet, at klager påtænker en udskiftning af sit køkken med det håndværksmæssige arbejde dette medfører. I forhold til selskabet har klager imidlertid krav på at blive stillet som før skadens indtræden, men ikke krav på at selskabet skal udføre arbejder som del af den forestående køkkenudskiftning. Det udførte pudsearbejde fremstår på ikke med ujævnheder eller fremspring som anført af klager og andet er da ej heller dokumenteret.

Klager er tidligere blevet tilbudt en kontanterstatning, hvilket blev afvist, idet parterne havde væsentligt forskellige forventninger hertil.

Ad det eksisterende køkken
Det bemærkes afslutningsvist at det af klager nu anførte om skrammer på det eksisterende køkken, Ikke tidligere har været påtalt af klager. Dette synes besynderligt henset til karakteren af den hidtidige dialog imellem parterne."

Klageren har i brev af 22/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Til Codan supplerende bemærkninger af 8. august 2017 har vi følgende at tilføje:

Ad. pudsearbejdet.

Codan har anført, at 'Det kan på grundlag heraf meddeles, at det netop grundet klagers omtale af forestående køkkenudskiftning, har været fremhævet tydeligt overfor klager, at der måtte forventes et mindstemål af murer- og eller spartlearbejde, på den væg bag de nederst køkkenelementer som ikke har været afmonteret.' Dette er ikke bare udokumenteret men direkte forkert. [Bygningstaksator] må udtale sig mod bedre vidende. I mail af 25/1 2017 er direkte anført det modsatte.

Codan anfører videre, 'at klager anfører at pudsearbejdet skulle udføres både så væggene blev pudset som før skaden og udføres således, at det var muligt at montere et nyt køkken. Heri ligger efter selskabets opfattelse et modsætningsforhold, idet væggene før skaden, hvorved menes før nedbankning af puds, ikke fremstod klar til et nyt køkken.' Vi har på intet tidspunkt ønsket 'både ... og ...'. Vi har gennem hele forløbet udtrykkeligt anført gentagne gange, at vi alene ønsker at blive stillet som før skaden og væggene pudset som før skaden, dette fremgår direkte bl.a. af mail af 10/1, 25/1, 6/3 og 3/4. Vi har ingen forventning om jævne og glatspartlede vægge, vi har alene en forventning om, at væggene er pudsende som før skadet og det ikke er nødvendigt at skulle afholde betydelige udgifter til nedbankning af puds og oppudsning af væggene på ny som følge af det meget mangelfulde arbejde. Vi har på intet tidspunkt fremsat krav om at blive stillet bedre end før skadens indtræden.

Codan anfører videre, at 'Det udførte pudsearbejde fremstår på ikke med ujævnheder eller fremspring som anført af klager og andet er da ej heller dokumenteret.' Det er åbenbart på det fremsendte billedmateriale, at der er ujævnheder og fremspring, der mange gange overskrider den normale tolerance for grovpudsede vægge. Skal Codans bemærkning forstås således, at Codan ikke mener billedmaterialet stammer fra køkkenet eller at der skulle være tale om billedmanipulation eller lignende?

Er Codan uenig i, at den almindelige tolerance for pudsearbejde for grovpudsede vægge (indvendig) er en tolerance på højst ±5 mm/2 m retskinne i forhold til planhed og lunker?

Er Codan uenig i, at pudsearbejdet afviger voldsomt fra den almindelige tolerance for pudsearbejde for grovpudsede vægge (indvendig)?

Codan anfører at klager tidligere er blevet tilbudt en kontanterstatning, hvilket blev afvist, idet parterne havde væsentlig forskellige forventninger hertil. Dette er korrekt. Vi har ikke været afvisende overfor en kontanterstatning, denne skal dog svare til de udgifter, vi vil blive påført ved udbedring af fejlene og manglerne ved det udførte arbejde. Vi ønsker alene at blive stillet som før skaden.

Ad det eksisterende køkken

Codan bemærker 'afslutningsvist at det af klager nu anførte om skrammer på det eksisterende køkken, ikke tidligere har været påtalt af klager. Dette synes besynderligt henset til karakteren af den hidtidige dialog imellem parterne.'

Netop den hidtidige dialog mellem parterne har gjort, at vi kun har forfulgt forhold, hvor vi har kunnet fremlægge dokumentation, der fuldstændig åbenbart viser de pågældende forhold. Selvom vi har omfattende billeddokumentation af køkkenet både før, under og efter det udførte arbejde, har vi ikke haft et nærbillede af præcis dette område af skabet før skaden.

Både ovennævnte og Codan svarskrift af 29. juni viser med al tydelighed, at selskabet systematisk bestrider alt – selv fakta og forhold, der tidligere har været anerkendt – og forsøger at gøre sagen til bevisspørgsmål, der ikke kan afgøres af ankenævnet."

Selskabet har i brev af 5/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Idet selskabet fastholder det i tidligere indlæg anførte, skal selskabet i forhold til det seneste indlæg, alene bemærke følgende:

Supplerende sagsfremstilling
Det fastholdes at det udførte arbejde er udført i en kvalitet af mindst almindelig god håndværksmæssig standard, og klager således stilet mindst lige så godt, som før forsikringsbegivenhedens indtræden.

Det bemærkes hertil at arbejdet er udført af professionelt murerfirma, som også har udført puds nedbankning og genopusdning i mindst 1 anden lejlighed under denne skade, jf. hertil bilag B. forhold hertil har alene klager stillet sig utilfreds med det udførte, hvorfor dette, i selskabets ønske om at stille klager tilfreds, blev omgjort.

Det har i denne sammenhæng, på alle måder formodning for sig, at arbejder udført netop til imødegåelse af en reklamation, uanset uenighed herom, netop må forventes udført til en om muligt endnu højere standard.

Det er tydeligt at nærværende sag herefter vedrører uoverensstemmelsen imellem klagers forventninger og hvorpå disse støttes, – dette set i forhold til det i forsikringsaftalen hjemlede krav på udbedring af den indtrådte skade.

Idet jeg herefter anser sagens materie for fuldt belyst, vil jeg, med forbehold for yderligere indlæg fra klager, indlade sagen for Ankenævnet for forsikring.

Selskabet imødeser herefter ankenævnets kendelse i sagen."

Klageren har i mail af 10/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet har i brev af 5. september 2017 fastholdt, 'at det udførte arbejde er udført i en kvalitet af mindst almindelig god håndværksmæssig standard, og klager således stilet mindst lige så godt, som før forsikringsbegivenhedens indtræden.' Dette er vi uenig i.

Codan har fortsat ikke forholdt sig til vores konkrete indsigelser i brev af 22. august, hvor vi opfordrer Codan til at tilkendegive, om de er uenige i, at pudsearbejdet afviger voldsomt fra den almindelige tolerance for pudsearbejde for grovpudsede vægge, herunder at dette er almindelig god håndværksmæssig standard. Hvis Codan er uenig heri, kan forholdene dokumenteres yderligere ud over den allerede fremsendte billeddokumentation.

Codan har fortsat heller ikke forholdt sig til, at selskabet tidligere har anerkendt flere af manglerne, jf. vores brev af 20. juli 2017. Vi har derfor heller ikke yderligere bemærkninger hertil."

Selskabet har i brev af 29/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Idet selskabet fastholder det i tidligere indlæg anførte, skal selskabet i forhold til det seneste indlæg, alene bemærke følgende:

Supplerende sagsfremstilling
I forhold til klagers afsluttende bemærkninger om anerkendelse af visse skader, bemærkes det at klager er fuldt bekendt med selskabets afvisning af visse forhold, hvilket jo netop er baggrunden for nærværende ankenævnssag.

I forhold til den anmeldte skade vedrørende 'rust på vandrør' som klager synes indirekte at henvise til, skal jeg for selskabet henvise til redegørelse for forløbet, dette ved 1. indlæg til ankenævnet af 27. juni 2017, side 2. sidst afsnit ff."

Klageren har i mail af 9/11 2017 fastholdt det tidligere fremførte.

Selskabet har i mail af 29/11 2017 fastholdt det tidligere fremførte.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af fugtrapport af 7/7 2016 fremgår bl.a.:

"**Tiltag**
…
Der er d. 22/07-2016 lavet yderligere omfang på sagen som er følgende

Lejligheden stuen tv. køkken

Der demonteres køkken skabet 3 over skabe samt 3 underskabe og et høj skab på væggen mod naboen th. Der fjernes fra oversiden er klinker og ned til gulv puds og klinker på væggen mod naboen th. Endvidere fjernes tapet og puds på væggen mod gården hen under vinduet. Der skal efter blotlæggelse laves affugtning af denne 1,5 stens væg mod naboen.
…
Lejligheden St Tv. køkken.
Der skal fjernes 3 over skabe samt 3 under skabe. Der skal fjernes 1 højskab mod naboen St Th. Der skal bankes puds af væggen fra loft og ned til gulv fra hjørnet mod bad og hen til vinduet. Der skal fjernes inddækning omkring rør/faldstamme."

Af mail af 4/10 2016 fra klageren til en håndværkstaksator fremgår bl.a.:

> "Vi skal dog være enige om, hvad der skal laves og hvordan.
>
> Er vi enige om følgende:
> At væggene skal pudses i overensstemmelse med almindelig god håndværksmæssig standard og indenfor normale tolerancer, jf. nedenfor.
> At der ikke afraspes huller i puds eller lignende uregelmæssigheder for at placere skabe.
> At der monteres fliser med samme udseende som før på de vægge, hvor der var fliser.
> At inddækningen omkring rør/faldstamme skal udføres som før, dvs. spartlet, beklædt med glasvæv og malet.
> At der monteres anden sokkel på opvaskemaskine.
> At det utætte vandrør repareres.
> At arbejdet er tilendebragt i løbet af uge 41."

Af mail af 5/10 2016 fra en håndværkstaksator til klageren fremgår bl.a.:

> "Jeg er enig i alle ting
> Er bare ikke sikker på at vi kan nå det pga tørre tid fra murer til maler og fra maler til vi skal montere igen"

I brev af 5/4 2017 har selskabets bygningstaksator bl.a. anført følgende:

> "Kunden oplyste ved 1. besigtigelse, at de inden for nær tid ville udskifte køkkenet. Derfor blev der foreslået en kontanterstatning. En kontanterstatning som kunden ikke kunne accepteres og arbejdet blev derfor lavet om.
>
> Først blev væggen pudset op så ydervæggen var helt plan og i vinkel med skillevæg mod nabo. Dette bevirkede der skulle raspes af ydervæg, så overskabe kunne være der i bredden. Kunden kunne ikke acceptere denne løsning samt det af [skadeservicefirma] opstillede krav til udbedring af skaden. En del af køkkenet blev derfor pillet ned igen og arbejdet lavet om. Dette betød imidlertid også, at facadevæggen ikke er lige hele vejen men er pudset en anelse skrå mod nabos køkken for at give plads til skabe. Altså som ydervæggen var pudset før skaden også.
> Jeg kan ikke på billederne se de omtalte 'spring' på 2-3 cm. Umiddelbart når jeg ser billede 2 som er taget op under bordplade, ser det jævnt ud.
> Jeg kan heller ikke se problematikken omkring rørene. Hvis væggene er blevet pudset jævne op har problemet nok også været der før skadens udbedring.
> …
> Jeg kunne ved besigtigelsen ved begge hjørne se og mærke en niveauforskel. Da der er tale om et ældre køkken som har været taget ned og sat op igen, er det acceptabelt der både ses niveauforskel ved samling som ikke har været skilt ad og den som har været skilt ad. Jeg mener ikke samlingen springer uhensigtsmæssigt.
> …
> Der kunne ved min besigtigelse ses en mindre revne ved hjørnesamling af lister på overskabe. På fremsendte billeder fremgår det, at den 'fisk' som er brugt til at lime samlingen formentligt er knækket under de-montagen Der afsættes derfor en 1/2 time til dette at rette op på dette arbejde. 250 kr.
> …

> Der er på policen ikke dækning for rør. Jeg kunne ved besigtigelsen se, at der var rustløbere fra samlinger og orienterede kunden om dette for at undgå en snarlig skade. Jeg har ikke taget stilling til om det var nyt eller gammel rør som var berørt."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt en vandskade i sin lejlighed som følge af nedsivende vand fra en overliggende lejlighed. Selskabet har anerkendt skaden som dækningsberettigende.

I forbindelse med udbedring af vandskaden blev der i køkkenet demonteret 3 overskabe, 3 underskabe samt et højskab, og puds på to vægge blev banket ned for at udtørre væggene. Herefter blev væggene pudset og køkkenelementerne genmonteret. Klageren var imidlertid ikke tilfreds med det udførte arbejde, hvorefter selskabet accepterede at omgøre pudsearbejdet.

Efter udbedringen er klageren fortsat utilfreds med det udførte reparationsarbejde. Klageren ønsker, at "selskabet udbedrer fejl og mangler i forbindelse med det udførte arbejde. Subsidiært at der udbetales en kontanterstatning svarende til tilbud fra anden håndværker for udbedring af fejl og mangler".

Det er selskabets opfattelse, at "klager har fået afhjulpet de påførte skader efter vandskaden, dette på et niveau ud over hvad der kan kræves for at stille skadelidte som før skadens indtræden".

Klageren har anført, at han ikke har haft indflydelse på valg af håndværkere. Håndværkerne havde en samarbejdsaftale med selskabet og al kommunikation foregik mellem taksatoren og direkte med selskabet.

Pudsearbejdet

Klageren har anført, at "pudsning af vægge er udført så mangelfuldt, at det vil være nødvendigt at få nedbanket puds og pudset væggene på ny, ved opsætning af nyt køkken, jf. billede a-d. Problemet er, at der alene er sket opretning af puds udenom køkkenelementer og over bordplade. … Væggene var glatpudsene før skaden og vi ønsker

at væggene i det væsentlige skal være som før skaden". Klageren har endvidere anført, at "selskabet valgte alene at afmontere over- og underskab men ikke køkkenbordspladen. Dette gjorde det muligt at banke pudset ned men gjorde det ikke muligt at udføre pudsearbejdet bare nogenlunde håndværksmæssigt korrekt".

Selskabet har anført, at pudsearbejdet efter klagerens ønske blev lavet om. Omkring det udførte arbejde har selskabet blandt andet anført, at "på ydervæggen blev, på klagers specifikke ønske, den nye puds banket ned og væggen pudset op således, at den ikke var lige hele vejen men blev pudset en anelse skrå nærmest skillevæg til naboens køkken, dette for at give plads til bredden af overskabe. Pudsen fremstod herefter udført nøjagtigt som før skaden, idet hertil bemærkes at dels gavl af overskab, dels gavl af underskab/ende af bordplade/underskab i sagens natur var faste referencepunkter. Selskabet har bortset fra klagers egne krav, ladet alt udført pudsearbejde udføre håndværksmæssigt korrekt. … Det gøres herunder gældende at klager er ikke berettiget til at kræve pudsearbejde bag de gamle køkkenelementer, som ikke har været afmonteret, udbedret til anden standard end der var og er fysisk muligt, som arbejde udført udefra/oppefra, imens køkkenet var delvist afmonteret".

Selskabet har anført, at såvel ændring af pudsearbejder som opsætning af yderligere fliser blev udført efter både håndværkers og skadeservices specifikke fraskrivelse af garanti på det udførte arbejde.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at måtte lægge til grund, at de håndværkere, der har stået for udbedringen af vandskaden, er rekvireret af selskabet. Selskabet hæfter derfor som udgangspunkt for fejl og mangler ved håndværkernes arbejde.

Nævnet bemærker, at det er klageren, som har bevisbyrden for, at udbedringsarbejdet er mangelfuldt udført, eller at der er yderligere dækningsberettigende følgeskader.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning til pudsearbejdet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at væggene ikke er blevet pudset som før vandskaden, samt at der i øvrigt er fejl og mangler ved det udførte pudsearbejde.

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

Vandrør

For så vidt angår vandrøret har klageren anført, at det blev beskadiget og utæt i forbindelse med nedbankningen af puds, og at selskabet i første omgang accepterede skaden, men efterfølgende har afvist dækning.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke er tegnet med rørskadedækning. I forhold til klagerens påstand om at skaden er sket ved entreprenørens ansvarspådragende adfærd, har selskabet anført, at "klager ikke har dokumenteret et ansvarsgrundlag endsige kausalitet eller adækvans imellem de udførte arbejder og den påståede skade". Det er selskabets opfattelse, at det "hverken på grundlag af forsikringsforholdet eller på erstatningsretligt grundlag i øvrigt, er forpligtet til at udbedre eventuelle utætheder og korrosionsskader på ejendommens rørsystem".

Ved mail af 4/10 2017 skrev klageren blandt andet følgende til den håndværkstaksator, der stod for udførelsen af arbejdet: "Er vi enige om følgende: …At det utætte vandrør repareres". Af håndværkstaksatorens mail af 5/10 2017 til klageren fremgår det blandt andet, at "jeg er enig i alle ting".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at håndværkstaksatorens mail af 5/10 2017 indeholder et tilsagn om, at selskabet betaler for reparationen af det utætte vandrør. Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet skal betale reparationsudgiften.

Montering af køkken

Klageren har anført, at monteringen af køkkenet er mangelfuldt udført.

Selskabet har blandt andet anført, at "da der er tale om et gammelt køkken, som har været delvist afmonteret og genmonteret og hvor kun én af 2 samlinger i bordpladen har været skilt ad, må det i sagens natur, anses som acceptabelt, at den samling der har været skilt og samlet igen, fremstår med samme marginale niveauforskel, som den samling der ikke har være skilt ad …". Omkring samling af kantliste ovenpå højskab har selskabet blandt andet anført, at "det gøres indledningsvist gældende, at omtvistede samling af kantliste ovenpå højskab, ikke har ladet sig udføre anderledes og fremstår med minimal afstand i smig. Det præciseres i forhold til dette punkt igen, at der er tale om et ældre køkken og at den minimale afstand der ses i smig-samling imellem listerne, må accepteres som værende under en bagatelgrænse".

Klageren har anført, "at der i øvrigt er kommet mindre skrammer og ridser på låger m.m. er en følge af den hårdhændede demontering i to omgange".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, som har bevisbyrden for, at udbedringsarbejdet er mangelfuldt udført.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der foreligger mangler ved håndværkernes samling af bordpladen. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning hertil.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er et ældre køkken, samt at selskabets bygningstaksator har besigtiget lejligheden og i brev af 5/4 2017 har anført, at "da der er tale om et ældre køkken som har været taget ned og sat op igen, er det acceptabelt der både ses niveauforskel ved samling som ikke har været skilt ad og den som har været skilt ad. Jeg mener ikke samlingen springer uhensigtsmæssigt".

Nævnet finder derimod, at selskabet har givet tilsagn om at dække udgifterne til udbedring af revnen ved samling af kantliste på overskab.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets bygningstaksator i brev af 5/4 2017 til klageren blandt andet har anført, at "der kunne ved min besigtigelse ses en

mindre revne ved hjørnesamling af lister på overskabe. På fremsendte billeder fremgår det, at den 'fisk' som er brugt til at lime samlingen formentligt er knækket under demontagen. Der afsættes derfor en 1/2 time til dette at rette op på dette arbejde. 250 kr.".

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der i øvrigt er fejl og mangler ved udbedringsarbejdet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Codan Forsikring A/S, skal dække udgifterne til reparation af vandrøret og til udbedring af revnen ved samling af kantlisten på overskabet.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand