

Ankenævnet for Forsikring

Den 8. september 2021 blev i sag nr. 95510:

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 husforsikring. Af klageskema af 5/7 2020 til nævnet fremgår bl.a.:

"Kort redegørelse for sagen

Forsikringen har gået med til at dække skader i tagkonstruktion fra mår. Når vi åbner, efter at uklarheder er afklaret, viser det sig, at skaden er langt større end antaget. Dette ekstraarbejde var tidligere godtaget, men bliver nu ikke accepteret med argumenter om for lang tid siden anmeldelse. Se vedhæftede beskrivelse ...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning for hele omkostningen ved reparation af skade. Forsikringen har allerede bestemt at skaden og alt tilhørende arbejde er dækket, men siger nu at alt der findes yderligere, udover tidligere fremsendte estimat/gæt baseret på termografirapport, ikke dækkes."

Klageren har i brev af 5/7 2020 til nævnet videre bl.a. anført:

"Historik (Vi har jævnligt fulgt op for at ikke stoppe processen og har ikke gået i gang med arbejdet før nu i frygt for at miste forsikringsdækning. Forsikringen har ALDRIG nævnt at vi kan risikere at miste dækning af den skade man finder, men blot sagt at reparation skal vente til afgørelse foreligger. Forsikringens talsmænd fra [netværkshåndværker] har spurgt til hvis vi vil igangsætte arbejdet, hvor vi har svaret at sagen ligger hos klageinstansen eller ankenævnet):

- Tilbud om forsikring blev accepteret i 2017, baseret på to papirer. I disse papirer står der betingelser for givne tilbud, hvilket er at hus, indbo og ejerskifte skal købes samlet. Dette så jeg, som førstegangsejer/-forsikringstager, i lang tid som de eneste 'forsikringsbetingelser'. Med en samlet omkostning på DKK 34.224,- for forsikringer vil man da mene at uforudsete udgifter var dækket.
- I 2017 havde vi en forsikringssag på en skjult skade, hvor vi lærte at man absolut ikke må gå i gang med arbejdet før forsikringen har godkendt dækning, for at ikke miste retten til dækning

af det der bliver repareret. Den samme sag lærte os også at der findes 'ekstra forsikringsbetingelser' der er meget fyldestgørende.

- Ved denne sags anmeldelse (2/7-18) og efterfølgende klage + anke lærte vi at forsikringen kun dækker omkostninger delvist. Uoverensstemmelser i forhold til Bygningsreglementet dækkes og uoverensstemmelser i forhold til Arbejdsmiljøloven og diverse andre punkter dækkes ikke.
- For at gøre alt rigtig og ikke miste dækning har vi gennem hele forløbet fulgt anvisninger/anbefalinger fra forsikringen, samt fulgt op på tilbagemeldinger så processen ikke skulle gå i stå.
 - Vi afventet at forsikringen skulle lave termografifotografering ved en temperatur der ville være retvisende. Efter at have åbnet taget vil det menes at der ikke var tilstrækkelig temperaturforskel eller at udstyret til fotografering ikke havde mulighed for at vise et retvisende billede.
 - ..., der repræsenterede forsikringen, sagde at termografirapporten viser at skaden er dækket. Ved spørgsmål om vi også var dækket for merudgifter, var svaret, at vi selvfølgelig er det. Termografien var kun for at slå fast forsikringsdækning og ikke for at finde hele arbejdets omfang. Det var også derfor ... lavet et estimat, hvilket afspejler den minimumsreparation der vil antages på baggrund af termografirapporten.
 - Efter at have ventet på afgørelse fra forsikring viser det sig at en del af beløbet ikke er dækket. Dette var asbesttagplader der skal skiftes pga. arbejdsmiljøloven. Arbejdet med at skifte dem er dog slået fast at være dækket af forsikringen.
 - Vi fulgte anbefaling fra forsikring og klaget. Forsikringen nævnte også at det var bedre at klage internt end at gå til ankenævnet, fordi det vil gå meget hurtigere. Klager har dog endt med negativt udfald.
 - Forsikringen anbefalede så at vi klagede til en ny intern instans, hvilket vi gjorde uden held.
 - Vi anket så til ankenævnet med negativt udfald, hvorefter vi igangsat reparation hurtigst mulig.
 - Ved opstart af reparation prøvet vi at få fat på forsikringen i en lang periode for at få kontaktperson til at sige god for ekstraudgifter, hvis dette skulle komme efter opstart (ref. at tidligere udgift fra ... var et estimat) og for at undgå unødige udgifter hos håndværker der måtte vente på afgørelse fra forsikring. Dette fik vi så efter nogen tid, hvor vi så kunne starte.
 - Efter opstart fandt vi snart ekstra skader, hvilket forsikringen kom og inspicerede efter få dage. Forsikringen melder så at de ikke dækker mere end det estimeret ud fra termografirapporten.
 - Dette klagede vi på internt i forsikringen, hvor de har kommet tilbage med negativt svar. Derfor denne anke.
 - Forsikringen har fået sagen dokumenteret både ved taksators besøg og fyldestgørende foto fremsendelse.
 - Vi har sat reparationen på standby i 3 uger, hvilket er mere end nok tid til en ekstra inspektion (tidligere taksatorer kom med få dages varsel), hvorefter vi i starten af denne uge startet reparationen igen for at undgå unødvendige ekstraudgifter og andre skader der kan komme ved åben tagkonstruktion. Vi har informeret forsikringen om dette, samt at vi agter at gå til ankenævnet hvis de stadig ikke vil stå inde for den dækning, af ekstra arbejder, de tidligere har meddelt at vi har ret til dækning for.

Note til isoleringsevne: Når en mår har gravet i isoleringen er isoleringsevnen nedsat. Isolering fungerer ved at der er meget små lommer med stillestående luft. Ved de mindste uregelmæssigheder i disse små lommer vil isoleringsevnen blive nedsat da luften kan bevæge sig mere frit.

Ankenævnet for Forsikring

3.

95510

Varmere luft vil stige op til koldere flade og blive nedkølet, for så at falde ned til varmere flade for at blive opvarmet. Dette beskriver forøget varmetab. Estimat ved termofotografering peger på at meget små områder var beskadiget, hvilket efterfølgende har vist sig at være en forkert antagelse. De områder der var synlige som skader i rapporten er områder hvor isolering fuldstændig mangler. Da det resterende af hele den østlige fløj ses at være beskadiget, har dette set ud til at være med ens isoleringsevne, hvorfor det ikke er stillet nogen spørgsmål ved dette før taget blev åbnet.

Estimat på arbejde fra termofotografering:

'Opstilling af stillads

Udskiftning af skadet isolering efter rapport. ca. 30-40 m²

Dette kræver demontering af ca. 30-50 eternit plader (B7) ca. 6-8 rygninger og da det er asbestholdige plader må disse ikke anvendes igen derfor udskiftning.

Der ses også skade på 1 gavlvæg ca. 2 m², her åbnes op indefra og skader udbedres. (gips eller spånplade væg) væg lukkes og der malerbehandles.'

Ovenstående ses efter åbning at skulle rettes til at hedde ca. 150 plader med underliggende isolering og hele gavlvæg (gæt: 25 m²).

Der vedhæftes dokumentation for skade og forløb. Skulle der mangle noget er vi til rådighed for at finde dette.

Noter at forsikringens 'historik' er meget forsimplet, hvor kommunikation ved telefon, e-mails og andet ikke fremgår. Denne sag har været både hos ejerskifte og husforsikring, hos den samme forsikring."

Klageren har i mail af 10/8 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har uploadet faktura for reparationsarbejdet. Faktura betales nu."

I brev af 7/9 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Forsikringstager er utilfreds med, at vi har afvist forsikringsdækning for udskiftning af yderligere ødelagt isolering.

Sagens fakta

Vores forsikringstager har haft husforsikring hos fra os 1. juli 2017 til 31. august 2018 hvor policen ophørte. ... Den omhandlende ejendom er et typehus i to plan, som er opført i 1977.

Vores forsikringstager anmelder den 2. juli 2018, at der har været dyr inde i konstruktionen, og vores forsikringstager oplever tunneler i isolering og bidemærker på kabler.

Den 3. juli 2018 anmoder vi vores netværkshåndværker [tømrerfirma] om at besigtige skaden. Den 5. juli 2018 bestilles termografisk undersøgelse med henblik på at fastslå omfanget af ødelagt isolering. Uanset policens ophør afventes de rette vejrforhold for udførelsen af termografisk, hvilket sker den 27. september 2018. I rapporten fra [ingeniørfirma] (bilagt klagen) anføres:

'Undersøgelsen viser at der, bortset fra mindre svigt ved spær over hanebånd, ikke er svigt i isoleringen i skråvægge i fløjen mod øst. Derimod er der en del svigt generelt i skråvægge i fløj mod vest. Skaderne/svigt i isoleringen kan naturligvis have andre årsager end skadedyr.'

Netværkshåndværkeren besigtiger forholdet igen og den 10. december 2018 og opgøres omfanget af skadet isolering til 30-40 m². I forbindelse med udbedringen skal der ske de- og genmontering af 30-50 asbestholdige tagplader samt 6-8 rygninger. Tømreren oplyser, at demonterede asbestholdige tagplader ikke må genmonteres af reparatøren af hensyn til Arbejds miljølovgivningen.

Netværkshåndværker har opgjort den dækningsberettigende del til 53.250,19 kr. med fradrag af policemæssig selvrisiko. Vores forsikringstager oplyser, at der ønskes en kontanterstatning. Ved netværkshåndværkerens henvendelse omkring dette ultimo 2018, oplyser forsikringstageren, at han vender tilbage.

Det meddeles dækning til udskiftning af den beskadigede isolering mv., men der kan ikke meddeles dækning til udskiftning af ikke-skadet tagplader. Forholdet påklages til Ankenævnet (AK 94203). Sagen afgøres den 19. februar 2020.

Den 6. marts 2020 kontakter forsikringstageren os for udbetaling af erstatning. Den 6. maj 2020 rykkes for svar, ligesom det oplyses, at der er kommet ekstraudgift i forbindelse med udskiftning af tagplader på huset (undertag samt afstand mellem reglerne passer ikke med nutidens tagplader).

Efterfølgende udbetales 23.610 kr. i kontanterstatning til fri rådighed i overensstemmelse med Netværkshåndværkerens opgørelse. Det anføres, at hvis der ønskes erstatning i form af takseringsbeløbet, udbetales differencen mod indsendelse af faktura for udført arbejde.

Derudover afvises krav for undertag samt afstandslister, da kravet ikke er en udgift, som har tilknytning til skaden.

Den 22. maj 2020 oplyser forsikringstageren, at der er konstateret yderligere skadet isolering på østvendt skråvæg. Forholdet besigtiges den 26. maj 2020 af taksator.

På baggrund af besigtigelsen, skadehistorik samt termografirapporten konstaterer taksator, at skadeomfanget alene kan dokumenteres til det anførte i termografirapporten pr. 27. september 2018. Termografirapporten viser nedsat isoleringsevne flere steder i vestfløjen, hvortil der er meddelt dækning. Derimod viser termografien ikke tab af isoleringsevne på østfløj.

Forsikringstageren kan ikke nå til enighed med taksator og den 1. juni 2020 klager forsikringstageren til Klageansvarlig Enhed [KE]. Den 23. juni 2020 fastholder KE afgørelsen, hvorefter sagen indbringes for Ankenævnet for Forsikring.

Sagens korrespondance samt termografisk rapport er bilagt klagen.

Vurdering

Nærværende sag handler om hvorvidt husforsikringen skal dække ødelagt isolering på ejendommens østfløj konstateret den 22. maj 2020. Forholdet er konstateret i forbindelse med udskiftning

af ødelagt isolering på ejendommens vestfløj, som blev anmeldt til husforsikringen den 2. juli 2018 og anerkendt som dækningsberettigende efter termografisk undersøgelse september 2018.

Af den termografiske undersøgelse fremgår det, at formålet er: *'Termografering af skrålofter/tagkonstruktion med henblik på at afdække eventuelle skader i isolering forårsaget af skadedyr.'*

Videre fremgår at alle lofter/skråvægge i boligen er termograferet. For østfløj anføres, at der ikke er tegn på ødelagt isolering, fraset enkelte mindre svigt ved spær og hanebånd. Som taksator anfører i svar til forsikringstageren den 2. juni 2020 (kl. 10:11) er forholdene omkring hanebånd ganske sædvanlige.

Derimod viser den termografiske undersøgelse en del skader/svigt ved skråvægge i fløj mod vest, hvilket der er meddelt dækning til ultimo 2018.

Vi må herefter fastholde, at på tidspunktet for termografien den 27. september 2018 er der alene konstateret svigt i isolering vedrørende vestfløjen.

I overensstemmelse med praksis samt Forsikringsaftalelovens § 22 er det forsikringstageren som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre at der foreligger en dækningsberettigende skade.

I forlængelse heraf må vi konstatere, at forsikringstageren ikke har godtgjort, at de i foråret 2020 fundne skader på østfløjens isolering var til stede på tidspunktet for termografien og dermed i forbindelse med det anmeldte forhold. Forsikringstageren har hermed heller ikke godtgjort, at forholdet for østfløjen er sket i forsikringstiden.

Vi må således fastholde, at vi alene kan tilbyde dækning i overensstemmelse med det allerede anerkendte for vestfløjen.

Udbedring

Erstatningen opgøres i forlængelse af Netværkshåndværkerens genbesigtigelse den 10. december 2018, hvilket meddeles forsikringstager. På Netværkshåndværkerens statushenvendelse oplyser forsikringstageren at han overvejer kontanterstatning.

Herefter modtager vi først henvendelse fra forsikringstageren marts 2020.

Der har ikke under sagen været drøftelser omkring udbedring mv. Vi vurderer, at den tidligere klage- og ankenævns sag ikke har forhindret, at udbedringsarbejdet kunne gå i gang, hvorfor udbedringen kunne være igangsat på et langt tidligere tidspunkt.

Det forhold at udbedring først iværksættes i år er husforsikringens risiko uvedkommende."

Klageren har i mail af 15/9 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"- Termografi var bestilt for at verificere at skaden var dækningsberettiget og ikke for at fastlægge skadens omfang. [Netværkshåndværker], der var min kontakt til forsikringen, forsikret mig at

yderligere skadesomfang var dækket. 'Det er derfor der er lavet estimat på arbejdet, og ikke fast-pris', fra [netværkshåndværker].

- Billeder er hovedsageligt fra bygningens VEST-fløj og ikke øst som forsikringen skriver. Der er kun enkelte mindre skader fra østfløj og de er fra de områder hvor termografirapporten ikke dækker. Omkostning til reparation kommer tæt på 100 % fra vestfløj."

Nævnets sekretariat har i mail af 3/11 2020 til klageren bl.a. anført:

"Vi skal spørge, om du kan redegøre nærmere for, hvilken del af ejendommens tag, du har fået udbedret, jf. faktura af 7/8 2020 fra ... Tømrer & Snedkerfirma. Er det hele taget? Er det kun en del af taget? I så fald modtager vi gerne en skitse over, hvor udbedringen har fundet sted."

I mail af 3/10 2020 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Reparationer som faktureret fra ... Tømrer er for vestlig del af taget + endevæg og for de type arbejdsopgaver forsikringen har accepteret at dække. Jeg uploader skitse hvor det røde område mærker hvor reparationen har været udført på taget. I tillæg til dette er også den vestlige væg repareret, hvilket også indgår i hvad forsikringen har accepteret at dække. Der er mindre reparationer fra den østlige del, hvilket også fremgår af skitsen jeg vedhæfter. Sidstnævnte område er dog ikke af nogen større %-vis økonomisk betydning og er heller ikke undersøgt/dokumenteret ved termografi."

Selskabet har i mail af 20/11 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"De supplerende oplysninger giver ikke anledning til yderligere fra vores side. Vi kan dog oplyse, at vi ikke konkrete har taget stilling til de konkrete poster samt prissætning for faktura fra ... Tømrer."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af termografirapport af 28/9 2018 fremgår bl.a.:

"Rekvirent: [Netværkshåndværker/tømrerfirma]

...

Formål:

Termografering af skrålofter/tagkonstruktion med henblik på at afdække eventuelle skader i isolering forårsaget af skadedyr.

Gennemgang:

Alle lofter/skråvægge i boligen er termograferet.

Østfløj:

Der er ingen tegn på ødelagt isolering i lofter/skråvægge i fløj mod NØ.

Bortset fra et enkelt sted, hvor der er mindre svigt ved spær over hanebånd.

Vestfløj, (Tagetagen indrettet 2001 iflg. BBR/sagsoversigt ... Kommunes Byggesagsarkiv):

Derimod er der en del skader/svigt i isolering i skråvægge i fløj mod vest.

Ankenævnet for Forsikring

7.

95510

Flere eksempler på svigt i skråvægge i vestfløj.

Resume/konklusion:

Undersøgelsen viser at der, bortset fra mindre svigt ved spær over hanebånd, ikke er svigt i isoleringen i skråvægge i fløjen mod øst.

Derimod er der en del svigt generelt i skråvægge i fløj mod vest.

Skaderne/svigt i isoleringen kan naturligvis have andre årsager end skadedyr."

Af overslag på reparation fra selskabets netværkshåndværker/tømrerfirma fremgår bl.a.:

"Overslag på reparation

...

Forventet startdato: 10-12-2018

...

Arbejdet omfatter

Opstilling af stillads

Udskiftning af skadet isolering efter rapport. ca. 30-40 m²

Dette kræver demontering af ca. 30-50 eternit plader (B7) ca. 6-8 rygninger og da det er asbestholdige plader må disse ikke anvendes igen derfor udskiftning.

Der ses også skade på 1 gavl væg ca. 2 m², her åbnes op indefra og skader udbedres. (Gips eller spånplade væg) væg lukkes og der malerbehandles.

...

Rapport

Tekst	Antal	Enhedspris	Total
Stillads arbejde	16 timer	400,00	6.400,00
Udskiftning skadet isolering fra taget efter termografirapport	64 timer	400,00	25.600,00
Isolering	1	1.460,15	1.460,15
Tømrerarbejde indvendig	8 timer	400,00	3.200,00
Materialer til at lukke indvendig væg igen	1	1.140,00	1.140,00
Maler til 1 væg på 1. sal	1 ingen	4.800,00	4.800,00
Subtotal: 42.600,15	Moms: 10.650,04	Total: 53.250,19	
Selvrisko:	-4.100,00		
Afskrivning:	-0,00		
Erstatningsbeløb:	49.150,19"		

Af kendelse af 19/2 2020 fra Ankenævnet for Forsikring i klagerens sag 94203 mod selskabet fremgår bl.a.:

"Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

8.

95510

Klageren har anmeldt, at der har været skadedyr inde i tagkonstruktionen, hvorefter der ved termografering er påvist skader i isoleringen. Selskabet har tilbudt at dække ny isolering samt arbejds løn til af- og genmontering af tagplader i forbindelse med udskiftningen af isoleringen.

...

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække udgifterne til nye ikke-asbestholdige tagplader under henvisning til, at forbuddet mod genanvendelse af de asbestholdige tagplader ikke er et krav, der følger af byggelovgivningen, men af krav i arbejdsmiljølovgivningen. Nævnet henviser til afgørelsen i sag 77.940.

Nævnet finder endvidere ikke grundlag for at antage, at udskiftningen af 30-50 tagplader og 6-8 rygninger udgør en væsentlig forandring af bygningsdelen, jf. herved byggelovens § 2.

Nævnet finder, at selskabet ikke skal yde kompensation for, at de nye tagplader eventuelt er mindre holdbare end de eksisterende, da forsikringen alene dækker de direkte følger af en dækningsberettigende skade. Nævnet finder endvidere, at selskabet ikke skal yde kompensation for kosmetisk skade eller kompensation for udskiftning af hele taget, da den forskel, der måtte være på nye og gamle tagplader, ikke går ud over, hvad klageren må tåle som følge af en reparation.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold."

Klageren har i mail af 6/3 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Venligst udbetal en kontanterstatning for beskrevne arbejde og fremsend kontaktinfo til hvem vi skal kontakte hvis arbejdet går udover viste estimat. Dette så vi ikke løber ind i fordyrende leje af diverse udstyr og ekstra arbejdsgange hvis vi skal vente på forsikringens afgørelse af dækning af yderligere arbejde."

Klageren har i mail af 6/5 2020 til selskabet videre bl.a. anført:

"Det viser sig at der er undertag på huset og at afstanden mellem reglerne til at lægge tagplader på ikke passer til den type plader der er tilgængelig i markedet nu for tiden. Derfor vedhæftede ekstraudgift."

I mail af 19/5 2020 fra selskabets taksator til klageren hedder det bl.a.:

"Udbetaling:

Jeg udbetaler i dag 23.610,- kr. til dig. Beløbet udgør erstatning på i alt 27.510,- kr. minus din selvrisiko (egenbetaling) på 3.900,- kr. (beløbet der var gældende på skadetidspunktet).

Opgjort erstatningsbeløb på 53.250,19 kr.:

Dette beløb er opgjort med baggrund i, at skaden udbedres af momsreg. håndværkervirksomhed.

...

Kontanterstatning:

Ankenævnet for Forsikring

9.

95510

Ønsker du erstatningen udbetalt som en kontanterstatning, altså en udbetaling som du selv frit råder over uden indsendelse af noget yderligere til os, er beregningen anderledes.

Timelønnen vil i sådanne tilfælde blive fastsat som en skattefri godtgørelse til dig på 95,- kr. (2020 sats) i timen med en omregningsfaktor på 1,5. Det vil sige, at hvis der i sagen her er beregnet f.eks. 10 timer til tømrerarbejde ved brug af momsreg. håndværkervirksomhed, så vil du kunne få 15 timers godtgørelse á 95,- kr.

I den konkrete sag her, vil en ren kontanterstatningsbeløb se således ud:

Udgifter til isolering, indvendig væg, maler og stilladsarbejde (jeg har i den konkrete sag her valgt, at tage hele den oplyste udgift med vedr. stilladsarbejde og maler, selvom disse indeholder udgift til arbejds løn til håndværkervirksomhed)	17.250,19 kr.
Godtgørelse eget arbejde – 108 timer á 95,- kr.	10.260,00 kr.
Minus selvrisko (din egenbetaling)	- 3.900,00 kr.
I alt	23.610,00 kr.

Evt. Mérskade:

Skulle det vise sig, at skaden er mere omfattende end først konstateret, beder jeg dig kontakte os, så snart dette er konstateret for vores stillingtagen til det videre i sagen.

Får vi ikke mulighed for konkret besigtigelse/revurdering efter evt. konstateret mérskade, vil vi ikke kunne betale yderligere erstatning udover det allerede opgjorte beløb.

Ekstraudgift (lægter og undertag) – tilbud fra ... Tømrer:

Denne udgift er ikke en udgift, der vil kunne betales af forsikringen. Dette arbejde er alene en følgeomkostning i forbindelse med udskiftning af tagpladerne – det er ikke en udgift i forhold til selve skaden."

Af mail af 22/5 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Så har håndværkeren demonteret pladerne for den første dags arbejde på vestgavlen. Det viser sig at al mineraluld er ødelagt af måren, hvilket vil give en betragtelig ekstraudgift. De felter termografirapporten viste at være defekte mangler fuldstændig isolering, hvorfor der ikke, på termografien, var nogen synlige fejl på det resterende. Det forventes at hele vestgavlen skal repareres. Se vedlagte foto."

Klageren har i mail af 28/5 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har prøvet at ringe [taksator] 4-5 gange i løbet af de sidste to dage, men uden held. Jeg vil gerne have besked på om det er ok at vi reparerer taget nu uden at vi risikerer at miste forsikringsdækning grundet at arbejdet skulle være udført før endelig afklaring? Taksator var ude og inspicere de yderligere skader den 26. maj og der er også tidligere fremsendt billeddokumentation for skaden her inde.

Det er estimeret at arbejdet med at reparere skader efter mår i det nordvestlige tag er for 60-80 stk. tagplader. Det sydvestlige tag, hvor halvdelen af forsikringens allerede godkendte reparationsarbejde ligger, er endnu ikke åbnet. En øjeblikkelig vurdering er at der kommer 60-80 tagpla-

Ankenævnet for Forsikring

10.

95510

der oven i fra denne side også. Så snart vi har åbnet denne, og hvis det viser sig at være en større arbejdsopgave end allerede godkendt fra forsikringen, vil vi tage fat i igen. Estimatet lød tidligere på 30-50 tagplader og forventes nu at løbe op på 120-160 tagplader. Det giver en forskel på 90-110 tagplader."

I mail af 29/5 2020 fra selskabets taksator til klageren hedder det bl.a.:

"Der er blevet lavet en termografirapport d. 27/9-2018. Det er oplyst i termografirapport, at alle lofter/skråvægge i boligen er termograferet. Dette vil sige, at rapporten viser udfald de steder, hvor isoleringsevnen har været nedsat i forhold til ikke berørte flader den givne dato.

Rapport viser ingen tab af isoleringsevne på den østvendte skråvæg, men tydelig tegn på nedsat isoleringsevne flere steder på den vestvendte skråvæg. Derfor indtræder forsikringen i udbedring af de områder, hvor der er konstateret nedsat isoleringsevne jf. rapporten. Dette er der afgivet tilbud på tilbage i 2018. Tilbud lavet ud fra daværende besigtigelse og termografirapport.

Jeg kan se forsikringen er flyttet til [andet selskab] pr. 1/9-2018. Skaden er anmeldt d. 2/7-2018 og termografirapporten er lavet d. 27/9-2018. Termografirapporten kunne ikke laves tidligere pga. den udvendige temperatur skulle være kold nok.

Jeg skal forholde mig til det omfang, som er dokumenteret skadet på daværende tidspunkt jf. termografirapporten.

Konklusion:

Ud fra besigtigelse og termografirapporten, samt dine forsikringsforhold, så vil Nykredit forsikring kun kunne indtræde i det forhold som er dokumenteret og opgjort jf. termografirapporten pr. 27/9-2018.

Forsikringen dækker som oplyst ikke nye plader eller ændringer af placering af lægter, da dette skyldes krav fra miljøstyrelsen og derfor ikke er et forsikringskrav.

Udbedring af anmeldte skade er først sat i gang 1,5 år efter, hvorfor omfang kan være blevet forværret eller skyldes andre forhold, som ikke kan dokumenteres til anerkendte skade.

Jf. FAL § 39 stk. 1, så er Nykredit forsikring ikke forpligtet til at betale for øgede udgifter end det, skaden er opgjort til jf. allerede opgjorte dækning.

Skulle du konstatere yderligere skader, så kan disse evt. anmeldes til [andet selskab], som du er overgået til pr. 1/9-2018."

Af mail af 1/6 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"2. Da I var her kunne I også se at isolering i endevæg er fuldstændig demonteret i en bats tykkelse. De 2 m2 estimeret væg forventes til at blive hele endevæggen. Dette kan også ses i termografirapporten. Venligst bekræft erstatnings-/reparationsansvar for ca. 2,5 m * 6 m.

3. Termografirapporten var for at bekræfte at forsikringen er forpligtet til at dække skadeomkostning da isoleringsevnen ses ujævn. Rapport dokumenterer dette, selv med meget uklare farver.

Ankenævnet for Forsikring

11.

95510

Det var forsikringens valg at vurdere i henhold til termografirapport, samt hvornår rapporten blev udarbejdet. At der efterfølgende er en variation i mængden reparationsarbejde i forhold til estimatet, skal nok også forventes, da et estimatet aldrig rammer helt plet.

Termografirapporten viser kun forskelle i overfladetemperatur på den givne flade, hvorfor en generelt ødelagt isolering vil fremstå med den samme farve og derfor fremstå intakt. Termografirapport viser klart at der er koldere i visse områder på tagfladen. Sammenlignes rapport med billeder I har modtaget efter plader er demonteret, samt som I har kunnet se under inspektion, ser man at de områder der, i rapporten, er koldere fuldstændig mangler isolering.

4. Jeres vurdering virker lidt ved siden af. Forsinkelse af denne reparation over de sidste 2 år kommer af utrolig lange og tunge svartider/behandlingsgange. Jeg forventer at I står inde for de ekstra udgifter, i tillæg til udgifter gættet fra [netværkshåndværker] tidligere, der kommer nu hvor vi har åbnet taget. At jeg har klaget over afgørelser, skal det være plads til, da det er til for at forsikre jeg som forbruger bliver behandlet ordentlig."

I mail af 2/6 2020 fra selskabets taksator til klageren hedder det bl.a.:

"Du må gerne fortsætte arbejdet, men jeg kan ikke godkende yderligere udgifter end dem som allerede er godkendt, hvilket jeg også har beskrevet i tidligere mail.

Har du opdaget yderligere forhold, så må du rette henvendelse til [andet selskab], hvem du er overgået til d. 1/9-2018.

Jeg er nødt til at forholde mig til de oplysninger der var tilbage i 2018. Termografirapporten sammenligner den skadet flade med ikke berørte flader i huset og forsikringen dækker der, hvor isoleringsevnen er nedsat i forhold til resten af huset.

Var der tvivl om omfanget i 2018 skulle du have åbnet op og indsendt dokumentation for evt. meromfang tilbage i 2018. Nykredit Forsikring må forholde sig til de forhold, som blev konstateret og dokumenteret i forsikringstiden.

Evt. meromfang eller forværring af skaden 1,5 år efter kan Nykredit forsikring desværre ikke indtræde."

Klageren har i mail af 2/6 2020 til selskabet bl.a. bemærket:

"Den anden tagflade vil være åben i morgen. Vil du komme ud og inspicere eller er det tilstrækkelig med billeder??? Jeg har set under de nederste tagplader og det ser næsten værre ud end på den anden side.

Jeg vil også pointere at forsikringen har haft alle muligheder til at melde at det skal åbnes og dokumenteres for at vi ikke skal miste erstatningsretten. Det har I først gjort nu. Hvorfor det virker som at I har villet sylte opgaven for at undgå ekstra erstatning."

Hertil har selskabets taksator i mail af 2/6 2020 til klageren bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

12.

95510

"Jeg kan med det samme oplyse, at vi ikke kommer til at indtræde i dækning på den østlige side, da termografirapporten ikke har vist nedsat isoleringsevne nogen steder på fladen, bortset fra omkring hanebånd, hvilket er meget normalt. Jeg kan derfor ikke indtræde i dækning på den side.

Såfremt du vurderer der er forhold du mener skal dækkes af en forsikring, så skal dette anmeldes til [andet selskab].

Jeg kan som tidligere beskrevet ikke godkende yderligere omfang. Skaden vil nu blive behandlet og vurderet af vores klageansvarlig enhed. Vurderer de, at der skal laves endnu en vurdering, så vil det ikke være undertegnede der laver denne, men en kollega, som kommer med nye øjne på sagen."

Klageren har i mail af 3/6 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Vedhæftet ser I dokumentation på skaden efter mår på det sydvestlige tag. Det ses desværre at hele tagfladen er ødelagt hvorfor, sammen med reparationen af den nordvestlige tagflade, arbejdsomfanget stiger til et sted rundt 160 tagplader fra de 30-50 stk. som først antaget. Udover dette kommer også som tidligere nævnt hele endevæggen mod vest i stedet for blot nogen m2.

Jeg har noteret at vi nu, hvor skaden er dokumenteret, gerne må reparere skaden, uden at forsikringen senere nægter at erstatte, grundet reparation før videre inspektion."

Klageren har i ny mail af 3/6 2020 til selskabet bl.a. bemærket:

"Termografirapport blev lavet for at forsikre at skaden var af en kaliber der sagde det var nødvendigt at reparere og ikke for at fastlægge omfanget.

Hele tagfladen på østsiden er ikke termofotograferet, hvorfor det fremsendte, der lå i mellemgangen, ikke er registreret. Der foreligger kun billeder for dele af to værelser og hjørne i badeværelse. Der mangler videre termografibilleder af store dele af lokalerne.

Videre ses det at udendørstemperaturen ikke var tilstrækkeligt lav ved fotografering til at se variationerne i ødelæggelserne. De fremsendte billeder, fra hvor tagpladerne er taget af, viser at de områder hvor der er en temperaturdifference falder sammen med hvor det fuldstændigt mangler isolering. Der findes ikke nogen referencepunkter på termobillederne der viser intakt isolering."

Af faktura af 7/8 2020 fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

13.

95510

Efterisolering efter mår
Afmontering af 125 tagplader
Afmontering af 11 rygninger
Maling af gavlvæg

Fakturanr.
Fakturadato 07.08.2020
Kundenr.
Side 1 af 1

Nr.	Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
1	gipsplader13X900X2400 pr m2	14		53,00	742,00
58	DAMPSPÆRRE RAW	18		6,00	108,00
267	dampspærre tape m	28		3,35	93,80
59	95X57X98 ISOLERING	75,5		37,40	2.823,70
426	120 mm a batts	44		43,75	1.925,00
7	145x57x98 isolering	28,4		61,08	1.734,67
7	195x57x98 isolering	13		73,60	956,80
26	skruer&søm	1		115,00	115,00
39	affald	1		1.050,00	1.050,00
38	stillads	50		270,00	13.500,00
5	arbejds løn	113		392,00	44.296,00
422	malerarbejde	1		12.540,00	12.540,00

(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 79.884,97)

Subtotal : 79.884,97
25,00% moms : 19.971,24
Total DKK : 99.856,21

Nævnet har i besked af 23/2 2021 til klageren bl.a. anført:

"Denne sag har været behandlet på et nævnsmøde, hvor nævnet besluttede at udsætte sagen, da det er nødvendigt at indhente flere oplysninger.

Vi skal derfor bede om, at du redegør for forløbet efter konstateringen af skader på taget efter skadedyr:

- Hvilke tiltag blev der taget i forhold til skadedyrsbekæmpelse?
- Har der været et professionelt skadedyrsfirma på opgaven?
- Har der siden været konstateret skadedyr i taget, herunder lyde, ekskrementer eller andet?
- Har du kendskab til eventuelle problemer med husmår hos naboer mv.?"

I mail af 23/2 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Skaden blev opdaget da vi skiftede indvendige tagrender med udvendige. Dette arbejde blev gjort færdig og bygning lukket efter at dokumentation var indhentet som forsikringen så nødvendig. Som allerede beskrevet forsikret forsikringens mand at mulig merskade var dækket, hvis dette blev fundet efter at arbejdet startet. Videre blev der vejledet at hvis vi startet reparationen før udgift var godkendt, ville vi risikere at få afslag på claims. Dette har vi gjort, af frygt for at ikke få dækket udgifter. Som også beskrevet i det tidligere fremsendte materiale stod hele taget, hvor der var skader, åbent i lang tid, for at give forsikringen den bedste mulighed for at indhente ønsket dokumentation, hvorefter vi endte med at færdiggøre arbejdet for at undgå skader fra vind og vejr.

Der har ikke været professionelt skadedyrsfirma på opgaven.

Der har ikke været konstateret skadedyr i taget efterfølgende, hvorfor husmår må have flyttet ud. Det værst skadede område af taget er kun en gipsplade fra vores tv-stue, og der er ikke set eller hørt spor af skadedyr efter tagrendearbejde var færdigt og hus lukket, hvorfor dyr må være flyttet.

Ja, der har været nogen huse på vejen med mår tidligere. Jeg synes at have hørt rygter om andre der har haft det i nyere tid."

Selskabet har i brev af 15/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal her vende tilbage til vores forsikringstagers høringsvar af 23. februar 2021, som vi har forelagt for taksator. Udtalelsen vedlægges som **bilag C**.

Ad udbedring

Først skal vi anføre, at det er korrekt, at vi (tillige) har meddelt dækning til evt. merskade, som konstateres i forbindelse med udbedringen, og udbedring af merskaden ikke må ske uden tilsagn fra os.

Vi har således alene meddelt, at evt. merskade ikke må udbedres uden forudgående aftale. Det forhold, at forsikringstageren sætter hele udbedringen i bero på udfaldet af verserende klage vedrørende tagets asbestholdige tagplader (AK 94203), uden at iværksætte undersøgelse af hvorvidt der faktisk fortsat er husmår i konstruktionen eller ej, er i sig selv udtryk for grove uagtsomhed, da husmåren med overvejende sandsynlighed vil forårsage yderligere skade.

Vi skal bemærke, at forsikringstageren i forlængelse af omfangsbestemmelsen ikke var afklaret om hvorvidt han ønskede en kontanterstatning eller om udbedring skulle ske ved håndværker. Sagen om tagpladerne efterlod os med det indtryk, at forsikringstageren faktisk var påbegyndt udbedring.

Vi har desuden erfaret, at Netværkshåndværkeren gentagende gange efter dækningstilsagnet den 10. december 2018 og frem til ultimo september 2019 jævnligt kontaktede forsikringstageren med tilbud om bistand.

Ad omfang

Termografering er en anerkendt og sædvanlig undersøgelsesmetode til omfangsbestemmelse af bl.a. ødelagt isolering. Termograferingen under de rette temperaturmæssige forhold vil påvise svigt i isoleringen. Undersøgelsen udføres ved en systematisk gennemgang af den pågældende konstruktion.

Det kan forekomme, at termografiresultatet 'forstyrres' i afgrænsningen af de enkelte områder hvor der er isoleringssvigt, ex. ved møbleringer i beboelsen eller lignende. Derimod er det ganske usædvanligt, at termograferingen skulle have 'overset' gentagende egentlige områder med isoleringssvigt svarende til omfanget i nærværende sag.

Med baggrund i termograferingen, som blev udført den 27. september 2018, blev omfanget i december 2018 bestemt til at omfattet isolering svarende til 30-50 tagplader. Ved udbedringen me-

dio 2020, altså 1½ år efter omfangsbestemmelsen, angår de omhandlende områder 160 tagplader. Vi må fastholde, at en termografi ikke vil 'overse' områder svarende til isoleringssvigt svarende til 110-130 tagplader. I den forbindelse noterer vi os, at termografirapporten angiver, at 'Alle lofter/skråvægge i boligen er termograferet'.

Udviklingen kan derfor alene skyldes, at der ikke er sket skadedyrsbekæmpelse rettidigt, at ny skadebegivenhed er indtrådt eller som taksator anfører, at isoleringsevnen ikke er svækket eller berørt.

Vi har medio 2020 samlet afregnet 53.250,19 (med fradrag af den policemæssige selvrisko) i konstanterstatning til forsikringstageren, beløbet svarer til netværkshåndværkerens omfangsbestemmelse og udbedringstilbud.

For skaderne i gavlvæg mod vest (børneværelse) som er fotodokumenteret i sagen, vurderer taksator, at termografien på grund af møbler muligt ikke har været retvisende. Taksator meddeler derfor dækning til gavlvæggen og opgør skadeudbedringen til 13.500 kr. Beløbet er anvist til betaling.

Ad aktivitet

Det forhold, at forsikringstageren ikke har bemærket aktivitet, er ikke i sig selv dokumentation for hvornår husmåren er 'flyttet ud'. Husmår og andre gnavere vil som hovedregel være i ro, når der er 'aktivitet' i ejendommen.

Det er i øvrigt kendt, at en husmår kan 'flytte ud' for på et senere tidspunkt at vende tilbage, også henset hertil er det vigtigt, at der etableres kontakt med skadedyrsbekæmpere for vurdering af aktuell aktivitet samt lokalisering og imødegåelse af adgangsvej.

Samlet må vi fastholde, at forsikringstagerne ikke har godtgjort, at der ikke er sket en korrekt og retvisende omfangsbestemmelse i december 2018 og det yderligere anmeldte forhold for isolering under 110-130 tagplader er udtryk for merskade."

Af taksators notat, jf. bilag C, fremgår bl.a.:

"Vurdering af mårskade.

Områder markeret med rødt, er der hvor termografien har påvist nedsat isoleringsevne tilbage i 2018.

Børneværelse:

Termografering af delvis endevæg/skråvæg:

Billede fra kunden efter demontering 2020.

[Ingeniørfirma] har kun haft fokus på termografering af alle skrå flader mod tag, hvorfor der ikke er fuld termografering af endevæg i børneværelse.

Dog har [Ingeniørfirma] fået en del af endevæg med i forbindelse med termografering af skråvæg/tagflade jf. ovenstående billede.

Jeg har som oplyst markeret med rødt, hvor der er påvist skade tilbage i 2018.

Omfang ses identisk på ovenstående to billeder. Derfor er det min vurdering, at det er overvejen-
de sandsynligt, at hele væggen har haft skadet isolering ved termograferingen og derved nedsat
isoleringsevne.

Derfor bør vi indtræde i fuld dækning for demontering af vægflade, efterisolere og reetablere væg
inkl. malerarbejde. Dette vil jeg vurdere til en ekstra udgift/udbetaling på 13.500 kr. Dette beløb
er ud over det vi allerede har betalt jf. tilbud fra netværkshåndværker.

Tagflader:

Konklusion:

Skade blev anmeldt 2/7-2018. Vi anerkendte som oplyst skaden, men kunne først komme ud og
omfangsvurdere med en termografiundersøgelse, når det var blevet koldere udenfor. Derfor blev
termografien lavet d. 28/9-2018. Denne viste ovenstående omfang markeret med rødt.

Som det oplyses af [ingeniørfirma] i rapport, så ses der nedsat isoleringsevne i markeret områder.
Det oplyses også at skaderne kan have andre årsager en skadedyr. Jeg er dog ikke i tvivl om, at
skaderne i markeret områder primært skyldes mår.

Helt oppe ved rygning kan nedsat isoleringsevne også skyldes sammenfaldet isolering pga. almin-
deligt slid og ælde. Dette er dog så begrænset en post, at dette blev godkendt jf. tilbud fra vores
håndværker tilbage i december 2018.

At isoleringen ses berørt, er ikke ens betydende med, at isoleringsevnen er nedsat i alle områder.
Dette er også det som termografien tydeligt viser. Den viser mørke nuancer de steder, hvor isole-
ringsevnen har været nedsat.

Pga. uoverensstemmelse vedrørende dækning omkring asbesttagplader, så har vores kunde ikke
blotlagt eller påbegyndt udbedring før 1,5 år efter omfang blev fastlagt.

I denne periode på 1,5 år, har der kunne være yderligere aktivitet i form af samme mår, ny mår,
rotter mm, hvilket vil forværre skadens omfang. Denne del mener jeg ikke vi kan indtræde i, da
forsikringen er ophørt i Nykredit pr. 1/9-2018.

Der har ikke været skadedyrsbekæmper ude for at fjerne mår, samt årsagen til mårens adgang ik-
ke er lavet. Derfor er det overvejende sandsynligt, at mår eller andre skadedyr stadig har haft ad-
gang til ejendommen over perioden fra termografien blev lavet til taget blev demonteret.

Dertil skal det oplyses, at der generelt er problemer med mår i området, hvilket også bekræftes af
kunden. Derfor vil mår komme retur en gang imellem og være mere eller mindre aktive.

Mår, mus og rotter er primært aktive om natten, når beboerne i huset er faldet til ro, eller når der
ikke er aktivitet/støj i huset. Derfor vil der være minimal aktivitet imens evt. TV er tændt eller
snak fra beboer.

Ud fra ovenstående, så er det min vurdering, at givet tilbud vedr. demontering af 40-50 tagplader, udskiftning af isolering i berørte områder er meget passende i forhold til dokumenteret omfang på tagflader jf. termografirapporten d. 28/9-2018.

Supplerende oplysning:

Kunden har valgt en anden type tagplader, som ikke har samme mål, som eksisterende, hvilket godt kan skaffes. Derfor har vores kunde pålagt sig selv en yderligere udgift, da eksisterende lægter ikke kan genanvendes, uden disse skulle demonteres og flyttes eller helt skiftes."

Klageren har i mail af 17/3 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi er ikke enige i forsikringens påstande om at de ikke skal dække de ekstra reparationsomkostninger. Fremsendte omkostninger repræsenterer kun ekstra omkostninger for de arbejdstyper der allerede er godkendt dækket af forsikringen, men for et forstørret omfang.

Forsikringens fremsendte bilag, der viser sammenligning med termofotografi og åbnet tag, viser godt at der ikke er nogen forskel på termografitidspunkt og når taget blev åbnet. Dette ses af de røde områder der repræsenterer de områder hvor isoleringen mere eller mindre er fuldstændigt fraværende.

Termofotografering fungerer ved at vise temperaturforskellen på fladen. Det kan derfor ikke på baggrund af denne siges at isoleringen var intakt, men blot at den var forskelligt ødelagt, hvilket bekræftes efter taget åbnes og ved forsikringens sidste fremsendte dokumentation. Det ses at al isolering er ødelagt af måren, hvorfor farven på fotos ses ens, og i de røde områder mangler den helt. Derfor giver det mening at det område hvor forsikringen mener at der ikke var noget galt er et ensformigt ødelagt område.

Termofotograferingen foregik ved at temperaturforskellen undersøges på en skærm, hvis det var store nok forskelle i temperaturen på det samme område blev dette dokumenteret for at bevise at der var skader i isolerings-konstruktionen. Hvis det ikke havde været områder med helt manglende isolering, men blot at al isolering var revet i stykker på en forholdsvis ens måde, ville billeder komme ud uden den store forskel i farver. Til reference ses der ikke den store forskel på områder hvor der kun er spær (ingen isolering) der har langt dårligere isoleringsevne end isolering og der hvor forsikringen mener at isoleringen er 'intakt' -> isoleringen kan ikke have været intakt på det tidspunkt termofotograferingen blev taget.

Forsikringen har sagt at vi kan risikere at ikke få dækning for arbejde der ikke er godkendt af dem. Derfor blev ikke tagplader taget ned og arbejdet påbegyndt. De gange forsikringens ansatte firma, ..., har taget fat for at høre hvis de skal løse opgaven har vi meddelt at vi ikke kan starte før der er afklaring på hvem der skal betale arbejdet. Vi har i denne sammenhæng ikke fået besked på at vi kan risikere at stå med en skade vi ikke får dækning for på baggrund af dette.

Som nævnt blev skaden oprindeligt opdaget da vi skiftet tagrender fra indvendig til udvendig, og det derfor var indsyn til isolering der opdagedes skadet. Så snart forsikring fik dokumenteret alt de havde ønske om blev konstruktionen lukket. Vi har hverken set eller hørt spor af aktiv mår derefter, og vi kan heller ikke forstå hvordan den kan komme op i konstruktionen da den skal op en væg, ud under et udhæng, under og op over en tagrende, for så at presse sig ind mellem tagplader og ud bræt tagplader er skruet ned til. Hvis vi var i mindste tvivl om at der stadig var mår i

Ankenævnet for Forsikring

18.

95510

huset ville vi selvfølgelig øjeblikkelig undersøgt sagen. Derfor vil jeg frabede mig udtryk som 'grove uagtsomhed', hvilket er en ubegrundet anklage der ikke hører hjemme i denne sammenhæng.

Vi kan ikke tage stilling til hvor stort beløb der skal udbetales for delreparationen af gavlvæg. Beløb som indikeret i bilag fra forsikring bedes udbetalt omgående og trækkes fra det fulde claim, hvor vi stadig mener vi skal have fuld dækning.

Vi mener stadig hele det beløb vi har lagt ud for ekstra skade skal dækkes af forsikringen."

Selskabet har i brev af 12/4 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ad termografi

Vi vedlægger taksators bemærkninger som **bilag D**.

Derudover skal vi præcisere, at forsikringen dækker ødelagt isolering, hvorved forstås isolering som ikke tjener sit formål, hvilket vil sige at isoleringsevne er mærkbart nedsat eller helt ophørt. Det er dette en termografi vil vise/illustrere.

Isolering som er 'revet' eller på anden måde 'ligger rodet', men hvor isoleringsevne fortsat er intakt/i behold, er ikke udtryk for skade i forsikringsteknisk forstand, jf. også Forsikringsaftalelovens § 39.

Ad udbedring

Vi fastholder, at vi alene har meddelt, at merskade ikke må udbedres under vi har haft lejlighed til at besigtige.

Som anført tidligere har Netværkshåndværkeren gentagende gange været i kontakt med forsikringstageren med tilbud om bistand, hvilket er afslået bl.a. med oplysning om, at forsikringstageren selv ville forestå udbedring.

Ad aktivitet

Det forhold, at forsikringstageren hverken har 'set eller hørt spor af aktiv mår' eller på anden måde har en antagelse om, at mår ikke kan skaffe sig adgang til konstruktionen, kan ikke begrunde eller undskylde, at der ikke iværksættes en reel undersøgelse af forholdet.

Ad udbedring

Godtgørelse for gavlvæg er anvist til afregning."

Selskabets taksator har i mail af 29/3 2021, jf. sagsbilag D, bl.a. bemærket:

"Termografien viser de steder, hvor isoleringsevnen er nedsat, da termografien er lavet. Dette er de områder forsikringen skal yde dækning for.

Kundens udtagelse om at termografien ikke kan vise korrekt temperaturforskelle pga. alt isolering er skadet, må jeg desværre oplyse, ikke stemmer overens. Kameraet er indstillet på samme måde som ved undersøgelse af fløjen mod N/Ø. Her ses der ingen orange områder, bortset fra et lille punkt over hanebånd, hvilket ikke nødvendigvis skyldes skadedyr.

Dvs. alle målinger i fløj mod vest ville have været orange, hvor der på tidspunktet for undersøgelsen, var nedsat isoleringsevne. Tidligere fremsendte bilag viser tydeligt, hvor der på tidspunktet for termografien var nedsat isoleringsevne.

Derfor er der helt præcise referencemålinger at forholde sig til.

Der er gået 1,5 år fra undersøgelsen er lavet til taget bliver demonteret. I denne periode kan der have været en ny mår eller andre skadedyr, som har kunne forværre skaden. Jeg mener derfor ikke, at kundens udmelding giver anledning til at revurdere allerede opgjorte omfang.

Der er som tidligere oplyst også valgt en anden type tagplade, hvorfor lægter mm. har skulle ændres i forhold til de eksisterende. Dette har også givet en yderligere meromkostning, hvilket ikke dækkes af forsikringen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"33. Skade forvoldt af dyr

33.1 Forsikringen dækker skader forvoldt af gnavere, rovdyr, flagermus eller fugle.

33.2 Forsikringen dækker ikke:

- a. kosmetisk skade (fx ridser, skrammer, tilsmudsning).
- b. lugtgener.
- c. skade på stråtag.
- d. skade forvoldt af dyr, som sikrede eller andre, som bor i ejendommen, ejer, passer eller af anden grund har i deres varetægt.
- e. skade forvoldt af dyr medbragt af personer med lovlig adgang til forsikringsstedet.
- f. bekæmpelse.
- g. skade på haveanlæg, havebassiner og gårdbelægninger."

Nævnet har fået forelagt fotos.

Nævnet udtaler:

Klagerens hus er opført i 1977, og tagetagen er i 2001 indrettet til beboelse med isolerede skråvægge. Tagbelægningen består af asbestholdige eternitplader. Huset er et vinkelhus og har to fløje – en vestfløj og en østfløj. Klagerens husforsikring ophørte den 31/8 2018, hvor han skiftede til et andet selskab. Klageren anmeldte den 2/7 2018, at der havde været skadedyr inde i konstruktionen, og at der var tunneller/skader i isoleringen. Selskabets netværkshåndværker foretog besigtigelse den 3/7 2018. Den 27/9 2018 blev der udført termografisk undersøgelse rekvireret af netværkshåndværkeren.

Af termografirapport af 28/9 2018 fremgår det, at alle lofter/skråvægge i boligen blev termograferet. For så vidt angår østfløjen konstateredes der ingen tegn på ødelagt isolering i lofter/skråvægge, bortset fra et enkelt sted med mindre svigt ved spær over hanebånd. For så vidt angår vestfløjen blev der konstateret en del skader/svigt generelt i isoleringen i skråvægge. I termografirapporten er medtaget "eksempler på svigt i skråvægge i vestfløj".

Selskabets netværkshåndværker foretog herefter en ny besigtigelse og fremkom med et overslag på reparation af 10/12 2018 til en pris på 53.250,19 kr. for "udskiftning af skadet isolering efter rapport". Overslaget omfatter demontering af ca. 30-50 tagplader og 6-8 rygninger for udskiftning af isolering samt udbedring indefra af et område på ca. 2 kvm. på endegavlen, hvor der var påvist skadet isolering. Selskabet har opgjort erstatningen i overensstemmelse med overslaget med fradrag af selvrisko.

Selskabets erstatningsopgørelse omfatter ikke udgifter til nye tagplader – de tidligere tagplader må på grund af asbestindhold ikke genanvendes. Nævnet gav i kendelse af 19/2 2020 i sag 94203 selskabet medhold i, at klageren ikke kan kræve dækning for udgifter til nye ikke-asbestholdige tagplader over forsikringens dækning for forøgede byggeudgifter/lovliggørelse, da forbuddet mod genanvendelse af asbestholdige tagplader ikke er et krav, der følger af byggelovgivningen, men af krav i arbejdsmiljølovgivningen.

Klageren kontaktede i maj 2020 selskabet på ny med oplysning om, at håndværkerne nu var i gang med at udbedre skaden, og at omfanget af skaderne var større end antaget af selskabets netværkshåndværker.

Selskabet foretog taksatorbesigtigelse den 26/5 2020 og har afvist at yde yderligere erstatning for så vidt angår tagflader og rygning. For så vidt angår vestgavl har taksator i marts 2021 vurderet, at termografien blandt andet på grund af møbler muligt ikke har været retvisende, og selskabet har meddelt dækning til hele gavlvæggen og anerkendt at betale yderligere 13.500 kr. i erstatning.

Ankenævnet for Forsikring

21.

95510

Klageren har fremlagt faktura af 7/8 2020 på 99.856,21 kr. for "efterisolering efter mår, afmontering af 125 tagplader, afmontering af 11 rygninger og maling af gavlvæg". Han har anført, at "omkostning til reparation kommer tæt på 100 % fra vestfløj". Han har fremlagt en skitse over huset med en markering af reparationsområdet – hvilket på skitsen udgør begge tagflader på vestfløjen, hele vestgavlen og et lille, lokalt sted på taget af østfløjen. Han har også fremlagt fotos af isoleringens tilstand efter nedtagning af tagplader.

Selskabet har anført, at det yderligere skadeomfang er udtryk for merskade i de forløbne 1½ år, før klageren foretog udbedring. Forsikringen ophørte den 31/8 2018 og dækker derfor ikke ny skade. Selskabet har blandt andet henvist til, at klageren ikke har fået foretaget skadedyrbeholdelse. Selskabet har anført, at termografering er en anerkendt og sædvanlig undersøgelsesmetode til omfangsbestemmelse af ødelagt isolering. Der blev foretaget en systematisk gennemgang, og omfanget af skader blev i december 2018 bestemt til at angå isolering svarende til 30-50 tagplader. Det ville være usædvanligt, at termograferingen skulle have overset et så stort, yderligere skadeomfang som anmeldt af klageren.

Klageren har anført, at termograferingen blev udført for at påvise, om der var dækningsberettigede skader ved isoleringen, og at selskabet hele tiden stillede ham i udsigt, at han kunne vende tilbage, hvis skadeomfanget var større end håndværkerens overslag. Termografifotos indikerer de områder, hvor isoleringen helt var fraværende på grund af skader, men der var andre steder, hvor isoleringen var beskadiget. Han har anført, at han ventede med at iværksætte fritlægning af isolering og udbedring af taget, til hans tvist med selskabet om dækning for tagplader var afklaret, jf. nævnets kendelse af 19/2 2020 i sag 94203 – for ikke at risikere at miste et krav på forsikringsdækning ved at udbedre uden selskabets accept. Han har anført, at hvis der havde været den mindste tvivl, om der fortsat kunne være mår i huset, var der blevet iværksat undersøgelser. Skaderne på isoleringen blev opdaget i forbindelse med, at tagrenderne blev skiftet fra indvendige til udvendige tagrender, og husets tagkonstruktion blev i den forbindelse lukket af.

Ankenævnet for Forsikring

22.

95510

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har godtgjort, at han har krav på yderligere erstatning for den dækningsberettigende skade end tilbudt af selskabet, idet skadeomfanget har vist sig større end først opgjort af netværkshåndværkeren. Nævnet finder, at selskabet samlet skal yde dækning for klagerens udgifter til reparationsarbejde i henhold til faktura af 7/8 2020 på 99.856,21 kr. med fradrag af selvrisko.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af de af klagerens fotos – som nævnet lægger til grund vedrører vestfløjens to tagflader – at der er tale om meget betydelige og generelle ødelæggelser af isoleringen, herunder felter hvor isoleringen helt mangler/er trådt ned. Efter nedtagning af tagplader mv. – hvorved isoleringen er blevet blotlagt – foreligger der dermed et væsentligt nyt grundlag i forhold til netværkshåndværkerens overslag fra december 2018 for at foretage en ny opgørelse af det konkrete skadeomfang i de områder af bygningen, hvor termograferingerne har påvist nedsat isoleringsevne.

Nævnet har videre lagt vægt på, at termografirapporten af 28/9 2018 i sin foreliggende form ikke udgør et sikkert grundlag for omfangsbestemme skaderne på isoleringen i vestfløjen. Ingeniøren angiver ikke selv i rapporten nogen vurdering af arealomfanget af skader i vestfløjen, og fotos er fremlagt med teksterne: "Derimod er der en del skader/svigt i isolering i skråvægge i fløj mod vest. ... Flere eksempler på svigt i skråvægge i vestfløj." De fotos, som ingeniøren har udvalgt til rapporten, fremstår således som eksempler på skader og ikke som en systematisk gennemgang af skadernes omfang. Der foreligger ikke nærmere oplysninger i sagen om, hvordan netværkshåndværkeren herefter i december 2018 er nået frem til sit overslag, at der skal ske demontering af ca. 30-50 tagplader og 6-8 rygninger – udover at netværkshåndværkeren foretog ny besigtigelse, og at overslaget på reparation angiver at vedrøre: "Udskiftning af skadet isolering efter rapport".

Nævnet har desuden lagt vægt på, at der ikke er fremlagt oplysninger, der konkret giver grundlag for at formode, at der er tale om nye skader, som er opstået efter udløbet af forsikringstiden den 31/8 2018. Nævnet finder, at det som overvejende sandsynligt må lægges til grund, at skadeomfanget i maj-juni 2020 – hvor udbedring fandt sted – var det samme som i slutningen

Ankenævnet for Forsikring

23.

95510

af 2018. Nævnet bemærker, at selskabet – som er nærmest til at have rådighed over eventuelt yderligere termograferingsmateriale – ikke har påpeget nogen konkrete uoverensstemmelser mellem termografibilleder fra september 2018 og isoleringens tilstand i maj-juni 2020 for derved at sandsynliggøre, at der er sket yderligere skade på grund af skadedyr.

Nævnet har også lagt vægt på, at fakturaen af 7/8 2020 efter nævnets vurdering ikke er urimelig i forhold til det udførte arbejde. Det bemærkes, at nævnet efter sin gennemgang ikke har fundet grundlag for at antage, at fakturaen indeholder arbejder, der ikke er en del af den dækningsberettigende skade. Fakturaen indeholder ikke udgifter til nye lægter i forbindelse med skift af tagplader til en anden størrelse. Det bemærkes videre, at selskabet er ikke fremkommet med nogen taksering af merarbejder.

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gjensidige Forsikring, skal betale i alt 99.856,21 kr. i erstatning med fradrag af selvrisiko for skader på isoleringen forvoldt af skadedyr, jf. klagerens faktura af 7/8 2020. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand