Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. januar 2019 blev i sag nr. 92684:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Kanalstræde 10, 1. sal
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet ejerskifteforsikring med udvidet dækning. Han klager over, at selskabet har afvist at udskifte alle fliser i ejendommens køkken og badeværelser.

I klageskema af 19/7 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Huset er kort før vores overtagelse blevet total renoveret. I forbindelse med tidligere ejerskifte sag er det blevet tydeligt at de håndværkere der er i sin tid er brugt ikke har haft de nødvendige forudsætninger eller tilsyn – hvilket vi nu må konstatere også rammer vores flisegulve. Fuger i vores badeværelser smuldrede og en gennemgang viste at det skyldtes at vedhæftningen på flere fliser ikke længere var tilstede, så fliser kunne bevæge sig. En nærmere gennemgang viser hultklingende fliser i badeværelser på 1 sal, stuen og kælder samt køkkengulv. Alle steder med samme flisetype. I denne forbindelse tog vi selv en flise op og konstaterede dels at man har brugt meget fugemasse og at vedhæftningen ikke var lavet korrekt (med tandspartel). Forholdet blev anmeldt til Dansk Boligforsikring som har haft både egen taksator samt murer ude. Mureren tog yderligere en flise op og konstaterede skimmel. Og sagde selv at det skulle skiftes. Efterfølgende har vi fået tilbudt at få skiftet nogle af fliserne men langt fra alle – endsige alle der er hultklingende. Forsikringen vil ikke anerkende at det er en skade – men det er jo tydeligt at det medfører en skade – enten ved bristede fuger eller fugtskade (fordi vi er i vådrum). Derudover forsøger forsikringsselskabet at fralægge sig ansvar for udbedringen ved at jeg skal acceptere murerens tilbud der omfatter en del forbehold. Jeg vedhæfter mails med korrespondancen ifm anmeldelse, kommunikation med et bestyrelsesmedlem i selskabet, billeder samt vores ejerskiftepolice.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil opnå at man skifter alle fliser i alle berørte rum. Samt at forsikringsselskabet påtager sig ansvar for de eventuelle forbehold en håndværker tager, så jeg ikke får uforudset omkostninger på en sag de skal dække. Det vil være umuligt at skaffe samme fliser og da der er hultklingende fliser flere steder vil man aldrig kunne lave et pænt resultat uden at skifte samtlige fliser."

Selskabet har i brev af 29/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**1. Supplerende sagsfremstilling**
Den forsikrede ejendom blev overtaget d. 1. april 2009.

Ved skadeanmeldelse d. 19. november 2017 anmeldte vores kunde, at han i forbindelse med vurdering af udskiftning af fuger i badeværelset konstaterede, at alle gulvfliser var hultlydende. Kopi af skadeanmeldelsen vedlægges som **bilag A**.

Vi foretog besigtigelse d. 7. december 2017 – kopi af konsulentens notat og tilhørende fotos fremlægges som **bilag B**.

Vi indhentede et tilbud på udbedring – tilbuddet er fremlagt af klager. Vi dækkede i henhold til det indhentede tilbud – dækningstilsagnet ses fremlagt af klager.

Vores kunde skrev til selskabets bestyrelsesmedlem, som han vist nok er …kammerat med, og havde mødt i privat/socialt anliggende. Mailen er fremlagt af klager. Da bestyrelsesmedlemmer ikke behandler klagesager, blev mailen overdraget selskabets klageafdeling, som fastholdt dækningen (fremlagt af klager).

Sagen er herefter indbragt til Ankenævnet for Forsikring.

2. Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen
Vi har dækket et antal gulvfliser, som vurderes, at sidde så dårligt, at de vil give løse fuger, som derfor kan gøre konstruktionen modtagelig for vand. Vi har dækket i henhold til det tilbud mureren har lavet, hvor han vurderer, hvor mange fliser, der vurderes, at skulle skiftes.

Mureren vurderer, at det drejer sig om: alle gulvfliser i badeværelset i stueetagen, 7-8 m2 gulvfliser i badeværelset på 1. sal, 1-2 gulvfliser i badeværelset i kælderen og 10-15 fliser i køkkenet. Det er lidt mere, end vores konsulent lige umiddelbart (og uden nærmere undersøgelser) vurderede; han vurderede ikke, at fliserne i køkkenet behøvede at blive skiftet (ikke vådrum) og heller ikke badeværelset i kælderen.

Det fremgår af klagen, at vores kunde mener, at vi skal dække en udskiftning af 'alle fliser i alle berørte rum'.

Vi har dækket de fliser, hvor vi vurderer, at de er så skrukke, at de kommer til at ligge og 'vippe' og dermed kan blive løse/ kan forårsage utætheder. Når fliserne bliver skiftet og der kommer nye fuger, vil konstruktionen blive 'fast' og det er vores vurdering, at der ikke længere er risiko for skader.

Vi har meddelt vores kunde, at hvis der viser sig problemer som arbejdet skrider frem, vil vi naturligvis dække yderligere.

Klager mener ikke, han skal tåle en partiel udskiftning, da det ikke vil blive 'pænt'.

Mureren har oplyst, at han mener, han kan finde en flise, som er meget lig, den der ligger (se tilbuddet), og vi har oplyst kunden, at han formentlig vil modtage fliserprøver før arbejdet udføres.

Kosmetiske forskelle er ikke dækket under ejerskifteforsikringen (forsikringsbetingelsernes pkt. 5.6) og kan klager ikke leve med en evt. forskel i farvenuance, må han selv afholde udgiften til udskiftning af yderligere fliser.

Klager oplyser, at der er forbehold i murerens tilbud, som Dansk Boligforsikring A/S skal påtage sig ansvaret for. Tilbuddet ses ikke at indeholde forbehold, som ejerskifteforsikringen skal påtage sig og/eller som vi ikke allerede har meddelt vores kunde, at vi naturligvis vil adressere (såsom yderligere skader, som arbejdet skrider frem). Klager bedes redegøre yderligere for sit synspunkt, hvis det er noget, vi og/eller Ankenævnet skal forholde os til.

8 år efter overtagelsen anmelder vores kunde hultlydende fliser som opdages i forbindelse med udskiftning af fuger. Vi har dækket en partiel udskiftning af de gulvfliser, som vi vurderer kan give problemer i forhold til tætheden af gulvbelægningen fremover. Klager må godtgøre, at der efter den dækkede udskiftning er nærliggende risiko for skade – det vurderer vi og mureren – der har givet tilbud på arbejdet – ikke der er.

Klagen bør afvises."

Klageren har i brev af 17/9 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Sagsfremstilling yderligere
Jeg tog kontakt til selskabets bestyrelsesmedlem, på baggrund af tidligere dårlig erfaring med sagsbehandling hos Dansk Boligforsikring. Så kontakten er ikke baseret på jagt, golf eller andet (hvilket jeg ikke dyrker) men et ønske om at få sagen løst. Min kontakt blev som angivet overdraget selskabets klageafdeling, hvorefter jeg fulgte deres opfordring om at indbringe den for Ankenævnet.

Betragtninger på baggrund af Dansk Boligforsikrings brev af 29. august i sagen
Det er første gang jeg ser selskabets besigtigelsesrapport og må konstatere at der er divergens mellem besigtigelsesrapporten og murerens tilbud i forhold til de enkelte rum (nærmere herom følger) samt mellem besigtigelsesrapporten og korrespondance fra selskabet omkring standen – her omtaler besigtigelsesrapport at arbejdet er udført 'sjusket' samt at det 'måske kan udvikle sig mere og mere uheldigt' hvor klageansvarlig … i mail af 4. maj skriver at ud fra hvad han kan se' er flisearbejdet lavet fornuftigt'.

Dansk Boligforsikring skriver omkring deres opfattelse af sagen at der efter deres vurdering ikke vil være risiko for skader hvis de nævnte fliser skiftes. Ifølge deres besigtigelsesrapport skyldtes problemet netop dårligt udført arbejde og det må derfor være forventeligt at de resterende fliser heller ikke er udført korrekt og dermed bliver løse (hvilket også er nævnt i rapporten). De oplyser videre at mureren 'mener' at kunne finde en flise der er meget lig. Det vil da være dejligt og det

isoleret vil jeg ikke argumentere imod. Dog har jeg tidligere arbejdet med fliser og ved det er nærmest umuligt når der er tale om naturfliser (men vil med glæde blive mod bevidst på dette punkt).

Dansk Boligforsikring beder mig redegøre yderligere for synspunktet omkring forbehold i murerens tilbud der ikke er dækket. Mureren anfører at 'Der udskiftes ikke fliser under fastmonteret skabe mm.' samt længere nede forbehold for 'Eksisterende konstruktioner'. De områder der er omtalt som dækket indbefatter på 1. salen et badekar (som står ovenpå fliser) samt i badeværelse i stueetagen et håndvask-element i corian. Yderligere er der skabe monteret på sokkel såfremt flere fliser skal skiftes. Og slutteligt er der ikke nævnt noget om VVS såfremt det skal af- og påmonteres (som faktisk er angivet i besigtigelsesrapporten).

Særligt om sammenblanding af rum
Det er som nævnt blevet byttet om på rummene og de er angivet forkert mellem besigtigelsesrapporten og murerens tilbud.

I besigtigelsesrapporten er først beskrevet 'Badeværelse i stueplan med et gulvareal på godt 18 m2'. Dette rum er faktisk det på 1 salen, baseret både på størrelse, de af Dansk Boligforsikring fremlagte billeder og det faktum at det er her der er optaget en flise.

I besigtigelsesrapporten er næste rum beskrevet som værende på 1. sal – dette er rummet i stueetagen.

Jeg må derfor antage at udbedringsanvisningen følger rapporten, således at samtlige fliser skal omlægges på 1 salen (og ikke i stueetagen) samt omlægning af skønnet 1/3 gælder stueetagen (og ikke 1 salen). Dansk Boligforsikring bedes bekræfte dette. Murerens tilbud bærer naturligt præg af denne forvirring.

For så vidt angår de resterende fliser henviser jeg til Dansk Boligforsikrings besigtigelsesrapport som netop angiver sjusket udført arbejde i 2006, hvor fliserne ikke klæber optimalt grundet svigt i udførelsen. Der er yderligere anført: 'I begge badeværelser medfører svigt i gulvfliser og fuger risiko for fugtrelateret skader i konstruktionen under. Altså med andre ord et udtryk for en dårlig karrusel, der på sigt måske kan udvikle sig mere og mere uheldigt.'

Jeg mener det er tydeligt at problemet omfatter alle fliserne. Klagen fastholdes således."

Selskabet har i brev af 30/9 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg beklager, at jeg har misforstået forbindelsen mellem vores kunde og bestyrelsesmedlemmet – det var vist nok vores kundes …, der indgik i en social sammenhæng med [bestyrelsesmedlemmet]. Det er som sådan ikke relevant for sagen – udover en forklaring på, hvorfor der sendes en klage til et bestyrelsesmedlem – det er ikke sædvanligt.

Vores besigtigelseskonsulenter foretager en byggeteknisk vurdering til brug for sagsbehandleren, der træffer afgørelse om dækning. Konsulentens oplysninger og fotos indgår i skadebehandlerens vurdering – som er en juridisk/forsikringsteknisk vurdering af, om et forhold er dækket i medfør af den indgåede forsikringsaftale (skadebegrebet).

Der er som sådan ikke uoverensstemmelse imellem konsulentens vurdering og skadebehandlerens afgørelse – vi har dækket en delvis udskiftning af fliserne.

Mureren, som har lavet tilbuddet har selvstændigt vurderet udskiftningen, dels ud fra vores dækning, men også ud fra en praktisk vurdering af arbejdet, da det er ham, som skal udføre det, og dermed vurderer, hvad der kan lade sig gøre.

Besigtigelseskonsulenten har gennemgået murerens tilbud, og godkendt det. Han har ikke lavet fejl i sin opremsning af de enkelte rum. Hverken konsulent eller murer har lavet en egentlig opmåling af rummene – de angivne m2 er skønnede.

Konsulenten har vurderet, at alle fliser i badeværelset i stueetagen skal udskiftes (se hans udbedringsanvisning). Det stemmer overens med murerens tilbud. Konsulenten har vurderet, at ca. 1/3 af fliserne i badeværelset på 1. sal skal udskiftes – mureren har konkret vurderet behovet i sit tilbud (7-8 m2). Konsulenten har ikke vurderet, at fliserne i køkkenet eller kælderen kræver udskiftning – mureren er enig i, at fliserne i køkkenet ikke skal udskiftes, men har medtaget et par fliser i kælderen.

Vi har dækket efter murenes tilbud."

Klageren har i brev af 17/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvist vil jeg gentage at min kontakt til Dansk Boligforsikring's bestyrelsesmedlem skyldtes tidligere dårlig erfaring i sagsbehandling af en anden sag hvor det var nødvendigt.
Hvordan kontakten er opstået må være underordnet. Men det er baggrunden for hvorfor jeg tog kontakt til bestyrelsesmedlemmet ikke, uagtet at det ikke er sædvanligt.

Omkring selve skaden vil jeg fastholde, jf. mit indlæg i sagen af 17. september 2018, at Dansk Boligforsikring's konsulent har noteret at det oprindelige arbejde er udført sjusket og at skaden vil kunne udvikle sig. Det er i min vurdering tydeligt at problemet er – eller med rimelig sandsynlighed vil blive – større end enkeltfliser.

Jeg vil yderligere fastholde at beskrivelsen i besigtigelsesrapporten – og dermed dækningstilsagnet (som hænger sammen med beskrivelsen) – er forkert. Reelt drejer det sig om en enkelt lille stavefejl eller ombytning.
I rapporten er først beskrevet *'Badeværelse i stueplan med et gulvareal på godt 18 m2 (billede 2-3)'*. Hele denne beskrivelse dækker badeværelset på 1. salen, inkl. det faktum at skaden er startet her (på 1. sal) og det er på 1. sal der er optaget fliser. Yderligere er billede 2-3 (reelt set billede 2-10) fra Dansk Boligforsikring's bilag taget i badeværelse på 1. sal. Slutteligt er badeværelset på 1 salen det største – angivet her som 'godt 18 m2'. Udklip af beskrivelse fra rapporten indsat herunder for nemheds skyld:
…
Modsat er beskrivelsen af næste rum *'Badeværelse på 1. sal med et gulvareal måler godt 14 m2 (billede 11-12)'* fuldstændig identisk med badeværelse i stueetagen. Det er yderligere understøttet af størrelsen som angivet samt at billede 11-12 (reelt set billede 11-17) fra Dansk Boligforsikring's bilag taget i badeværelset i stueetagen. Udklip af beskrivelse fra rapporten indsat herunder for nemheds skyld:
…

Jeg fastholder derfor at der er sket en hændelig og menneskelig tastefejl i overskriften så der er byttet om på rum angivelsen i (dvs 'stueplan' og '1 sal') i de to overskrifter. Alt andet modsiger både beskrivelser og billeder. Derfor bør dækningen også dække alle fliser i badeværelset på 1. salen og ikke kun delvist, udover stueetagen.
Rummene blev i øvrigt målt op – ikke præcist men målt i grove længder.

I foregående indlæg kommenterede jeg punktet omkring forbehold i murerens tilbud, på Dansk Boligforsikring's opfordring. Jeg nævnte de følgeomkostninger der er ved udskiftning af fliser. Jeg imødeser bekræftelse på at dette også er dækket og at Dansk Boligforsikring indestår for de forbehold mureren har taget, samt VVS."

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

Af selskabets besigtigelsesnotat af 13/12 2017 fremgår bl.a.:

"**BESKRIVELSE:**
Sagen omhandler husets to badeværelser, der i forbindelse med byggesag fra 2006 er nyindrettet i den oprindelige del af beboelsen i henholdsvis stueplan og på 1. sal, samt køkken i stueplan i ligeledes den oprindelige del af beboelsen.
Byggetilladelsen fra 2006, der omhandler både om- og tilbygning, er udstedt på bl.a. følgende vilkår:

3. Vådrum skal fugtisoleres, vægge og gulve skal udføres i overensstemmelse med BR-S 98 afsnit 4.6 og By og Byg Anvisning 200

(se byggesager).

Ved besigtigelsen kunne følgende registreres:

Badeværelse i stueplan med et gulvareal på godt 18 m² (billede 2-3)
Der er i forbindelse med ombygningen i 2006 udlagt 60 x 90 cm. marmor gulvfliser i rummet på vurderet støbt etagedæk (billede 9-10).

En enkelt gulvflise var forinden besigtigelsen optaget i brusenicheområdet (billede 4). Det var derfor muligt at registrere, at der under gulvflisen er udlagt et meget tykt lag fliselim, antaget tiltænkt som afretningslag, ligesom at der på bagsiden af gulvflisen stor set ikke forekom vedhæftet fliselim (billede 5).

Der forekom ikke umiddelbart tegn på en udført vådrumsmembran i gulvet (billede 4).

Ved lette bankeprøver på gulvfliserne kunne det registreres, at sort set samtlige gulvfliser i rummet lød hule, dvs. med svigt i vedhæftningen til underlaget, ligesom at flere flisefuger var krakeleret/revnet (billede 6 og 8).

… gulvafløb af typen … med ramme er ikke udført plant med gulvfliser, således at der en fuget kant omkring rammen (billede 6-7). Men der er så også bare, hvad det er.

Badeværelse på 1. sal med et gulvareal måler godt 14 m² (billede 11-12)

7. 92684

Der er i forbindelse med ombygningen i 2006 udlagt 60 x 90 cm. marmor gulvfliser i rummet på vurderet støbt etagedæk.

I dette badeværelse var der ikke forinden besigtigelsen udført destruktivt indgreb i gulvfliserne.

Ved lette bankeprøver på gulvfliserne kunne det registreres, at skønnet 1/3 af gulvfliserne i rummet lød hule, dvs. med svigt i vedhæftningen til underlaget, ligesom at flere flisefuger omkring samme var krakeleret/revnet (billede 14-15).

… gulvafløb af typen … med ramme er ikke udført plant med gulvfliser, således at der en fuget kant omkring rammen (billede 6-7). Men der er så også bare, hvad det er.

Køkken i stueplan (billede 18-19)
Der er i forbindelse med ombygningen i 2006 udlagt 60 x 90 cm. marmor gulvfliser i rummet (billede 19). Ved lette bankeprøver på gulvfliserne kunne der i køkkenet registreres 5 stk. gulvfliser, der lød hule, dvs. med svigt i vedhæftningen til underlaget bestående af vurderet støbt etagedæk. Men ingen visuelle tegn på andre skader fx i form af at gulvfliser har løsnet sig.

ÅRSAG/KONKLUSION:
Det vurderes, at årsagen til svigt i gulvfliserne skyldes sjusket udført arbejde tilbage i 2006. Gulvfliserne klæber ikke i alle tilfælde optimalt til underlaget som udtryk for svigt i relation til udførelsen. Der forekommer derfor bevægelser i nogle af gulvfliserne, der igen medfører at flisefuger omkring revner. I begge badeværelser medfører svigt i gulvfliser og fuger risiko for fugtrelaterede skader i konstruktionen under. Altså med andre ord et udtryk for en dårlig karrusel, der på sigt måske kan udvikle sig mere og mere uheldigt.

For så vidt angår det forhold, at der antages ikke at være udført vådrumsmembran på gulve i badeværelser (under alle omstændigheder ikke et krav i relation til køkkenet, der ikke er et vådrum), er 'manglen' helt i henhold til By og Byg Anvisning 200, jf. side 12 (vådzoner) og side 24, tabel 1. Der var ikke krav til vådrumsmembran på gulve i badeværelserne.

Det vides ikke – uden destruktiv undersøgelse – om der måtte være udført vådrumssikring af murede vægge i brusenicherne inden for vådzoner, som opstillet krav til i By og Byg Anvisning 200, jf. side 40, tabel 3. Der kunne ikke registreres tegn på hultlydende vægfliser i disse områder.

Det vurderes, for så vidt angår at 5 stk. gulvfliser i køkkenet er hultlydende, at dette er uden betydning for brugbarheden af gulvet, der ikke er vandpåvirket. Som nævnt forekom der heller ingen visuelle tegn på skader fx i form af at gulvfliser har løsnet sig.
…
UDBEDRING:
Omlægning af samtlige gulvfliser badeværelset i husets stueplan.
Omlægning af skønnet 1/3 i badeværelset på 1. sal. Jeg vil anbefale, at vi herefter ser tiden an i relation en evt. yderligere udvikling.
Af- og genmontage af VVS mv.

Estimeret økonomi, ca. 90.000,- kr. ex. moms. Der er regnet med en m² pris på 1.000,- kr. til nye marmorfliser.

Viser det sig, at der ikke er udført vådrumssikring af vægge i brusenicher indenfor vådzoner, vil dette forhold naturligt have væsentlig indflydelse på økonomien.

Køkkenet vurderes ikke at skal behandles."

Af tilbud af 5/3 2018 fra en murer fremgår bl.a.:

"Travertin gulve, der ikke er korrekt udført.

Alle gulve er flotte, og der er udført vådrumssikring, i vådområder. Alle fliser er lagt på betondæk. I brusekabiner er der dog reguleret højder med flydespartel, før montering af fliser. Dette er ikke forkert. Den eneste fejl der kan findes, er at der mangler vedhæftning under fliserne, og når fliserne så er så store, som de er, og udførelsen er så dårlig, som her, sker der det, at de gir sig, og fugerne revner. Det faktum at de kan lyde hult, er ikke i sig selv et problem.

Fliserne kan ikke optages, uden at man ødelægger dem, da det er naturmateriale, med mange revneforekomster i. Jeg mener at have fundet den samme flise, og tager herunder udgangspunkt i dette, med forbehold. Når dette er sagt, er det ikke et problem at udbedre skaderne, der omfatter understående.

Bad stue, ca. 15 kvadratmeter.
Alle fliser ligger løse, grundet sjusket udførelse (manglende vedhæftning). Det er endnu ikke kommet så vidt, at der er opstået problemer, i forbindelse med dette, men det skal løses, inden der begynder at gå vand i konstruktionen. I dette rum, må der regnes med en total udskiftning, samt en ny vådrumsmembran, i vådzonen

Bad 1. sal, ca. 20 kvadratmeter.
Ca. 7-8 kvadratmeter i forbindelse med bruseområde er løse, og der er vand i den underliggende konstruktion. I dette rum, må der regnes med en udtørring, reparation/udskiftning af flydespartel, en udskiftning af de 7-8 kvadratmeter, samt en ny vådrumsmembran, i vådzonen.

Bad kælder.
1-2 løse fliser, der bør udskiftes, i bruseområde.

Køkken.
10-15 fliser, med hul lyd, når man banker, men dette er uden konstruktiv betydning, og bør forblive som det er.

Pris eksklusiv moms: Dkr. 76.000,00

Note.
Der udskiftes ikke fliser under fastmonteret skabe mm.

Generelt
Alt arbejde udføres i overensstemmelse med dansk standard.
Affald mm. bortkøres.
Kvalitetssikring udføres i form af fotos af alle arbejdsgange.
Garanti jfr. gældende regler

Forbehold
At klinker kan skaffes (dette formodes)
Eksisterende konstruktioner.
Problemstillinger, udover det beskrevne."

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.
…
5. Erstatningsberegning
5.6 Forskelle af kosmetisk art, herunder farveforskelle mellem det erstattede og de resterende genstande erstattes ikke.
…
16. Udvidet dækning
Såfremt det fremgår af policens forside er forsikringen udvidet til at dække følgende:

16.1 Ulovlige bygningsindretninger i strid med bygningslovgivningen (byggelov og dertil hørende offentligretlige forskrifter som for eksempel bygningsreglement) hvis ulovligheden var til stede på opførelses-/udførelsestidspunktet samt offentlige påbud, der ikke ses at være overholdt af sælger i dennes ejerperiode, hvis dispensation ikke kan opnås hos myndighederne.
…
16.4 Hvis der er en dækningsberettiget skade omfattet af betingelsernes punkt 3 eller 16 i bad/toiletrum, kan forsikringstager i samarbejde med Dansk Boligforsikring A/S vælge at få udskiftet ubeskadigede fliser/klinker i pågældende bad/toiletrum I et afgrænset areal svarende til gulv eller vægge afhængig af, hvor skaden forefindes, mod en egenbetaling på 50 % af udgifterne hertil."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren har anmeldt, at der er fuger i ejendommens badeværelser, der smuldrer, samt at der er hultlydende fliser i badeværelserne og køkkenet på grund af manglende vedhæftning. Han er utilfreds med, at selskabet har afvist at udskifte alle fliser i de berørte rum. Klageren har blandt

andet anført, at det må "være forventeligt at de resterende fliser heller ikke er udført korrekt og dermed bliver løse", samt at "det vil være umuligt at skaffe samme fliser og da der er hultlydende fliser flere steder vil man aldrig kunne lave et pænt resultat uden at skifte samtlige fliser". Han ønsker derudover, at selskabet påtager sig ansvaret for de forbehold, som fremgår af murerens tilbud af 5/3 2018, samt dækker følgeudgifter og eventuelle udgifter til VVS arbejde.

Selskabet har tilbudt dækning i henhold til tilbud af 5/3 2018 fra en murer. Selskabet har blandt andet anført, at "vi har dækket de fliser, hvor vi vurderer, at de er så skrukke, at de kommer til at ligge og 'vippe' og dermed kan blive løse/kan forårsage utætheder. Når fliserne bliver skiftet og der kommer nye fuger, vil konstruktionen blive 'fast' og det er vores vurdering, at der ikke længere er risiko for skader. Vi har meddelt vores kunde, at hvis der viser sig problemer som arbejdet skrider frem, vil vi naturligvis dække yderligere", samt at "kosmetiske forskelle er ikke dækket under ejerskifteforsikringen (forsikringsbetingelsernes pkt. 5.6) og kan klager ikke leve med en evt. forskel i farvenuance, må han selv afholde udgiften til udskiftning af yderligere fliser".

Det fremgår blandt andet af selskabets besigtigelsesnotat af 13/12 2017, at "det vurderes, at årsagen til svigt i gulvfliserne skyldes sjusket udført arbejde tilbage i 2006. Gulvfliserne klæber ikke i alle tilfælde optimalt til underlaget som udtryk for svigt i relation til udførelsen. Der forekommer derfor bevægelser i nogle af gulvfliserne, der igen medfører at flisefuger omkring revner. I begge badeværelser medfører svigt i gulvfliser og fuger risiko for fugtrelaterede skader i konstruktionen under. Altså med andre ord et udtryk for en dårlig karrusel, der på sigt måske kan udvikle sig mere og mere uheldigt. … Det vurderes, for så vidt angår at 5 stk. gulvfliser i køkkenet er hultlydende, at dette er uden betydning for brugbarheden af gulvet, der ikke er vandpåvirket. Som nævnt forekom der heller ingen visuelle tegn på skader fx i form af at gulvfliser har løsnet sig". Omkring udbedringen fremgår det blandt andet: "Omlægning af samtlige gulvfliser i badeværelset i husets stueplan. Omlægning af skønnet 1/3 i badeværelset på 1. sal. Jeg vil anbefale, at vi herefter ser tiden an i relation en evt. yderligere udvikling. … Køkkenet vurderes ikke at skal behandles".

11. 92684

Af tilbud af 5/3 2018 fra en murer fremgår det blandt andet, at "den eneste fejl der kan findes, er at der mangler vedhæftning under fliserne, og når fliserne så er så store, som de er, og udførelsen er så dårlig, som her, sker der det, at de gir sig, og fugerne revner. Det faktum at de kan lyde hult, er ikke i sig selv et problem. Fliserne kan ikke optages, uden at man ødelægger dem, da det er naturmateriale, med mange revneforekomster i. Jeg mener at have fundet den samme flise, og tager herunder udgangspunkt i dette, med forbehold. Når dette er sagt, er det ikke et problem at udbedre skaderne, der omfatter understående. Bad stue, ca. 15 kvadratmeter. Alle fliser ligger løse, grundet sjusket udførelse (manglende vedhæftning). Det er endnu ikke kommet så vidt, at der er opstået problemer, i forbindelse med dette, men det skal løses, inden der begynder at gå vand i konstruktionen. I dette rum, må der regnes med en total udskiftning, samt en ny vådrumsmembran, i vådzonen. Bad 1. sal, ca. 20 kvadratmeter. Ca. 7-8 kvadratmeter i forbindelse med bruseområde er løse, og der er vand i den underliggende konstruktion. I dette rum, må der regnes med en udtørring, reparation/udskiftning af flydespartel, en udskiftning af de 7-8 kvadratmeter, samt en ny vådrumsmembran, i vådzonen. Bad kælder. 1-2 løse fliser, der bør udskiftes, i bruseområde. Køkken. 10-15 fliser, med hul lyd, når man banker, men dette er uden konstruktiv betydning, og bør forblive som det er".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har tilbudt dækning i henhold til murerens tilbud af 5/3 2018. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der er forhold ved fliserne, ud over de forhold som selskabet har anerkendt at dække, der udgør skade eller nærliggende risiko for skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets konsulent på baggrund af sin besigtigelse har vurderet, at samtlige gulvfliser i badeværelset i husets stueplan skal omlægges, at ca. 1/3 af gulvfliserne i badeværelset på 1. salen skal omlægges, og at gulvfliserne i køkkenet ikke skal

omlægges. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at dette er i overensstemmelse med tilbud af 5/3 2018, hvoraf det fremgår, at mureren har vurderet, at der skal foretages en total udskiftning af fliserne i badeværelset i stueplan, at ca. 7-8 kvadratmeter skal udskiftes i badeværelset på 1. salen, at 1-2 fliser i badeværelset i kælderen bør udskiftes, og at fliserne i køkkenet bør forblive som de er.

Nævnet finder, at selskabet skal afholde eventuelle udgifter til VVS arbejde således, at skaden udbedres i overensstemmelse med tilbud af 5/3 2018.

Nævnet bemærker, at i tilfælde af at der i murerens tilbud ved en fejl er byttet om på rumfordelingen, så skal der i stedet foretages en totaludskiftning af fliserne i badeværelset på 1. salen og udskiftning af 7-8 kvadratmeter i badeværelset i stueplan således, at skaden udbedres i overensstemmelse med de faktisk konstaterede forhold.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at udbedringsforslaget vil resultere i en sådan forringelse af helhedsindtrykket, at dette overstiger, hvad klageren må tåle. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af tilbud af 5/3 2018 fra mureren fremgår, at "jeg mener at have fundet den samme flise, og tager herunder udgangspunkt i dette, med forbehold".

Nævnet finder, at i tilfælde af at mureren ikke har mulighed for at fremskaffe en tilsvarende gulvflise som den eksisterende, skal selskabet genoptage sagsbehandlingen med henblik på at vurdere, hvorvidt en partiel udskiftning af fliserne vil resultere i en sådan forringelse af helhedsindtrykket, at dette overstiger, hvad klageren må tåle.

Nævnet bemærker i øvrigt, at ejerskifteforsikringen er udvidet til at dække ubeskadigede fliser/klinker, hvilket er beskrevet i forsikringsbetingelsernes punkt 16.4 således: "Hvis der er en dækningsberettiget skade omfattet af betingelsernes punkt 3 eller 16 i bad/toiletrum, kan forsikringstager i samarbejde med Dansk Boligforsikring A/S vælge at få udskiftet ubeskadigede

fliser/klinker i pågældende bad/toiletrum i et afgrænset areal svarende til gulv eller vægge afhængig af, hvor skaden forefindes, mod en egenbetaling på 50 % af udgifterne hertil".

Med disse bemærkninger

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings