

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. december 2020 blev i sag nr. 94955:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

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 klage af 1/3 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg klager hermed til ankenævnet i en ejerskifteskadesag, hvor selskabet ikke svarer som lovet på mine henvendelser, og hvor der er en uenighed i opfattelsen af, hvad ejerskifteforsikringen bør erstatte.

Sagsfremstilling

Jeg har købt en ejendom på ... med overtagelse 1. januar 2017. Huset fremstod indflytningsklart ved købet. Jeg henviser til de vedlagte fotos i salgsopstillingen, som viser et hus i en almindelig pæn tilstand.

Min tidligere advokat har anmeldt tagets tilstand til ejerskifteforsikringen den 11. april 2018. Tagets reelle dårlige tilstand blev konstateret den 8. marts 2019, hvor det første tagfirma besigtigede og beskrev tagbelægningen for mig. Jeg har heller ikke en særlig viden om tagbelægninger, men andre gjorde mig efter min overtagelse opmærksom på, at tagbelægningen – set nede fra haven – ikke virkede korrekt beskrevet i tilstandsrapporten. Derfor kontaktede jeg et par tagfirmaer, som kunne afklare tagets reelle tilstand for mig.

Det er min opfattelse, at skaderne ved taget går langt ud over end jeg kunne forvente på baggrund af oplysningerne i tilstandsrapporten. Derfor har jeg fået nogle tagfirmaer til at besigtige og udtale sig om tagbelægningens stand samt om, hvad der skal til for at reparere tagbelægningen.

Jeg har fået udtalelse fra [firma 1] har vurderet, at det vil koste 300-350.000 kroner excl. moms (375.000 – 437.500 kroner incl. moms) at udbedre skaderne ved taget. [Firma 2] har givet et tilbud på 424.092 kroner inklusive moms.

Ankenævnet for Forsikring

2.

94955

Jeg er klar over, at der var nogen utætheder/skader ved taget (og skorstenen), som blev beskrevet i tilstandsrapporten og disse skader kan jeg ikke få erstattet af ejerskifteforsikringen. Det er ikke bemærkninger i større omfang. Det er de mange andre skader ved tagbelægningen og følger heraf, som jeg mener ejerskifteforsikringen bør erstatte. Det er skader som har overrasket mig, idet jeg ikke havde forestillet mig, at tagets tilstand var sådan, at jeg skulle i gang med en total udskiftning af tagbelægningen.

Det som undrer mig er, at jeg ikke kan få erstatning for, at tagets tilstand er langt dårligere end jeg fik oplyst i tilstandsrapporten. Det er denne dårligere tilstand, som jeg mener, at ejerskifteforsikringen hos Gjensidige bør erstatte.

Gjensidige har helt afvist at give erstatning for den rimelige og nødvendige reparation samt følger af utæthederne.

Jeg er skuffet i mine forventninger til ejerskifteforsikringens dækning hos Gjensidige Forsikring og har svært ved at se, hvad ejerskifteforsikringen reelt kan bruges til, hvis det ikke er hensigten, at forsikringen skal erstatte en udbedring i dette tilfælde, hvor tilstandsrapporten umiddelbart ikke er retvisende og derfor ikke giver køber det rigtige billede af tagkonstruktionens tilstand.

Jeg har ikke kunne forhandle købsprisen eller en udbedring med sælger i forbindelse med handlen, fordi jeg ikke fik de rigtige oplysninger i tilstandsrapporten.

Jeg henviser til ankenævnskendelser hos jer, der støtter min klagesag: 89713 ... 89934 ... 66459 ...

Gjensidiges svartider og manglende stillingtagen til min klage over afgørelsen af dækningen er heller ikke i overensstemmelse med de forventninger som jeg har til en sober og reel skadebehandling. Det har taget hen over halvt år uden et reelt svar på klagen.

Som Ankenævnet kan se, så har jeg skrevet til skadedirektøren ..., som har henvist til skadebehandlerens nærmeste leder ..., som den 17. februar 2020 skrev til mig, at: 'Du hører fra mig en af de nærmeste dage'.

Dags dato er jeg fortsat uden det lovede svar fra ledelsen hos Gjensidige Forsikring. Derfor ser jeg ikke anden udvej end at indbringe en klage til Ankenævnet for Forsikring med henblik på, at få en uvildig vurdering af, om jeg har ret i, at ejerskifteforsikringen bør erstatte en udbedring af de skader ved tagbelægningen, som jeg ikke blev oplyst om i forbindelse med købet af ejendommen.

Jeg har naturligvis forståelse for, at der kan være lejlighedsvis travlhed i en organisation, men det dette skulle kunne strække sig over så mange måneder uden reelle svar, er ikke acceptabelt.

Selskabet har i brev af 14/4 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har tegnet ejerskifteforsikring i Gjensidige Forsikring. Vores forsikringstager er utilfreds med, at vi har afvist forsikringsdækning for reparation af skorsten samt reparation/udskiftning af tagbelægning.

Sagens fakta

Oplysninger om ejendommen

Ejendom er en patriciervilla opført i 1918. Den 5. maj 2016 udarbejdes tilstandsrapport (bilagt klagen). Vores forsikringstager tegner Ejerskifteforsikring med standarddækning for en 5 års periode (bilag A) pr. 1. januar 2017 hvor ejendommen overtages. Forsikringsbetingelser nr. 2535004 er gældende (bilag B).

Tilstandsrapporten

Tilstandsrapporten anfører bl.a. følgende vedrørende bygning A:

1.Tagkonstruktion/-belægning/skorsten

1.1 Tagbelægning/rygning K2 Der ses enkelte defekte tegl, og enkelte tegl ligger let uregelmæssigt; desuden er rygningmørtelen partielt smådefekt. Der er tidl. foretaget overstrygning af teglene, men taget synes disponeret for enkelte mindre utætheder. Note: Der må påregnes løbende vedligeholdelse, indtil taget på et tidspunkt bør udskiftes.

1.6 Tagrender/tagnedløb K1 Tagrender i syd er deformeret og er ikke monteret korrekt. Note: Udskiftning af tagrenden må overvejes.

1.8 Spær og lægter K1 I enkelte spær ses spor efter violbukangreb, som dog ikke vurderes alvorlige. Note: Der er ikke behov for indgreb i den forb.

1.10 Undertage/understrygning K1 Kun få steder ses smådefekt understrygning. Note: Eftergang ved murer anbefales.

1.16 Bemærkninger til skorsten K2 I skorstenspiben er en del udvaskede murværksfuger; desuden sprækket forskelling.

K3 Der er lysindfald ved skorstenen; et tegn på mindre utætheder ved skorstensfoden. Note: Eftergang/udbedring ved murer anbefales.

Overordnet sagsforløb

Den 11. april 2019, mere end to år efter overtagelse af ejendommen, anmelder vores forsikringstager tager [klager] utæt tagbelægning. Samme dag anmoder vi om yderligere oplysninger, herunder svar på spørgsmål om præcisering af skade/årsag og omfang. Ligeledes samme dag vender klagers rådgiver ..., ... Advokater [rådgiver] tilbage med bl.a. overslag på reparation fra ... (tagfirma 1) (bilag C) samt tilbud på udskiftning fra ... (tagfirma 2) (bilag D), men ikke svar på spørgsmål. Dagen efter, den 12. april 2019, skriver seniortaksator ... (seniortaksator) til rådgiver og gør opmærksom på, at vi ikke har modtaget svar på spørgsmål, hvorfor vi ikke kan tage stilling til det anmeldte.

Vi kan forstå, at rådgiver efterfølgende udtræder af sagen - uden vi har modtaget svar på spørgsmål. I forbindelse med anden verserende sag under ejerskifteforsikringen foretager seniortaksator samt taksator, ingeniør ... besigtigelse på ejendommen den 27. maj 2019. Her besigtiges taget ligeledes - både fra terræn og spidsloft. Der konstateres ikke forhold, som ligger udover hvad der er forventeligt for en tilsvarende ejendom, fraset tilstandsrapportens bemærkninger vedrørende taget. Der ses heller ikke fugt- eller andre skader på spidsloft.

I slutningen af juni 2019 indtræder klagers advokat ... [advokat] i anden verserende sag under ejerskifteforsikringen. Under mødet på advokatens kontor den 17. december 2019 om den sag, nævnes nærværende sag. Det aftales med advokaten, at seniortaksator ligeledes vil gøre status for nærværende sag.

Den 23. december 2019 retter klager henvendelse til vores skadedirektør ..., som kvitterer for klagen samme dag samt oplyser, at klagen sendes videre til lederen af skadeafdelingen ... (lederen).

Som aftalt med klagers advokaten på mødet den 17. december 2019 vender seniortaksator tilbage den 3. januar 2020 (bilagt klagen) med en nærmere gennemgang samt begrundelse for hvorfor forholdet ikke på det foreliggende (bilag C, D samt besigtigelsen) kan anerkendes som dækningsberettigende. Vi henviser i det hele til seniortaksators mail. Vi vedlægger sagens kommunikation i sagsoversigt bilag D.

I dagene omkring klagers svar til seniortaksator (klagers henvendelse af 7. januar 2020 bilagt klagen), svarer lederen af skadeafdelingen på klagen i mail af 13. januar 2020. Ved efterfølgende telefonsamtale drøfter klager og lederen aktuelle samt anden sag. Der aftales møde på adressen. På mødet aftale en revurdering af de under policen anmeldte sager. Den 17. februar 2020 rykker klager for svar. Lederen kvitterer samme dag for modtagen. Den 1. marts 2020 rykker klager på ny og samme dato indbringes sagen vedrørende tagbelægningen for Ankenævnet.

Vores vurdering

Ejerskifteforsikringen dækker skade som var til stede på tidspunktet for ejendommens overtagelse, og som ikke er beskrevet i tilstandsrapporten, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 18, 15 og 19.a.

Det er forsikringstageren, klager, som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at det anmeldte udgør en skade i ejerskifteforsikringens forstand, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.3 shm. Forsikringsaftalelovens § 22.

Fra klager har vi modtaget henholdsvis overslag fra tagfirma 1 (bilag C) og tilbud fra tagfirma 2 (bilag D).

Tilbuddet fra tagfirma 2 er alene et tilbud på udskiftning tagbelægning mv, og beskriver ikke skade eller andre forhold som kan sandsynliggøre, at der skulle være dækningsberettigede forhold vedrørende tagbelægningen. Vi vil derfor ikke kommentere dette tilbud yderligere.

Af overslag fra tagfirma 1 fremgår det, at der skal gennemføres et almindeligt tageftersyn. Derudover fremgår det, at der skal ske en renovering af skorsten i form af udskiftning af defekte mursten og fuger. Hvor rygning- og gratsten fjernes erstattes disse med nye.

Derudover anføres at ca. 100 defekte sten udskiftes, rettes på plads og fastgøres.

Ligeledes skiftes alle bly- og zinkinddækninger, tagrender, nedløb og rendejern. Endelig skal der udføres understrykning.

De renoveringsarbejder som beskrives i overslaget, svarer til beskrivelserne i tilstandsrapportens afsnit 1 om tagkonstruktionen på beboelsen, særligt punkt 1.1, 1.6, 1.10 og 1.16. Der er ikke i overslaget beskrevet forhold som går videre end det hvad der allerede er anført i tilstandsrapporten og der er således ikke beskrevet nye forhold eller egentlige skader.

Vi bemærker, at det forhold, at tagsten omtales som defekte ikke i sig selv er udtryk for skade i ejerskifteforsikringens forstand allerede fordi defekterne ikke er beskrevet eller nærmere define-

ret. En tagflade af denne alder vil indeholde sten med mindre defekter, ex. i form af sten med knækkede hjørne, forskubbede/skæve sten og lignende, som er uden betydning for stenens afskærmende funktion, og derfor ikke udtryk for skade i ejerskifteforsikringens forstand. Endelig skal vi anføre, at de anslået 100 sten må være udtryk for et estimat, da tagfirma 1 ikke har været på tagfladerne for besigtigelse.

Sidst skal vi anføre, at dersom der skulle være tale om 100 sten, svarer dette reelt til beskrivelsen i tilstandsrapportens punkt 1.1. – 100 tagsten er ca. 1/3 mindre end det antal sten, som er anvendt til den lille (tag)valm over altanen på første billede i salgsopstillingen (vedlagt klagen), altså en meget lille del af de samlede tagsten.

Overslaget fra tagfirma 1 indeholder således ikke beskrivelse om utætheder eller andre forhold, som kan dokumentere eller sandsynliggøre skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Sammenholdes dette med seniortaksators observationer fra besigtigelsen i mail af 3. januar 2020 til klagers advokat (bilag klagen), hvor det anføres at taget netop fremstår de skader og defekter, som kan forventes af en godt 100-årige tagbelægning. Seniortaksator konstaterer videre, at der i tagrummet ikke er konstateret skader eller tegn på opfugtning fra f.eks. utætheder eller nedbrydninger.

Alt i alt fremstår tagbelægningen svarende til andre tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Vi må fastholde, at klager ikke har dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at der skulle foreligge dækningsberettigende forhold vedrørende tagbelægningen på tidspunktet for ejendommens overtagelse.

Klager henviser i klagen til tre tidligere kendelser. For AK 89713 noterer vi os, at denne omhandler egentlig utæthed konstateret umiddelbart efter overtagelsen, AK 89934 omhandler egentlige skader, som ikke er omtalt i tilstandsrapporten og AK 66459 omhandler forhold, som ikke er korrekt beskrevet i tilstandsrapporten.

Skadeforholdene i alle tre kendelser er således ikke sammenlignelig med aktuelle, og ændrer derfor ikke vores vurdering.

Sidst skal vi beklage, at tagbelægningens stand ikke lever op til klagers forventning. Skuffede forventninger er imidlertid ikke udtryk for dækningsberettigende forhold under ejerskifteforsikringen. Som nævnt indledningsvist dækker ejerskifteforsikringen alene egentlige skader som defineret i forsikringsbetingelserne."

Klageren har i brev af 26/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tagets reelle dårlige tilstand blev konstateret den 8. marts 2019, hvor det første tagfirma besigtigede og beskrev tagbelægningen for mig.

Jeg har heller ikke en særlig viden om tagbelægninger, men andre gjorde mig efter min overtagelse opmærksom på, at tagbelægningen – set nede fra haven – ikke virkede korrekt beskrevet i tilstandsrapporten.

Derfor kontaktede jeg et par tagfirmaer, som kunne afklare tagets reelle tilstand for mig.

Således er den omstændighed, at tagets tilstand er værre end beskrevet i tilstandsrapporten opdaget nogen tid før anmeldelsen til Gjensidige Forsikring. Jeg var nødt til, at være sikker i min sag og forsøge at dokumentere tagets tilstand inden skaden blev anmeldt til Gjensidige Forsikring, så jeg ikke fik anmeldt en skade uden et reelt indhold.

Tagets tilstand er således – som jeg har oplyst tidligere – konstateret umiddelbart inden 8. marts 2019, hvorefter jeg fik tagbelægningen undersøgt nærmere for at være mere sikker i min sag.

Det er fortsat min opfattelse, at skaderne ved taget går ud over, hvad jeg med rette kan forvente henset til de oplysninger, som jeg fik gennem tilstandsrapporten. Dette gælder også selv om der er gået nogen tid siden min overtagelse.

Det fremgår fx af det ene tilbud, at blandt andet omkring 100 tagsten skal rettes. Det er på ingen måde svarende til tilstandsrapporten, hvor det fremgår at: 'Der ses enkelte defekte tegl, og enkelte tegl ligger let uregelmæssigt, desuden er rygningsmørtlen partielt smådefekt'.

Ordet enkelte betyder: som kun forekommer én eller ganske få gange. At enkelte tagsten skulle kunne udgøre 1/3 af den samlede tagbelægning er derfor ude af trit med virkeligheden.

E enkelte tegl og smådefekt rygningsmørtel partielt er en misvisende beskrivelse af tagbelægningen, der ikke i den medgåede forsikringstid er nået at blive så voldsomt skadede, som det fremgår af tagfirmaernes besigtigelser. Således må tagbelægningen have været klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten.

Hvis forholdet havde været rigtigt beskrevet i tilstandsrapporten kunne jeg have taget højde for det i handlen med min sælger. Den mulighed blev jeg frataget på grund af en klart forkert beskrivelse af tagbelægningen som helhed i tilstandsrapporten.

Gjensidige Forsikring bruger egne interne taksatorer

Gjensidige Forsikring har alene benyttet egne interne taksatorer, der – henset til deres ansættelse i forsikringsselskabet – har en interesse i, at nedtone skaderne på tagbelægningen.

Jeg har benyttet uafhængige tagfirmaer med specialviden om tagbelægninger

Jeg har derimod kontaktet to af hinanden og af mig uafhængige tagfirmaer, som har udtalt sig på baggrund af, hvad de har kunne konstatere ved deres besigtigelser.

end jeg kunne forvente på baggrund af oplysningerne i tilstandsrapporten. Derfor har jeg fået nogle tagfirmaer til at besigtige og udtale sig om tagbelægningens stand samt om, hvad der skal til for at reparere tagbelægningen.

Jeg har fået udtalelse fra [firma 1] har vurderet, at det vil koste 300-350.000 kroner excl. moms (375.000 – 437.500 kroner incl. moms) at udbedre skaderne ved taget. [Firma 2] har givet et tilbud på 424.092 kroner inklusive moms.

Jeg har oplyst, at jeg naturligvis er klar over, at der var nogen utætheder/skader ved taget (og skorstenen), som blev beskrevet i tilstandsrapporten. Jeg er med på, at de beskrevne skader kan jeg ikke få erstattet af ejerskifteforsikringen og der er ikke bemærkninger i større omfang.

Det er de mange andre uoplyste skader ved tagbelægningen og følger heraf, som jeg mener ejerskifteforsikringen bør erstatte. Det er skader som har overrasket mig, idet jeg ikke havde forestillet mig, at tagets tilstand var sådan, at jeg skulle i gang med en total udskiftning af tagbelægningen.

Det som fortsat undrer mig er, at jeg ikke kan få erstatning for, at tagets tilstand er langt dårligere end jeg fik oplyst i tilstandsrapporten. Det er denne dårligere tilstand, som jeg mener, at ejerskifteforsikringen hos Gjensidige Forsikring bør erstatte.

Udtalelse og fotos fra [firma 1]

...

Der er også rådskade i træværket, hvilket ikke har overrasket mig.

Jeg minder om, at rådskader opstår over tid og endvidere konstaterede tagfirmaet manglende ventilation. Kombinationen med utætheder og manglende tilstrækkelig ventilation, vil typisk give følgeskader i form af råd og skimmel.

...

Jeg har dokumenteret, at tagbelægningen ikke blev rigtigt beskrevet i tilstandsrapporten

Jeg har købt en 5-årig ejerskifteforsikring i hvilken periode jeg bør kunne anmelde skader ved ejendommen, som har været til stede ved overtagelsen.

Jeg mener ikke, at taget i perioden 1. januar 2017 og frem til konstateringen først i marts 2019 kan blive så meget dårligere end beskrivelsen af enkelte skadede og uregelmæssige tegl og partielt smådefekt rygningsmørtel. Tagbelægningen må således have været væsentligt mere skadet end oplyst i tilstandsrapporten.

Der er en meget stor forskel på tilstandsrapportens beskrivelse af taglægningens tilstand og den faktiske konstaterede tilstand i marts 2019.

Det har jeg dokumenteret ved at konsultere specialister inden for tagbelægninger.

Gjensidige Forsikring har derimod ikke dokumenteret andet end deres egne interne taksatorers udtalelse og det kan desværre ikke på det fornødne sikre grundlag udelukkes, at de har en interesse i, at nedtone skadens omfang.

Gjensidiges taksatorer konstaterede da heller ikke, at der var manglende ventilation af tagrummet på grund af at isoleringen ligger helt ud til teglene, så ventilationen hindres. Gjensidige kunne have gjort mig opmærksom på ved deres besøg.

Om taksatorerne har valgt at de ikke ville gøre mig opmærksom på en 'ny' skade på grund af den manglende ventilation eller om de har overset forholdet ved besigtigelsen skal jeg ikke kunne sige.

Illustrative kendelser

Kendelse 89934 og 66459 handler ganske rigtigt om skader, der ikke blev retvisende beskrevet i tilstandsrapporten.

Gjensidige Forsikring afviser at disse kendelser er illustrative for min skadesag. Jeg mener fortsat at de netop er illustrative for min skadesag, idet min skadesag også handler om, at skader ikke blev retvisende beskrevet i tilstandsrapporten.

Og jeg er ikke i tvivl om, at der er trængt vand ned gennem tagbelægningen enkelte steder på grund af tagbelægningens tilstand og det er også konstateret af andre end Gjensidige. Nu foreligger der fotos, som dokumenterer opfugtning og nedbrydningsskade i form af råd eller anden svamp.

Og selv om der ikke havde været trængt vand ind, så er det tilstrækkeligt, at der er en nærliggende risiko for, at der kan trænge vand ind, hvis der ikke sættes ind i henhold til neden for nævnte. Jeg henviser til Bekendtgørelse om dækningsomfanget for ejerskifteforsikringer og citerer her fra:

...

Således er det ikke en betingelse, at der skal være trængt vand ind, men derimod 'blot', at der er en nærliggende risiko for, at der kan og vil trænge vand ind, som jeg læser bekendtgørelsen.

Imidlertid er der følgeskader efter både vandindtrængning og manglende ventilation, så kriterierne for en skade i ejerskifteforsikringens forstand er opfyldt.

Af den grund, at tagbelægningen fremstår meget mere skadet end jeg med rette kunne forvente på baggrund af tilstandsrapportens oplysninger, var der en nærliggende risiko for skade, som ikke er blevet mindre under skadesagens langtrukne behandling hos Gjensidige Forsikring gennem det seneste mere end 1 års tid.

Der har været uhørt lang skadesagsbehandlingstid

Jeg kan se, at Gjensidige Forsikring gerne vil bagatellisere svartiderne i skadesagen. Det har været et uendeligt tovtrækkeri og jeg har brugt udgifter til blandt andet ekstern bistand for at kunne svare for mig i skadesagen om tagbelægningen/tagkonstruktionen.

Det er udgifter, som jeg beder om, at Gjensidige erstatter i et rimeligt omfang.

Det er en realitet, at der fra Gjensidige Forsikrings side har været lange perioder, hvor der ikke er svaret i skadesagen. Jeg har måtte klage videre internt for at få svar på skadesagens revurdering.

Jeg opfordrer Gjensidige Forsikring til, at udarbejde en datolinje over samtlige ekspeditioner i skadesagen, hvis Gjensidige Forsikring fortsat forsøger at bagatellisere, at deres svartider det meste af tiden har været helt usædvanligt og urimeligt lange.

Det er ikke et spørgsmål om skuffede forventninger til ejerskifteforsikringens dækning, men derimod skuffede forventninger til den skadesagsbehandling, herunder vurdering af dækning, som jeg er blevet udsat for hos Gjensidige Forsikring i perioden siden anmeldelsen."

Selskabet har i brev af 7/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal her vende tilbage til vores forsikringstagers bemærkninger i høringssvar af 26. april 2020, idet vi kan forstå, at der ikke foreligger yderligere omkring mail af 6. marts 2019 fra tagfirma 2.

Vores forsikringstagers indlæg har været forelagt seniortaksator hvis bemærkninger vedlægges som bilag F, som dokumentation for forhold på spidsloft vedlægges skønsrapport (bilag G) fra anden verserende skadesag.

Ad tagets dårlig stand

Vi bemærker, at vores to taksatorer ikke har verificeret at der er tale om 100 skadet eller uregelmæssige tagsten. Det fremgår ikke hvorledes tagfirma 1 har opgjort de 100 sten. Antallet syntes heller ikke verificeret i mail af 6. marts 2019 fra tagfirma 2, som blot omtaler 'Flere sten er flækkede, eller ligger således slagregn eller fygesne vil kunne finde vej ind i den underliggende konstruktion'.

Vi henviser til vores bemærkninger af 14. april 2020, men skal dog understrege, at 100 tagsten svarer til 1/3 af én valm og ikke en 1/3 af den samlede tagbelægning, som anført af vores forsikringstager. Ud fra en umiddelbar visuel vurdering svarer 1/1 valm til en 1/20 af den samlede tagbelægning.

Vi fastholder i det hele, at vores forsikringstager ikke har dokumenteret eller på anden måde godtgjort hverken ved overslag fra tagfirma 1, ved tilbud/mail fra tagfirma 2 eller sine egne bemærkninger og billeder i høringssvar af 26. april 2020, at der den 1. januar 2017, hvor vores forsikringstager overtog ejendommen forelå dækningsberettigende forhold vedrørende tagbelægningen – hverken i form af skader eller nærliggende risiko.

Derimod er det alene dokumenteret/godtgjort, at forholdene omkring tagbelægningen svarer til beskrivelserne i tilstandsrapporten, hvorefter vores forsikringstager behørigt er informeret om taget stand. Vi noterer os særligt, at der i noten til punkt 1.1 anføres, at 'Der må påregnes løbende vedligeholdelse, indtil taget på et tidspunkt bør udskiftes'.

Ad uafhængige tagfirmaer med specialviden

Ingen af de to tagfirmaer har oplyst hvorledes tagfladerne er besigtiget, ligesom det ikke mere præcist konstateres hvori skaderne skulle bestå samt omfang. De to tagfirmaers overslag/tilbud på udbedring går i øvrigt langt videre end hvad der vil medgå til en partiel reparation.

De anførte utætheder er heller ikke verificeret på spidsloftet, heller ikke ved de af vores forsikringstager fremlagt billeder. Derimod fremstår spidsloftet tørt og helt i overensstemmelse med hvad man kan forvente af en ejendom fra 1918, jf. bilag F og G.

Forholdene på spidsloftet kan heller ikke verificere, at ventilationsforholdene skulle være utilstrækkelige og have manifesteret sig i skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Ad ekstern bistand

Vores forsikringstager har ikke tidligere fremsat krav om dækning af omkostninger til eksterne bistand. Vi er i øvrigt alene bekendt med, at vores forsikringstager har benyttet ekstern bistand i anmeldelsesfasen.

Henset hertil, herunder sagens karakter, omfang og forløb ikke i sig selv kan begrunde, at vores forsikringstager har krav på godtgørelse af advokatomkostninger, jf. Forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, kan vi ikke imødekomme et sådan krav.

Ad sagsbehandlingsforløb

Vi beklager, at sagsbehandlingsforløbet ikke lever op til vores forsikringstagers forventninger."

Til dette har klageren fremsendt mail af 10/6 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Gjensidige kæmper hårdt for at tilbagevise min skade og det har de gjort i enhver sammenhæng lige fra de modtog den første anmeldelse af flere om skader på ejendommen.

Jeg købte et hus, der fremstod pænt, se salgsopstillingens fotos. Der var ikke meget graverende beskrevet om tagets tilstand i tilstandsrapporten, se tilstandsrapporten.

Jeg benyttede mig af advokatbistand fordi Gjensidige afviste at erstatte nogle skader ved ejendommen, som senere er anerkendt delvist efter en længere kamp. I den forbindelse anmeldte min advokat også den tagskade, som vi drøfter i denne klagesag og har også argumenteret for dækning efter afvisningen fra Gjensidige.

Jeg skiftede advokat kort tid efter anmeldelsen af tagskaden og min nye advokat har også hjulpet mig i sagen. Jeg har ikke haft råd til advokatbistand i klagesagen så her i klagesagen må jeg klare mig selv over for Gjensidige, der er rutinerede i at håndtere sådanne klagesager og en sådan rutine har jeg desværre ikke. Jeg forsvarer mig derfor blot så godt jeg kan over for Gjensidige.

Jeg oplever Gjensidige meget hardcore og grænsesøgende i deres forsvar over for mig, som er en almindelig privat forbruger, der har købt en ejerskifteforsikring hos dem. Jeg er faktisk totalkunde hos Gjensidige. Det er naturligvis et kundeforhold, der er sat på prøve. Havde jeg dengang vidst, hvad jeg senere erfarede om ejendommen og Gjensidiges skadepolitik, havde jeg for det første slet ikke købt ejendommen og for det andet havde jeg ikke valgt Gjensidige som ejerskifteforsikringsselskab.

Jeg har følt og føler mig stadig hårdt prøvet i et længere sagsforløb med Gjensidige. Jeg oplever, at det er meget svært at klare sig i dialogen over for Gjensidige.

Seniortaksatoren har fra første færd haft noget imod mig som person. Jeg ved ikke, hvad det kan skyldes, men jeg ved at jeg ved enhver kontakt har opført mig pænt over for ham.

Gjensidige bruger energi på en oplysning de selv har haft længe i skadesagen

Som ankenævnet kan se, så fylder en tastefejl om konstateringsdatoen meget hos seniortaksatoren går og det kan i bund og grund være ligegyldigt, fordi Gjensidige har modtaget anmeldelsen og kan heri se konstateringsdatoen. Blot et eksempel på, hvordan alt vendes og drejes en ekstra gang og forsøges tvistet af seniortaksatoren.

Seniortaksatoren har besluttet sig for, at jeg ikke skal have dækket noget og dette kæmper han ærekært for at få ret i. Jeg oplever, at det er mere personligt vigtigt for ham at få afvist mig end at give en faglig og god behandling af mig som kunde hos Gjensidige.

Kolleger der internt bakker hinanden op bør ikke have samme vægt som ekstern bistand

Seniortaksatoren gør også opmærksom på, at han og kollegaen ikke kunne konstatere et skadet omfang på taget som beskrevet af tagfirmaerne. Nej – og det er jo netop derfor vi er her i skadesagens forløb, hvor vi er nu.

Gjensidige har alene benyttet deres egne to interne taksatorer – gode kolleger, der bakker hinanden op – hvorimod jeg har benyttet mig eksterne tagfirmaer, der uafhængigt af hinanden har udtalt sig om tagets tilstand.

I den skønserklæring (der i øvrigt ikke er udarbejdet i forhold til den anmeldte tagbelægning, men andre skader) skriver skønsmanden, at der er konstateret utætheder ved inddækninger/tag. Således blev taget konstateret utæt af skønsmanden i forbindelse med skimmelundersøgelsen, hvilken skimmelundersøgelse var det primære fokus og reelt ikke selve tagbelægningen, idet ... er et skimmelfirma:

3.3.
Såfremt der konstateres skimmelsvampeforekomster bedes skønsmanden angive årsagen eller årsagerne til de konstaterede skimmelsvampeforekomster.

Svar på spørgsmål 3.3
Årsagen til skimmelforekomsterne på 1.sal vurderes at være en kombination af kondens på kolde overflader utætheder ved inddækninger/tag.

Skønsmanden har ikke gennemgået tagbelægningen, idet skønsforretningen gik på skimmel, men han vurdererede allerede dengang den 10. oktober 2018, at tagbelægningen havde utætheder (i flertal).

I bilag 2 til skønrapporten kan det i øvrigt udledes, at der ikke er medtaget omkostninger til udbedring af skader ved taget. Derfor må forekomsten af skimmelsvamp på 1. sal hovedsageligt skyldes kondens og i mindre grad utætheder i klimaskærmen, om end der er medtaget omkostninger til reparation af revner i facade og gavle.

Således kunne et skimmelfirma konstatere utætheder ved tagbelægningen på besigtigelsesdagen den 10. oktober 2018, selv om tagbelægningen ikke ved den lejlighed blev systematisk gennemgået.

Alligevel fastholder Gjensidige at der ikke er dokumentation for utætheder i tagbelægningen på tidspunktet for min overtagelse af ejendommen. Det er således faktuel forkert, når Gjensidige fastholder dette og mod bedre vidende.

At der ikke på dagen ved besigtigelsen kunne konstateres nogen videre opfugtning kan skyldes flere forhold som fx at det ikke har regnet i dagene op til og at eventuel tidligere forudgående regn i perioden op til besigtigelsesdagen ikke har været intens nok til at trænge ind eller vindretningen har påvirket nedbørens mulighed for at trænge ind og lignende.

Fakta er således, at der er konstateret utætheder i tagbelægningen af ... og ellers kan ... vel heller ikke skønne at skimmelforekomsten skyldes en kombination af kondens og utætheder i tag. Således er der også en følgeskade i et eller andet omfang.

Hvis tagbelægningen dengang var blevet mere systematisk gennemgået, ville omfanget have været fastlagt. Gjensidige havde muligheden for at reagere på oplysningen om utætheder, men har fravalgt dette.

Det er således bevist i klagesagen her, at der den 10. oktober 2018 rent faktisk blev konstateret utætheder ved taget af ... selv om tagbelægningen ikke ved den lejlighed blev systematisk gennemgået.

Seniortaksatoren konkluderer for sig selv, at:

I bilag 2 til skønsrapporten kan det i øvrigt udledes, at der ikke er medtaget omkostninger til udbedring af skader ved taget. Derfor må forekomsten af skimmelsvamp på 1. sal hovedsageligt skyldes kondens og i mindre grad utætheder i klimaskærmen, om end der er medtaget omkostninger til reparation af revner i facade og gavle.

Det er hans udlægning, fordi skønsmanden er mig bekendt ikke bedt om, at gennemgå og derudover prissætte skader i forhold til tagbelægningen, uanset at skønsmanden har oplyst at have konstateret utætheder i tagbelægningen i forbindelse med hans undersøgelser af skimmel.

Jeg har gjort opmærksom på utætheder og manglende ventilation og seniortaksatoren har i hele skadesagens forløb afvist alle mine anmeldelser indledningsvist og derefter trinvist anerkendt en lille smule og resten er vi endt i retten med og for denne skadesags vedkommende i ankenævnet.

Hvad angår tagbelægningen har seniortaksatoren heller ikke på noget tidspunkt anerkendt eller af egen drift taget fat i oplysningen om utæt tagbelægning i forbindelse med skønsmandens oplysning i skønsrapporten. Mig bekendt så forholder skønsmanden sig alene til det, som han bliver spurgt om og seniortaksatoren har åbenbart ikke ønsket at få tagbelægningen yderligere undersøgt i efteråret 2018.

I stedet afviser han igen og igen min anmeldelse, da jeg gør opmærksom på, at tagbelægningen ikke svarer til beskrivelsen i tilstandsrapporten og at der er skader/forhold ved tagkonstruktionen der burde have været beskrevet i tilstandsrapporten.

Hvad angår bidrag med oplysninger, herunder nye oplysninger, så oplever jeg, at lige meget, hvilke undersøgelser eller oplysninger jeg kommer med, så bliver det fuldstændigt fejlet af bordet af seniortaksatoren, hvilket sagsforløbet i ankenævns sagen her også bekræfter.

Jeg fremhæver for ankenævnet, at:

1. der blev konstateret utætheder i tagbelægningen i oktober 2018, som Gjensidige ikke har reageret på, selv om de fik oplysningen i forbindelse med en skadesag
2. jeg har anmeldt forhold ved tagkonstruktionen i form af utætheder og manglende ventilation, som er konstateret af uvildige eksterne tagfirmaer med viden på området.

Advokatbistand

... Advokater har ud over anmeldelsen af forholdet også skrevet til Gjensidige i skadesagen. Det er ikke gratis med bistand derfra.

Herudover har jeg haft drøftet sagen med min nye advokat og det er heller ikke gratis med hans bistand, som er holdt så langt nede som muligt ved at jeg selv skriver i sagen.

At afvise at jeg ikke skulle have krav på betaling af advokatbistand kan Gjensidige ikke være bekendt. Jeg ville ikke kunne klare argumentationen i skadesagen uden hjælp. Jeg har ingen viden om hverken ejerskifteforsikringer eller skadesager og deres forløb, men naturligvis er jeg klogere nu end jeg var i begyndelsen på grund af uenigheden med Gjensidige, hvor jeg oplever dem mere som modvillige og afvisende end undersøgende og hjælpsomme med afklaringen.

Jeg er fortsat af den opfattelse, at det ikke kan være rigtigt, at utætheder i tagbelægningen og manglende ventilation, som ikke blev retvisende beskrevet i tilstandsrapporten kan afvises dækket af ejerskifteforsikringen. Det er netop formålet med en ejerskifteforsikring.

Jeg fremsender gerne fakturaerne fra advokaterne, så man på den baggrund kan tilbyde mig et skønnet beløb til advokatbistand, idet jeg naturligvis er klar over, at det skal være bistanden der er ydet mig i forbindelse med tagsagen og ikke de andre skader.

Jeg venter nu på ankenævnets vurdering af spørgsmålet om Gjensidige Forsikring har givet mig et korrekt svar på dækningsspørgsmålet i skadesagen om tagbelægningen og den manglende ventilation af tagkonstruktionen – ikke mindst når det af en skønserklæring kan se, at Gjensidige allerede i oktober 2018 blev gjort opmærksom på, at der var utætheder i tagbelægningen."

Hertil har selskabet i brev af 7/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ad bemærkninger vedrørende seniortaksator

Vi er bekendt med forsikringstagerens oplevelse. Som det også fremgår af den oprindelige klage, er dette forhold påklaget til vores øverste skadeledelse. Skadeledelsen har foranlediget klagen undersøgt og efterfølgende besvaret.

Ad skønserklæring

Vi medgiver vores forsikringstager, at oplysningerne i skønserklæringen vedrører et andet skadeforhold, hvorfor skønserklæringen ikke kan tages til indtægt for forhold omkring tagbelægningen.

Fremlæggelsen af skønserklæringen er derfor også alene sket med det formål at vise, at forholdene på spidsloft fremstår fine og tørre i forhold til mulige utætheder i tagbelægningen.

For skønserklæringens svar i spørgsmål 3.3. om 'utætheder ved inddækninger/tag' må vi anføre, at oplysningen ikke er tilstrækkelig belyst eller præcis til at kunne danne grundlag for en selvstændig vurdering i denne sag.

Dette skal bl.a. ses i lyset af tilstandsrapporten, som er udarbejdet den 5. maj 2016, angiver i punkt 1.1, at 'Der er tidl. foretaget overstrygning af teglene, men taget synes disponeret for enkelte mindre utætheder'. Ligesom der i punkt 1.16 er bemærket utætheder ved skorstensfoden.

Henset til disse forhold er det vores opfattelse, at det ikke er påfaldende, at skønsmanden i oktober 2018, mere end 2 år efter tilstandsrapportens udarbejdelse og knap 2 år efter overtagelsesdatoen, angiver mindre utætheder.

Vi må fastholde, at vores forsikringstager ikke med henvisningen hertil har løftet bevisbyrden for, at der på overtagelsestidspunktet den 1. januar 2017 var utætheder i tagbelægningen, nærliggende risiko herfor eller for den sags skyld udtryk for en klart forkert beskrivelse i tilstandsrapporten. Vi noterer os i øvrigt, at vores forsikringstager anmelder forholdet til os den 11. april 2019.

Ad anmeldelse af utæthed nævnt i skønsrapporten

Vi skal blot fastslå, at anmeldelsespligten om skade som udgangspunkt påhviler sikrede, jf. Forsikringsaftalelovens § 21.

Uanset dette må vi konstatere, at oplysningen i skønserklæringen ikke har haft en karakter eller et omfang, som har givet vores advokat eller seniortaksator anledning til registrering af nye skadeforhold, tilsyneladende heller ikke vores forsikringstagers advokat.

Ad manglende ventilation

Vi kan ikke umiddelbart se, at manglende ventilation tidligere er anmeldt til os.

Da vi ikke tidligere har haft lejlighed til at vurdere forholdet, skal vi opfordre vores forsikringstager til at gøre anmelde herom, så vi kan foretage en faktisk og konkret behandling og vurdering af forholdet.

Ad advokatombudsninger

Vi fastholder at sagen hverken har en karakter eller et omfang, som berettiger til dækning af advokatombudsninger."

Heroverfor har klageren i mail af 15/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kommenterer blot ganske kort og ønsker at understrege, at skønsmanden allerede tilbage i oktober 2018 konstaterede aktuelle utætheder ved inddækninger/tagbelægning.

Oplysningen fra skønsmanden er præcis nok til at understøtte min påstand om, at tagbelægningen siden før min overtagelse har haft aktuelle utætheder, som bør være dækket af ejerskifteforsikringen.

At Gjensidige Forsikring nu henviser til, at tidligere overstrygninger synes disponeret for utætheder, er ikke en retvisende beskrivelse af tagbelægningens tilstand, hvor der aktuelt var utætheder og følgeskader på tidspunktet for udarbejdelsen af tilstandsrapporten, men som blot ikke blev retvisende beskrevet i tilstandsrapporten.

Idet vandindtrængning typisk medfører skader på andre bygningsdele i form af skjolder, skimmel, råd og svamp, burde karakteren have været K3 eller UN ud over, at det burde have fremgået, at der aktuelt og konkret kunne konstateres utætheder:

...

Utætheder i en tagbelægning eller begrundet mistanke herom bør altid karakteriseres med en K3 eller UN, fordi det er indlysende, at indtrængende vand meget nemt risikere at generere en følgeskade.

Jeg henviser til en kendelse fra Klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige som er illustrativ for min klagesag hos ankenævnet:

Det fremgår af kendelse 8222:

...

Skønserklæringen beroede på en tilstandsrapport, som var udarbejdet 2 år tidligere præcis som i min skadesag.

Uanset at skønsmanden egentlig havde godtaget den bygningssagkyndiges forklaring om, at taget var udtjent og fornyelse måtte påregnes, var det Klagenævnets opfattelse og vurdering, at forholdet ikke blev retvisende beskrevet i tilstandsrapporten, uanset bemærkningen fra den bygningssagkyndige til skønsmanden og den bygningssagkyndige blev fundet ansvarlig for en fejlagtig tilstandsrapport:

Vedrørende **utæt tag** (klagepunkt 2) finder Ankenævnet under henvisning til oplysningerne i skønserklæringen, at **indklagede burde have anvendt karakteren K3 i tilstandsrapporten** og ikke K1, som det er tilfældet. Indklagedes øvrige bemærkning i tilstandsrapporten om tagets tilstand kan ikke i sig selv fritage indklagede for ansvar. Indklagede er derfor erstatningsansvarlig.

Således er det mit argument, at tagbelægningen ikke blot blev forkert beskrevet, men derimod klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten, idet der ikke blot var tale om at 'overstrygningen af teglene synes disponeret for enkelte mindre utætheder', men derimod tale om aktuelle konkrete utætheder, der gav vand/fugt til den underliggende konstruktion.

Skader som i tilstandsrapporten er klart forkert beskrevet bør være omfattet af ejerskifteforsikringens dækning.

Hvis det forholder sig sådan, at det må lægges til grund, at der må være sket en forværring i perioden fra tilstandsrapportens udarbejdelse og til min overtagelse 1. januar 2017 er det jo ikke et forhold, som jeg har haft indflydelse på. Det er sælger som har haft vedligeholdelsespligten og som ikke har udbedret forholdet oplyst i tilstandsrapporten i den mellemliggende periode frem til salget:

f) Forhold, der alene består i sædvanligt slid eller bygningens manglende vedligeholdelse, **medmindre der som følge af det pågældende forhold er sket en skade eller er nærliggende risiko for skade på bygningen**, jf. nr. 2, litra c.

Gjensidige Forsikring gør gældende, at deres taksatorer ikke på baggrund af oplysningen i skønserklæringen har følt sig foranlediget til at registrere/besigtige utæthederne i taget på det tidspunkt.

Det er deres valg at fravælge muligheden, idet jeg ved at såvel seniortaksatorerne ... og ... samt Gjensidiges advokat ... har været gjort opmærksom på utæt tagbelægning via skønserklæringen, men de fravælger at handle på dette ved at besigtige forholdet. Jeg har svært ved at se, hvorfor dette fravalg foretaget af Gjensidiges eksperter på området bør komme mig til skade. I stedet vil de gerne lægge skylden på mig ved at påstå, at jeg ikke har anmeldt til dem efter de selv fik kendskab til skaderne.

Jeg er forbrugeren uden byggeteknisk og forsikringsmæssig indsigt – Gjensidiges taksatorer og advokat er byggetekniske og forsikringsmæssige eksperter med særlig viden inden for området og de burde i større omfang end jeg som er almindelig forbruger være klar over konsekvenserne af utætheder i tagbelægningen og manglende ventilation.

Idet Gjensidige også har fravalgt at betale for den bistand som jeg tidligere fik og som jeg reelt havde et yderligere behov for fortsat - og da jeg ikke selv har kunne bære udgiften på et tidspunkt, hvor jeg sad tilbage med to huse (et jeg havde købt og ikke kunne bo i samt et som jeg boede i og ikke kunne sælge, fordi så ville min familie og jeg stå uden tag over hovedet), så har jeg måtte fravælge brug af advokater i videre omfang. Jeg havde ganske enkelt ikke råd til advokatmæssig bistand ret længe.

Til trods for gentagne afvisninger og at jeg – ud over den foreliggende dokumentation i form af skønserklæringen – selv har skaffet dokumentation for utætheder og manglende ventilation fra eksterne firmaer/fagmænd, fortsætter Gjensidige Forsikring med både at afvise og med at ville betale mig for den tidligere bistand. Jeg har forstået, at jeg kan have krav på betaling for bistand i

henhold til Forsikringsaftalelovens § 32, når sagen er kompliceret og det vil jeg mene at denne skadesag er på flere områder.

Jeg mener, at det vel havde været i overensstemmelse med 'god forsikringsskik', at Gjensidige Forsikring havde besigtiget utæthederne i tagbelægningen, da de fik kendskab til det via skøns-erklæringen – eventuelt på et tidspunkt, hvor de alligevel var på ejendommen. Jeg har på intet tidspunkt modsat mig at de kunne besigtige. I stedet sidder der nu en tilbagelænet medarbejder og fortsætter med at afvise og/eller bede om ny orientering om allerede kendte skader.

Eftersom at Gjensidige Forsikring er blevet bekendt med den manglende ventilation i hvert fald den

13. maj 2020, da jeg uploadede udtalelsen fra tagfirmaet, kan det undre at Gjensidige Forsikring ikke af egen drift tidligere har handlet på oplysningen, men nu her 2 måneder senere vil have mig til at anmelde en skade til selskabet, som de allerede er orienteret om via klagesagen.

Jeg har svært ved at forstå, at en anmeldelse som sker via en oplysning i en skøns-erklæring, hvor Gjensidige Forsikring i egenskab af part i sagen lige som jeg var det, får en skønsmands vurdering af, at der er tale om en utæthed i tagbelægning i en sag, ikke får Gjensidige Forsikring til at tage stilling til om utæthederne og deres følgeskader er dækket af ejerskitteforsikringen.

Jeg har lige så svært ved at forstå, at en skriftlig bekræftelse indsendt af mig den 13. maj 2020 på, at der mangler ventilation i tagkonstruktionen: *'På loftet kan det ses, at man i forbindelse med en loftisolering har udlagt isolering helt ud til teglene, og derved stoppet for ventilationen af tagrummet'....*

... ikke får Gjensidige Forsikring til at vurdere dette forholds dækning, da jeg betragter det som anmeldt til Gjensidige Forsikring, når selskabet er underrettet om forholdet.

At jeg nu skal skrive særskilt til Gjensidige Forsikring og på ny underrette dem om, at der mangler ventilation i tagkonstruktionen, når selskabet har haft mulighed for gennem de seneste 2 måneder at forholde sig til dækningsspørgsmålet, undrer mig. Jeg forstår det ikke.

Jeg mener, at den adfærd, som Gjensidige Forsikring her beviseligt lægger for dagen i forhold til tidligere konstateret utætheder i tagbelægningen samt manglende ventilation på udmærket vis illustrerer over for ankenævnet, hvorfor jeg oplever mig forskelsbehandlet hos selskabet.

Jeg kan bestemt ikke forestille mig, at det skulle være generelt for Gjensidige Forsikrings kunder, at de efter at selskabet er blevet underrettet af eksterne fagmænd om skader og ovenikøbet i det ene tilfælde af deres egen kunde, at kunderne generelt derudover også skal anmelde i en særskilt henvendelse til Gjensidige Forsikring.

Når mine anmeldelser og indsigelser kommer løbende til i skadesagen, så er det fordi jeg den ene gang efter den anden skal ud og finde argumenter der modbeviser Gjensidige Forsikrings interne medarbejders påstande. Nu hvor jeg har den fornødne dokumentation vil Gjensidige Forsikring ikke anerkende dokumentationen og vil have skaderne anmeldt på ny. Jeg er ikke rutineret i skadesagsbehandling og skal hver gang drøfte med venner og bekendte om, hvad jeg nu bør gøre i klagesagen.

Det synes som en urimelig tung skadesagshåndtering fra Gjensidige Forsikrings og derfor er det min oplevelse, at selskabet prøver at besværliggøre skadesagerne for mig i håb om, at jeg opgiver at benytte ejerskifteforsikringen.

Jeg har købt en ejerskifteforsikring, betalt prisen for forsikringen og derudover lagt mine andre forsikringer hos Gjensidige. Af disse grunde vil jeg fastholde, at jeg bør have den behandling og erstatning, som jeg mener at have krav på fra ejerskifteforsikringen for de konstaterede skader, som jeg har klaget over til ankenævnet."

Selskabet har herefter i brev af 17/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ad skønserklæring og skønsmændens bemærkninger

Vi henviser i det hele til vores høringsvar 3 af 7. juni 2020 punkt ad skønserklæring.

Ad tilstandsrapportens beskrivelser

Vores forsikringstager har ikke dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at der var utætheder på overtagelsestidspunktet.

Som vi tidligere har gjort gældende er skønsmændens oplysning til skønserklæringen i bilag G afsnit 3.3. i oktober 2018, altså mere end 1½ år efter overtagelsen, ikke tilstrækkeligt til at dokumentere dækningsberettigende skade i ejerskifteforsikrings forstand. Vi noterer os i øvrigt, at skønserklæringens bilag 1, side 7 ikke konstaterer fugt, hvilket er dokumenteret ved en måling af træfugtigheden til 12-13%. Dette svarer i øvrigt til forholdene ved seniortaksators besigtigelse, jf. mail fra seniortaksator af 3. januar 2020 (bilagt klagen), hvor det anføres, at der ikke er konstateret opfugtning som følge af utætheder eller nedbrydning.

Vores forsikringstager har ikke ved skønsmændens upræcise angivelse af '... utætheder ved ind-dækninger/Tag' i skønserklæringens punkt 3.3., dokumenteret at forholdet skulle være en 'klart forkert beskrivelse i tilstandsrapporten', jf. forsikringsbetingelsernes § 19.a.

Ad anmeldelse af utæthed nævnt i skønrapporten

Vi henviser i det hele til vores høringsvar 3 af 7. juni 2020 under samme punkt, og skal blot her afvise, at vi har handlet i strid med 'god skik'.

Ad manglende ventilation

Oplysningen i mail af 6. marts 2019 fra tagfirma 2 (...) er ikke tilstrækkelig til at dokumentere eller sandsynliggøre dækningsberettigende skade i ejerskifteforsikrings forstand, da forholdet ikke har manifesteret sig i skadefølger. Dette er dokumenteret ved skønrapporten som dels beskriver tørre forhold på spidsloftet dels en behersket og naturlig forkomne skimmelvækst på spidsloftet, som skal henføres til støvsvampe, som forekommer i ophobet støv, jf. skønrapportens bilag 1, side 7.

Ad kundebehandling og advokatombudsninger

Vi henviser til vores tidligere bemærkninger herom."

Nævnet har modtaget klagerens indlæg af 25/8 2020 samt selskabets indlæg af 14/9 2020. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget overslag på udbedring af 8/3 2019 fra firma 1 indhentet af klageren samt tilbud af 6/3 2019 fra firma 2 indhentet af klageren. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af tilstandsrapport af 5/5 2016 fremgår det bl.a.:

"1. Tagkonstruktion/-belægning/skorsten

1.1 Tagbelægning/rygning

K2 Der ses enkelte defekte tegl, og enkelte tegl ligger let uregelmæssigt; desuden er rygningsmørtelen partielt smådefekt. Der er tidl. foretaget overstrygning af teglene, men taget synes disponeret for enkelte mindre utætheder. Note: Der må påregnes løbende vedligeholdelse, indtil taget på et tidspunkt bør udskiftes.

1.5 Udvendigt træværk ved tag

K2 Stemen over vindfang ved hoveddøren synes at være begyndt at nedbrydes; desuden er taget ikke udluftet korrekt. Note: Evt. nødvendige rep. af træværket må anbefales, samt etablering af bedre udluftning af taget.

1.6 Tagrender/tagnedløb

K1 Tagrende i syd er deformeret og er ikke monteret korrekt.

Note: Udskiftning af tagrenden må overvejes.

1.8 Spær og lægter

K1 I enkelte spær ses spor efter violbukangreb, som dog ikke vurderes alvorlige.

Note: Der er ikke behov for indgreb i den forb.

1.10 Undertage/understrygning

K1 Kun få steder ses smådefekt understrygning.

Note: Eftergang ved murer anbefales.

1.13 Dampspærre

K1 Dampspærren i skunk i nordøst er defekt.

Note: Retablering af dampspærre, udført ved fagfolk, må anbefales.

1.16 Bemærkninger til skorsten

K2 I skorstenspipen er en del udvaskede murværksfuger; desuden sprækket forskeiling.

Note: lettere renovering af skorstenspipen anbefales.

K3 Der er lysindfald ved skorstenen; et tegn på mindre utætheder ved skorstensfoden.

Note: Eftergang/udbedring ved murer anbefales."

Af mail fra firma 2 til klageren af 6/3 2019 fremgår det bl.a.:

"Under gennemgangen af dit tag, kunne det konstateres at taget igennem en længere periode har været utæt.

Årsagen til utæthederne vurderes at være diverse ødelagte teglsten.

Derudover kunne det konstateres at der i høj grad mangler understrykning af taget, hvilket også kan medføre utætheder.

Flere tegl er flækkede, eller ligger således slagregn eller fygesne vil kunne finde vej ind i den underliggende konstruktion. Ydermere ligger et betragteligt antal tegl med hagen oven på lægterne, og er dermed i fare for at glide ned.

På loftet kan det ses, at man i forbindelse med en loftisolering har udlagt isolering helt ud til teglene, og derved stoppet for ventilationen af tagrummet.

Dette giver en øget risiko for skimmelvækst.

Billeder vedhæftes i kommende mail."

Af mail fra selskabets seniortaksator af 29/5 2020 til selskabet fremgår det bl.a.:

"Jeg har også kigget den aktuelle skade samt skade 1 igennem, og jeg kan ikke se, at vi tidligere har modtaget en kopi af den pågældende mail.

Det vil undre mig, hvis ... ikke har sendt den videre sammen med tilbud fra de pågældende håndværkere, da den jo netop svarer på de spørgsmål, som vi udtrykkeligt meddeler hende ved besked af den 12. april 2019 i SP, at vi mangler svar på til behandling af sagen.

Derfor skal jeg bekræfte, at jeg ikke har set den pågældende mail tidligere.

Den svarer i øvrigt ikke til de faktiske forhold, som jeg og ... besigtigede den 27. maj 2019.

I relation til kundens seneste kommentarer skal jeg bemærke, at han i andet afsnit snubler lidt i datoen for skadens konstatering, men det er formentlig blot en tastefejl. Samme tastefejl går dog igen i femte afsnit!

For så vidt angår antallet af tagsten, som antages at skulle udskiftes, skal jeg blot bemærke, at det ikke svarer til det indtryk, som ... og jeg fik af tagbelægningens tilstand.

Vi så på tagbelægningen både fra indvendig side (fra spidsloftet) og fra udvendig side (fra terræn).

Jeg er ikke klar over, hvordan de to tilbudsgivere har besigtiget.

Herudover skal jeg henvise til syn og skønsrapport dateret den 10. oktober 2018, hvor skønsmanden skriver om registrerede forhold på spidsloftet,

På spidsloftet blev der ligeledes udtaget prøvemateriale. Der blev udtaget Mycometer-test og aftrykssprøver. Udtagningssteder er markeret på vedhæftede skitsebilag. Mycometer-test M01 og

M02 viste, at der ikke umiddelbart var tale om forhøjet niveau af skimmelvækst og sporer. Aftryksprøver AT01 og AT02 viste ligeledes, at der ikke var tale om forhøjede niveauer af skimmel-sporeforekomster aflejret på overflader.

Der er tale om forhøjet niveau af skimmelsvampearter der betegnes som støvsvampe der normalt forefindes i områder hvor der forekomster af ophobet støv, som det er tilfældet på spidsloftet. Fugtmålinger viste ikke tegn på aktuelle forhøjede fugtniveauer. Indstiksføler – fugtindhold 12-13 %.

Videre skriver skønsmanden i svar på de konkrete spørgsmål,
3.3. Såfremt der konstateres skimmelsvampeforekomster bedes skønsmanden angive årsagen eller årsagerne til de konstaterede skimmelsvampeforekomster.

Svar på spørgsmål 3.3

Årsagen til skimmelforekomsterne på 1.sal vurderes at være en kombination af kondens på kolde overflader utætheder ved inddækninger/tag.

Og

3.7.

Såfremt besvarelsen af spørgsmål 3.1.-3.6. giver anledning til det, bedes skønsmanden redegøre for, hvorledes villaen på 1. sal kan og bør saneres for skimmelsvamp og angive de skønnede omkostninger forbundet hermed.

Under afsnittet handlingsplan i bilag 1 er angivet hvilke tiltag der skal iværksættes for at fortage udbedring og nedbringelse af niveauet af skimmelvækst og sporer til et acceptabelt niveau. I bilag 2 er angivet omkostningerne til udbedring.

Og

3.8.

Skønsmanden bedes oplyse, hvilke arbejder (tapetsering, maling, murerarbejde mv.) der efter en tilendebragt sanering skal udføres for at den sanerede bygningsdel fremstår, som om skaden ikke var sket.

Under afsnittet handlingsplan i bilag 1 er angivet hvilke tiltag der skal iværksættes for at fortage udbedring og nedbringelse af niveauet af skimmelvækst og sporer til et acceptabelt niveau.

Og

4.4.

Såfremt skimmelsvamp konstateres bedes skønsmanden oplyse, om den konstaterede skimmelsvampeforekomst adskiller sig nævneværdigt fra hvad, der er almindeligt at se i intakte bygninger af tilsvarende type og alder i almindelig god vedligeholdelsesmæssig stand.

I tagkonstruktionen kunne der ikke konstateres forhøjet niveau af skimmelvækst og sporer – se i øvrigt bilag 1.

Der er tale om omfang og niveau som er acceptabelt i forhold til hvad der er almindeligt at se i intakte bygninger af tilsvarende type og alder i almindelig god vedligeholdelsesmæssig stand.

Og

4.5.

Såfremt besvarelsen af spørgsmål 4.1.-4.4. giver anledning til det, bedes skønsmanden redegøre for, hvorledes spærkonstruktionen på loftet kan og bør saneres for skimmelsvamp og angive de skønnede omkostninger forbundet hermed.

På baggrund af besigtigelsen og udtaget prøvemateriale (se bilag 1) skønnes det ikke, at der skal iværksættes udbedringsarbejder i tagkonstruktionen mht. til nedbringelse af niveauet af eventuelle skimmelforekomster.

I bilag 2 til skønsrapporten kan det i øvrigt udledes, at der ikke er medtaget omkostninger til udbedring af skader ved taget. Derfor må forekomsten af skimmelsvamp på 1. sal hovedsageligt skyldes kondens og i mindre grad utætheder i klimaskærmen, om end der er medtaget omkostninger til reparation af revner i facade og gavle.

Grundlaget for skønsmandens rapport og besvarelse af spørgsmål bygger på besigtigelser i perioden 25. april til 13. juni 2018, hvilket er ca. 1½ år efter kundens overtagelse af ejendommen og ¾ til 1 år før skaden på tagbelægningen anmeldes.

I den forgangne periode er der ingen vedligeholdelsesarbejder udført, ligesom det næppe er holdt under særligt opsyn, da det henstod ubeboet og tilnærmelsesvis uopvarmet.

Såfremt vi antager, at der var skader, som beskrevet af [firma 2], og de vel og mærke havde været til stede ved kundens køb og overtagelse af ejendommen i januar 2017, så må det alt andet lige antages, at der havde været følgeskader både på spidsloft, etageadskillelsen mellem 1. sal og spidsloft samt i skunke.

Der er ikke påvist nogen følgeskader overhovedet, ligesom der ikke foreligger nogen dokumentation for, at den af [firma 2] udførte skaderegistrering er korrekt.

Kunden vedhæfter tre fotos, som henholdsvis viser,

- Et udtørret spær eller lignende tømmer samt måske lidt skimmelsvamp
- Én revnet tagsten
- Et område uden understrygning.

Det er min opfattelse, at det ikke dokumenterer andet end, hvad han er gjort opmærksom på i tilstandsrapporten.

Med hensyn til hans løftede pegefinger om manglende ventilation så er det bemærkelsesværdigt, at det først kommer frem nu. Han har jo kendt til det siden den 6. marts 2019.

Imidlertid har skønsmanden heller ikke gjort opmærksom herpå, og da der ikke er sket en skade som følge af forholdet (det har skønsmanden dokumenteret i skønsrapporten), så har kunden heller ikke, hvad dette angår, dokumenteret, at forholdet er udtryk for en skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Under Illustrative kendelser henviser han til, at der er dokumentation for opfugtning og nedbrydning og følgeskader efter vandindtrængning samt manglende ventilation. Det er med henvisning til skønsrapporten ingen lunde tilfældet – tværtimod.

De førnævnte fotos viser eller dokumenterer ingen af delene.

Hvilke omkostninger til ekstern bistand kunden tænker på, kan jeg ikke udtale mig om. Som jeg husker sagen, er skaden anmeldt af ..., som er udtrådt af sagen, og kunden har selv nævnt over for ... og mig, at han har afvist at betale for deres bistand, og at ... har accepteret dette, da kunden ellers ville indbringe omkostningsspørgsmålet for Advokatnævnet.

Herefter har kunden selv stået for håndteringen. Den blev taget op på et måde på advokatens kontor i december 2019, hvor ... og jeg deltog, men kun berørt i meget korte vendinger.

Jeg kender ikke til dokumentation fra eksterne rådgivere, som kan forventes at have været forbundet med omkostninger af nogen art eller har bidraget med nye oplysninger, der har ændret ved vores vurdering af det anmeldte forhold.

Det var mine umiddelbare bemærkninger."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Anmeldelse af skade

...

3.3 Det er dig, der skal sandsynliggøre/ beviser, at der er tale om et dækket forhold.

...

15. Hvad er dækning betinget af

Forsikringen dækker forhold, der var til stede ved henholdsvis tilstandsrapportens og elinstallationsrapportens udarbejdelse eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden købers overtagelse af ejendommen, og som konstateres, og anmeldes i forsikringstiden.

...

18. Hvad dækker forsikringen

...

Skade

18.3 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 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 skader' forstås, at der er faringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

...

19. Hvad dækker forsikringen ikke

Følgende er undtaget fra den under punkt 18 anførte forsikringsdækning:

a Forhold, som er nævnt i tilstandsrapporten eller elinstallationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvi-

sende eller klart ufyldstgørende, således at en køber ikke på grundlag af den pågældende rapport har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom – der er fra 1918 – den 1/1 2017. Han anmeldte den 11/4 2019 til selskabet, at ejendommens tagbelægning var utæt.

Klageren har anført, at skaderne på taget går ud over, hvad han med rette kunne forvente på baggrund af oplysningerne i tilstandsrapporten. Han har herved blandt andet bemærket, at der er omkring 100 tegl i tagbelægningen, mørtelfuger, inddækninger og tagrender, der er beskadiget, og at der omfangsmæssigt er tale om forhold, der ikke har kunnet opstå på lidt over 1 år efter hans overtagelse af ejendommen. Endvidere har klageren anført, at ventilationen er utilstrækkelig, idet der på et tidspunkt er efterisoleret helt ud til tagets kant, hvilket giver forøget risiko for skimmel. Klageren har anført, at han ikke har nogen særlig viden om tagbelægninger, men at han blev gjort opmærksom på, at tagbelægningen ikke var korrekt beskrevet i tilstandsrapporten, og at han på denne baggrund kontaktede et par tagfirmaer, der kunne afklare tagets reelle tilstand for ham. Klageren mener, at selskabet ikke har gjort sig umage for at afdække tagets reelle tilstand og årsagen til følgeskaderne i form af råd- og skimmelskader, der efter hans vurdering skyldes de mange skadede tegl. Klageren kræver, at selskabet dækker hans udgifter til ekstern bistand mv. i rimeligt omfang.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort, at der var dækningsberettigende forhold vedrørende tagbelægningen på overtagelsestidspunktet. Selskabet har anført, at det forhold, at tagsten omtales som defekte ikke i sig selv er udtryk for skade i ejerskifteforsikringens forstand, allerede fordi at defekterne ikke er beskrevet eller nærmere defineret. Selskabet har anført, at de 100 sten må være udtryk for et estimat, da tagfirmaet ikke har været på tagfladerne for besigtigelse. Selskabet har anført, at selv hvis der skulle være tale om 100 sten, så svarer dette til beskrivelsen i tilstandsrapporten, da "100 tagsten er ca. 1/3 mindre end det antal sten, som er anvendt til den lille (tag)valm over altanen på første billede i salgsopstillingen (vedlagt klagen), altså en meget lille del af de samle-

de tagsten". Selskabet har anført, at ingen af de to tagfirmaer, der har besigtiget taget, har oplyst, hvordan tagfladerne er besigtiget, og at karakteren og omfanget af skaderne heller ikke er præciseret. Hvad angår klagerens krav på dækning af omkostninger til ekstern bistand har selskabet anført, at klageren ikke tidligere har fremsat krav herom, at det alene er bekendt med, at klageren har benyttet ekstern bistand i anmeldelsesfasen, og at sagens karakter, omfang og forløb ikke i sig selv kan begrunde, at klageren har krav på, at selskabet erstatter omkostningerne. Hvad angår ventilationsforholdene på loftet, har selskabets seniortaksator i mail af 29.7.2019 til selskabet blandt andet anført, "Med hensyn til hans løftede pegefingre om manglende ventilation, så er det bemærkelsesværdigt, at det først kommer frem nu. Han har jo kendt til det siden den 6. marts 2019. midlertid har skønsmanden heller ikke gjort opmærksom herpå, og da der ikke er sket en skade som følge af forholdet (det har skønsmanden dokumenteret i skønrapporten), så har kunden heller ikke, hvad dette angår, dokumenteret, at forholdet er udtryk for en skade i ejerskifteforsikringens forstand".

Af tilstandsrapporten fremgår det blandt andet af punkt 1.1, tagbelægning/rygning, med karakteren K2, at "der ses enkelte defekte tegl, og enkelte tegl ligger let uregelmæssigt; desuden er rygning-mørtelen partielt smådefekt. Der er tidl. foretaget overstrykning af tegl ene, men taget synes disponeret for enkelte mindre utætheder. Note: Der må påregnes løbende vedligeholdelse, indtil taget på et tidspunkt bør udskiftes". Det fremgår videre af punkt 1.5, udvendigt træværk ved tag, med karakteren K2, at "sternen over vindfang ved hoveddøren synes at være begyndt at nedbrydes; desuden er taget ikke udluftet korrekt. Note: Evt. nødvendige rep. af træværket må anbefales, samt etablering af bedre udluftning af taget".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 18.3 fremgår det, at 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, deformation, svækkelse, revnedannelse, 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 skader' forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en ska-

de, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger." Det fremgår videre af punkt 19.a, at forsikringen ikke dækker "forhold, som er nævnt i tilstandsrapporten eller elinstallationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldestgørende, således at en køber ikke på grundlag af den pågældende rapport har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise, at det er omfattet af forsikringens dækningsomfang. Det er således klageren, der skal bevise, at forholdet er af en sådan karakter, at det på overtagelsestidspunktet udgjorde en skade på ejendommen, eller at der var nærliggende risiko for skade på ejendommen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der på tidspunktet for hans overtagelse af ejendommen var forhold ved tagbelægningen eller ventilationsforholdene på loftet, der udgjorde skade eller nærliggende risiko for skade i ejerskipteforsikringens forstand, når der bortses fra de forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at tagbelægningen er fra 1918, og derfor som udgangspunkt kræver en ikke ubetydelig løbende vedligeholdelse, da taget er tæt på udløbet af sin levetid.

Desuden har nævnet blandt andet lagt vægt på, at det nævnes i tilstandsrapporten med karakteren K2, at "der ses enkelte defekte tegl, og enkelte tegl ligger let uregelmæssigt; desuden er rygning-mørtelen partielt smådefekt. Der er tidl. foretaget overstrygning af tegl ene, men taget synes disponeret for enkelte mindre utætheder. Note: Der må påregnes løbende vedligeholdelse, indtil taget på et tidspunkt bør udskiftes".

Ankenævnet for Forsikring

26.

94955

Efter udfaldet af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens udgifter til ekstern bistand helt eller delvist.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand