

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 95499:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 2/7 2020 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi havde i april 2019 omfattende vandskade i vores hus (bygget ultimo 2008 af [arkitektfirma] pga et defekt PEX rør i teknikskab. Da vi var bortrejst på ferie er der gået op imod 40-50 timer inden skaden blev opdaget af nabo. Hele huset har stået under ca. 5 cm. vand. Alle gulve, mure, skille-vægge, sokler, døre, fodlister og gerigter mv. opfugtet. I forbindelse med skadegennemgang d.25/4-2019 sammen med Fugttekniker ..., SSG opdager vi flere løse/skrukke klinker i gulvet. D. 29/4 modtager vi omfangsbeskrivelse fra [taksator1], ALKA som på dette tidspunkt ikke selv har besigtiget skaden, her noteres bl.a. at skrukke klinker ikke har noget at gøre med skaden. ..., SSG fortæller pr telefon at han er blevet bedt om at skrive dette af [taksator1]. Den 30/4-2019 er der besigtigelse af skaden af [taksator 1]. I den forbindelse har vi umiddelbart inden gennemgået alle klinker og fundet ca. 50 stk. løse klinker som er markeret med kridt. Dette forhold afvises af [taksator1] som værende uden sammenhæng med vandskaden.

Udørring & skadesudbedring af øvrige forhold igangsættes.

Ved genindflytning d. 8/7-2019 konstateres et væsentlig højere antal løse klinker (ca. 200 stk) + flere klinker der højlydt klikker når de bliver betrådt. Efter en del korrespondance mellem os og [taksator1], kontakter vi [byggesagkyndig], som udarbejder rapport med konklusion: "Gulvklinter har været monteret korrekt iht. gældende vejledninger på monterings tidspunkt. Kombinationen af kraftig fugtpåvirkning med koldt vand har givet ekstreme spændinger imellem gulvklinter og terrændæk. Det er sandsynligt at disse spændinger får fliserne til at slippe vedhæftning til underlaget. Det sted (bruseniche i lille bad) som ikke har været påvirket er der INGEN løse klinker."

[Taksator1] afviser stadig, og der klages til ALKA kundeklager. Efter besigtigelse af overtaksator [taksator2] fastholdes afvisningen af vores klage, og [taksator2] anbefaler os at få undersøgt forholdet af enten Teknologisk Institut eller [Rådgivende Ingeniører].

D. 6/11-2019 får vi udarbejdet rapport fra [Rådgivende Ingeniører] med konklusion: 'Temperaturafhængige bevægelser pga store mængder koldt vand. Kraftig opfugtning i terrændækket med fugtbetingede bevægelser i betonen. Høj temperatur i boligen ifm udtørring og dermed temp. bevægelser i terrændækket, udfældninger i skillefladen mellem fliseklæb og underside fliser under og efter udtørringsprocessen. Løse optaget flise er lagt på korrekt vis, idet flisen overalt har været trykket ned i fliseklæbet og der har været fuld kontakt mellem flise- og fliseklæb.'

ALKA ønsker efterfølgende yderligere laboratorieundersøgelser foretaget og får dette koordineret af [Rådgivende Ingeniører]. Afvisning af vores klage fastholdes på baggrund af nedsat vedhæftning på klinkerne, og som dokumentation fremsendes rapport fra Teknologisk Institut, dog udelades [Rådgivende Ingeniører]'s vurdering og konklusion på rapporten. [Taksator2] har efterfølgende beklaget at [Rådgivende Ingeniører]'s del var udeladt.

Ved telefonisk kontakt med [Rådgivende Ingeniører] bekræfter han at hans konklusion i først udarbejdede rapport stadig står ved magt og supplerer konklusion i rapport udarbejdet ifm Teknologisk Institut.

Vores klage afvises endeligt af taksatorchef [taksator3] d. 12/6-2020, I afslaget skriver hun bl.a. at vi havde sat hvide krydser på klinker inden skadeservice besigtiger skaden. Dette forhold er faktuel forkert (da vi var i [land]), og foreholdt dette har [taksator3] beklaget fejlen, men fastholder stadig afvisningen af vores klage.

Vi mener at de udarbejdede rapporter fra såvel [Byggesagkyndig] og [Rådgivende Ingeniører] fuldt ud beviser at klinkerne er gået løse ifm vandskaden.

Desuden det forhold at der inden vandskaden ikke er konstateret nogle løse klinker, ved besigtigelse af umiddelbart efter skaden d. 30/4-2019 var ca. 50 løse klinker, og ved genindflytning efter udtørring d. 8/7-2019 var ca 200 stk løse klinker bekræfter os i at vandskaden er skyld i forholdet.

Vi finder det også kritisabelt at man ifm afvisningen ikke har medtaget alle forhold og konklusioner i de udarbejdede rapporter, men forholder sig til et enkelt forhold som passer bedst ift afvisningen.

Vi henviser i øvrigt til vedhæftede dokumentation samt tidslinie Forsikringsforløb som detaljeret gennemgår vores sag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Udbedring af løse klinker i huset.

Betaling af faktura fra [Byggesagkyndig] på kr. 4.000,00. Betaling af faktura fra [Rådgivende ingeniører] på kr. 6.641,25.

Selskabet har i brev af 24/9 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, hvorvidt der er tale om en dækningsberettiget skade på klagers gulvklinter.

...

Klager anmeldte via chat den 22. april 2019 kl. 23.31, at der var sket en omfattende vandskade i hans bolig. Klager var bortrejst, men en nabo havde lukket for vandet. Klager oplyste, at han kom hjem fra ferie den 24. april 2019 og gerne ville kontaktes inden.

Sagen blev overgivet til taksator, som den 23. april 2019 meddelte, at klager skulle kontakte sin indboforsikring for genhusning og at selskabet afventede en endelig fugtrapport fra skadeservicefirmaet for at kunne bestemme skadens omfang.

Taksator forsøgte samme dag at få kontakt med klager uden held for at aftale besigtigelse og bad klager, hvis han havde mulighed for det, om at kontakte taksator.

Der blev den 24. april 2019 aftalt besigtigelse til den følgende dag kl. 9.00.

Af skaderapporten fremgik det, at der var tale om et koldt vandsrør der var gået fra og vandet var løbet ud i hele huset med omfattende fugtskade til følge på mure, skille vægge, trægulve, sokler, døre, fodlister og gerigter.

Skadeservicefirmaet konstaterede desuden områder med skrukke fliser, men bemærkede, at dette ikke havde noget med vandskaden at gøre.

Skadeservicefirmaet estimerede udtørringen til at vare 2-3 uger førend udbedring kunne igangsættes.

Alka Forsikring indhentede to tilbud på udbedringen og arbejdet blev sat i gang.

Ved mail af 12. juli 2019 henvendte klager sig, idet de havde et problem med klinkerne i køkkenalrum, grovkøkken og badeværelse, da flere og flere klinker blev skrukke. Klager havde nogle formodninger om årsagen og bad om selskabets kommentarer til problemet.

Taksator havde en drøftelse af problemstillingen med producenten af fliseklæberen og fik herunder oplyst en del krav til lægning af store klinker (som klagers), men ønskede at undersøge sagen yderligere før han tog stilling til om der var tale om en dækningsberettiget skade, hvilket blev meddelt klager den 16. juli 2019.

Alka Forsikrings taksator meddelte den 26. august 2019, at der kunne være mange årsager til at fliser/klinker slap underlaget. Der kunne være tale om svind i underlaget, manglende dimensionsstabilitet, støbeskel eller montering udover sokkel eller manglede eller utilstrækkelig klargøring af

underlaget før lægningen af klinkerne. Taksators vurdering var, at der ikke var tale om en følge af vandskaden, men at årsagen var at finde i montagen af klinkerne.

Klager fik den 4. september 2019 en byggesagkyndig til at gennemgå ejendommen. Den byggesagkyndiges konklusion var, at der fortsat var restfugt i klinkegulvene og at klinkerne i ejendommen var korrekt monteret, idet han for så vidt angik en knækket flise havde kunnet konstatere, at der var påført flisen den korrekte mængde lim. Den byggesagkyndige støttede klagers formodning om, at det kolde vand på det opvarmede gulv havde givet spændinger mellem fliser og terrændæk, som fik fliserne til at slippe underlaget.

Alka Forsikrings taksator gennemgik den fremsendte rapport og meddelte ved mail af 13. september 2019, at han ikke var enig i konklusionen.

Taksator anførte, at hans opfattelse af grunden til at fliserne slap underlaget var, at der ikke var påført primer på betonen før fliserne blev lagt.

Primer skal påføres dels for at binde det støv der er på betonen dels for at gøre betonen knap så sugende.

Hvis der ikke påføres primer før klæbningen af fliserne, suger betonen fugten ud af limen så den ikke når at klæbe til betonen, dermed sidder klæberen kun på flisen, som er lavet af et ikke så sugende materiale, men hæfter ikke på det underliggende betongulv.

Taksator bemærkede desuden, at både fliser og fliseklæb er modstandsdygtige overfor vandpåvirkning, da begge er produceret til bl.a. baderum og grunden til at fliserne i brusenichen ikke var skrukke formentlig var, at brusenichen var vådrumssikret, hvilket havde medført at fliseklæberen ikke udtørrede så hurtigt (samme funktion som primeren ville have haft på det resterende betongulv).

Taksator fastholdt, at de skrukke fliser ikke var en følge af vandskaden og henviste klager til at kontakte entreprenøren som måtte have tegnet en 10-årig byggeforsikring som dækkede fejl og mangler ved opførelsen.

Klager antog efterfølgende en rådgivende ingeniør til at gennemgå ejendommen. Den rådgivende ingeniør foretog den 9. december 2019 sin gennemgang sammen med klager.

Den rådgivende ingeniør beskrev gulvklinkerne som værende 300 x 600 mm sorte keramiske fliser lagt som én sammenhængende gulvflade (uden dilationsfuger) i køkkenalrum, entre, bryggers, mellemgang og badeværelse.

Ved besigtigelsen fandt den rådgivende ingeniør at 80-90 % af fliserne var løse/skrukke.

Der blev observeret hvidlige udfældninger i mange af fugerne mellem fliserne. En løst liggende flise viste, at bruddet var sket mellem fliseklæbet og flisens underside. Flisen havde sat aftryk i den fliseklæb der var på betonen. Der blev desuden konstateret hvidlige udfældninger i større omfang på oversiden af fliseklæbet.

Den rådgivende ingeniør påpegede 4 forhold der, hver for sig eller i forening, kunne have medført at fliserne var løse, herunder temperaturafhængige bevægelser i terrændækket både grundet vandpåvirkningen og grundet udtørringen og selve vandpåvirkningen samt de konstaterede udfældninger.

Den rådgivende ingeniør udtalte, at han ikke kunne konstatere at fliserne ikke var lagt på korrekt vis, men påpegede dog at lægningen af fliserne ikke var sket med "floating-buttering" metoden (fliseklæb påføres både flisen og underlaget inden lægning), som anbefalede ved lægning af så store fliser, som der her var tale om.

For en nærmere vurdering anbefalede den rådgivende ingeniør, at der blev udtaget borekerner i terrændækket til laboratorieundersøgelser samt fugtmåling.

Herefter blev Teknologisk Institut anmodet om at foretage en undersøgelse af forholdene for så vidt angik de skrukke fliser.

Af Teknologisk Instituts rapport af 28. februar 2020 fremgik følgende.

Der blev udtaget 3 prøver, heraf to hvor fliserne havde været løse og én hvor flisen sad fast. Undersiden af prøverne fra de løse fliser viste meget dårligt befugtning med lim samt lyse flager, der efterfølgende blev verificeret som talkum.

Af limen i de 3 udtagne prøver fremgik det, at der var et mere eller mindre sammenhængende lag talkum på undersiden af samtlige fliser og at fliserne primært slap dette lag talkum og i mindre omfang selve flisens bund. Der sås ikke spor efter tandspartling i limen.

Vurderingen fra Teknologisk Institut var, at fliserne havde haft nedsat vedhæftning grundet det tilbagesiddende talkumlag på flisens bagside, som klæberen havde haft svært ved at gennemfugte.

De revner, der var fundet i limen i borekerne 3, var muligvis sket i forbindelse med vandskaden og udludningen af limen (de hvide spor i fugerne) var sandsynligvis dannet under vandskaden.

Teknologisk Institut kunne ikke sige om fliserne var løse før eller efter vandskaden, men det konstaterede talkum på flisernes bagside ville alt andet lige have medført en nedsat vedhæftning.

Alka Forsikring fastholdt på baggrund af Teknologisk Instituts rapport den 25. marts 2020 den tidligere meddelte afgørelse, idet selskabet fortsat ikke fandt, at det var sandsynliggjort, at vandskaden var årsagen til de skrukke fliser.

Klager fremsendte den 14. april 2020 en udtalelse fra et gulvfirma, som oplyste at der altid var talkum bag på fliser der var brændt og at alle fliser vil løsne sig under længere tids vandpåvirkning.

Klager indbragte herefter sagen for Alka Forsikrings kundeklageafdeling, som den 12. juni 2020 imidlertid fastholdt den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har tegnet husforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne AH-02A.

Forsikringen dækker med henvisning til betingelsernes afsnit 4.1.1. "Vand, olie, kølevæske, der tilfældigt og pludseligt strømmer ud fra røranlæg og dertil knyttede installationer, herunder køle- og fryseanlæg samt beholdere og akvarier med et rumindhold på mere end 20 liter".

For at opnå erstatning fra bygningsforsikringen skal der være dokumentation for en dækningsberettiget skadeårsag i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende.

Af den udfærdigede rapport fremgår det, at bruddet var sket mellem fliseklæb og flisens underside. Flisen havde sat aftryk i fliseklæbet, der sad tilbage på betonen. Der sad ikke fliseklæb på flisens underside og der blev desuden konstateret hvidlige udfældninger i større omfang på oversiden af fliseklæbet (talkum).

Den rådgivende ingeniør påpegede 4 forhold der, hver for sig eller i forening, kunne have medført at fliserne var løse, herunder temperaturafhængige bevægelser i terrændækket både grundet vandpåvirkningen og grundet udtørringen og selve vand-påvirkningen samt de konstaterede udfældninger.

Den rådgivende ingeniør påpegede, at lægningen af fliserne ikke var sket med "floatingbuttering" metoden (fliseklæb påføres både flisen og underlaget inden lægning), som anbefalede ved lægning af så store fliser, som der her var tale om.

På baggrund af den konstaterede usikkerhed om årsagen til de skrukke fliser blev der udtaget boprover af Teknologisk Institut.

Undersiden af prøverne fra de løse fliser viste meget dårligt befugtning med lim samt lyse flager, der efterfølgende blev verificeret som talkum.

Af limen i de 3 udtagne prøver fremgik det, at der var et mere eller mindre sammenhængende lag talkum på undersiden af samtlige fliser og at fliserne primært slap dette lag talkum og i mindre omfang selve flisens bund. Der sås ikke spor efter tandspartling i limen.

Vurdering fra Teknologisk Institut var, at fliserne havde haft nedsat vedhæftning grundet det tilbagesiddende talkumlag på flisens bagside, som klæberen havde haft svært ved at gennemfugte.

Teknologisk Institut kunne ikke sige om fliserne var løse før eller efter vandskaden, men det konstaterede talkumlag på flisernes underside havde alt andet lige medført en nedsat vedhæftning.

Fliser kan miste vedhæftningen og blive løse og skrukke eller slå revner af flere årsager, f.eks. at underlaget er uegnet eller klargjort forkert, at fliserne ikke er lagt korrekt, at der er valgt forkert slags fliseklæber eller at monteringen af fliserne på betonen er sket før al fugt er fordampet.

Af Byg-Erfa fremgår det endvidere, at der ved flisebelægninger ofte konstateres løse fliser (skruk) og at der undertiden kan forekomme vedhæftningsbrud mellem flisebeklædning og underlag over større områder.

Det anføres at problemerne ofte skyldes montering af fliser på beton før svindet er overstået og gulvet har opnået den endelige størrelse eller mangelfuld klargøring af fliser og underlag, forkert valg af fliseklæber eller uhensigtsmæssig arbejdsudførelse.

Ændrede flisetyper, herunder natursten i form af granit og marmor samt keramiske fliser har medført mindre vandopsugning, ændrede tolerancer og fliser i store formater. Store fliser stiller større krav til såvel omhyggelig montering som underlaget.

Det er konstateret, at der er tale om store fliser på 30 x 60 cm., som ifølge den rådgivende ingeniør netop på grund af størrelsen burde være lagt med floating-buttering metoden (fliseklæb på både flise og underlag), hvilket ikke var tilfældet for klagers fliser.

Teknologisk Institut fandt derudover, at flisernes underside var påført et lag talkum, som ikke var fjernet før lægning og at fliserne havde sluppet underlaget netop mellem talkum og flise, idet der på oversiden af den fliseklæb der sad på betonen sås talkum.

Der var således ikke fliseklæb på undersiden af flisen, idet al fliseklæbet sad fast på betonen og ikke på flises underside.

Teknologisk Institut udtalte, at det faktum at talkummet ikke var fjernet før lægning af fliserne alt andet lige havde medført nedsat vedhæftning af fliserne.

Alka Forsikring finder, at hvis der var tale om en skade som følge af bevægelser i underlaget - at betonens opfugtning og følgende udtørring havde medført temperaturafhængige bevægelser i terrændækket - ville bruddet ikke være sket mellem flisen og fliseklæbet, men mellem fliseklæbet og betonen.

Teknologisk Institut har i en tidligere sag (45.633) som i 1998 blev forelagt Ankenævnet for Forsikring udtalt følgende: "Vurderingen af den/de mulige skadesårsager må derfor ske på baggrund af vores erfaringer fra lignende sager. Indledningsvis skal det oplyses, at fliser opsat/nedlagt korrekt i en vandfast fliseklæber ikke vil løsne sig på grund af vand, der løber ind på gulvet ovenfra."

Alka Forsikring må på baggrund af de foreliggende oplysninger fastholde, at klager ikke i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort, at vandskaden er årsag til det skrukke flisegulv, hvorfor selskabet ikke kan dække en udskiftning af klagers fliser på forsikringen."

Klageren har i brev af 4/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"På baggrund af modtaget svar fra Alka Forsikring dateret d. 24. september 2020 omhandlende vores krav omkring løse gulvfliser ønsker vi at tilføje følgende kommentarer.

I svar fra Alka fremgår det på side 1, afsnit 5 at *'Taksator forsøgte samme dag at få kontakt med klager uden held for at aftale besigtigelse og bad klager, hvis han havde mulighed for det, om at kontakte taksator. Der blev den 24. april 2019 aftalt besigtigelse til den følgende dag kl. 9.00'*

Her skal pointeres at besigtigelse alene var med Fugttekniker ..., SSG Skadeservice og undertegnede. Taksator ønskede ikke selv at besigtige omfang af skaden før modtagelse af rapport fra skadeservice. Dette fremgår af e-mail modtaget fra taksator d. 23. april. (kopi af mail vedlagt som bilag 1)

Ved besigtigelsen konstateres der, sammen med ..., et antal løse fliser i såvel grovkøkken som køkken-/alrum. Ved samtale med [fugttekniker] d. 29. april oplyser han at han efter samtale med taksator er blevet bedt om at skrive i sin rapport at de løse gulvfliser ikke har noget med skaden at gøre.

Dette altså inden taksator selv har besigtiget omfang af skaden.

Uddrag af intern e-mailkorrespondance fra d. 29. april vedlagt som bilag 2.

I svar fra Alka fremgår det på side 1, afsnit 9 at *'Skadeservicefirmaet estimerede udtørringen til at være 2-3 uger førend udbedringen kunne igangsættes'*

Dette er korrekt og fremgår af Omfangsbeskrivelse fra Skadeservice. Ved mødet omkring tilbudsgivningen på udbedring informerer Taksator imidlertid de 2 fremmødte firmaer, at han af økonomiske årsager ikke ønsker glasvæv på væggene udskiftet, men i stedet foretrækker en forlænget udtørringsproces.

Udtørringen har derfor ikke været som estimeret af skadeservice på 2-3 uger, men derimod ca. 7 uger.

Ligeledes blev der yderligere indsat en ekstra affugter, så der i det meste af udtørringsperioden var 4 affugtere. Desuden var gulvvarmen tændt i hele huset under hele perioden for at hjælpe med udtørringen.

I svar fra Alka fremgår det på side 2, afsnit 3 at *'Taksator havde en drøftelse af problemstillingen med producenten af fliseklæberen og fik herunder oplyst en del krav til lægningen af store klinker (som klagers), men ønskede at undersøge sagen yderligere før han tog stilling til om der var tale om en dækningsberettiget skade, hvilket blev meddelt klager d. 16. juli 2019'*

Undertegnede havde selv forinden taget kontakt til en producent af fliseklæb for at høre om mulige erfaringer. Som oplyst i tidligere korrespondance ønskede producenten af principielle årsager ikke at indgå som part i en sag, da det ikke vides om det er deres produkter der er blevet brugt, men med baggrund i problemstillingen mente de, at problemet er forholdet mellem et opvarmet gulv, koldt vand, og hurtig udtørring/opvarmning har udløst nogle spændinger. Det var på baggrund af disse oplysninger at Taksator kontaktede samme producent for kommentarer.

I svar fra Alka fremgår det på side 2, afsnit 7-9 at *'Taksator anførte, at hans opfattelse af grunden til at fliserne slap underlaget var, at der ikke var påført primer på betonen før fliserne blev lagt...'* mv.

I rapport fra [Rådgivende Ingeniører] fra d. 9. december 2019 konkluderes der at *'I køkken/alrum, hvor den hult lydende /løse flise blev taget op er der ikke registreret tegn på svigt i vedhæftningen mellem beton og fliseklæb og dermed er der ikke registreret tegn på at der har været støv på underlaget (støv på betonen i terrændækket), da fliserne blev lagt. Sagt på anden vis er der ikke registreret tegn på, at evt. manglende primer er årsagen til at fliserne går løse'*.

Vi mener på baggrund af rapporten at det må være fastslået at der ikke er tale om manglende primer.

I svar fra Alka fremgår det på side 2, afsnit 9 at *'Taksator bemærkede desuden, at både fliser og fliseklæb er modstandsdygtige overfor vandpåvirkning, da begge er produceret til bl.a. baderum og grunden til at fliserne i brusenichen ikke var skrukke formentlig var, at brusenichen var vådrums-*

sikret, hvilket havde medført at fliseklæberen ikke udtørrede så hurtigt (samme funktion som primeren ville have haft på det resterende betongulv).'

I vedhæftede uddrag af Bygningsbeskrivelse fra [Arkitektfirma1] (bilag 3) som varetog byggeprocessen af huset, fremgår det i punkt 2.2.5. Gulve *'Bad og gæstetoilet udføres i henhold til gældende regel herom. (I henhold til Vådrum-Vandtætning med Alfix/Lip.) Hvor der er udført gulvafløb uden for brusenichen, udføres vådrums behandling på hele gulvet og vægkant.'*

Hele gulvfladen i såvel gæstetoilet som i badeværelse er altså udført med vådrumssikring. På trods af dette er det eneste sted med fuld vedhæftning i bruseniche, som er det eneste sted der ikke har været berørt af vandskaden. I de øvrige områder med vådrumssikring som har været berørt af vandskaden, er der konstateret et større antal løse fliser.

I svar fra Alka fremgår det på side 3, afsnit 6 at *'Den rådgivende ingeniør udtalte, at han ikke kunne konstatere at fliserne var ikke var lagt på korrekt vis, men påpegede dog at lægningen af fliserne ikke var sket med "floating-buttering" metoden (fliseklæb påføres både flisen og underlaget inden lægning), som anbefales ved lægning af så store fliser, som der her var tale om'*

Den korrekte formulering i rapporten fra [Rådgivende ingeniører] er *'Hvor den hult lydende/løse flise blev taget op i køkken/alrum er der ydermere ikke registreret tegn på at fliserne ikke er lagt på korrekt vis, idet flisen overalt har været trykket ned i fliseklæbet og der dermed har været fuld kontakt mellem flise og fliseklæb. Fliserne vurderes dog ikke at være lagt efter 'floating-buttering' metoden, hvilket vil sige at fliseklæber påføres både underlag og bagside flise inden monteringen. Lægning/opsætning af fliser i "stort format" anbefales i reglen udført efter 'floating-buttering' metoden, men denne metode vurderes som nævnt ikke at være anvendt i den konkrete sag.'*

Der konkluderes altså i rapporten at der ikke er registreret tegn på at fliserne ikke skulle være lagt korrekt, og at der havde været fuld kontakt mellem flise og fliseklæb.

Med hensyn til brug af "floating-buttering" metoden er det alene en anbefaling. Af vejledning til 'Montering og fugning af stor- & megaformatfliser' fra firmaet ..., der bl.a. producerer fliseklæb fremgår det på side 9, afsnit 3 (se bilag 4) at *'Bagsmøring (buttering-floating metode) Ved fliseformater over 600 x 600 mm påføres fliseklæber på både underlag og på flisens bagside for at minimere hulrum i klæbelaget og opnå bedst mulig klæberdækning samt vedhæftning til flisen'*.

Her anbefales det først at benytte 'floating-buttering' metoden hvis flisen er over 600 x 600 mm, og altså ikke hvis fliserne er 300 x 600 mm som er tilfældet i vores sag.

I "Flisebogen" (Erhvervsskolernes forlag, ISBN: 978-87-7082-502-3), som benyttes som lærebog ifm. mureruddannelsen fremgår det på side 162 omkring Buttering/floating *'Ved buttering-/floatingmetoden påfører man fliseklæber på både underlaget og på flisernes bagside, så der opnås 100% klæberdækning uden hulrum og luftlommer. Metoden benytter man bl.a. ved meget store fliser og ved store belastninger samt udendørs, fx på trapper, facader, i bassiner o.l., hvor det er vigtigt, at der ikke er luftblærer i klæberlaget'. Det defineres intet sted i lærebogen at fliser i størrelse 300 x 600 mm skulle være i kategorien "meget store fliser'.*

En førende producent af fliser og klinker, italienske Monocibec, skriver følgende i deres monteringsvejledning i afsnittet installation (<https://www.monocibec.it/en/technicalarea/#sottotitolopage4>): *'The use of double spreading is recommended for tiles with a side longer than 60cm in*

order to have a compact layer of adhesive as required by installation regulation UNI 11493.' – De anbefaler altså ligeledes først floating-/buttering metoden ved fliser større end 600mm.

På baggrund af ovenstående information mener vi ikke at monteringen af vores fliser er foretaget fejlagtigt, da floating-/buttering metoden ikke er et krav i forhold til den størrelse og anvendelse der er benyttet.

I svar fra Alka fremgår det på side 6, afsnit 2 at *'Teknologisk Institut fandt derudover, at flisernes underside var påført et lag talkum, som ikke var fjernet før lægning og at fliserne havde sluppet underlaget netop mellem talkum og flise, idet der på oversiden af den fliseklæb der sad på betonen sås talkum. Der var således ikke fliseklæb på undersiden af flisen, idet al fliseklæbet sad fast på betonen og ikke på flises underside. Teknologisk Institut udtalte, at det faktum at talkummet ikke var fjernet før lægning af fliserne alt andet lige havde medført nedsat vedhæftning af fliserne.'*

Som det fremgår af tidligere fremsendte udtalelse fra firmaet ... er alle fliser uanset fabrikat påført et lag talkum i forbindelse med fremstillingsprocessen. Det fremgår ingen steder i såvel monteringsvejledning fra fliseproducenter som i Flisebogen, der benyttes som lærebog i forbindelse med mureruddannelsen, at der skal foretages nogen speciel afrensning af talkum inden montering af fliser.

I rapport fra [Rådgivende Ingeniører] konstateres der på side 4 *'Hvor den hult lydende/løse flise blev taget op i køkken/alrum er der ydermere ikke registreret tegn på at fliserne ikke er lagt på korrekt vis, idet flisen overalt har været trykket ned i fliseklæbet og der dermed har været fuld kontakt mellem flise og fliseklæb.'*

I rapport fra [Byggesagkyndig] fremgår det på side 5 i konklusionen at "Den generelle vurdering er, at gulvklinker har været monteret korrekt iht. Gældende vejledninger på monteringstidspunktet."

I rapport fra [Byggesagkyndig] fremgår det også på billede side 5, øverst at *'beskadiget flise fremstår med lim på hele flisens underside, og må formodes at der har været maksimal vedhæftning til underlaget inden vandskaden'.*

I svar fra Alka fremgår det på side 6, afsnit 5 at *'Alka forsikring finder, at hvis der var tale om en skade som følge af bevægelser i underlaget – at betonens opfugtning og følgende udtørring havde medført temperaturafhængige bevægelser i terrændækket – ville bruddet ikke være sket mellem flisen og fliseklæbet, men mellem fliseklæbet og betonen.'*

Det fremgår ikke tydeligt af fremsendte svar fra Alka hvorledes det kan konkluderes at bruddet alene burde ske mellem fliseklæb og beton, og ikke mellem flise og fliseklæb eller en kombination af begge.

Flere uafhængige håndværkere fortæller sammenstemmende at det er en velkendt metode i branchen at benytte varme til at løsne fliser, f.eks. i forbindelse med skadesudbedring efter rørbrud.

Metoden kan ses i brug i denne video fra firmaet Fugtek, der bl.a. fremstiller det pågældende udstyr: https://youtu.be/LAPWZNg8_D4 - Bemærk i øvrigt at flisen der afmonteres i videoen, slipper mellem flise og fliseklæb. (ses 2m21s inde i videoen).

I svar fra Alka henvises der på side 6, afsnit 6 til 'Teknologisk Institut har i en tidligere sag (45.633) som i 1998 blev forelagt Ankenævnet for Forsikring udtalt følgende: *Vurderingen af den/de mulige skadesårsager må derfor ske på baggrund af vores erfaringer fra lignende sager. Indledningsvis skal det oplyses, at fliser opsat/nedlagt korrekt i en vandfast fliseklæber ikke vil løsne sig på grund af vand, der løber ind på gulvet ovenfra.*'

Vi mener ikke der kan sammenlignes mellem ovenstående eksempel og vores problemstilling. I ovenstående eksempel er der, alene ud fra fotos, udelukkende taget stilling til hvorvidt vand der løber ind på gulvet ovenfra, vil løsne fliserne. Der tages ikke stilling til de forhold som i rapporten fra [Rådgivende Ingeniører] vurderes at have forårsaget de løse fliser, altså temperaturafhængige bevægelser i terrændækket på grund af store mængder koldt vand på gulvene, da vandskaden skete. Evt. kraftig opfugtning af betonen i terrændækket med deraf følgende fugtbetingede bevægelser i betonen. Høj temperatur i boligen i forbindelsen med udtørringen og dermed temperaturafhængige bevægelser i terrændækket. Samt udfældninger i skillefladen mellem fliseklæb og underside fliser under og efter udtørningsprocessen.

Jf. konklusionen i rapport fra [Byggesagkyndig] konstateres der i september 2019 stadig restfugt i gulvkonstruktionen. Dette indikerer at der trods 7 ugers intensiv udtørring har været en kraftig opfugtning med deraf følgende fugtbetingede bevægelser.

I juni 2019 forestod firmaet [entreprenør] som havde entreprisen med udbedring af vores skade, at der blev der foretaget genfugning af enkelte fliser, hvor fugerne var knækket i forbindelse med afmontering af defekte trægulve i stue samt børneværelser. [Navn] fra [firma] A/S var af den opfattelse at problemet var relateret til vandskaden, og har drøftet dette med [Taksator1]. De pågældende fuger er efter kontakt med Overtaksator [taksator1] blevet repareret igen den 27. august 2020, da de endnu engang var knækket/krakeleret. I forbindelse med denne udbedring udtalte mureren at vi skulle forvente at fugen ville krakelere igen, så længe at fliserne stadig var skrukke.

Vi har på intet tidspunkt inden vandskaden haft problemer med knækkede/krakelerede fuger.

Dette indikerer for os at fliserne inden vandskaden har lagt fast til underlaget, og ikke været skrukke.

Vi mener at de udarbejdede rapporter fra [Byggesagkyndig] og [Rådgivende Ingeniører] sammenstemmende bekræfter at fliserne har været monteret korrekt, og at de løse fliser er forårsaget af temperaturafhængige bevægelser i terrændækket grundet vandskaden.

Endnu engang vil vi yderligere påpege forholdet at der inden vandskaden ikke var konstateret nogle løse fliser, ved besigtigelse af umiddelbart efter skaden d. 30/4-2019 var ca. 50 løse fliser, og ved genindflytning efter udtørring d. 8/7-20 var ca. 200 stk. løse fliser. En kraftig forøgelse som alene er opstået i den periode hvor huset har været ubeboeligt og under kraftig udtørring.

Dokumentation for denne forøgelse i antal af løse fliser findes i tidligere fremsendte rapporter fra Fugttekniker ... [SSG], [Byggesagkyndig] og [Rådgivende Ingeniører].

Vi har været i kontakt med [ingeniør], [Rådgivende Ingeniører], han fastholder at hans konklusion i rapport fra d. 9. december stadig er gældende.

Vi vil derfor på baggrund af ovenstående informationer, og ikke mindst de udarbejdede rapporter fra såvel [Byggesagkyndig] og [Rådgivende Ingeniører] fastholde vores krav over for Alka forsikring for dækning af udbedring af løse fliser i huset samt omkostningerne ifm. udarbejdelse af rapporter jf. vores klage."

Selskabet har i brev af 5/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers bemærkninger om hvem der besigtigede skaden først, er ikke afgørende. Ved vandskade er det oftest et skadeservicefirma, der foretager den første besigtigelse.

For så vidt angår selskabets bemærkninger om mulig manglende primer som årsag er der alene tale om et referat af sagens forløb og at manglende primer var årsagen blev senere afkræftet.

For så vidt angår rapportens konklusion om, at der havde været fuld kontakt mellem fliser og fliseklæb, må der i sagens natur være tale om, at der havde været fuld kontakt mellem flise og klæb ved lægningen af fliserne, men ikke hvorvidt der var etableret den nødvendige vedhæftning.

I den italienske vejledning til lægning af store fliser, som klager henviser til, tales der om at fliser med "én side" der er 600 mm eller længere skal lægges med floating/buttering metoden - klagers fliser er som nævnt 600 x 300 mm. - så vi finder ikke at disse bemærkninger tilbageviser, at fliserne ikke burde være lagt med floating/buttering metoden.

Uanset klagers bemærkninger på side 3 fremgår det af rapporten fra Teknologisk Institut, at det konstaterede talkumlag på flisernes underside har forringet vedhæftningen.

Der blev som anført observeret hvidlige udfældninger i mange af fugerne mellem fliserne og i større omfang på oversiden af fliseklæbet, hvor flisen havde sluppet.

Et af de fire forhold klagers rådgivende ingeniør påpegede kunne være årsagen var da også de hvidlige udfældninger, som senere ifølge Teknologisk Instituts rapport viste sig af være talkum.

Fliserne viste dårligt befugtning med lim samt lyse flager (talkum), og prøverne viste et mere eller mindre sammenhængende lag talkum på undersiden af samtlige fliser og at fliserne primært slap dette lag talkum.

Vurderingen fra Teknologisk Institut var, at fliserne havde haft nedsat vedhæftning grundet det tilbagesiddende talkumlag på flisens bagside, som klæberen havde haft svært ved at gennemfugte.

Teknologisk Institut kunne dog ikke sige om fliserne var blevet løse før eller efter vandskaden, men udtalte at det konstaterede talkum på flisernes bagside alt andet lige havde medført en nedsat vedhæftning.

Årsagen til de skrukke fliser er således fortsat efter selskabets opfattelse den konstaterede talkum mellem flisens underside og fliseklæbet, der ifølge Teknologisk Institut har medført nedsat ved-

hæftning af fliserne til underlaget og at dette talkumlag kan have suget så meget af fugten ud af limen, så vedhæftningen til underlaget var blevet kompromitteret.

Sammenholdt med at de store fliser ikke er lagt med floating/buttering metoden finder vi fortsat ikke, at årsagen til de skrukke fliser er, at der er løbet vand ind på gulvene, men derimod at årsagen må tilskrives andre forhold, herunder monteringen af fliserne.

Afslutningsvis skal vi påpege, at ifølge Teknologisk Institut vil fliser, som er lagt korrekt i en vandfast klæber, ikke løsne sig/blive skrukke på grund af vand der løber ind på gulvet ovenfra."

Til dette har klageren fremsendt brev af 19/11 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Det er helt korrekt at det ikke er afgørende hvem der har besigtiget skaden først. Vores bemærkning desangående var derfor for at påpege at taksator jf. sagsfremstillingen aktivt har bedt skadeservicefirmaet ændre deres rapport uden selv at have besigtiget skaden. Et forhold vi finder besynderligt, specielt sagens yderligere forløb taget i betragtning.

Vi må nødvendigvis også korrigere kommentaren omkring den italienske vejledning, idet Alka Forsikring skriver '*...tales der om at fliser med 'én side' der er 600 mm eller længere skal lægges med floating/buttering metoden – klagers fliser er som nævnt 600 x 300 mm*'. Der står rettelig '*The use of double spreading is recommended for tiles with a side longer than 60cm in order to have a compact layer of adhesive as required by installation regulation UNI 11493.*', altså én side længere end 60 cm (600 mm), og ikke 600 mm eller længere.

Alka Forsikring kommenterer videre '*Der blev som anført observeret hvidlige udfældninger i mange af fugerne mellem fliserne og i større omfang på oversiden af fliseklæbet, hvor flisen havde sluppet. Et af de fire forhold klagers rådgivende ingeniør påpegede kunne være årsagen var da også de hvidlige udfældninger, som senere ifølge Teknologisk Instituts rapport viste sig at være talkum*'.

Denne konklusion er ikke korrekt, da de omtalte hvide udfældninger i fugerne mellem fliserne ikke er blevet analyseret af Teknologisk Institut, idet der ikke er blevet udtaget prøver af fugerne, men udelukkende af fliserne. Derimod konstateres der i rapporten fra [Rådgivende Ingeniører] at '*De hvidlige udfældninger er givetvis sulfatforbindelser (gips) fra cementdelen i betonen og/eller fra cementdelen i fliseklæbet. Sulfatforbindelserne er svært opløselige materialer, men ved længe-revarende fugtpåvirkning opløses sulfatforbindelserne og udfældes i forbindelse med fordampning af fugt.*' Det skal bemærkes at disse hvide udfældninger er opstået efter vandskaden, dvs. vandskaden har en direkte påvirkning på gulvet.

Desuden fremgår det også af vurdering fra Teknologisk Institut "Revnerne i limen i kerne 3 er dannet relativt sent og på en gang, måske i forbindelse med vandskaden. Udludningen af limen er sandsynligvis dannet under vandskaden". Hvilket igen betyder at vandskaden har direkte påvirket gulvets konstruktion.

Uagtet nedsat vedhæftning eller ej, finder vi det beklageligt at Alka Forsikring ikke ønsker at forholde sig til den kraftige udvikling i antallet af løse fliser der er forekommet i den periode hvor Alka Forsikring har haft huset til deres rådighed. Vi er på denne måde gået fra at have et fint fast flisegulv fra før vandskaden, til et praktisk talt løst liggende flisegulv i hele ejendommen.

Mht. Alka Forsikrings gentagne udtalelser om '*vandet der løbet ind på gulvet ovenfra...*' finder vi det beklageligt, at Alka forsikring ikke ønsker at forholde sig til de sammenstemmende konklusioner fra såvel [Byggesagkyndig] og [Rådgivende Ingeniører], at fliserne har været monteret korrekt efter gældende vejledninger, og at skaden er opstået som følge af temperaturafhængige bevægelser i terrændækket grundet vandskaden

Vi finder at Alka Forsikring fra start har antaget en holdning om at fliser sagtens kan tåle vand, og ikke på noget tidspunkt har ønsket at forholde sig til at der kunne opstå skade på grund af temperaturafhængige spændinger og bevægelser. Dette på trods af at vi gentagne gange har forsøgt at gøre taksator opmærksom på dette forhold. Denne holdning kan efter vores mening være medvirkende årsag til at skaden har udartet sig i det pågældende omfang. Eksempelvis ved at taksator valgte en væsentlig forlænget udtørningsperiode for at undgå omkostninger til malearbejde. Vi finder at den meget store stigning i løse fliser der er sket i udtørningsperioden er med til at bekræfte dette.

Uddrag af rapport fra [Byggesagkyndig]:

Det formodes at kombinationen af kraftig fugtpåvirkning med kold vand på hele gulvfladen hvor gulvvarmesystemet er tilsluttet, giver ekstreme spændinger imellem gulvklinker og terræn dæk.

Det er sandsynligt at disse spændinger får fliserne til at slippe vedhæftningen til underlaget.

Uddrag af rapport fra [Rådgivende Ingeniør]:

Temperaturafhængige og fugtbetingede bevægelser i betonen i terrændækket, hvilket vil sige sammentrækninger og udvidelser i forbindelse med afkøling og efterfølgende opvarmning af betonen samt svelning (udvidelse) og krybning i forbindelse med henholdsvis opfugtning og udtørring vurderes at være årsagen til at fliserne i gulvene går løse.

Spændingerne i forbindelse med disse temperaturafhængige og fuglbetingede bevægelser vurderes ikke at kan optages i fliseklæbet, hvorved fliserne går løse.

1, Vurdering

På baggrund af laboratorieanalyserne udtaler Teknologisk Institut i hovedtræk følgende:

- Talkumlag er registreret i bagsiden af fliserne.
 - Fliserne vurderes at have haft en nedsat vedhæftning grundet ovennævnte talkumlag, som fliseklæbet har haft svært ved at gennemfugle.
 - Revner i fliseklæbet i prøve 3 er dannet sent, muligvis i forbindelse med vandskaden.
 - Udludning i fliseklæbet er sandsynligvis dannet under vandskaden
- Evt. manglende primer af underlaget kan ikke relateres til at fliserne er løse - i givet fald ville brud være sket mellem beton og fliseklæb.
- Det er ikke muligt al udtale sig om hvorvidt fliserne er gået løse før eller efter vandskaden, men tilstedeværelse af talkum i bagsiden af fliserne medfører nedsat vedhæftning i underlaget.

Ankenævnet for Forsikring

15.

95499

Undertegnede har efterfølgende telefonisk talt med ingeniør ... om skaderne, hvor ingeniør... uddybende forklarer at fliserne muligvis har ligget fast før vandskaden, men vedhæftningen til underlaget har i givet fald været meget lille på grund af talkumlaget i bagsiden af fliserne, men som nævnt er ikke muligt al udtale sig om hvorvidt fliserne er gået løse før eller efter vandskaden."

Hertil har selskabet i brev/mail af 14/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis må vi tage afstand fra klagers bemærkning i første afsnit. Af skadeservicefirmaets fugtrapport efter besigtigelsen den 24. april 2019 fremgår det, at de ikke mente, at vandskaden var årsag til de konstaterede skrukke fliser.

For så vidt angår klagers bemærkninger om fliselængder på mere end 600 mm i modsætning til fliselængder på 600 mm eller mere skal vi bemærke, at vi ikke finder en diskussion om mulige få mm relevant. Den rådgivende ingeniør var da også af den opfattelse, at klagers fliser burde være lagt med floating/buttering metoden.

Klagers formodninger om årsagerne til at skaden har udviklet sig er alene formodninger, som selskabet ikke vil kommentere.

Afslutningsvis refererer klager til Teknologisk Instituts vurderinger og fremhæver et par af udsagnene, men i sagens natur ikke de udtalelser selskabet har hæftet sig ved, nemlig dels at TI udtaler, at det ikke er muligt at udtale sig om, hvorvidt fliserne er gået løse før eller efter vandskaden, men tilstedeværelsen af talkum i bagsiden af fliserne medfører nedsat vedhæftning til underlaget dels at vedhæftningen til underlaget har været meget lille på grund af talkumlaget i bagsiden af fliserne.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at talkum bl.a. bruges som anti-klæbemiddel.

Selskabet finder således fortsat ikke, at klager i tilstrækkelig grad har løftet sin bevisbyrde for at hovedårsagen, til at fliserne har løsnet sig, er vandskaden."

Heroverfor har klageren i brev af 28/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Alka Forsikring har fejlfortolket vores bemærkning. Da vi i fugtrapporten fra SSG læste at der stod '*Der er nogle områder køkkenalrummet hvor klinkerne er skrukke mener ikke dette har noget med skaden af gøre*', kontaktede vi med det samme fugtteknikeren, da det var stik modsat af det han udtalte til os ved besigtigelsen. I den forbindelse fik vi at vide at taksatoren fra ALKA havde påvirket konklusionen, vel at mærke på et tidspunkt hvor taksatoren ikke selv havde besigtiget skaden, hvilket vi finder utroværdigt.

Se venligst vores intern mailkorrespondance fra april 2019, OBS vi kunne ikke vide på daværende tidspunkt hvordan sagen efterfølgende udvikler sig.

Mail af 29/4 2019 kl. 8.02:

'Har lige modtaget nedenstående/vedhæftede fra Alka Forsikring,

De kommer og kigger på huset i morgen kl. 11.30.

Ankenævnet for Forsikring

16.

95499

NB Se vedhæftede rapport fra fugttekniker. Han mener åbenbart IKKE, at vores klinker er skrukke på grund af skaden !!! Jeg tager noget kridt med hjem fra arbejde, og mærker alle de defekte klinker op, når jeg er hjemme'

Mail af 29/4 2019 kl. 11.09:

*'Jeg har lige fået vedhæftede oversigt fra vandværket.
Bruddet er åbenbart opstået den 22/4, og der er brugt ca. 72 m3.*

*Jeg har for øvrigt også talt med [fugttekniker] fra SSG Fugtteknik vedr. klinkerne.
Han sagde han havde været meget i tvivl om skaden var opstået nu eller kunne være gammel skade.
Han havde derfor kontaktet [taksator1] (som kommer i morgen). Han havde med det samme sagt, at det ikke havde noget med skaden at gøre!
Det skal vi nok have diskuteret noget med ham (taksatoren) om i morgen.'*

Vi kan ikke forstå hvorfor Alka Forsikring ikke ønsker at forholde sig til udviklingen i skaden under udbedringsperioden. Vi har fra dag 1, hvor der kun være mindre antal skrukke fliser, gjort alle relevante personer opmærksomme på skaden. Fugttekniker skrev "nogle steder" i fugtrapporten. 'Nogle steder' har under udbedringsperioden udviklet sig til at være næsten alle fliser. Overtaksator [taksator1] har også brugt denne viden i hans skrivelse:

Mail af 25/3 2020:

*'Forsikringen er enig i rapport fra Teknologisk Institut, eneste kommentar er under punkt 3, "Data og modtagne informationer" står der at de løse / skrukke fliser blev konstateret efter genindflytningen.
Dette er ikke korrekt i følge vores oplysninger/billedokumentation på sagen, de blev konstateret inden skaden blev påbegyndt udbedret.*

*Forsikringens konklusion:
På baggrund af rapport fra Teknologisk Institut som konkluderer at der er tale om et talkum lag på undersiden af fliserne og som har bevirket at vedhæftningen har været nedsat, er der tale om en konstruktionsfejl/udførelsesfejl, altså en fejl som altid har været der.
Dette bekræftes også ved at der allerede inden udbedringen blev påbegyndt, blev konstateres mange løse/skrukke fliser.
Tidligere fremsendte afvisning fastholdes.'*

Under punkt 3 i Rapporten som han henviser til, står der:

'Kort tid efter genindflytningen oplyser husejer at ca. 50 stk. skrukke/løse fliser registreret i de flisebelagte gulve i huset. Mange gulvfliser er efterfølgende gået løse og der sker hele tiden en udvikling, hvor nye løse fliser kan registreres.'

Det vil sige iflg. [taksator1] har de altså oplysninger omkring de 50 stk. løse fliser i deres system. Dette er altså ikke kun vores formodninger.

Vi fastholder hermed vores krav imod Alka Forsikring og mener det fuldt påvist at de løse fliser skyldes vandskaden og efterfølgende temperaturafhængige bevægelser. Dette på baggrund af udviklingen i skadens omfang fra under 10% løse fliser til omkring 90% løse fliser ved genindflytning, samt fliserne var monteret korrekt og efter gældende krav og vejledninger på montagetidspunktet."

Selskabet har herefter i brev af 16/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi finder ikke der er nye oplysninger eller anbringender i det anførte, dog skal vi bemærke, at det af de e-mails klager har klippet ind sit høringsvar ikke fremgår, at fugtteknikerens opgave er af den opfattelse, at vandskaden var årsag til de skrukke fliser. Det fremgår kun, at han var i tvivl og derfor kontaktede selskabets taksator.

Selskabet skal dertil bemærke, at fugtteknikerens opgave som udgangspunkt er at konstatere og måle fugt og planlægge udtørring og taksatorens opgave er, på baggrund af sin faglige erfaring og viden, at tage stilling til de bygningsmæssige konsekvenser af en given skade.

For at opsummere selskabets stillingtagen så er vi fortsat af den opfattelse, at talkumlaget på fliserne underside samt det faktum at fliserne trods deres størrelse ikke var lagt med floating/buttering metoden, har været den væsentligste årsag til at fliserne blev skrukke.

Hvorvidt vandskaden har været en medvirkende årsag eller har fremskyndet processen, kan ifølge rapporten fra Teknologisk Institut ikke fastlægges.

Med baggrund i den erfaringsbaserede udtalelse fra Teknologisk Institut i en tidligere sag om, at fliser lagt korrekt i en vandfast fliseklæber ikke vil løsne sig på grund af vand, der løber ind på gulvet ovenfra, må vi i det hele fastholde vores stillingtagen, som den fremgår af vores breve til Ankenævnet for Forsikring af 24. september og 5. november 2020 og 14. januar 2021."

Heroverfor har klageren i brev af 6/3 2021 til nævnet bl.a. anført: "*I modtagende kommentarer bemærker Alka forsikring at 'fugtteknikerens opgave som udgangspunkt er at konstatere og måle fugt og planlægge udtørring og taksatorens opgave er, på baggrund af sin faglige erfaring og viden, at tage stilling til de bygningsmæssige konsekvenser af en given skade.'*

Efter vores opfattelse modsiger dette hvad Alka Forsikring selv kommenterede i svar af 14. januar 2021 hvor der bemærkes '*Af skadeservicefirmaets fugtrapport efter besigtigelsen den 24. april 2019 fremgår det, at de ikke mente, at vandskaden var årsag til de konstaterede skrukke fliser.'*

På baggrund af ovenstående finder vi det stadig yderst bemærkelsesværdigt at Taksator har taget stilling til at vandskaden ikke er årsag til de skrukke fliser allerede inden han besigtiger sted og skade.

Af det store datagrundlag som Alka Forsikring måtte have, siden Taksatoren uden at besigtige skaden kan konkludere skadens omfang, finder vi det besynderligt at Alka Forsikring har valgt at referere til en tidligere sag (45.633) som er mere end 20 år gammel, og i øvrigt ikke omhandler hverken sammenlignelige fliser eller forhold, herunder intet omkring temperaturafhængige bevægelser i terrændækket.

I tidligere fremsendte udtalelse fra Gulvlæggerfirma ... henvises til et andet eksempel på løse fliser ifm. vandskade. En sag som blev behandlet og dækket af forsikringsselskabet.

Afslutningsvis ønsker vi kun at opsummere følgende:

- Såvel rapport fra [byggesagkyndig] og [rådgivende ingeniører] vurderer at fliserne har været monteret korrekt efter gældende vejledninger, og at skaden er opstået som følge af temperaturafhængige bevægelser i terrændækket grundet vandskaden.
- Ifølge rapport fra Teknologisk Institut er revnerne i limen dannet relativt sent og på en gang, måske i forbindelse med vandskaden. Udludning i limen sandsynligvis dannet under vandskaden. (afsnit 6. Vurdering)
- Udvikling i skadens omfang. Ingen skrukke fliser konstateret inden vandskade. Umiddelbart efter vandskaden konstateres ca. 50 løse fliser. Efter genindflytning efter endt udtørring konstateres ca. 90% løse fliser i hele ejendommen.
- Eneste sted i ejendommen som ikke har været berørt af vandskaden, bruchenicke i badeværelse, kan der ikke konstateres skrukke fliser overhovedet. I øvrig del af badeværelse er der adskillige løse fliser. Dette selvom hele badeværelset er vådrumsbehandlet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget omfangsrapport af 29/4 2019, 2 rapporter fra [Rådgivende ingeniører] af hhv. 9/12 2019 og 17/3 2020, rapport af 4/9 2019 fra [byggesagkyndig], Rapport fra Teknologisk Institut af 28/2 2020, Udtalelse fra flisespecialist af 14/4 2020, reklamlationsliste fra typehussælger, beskrivelse af udbud for reparationsarbejde efter vandskade og SSG-fugtrapport. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af bilag til beskrivelse af udbud for reparationsarbejde efter vandskade af 26/5 2019 fremgår bl.a.:

"Omfang

Alle bagmurene i huset er opfugtet, alle skillevægge er opfugtet i huset, Trægulvet i stuen, køkkenet, soveværelset samt de 2 børneværelser er opfugtet, sokkel under køkkenelementerne i køkkenet er opfugtet, sokkelen under bryggerselementerne er opfugtet, alle fodlister samt Gerigter er opfugtet, nogle af dørene i huset er opfugtet i bunden af døren, klædeskabene i værelserne samt i soveværelset er opfugtet, teknikskabet i bryggeres ved skadestedet er opfugtet. Der er nogle områder køkkenalrummet hvor klinkerne er skrukke mener ikke dette har noget med skaden af gøre."

Af rapport af 4/9 2019 fra [Byggesagkyndig] fremgår bl.a.:

"Formålet med besigtigelsen er jf. fremsendte ordrebekræftelse, at gennemgå boligen og undersøge for de fugtproblemer som ejer har konstateret, og ønsker afklaret.

Det er af ejer [klager] oplyst, at man efter et vandskade oplever at der er problemer med manglende vedhæftning.

...

Flisebelægningen [i badeværelse] fremstår med manglende vedhæftning på hele gulvfladen.

Bag forhøjningen imod brusenichen, kan det konstateres at samtlige fliser har fuld vedhæftning til underlag.

...

Mellemgang

Generelt fremstår alle fliser i mellemgangen med manglende vedhæftning til underlag. Der er begyndende revner i fuger.

Køkken

Hele gulvarealet fremstår med manglende vedhæftning til underlaget

...

Alrum

Ca. 50% af gulvklinter mangler vedhæftning til underlaget.

...

Badeværelse (stor)

Det kan registreres at ca. 30% af gulvfliserne har manglende vedhæftning til underlaget. Der kan ligeledes registers forhøjet fugtniveau i gulvfladen, dette formodes at være restfugt efter vandskade.

Konklusion:

I forbindelse med omfattende vandskade, rørbrud på koldtvands tilgangen og deraf total oversvømmelse af hele huset så er alt træværk og alle trægulve udskiftet.

Efterfølgende kan husejer konstatere at flere fliser er skrukke og deraf manglende vedhæftning til underlaget.

Der kan stadig registreres restfugt i gulvkonstruktionen i områder med keramiske fliser. Ved reparation af knækkede fliser kan det konstateres at der er påført korrekt limmængde på disse.

Den generelle vurdering er at gulvklinter har været monteret korrekt iht. gældende vejledninger på monterings tidspunktet.

Det formodes at kombinationen af kraftig fugtpåvirkning med kold vand på hele gulvfladen hvor gulvvarmesystemet er tilsluttet, giver ekstreme spændinger imellem gulvklinter og terræn dæk.

Det er sandsynligt at disse spændinger får fliserne til at slippe vedhæftningen til underlaget.

I det lille badeværelse har brusenichen ikke været udsat for koldvandspåvirkning, grundet opkant ind imod denne. Samtlige fliser i bruseniche har fuld vedhæftning til underlaget.

Det vurderes ligeledes at fliserne på ingen måde er monteret med manglende vedhæftning til underlaget (se foto)"

Af rapport af 9/12 2019 fra [Rådgivende ingeniører] fremgår bl.a.:

"2. Beskrivelse af gulvbelægningen/flisebelægningen

Gulvfliserne er 300x600 mm sorte keramiske fliser, lagt som én sammenhængende gulvflade (uden dilatationsfuger eller lignende), der dækker køkken/alrum, entre, bryggers, lille mellemgang og lille badeværelse (se bilag 1, fig. 1-5).

I det store badeværelse i tilknytning til soveværelset er samme type fliser lagt på gulvet (se fig. 6).

3. Modtagne oplysninger

Ejendommen er opført i 2008, indflytning skete i november måned 2008 og nuværende ejere har boet i ejendommen i hele den efterfølgende periode.

I april måned 2019 skete der en vandskade i huset. Familien var på ferie og var ikke hjemme da et pex rør i teknikskabet i bryggerset sprang læk. Vandskaden skete i perioden omkring den 22.-24. april 2019 og ca. 80 m³ koldt vand løb ud på gulvene i hele huset.

Der er gulvvarme i hele huset.

Udtørring blev iværksat, da vandskaden blev opdaget og alt træværk (trægulve i stue, soveværelse og værelser samt sokkel under køkkenskabe mv.) blev udskiftet. Lidt væv i bunden af vægge blev ligeledes skiftet og alle vægge i huset er blevet malet.

Under udtørringen var der en relativ høj temperatur i huset og udtørringen stod på i ca. 2 måneder i perioden april-juni måned 2019.

Familien boede i en skurvogn i haven, medens udbedringerne i huset stod på.

Kort tid efter genindflytningen blev ca. 50 stk. skrukke/løse fliser registreret i de flisebelagte gulve i huset. Mange gulvfliser er efterfølgende gået løse og der sker hele tiden en udvikling, hvor nye løse fliser kan registreres.

Firmaet [Byggesagkyndig] har besigtiget forholdene i september måned 2019 og konkluderet at løse gulvfliser skyldes spændinger imellem gulvfliser og terrændæk på grund af kraftig fugtpåvirkning med koldt vand på gulvene kombineret med at gulvvarmesystemet har været tilsluttet. Firmaet vurderer desuden, at gulvfliserne har været monteret korrekt.

Alka Forsikring har ikke anerkendt de løse gulvfliser som værende en følgeskade efter vandskaden i huset, idet gulvfliserne efter Alka Forsikrings opfattelse evt. slipper underlaget på grund af manglende primer (støvbindende behandling af betonen i terrændækket vurderes ikke at være udført, inden flisebelægningen er lagt).

4. Besigtigelse

Ved at banke på fliserne i de forskellige rum i huset kan få løse / få skrukke fliser observeres i entre og bryggers og der er ikke registreret løse / skrukke fliser i brusenichen i det lille badeværelse.

I gulvfladerne i øvrigt kan mange løse / skrukke fliser registreres. Overordnet bedømt vurderes kun 10-20% af fliserne i gulvene at ligge fast, medens de øvrige 80-90% af gulvfliserne ligger løse og/eller er skrukke.

Tilfældigt forekommende kan hvidelige udfældninger observeres mange steder i fugerne mellem gulvfliserne (se fig. 7-13).

Fugtmåling i terrændækket er ikke udført. Det vil ikke give mening at måle på/igennem flisebelægningen i gulvene, da dette ikke vil give et pålideligt måleresultat. Hvis fugtindhold i betonen i terrændækket skal registreres på tilfredsstillende vis, skal der bores ned i betonen, hvorefter relativ luftfugtighed måles i betonen.

En hult lydende / en løs flise blev taget op ved ydervæggen nær de fritstående køkkenelementer i køkken/alrum. Det kan registreres, at brud/slip er sket i overgangen mellem fliseklæb og underside flise – fliseklæb i bagsiden af flisen forekommer ikke i nævneværdigt omfang. Desuden kan det observeres at flisen overalt har været trykket ned i fliseklæbet, idet der overalt i fliseklæbet ses aftegninger/spor efter "det rillede mønster" i flisens bagside (se fig. 14-18).

Visuelt bedømt vurderes hvidelige udfældninger i større omfang at forekomme i oversiden af fliseklæbet, hvor flisen er afmonteret i gulvet (se fig. 16 og 18).

Ved at hugge i fliseklæbet vurderes vedhæftningen mellem fliseklæb og underliggende beton at være god og intakt.

5. Vurdering

På baggrund af de foretagne visuelle observationer og modtagne oplysninger vurderes løse fliser i gulvene at være forårsaget af én eller flere af følgende forhold i forening:

- Temperaturafhængige bevægelser i terrændækket på grund af store mængder koldt vand på gulvene, da vandskaden skete.
- Evt. kraftig opfugtning af betonen i terrændækket med deraf følgende fugtbetingede bevægelser i betonen.
- Høj temperatur i boligen i forbindelse med udtørringen og dermed temperaturafhængige bevægelser i terrændækket.
- Udfældninger i skillefladen mellem fliseklæb og underside fliser under og efter udtørningsprocessen

Temperaturafhængige og fugtbetingede bevægelser i betonen i terrændækket, hvilket vil sige sammentrækninger og udvidelser i forbindelse med afkøling og efterfølgende opvarmning af betonen samt svelning (udvidelse) og krybning i forbindelse med henholdsvis opfugtning og udtørring vurderes at være årsagen til at fliserne i gulvene går løse.

Spændingerne i forbindelse med disse temperaturafhængige og fugtbetingede bevægelser vurderes ikke at kan optages i fliseklæbet, hvorved fliserne går løse.

Medvirkende årsag til at fliserne går løse, kan være de hvidelige udfældninger i skillefladen mellem fliseklæb og underside fliser. Udfældningerne svækker vedhæftningen mellem de to materialer med løse fliser til følge.

De hvidlige udfældninger er givetvis sulfatforbindelser (gips) fra cementdelen i betonen og/eller fra cementdelen i fliseklæbet. Sulfatforbindelserne er svært opløselige materialer, men ved længerevarende fugtpåvirkning opløses sulfatforbindelserne og udfældes i forbindelse med fordampning af fugt.

I køkken/alrum, hvor den hult lydende / løse flise blev taget op er der ikke registreret tegn på svigt i vedhæftningen mellem beton og fliseklæb og dermed er der ikke registreret tegn på at der har været støv på underlaget (støv på betonen i terrændækket), da fliserne blev lagt.

Sagt på anden vis er der ikke registreret tegn på, at evt. manglende primer er årsagen til at fliserne går løse.

Hvor den hult lydende / løse flise blev taget op i køkken/alrum er der ydermere ikke registreret tegn på at fliserne ikke er lagt på korrekt vis, idet flisen overalt har været trykket ned i fliseklæbet og der dermed har været fuld kontakt mellem flise og fliseklæb.

Fliserne vurderes dog ikke at være lagt efter "floating-buttering" metoden, hvilket vil sige at fliseklæber påføres både underlag og bagside flise inden monteringen. Lægning/opsætning af fliser i "stort format" anbefales i reglen udført efter "floating-buttering" metoden, men denne metode vurderes som nævnt ikke at være anvendt i den konkrete sag.

Hvis nærmere udtalelse ønskes, vil det kræve, at der udtages borekerner i terrændækket for nærmere laboratorieundersøgelser (tyndslibsanalyser) af forholdene. En vurdering af, hvorvidt der stadig er (forhøjet, skadelig) restfugt i betonen i terrændækket vil ydermere kræve, at der iværksættes pålidelige fugtmålinger, hvor der bores ned i betonen (uden at beskadige gulvvarmeslangerne i terrændækket) og relativ luftfugtighed måles i betonen i terrændækket.

...

Af rapport fra Teknologisk Institut af 28/2 2020 fremgår bl.a.:

"5.2. Resultater

Følgende kan sammenfattes i forbindelse med den mikroskopiske undersøgelse af 3 kerner med løse og faste fliser:

Undersiden af flisen fra kerne 2 og 3, hvor flisen var løs, er meget dårligt befugtet med lim (Figur 1). Der ses primært limrester i form af slam, på flisernes bundprofiler og i kerne 2 også lidt, på især nogle lyse "flager" som ses på den plane underside. De lyse "flager" er undersøgt vha. SEM-EDX og det ses at de er rige på magnesium, Mg, sandsynligvis fra tilstedeværelse af talkum.

Limen er helt sammentrykket, og der ses ikke spor efter tandspartling. Limlaget er 2mm tyk i kerne 1 og 2, og 4mm tyk i kerne 3, dvs. limen er her påført i 2 omgange begge med en tykkelse på 2mm. Limen i det underste lag er karbonatiseret før påførelse af det øverste lag. Limen har i alle 3 kerner en høj kapillarporøsitet (Figur 2).

På undersiden af samtlige fliser ses et mere eller mindre sammenhængende lag talkum (Figur 3). Tilstedeværelsen af talkum, er verificeret vha. SEM-EDX analyse, idet laget er rigt på magnesium, Mg. Fliserne i kerne 2 og 3 slipper primært dette talkumlag, og i mindre omfang flisens bund.

Oversiden af limlaget er svagt karbonatiseret i kerne 2 og 3. Der ses ingen karbonatisering af limen i kerne 1, hvor flisen er fast.

I kerne 3 ses en del lodrette revner, disse går igennem begge limlag uden tegn på forskydning. Denne lim udviser desuden kraftigt tegn på udludning.

Limen har en god vedhæftning til den underliggende beton. Der er ikke observeret en primer mellem lim og beton.

...

6. Vurdering

Baseret på de udførte undersøgelser kan Institutet udtale følgende:

Fliserne vurderes at have haft en nedsat vedhæftning grundet det tilbagesiddende talkumlag på flisens bagside, som klæberen har haft svært ved at gennemfugte.

Revnerne i limen i kerne 3 er dannet relativt sent og på en gang, måske i forbindelse med vandskaden. Udludningen af limen er sandsynligvis dannet under vandskaden.

De løse fliser har ikke noget med manglende primer at gøre. I så fald ville bruddet være mellem sket mellem beton og fliseklæb.

Det er ikke muligt at sige om fliserne var løse før eller efter vandskaden, men tilstedeværelsen af talkum på undersiden af flisen vil alt i alt medføre en nedsat vedhæftning."

Af rapport af 17/3 2020 fra [Rådgivende ingeniører] fremgår bl.a.:

3. Analyse af udtagne prøver

Prøver er sendt til Teknologisk Institut for nærmere undersøgelse.

Tyndslibsanalyse er udført på de 3 prøver og rapporten fra Teknologisk Institut vedlægges.

4. Vurdering

På baggrund af laboratorieanalyserne udtaler Teknologisk Institut i hovedtræk følgende:

- Talkumlag er registreret i bagsiden af fliserne.
 - Fliserne vurderes at have haft en nedsat vedhæftning grundet ovennævnte talkumlag, som fliseklæbet har haft svært ved at gennemfugte.
 - Revner i fliseklæbet i prøve 3 er dannet sent, muligvis i forbindelse med vandskaden.
 - Udludning i fliseklæbet er sandsynligvis dannet under vandskaden.
 - Evt. manglende primer af underlaget kan ikke relateres til at fliserne er løse - i givet fald ville brud være sket mellem beton og fliseklæb.
 - Det er ikke muligt at udtale sig om hvorvidt fliserne er gået løse før eller efter vandskaden, men tilstedeværelse af talkum i bagsiden af fliserne medfører nedsat vedhæftning til underlaget.
- Undertegnede har efterfølgende telefonisk talt med [ingeniør, Teknologisk Institut] om skaderne, hvor [ingeniør, Teknologisk Institut] uddybende forklarer at fliserne muligvis har ligget fast før vandskaden, men vedhæftningen til underlaget har i givet fald været meget lille på grund af talkumlaget i bagsiden af fliserne, men som nævnt er ikke muligt at udtale sig om hvorvidt fliserne er gået løse før eller efter vandskaden."

Af udtalelse fra flisespecialist af 14/4 2020 fremgår bl.a.:

"Alle fliser der bliver produceret, dvs brændt, har talkum på bagsiden-ALLE.
Det er nødvendigt, for at de ikke skal sætte sig fast i ovnen.
Uanset hvilken type klinke der er fuget, vil de løsne sig ved længerevarende vand påvirkning.
Dvs hvis der står en 1/2 t il en hel cm vand natten over, udvider fugerne sig.
Dette kan komme som en eksplosion, hvorved fliserne faktisk ikke har lim på bagsiden, når de springer af, limen slipper altid det mindst sugende emne.
I dette tilfælde flisen.
Ovenstående burde ... osse vide, at dette er en forsikringskade.
Vi har selv prøvet det i Netto i [by], hvor 50 m2 sprang af på en gang, fordi der havde stået vand på gulvet i et døgn."

Af forsikringsbetingelserne Nr. AH-02A fremgår bl.a.:

"4. Anden bygningsskade

(Gælder kun, hvis det fremgår af policen)

4.1. Forsikringen mod anden bygningsskade dækker direkte skade ved

4.1.1. Vand, olie, kølevæske, der tilfældigt og pludseligt strømmer ud fra røranlæg og dertil knyttede installationer, herunder køle- og fryseanlæg samt beholdere og akvarier med et rumindhold på mere end 20 liter.

Nævnet udtaler:

Der skete den 22/4 2019 en omfattende vandskade i den forsikrede ejendom, da et defekt PEX-koldtvarsdrør i teknikskab var gået fra, og vandet løb ud i hele huset. Det er oplyst, at hele huset stod under ca. 5 cm vand, at der løb ca. 72 kubikmeter vand ud og at vandudstrømningen først blev opdaget efter 40-50 timer. Affugtningen tog ifølge klageren 7 uger.

Tvisten for nævnet vedrører om vandskaden er hovedårsag til, at ejendommens flisegulve i betydeligt omfang er blevet skrukke. Ved besigtigelse den 25/4 2019 konstaterede fugttekniker fra SSG rekvireret af selskabet sammen med klageren, at der var områder med løse/skrukke fliser. Efter udtørring og affugtning af huset flyttede klageren omkring den 12/7 2019 ind igen, og konstaterede, at næsten alle fliser nu var løse/skrukke. Klageren ønsker udbedring af flisegulvene samt betaling af faktura fra byggesagkyndig på 4.000,00 kr. og betaling af faktura fra rådgivende ingeniør på 6.641,25 kr. Selskabet har afvist at dække udbedring af de løse/skrukke gulvklinker med den begrundelse, at det ikke er en følge af vandskaden.

Klageren har anført, at der ikke var løse klinker i huset forud for vandskaden. Klageren har henvist til, at udtalelser fra såvel byggesagkyndig, rådgivende ingeniør og flisespecialist samstemmende konkluderer, at de løse klinker skyldes vandskaden, at de ikke var løse forud for vandskaden, at gulvklinkerne må anses at have været monteret korrekt, og at klinker generelt vil tage skade og løsne sig, hvis de står under vand i længere tid og der efterfølgende iværksættes kraftig affugtning. Klageren har også anført, at det eneste sted, der ikke er løse klinker, er i brusenichen i det lille badeværelse – som er det eneste sted der ikke har været vandskade – hvorimod der i resten af badeværelset, som også er en del af vådrummet, er flere løse klinker.

Selskabet har på baggrund af de fremlagte sagkyndige rapporter over for nævnet fastholdt, at klageren ikke har bevist, at vandskaden er hovedårsag til de skrukke fliser. Selskabet har i den forbindelse anført, at vurderingen fra Teknologisk Institut i den konkrete sag er, at fliserne forud for vandskaden havde haft nedsat vedhæftning som følge af tilbagesiddende talkumlag på flisens bagside, som klæberen havde haft svært ved at gennemfugte. Det er selskabets vurdering, at hvis betonens opfugtning og følgende udtørring havde medført temperaturafhængige bevægelser i terrændækket, ville bruddet ikke være sket mellem flisen og fliseklæbet, men derimod mellem fliseklæbet og betonen.

Af rapport af 4/9 2019 fra klagerens byggesagkyndige fremgår blandt andet, "Konklusion: I forbindelse med omfattende vandskade, rørbrud på koldt vandstilgangen og deraf total oversvømmelse af hele huset, så er alt træværk og alle trægulve udskiftet. Efterfølgende kan hus-ejer konstatere at flere fliser er skrukke og deraf manglende vedhæftning til underlaget. Der kan stadig registreres restfugt i gulvkonstruktionen i områder med keramiske fliser. Ved reparation af knækkede fliser kan det konstateres, at der er påført korrekt limmængde på disse. Den generelle vurdering er, at gulvklinker har været monteret korrekt iht. gældende vejledninger på monterings-tidspunktet. Det formodes, at kombinationen af kraftig fugtpåvirkning med kold vand på hele gulvfladen, hvor gulvvarmesystemet er tilsluttet, giver ekstreme spændinger imellem gulvklinker og terrændæk. Det er sandsynligt, at disse spændinger får fliserne til at slippe vedhæftningen til underlaget. I det lille badeværelse har brusenichen ikke været udsat for kold-

vandspåvirkning, grundet opkant ind imod denne. Samtlige fliser i bruseniche har fuld vedhæftning til underlaget. Det vurderes ligeledes at fliserne på ingen måde er monteret med manglende vedhæftning til underlaget (se foto)."

Af rapport af 9/12 2019 fra klagerens rådgivende ingeniør fremgår blandt andet: "5. Vurdering: På baggrund af de foretagne visuelle observationer og modtagne oplysninger vurderes løse fliser i gulvene at være forårsaget af én eller flere af følgende forhold i forening: Temperaturafhængige bevægelser i terrændækket på grund af store mængder koldt vand på gulvene, da vandskaden skete. Evt. kraftig opfugtning af betonen i terrændækket med deraf følgende fugtbetingede bevægelser i betonen. Høj temperatur i boligen i forbindelse med udtørringen og dermed temperaturafhængige bevægelser i terrændækket. Udfældninger i skillefladen mellem fliseklæb og underside fliser under og efter udtørningsprocessen. Temperaturafhængige og fugtbetingede bevægelser i betonen i terrændækket, hvilket vil sige sammentrækninger og udvidelser i forbindelse med afkøling og efterfølgende opvarmning af betonen samt svelning (udvidelse) og krybning i forbindelse med henholdsvis opfugtning og udtørring vurderes at være årsagen til at fliserne i gulvene går løse. Spændingerne i forbindelse med disse temperaturafhængige og fugtbetingede bevægelser vurderes ikke at kan optages i fliseklæbet, hvorved fliserne går løse. Medvirkende årsag til at fliserne går løse, kan være de hvidlige udfældninger i skillefladen mellem fliseklæb og underside fliser. Udfældningerne svækker vedhæftningen mellem de to materialer med løse fliser til følge. De hvidlige udfældninger er givetvis sulfatforbindelser (gips) fra cementdelen i betonen og/eller fra cementdelen i fliseklæbet. Sulfatforbindelserne er svært opløselige materialer, men ved længerevarende fugtpåvirkning opløses sulfatforbindelserne og udfældes i forbindelse med fordampning af fugt. I køkken/alrum, hvor den hult lydende / løse flise blev taget op er der ikke registreret tegn på svigt i vedhæftningen mellem beton og fliseklæb og dermed er der ikke registreret tegn på at der har været støv på underlaget (støv på betonen i terrændækket), da fliserne blev lagt. Sagt på anden vis er der ikke registreret tegn på, at evt. manglende primer er årsagen til at fliserne går løse. Hvor den hult lydende / løse flise blev taget op i køkken/alrum er der ydermere ikke registreret tegn på at fliserne ikke er lagt på korrekt vis, idet flisen overalt har været trykket ned i fliseklæbet og der

dermed har været fuld kontakt mellem flise og fliseklæb. Fliserne vurderes dog ikke at være lagt efter "floating-buttering" metoden, hvilket vil sige at fliseklæber påføres både underlag og bagside flise inden monteringen. Lægning/opsætning af fliser i "stort format" anbefales i reglen udført efter "floating-buttering" metoden, men denne metode vurderes som nævnt ikke at være anvendt i den konkrete sag. Hvis nærmere udtalelse ønskes, vil det kræve, at der udtages borekerner i terrændækket for nærmere laboratorieundersøgelser (tyndslibsanalyser) af forholdene. En vurdering af, hvorvidt der stadig er (forhøjet, skadelig) restfugt i betonen i terrændækket vil ydermere kræve, at der iværksættes pålidelige fugtmålinger, hvor der bores ned i betonen (uden at beskadige gulvvarmeslangerne i terrændækket) og relativ luftfugtighed måles i betonen i terrændækket".

Af rapport fra Teknologisk Institut af 28/2 2020 fremgår blandt andet, "6. Vurdering. Baseret på de udførte undersøgelser kan Instituttet udtale følgende: Fliserne vurderes at have haft en nedsat vedhæftning grundet det tilbagesiddende talkumlag på flisens bagside, som klæberen har haft svært ved at gennemfugte. Revnerne i limen i kerne 3 er dannet relativt sent og på en gang, måske i forbindelse med vandskaden. Udludningen af limen er sandsynligvis dannet under vandskaden. De løse fliser har ikke noget med manglende primer at gøre. I så fald ville bruddet være mellem sket mellem beton og fliseklæb. Det er ikke muligt at sige om fliserne var løse før eller efter vandskaden, men tilstedeværelsen af talkum på undersiden af flisen vil alt i alt medføre en nedsat vedhæftning."

Af rapport af 17/3 2020 fra [Rådgivende ingeniører] fremgår bl.a.: 3. Analyse af udtagne prøver. Prøver er sendt til Teknologisk Institut for nærmere undersøgelse. Tyndslibsanalyse er udført på de 3 prøver og rapporten fra Teknologisk Institut vedlægges. 4. Vurdering: På baggrund af laboratorieanalyserne udtaler Teknologisk Institut i hovedtræk følgende: Talkumlag er registreret i bagsiden af fliserne. Fliserne vurderes at have haft en nedsat vedhæftning grundet ovennævnte talkumlag, som fliseklæbet har haft svært ved at gennemfugte. Revner i fliseklæbet i prøve 3 er dannet sent, muligvis i forbindelse med vandskaden. Udludning i fliseklæbet er sandsynligvis dannet under vandskaden. Evt. manglende primer af underlaget kan ikke relateres til at fliserne

er løse - i givet fald ville brud være sket mellem beton og fliseklæb. Det er ikke muligt at udtale sig om, hvorvidt fliserne er gået løse før eller efter vandskaden, men tilstedeværelse af talkum i bagsiden af fliserne medfører nedsat vedhæftning til underlaget. Undertegnede har efterfølgende telefonisk talt med [ingeniør, Teknologisk Institut] om skaderne, hvor [ingeniør, Teknologisk Institut] uddybende forklarer at fliserne muligvis har ligget fast før vandskaden, men vedhæftningen til underlaget har i givet fald været meget lille på grund af talkumlaget i bagsiden af fliserne, men som nævnt er ikke muligt at udtale sig om hvorvidt fliserne er gået løse før eller efter vandskaden."

Af udtalelse fra klagerens flisespecialist af 14/4 2020 fremgår blandt andet, "Uanset hvilken type klinke, der er fuget, vil de løsne sig ved længerevarende vand påvirkning. Dvs. hvis der står en 1/2 til en hel cm vand natten over, udvider fugerne sig...."

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 finder nævnet, at klageren har bevist, at gulvfliserne i ejendommen i det væsentlige er blevet skrukke i tidsmæssig sammenhæng med den anmeldte vandskade.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens oplysninger om, at der ikke var skrukke klinker forud for vandskaden og oplysningerne i de sagkyndige rapporter om, at omfanget af skrukke fliser steg i perioden, hvor ejendommen blev affugtet.

Spørgsmålet er om det har dækningsmæssig betydning, at fliserne som følge forekomsten af et talkumlag på flisernes bagside, har haft ringe vedhæftning til underlaget, som vurderet af Teknologisk Institut.

Ankenævnet for Forsikring

29.

95499

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren har godtgjort, at hovedårsagen til, at fliserne blev skrukke er den anmeldte vandskade. Skaden er derfor dækningsberettigende i medfør af forsikringsbetingelsernes afsnit 4.1.1 om udstrømmende vand.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at de fremlagte sagkyndige rapporter i det væsentlige vurderer, at fliserne er monteret korrekt efter gældende retningslinjer på monteringstidspunktet.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at der ikke er oplysninger i sagen, der understøtter, at fliserne ville være blevet skrukke, hvis vandskaden ikke var sket.

Nævnet har også lagt vægt på, at ejendommen er opført i 2008 og at der ikke er oplysninger om, at fliserne skulle være lagt på et senere tidspunkt end 2008.

Nævnet finder endvidere, at selskabet henset til udfaldet af sagen skal erstatte klagerens udgifter til såvel byggesagkyndig som rådgivende ingeniør, i alt 10.641,25 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal anerkende, at skaden i form af løse/skrukke fliser efter vandskaden den 22/4 2019 er dækningsberettigende og opføre og udbetale erstatning for udbedringen af skaderne i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Herudover skal selskabet erstatte klagerens udgifter til såvel byggesagkyndig som rådgivende ingeniør, i alt 10.641,25 kr. Erstatningen skal tillægges renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

30.

95499



Svend Bjerg Hansen