Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 91197:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Bysøplads 1
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Dansk Boligforsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at dække udgifterne til reparation af underlaget under et køkkengulv. Det er klagerens opfattelse, at gulvkonstruktionen er årsagen til, at en del fuger er begyndt at smuldre, og at der er steder, hvor fliserne er løse.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at løsheden i flisebelægningen ikke ses at gå ud over, hvad klageren på baggrund af tilstandsrapportens anmærkning har kunnet påregne efter 5 år. Selskabet har endvidere henvist til, at klageren ikke har påvist, at der er forhold vedrørende gulvkonstruktionen, som taler for, at forholdet alligevel skulle være dækket, herunder at udbedringsomkostningerne vil overstige selvrisikoen på 28.000 kr.

Den forsikrede bygning er opført i 1960 og gennemmoderniseret i 2009. Klageren overtog ejendommen den 1/4 2012 på baggrund af en tilstandsrapport af 29/6 2011.

2. 91197

Af tilstandsrapporten fremgår bl.a.:

Registrering af bygningens tilstand

Bygn.:		Karakter:	Registrering og note:
A	Beboelse		
...			
	6. Gulvkonstruktion og gulve		
	6.2 Belægninger	K1	Gulve og dørtrin i soveværelse fjedre lidt og knirker.
		K1	Enkelte fliser uden fuld vedhæftning i køkken/gang.

I klageskema af 8/8 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.
Vi har et køkken gulv med fliser der er lagt i 2009. Siden starten af 2016 er fugerne mellem fliserne begyndt at forsvinde. Vi har i tilstandsrapporten en bemærkning om manglende fuld hæftning af enkelte fliser. Vi har efter første afslag fra forsikringen haft én murer ude, der har givet os den forklaring, at det ikke er hæftningen men hele underlaget i køkkenet der er grunden til fugerne mellem fliserne forsvinder. Man kan mærke at hele gulv giver sig selvom man står langt væk fra, hvor der trædes. Det kan derfor ikke repareres ved nu hæftning, men hele underlaget skal graves op og der skal støbes fra ny.
Vi har herefter haft en synsmand fra forsikringen ude og besigtige vores gulv. Her har vi så fået afslag - Hvor vi har klaget og efter en længere mailkorrespondance på 3 måneder fået et endeligt afslag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de dækker reparation af underlaget i køkkenet."

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

"**1. Indledning**

Klager overtog ejendommen beliggende …, d. 1. april 2012. Købsaftalen er fremlagt af klager. Handlen er omfattet af Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v.

Tilstandsrapport blev udfærdiget på ejendommen d. 29. juni 2011 (bilagt af klager).

Klager har tegnet ejerskifteforsikring uden udvidet dækning i Dansk Boligforsikring A/S. På forsikringen gælder en selvrisiko på kr. 28.000 pr. skade, i alt kr. 28.000 i forsikringsperioden på 5 år.

Klager anmeldte ved skadeanmeldelse af 20. maj 2016, at der var knirkende gulvfliser i køkkengulvet. Skadeanmeldelsen vedlægges som bilag A.

Dansk Boligforsikring A/S afviste dækning ved afgørelse af 26. maj 2016, idet der blev henvist til, at det anmeldte forhold er anmærket i tilstandsrapporten, og at det er forventeligt, at der efter 5 år kan være sket en udvikling.

Den 2. december 2016 kontaktede klager igen Dansk Boligforsikring vedrørende forholdet, og det blev aftalt, at der ville blive foretaget en besigtigelse. Klagers ejendom blev besigtiget d. 15. december 2016. Besigtigelsesnotatet vedlægges som bilag B. Efterfølgende har selskabet fastholdt, at det anmeldte forhold ikke er dækket. Korrespondancen er fremlagt af klager.

Det er i forbindelse med den interne klagebehandling gjort gældende, at der ikke er tilstrækkelige oplysninger til, at det kan afgøres, om underlaget for fliserne er konstrueret korrekt. Henset til at den manglende vedhæftning af flisebelægningen er anmærket i tilstandsrapporten, må det være op til klager at sandsynliggøre, at det anmeldte forhold går ud over, hvad man med rimelighed har kunnet forvente.

2. Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen

Klagers ejendom er opført i 1960 og der er løbende sket renovering af ejendommen. Gulvkonstruktionen/flisebelægningen skulle være udført i 2009 af tidligere ejer. Det er uvist i hvilket omfang der i forbindelse med lægningen af de nye fliser, også er foretaget ændringer/forstærkninger i underlaget.

Flisebelægningen er udført med storformat fliser, som helt generelt kan være vanskelige at lægge. Det kræver et stort tryk at fastgøre så stor en flise (oplyst ca. 80 kg). Af nyere anvisninger fremgår, at der ved lægning skal påføres fliseklæb på både fliser og underlag. Den flise der er taget op, bærer præg af ikke at have været fastgjort med tilstrækkeligt stort tryk.

Ved besigtigelsen kunne det konstateres, at underlaget i et område er eftergivende, men den præcise årsag hertil kendes ikke. Ifølge klager har forholdet udviklet siden overtagelsen for 5 år siden, og det er derfor muligt, at der kan være en sket en forskydning i den underliggende strøkonstruktion/opklodsning.

Af tilstandsrapporten fremgår, at der er enkelte fliser uden fuld vedhæftning i køkken/gang. Forholdet har fået karakteren K1, hvilket må betegnes som korrekt henset til, at der ikke efter 5 år er skader på gulvet. Der har således heller ikke på overtagelsestidspunktet været nærliggende risiko for skade. Det bemærkes, at tilstandsrapporten allerede var udløbet, da klager overtog ejendommen.

Henset til at forholdet først anmeldes ca. 5 år efter tilstandsrapportens udarbejdelse, er det klager der skal sandsynliggøre, at der på overtagelsestidspunktet var nærliggende risiko for skade og at det anmeldte forhold har været klart forkert anmærket i tilstandsrapporten.

Det er ikke selskabets opfattelse, at de forhold der er konstateret, går ud over, hvad klager med rimelighed kunne have forventet.

3. Konklusion

Den løshed i flisebelægningen, som er konstateret ved besigtigelsen ses ikke at gå ud over, hvad klager på baggrund af tilstandsrapportens anmærkning har kunnet påregne efter 5 år.

Klager har ikke påvist, at der er forhold vedrørende gulvkonstruktionen som taler for, at forholdet alligevel skulle være dækket herunder, at udbedringsomkostningerne vil overstige selvrisikoen på kr. 28.000."

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

Af besigtigelsesnotat af 15/12 2016 fremgår bl.a.:

"**Beskrivelse:**

Ved besigtigelsen gennemgår vi køkkengulvet sammen med mureren. Mureren har taget en enkelt flise op midt på køkkengulvet. Det ses, at der er en del fuger som er begyndt at smuldre. Endvidere er der enkle steder hvor fliserne er løse. Når man går på gulvet kan man høre det knirker i det område som ligger ud mod entreen.

…

Konklusion:

Grunden til at gulvfliserne og cementfugerne ikke har det godt, skyldes at underlaget i et område i køkkenet (ca. 20%) er for fleksibelt ift. denne belægningstype. Storformat fliser (60 x 60 cm og større) kræver et meget stabilt underlag, som vanskeligt kan opnås med strøkonstruktion.

Konstruktionen under fliserne er iht. tegninger en strøkonstruktion med enten krydsfiner eller gulvspånplader. Ved 22 - 25 mm gulvplader vil strøafstanden typisk være 60 cm. Ved fliser i denne størrelse bør strøafstanden ikke overstige 30 cm. Alternativt kan man forstærke gulvet med en ekstra plade.

Jeg har været inde på …, men der er ikke en snit tegning af huset så det er lidt svært at sige præcist hvordan gulvkonstruktionen er opbygget.

Det er ikke muligt at afgøre i hvilket omfang der er taget højde for de store fliser. Problemet er dog ikke generelt. I entreen ligger de samme fliser, men her ses ingen problemer. Det er muligt at noget er skredet i strøkonstruktionen der hvor vi konstaterer bevægelser - det kan måske forklare hvorfor FT oplever, at problemet har udviklet sig.

Noget andet er, at med fliser i denne størrelse kan det være svært at få en murer til at lave arbejdet. Der er ikke nogen der ønsker at give garantier, når fliserne skal ligge på en strøkonstruktion. Havde det været mindre fliser fx 10 x 10 cm ville der formentligt slet ikke have været et problem. Mindre fliser/flere fuger har lettere ved at optage vibrationer i gulvet.

Tilstandsrapport:

Er det anmærket i tilstandsrapporten: **ja**

Pkt. 6.2 K1 Enkelte fliser uden vedhæftning i køkken/gang (formentligt korrekt i juni 2011)

Udbedring:
Hvad er udbedringen af det skadet og evt. følgeskader:

Da jeg ikke ved præcis hvad der er under fliserne i køkkenet, er det svært at lave en præcis beskrivelse/løsning. Mureren vil selvfølgelig helst tage det hele op og starte forfra, men det er ikke sikkert det er nødvendigt.

Det kan godt være at man bliver nødt til at afmontere køkkenelementerne, for at komme til at stabilisere undergulvet før fliserne klæbes fast, men der kan også være andre muligheder. Det kræver blot man ved præcis, hvad der er under gulvet.

Hvad er omkostningerne til det skadet og evt. følgeskader:

Anslået pris, hvor køkkenelementerne, flisebelægning mm. skal fjernes og genetableres efterfølgende ca. 40.000,00 kr. ex. moms, men det er som sagt muligt, at man kan løse problemet med en mindre reparation."

Af mail af 17/5 2017 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Klinkerne er lagt i 2009 ifbm. renovering af entre/køkken samt opførelse af nuværende køkkenelementer så vi er nærmere 6 år end 20 og dermed kan dette ikke være argumentet.

Fliserne er ud fra vores oplysninger fra murer (der er vores konsulent på sagen og som var til stede ved besigtigelsen) af en rigtig god kvalitet og den eneste grund til, at de ikke er knækket. Dog kan man se 'træthedstegn' på flere af fliserne, så man kan ikke udelukke manglende stabilitet i konstruktionen som værende grunden til problemet. Større bevægelser i gulvet/konstruktionen blev ligeledes påvist ved besigtigelsen, hvor man kan stå med flere meters mellemrum, påfører vægt det ene sted og personen der står det andet sted kan uden problemer mærke (og samtidigt se) bevægelserne i gulvet/konstruktionen.

Da køkken elementer til dels står på sokkel direkte på gulvet og disse efterhånden bevæger sig en del og med mere og mere opbrud i fugerne så mener vi at der er risiko for skade på køkkenelementerne mm. Fuge mellem køkkenvæg og bordplade har sluppet enkelte steder, om dette kan henføres direkte til gulvets tilstand skal jeg ikke kunne sige, men det ville være nærliggende."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3. Hvilke forhold er dækket**

3.1
Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved skade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelser, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

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

3.2
Dækningen er betinget af:

- at skaden/skaderisikoen er til stede ved købers overtagelse af ejendommen, og
- at skaden konstateres og anmeldes senest 3 måneder efter udløbet af forsikringstiden.

4. Undtagelser fra dækning

Forsikringen dækker ikke:

4.1
- Forhold, der er anført i tilstandsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldestgørende, således at en køber ikke på grundlag af rapporten har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning.

…
4.6
- Forhold, der alene består i sædvanligt slid eller bygningens manglende vedligeholdelse, medmindre der som følge af det pågældende forhold er sket skade eller nærliggende risiko for skade på det forsikrede.

…
4.8
- Forhold, der alene består i udløb af bygningsdelens, konstruktionens eller materialets sædvanlige levetid."

Nævnet udtaler:

Den forsikrede bygning er opført i 1960 og gennemmoderniseret i 2009. Klageren overtog ejendommen den 1/4 2012 på baggrund af en tilstandsrapport af 29/6 2011. Klageren har tegnet ejerskifteforsikring med en selvrisiko på 28.000 kr.

Det fremgår af sagen, at fliserne i køkkenet er lagt i 2009, og at fugerne mellem fliserne begyndte at forsvinde i starten af 2016.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække udgifterne til reparation af underlaget under flisebelægningen på køkkengulvet. Det er klagerens opfattelse, at den underliggende gulvkonstruktion er årsagen til, at en del fuger er begyndt at smuldre. I klagen til nævnet har han blandt andet anført: "Vi har efter første afslag fra forsikringen haft én murer ude, der har givet os den forklaring, at det ikke er hæftningen men hele underlaget i køkkenet der er grunden til fugerne mellem fliserne forsvinder. Man kan

mærke at hele gulv giver sig selvom man står langt væk fra, hvor der trædes. Det kan derfor ikke repareres ved nu hæftning, men hele underlaget skal graves op og der skal støbes fra ny."

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at løsheden i flisebelægningen ikke ses at gå ud over, hvad klageren på baggrund af tilstandsrapportens anmærkning har kunnet påregne efter 5 år. Selskabet har endvidere henvist til, at klageren ikke har påvist, at der er forhold vedrørende gulvkonstruktionen, som taler for, at forholdet alligevel skulle være dækket, herunder at udbedringsomkostningerne vil overstige selvrisikoen på 28.000 kr.

Selskabet har anført, at flisebelægningen er udført med storformatfliser, som helt generelt kan være vanskelige at lægge, og at den flise, der er taget op, bærer præg af ikke at have været fastgjort med tilstrækkeligt stort tryk. Selskabet har endvidere anført, at det ved besigtigelsen kunne konstateres, at underlaget i et område var eftergivende, men at den præcise årsag hertil ikke var kendt. Ifølge selskabet er det muligt, at der er sket en forskydning i den underliggende strøkonstruktion/opklodsning.

Det fremgår af selskabets besigtigelsesnotat af 15/12 2016, at det ved besigtigelsen kunne konstateres, at en del fuger var begyndt at smuldre. Endvidere var der enkelte steder, hvor fliserne var løse, og når man gik på gulvet, kunne man høre, at det knirkede i det område, som lå ud mod entreen. Af notatet fremgår det endvidere at, "grunden til at gulvfliserne og cementfugerne ikke har det godt, skyldes at underlaget i et område i køkkenet (ca. 20%) er for fleksibelt ift. denne belægningstype. Storformat fliser (60 x 60 cm og større) kræver et meget stabilt underlag, som vanskeligt kan opnås med strøkonstruktion. Konstruktionen under fliserne er iht. tegninger en strøkonstruktion med enten krydsfiner eller gulvspånplader. Ved 22 – 25 mm gulvplader vil strøafstanden typisk være 60 cm. Ved fliser i denne størrelse bør strøafstanden ikke overstige 30 cm. Alternativt kan man forstærke gulvet med en ekstra plade. Jeg har været inde på …, men der er ikke en snit tegning af huset så det er lidt svært at sige præcist hvordan gulvkonstruktionen er opbygget. Det er ikke muligt at afgøre i hvilket omfang der er taget højde for de store fliser. Problemet er dog ikke generelt. I entreen ligger de samme fliser, men her

ses ingen problemer. Det er muligt at noget er skredet i strøkonstruktionen der hvor vi konstaterer bevægelser – det kan måske forklare hvorfor FT oplever, at problemet har udviklet sig. … Havde det været mindre fliser fx 10 x 10 cm ville der formentligt slet ikke have været et problem. Mindre fliser/flere fuger har lettere ved at optage vibrationer i gulvet. … Da jeg ikke ved præcis hvad der er under fliserne i køkkenet, er det svært at lave en præcis beskrivelse/løsning. … Det kan godt være at man bliver nødt til at afmontere køkkenelementerne, for at komme til at stabilisere undergulvet før fliserne klæbes fast, men der kan også være andre muligheder. Det kræver blot at man ved præcis, hvad der er under gulvet".

Af tilstandsrapportens punkt 6 (gulvkonstruktion og gulve) fremgår det med karakteren K1, at "enkelte fliser uden fuld vedhæftning i køkken/gang".

Efter en gennemgang af sagen, herunder besigtigelsesnotatet, lægger nævnet til grund, at årsagen til, at gulvfliserne er løse, og at cementfugerne er begyndt at smuldre er, at underlaget i et område i køkkenet er for fleksibelt i forhold til belægningstypen. Nævnet finder dette udgør et forhold, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand, således at det anmeldte forhold er omfattet af forsikringens skadebegreb, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3. Nævnet henviser herved til sine tidligere kendelser 89.935 og 85.584.

Nævnet finder, at forholdet vedrørende den underliggende gulvkonstruktion ikke er undtaget i tilstandsrapporten, hvoraf det med karakteren K1 fremgår, "enkelte fliser uden fuld vedhæftning i køkken/gang". Selskabet er derfor ikke berettiget til at afvise dækning med henvisning til anmærkningen i tilstandsrapporten. Nævnet finder herefter, at selskabet skal anerkende, at der er tale om en dækningsberettigende skade.

Nævnet kan på det foreliggende grundlag ikke tage stilling til, hvorvidt skaden angår et mindre afgrænset område, eller om der er tale om et større område. Nævnet finder på baggrund heraf, at klageren skal åbne op for gulvkonstruktionen i det område, hvor underlaget er eftergivende, således at selskabet har mulighed for at foretage en besigti-

gelse af underlaget med henblik på at finde den præcise løsning af problemet, herunder undersøge hvorvidt udbedringsudgiften vil overstige klagerens selvrisiko på 28.000 kr.

Nævnet bemærker, at K1-anmærkningen i tilstandsrapporten indebærer, at klageren ikke har krav på at få erstattet den reparationsudgift, som han på baggrund af tilstandsrapporten måtte påregne.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Dansk Boligforsikring A/S, skal anerkende, at der er tale om en dækningsberettigende skade. Når klageren har åbnet op for gulvkonstruktionen i det område, hvor underlaget er eftergivende, skal selskabet foretage en besigtigelse af underlaget med henblik på at finde den præcise løsning af problemet, herunder undersøge om udbedringsudgiften vil overstige klagerens selvrisiko på 28.000 kr. Selskabet er berettiget til i en eventuel erstatning at fradrage den reparationsudgift, som klageren på baggrund K1-anmærkningen i tilstandsrapporten måtte påregne.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt