Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. maj 2018 blev i sag nr. 91622:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring med udvidet dækning i Privatsikring. Klageren har anmeldt skrukke klinker i 2 badeværelser og i bryggers. Hun ønsker at få en uvildig bygningssagkyndig til at besigtige skaderne, således at hun kan få afklaret, om det er nødvendigt, at der foretages yderligere udbedring.

Selskabet har anerkendt skrukke klinker i klagerens 2 badeværelser som dækningsberettigende og har afholdt udgifterne til afhjælpning heraf. Selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning med henvisning til, at omfanget af resterende skrukke klinker i badeværelserne ligger inden for almindelige tolerancer på området. Selskabet har endvidere afvist at yde dækning vedrørende bryggers på grund af et beskedent omfang af skrukke klinker.

Det fremgår af sagen, at den forsikrede ejendommen er opført i 1975 og totalrenoveret i 2000.

Klageren overtog ejendommen i september 2007.

I klageskema af 23/11 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Skaden anmeldes den 05.05.17 grundet skrukke klinker i 2 badevær. og 1 bryggers (billeder vedhæftet)
>
> 17.05.17 bliver skaderne besigtiget af forsikringens bygningskonsulent (…). Denne vurdere, at på begge badevær. er der flere hultlydende og løse klinker. Udbedringen foretages ved injektion på bygningskonsulentes anbefaling.
> Den håndværker, som foretager injektionen har desværre ikke mulighed for at udbedre alle skaderne. Og dette oplyser både vi og håndværkeren bygningskonsulenten. Bygningskonsulentens kommentarer hertil var; det må så blive boligegerens eget problem !!!
>
> Da vi fortsat mener, at vi ikke har fået udbedret skaden optimalt, kontakter vi igen forsikringen med ønske om en genbesigtigelse af forholdene. Denne besigtigelse foregår den 24.08.17.
>
> Desværre er det den samme bygningskonsulent, der møder op – og grundet uenighed om udbedringen af skaderne ved injektion, samt uenighed om, hvor mange %-dele af klinkerne, der fortsat er skrukke/løse, kontakter vi igen forsikringsselskabet.
> Sagsbehandler … anbefaler at vi sender en klage til Privatsikrings klageansvarlige. Samtidig får vi oplyst, at vi herefter vil blive kontaktet til endnu en besigtigelse af forholdene. Klage indsendt 24.09.17 – Normal behandlingtid cirka 1 måned.
>
> Desværre sker der efterfølgende intet – vi modtager, eller hører intet fra Privatsikring.
> Først da vi selv d. 15.11.17 henvender os til Privatsikring igen, kommer der skred i sagen. Sjovt nok tager det nu kun Privatsikring 2 dage, at behandle vores sag. Vi modtageren mail d. 17.11.17, fra den klageansvarlige med et afslag. Denne kontakter vi efterfølgende d. 22.11.17 med ønsket om en forklaring på dette afslag og fremgangsmåde. Men han fastholder sit afslag.
>
> Vi er flere gange gennem sagen blevet lovet en udtalelse/konklusion på at de skrukke klinker IKKE har nogen konstruktionsmæssig betydning, og at vi ved et evt. salg ikke vil stå med et hus med K3 på grund af en skade der er meldt i god tid. Dette er endnu ikke blevet modtaget skønt vi har rykket for det flere gange.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> Vi ønsker en anden (uvildig) bygningssagkyndig til at besigtige skaderne, så vi kan få et objektivt svar på vores klage – for ret skal være ret, og det gælder begge veje. Hvis de skrukke fliser har indflydelse på husets brugbarhed, og skal ordnes nu, så må det være det, hvis ikke er det også ok med os – bare vi så kan få et eller andet dokumentation for dette

Og så håber vi selvfølgelig på vi snart kan få denne sag afsluttet.
Sagen har nu stået på i over 6 måneder, hvor vi har levet med 2 badeværelser, samt et bryggers, der ikke er specielt brugbart, grundet nedtagning af inventar osv for at skaden kunne udbedres.

Vi må ærligt indrømme at 6 måneder er alt for lang tid for en sag der ikke har den store værdi for et forsikringsselskab men det har den selvfølgelig for os så vi ønsker egentlig bare sagen afsluttet hurtigst muligt."

Klageren har i mail af 27/11 2017 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"I besigtigelsesrapport 2, samt i Privatsikrings afslag af vores klage over afgørelsen – bliver der skrevet at byggekonsulenten har vurderet, at der er mindre områder med klinker uden vedhæftning, og samtidig skulle det max. drejer sig om 5-10% af en klinke der er uden vedhæftning. Hvis byggekonsulenten havde brugt lidt mere tid på at undersøge denne påstand, hvilket han blev opfordret til, så ville han kunne have konstateret, at det rent faktisk drejer sig om et noget større område, samt at en hel del klinker er uden vedhæftning i både 40-50 %, endda helt op til 75 % af en klinke – dette vil vi selvfølgelig gerne have undersøgt nærmere af en uvildig byggekonsulent, da vi mener det har ret stor betydning for vores sag."

Selskabet har i mail af 21/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeres ref. 91.622 – vedrørende ejendommen beliggende …, som ejerskifteforsikret under police nr. … i henhold til forsikringsvilkår NEF C – Ejerskifteforsikring jf. **bilag A**

Sagen vedrører Privatsikrings (herefter selskabet) anerkendelse og afhjælpning af skrukke klinker i klagers 2 badeværelser, som udbedret ved injeksering af lim, samt afvisning af skrukke klinker i bryggers grundet et beskedent omfang. I forhold den udførte afhjælpning har klager ikke stillet sig tilfreds, hvorfor nærværende klagesag er indledt.

Sagsfremstilling
Klager overtog i september 2007 ovennævnte ejendom og tegnede i den forbindelse ejerskifteforsikring hos selskabet, jf. ovenstående police og vilkår.

Den 10. maj 2017, – 9 år og 8 måneder efter overtagelsen modtog selskabet en anmeldelse fra klager vedrørende skrukke klinker i begge badeværelser af ejendommen samt bryggers. Samtidigt modtoges fra klager billeder fra de relevante rum, disse med afmærkning af de fliser som efter klagers opfattelse var skrukke jf. **Bilag B – F**.

Selskabet rekvirerede straks [bygningskonsulent] for aftale om besigtigelse, hvilken blev gennemført den 17. maj 2017. På baggrund heraf udarbejde [bygningskonsulent] besigtigelsesrapport jf. klagers bilag 6 (min kronologiske bilagering). Besigtigelsesrapporten fremsendtes til klager sammen med selskabets afgørelse i sagen af 9. juni 2917 jf. **Bilag G**

Det skal i forhold til begge de af klager fremlagte besigtigelsesrapporter specifikt fremhæves at når taksator et antal steder henviser til løse eller løse/skrukke, så er der alene tale om skrukke klinker. Ingen klinker har således på noget tidspunkt under sagens behandling været løse, med skadede fuger eller lignende. Sagen vedrører alene lyden når der bankes let på klinkerne for kon-

trol, hvilken lyd i sagens natur varierer en smule afhængigt af hvor stor en del af flisens underside der har vedhæftning i fliseklæb.

Selskabet meddelte således tilsagn om, at de to badeværelser kunne udbedres ved injeksering, og samtidigt afviste selskabet at yde dækning vedrørende bryggers, grundet beskedent omfang af skrukke klinker.

Der pågik herefter dialog imellem klager og selskabet, om indholdet at dækningstilsagn, fremgangsmåde ved injeksering af lim, og klager blev opfordret til at indhente tilbud på arbejdet. Selskabet modtog den 4. juli 2017 tilbud på arbejdet jf. **Bilag H**. og samme dag bekræftedes det modtagne tilbud idet selskabet skrev til klager:

Hej [klageren]og …
Tak for mail af 4. juli 2017 vedhæftet tilbud fra Murerfirmaet …, pålydende kr. 15.671,88 inkl. moms på injeksering af fliser.
Jeg har haft lejlighed til at kigge på det fremsendte tilbud, som vi hermed kan anerkende. I er herefter velkommen til at sætte arbejdet i gang.
Erstatning forfalder til udbetaling mod fremsendelse af dokumentation for arbejdet i form af faktura. I vores erstatning gør vi fradrag for selvrisiko på kr. 5.000, hvorfor der kommer kr. 10.671,88 til udbetaling. Fsva. Jeres spørgsmål som går på, hvis der sker fremtidige skader i form af, at fliserne går løse eller bliver skrukke inden for forsikringens løbetid, så vil vi anse dem som værende del af denne skade.

Arbejdet blev herefter udført og afsluttet ligesom det blev faktureret jf. **Bilag I**. Selskabet har erstattet fakturabeløbet med fradrag af selvrisiko kr. 5.000,00.

Selskabet bestrider i øvrigt det af klager anførte om, at [murerfirma] ikke lykkedes med arbejdet. Selskabet har intet kendskab hertil, dette trods efterfølgende samtaler med den udførende om netop dette arbejde.

Efter det udførte injekseringsarbejde var klager imidlertid fortsat ikke tilfreds, hvorfor selskabets [bygningskonsulent] aftalte genbesigtigelse med klager den 24. august 2017. Ved denne besigtigelse gennemgik bygningskonsulenten det udførte arbejde og udarbejdede på grundlag heraf besigtigelsesrapport jf. klagers bilag 7 (min billagering) denne vedlagt BYG-ERA blad (43) 010301 vedrørende flisearbejder. Jf. **bilag J**.

Som det fremgår af besigtigelsesrapporten, afviste [bygningskonsulent] at omfanget af skrukke fliser havde et omfang som fremført af klager. [Bygningskonsulent] drøftede også sagen med den udførende håndværker [murerfirma] og det fremgår af rapportens side 2, at [bygningskonsulent] bemærker:

'Det er min, og [murerfirmas] vurdering at alle fliser sidder fast efter injicering. Samtale med [murer], der ejer [murerfirma]'

[Bygningskonsulent] vurderede således ikke, at resterende omfang af let skrukke klinker berettigede til yderligere afhjælpningstiltag, hvorfor selskabets tidligere afgørelse blev fastholdt.

Klager rettede umiddelbart efter modtagelse af besigtigelsesrapport på ny henvendelse til selskabet og udtrykte utilfredshed med dels genbesigtigelses resultat samt [bygningskonsulents] håndtering heraf. Det bestrides at samme [bygningskonsulent] på nogen måde måtte være fremkommet med udtalelser som det af klager anførte.

Klager indbragte herefter den 24. september 2017 en sag for selskabet klageansvarlige på området. Klageansvarlig … besvarede klagen og forklarede klager om karakteren af problemstillinger vedrørende skrukke klinker jf. **Bilag K**, og afviste samtidigt at der var yderligere dækningsberettigede forhold under ejerskifteforsikringen. Klager indledte på baggrund heraf nærværende klagesag.

Vores vurdering af sagen
Efter selskabet fornyede gennemgang af sagen, samt på baggrund af ovenstående redegørelse for forløbet, skal selskabet meddele følgende:

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 selskabets opfattelse at klager har den forventning at klinkebelægning skal have 100% vedhæftning, hvilken forventning ikke kan imødekommes. Det følger således af praksis og vejledninger på området, f.eks. Byg-ERFA blad, at 80% vedhæftning af klinker er tilstrækkeligt. I denne situation vil luftrum under klinker give lyd ved kontrol for skrukke klinker.

Samtidigt bemærkes at skaden anmeldes lige inden udløb af den 10 årige forsikringsperiode, hvorfor det har formodningen imod sig at skaden eller dens årsag bestod ved overtagelsen i 2007, dette uden af klager tidligere har fundet anledning til at anmelde dette.

At klager samtidigt oplyser, at 3 rum har været afmonteret i længere tid undrer samtidigt selskabet, idet den udførte injeksering netop ikke kræver afmontering af noget inventar. [Bygningskonsulent] har hertil oplyst at klager overfor denne, i dialogen om skaden, havde udtrykt et ønske om at renovere de omhandlede ru, og afmontering må derfor henføres til at vedrører klagers egne forhold.

Det er således på baggrund af konkrete besigtigelser og vurderinger heraf, at yderligere forsikringsdækning er afvist. Det skal overfor Ankenævnet fremhæves, at de billeder der er fremlagt af klager i sagen, er de billeder der er taget i forbindelse med skadens oprindelige anmeldelse og **ikke** efter den udførte injeksering. Omfanget af resterende skrukke klinker i badeværelserne, ligger herefter absolut inden for almindelige tolerancer på området, jf. hertil genbesigtigelsesrapport (bilag 7)

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 mail af 21/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Først er det foruroligende at læse de omgåelser af sandheden der foreligger i skrivelsen. Især er det mærkeligt at læse at [byggekonsulent] har brug for at pleje egen stilling, frem for at yde Co-

dans ellers høje niveau for service. Hermed menes at vi ved genbesigtigelse, sagtens kunne fornemme på [bygningskonsulent] at hans beslutning om afvisning allerede lå fast inden han ankom. Det nævnes også at vi forventede at alle klinker var 100% i orden når sagen var færdig, det er på ingen måde sandt, for vi har ikke på noget tidspunkt givet udtryk for dette. Det har vi ingen forudsætninger for at vide, og kan jo kun læne os op af hvad [bygningskonsulent] siger til os ved første besigtigelse, at injektion er den rigtige måde at lave denne opgave.

I skrivelsen står at opgaven ses som veludført. Hvordan kan man komme til den konklusion? [Murer] påtalte allerede inden han startede på opgaven at det ikke var sikkert, at han kunne få alle fliserne til at sidde fast. Da han var færdig, var beskeden og at han måtte erkende, at dette desværre heller ikke var lykkedes. Da vi meddeler dette til Privatsikring, er beskeden fra skademedarbejderen, at hvis det ikke kan ordnes med injektion, så skal klinkerne selvfølgelig skiftes, men dog skal [bygningskonsulent] ud og besigtige igen, og så er vi tilbage ved starten af denne skrivelse. Vi føler faktisk at vi er meget tolerante mennesker, men hold nu op det er ikke nemt, når man føler at man bliver talt ned til, og rent faktisk rager [bygningskonsulent] en sk.. – at man kan kalde det besigtigelse, at man nærmest ikke gider bøje sig ned og røre ved fliserne for at høre om de er faste eller ej.
- et andet eksempel er, at [murer] efter flere forsøg, og et par liter lim, kontakter [bygningskonsulent] fordi der 2 rækker af fliserne, der formodes at være lagt på et underlag, hvor injektionsmassen ikke kan finde vedhæfte, men bare løber videre ind under. [Murer] ringer til [bygningskonsulent] midt i processen, og forklarer sig – hvortil [bygningskonsulent] svarede: 'at det var vores eget problem!' Det var første gang vi fik en indikation af at denne sag ikke bliver nem, og at [bygningskonsulent] rent faktisk er ligeglad, hvilket vi aldrig tidligere har følt fra Privatsikring/Codan. Det skal nævnes, at vi altid har været super godt tilfredse med Privatsikring/Codan i alle de år vi har været kunder – aldrig har der været noget at sætte en finger på, aldrig følt os behandlet dårligt – tværtimod har det altid været præcist og meget professionelt.

Det er aldrig tidligere blevet nævnt nogen frist for anmeldelser af skader, når man har en forsikring i 10 år, så er en anmeldelse efter 9½ år vel lige så valid, som en anmeldelse efter 3 år? Vi finder det uforskammet at klandre os for at skaden ikke er meldt før, da vi har flere gange henvendt os til Privatsikring via telefon. Vi har forklaret at vi, grundet alvorlig sygdom i familien, har set os nødsaget til at vente med at anmelde skaden. Dette er hver gang blevet mødt med samme svar 'fra I anmelder skaden har I 2 år til at få det udbedret', samt 'tag det nu roligt, og bliv ordentlig rask før i anmelder, den gælder jo i 10 år' – I den forbindelse vil vi igen nævne, hvor professionelt vores henvendelser altid er blevet håndteret af Privatsikring/Codan.

Desværre har vi haft først én alvorlig sygdom i huset, og senere endnu én der har gjort at der ikke har været muligt at have håndværkere. Derfor er skaden ikke blevet anmeldt før vi var helt sikre på at det kunne lade sig gøre. At det så ligger lige inden for de 10 år vi har forsikringen, gør det vel ikke mindre rigtigt? Og at vores vægge står som rå vægge, er jo heller ikke noget der har noget med denne sag at gøre, hvorfor har man brug for at bruge det som argument? Vores murer og maler, har været på standby, indtil vi fik en endelig afgørelse på klinkerne. Det ville jo være helt tosset at gå videre, for så at skille det fra hinanden igen, hvis der skulle gøres andet ved gulvet.

Vi har siden vi havde vores anden skade, med klinker i køkkenet, haft en fornemmelse af at opbygningen af gulv og underlag i badeværelser og bryggers også var forkert. Vi prøvede også at forklare dette til [bygningskonsulent], men det ses ikke rigtigt nogen steder i de rapporter der er blevet skrevet. Da det er samme håndværker/tidligere ejer der har lagt klinker i hele huset, så er tan-

ken jo nærliggende at der er brugt samme fremgangsmåde i alle rum med klinker. I rapporterne henvises til flere bygning-regler – hvilket jo for os ikke fagkyndige er ren volapyk – men at skrive i rapporten, at ingen klinker har mindre end 80% vedhæftning er en direkte afvigelse fra fakta. Hvis [bygningskonsulent], havde brugt mere en 5 min på besigtigelserne, så kunne han selv konstatere, at en del klinker har vedhæftning på mindre end de 80%, enkelte endda så langt ned som 25 % vedhæftning.
Vi har derfor, gennem hele forløbet flere gange bedt om ikke der kunne komme en uvildig byggekonsulent og kigge på sagen, så det ikke nødvendigvis var Codans 'egen' mand der skulle besigtige det arbejde der var gjort, og ikke havde hjulpet overhovedet.
Når man så klager over afgørelsen, får man en besigtigelse nummer 3 som foregår via en mail, hvilket vi finder helt uacceptabelt. Dette svarer jo til, at motoren på en bil er blevet repareret – men den stadigvæk ikke virker. Og man så ringer til værkstedet og får svar 'Vi har repareret motoren – så den virker!'

Man har gennem hele sagen afvist at kigge på bryggers, hvilket vi også finder mærkeligt. Især fordi der hele tiden skrives at der ikke er ret mange skrukke klinker?
Hvad er mange?
– som det ses på fotos, så er der nærmest 33% der har mislyde, det er i vores verden mange. Og ja de medsendte fotos er fra sagens start, men der kan sagtens fremskaffes nyere, hvis det ønskes. Vi har bare følt at det ingen forskel gør, da det stort set er 80 %, af de på tidlige fotos afmærkede klinker, der stadig er skrukke.

Vi vil derfor endnu en gang bede om en uvildig og professionel vurdering, med tilhørende rapport/konklusion, som er det vi hele tiden har efterlyst. Ret skal være ret, og hvis klinkerne er ok, så skal de selvfølgelig ikke skiftes, men der skal en anden til en Codans egen byggekonsulent afgøre. Vi kan blive ved, og ved, og ved med at skrive frem og tilbage – og det er utroligt så mange ressourcer vi alle bruger på dette, egentlig lille problem – så vi håber dette nu er sidste gang vi skal udtale os om sagen. Der er andre ting i livet der er vigtigere end byggekonsulentens ego, og om Codan kan spare nogle småpenge ved at afvise vores 'lille' skade."

Selskabet har i brev af 9/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Efter gennemgang af klagers seneste indlæg, må selskabet konstatere, at der ikke er afgørende nyt heri, men selskabet finder dog anledning til at imødegå visse dele heraf ved følgende supplerende bemærkninger.

Det skal endnu en gang understreges, at der i sagen ikke er tale om løse fliser i klagers ejendom, men alene såkaldte skrukke fliser, Dette værende fliser der grundet vedhæftningsforhold, har en lidt anderledes lyd, når der bankes på dem med egnet redskab. Ved selskabets arbejde med denne og lignende sager er det samtidigt konstateret at fagområdet for murer- og flisearbejder som branche i vidt omfang benytter betegnelsen 'løse fliser' om de der alene er 'skrukke fliser'.

[Bygningskonsulents] behandling af sagen.
Klager vælger igen i sit 2. indlæg, at fremkomme med beskyldninger og postulater i forhold til taksator [bygningskonsulents] håndtering af sagen. Selskabet bestrider i enhver henseende det fremførte og bemærker hertil at [bygningskonsulent] er en saglig og i sagens natur dygtig taksator, som aldrig ville optræde som postuleret. [Bygningskonsulent] har behandlet sagen og foretaget

besigtigelse, taksering og genbestigelse, og det af klager anførte må alene ses som et udslag af utilfredshed med den i sagen trufne materielle afgørelse.

[Murerfirma] – [Murer]
Klagers referat af det imellem denne og [murerfirmas] [murer] passerede, har for selskabet været en naturlig anledning til at foreholde samme [murer] indholdet heraf og samtidigt stille et antal spørgsmål til sagen, jf. **bilag L**, selskabets e-mail af 6. februar 2018.

Som det fremgår af [murers] svar på privatsikrings henvendelse jf. **bilag M**, var der ifølge [murer], ikke løse eller skrukke fliser i ejendommens 2 badeværelser (og bryggers) efter injektionsarbejdets udførsel. Kun 2-4 fliser og ikke 2 rækker fliser som ellers anført af klager, havde en lidt anderledes lyd da projektet var afsluttet, men sad fuldstændigt fast. Dette har i sagens natur ingen praktisk betydning for klager ligesom omfanget heraf under alle omstændigheder er under en bagatelgrænse.

Det er samtidigt [murerfirmas] vurdering, at alle fliser i klagers badeværelser, efter injektionsarbejdets udførsel – havde korrekt vedhæftning (jf. svar på spm. 1 D), hvilket efter selskabets vurdering endeligt bekræfter det tidligere anførte om, at der ikke foreligger yderligere skader i ejerskifteforsikringens forstand, som det kan pålægges selskabet at udbedre. Det følger hertil af fremlagte BYG-ERFA-blad (bilag J), at 80 % af flisernes areal anbefales dækket med klæber. Selskabet skal i øvrigt ikke for nuværende kommentere yderligere på indlæg fra [murerfirma], jf. bilag M.

Klagers tidligere skade.
Det er korrekt at klager tidligere har haft anmeldt en skade til selskabet, dette vedrørende fliser i ejendommens køkken. Det bestrides i forhold hertil, når klager anfører spekulationer om, at opbygning af gulv og underlag i badeværelser og bryggers skulle være 'forkert'. Den tidligere skade i klagers køkken var ikke sammenlignelig med nærværende tvist. I køkkenet anerkendte selskabet udskiftning af fliser, idet der i køkkenet kunne konstateres netop egentligt løse fliser og revnede fuger, og dette således modsat forholdene i badeværelser og bryggers.

Klagers øvrige bemærkninger i 2. indlæg.
I forhold til klagers flere bemærkninger til det af selskabet i første indlæg anførte, kan jeg for selskabet alene sammenfatte, at selskabets 1. indlæg i sagen dels sigter til loyalt at fremstille og dokumentere sagens forløb kronologisk, dels til at imødegå de af klager selv fremførte anbringender.

Vores vurdering af sagen
Efter selskabets gennemgang af det fra klager modtagne, samt efter korrespondancen med den udførende håndværker, [murerfirma] og [murer], er der alene fremkommet oplysninger i sagen som, efter selskabets opfattelse, støtter den tidligere meddelte afvisning fra selskabet af at dække yderligere forhold vedrørende flisebelægningens vedhæftning.

Der er ikke og har aldrig været hverken løse fliser eller revnede fuger konstateret hos klager i badeværelser eller bryggers. Forholdet vedrører således alene den lyd der fremkommer når der bankes på enkelte fliser, hvilket i høj grad afhænger af hvad der bankes med. Når klager som det fremstilles banker med en jernstang, kan alle fliser lyde skrukke, ligesom man risikere at skade flisens overflade.

> Selskabets [bygningskonsulent] har flere gange besigtiget ejendommen og undersøgt flisebelægningen, og samstemmende med [murerfirma] konstateret, at flisernes vedhæftning opfylder de vejledende anbefalinger herfor, herunder BYG-ERFA blad (**bilag J**).
>
> 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 mail af 19/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi er dybt rystede over den drejning sagen har taget.
>
> Hvorfor er der behov for, at ty til usandheder og løgne i forhold til fakta?
> Det er ikke et plan vi ønsker at komme ned på – og slet ikke for de småpenge.
>
> Det eneste vi hele tiden har anmodet om, var at få en UVILDIG gennemgang af klinkerne. Og har ALDRIG ønsket at få dem udskiftet, som der f.eks. påstås. Tværtimod!"

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

Selskabet besigtigede ejendommen den 17/5 2017. Af den udarbejdede besigtigelsesrapport af 7/6 2017 fremgår bl.a.:

> "**1. Konstatering:**
> Huset er et enfamilieshus opført i 1975, flisebelægningen er udført senere men det vides ikke hvornår, dog forventeligt i år 2000, hvor sælger oplyser huset er totalrenoveret.
>
> Ved besigtigelsen kunne det konstateres at fliser i to badeværelser samt bryggers, er med en del hult lydende klinker.
>
> I bryggers er min vurdering der er tale om et mindre omfang, og kun lidt over hvad der normalt må forventes. I badeværelser er der flere hult lydende (løse) klinker end hvad der normalt må forventes.
>
> ***1.1 Omfang:***
>
> I det lille badeværelse er min vurdering at ca. 25 % af klinkerne er løse, og i det store badeværelse ca. 15
> - Lille badeværelse: 2,9 m2
> - Stor badeværelse: 5,1 m2
>
> ***1.2 Årsag:***
>
> Jeg kan ikke umiddelbart fastlægge årsagen til de løse klinker, men vurderer på baggrund af Byg Erfa Blad (43) 010301 der kan være tale om brugsrelateret forhold som varierer fugt og temperatur forhold, som igen medfører spændinger og forskydninger mellem fliser, fliseklæb og betondæk.

1.3 Tidspunkt for årsagens indtræden:

Fra 2007 til 2017
…
4. Eventuelt:
Udbedring af løse fliser kan ofte løses med injicering, hvormed det ikke er nødvendigt at tage fliserne op og fordelen er man slipper for at skulle bekoste ny klinker, samt demontere hele badeværelset."

Selskabet genbesigtigede ejendommen den 24/8 2017. Af den udarbejdede besigtigelsesrapport af 28/8 2017 fremgår bl.a.:

"**Følgende forhold er anmeldt:**

1. Der er tale om genbesigtigelse af tidligere anmeldt forhold, hvor det kunne konstateres at gulvklinker var løse. Forholdet blev anerkendt af ejerskifteforsikringen, hvorefter ejere er tilbudt en løsning med injicering af lim, hvormed eksisterende fliser ikke skal fjernes.

Ejer af ejendommen er ikke tilfreds med reparation/fastgørelse af klinke gulvene, grundet disse stadig (efter reparation findes løse flere steder).
…
1. Konstatering
…
Besigtigelse d. 24/8 2017
Klinker/fliser på de to badeværelser og bryggers blev gennemgået. Ved let banken på fliserne kunne det konstateres der stadig var flere hult lydende steder, ved alle tre rum. Det totale omfang/areal kan være svært at fastlægge 100 %, men min bedste vurdering er de hult lydende pletter/arealer højst udgør 5-10 % af den samlede gulvflade, dog kan der lokalt, på én flise, være tale om en større procent andel der er løs. Jeg fandt ingen fliser der var fuldstændig uden vedhæftning.

Samlet vurderer jeg flisegulvene er inden for normale tolerance krav, og det er IKKE min vurdering gulvet er mere sart end andre tilsvarende klinke/flise gulve i tilsvarende huse i god stand, med samme alder. Vurdering af accept kriteriet, for skrukke arealer, er foretaget på baggrund af Byg-Erfa Blad (42) 141006, hvor følgende oplyses...

> Selvom fliserne tilstræbes monteret, så de er klæbet i fuld flade, kan der forekomme 'skrukke' områder, dvs. mindre dele af en flise med hulrum mellem flise og underlag. Mindst 80 % af flisens areal anbefales dækket med klæber.
> Skrukke fliser har ikke normalt betydning for funktionen, men det forudsættes dog. at fliserne sidder fast.

Det er min, og [murerfirmas] vurdering at alle fliser sidder fast efter injicering.

Samtale med [murer], der ejer [murerfirma]

1.1 Omfang:
Ved besigtigelse d. 24/8 vurderede jeg der højst er tale om 5-10 % af det samlede fliseareal, hvor der kunne konstateres skrukke pletter.
…
1.2 Årsag:
Årsagen til det ikke har været muligt at fjerne alle hult lydende områder, kan være små 'normalt ubetydelige' revner i terrændækket, som medfører injicerings væsken render bort.
…
4. Eventuelt:
Injicering af fliserne har ikke løst udfordringen 100 %, dog er min vurdering forholdet er indenfor normale tolerance-krav."

Af mail af 6/2 2018 fra selskabet til det murerfirma, der stod for udbedringen af skaden, fremgår bl.a.:

"…
Ved klagers indlæg i sagen, har denne fremkommet med en række synspunkter, som vedrører dit arbejde på ejendommen, samt gengivelse af hvad der imellem der og klager måtte være drøftet.
…

1. Klager har i sine indlæg 2 gange gengivet at *'[Murer] (ejer af [murerfirma]) påtalte allerede inden han startede på opgaven at det ikke var sikkert at han kunne få alle fliserne til at sidde fast'.*

   a. I forhold hertil bede jeg dig oplyse om dette er korrekt?

   b. I forhold til spørgsmålet om hvorvidt fliserne sad fast beder jeg dig oplyse om der var løse fliser før/efter dit arbejde blev udført? eller alene tale om fliser med en anderledes lyd når der bankes på disse (skrukke).

   c. Har du udført injeksering ved fliser i ejendommens bryggers, som blev afvist af selskabet?

   d. Er det din vurdering at fliserne i ejendommens badeværelser og bryggers, efter dit arbejde blev udført, opfylder kravet til normal vedhæftning.

2. Klager oplyser samtidigt om den udførte injektion at *'Da han var færdig, var beskeden at han ([murer]) måtte erkende at, at det desværre heller ikke var lykkedes)*

   e. Er det korrekt at du ikke anser dit arbejde som succesfuldt udført og afsluttet.

   f. Har klager reklameret overfor dig og hvordan har du evt. forholdt dig hertil?

   g. Har du noget indtryk af hvordan klager har undersøgt sig frem til at der fortsat *'løse klinker'* og i så fald bedes du oplyse hvordan dette almindeligvis undersøges. ?

3. Klager anfører i øvrigt at *'[Murer] efter flere forsøg, og et par liter lim, kontakter [bygningskonsulent] fordi der er 2 rækker fliser der er lagt på et underlag hvor injektionsmassen ikke kan finde vedhæfte'*

   h. Er det din opfattelse at dette er korrekt gengivet? og hvad blev konkret drøftet imellem dig og klager.

   i. Har klager overfor dig nævnt at forsikringsselskabet har afvist yderligere dækning i sagen efter dit oprindelige arbejde var udført?"

Af mail af 7/2 2018 fra murerfirmaet til selskabet fremgår bl.a.:

"1.

A: Vi oplyser altid inden start at det ikke er sikkert at det kan lade sig gøre, da vi ikke vil stå i en situation bagefter hvor vi har lovet noget som ikke kunne lade sige gøre.

B: Fliserne var løse da jeg startede – men ikke så løse som vi før har været udsat for, der var 2-4 fliser som havde en anden lyd da jeg var færdig, men der er kommet lim under dem så de ligger fast.

C: Ja det har jeg –

D: Ja det er min vurdering – de er 80% vedhæftet.

2.

E. Ja mit arbejde er udført succesfuldt – min udtalelse var nok grundet de 2-4 fliser som ikke kunne limes.

F. Ja jeg har brugt meget tid på dem – de mente jeg havde boret i en slange i gulvet, så jeg måtte derude igen dagen efter, selvom jeg havde sagt det ikke kunne lade sig gøre at bore i den da mit bor ikke var så langt. Jeg var derude 14 dage efter og lukke hullerne i fugerne efter injektion – der ville de ikke have lukket i bryggerset da det skulle tages op, men 3 dage efter ringer de at de havde fortrudt det og hvornår jeg kom og lukkede dem, så der måtte jeg derud igen for at gøre det – det ville de heller ikke betale for. De har aldrig fået en regning på at få limet fliser i bryggerset. havde givet en pris på 5200kr.

G. De bankede med en metal stang på fliserne – så kan du få alle fliser til at lyde løse – da jeg havde været ude og injeksere ude ved dem, ringede hun igen at det slet ikke var iorden så jeg skulle komme tilbage og se på det, manden var hjemme og han mente ikke jeg havde lavet mit arbejde godt nok – så måtte jeg vise ham hvordan man vurdere løsheden.

3.

H: Ja det er korrekt at jeg ikke kunne lime de 2-4 fliser som har en anden lyd-men de ligger ikke løse. Jeg ringede til [bygningskonsulent] for at fortælle ham at det ikke kunne lade sig gøre på det få

2-4 fliser men at de kunne skiftes. Hun oplyser mig at hun havde 7 fliser på loftet, men det ville hun ikke fortælle til jer for hun ville hellere have et nyt badeværelse.

I. Ja hun var utilfreds med jer, da i ikke ikke ville gi hende det hun forlangte, hun troede hun bare lige kunne få 2 nye badeværelse på jeres regning da der var 2-4 fliser som lyder løse.

Som afslutning vil jeg bare lige gi mit syn på sagen – jeg ser det som at deres ejerskifte er ved at løbe ud og de tror lige at de kan få trukket 2 nye badeværelser ud af den + 1 bryggers. De har fået limet fliser gratis i bryggerset, men også det klager man over. De oplyste mig at de var trætte af de fliser som de havde nu – derfor har de også taget dem op ude i gangen – der lånte de også en betonsliber af mig gratis."

Af mail af 7/2 2018 fra selskabet til murerfirmaet fremgår bl.a.:

"Du svarere i forhold til spørgsmål 1 B, at der var løse fliser, vil du uddybbe dette, betyder det at fliserne lå løst og kunnet tages op?"

Af mail af 8/2 2018 fra murerfirmaet til selskabet fremgår bl.a.:

"Uddybelse af 1 B: Nej fliserne var ikke så løse at de kunne tages op – fugen var ikke engang revnet. Igen som tidligere skrevet alt lyder løst når de banker med metal."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4 Dækningen er betinget af:**

- at skaden er til stede ved købers overtagelse eller faktiske råden over ejendommen.
- at skaden konstateres og anmeldes senest tre måneder efter forsikringstidens udløb.

5 Hvad dækker forsikringen?

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, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Manglende bygningsdele kan være en skade.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

14. 91622

Nævnet udtaler:

Den forsikrede ejendommen er opført i 1975 og totalrenoveret i 2000. Klageren overtog ejendommen i september 2007. Klageren har i maj 2017 anmeldt skrukke klinker i 2 badeværelser samt i bryggers.

Selskabet har anerkendt skrukke klinker i klagerens 2 badeværelser som dækningsberettigende. Selskabet har afvist at yde dækning vedrørende bryggers på grund af et beskedent omfang af skrukke klinker.

Skaderne i de 2 badeværelser blev udbedret ved injicering af et murerfirma. Efter udbedringen er klageren imidlertid ikke tilfreds med det udførte arbejde. Klageren har blandt andet anført, at en del klinker har vedhæftning på mindre end 80 %, og at enkle endda alene har 25 % vedhæftning. Klageren ønsker derfor at få en uvildig bygningssagkyndig til at besigtige skaderne, således at hun kan få afklaret, hvorvidt det er nødvendigt, at der foretages yderligere udbedring.

Selskabet har afvist yderligere forsikringsdækning med henvisning til, at omfanget af resterende skrukke klinker i badeværelserne absolut ligger inden for almindelige tolerancer på området. Selskabet har blandt andet anført, at der ikke er og aldrig har været hverken løse fliser eller revnede fuger i badeværelser eller bryggers. Forholdet vedrører alene den lyd, der fremkommer, når der bankes på enkelte fliser.

Selskabet genbesigtigede ejendommen den 24/8 2017. Af den udarbejdede besigtigelsesrapport af 28/8 2017 fremgår det blandt andet, at "klinker/fliser på de to badeværelser og bryggers blev gennemgået. Ved let banken på fliserne kunne det konstateres der stadig var flere hult lydende steder, ved alle tre rum. Det totale omfang/areal kan være svært at fastlægge 100 %, men min bedste vurdering er de hult lydende pletter/arealer højst udgør 5-10 % af den samlede gulvflade, dog kan der lokalt, på én flise, være tale om en større procent andel der er løs. Jeg fandt ingen fliser der var fuldstændig uden vedhæftning. Samlet vurderer jeg flisegulvene er inden for normale tolerance krav, og det er IKKE min vurdering gulvet er mere sart end andre

tilsvarende klinke/flise gulve i tilsvarende huse i god stand, med samme alder. Vurdering af accept kriteriet, for skrukke arealer, er foretaget på baggrund af Byg-Erfa Blad (42) 141006, hvor følgende oplyses … Det er min og firmaet [murerfirmaets] vurdering at alle fliser sidder fast efter injicering".

Det murerfirma, der stod for udbedringen af arbejdet, har til selskabet i mail af 7/2 2018 oplyst, at der efter arbejdet var 2-4 fliser, som havde en anden lyd, men at de lå fast, efter der var kommet lim på.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade. Forsikringen dækker aktuelle skader på overtagelsestidspunktet samt fysiske forhold ved bygningerne, der på overtagelsestidspunktet giver nærliggende risiko for skader, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at de anmeldte skrukke klinker på overtagelsestidspunktet gav nærliggende risiko for skader på den forsikrede bygning eller bygningsdele. Klager har derfor ikke bevist, at det anmeldte forhold på overtagelsestidspunktet nedsatte bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand således, at forholdet er omfattet af forsikringens skadebegreb.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets besigtigelsesrapport af 28/8 2017, hvoraf det blandt andet fremgår, at der ikke er konstateret skrukke klinker i et større omfang, og at der ikke er konstateret revner i klinker eller fuger. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at der er gået næsten 10 år, fra klageren overtog ejendommen, til hun anmeldte de skrukke klinker.

16. 91622

Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet finder endvidere ikke grundlag for at pålægge selskabet at afholde udgifterne til at få foretaget en besigtigelse ved en uvildig bygningssagkyndig.

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 :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels