Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. februar 2019 blev i sag nr. 93012:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Qudos Insurance A/S
V/Frida Forsikring Agentur A/S
Stationsparken 37
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. Hun klager over selskabets afvisning af at dække skader på husets murværk. I klageskema af 23/10 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Efter købet af ejendommen iværksættes facaderenovering på baggrund af vedlagte tilbud. Det står hurtigt klart for firmaet, at omfanget er væsentligt større end det kunne konstateres umiddelbart, og man fremkommer derfor med et supplerende tilbud, som accepteres. Begge tilbud er vedlagte.
>
> Det er så her, vi synes, at facaderne burde have haft karakteren UN i tilstandsrapporten. Yderlig synes vi, det er forkert, at selskabet tager så omfattende forbehold for facaderne.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Vi ønsker at selskabet dækker den merpris, som fremgår af tilbud fra facade firmaet."

Selskabet har den 13/11 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**Sagsfremstilling**
> Den 7. juli 2017 indgår klager købsaftale om ejendommen beliggende … med endelig overtagelse fra den 1. september 2017, men med fysisk råderet fra den 19. august 2017. I forbindelse med handlen, som er omfattet af Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v., tegner klager en 5 årig ejerskifteforsikring med basisdækning hos Qudos Insurance A/S ved Frida Forsikring Agentur A/S (benævnes i det følgende som 'Frida' eller 'selskabet') på baggrund af tilstandsrapport ... Købsaftale, salgsopstilling og police med tilhørende betingelser fremlægges som henholdsvis bilag A, bilag B og bilag C. Tilstandsrapporten er fremlagt af klager.

Den 22. august 2018 foretager klager onlineskadeanmeldelse af skader på murværk som følge af tidligere renovering. Få dage efter fremsender klager nærmere beskrivelse med tilhørende billeder. Samlet skadeanmeldelsen fremlægges som bilag D.

Den 30. august 2018 foretager Frida besigtigelse af de anmeldte forhold. Besigtigelseskonsulenten fremsender besigtigelsesrapport til klager sammen med et kort begrundet dækningsafslag. Efter telefonisk drøftelse med skadebehandler, som fastholder afvisningen, fremsender klager en klage. Mail af den 30. august 2018 fra besigtigelseskonsulenten fremlægges som bilag E. Besigtigelsesrapport af den 31. august 2018 er fremlagt af klager. Mailbrev af den 31. august fra klager fremlægges som bilag F.

Frida fastholder dækningsafslag efter fornyet behandling, men klager er stadigvæk uenig og fastholder sin klage. Sagen overdrages til selskabets Kvalitets- og klageafdeling, som fastholder dækningsafslag. Selskabets mail af den 4. september 2018 og klagers svar herpå fremlægges som bilag G og bilag H. Selskabets mail af den 3. oktober 2018 er fremlagt af klager.

Den 26. oktober 2018 påklages sagen til Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets opfattelse af sagen
Klager mener at facaderne burde være anmærket i tilstandsrapporten med karakteren UN, da renoveringsarbejdet er mere omfattende end først antaget, og at selskabet skal dække merprisen i forhold til det oprindelige tilbud. Klager mener desuden, at policens forbehold vedrørende facaderne er for omfattende.

Der er tale om et mere end 87 år gammelt byhus, der ved overtagelsen fremstod med partielle pudsreparationer foretaget gennem tiden, ligesom man i hvert fald ét sted har tilpasset et vindueshul til et mindre vindue. Derudover har flere forhold ved murværket givet anledning til følgende 3 anmærkninger i tilstandsrapporten, hvoraf de 2 af forholdene klassificeres som alvorlige skader (K2).

2. Ydervægge		
2.1 Facader/gavle	K2	Der er skævhed i gavle og facader se f.eks. mod vest og nord. Note: Skævheden er aldersbetinget og vurderes uden betydning for bygningsdelens stabilitet. Men kan dog udvikle sig på sigt.
	K1	Puds på ydermure er i områder med mangelfuld vedhæftning og revner. Note: Skaderne er af mindre omfang.
	K2	Der er revnedannelser i murværket. Note: Revnerne er af et sådant omfang, at yderligere skadesudvikling i murværket må forventes.

Murværket er udført efter datidens gængse byggeskik, med ringe eller ingen cementholdig mørtel, men hvor det stærkere og tykke pudslag beskytter murværket og fugerne mod mekanisk og vejrmæssig påvirkning. Af samme årsag er sådanne murværk særligt sårbare ved en facaderenovering, som indebærer mekanisk afbankning af pudslag og efterfølgende højtryksafrensning af murværk.

At renoveringsarbejdet viser sig at være mere omfattende end først antaget, har, efter selskabets opfattelse, i det konkrete tilfælde intet at gøre med, at skaderne i tilstandsrapporten er klart forkert beskrevet. At vurdere ud fra teksten i de fremlagte tilbud, består fordyrelsen mere i en fejlvurdering af arbejdet, idet man ikke har taget højde for den svage mørtel. Ligeledes fremgår det af sagens billeder, at de løse sten og hul i murværket følger af den hårdhændede renovering, hvor det meste af mørtelfugerne er blæst væk ved højtryksrensningen, og således ikke er et udtryk for murværkets reelle tilstand på overtagelsestidspunktet.

Henset til at facader på ældre huse almindeligvis fremstår med partielle pudsreparationer, ombygninger og tilpasninger alt efter den til enhver tid enkelte husejers behov og ønsker, er det selskabets opfattelse, at standen på huset murværk på overtagelsestidspunktet ikke afveg nævneværdigt fra, hvad klager, på baggrund af husets alder og tilstandsrapportens anmærkninger, måtte forvente. Det er derfor også selskabets opfattelse, at klager, på baggrund af tilstandsrapportens anmærkninger vedrørende husets ydervægge, havde mulighed for at tage forholdenes reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning i forbindelse med indgåelsen af købsaftalen.

Med hensyn til policens forbehold vedrørende husets ydervægge er selskabet seneste afslag ikke funderet på ikke disse men på anmærkningerne i tilstandsrapporten alene.

Efter en nærmere gennemgang af forbeholdene i klagers police må selskabet dog medgive, at disse, i den konkrete police, er for omfattende i antal, formulering og omfang i forhold til tilstandsrapportens anmærkninger, hvorfor selskabet vil se bort fra alle forbehold fremover.

Klagen bør derfor afvises."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder tilstandsrapporten af 16/6 2017, byggeteknisk rapport udarbejdet af selskabet i forbindelse med besigtigelse den 30/8 2018, det oprindelige samt det efterfølgende tilbud på facaderenovering, forsikringstilbud af 31/7 2017, købsaftalen, salgsopstilling, skadeanmeldelsen samt klagerens uddybning, parternes korrespondance før sagen blev indbragt for nævnet, fotos af murværket og policen med forsikringsbetingelserne. Af tilstandsrapporten dateret 16/6 2017 fremgår det bl.a.:

2. Ydervægge		
2.1 Facader/gavle	K2	Der er skævhed i gavle og facader se f.eks. mod vest og nord. Note: Skævheden er aldersbetinget og vurderes uden betydning for bygningsdelens stabilitet. Men kan dog udvikle sig på sigt.
	K1	Puds på ydermure er i områder med mangelfuld vedhæftning og revner. Note: Skaderne er af mindre omfang.
	K2	Der er revnedannelser i murværket. Note: Revnerne er af et sådant omfang, at yderligere skadesudvikling i murværket må forventes.

...

3.3 Fuger	K3	Der er defekte fuger om vinduer, bygningen rundt. Note: Åbne fuger kan medføre fugtindtrængning i den bagvedliggende konstruktion.

4. 93012

Af byggeteknisk rapport udarbejdet af selskabet i forbindelse med besigtigelse den 30/8 2018 fremgår det bl.a.:

> "Iforb. med renovering af facaderne er løstsiddende puds blevet fjernet.
> …
> Afmonteringen af pudset har bevirker at det bagvedliggende murværk kommer til at fremstå med defekte og manglende fuger samt løstsiddende sten.
>
> På højre side af entredøren ses der revnedannelse i den tilbageværende pudsede murflade gående fra nederste venstre hjørne af vinduet på 1.sal og ned gennem den hvide markering rundt om entredøren.
>
> På venstre side af entredøren under vinduet fremstår den pudsede overflade med tegn på tidligere reparationer.
>
> På den sydvendte facade er der endnu ikke fjernet puds. Facaden fremstår med afskallinger i malingen og revnedannelser.
> …
> Ved afmonteringen af pudset er der blotlagt et hulrum som er opstået iforb. med en tidligere ændring af vinduesstørrelsen.
> …
> Hvad er årsagen og begrundelse
> 1. Skaden er delvis aldersrelateret
> 2. Mørtelfugerne mellem murstenene er meget porøse hvilket indikerer at der ikke er brugt cement i mørtelblandingen ved opmuringen.
> 3. Ved tidligere reparationer af revner er der flere steder limet en tæt membran uden på den pudsede flade og muligvis også efterfølgende behandlet med plastikmaling. Herved øges risikoen for fugtophobning i vægkonstruktionen med frostskader til følge."

Af klagerens mail til selskabet af 26/8 2018 fremgår det bl.a.:

> "Jeg sender her fotos af facade mod nord og øst før og efter at puds er blevet fjernet. Samme problematik er gældende for facade mod syd. Facade mod vest står endnu uberørt.
>
> Der er flere steder med meget løse sten og i facade mod øst er der fundet hul i muren bag pudset. Muren har tidligere været beklædt med filt og det vurderes at dette har gjort yderligere skade på murværket da det ikke har kunnet ånde.
> …
> Der blev givet afslag på 100.000 kr. i i forhold til den oprindelige udbudspris. Prisforhandling foregik pr. telefon og der er derfor ikke dokumentation for dette. Afslag blev begrundet i almindelig forventet afslag, forhold i tilstandsrapport om løst puds der trængte til reparation samt at jeg sad aktuelt i uopsagt lejlighed …"

Af selskabets mail til klageren dateret 2/10 2018 fremgår det bl.a.:

> "Som mine kolleger tidligere har anført, og som du også selv er inde på, indeholder tilstandsrapporten en række anmærkninger og disse ting er ikke dækningsberettigende. Når jeg sammenholder tilstandsrapportens anmærkninger i punkt A 2 med det, vores besigtigelseskonsulent konstaterede ved sit besøg den 30/8 2018, kan jeg på nær et punkt ikke se, at murens tilstand er værre end beskrevet og dermed forventet. Det ene punkt, hvor jeg er enig i, at murens tilstand er værre end forventet, er på den nordvendte facade, hvor der ses et mindre hul i ydermuren til venstre for et vindue. For så vidt angår dette hul, overstiger udbedringsomkostningerne ikke 5.000 kr., hvorfor det forhold ikke vil være dækningsberettigende. Det fremgår af punkt 5 A i forsikringsbetingelserne."

Af tilbud på facaderenovering dateret 21/7 2018 indhentet af klageren fremgår det bl.a.:

Tilbuddet omfatter:

- afrensning af alt løst puds, særligt afrenses syd facade da der er meget manglende vedhæftning
- murværk afrenses med højtryk og alle større rep. mures før net puds
- grundpuds med fiberforstærket mørtel
- ilægning af net
- pudses med fiberforstærket hvid mørtel
- mure males 2 gange overalt, mur grå, gesims og sålbænke hvid
- inkl. materialer (puds, rep. mørtel, net og maling) lift,stillads m.v.

Inkl. afdækning og oprydning samt bortskaffelse af affald

Tilbud

Beskrivelse	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
Fast pris	1,00	Stk.	92.500,00	92.500,00

Subtotal	92.500,00
Moms (25,00%)	23.125,00
Total DKK	**115.625,00**

Af tilbud på facaderenovering dateret 10/9 2018 indhentet af klageren fremgår det bl.a.:

Prisen omfatter:

Fuld afrensning for alt løst puds
Primer påføres for vedhæftning af sprøjtepuds
1. lag sprøjtepuds hvori der lægges armeringsnet 3 mm.
2. lag sprøjtepuds
Afhentning af affald med lastbil

Ordrebekræftelse

Beskrivelse	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
Fast pris	1,00	Stk.	42.300,00	42.300,00

SÆRLIGE BETINGELSER: Som aftalt kan der ikke ydes garanti på opgaven da vi har gjort opmærsom på at huset bør mures om på samtlige ydervægge. Det er efter aftale med kunden at der ikke ydes garanti og der kan forekomme revnedannelse i fremtiden. Det er dog vores overbevisning at ved at vi armerer facaden og stadig netpudser i 2. yderste lag, vil der være en væsentlig holdbarhed på facaden.

…

Subtotal	42.300,00
Moms (25,00%)	10.575,00
Total DKK	**52.875,00**

Af forsikringsbetingelserne E32 fremgår bl.a.:

"**4. Hvilke skader dækker forsikringen**
A Skader/skaderisici, som var til stede ved tilstandsrapportens og el-installationsrapportens udarbejdelse, eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden forsikringstager overtog ejendommen, og som konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

B Udbedring af aktuelle bygningsskader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved bygningsskade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygninger, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.
…
5. Hvilke forhold dækkes ikke
A Forhold under 5.000 kroner.

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

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom – der er opført i 1930 – den 19/8 2017. Klageren anmeldte den 22/8 2018 skade på murværket, som blev oplyst at være opdaget af en håndværker under en renovering af husets facader.

7. 93012

Klageren kræver, at selskabet erstatter merprisen ved renoveringen som følge af murværkets dårlige stand. Hun har anført, at forholdene angående husets ydermure/facader er klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten, idet disse – efter hendes opfattelse – skulle have haft karakteren UN i stedet for K1 og K2.

Selskabet har under sagens behandling for nævnet anerkendt at se bort fra de forbehold, der var påført policen, men har afvist dækning med henvisning til, at forholdet vedrørende husets facader/ydermure var korrekt beskrevet i tilstandsrapporten. Selskabet har desuden over for klageren afvist dækning af et hul i murværket med henvisning til, at udbedringen ikke overstiger 5.000 kr., jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.A.

Af tilstandsrapportens punkt 2 fremgår det, at "**2. Ydervægge**. 2.1 Facader/gavle **K2** Der er skæve gavle og facader se f.eks. mod vest og nord. Note: Skævheden er aldersbetinget og vurderes uden betydning for bygningsdelens stabilitet. Men kan dog udvikle sig på sigt. **K1** Puds på ydermure er i områder med mangelfuld vedhæftning og revner. Note: Skaderne er af mindre omfang. **K2** Der er revnedannelser i murværket. Note: Revnerne er af et sådant omfang, at yderligere skadeudvikling i murværket må forventes."

Klageren har oplyst , at der ved købet af huset blev givet et afslag på 100.000 kr. begrundet i almindeligt forventet afslag, forhold i tilstandsrapporten om løst puds, og at hun sad i en uopsagt lejlighed.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5 fremgår det, at "**5.** Hvilke forhold dækkes ikke. **A** Forhold under 5.000 kr. **B** Forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten eller el-installationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet i rapporten. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldestgørende, således at forsikringstager ikke på grundlag af rapporten har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning."

8. 93012

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at forholdene vedrørende husets murværk er klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten. Nævnet finder endvidere, at omkostningen for udbedring af hullet i murværket ikke overstiger 5.000 kr. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det i tilstandsrapporten er angivet med en K2, at der er revner i murværket, og at det i noten hertil er anført, at revnerne er af et sådant omfang, at yderligere skadeudvikling måtte forventes. Nævnet har også lagt vægt på, at der i forbindelse med huskøbet blev givet afslag i prisen bl.a. på grund af forholdene vedrørende murværket, og at huset er fra 1930.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om filtbeklædning – 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