

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. juni 2022 blev i sag nr. 97107:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren er sikret under en byggeskadeforsikring. Den forsikrede bebyggelse er opført i 2013.

Af klageskema af 19/7 2021 til nævnet fremgår bl.a.:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

Erstatning svarende til udbedring af skaderne, betaling af udgifter som var ud over retshjælpsforsikringens dækningsmaksimum samt betaling for bistanden fra [klagerens rådgiver]."

Klagerens rådgiver har i brev af 19/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"[Klagerens] klage over Topdanmarks afslag og skadesagshåndtering

...

Topdanmark har helt fra skadesagens opstart - efter vores opfattelse - håndteret skadesagsprocessen forkert, hvilket har fået den konsekvens for vores klient, at Topdanmark har afvist kravet som forældet på trods af, at der ligger adskillige fejl i skadebehandlingen som har fået klager ud på et unødvendigt 'vildspor' som har fået tiden til at gå unødvendigt i stedet for at selskabet tog sig af skadesagen på korrekt vis.

Derudover er der også en åbenlys bevist fejl i forsikringsbetingelserne, som på ingen måde er i overensstemmelse med Bekendtgørelse om Byggeskadeforsikring samt Energistyrelsens Vejledning om Byggeskadeforsikring.

Når fejlen her skrives som værende en bevist fejl skyldes det, at selskabet må kende til bekendtgørelsen, herunder reglerne for stikprøvevis eftersyn, som netop *ikke* kan anvendes generelt, men kun i visse tilfælde, når særlige kriterier herfor er opfyldt.

Sagsfremstilling

Klager har et hus opført i 2013 med Byggeskadeforsikring hos Topdanmark Forsikring.

Klager anmelder skaderne den 13. august 2018, hvor Topdanmark – fejlagtigt – tilbageviser klager med oplysningen om, at klager selv at tage fat i byggefirmaet med sit krav. Begrundelsen fra Topdanmark er, at der ikke er dækningsberettigede byggeskader samt at entreprenøren eksisterer.

Tidslinien ser umiddelbart sådan her ud:

13. oktober 2017 - skønserklæring hvor sag oprindeligt blev opstartet mod byggefirmaet (bilag 5).

25. januar 2018 – skønserklæring (bilag 6).

13. august 2018 – anmeldelse (bilag 1).

14. august 2018 – klagers advokat mener ikke skønserklæringen er klar i udmeldingerne (bilag 9)

20. august 2018 – VVS-specialist hos Teknologisk Institut ... udtaler sig i en mail til klager. ... – der selv er skønsmand – mener skønsmanden i sagen har fejlet (bilag 8): ...

3. oktober 2018 – skønserklæring (bilag 7)

15. november 2018 – gen-anmeldelse, fordi skaderne bør være dækket (bilag 2). Bemærk allerede her henviser selskabet på forhånd – inden nogen skadebehandling - fejlagtigt klager til selv at tage fat i entreprenøren, uanset klager kan anmelde til selskabet og forvente skaden behandlet af selskabet. Det fremgår ikke af punkt 7B om anmeldelse i forsikringsvilkårene og afvisningen er i strid med intensionerne med byggeskadeforsikringen. Og klager har haft sag sig imod byggefirmaet.

17. december 2018 bekræfter selskabet at have modtaget supplerende oplysninger fra klager (bilag 3).

16. januar 2019 henviser selskabets taksator til, at klager selv kan finde afvisningsgrunden i forsikringsvilkårene og han henviser klager til selv at rette henvendelse til entreprenøren med den begrundelse at han eksisterer (bilag 4). Dette uanset selskabet må være klar over, at klager tidligere har forsøgt at formå byggefirmaet til at udbedre byggeteknisk korrekt og i et tilstrækkeligt omfang.

25. juni 2019 – klager fortsatte sagen mod byggefirmaet efter selskabet endnu en gang har henvist til, at det må klager selv klare. Advokaten konstaterer nu, at retshjælpsforsikringens dækningsmaksimum er opbrugt og udtræder af sagen (bilag 10).

Herefter henvender klager sig til ny advokat og for egen regning, da byggefirmaet ikke vil udbedre byggeteknisk korrekt og i et tilstrækkeligt omfang og Topdanmark fejlagtigt ikke hjælper klager dækningsmæssigt.

27. april 2020 modtager klager en rapport udarbejdet af TI omkring klinkegulvbelægningen (bilag 11).

20. juni 2020 – klager indhenter en rapport fra [fugtrådgiver] omkring unidræn (bilag 12).

15. oktober 2019 henvender klager sig til retten for at få udleveret sagens bilag, men henvises til at kontakte advokaten herom og får kun retsbøger om honorar og udmeldinger (bilag 13).

15. oktober 2020 kvitterer selskabet for modtagelsen af anmeldelsen (bilag 14).

12. januar 2021 må klager rykke for svar på anmeldelsen fra 15. oktober 2020. *Næsten 3 måneder uden et svar fra selskabet ud over kvitteringen for modtagelsen* (bilag 15).

16. januar 2020 meddeler klager sin advokat, at sagen har været i stilstand i forhold til advokaten på grund af [familieomstændigheder] (bilag 16). Retssagen må opgives af klager alene af økonomiske grunde, da klager selv står for at betale udgifterne med at føre sag og der falder således ikke dom i sagen, da klager ikke har råd til advokatbistanden længere.

17. marts 2021 anmelder [klagerens rådgiver] byggeskaderne til selskabet efter at være kontaktet af klager (bilag 17).

17. marts 2021 kvitterer selskabet for modtagelsen af anmeldelsen og beder om mere tid for at kunne komme med en tilbagemelding – dog med et forbehold for sagens forældelse (bilag 18).

31. marts 2021 beder selskabet om yderligere oplysninger til brug for at kunne komme med en tilbagemelding – dog stadig med en bemærkning om eventuel forældelse (bilag 19).

8. april 2021 modtager undertegnede et afslag på at få udleveret/adgang til skadesagens bilag hos selskabet og en besked om, at det kan jeg få udleveret fra klager, uanset at selskabet ukompliceret kan give den som bistår deres kunde adgang til Scalepoints bilag og fuldmagt var indsendt (bilag 20).

19. april 2021 skriver klager til skadeafdelingen med et længere uddybende brev i håb om at sikre selskabets korrekte vurdering efter flere – efter klagers opfattelse – fejl i skadesagens forløb (bilag 21).

19. maj 2021 kommer selskabet med deres tilbagemelding/afgørelse (bilag 22).

21. juni 2021 sender klager en klage til Klageafdelingen hos selskabet (bilag 23).

1. juli 2021 svarer selskabet på klagen og afviser dækning samt at der er uregelmæssigheder i selskabets eftersynsproces til trods for at det er indlysende henset til fejl i forsikringsvilkårene og den omstændighed at selskabet ikke nærmere er i stand til at redegøre for processen i forhold til klagers hus og grundlaget for 'bundlingen' under/sammen med hovedeftersynshuset (bilag 24).

At der ikke skulle være tale om dækningsberettigede skader mener vi er forkert al den stund, at taksator den 16. januar 2019 i sin afvisning selv skriver, at gulvafløbene i begge badeværelser er ulovlige samt at klinkegulvet 3 gange er forsøgt udbedret uden udbedringen er lykkedes og at der - uanset de mange udbedringsforsøg - fortsat er 10% løse gulvklinker på det tidspunkt og dette har i øvrigt udviklet sig siden.

VVS-arbejder så som gulvafløb er autorisationsarbejde. Således skal gulvafløb udføres lovlige. Og naturligvis skal en hel klinkegulvsbelægning ikke vedvarende løsne sig i et uacceptabelt stort omfang på trods af tre udbedringsforsøg ud over at skaden er øget løbende.

Hvis ikke det er skader på bygningen, som har sin årsag i bygningens opførelse, så ved vi ikke, hvad skaderne så bør kategoriseres som.

Skaden med reelt ikke endeligt afvist af selskabet, men blot henvist til entreprenøren

Første gang selskabet henviser klager til at tage fat i byggefirmaet selv er den 15. november 2018, hvor selskabet endnu ikke har vurderet dækningsspørgsmålet.

Taksators svar den 16. januar 2020[2019] begrundes ikke med andet end at min klient kan læse siderne 10 og 11 i forsikringsbetingelserne. Siderne 10 og 11 omhandler 'Hvad vi bruger eftersynsindberetning og skadeoversigt til' samt 'Eksempler på dækkede byggeskader' og 'Eksempler på ikke dækkede byggeskader'.

'Afvisningen' blev ikke konkret formuleret og velbegrundet over for min klient. Der er reelt blot tale om en henvisning til at klager selv afklarer med entreprenøren og ikke en afvisning fra selskabet, som opfylder de formelle krav til at være en reel endelig afvisning i dette ords reelle betydning.

Fordi klager havde tillid til, at det var korrekt, hvad taksator oplyste hende om, har klager således selv med bistand fra advokat fortsat sagen mod byggefirmaet ved retten, hvor det reelt i stedet var selskabet selv som skulle erstatte en udbedring af byggeskaderne, fordi skaderne umiddelbart er væsentlige byggeskader, der har sin årsag i byggeriets opførelse. Herefter er det op til selskabet selv om de går videre med kravet mod byggefirmaet, hvis selskabet ønskede dette og byggefirmaet ikke ønsker at udbedre i rimelige og nødvendige omfang. Denne fremgangsmåde bekræftes af responsum 5.1-3560 af 23. juni 2021 fra Forsikring & Pension.

Sagen mod byggefirmaet strander desværre i sidste ende på klagers økonomiske formåen til at fortsætte sagen efter retshjælpsdækningen var opbrugt.

Ironisk nok har selskabets retshjælpsafdeling givet retshjælpsdækning til sagen mod byggefirmaet og således har en anden afdeling hos selskabet vurderet, at klager havde en rimelig grund til at føre sag imod byggefirmaet, eller i hvert fald rimelig grund til at føre sag. Det understøtter klagers argument om, at skaderne burde have været dækket af byggeskadeforsikringen i stedet for at selskabets taksator blot afviste og bad klager om selv at gå videre med sagen.

Retshjælpsafdelingen og Byggeskade-skadeafdelingen sidder i en og samme afdeling som det ses af korrespondancen.

Sagen mod byggefirmaet har kostet klager en del penge, som var ud over hvad retshjælpsdækningens maksimum rakte til. Et økonomisk tab som klager ikke ville have haft, hvis selskabet havde behandlet byggeskadesagen korrekt.

Efter en gennemgang ser det for os ud til, at der er sket flere fejl i selskabets skadebehandling

For nylig har klager kontaktet [rådgiver]. Vi gennemgår skadesagens bilag og er herefter af den opfattelse, at der er begået flere fejl i selskabets skadebehandling, hvilke fejl ikke bør komme klager til skade, blot fordi klager er uvidende om Byggeskadeforsikringen og dens virkemåde.

Det er vores opfattelse, at det er ringe og kritisabel skadesagsbehandling, at der ikke konkret argumenteres for, hvorfor skaderne ikke menes dækket af Byggeskadeforsikringen. Det er ikke i overensstemmelse med god forsikringsskik blot at henvise klager til selv at læse i forsikringsbetingelserne på to oplyste sidenumre. Det forklarer jo ikke, hvorfor klagers byggeskader ikke opfylder kravene til at være dækningsberettigede byggeskader.

Der fulgte ingen form for oplysning om klagemuligheder med af-/henvisningen fra taksator. Hverken den 15. november 2018 eller den 16. januar 2019. Det havde været en god service om taksator allerede dengang havde oplyst til klager, hvad klager kunne gøre i forhold til taksators af-/henvisning, hvis klager ikke var enig eller manglede uddybning af det meget kortfattede svar fra selskabet, men det fandt taksator åbenbart ikke anledning til.

Selskabets klageafdeling oplyser, at de kun skal give klagevejledning, hvis der er en tvist, men det siger sig selv at klager ikke vender tilbage, hvis hun tror på, at taksator korrekt nok har afvist at erstatte skaderne og uden videre henviser hende til selv at rette et krav imod byggefirmaet.

Pointen er, at man uden videre flere gange 'jager' klager afsted i eget ærinde i stedet for at tage ansvar som selskab, der har solgt en byggeskadeforsikring.

Taksator burde som minimum have oplyst til klager, at hun kunne vende tilbage, hvis hun var uenig i hans vurdering. Taksator kunne have forklaret og begrundet i svaret til klager. Således hjulpet ville klager have været klar over, at hun kunne vende tilbage, hvis hun undrede sig og hun kunne konkret have dykket ned i specifikke punkter i forsikringsvilkårene om taksator havde skrevet lidt mere til klager.

Det er vores opfattelse, at der netop er tale om dækningsberettigede byggeskader, som burde have været dækket af Byggeskadeforsikringen. Derfor er det desværre nødvendigt med en klage til ankenævnet.

Klager ønsker med klagen at opnå, at ankenævnet medgiver klager,

- at selskabet ikke bør gøre forældelse gældende i en skadesag, hvor selskabets dårlige skadesagsbehandling er den direkte og primære årsag til at tiden går, fordi selskabet afviser på et forkert grundlag og fejlagtigt henviser klager til selv at rejse kravet over for byggefirmaet
- at ulovlige gulv afløb er en væsentlig byggeskade i et nyt hus, som bør være dækket af byggeskadeforsikringen og taksator har erkendt at de er ulovlige
- at klinkegulvsbelægning der efter 3 udbedringsforsøg fortsat ikke kan udbedres tilfredsstillende er en væsentlig byggeskade i et nyt hus, som bør være dækket af byggeskadeforsikringen
- at selskabet ikke har handlet i overensstemmelse med god forsikringsskik i skadesagen i henhold til responsum 5.1-3560 af 23. juni 2020 at tage sig af skadesagen for klager
- at selskabet bør erstatte klagers tab i form af klagers egen udgift i retssagen i form af selvriskobøløbet på retshjælpsforsikringen samt efterfølgende advokatudgift, erklæringer og udgiften til [klagerens rådgivers] arbejde med at gennemgå, udrede og rejse problemstillingen over for selskabet – en problemstilling der er for kompleks til, at en almindelig forbruger kan gennem-

skue processen både i forhold til, hvordan sagsgangen er i en byggeskadesag og eftersynsprocessen

- at eftersynsprocessen er decideret forkert formuleret i selskabets forsikringsbetingelser, og i strid med § 23, stk. 6, i Bekendtgørelse om byggeskadeforsikring samt Energistyrelsens vejledninger om byggeskadeforsikring fra 2012 og 2016
- at selskabet er nærmest til at bære risikoen på grund af mere eller mindre beviste fejl i forsikringsvilkårene og i skadebehandlingen
- at selskabet bør betale et separat lovpligtigt byggeskadeeftersyn af bygningen på ejendommen foretaget af et firma, der udfører sådanne eftersyn og som klager har tillid til er uvildigt i forhold til selskabet.

Vi henviser i øvrigt som helhed til [klagerens rådgivers] brev fra den 14. april 2021 til Topdanmark, som ret udførligt forklarer om skadesagerne.

Det er uomtvisteligt, at klager – netop på baggrund af taksatorens uberettigede afvisning – har fortsat en sag imod byggefirmaet selv i et fortvivlet håb om at formå byggefirmaet til at udbedre ordentligt, hvilket desværre ikke lykkedes trods 3 reparationsforsøg, da en byggeteknisk korrekt udbedring kun kan ske ved at gulvbelægningen omlægges som helhed.

Klager kunne i stedet – hvis hun havde modtaget oplysningen fra taksatoren i forbindelse med afvisningen – kunne have gået klagevejen internt hos Topdanmark og herefter indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring til vurdering af spørgsmålet om afslaget fra selskabet var berettiget.

Den mulighed fratog Topdanmarks taksator klager med dèt svar som klager fik fra Topdanmark både den 15. november 2018 og den 16. januar 2019. En almindelig forbruger har ikke den samme viden om forsikring og klagemuligheder som det selskab forsikringen er købt hos.

Klager henviser også til Forsikring & Pension responsum 5.1-3560 af 23. juni 2020

Selskabets taksator har begrundet henvisningen af klager til selv at tage fat i byggefirmaet med at byggefirmaet eksisterer.

I henhold til responsumsag 5.1-3560 af 23. juni 2020 hos Forsikring og Pension bør byggeskade-forsikringsselskabet ikke vente med at skadebehandle med den begrundelse, at entreprenøren ikke (endnu) er gået konkurs.

Af samme responsum fremgår det også, at det ikke er i overensstemmelse med god forsikringsskik for et byggeskadeforsikringsselskab at afvise at skadebehandle med ovennævnte begrundelse.

Og det fremgår også af samme responsum, at det er en optimal skadebehandling i en byggeskade-forsikringssag, at byggeskadeforsikringen dækker byggeskader, der har sin årsag i forhold ved opførelsen af byggeriet, og at byggeskadeforsikringen i sådanne tilfælde overtager udbedringsrisikoen for byggeskader på vegne af forbrugeren, hvad angår anmeldte dækningsberettigede byggeskader.

Ovennævnte er stik modsat af, hvad der er sket i den pågældende skadesag, som er indbragt for ankenævnet.

Forældelsen bør ikke gælde for den konkrete klagesag

Klager gør gældende, at der reelt ikke er givet en afvisning af dækning før selskabets brev fra den 19. maj 2021. Der har været henvist til at klager selv klarede kravene direkte med entreprenøren i henhold til selskabets svar fra 15. oktober 2019 og 16. januar 2020.

Således er den egentlige første afvisning reelt den 19. maj 2021.

I forhold til spørgsmålet om forældelse gør klager – hvis ankenævnet når til det resultat at den tidligere udmelding fra 16. januar 2020[2019] må betragtes som en endelig afvisning - gældende, at selskabet har genoptaget skadebehandlingen i forbindelse med vores henvendelse og at selskabet har bedt om yderligere supplerende materiale til brug for vurderingen.

I den forbindelse henviser vi til kendelse 91337 fra Ankenævnet for Forsikring: *'Nævnet finder, at selskabet har genoptaget skadebehandlingen, da klageren henvendte sig til selskabet igen den 1/11 2016. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i mail af 16/11 2016 bad om billedmaterialet fra byggeriet, og at selskabet den 19/12 2016 efter modtagelsen af billedmaterialet afviste, at der var sandsynliggjort en byggeskade. Selskabets afvisning den 19/12 2016 har karakter af en ny afvisning, der udløser en ny 1-årsfrist efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5. Klagen blev indgivet til nævnet den 15/9 2017, og klagerens eventuelle krav er derfor ikke forældet.'*

At selskabet i forløbet forbeholder sig retten til at gøre forældelse gældende bør ikke medføre andet resultat. Det er jo en ret selskabet altid har, uanset om de 'flager' muligheden for forældelse for klager. Det bør ikke være ensbetydende med, at selskabet til enhver tid kan genoptage en skadesag og indhente oplysninger etc. og holde klager hen i mange måneder uden svar for derefter at gøre forældelse gældende fordi sagen så alligevel ikke kan betragtes som genoptaget.

I den konkrete skadesag har selskabet i mail fra den 17. marts 2021 bedt tid til at behandle anmeldelsen, og efterfølgende bedt om flere oplysninger/yderligere dokumenter, hvorefter selskabet den 19. maj 2021 efter modtagelsen af oplysninger/dokumenter som støtter at der er byggeskader afviser med at der er sket forældelse. Selskabets afvisning den 19. maj 2021 mener klager må have karakter af en ny afvisning, der udløser en ny 1-årsfrist efter forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, som det også var tilfældet i kendelse 91337.

I kendelse 84884 underkendte ankenævnet i øvrigt forældelsen i en skadesag, hvor der var begået fejl i skadebehandlingen hos forsikringsselskabet.

Klager beder om, at ankenævnet – hvis ankenævnet ikke når det resultat, at der er indtrådt en ny forældelsesfrist efter afvisningen den 19. maj 2021 – om at selskabets mange alvorlige fejl i skadesagerne medfører, at selskabets afgørelse om forældelse bør underkendes.

I det tilfælde at ankenævnet når det resultat, at der ikke er tale om sådanne omstændigheder, at sagen kan betragtes som genoptaget af selskabet, gør klager samtidigt gældende at fejl i skadebehandlingen, byggeskadeeftersynsprocessen og i forsikringsvilkårene bør medføre, at forældelsen ikke kan gøres gældende i klagers aktuelle skadesag.

Endelig kan man antage det synspunkt, at efter at byggefirmaets tre udbedringsforsøg ikke har udbedret skaden på klinkegulvet og skaden er forværret, idet arealet af løse gulvklinker er øget med 10%, at kendelse 81979 i så fald er sammenlignelig med klagers klagesag, fordi det klager

anmelder i marts 2021 er, at skaden fortsat er eksisterende og endog forværret, idet flere partielle udbedringer har været forsøgt fra byggefirmaets side:

Vi mangler fortsat korrekt svar på spørgsmålene til eftersynsprocessen

Endeligt er det kritisabelt, at Topdanmark i sin genoptagelse og revurdering af skadesagen vælger slet ikke at svare ordentligt, men alene blot overordnet på vores henvendelse omkring de kopierede byggeskadeeftersyn, som selskabet har foretaget.

Selskabet har blot svaret overordnet sådan her:

'Når vi vurderer, om vi kan foretage et kopi-eftersyn, ser vi på følgende kriterier:

- *Det er samme entreprenør*
- *Bygningerne har samme tværsnit*
- *Bygningerne har samme tagkonstruktion og ydervægge*
- *Bygningerne har samme antal etager*

Vi har vurderet, at kriterierne for at foretage et kopieftersyn er opfyldt i forhold til din klients bygning. Desværre kan vi ikke videregive oplysningen om hvilket hus, eftersynet er blevet lavet på.'

Det er ikke, hvad selskabet skriver i forsikringsbetingelserne 6636-1 fra marts 2008, punkt 21. Her fremgår ret tydeligt, at der (kun) foretages stikprøvevise eftersyn, idet andre muligheder slet ikke bliver nævnt i punktet.

Vi opfordrer igen selskabet til at fremlægge dokumentation for deres eftersynsproces overholder gældende regler her for, herunder hvilket hus der i så fald er udvalgt til hovedeftersyn, og hvordan det er repræsentativt – altså sammenligneligt - for klagers hus.

Det kan naturligvis skyldes, at selskabet ganske enkelt ikke kan redegøre mere detaljeret for processen omkring stikprøvevise eftersyn, men så er det jo bare den erkendelse selskabet skal komme tilbage med i så fald det er tilfældet og tilbyde at betale for et selvstændigt korrekt byggeskadeeftersyn samt at forholde sig de anmeldte skader og til den omstændighed, at en forkert eftersynsproces med var årsag til, at skaderne ikke blev konstateret i forbindelse med et byggeskadeeftersyn i klagers hus, idet der er tale om skader, som normalt burde blive konstateret ved et lovpligtigt byggeskadeeftersyn.

Da der reelt hører to lovpligtige eftersyn til byggeskadeforsikringen kan man samtidigt overveje om ikke klager burde have en økonomisk compensation for det ene byggeskadeeftersyn selv om der eventuelt udføres et nyt selvstændigt byggeskadeeftersyn for at opfylde selskabets forpligtelse over for klager i henhold til bekendtgørelsen og vejledningen om byggeskadeforsikring, der foreskriver to eftersyn inden bygningen er 5 år gammel.

Det siger sig selv, at der er hold i klagers bekymring i forhold til eftersynsprocessen og er klagers hus ikke blevet underlagt et eftersyn fra et hus magen til, så er selskabet reelt selv skyldig i, at de to anmeldte skader ikke langt tidligere blev konstateret og indrapporteret korrekt i en byggeskaderapport, herunder i en selvstændig skaderapport udarbejdet af det eksterne firma som selskabet sædvanligvis benytter til disse eftersyn.

Klager henviser til [kendelserne 94847 og 89013](#) om samme problemstilling, hvor selskabet heller ikke kunne forklare sig i forhold til stikprøvevise eftersyn.

Klager er bekymret for om det kopierede eftersyn hendes bygning er blevet underlagt af selskabet, reelt er foretaget på et retvisende grundlag.

Hvis samme byggefirma har bygget tilsvarende huse kan det undre, at der ikke ved hovedeftersynet er konstateret de samme problemstillinger med afløb og klinker, da det er samme byggefirma med samme projekt og håndværkerstab og deraf følgende samme byggemåde, hvis husene da reelt er sammenlignelige nok til at kunne være underlagt stikprøvevis byggeskadeeftersyn. Det er nemlig ikke langt fra sikkert.

På den baggrund opfordrer klager selskabet til at fremlægge dokumentation for, hvilket hus der har dannet grundlag for hovedeftersynet og på hvilken måde hovedeftersynshuset er sammenlignelig med klagers hus.

Endvidere opfordres selskabet til at oplyse, hvor mange huse de har lagt ind under hovedeftersynshuset.

Oplysningen er med til at underbygge klagers bekymring om, at der er 'bundet' en mere eller mindre tilfældigt antal huse sammen under et hovedeftersyn uden disse huse, herunder klagers hus, reelt er sammenlignelige og således kan håndteres som stikprøvevis byggeskadeeftersyn.

Dette fordi selskabets forsikringsbetingelser fejlagtigt oplyser at eftersyn (kun) foretages som stikprøvevis eftersyn, hvilket ikke er en formulering der overholder reglerne for stikprøvevis byggeskadeeftersyn.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne 6636-1 fra marts 2008, punkt 21, at selskabet foretager og afholder udgifter til to eftersyn i forsikringens løbetid, et 1-års eftersyn og et 5-års eftersyn.

Det fremgår også, at selskabet kun foretager stikprøvevis eftersyn, hvilket selskabet ikke lovligt kan 'udleve' sådan som det er beskrevet i selskabets forsikringsbetingelser, idet spørgsmålet om et hus kan underlægges et stikprøvest eftersyn ikke er afhængig af en formulering i et sæt forsikringsbetingelser, men derimod er reguleret af lovgivningen/reglerne på området.

Forsikringsbetingelserne henviser ikke til, at eftersynene foretages efter reglerne i bekendtgørelse udstedt af de ministerie byggeskadeordningen henhører under – på tidspunktet Erhvervsministeriet. Derfor får formuleringen i forsikringsbetingelserne karakter af, at det er noget selskabet selv kan beslutte uden videre og at alle huse uden undtagelse får stikprøvevis eftersyn.

Fejl i forsikringsbetingelser bør tolkes mod selskabet, fordi selskabet er som koncipist selv ansvarlig for formuleringen. *Formuleringen er ikke alene misvisende – den er direkte forkert og således er selskabets eftersynsproces for deres bestand af byggeskadeforsikringer formentlig mere eller mindre forkert generelt set.*

Det er ikke selskabet selv, som kan beslutte at alle eftersyn sker stikprøvest. Kriterierne for stikprøvevis eftersyn skal naturligvis være opfyldt.

Af § 23, stk. 6, i bekendtgørelse om byggeskadeforsikring fremgår det, at eftersynet kan foretages stikprøvevis i et omfang, der sikrer, at eftersynet er repræsentativt for bebyggelsen eller for flere ens bebyggelser.

I Energistyrelsens vejledninger om byggeskadeforsikring fra 2012 og 2016 hedder det blandt andet i afsnit 4.4, at der kan gennemføres eftersyn af en bebyggelse, *'der er magen til – hvis der fx er tale om et nybygget lejlighedskompleks. Forsikringsselskabet kan nemlig lave stikprøveeftersyn, hvis to eller flere bebyggelser er meget ens'*.

Af lovforslag L 177/2006-07, hvorved blandt andet kapitel 4 A om byggeskadeforsikring indførtes i byggeloven, fremgår det bl.a., at *'ansvaret for gennemførelsen og kvaliteten af eftersynene påhviler i alle tilfælde forsikringsselskabet'*.

Selskabet har således til enhver tid ansvaret for, at selskabet over for klager kan godtgøre, at et stikprøvevist eftersyn - som er udført på en anden bebyggelse - er repræsentativt for den forsikrede ejendom som klager ejer, hvis selskabet ønsker at benytte muligheden for stikprøvevis eftersyn og kriterierne herfor i øvrigt er opfyldt.

På nuværende tidspunkt har selskabet fravalgt at redegøre og dokumentere for eftersynsprocessen i det konkrete tilfælde og således underbygger det klagers formodning om, at hendes bygning ikke har fået et korrekt byggeskadeeftersyn.

Også på den baggrund bør selskabet være ansvarlige for, at skaderne ikke i forbindelse med det første lovpligtige byggeskadeeftersyn blev konstateret (*fordi i henhold til forsikringsvilkårene må være sket et bevidst og fejlagtigt et kopieret eftersyn*) og i den forbindelse blev behandlet korrekt under byggeskadeforsikringen som dækningsberettigede byggeskader.

I stedet blev den efterfølgende anmeldelse blev afvist på et forkert/ringe grundlag uden ordentlig argumentation og oplysning om, hvor til klager kunne adressere sin eventuelle utilfredshed samt derudover blot en henvisning om at klager måtte klare sig selv over for byggefirmaet.

Selskabets behandling er derudover i direkte strid med praksis som Forsikring og Pension oplyser gælder for behandling af byggeskadeforsikringsskader.

Bistanden fra [klagerens rådgiver] bør ligeledes dækkes af selskabet

Og afslutningsvis har min klient en udgift til vores bistand, som er på 6.500 kroner inklusive moms (5.200 kroner + moms 1.300 kroner) for vores hidtidige arbejde med skadesagen. Dette beløb bereder vi om, at selskabet bliver pålagt at betale for klager.

I beløbet ligger gennemgang af skadesagens mange bilag, dialog med vores klient omkring skadesagens tilrettelæggelse, en del henvendelser til selskabet, herunder også rykkere på grund af lange ekspeditionstider hos selskabet.

Klager henviser til fx kendelse 95336 om betaling af bistand i forhold til [klagerens rådgivers] hjælp til klager."

I brev af 26/8 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager har ladet et hus opføre af ..., som har tegnet byggeskadeforsikring for byggeriet hos os. Klager er sikret på policen, som trådte i kraft den 26. juni 2013, hvor den forsikrede bebyggelse blev opført. Vi vedlægger police og gældende vilkår som bilag A og B.

Sagsfremstilling

Den 13. august 2018 modtog vi den i bilag 1 fremlagte henvendelse, som blev kvitteret med det autoreply, der ligeledes fremgår af bilag 1.

Af ukendte årsager blev der ikke fulgt op på henvendelsen, hvorfor klager den 15. november 2018 rykkede for svar, jf. bilag C. Det er altså ikke korrekt, når klager i klagen til nævnet anfører, at hun efter første henvendelse blev henvist til at søge forholdet udbedret af entreprenøren. Da vi modtog rykkerskrivelsen, blev der oprettet en skade på policen, jf. klagers bilag 2.

Som bilag D fremlægger vi udskrift fra vores sagssystem. ... Som det fremgår af bilag D omhandlede anmeldelsen 1) løse klinker og udfaldne fuger i bryggers, gang og køkken, samt 2) dårligt terrazzogulv i begge badeværelser, 3) forkert materialevalg til gulvafløb på begge badeværelser (Unidrain). Vi fremlægger som bilag E de fotos, som vi modtog fra klager i december 2018 og som bilag F taksators fotos.

Forholdene blev besigtiget af en taksator, som den 16. januar 2019 afviste alle tre forhold med henvisning til, at de ikke opfyldte byggeskadeforsikringens skadebegreb, jf. bilag D, s. 12. Det fremgik af taksators brev, at klager fsva. forhold 1 havde fået forholdet udbedret af entreprenøren (forsikringstager) tre gange, bl.a. udskiftning af 81 klinker i 2016 og udskiftning af alle fuger i 2017. Klager kvitterede for taksators afgørelse den 6. februar 2019 uden at gøre opmærksom på evt. utilfredshed.

Vi hørte herefter ikke fra klager, før hun den 15. oktober 2020 – altså 1 år og 9 mdr. efter den oprindelige afvisning – genanmeldte forholdene ved gulvafløbene på badeværelserne (forhold 3) og klinkegulvene (forhold 1) med en rapport fra Teknologisk Institut (TI) og [fugtrådgiver], jf. bilag G. Rapporterne er fremlagt af klager som bilag 11 og 12. Det fremgår af bilag 11, at rapporten fra TI er udarbejdet den 27. april 2020 og notatet fra [fugtrådgiver] den 16. juni 2020 – altså 4 og 5 måneder før vi modtog dem.

Af ukendte og beklagelige årsager faldt genanmeldelsen mellem to stole, og vores taksator kontaktede derfor først klager den 19. januar 2021. Taksator bad klager uddybe genanmeldelsen, som alene bestod i fremsendelse af de to notater, jf. ovenfor.

Vi modtog herefter korrespondancen mellem klager og den ansvarlige entreprenør/forsikringstager ..., jf. bilag D, s. 9 og 10. Det fremgår heraf, at der i 2018 blev afsluttet en isoleret bevisoptagelse vedr. de anmeldte forhold, og at entreprenøren derfor afviste ethvert krav mht. forældelse og passivitet.

Vi havde ikke tidligere fået oplyst, at der havde verseret en tvist ved domstolene mellem klager (sikrede) og entreprenøren (forsikringstager) om netop de anmeldte forhold. Dette til trods for, at vi spurgte hertil i anmeldelsesbekræftelsen af 15. november 2018, jf. bilag D, s. 14, og på trods af, at den tredje af i alt tre skønserklæringer er udarbejdet kort tid inden, nemlig den 3. oktober 2018, jf. bilag 7.

Taksator henviste klager til at kontakte sin retshjælpsforsikring eller en advokat for vurdering af entreprenørens afvisning. Som det fremgår af korrespondancen mellem taksator og klager i vinteren 2021 (bilag D, s. 9-10) vedrører denne ikke en egentlig behandling af genanmeldelsen. Såfremt klager med genanmeldelsen ønskede at påklage taksators knap 2 år gamle afgørelse, stod det ikke taksator klart.

Vi hørte herefter ikke mere fra klager selv. Den 17. marts 2021 blev vi kontaktet af klagers rådgiver, ..., som sendte en klageskrivelse (bilag 17). Vi kvitterede for modtagelsen den 29. marts 2021, hvor vi samtidigt tog forbehold for at gøre forældelse gældende (bilag 18). Den 14. april sendte klagers rådgiver en længere klageskrivelse (bilag 21)). Klagers rådgiver rykkede for svar den 27. april. Vi bekræftede modtagelse af rykkeren den 29. april, hvor vi atter tog forbehold for at gøre forældelse gældende. Den 20. maj 2021 sendte vi vores svar til klagers rådgiver (bilag 22).

Klagers rådgiver indgav herefter den 21. juni 2021 en klage til vores kundeklageafdeling, som den 1. juli 2021 fastholdt afvisningen mht. forældelse, jf. bilag 23 og 24.

Vi modtog herefter ankenævnsklagen.

Forældelse

Forhold 1) Skrukke klinker/fuger

Det fremgår af sagen, at forhold 1 angående klinkerne er søgt udbedret af entreprenøren tre gange inkl. en udskiftning af 81 klinker i 2016 og total omfugning i 2017. Det fremgår endvidere af sagen, at der er opstået en tvist herom mellem klager og entreprenøren, hvorfor klager har iværksat syn og skøn. Ifølge den første skønserklærings bilagsliste (bilag 5) udmeldte retten skønsmand d. 5. september 2017.

Ifølge samme bilagsliste pågik der korrespondance i sagen i foråret 2016. Vi har ikke fået forelagt denne korrespondance.

Det er på baggrund heraf vores opfattelse, at klager på det tidspunkt i 2016, hvor 81 fliser blev omlagt, havde et sådant kendskab til sit krav, at forældelsen begyndte at løbe, jf. forældelseslovens § 3, stk. 2. Subsidiært er det vores opfattelse, at hun senest d. 5. september 2017, hvor retten udmeldte en skønsmand til at belyse flisernes tilstand havde et sådant kendskab til det forhold, som klagen til nævnet omhandler, at forældelsesfristen ikke længere var suspenderet grundet ukendskab, jf. forældelseslovens § 3, stk. 2.

Husejers krav mod byggeskadeforsikringen følger i forældelsesmæssigt regi kravet mod entreprenøren. Når forældelsen begynder at løbe i relation til entreprenøren, begynder den således også at løbe i relation til forsikringen.

Klager anmeldte forholdet til byggeskadeforsikringen d. 13. august 2018 (bilag 1) og afbrød dermed forældelsen, jf. forsikringsaftalelovens § 29, idet vi ikke oplysninger om, at hun tidligere end 3 år før denne dato, havde et sådant kendskab til det anmeldte forhold, at det var forældet allerede på anmeldelsestidspunktet.

Den anmeldte skade blev afvist den 16. januar 2019 (bilag D, s. 12). Fra afvisningstidspunktet løber en forældelsesmæssig tillægsfrist på 1 år, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5. Denne 1-års frist udløb d. 16. januar 2020.

Senest den 5. september 2020 var såvel den 3-årige forældelsesfrist (hvis man regner fra det senest mulige tidspunkt, hvor klager havde iværksat isoleret bevisoptagelse mod entreprenøren angående fliserne), og den 1-årige tillægsfrist i medfør af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5 udløbet. Vi hørte imidlertid ikke fra klager igen, før den 15. oktober 2020, jf. bilag D. På dette tidspunkt var hendes evt. krav forældet.

Den henvendelse, som vi modtog i oktober 2020, var ikke tilstrækkelig til at afbryde forældelsen endeligt eller foreløbigt. Man kan ikke afbryde forældelsen ved at genanmelde et allerede behandlet forhold. Man kan kun afbryde forældelsen ved at indbringe en klage for Ankenævnet for Forsikring eller domstolene. Dette skete ikke før august 2021 med nærværende klage.

Bestemmelsen i forældelseslovens § 21, stk. 5, hvorefter forhandlinger mellem parterne kan bewirke en foreløbig afbrydelse af forældelsen, er ikke relevant i denne sag, allerede fordi klager først efter forældelsesfristens udløb henvendte sig til os igen. Herudover bemærker vi, at vi ikke indgik i en egentlig forhandling i forældelseslovens § 21, stk. 5's forstand med klager i forbindelse med hendes henvendelse i oktober 2020. Som det fremgår af bilag D, var der tale om yderst begrænset kontakt med en sikret på en forsikring. Da klagers rådgiver overtog korrespondancen og fremsatte en egentlig klage over den trufne afgørelse, tog vi straks forbehold for at gøre forældelse gældende i forbindelse med behandling af klagen med henblik på besvarelsen heraf. Der blev taget forbehold for forældelse såvel den 29. marts 2021 (bilag D, s. 7) og den 29. april 2021 (bilag D, s. 4), inden selve klagen blev afvist med henvisning til netop forældelse i vores afvisning af 19. maj 2021 (sendt den 20., bilag 22) og vores kundeklageafdelings afvisning af 1. juli 2021 (bilag 24).

Forhold 3) Gulvafløb

Forhold 3 angående gulvafløbet er kun sparsommeligt behandlet i den første skønserklæring (bilag 5). Der blev dog i spørgsmål 5 spurgt til *'om en eventuel fugtsikring kan antages af være intakt efter rekvisitus ændring af unidrainets placering'*. Der blev ved samme spørgsmål ligeledes spurgt til, om der var fuget med cementfuge mellem unidrain og terrazzogulv. Spørgsmålene om gulvafløbet blev behandlet grundigere i den anden skønserklæring (bilag 6).

Som vi forstår klager, mener hun, at gulvafløbet (unidrainet) er ulovligt, fordi det er ændret (skåret flanger af) i forbindelse med montagen, og hun mener, at denne påståede ulovlighed er dækningsberettigende over byggeskadeforsikringen.

Den ændring af gulvafløbet, som klager baserer sit krav om forsikringsdækning på, havde hun kendskab til i år 2017, jf. den første skønserklæring spg. 5, gengivet ovenfor (bilag 5). Hun havde senest, da hun stillede supplerende spørgsmål til skønsmanden i forbindelse med den anden skønserklæring, som blev udfærdiget den 25. januar 2018 et sådant kendskab til forholdene, at forældelsen må løbe herfra.

Vi opfordrer i øvrigt klager til at fremlægge den fuldstændige korrespondance angående skønserklæringerne, herunder anmodningerne til retten med udkast til skønstema.

Vi opfordrer ligeledes klager til at fremlægge anmeldelse, afgørelse og korrespondance med retshjælpsforsikringen, som antageligvis har finansieret de isolerede bevisoptagelser.

Uanset om man måtte nå frem til, at klager først i forbindelse med indhentelsen af den anden skønserklæring, som er udarbejdet den 25. januar 2018, havde et sådant kendskab til forholdet ved gulvafløbene, som hun nu kræver forsikringsdækning for, at forældelsen vedrørende dette forhold først skal regnes fra dette tidspunkt, var det forældet inden klagers henvendelse til os med anmodning om revurdering af 17. marts 2021. Af den årsag, og af de ovenfor anførte grunde, er der derfor ikke grundlag for at statuere, at forældelsen midlertidigt blev afbrudt pga. forhandling mellem parterne.

Forældelsen var indtrådt forud for klagers indbringelse af sagen for ankenævnet i august 2021, hvorfor klagers evt. krav er bortfaldet som følge heraf.

Vores vurdering - materielt

Klager har i klageskemaet anført, at hun konkret ønsker at opnå:

- 1) Erstatning svarende til udbedring af skaderne
- 2) Betaling af udgifter ud over retshjælpsforsikringens dækningsmaksimum
- 3) Betaling for bistanden til [klagerens rådgiver]

Klager har herudover i klagen til nævnet flere gange anført, at hun mener, at vi har begået flere og alvorlige fejl i skadebehandlingen, og at dette har fået tiden til at gå unødvendigt.

Til dette skal vi blot anføre, at det 'unødvendige vildspor' (som vi forstår som værende skønssforretningerne), som klager mener at have været på skete *inden* skadeanmeldelsen. Det er derfor ikke årsagssammenhæng mellem vores sagsbehandling og klagers proces mod entreprenøren og det forhold, at tiden er gået. Som det fremgår af klagen til nævnet, har klager være repræsenteret af advokat. Denne advokat har tilsyneladende ikke fundet anledning til at klage over vores afgørelse.

Vi er enige i, at taksators afgørelse kunne være ledsaget af en grundigere begrundelse, men det ændrer ikke på, at afgørelsen indeholdt en klar afvisning. Klager kunne have efterspurgt en uddybning af begrundelsen, men gjorde det ikke. Hertil kommer, at det fremgår af taksators afgørelse, at den blev overleveret allerede under taksators besøg (*'Som oplyst ved mødet kan byggeskadeforsikringen ikke dække forholdene'*) (bilag 4). Uanset hvad man måtte mene om taksators begrundelse i afgørelsen, er der ingen årsagssammenhæng mellem denne og forældelsen, som klager anfører på s. 5. Det er klager selv, der ikke har fulgt op på tiden. Det er korrekt, at vi to gange beklageligvis ikke har fulgt op på klagers henvendelser i 2-3 måneder. Sagen forældes dog ikke, mens den afventer vores stillingtagen.

Hvad angår F&P's responsumsvar, som klager har fremlagt, kan vi ikke se, hvilken relevans de har for denne sag. Vi har ikke afvist at skadebehandle og i stedet henvist klager til at søge dækning hos entreprenøren. Vi har netop skadebehandlet og som service henvist klager til at søge de ikke-dækningsberettigende forhold dækket hos entreprenøren. Retshjælpsforsikringen og byggeskadeforsikringen bliver i øvrigt ikke behandlet i samme afdeling i Topdanmark, sådan som klagers rådgiver anført. En bemærkning vi i øvrigt heller ikke kan se relevansen af.

Hvad angår det forhold, at vi i anmeldelseskvitteringen oplyser sikrede om, at han/hun i første omgang skal søge dækning hos entreprenøren, er dette en del af fast branchepraksis, som er i overensstemmelse med byggeskadeforsikringsordningen. Det fremgår af forarbejderne til ordningen, at man fra lovgivers side bevidst valgte en relativ høj selvrisko (10.000 kr.) for at nedbringe

forsikringsselskabernes administrationsomkostninger og for at holde forsikringspræmierne nede. Det strider mod disse hensigter, hvis forsikringsselskabet skulle varetage al kontakt med den ansvarlige entreprenør – også i forhold til spørgsmålet om ikke-dækningsberettigende mangler – og i forhold til dækningsberettigende forhold, som entreprenøren er indforstået med at udbedre i henhold til hans udbedringsret, som også fremgår af bekendtgørelse om byggeskadeforsikring § 16, stk. 2. Det eneste, husejerne opnår ved en sådan retsstilling er længere sagsbehandlingstider og dyrere forsikringer. Byggeskadeforsikringen er populært sat relevant i de situationer, hvor den ansvarlige entreprenør ikke kan eller vil udbedre det anmeldte forhold. I nærværende sag havde sikrede allerede haft kontakt til den ansvarlige entreprenør, inden henvendelsen til os, så vi henviste hende ikke til at rette henvendelse til entreprenøren.

1) Erstatning svarende til udbedring af skaderne

Som vi forstår klagen og sagen i øvrigt, ønsker klager erstattet udgifterne til en total udskiftning af gulvfliser inkl. fuger i bryggers, gang og køkken (forhold 1) samt til en udskiftning af gulvafløbene i de to badeværelser (forhold 3).

Det fremgår af den første skønserklæring, spg. 8 (bilag 5) sammenholdt med den tredje skønserklæring, spg. 6 og 8 (bilag 7), at der er 18 'hule' fliser, 4 fliser med skårede kanter samt nogle steder med løse/manglende fuger, og at forholdet kan udbedres for ca. 20.000 kr. inkl. moms.

Det fremgår af den anden skønserklæring, spg. 3, (bilag 6) og den tredje skønserklæring, spg. 7 og 9 (bilag 7), at skønsmanden vurderede, at det trods ca. 130 løse klinker ikke kunne anbefales at omlægge hele gulvbelægningen, om end han anbefalede en omfugning af stort set alle fuger.

Byggeskadeforsikringen dækker i medfør af vilkårenes punkt 5:

...

Ifølge forarbejderne til indførelsen af byggeskadeforsikringen fremgår *'Forsikringen skal dække væsentlige skader, der har deres årsag i forhold ved opførelsen af byggeriet. Den præcise afgrænsning fastsættes i en bekendtgørelse. Der skal være dækning for fejlkonstruktioner, der har betydning for byggeriets levetid samt funktionsforhold, der har afgørende betydning for bygnin- gens brugbarhed, eksempelvis sundhedsmæssigt utilfredsstillende forekomst af skimmelsvamp og eventuelle genhusningsudgifter'*, jf. bemærkninger til lovforslag nr. 177 af 14. marts 2007, afsnit 2.1.3 (vores fremhævnning).

Vi fastholder, at skrukke gulvfliser ikke opfylder byggeskadeforsikringens skadebegreb, idet det ikke er væsentligt eller på afgørende måde nedsætter brugbarheden eller levetiden af bebyggelsen, jf. punkt 5 A i forsikringsbetingelserne og eksemplerne i punkt 25, nr. 17 og 18 sammenholdt med eksemplerne i punkt 26, nr. 19. Det er vores opfattelse, at det forhold, som klager har anmeldt, er netop det forhold, som er beskrevet som eksempel på et ikke-dækningsberettigende forhold i punkt 26, nr. 19. Eksempelgennemgangen fremgår af bekendtgørelse 1292 af 24. oktober 2007, bilag 1.

Vi er i øvrigt ikke enige med klager i, at skadebegrebet på byggeskadeforsikringer svarer til det på ejerskifteforsikringer, og at *'væsentligt'* (byggeskadeforsikring) betyder det samme som *'nævneværdigt'* (ejerskifteforsikringer). Der skal mere til at opfylde skadebegrebet på byggeskadeforsikringer end ejerskifteforsikringer. Som anført ovenfor fra forarbejderne, dækker byggeskadeforsikringen fejlkonstruktioner, som har nedsætter levetiden eller funktionsforhold, der afgørende nedsætter bygningens brugbarhed. En ejerskifteforsikring dækker derimod forhold, som afviger næv-

neværdigt fra, hvad man måtte forvente på baggrund af bygningens alder m.m. Det forhold, at vi for så vidt er enige med klager (og skønsmanden) i, at fliser i et hus så nyt som klager burde holde bedre, end tilfældet har været, og at en ejerskifteforsikring måske ville være i dækning på forholdet, indebærer ikke, at forholdet også er dækningsberettigende på en byggeskadeforsikring. En byggeskadeforsikring dækker ikke mangler eller sjusket håndværk.

Herudover fremgår det af sagen, at entreprenøren var indstillet på at udskifte gulvfliserne, dog ikke under køkkenskabe (bilag 4), men at entreprenøren senere har afvist udbedring med henvisning til, at klager har ladet stå til, hvorved hendes krav var bortfaldet som følge af forældelse og passivitet jf. bilag D, s. 9.

Det forhold, at klager ved at lade stå til har fortabt sit krav i forhold til entreprenøren, medfører, at hun tillige har fortabt sit eventuelle krav i forhold til byggeskadeforsikringen, idet hun herved ikke har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt over for os, jf. forsikringsaftalelovens § 52.

Hvad angår forholdet ved gulvafløbet, forstår vi som anført ovenfor klager således, at hun mener, at gulvafløbet (unidrainet) er ulovligt, fordi det er ændret (skåret flanger af) i forbindelse med montagen, og hun mener, at denne påståede ulovlighed er dækningsberettigende over byggeskadeforsikringen. Hun har endvidere fremlagt en overfladisk fugtmåling (bilag 12) til støtte for, at forholdet skulle have medført opfugtning.

I klagers hus er monteret et gulvafløb af fabrikatet Unidrain. Unidrain laver flere forskellige gulvafløb til montering forskellige steder. Unidrain slår sig op på deres 'patenterede flanger' som er kanter til montering op ad væggen og på gulvet. Der er forskellige modeller afhængigt af, om afløbet skal placeres med væg på 1, 2 eller 3 sider af afløbet, eller om afløbet er fritlæggende. Vi henviser til Unidrains hjemmeside. Ideen med flangerne er, at man kan smøre en vådrumsmembran ud over flangen og senere også lægge flisen over flangen og på den måde sikre større sikkerhed mod utætheder. Flangens tilstedeværelse ændrer dog ikke på, at man fortsat skal sikre en tæt overflade, herunder tætte fuger mod gulvafløbet.

Klager har valgt et terrazzogulv i badeværelserne. Man anvender ikke vådrumsmembran under terrazzogulve, da det kan ødelægge vedhæftningen mellem beton og terrazzo, jf. eksempelvis SBI 252 (bilag H). Idet formålet med Unidrainets flanger navnlig er, at man kan smøre vådrumsmembran over, gør det efter vores opfattelse ikke den store forskel for tætheden, at flangerne tilsyneladende er fjernet i forbindelse med montagen. Vi henleder opmærksomheden på, at skønsmanden i den 2. og 3. skønserklæring udtaler, at det kan være i overensstemmelse med god håndværksskik at skære flanger af gulvafløb.

Tætheden af klagers badeværelse består i terrazzoen med det underliggende beton samt i relation til gulvafløbet tætheden af fugen mellem terrazzo og gulvafløb. En fuge mellem gulvbelægning – hvad enten det er fliser eller terrazzo – og gulvafløbet skal dog jævnligt tilses og om nødvendigt udskiftes. Det gælder både for hårde mørtelfuger og bløde elastiske fuger. Fsva. sidstnævnte – som klager mener havde været et bedre materialevalg – har disse en levetid på ca. 5 år. Det forhold, at hun nu står over for at skulle udskifte den hårde fuge til en anden, da den er revnet, er derfor ikke et forhold, der afviger fra, hvad hun måtte forvente, hvis der var fuget med den type fuge, som hun gerne ville have haft.

Udskiftning af fuger i vådrum hører under sædvanlig vedligeholdelse og opfylder ikke byggeskade-forsikringens skadebegreb.

Klager har fremlagt en fugtmåling fra [fugtrådgiver] dateret den 16. juni 2020 (bilag 12). Selve besigtigelsen fandt sted den 10. juni 2020. Det ses på billederne i rapporten, at fugerne omkring gulvafløbet ikke er tætte. Målingen indikerer ifølge [fugtrådgiver] selv, at terrazzoen bag gulvafløbet er op til 31 digits højere end andre steder på gulvet.

Det er vores vurdering, at målingen fra [fugtrådgiver] ikke har nogen stor bevismæssig værdi – om nogen overhovedet. Hvis der er trængt fugt ned mellem gulvafløbet og terrazzoen skyldes det, at klager ikke har vedligeholdt fugen omkring gulvafløbet. De samme revner ses da også på taksators fotos fra januar 2019 – altså halvandet år før [fugtrådgivers] besøg, jf. bilag F – og på de fotos, som klager sendte med skadeanmeldelsen i 2018, jf. bilag E. Klagers rådgiver har da også nået samme erkendelse i sin skrivelse af 14. april 2021, hvor hun på s. 6 om [fugtrådgivers] undersøgelse har anført: *'Undersøgelsen viser, at fugen ved unidrain ikke er tæt, og at der af den grund sker en uhensigtsmæssig stor opfugtning af gulv-/vægkonstruktionen'*. (bilag 21)

Hvad angår lovligheden af gulvafløbene, herunder ikke mindst om gulvafløbene er ulovlige alene pga. ændringen (fjernelse af flanger), er dette ikke afgørende for dækningsspørgsmålet. Byggeskadeforsikringen indeholder ingen ulovlighedsdækning.

2) Betaling af udgifter ud over retshjælpsforsikringens dækningsmaksimum

Vi kan forstå, at klager har opnået retshjælpsdækning til sagen mod entreprenøren, jf. bilag 10. Klager har ikke retshjælpsforsikring hos os, så vi har ingen oplysninger om, hvad retshjælpsforsikringen har og ikke har dækket, herunder dækningsmaksimum.

Det forhold, at klager har opnået retshjælpsdækning til en sag mod entreprenøren, betyder ikke, at der burde have været dækning over byggeskadeforsikringen. Entreprenøren har entrepriseretligt andre forpligtelser over for husejeren end byggeskadeforsikringen har over for sikrede.

Klager bedes fremlægge disse oplysninger.

Vi kan på mere overordnet plan oplyse, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5 B nr. 4, at byggeskadeforsikringen dækker udgifter til syn og skøn, hvis det aftales med selskabet.

Vi er ikke blevet kontaktet af klager, inden hendes afholdelse af udgifter til syn og skøn. Vi blev først kontaktet efter tredje skønserklæring forelå.

Dækningen i vilkårene til udgifter til syn og skøn har til formål at sikre, at husejer ikke står med udgifter til sagsførelse til at opnå udbedring hos en ansvarlig entreprenør i tilfælde, hvor byggeskadeforsikringsselskabet er den part, som har fået noget ud af, at der har været afholdt syn og skøn.

Dækningen er dermed et alternativ til, at byggeskadeforsikringen dækker udbedringsomkostningerne og selv fører regres mod den ansvarlige bygherre med de dertilhørende udgifter til advokatbistand og skønsmand.

Dækningen omfatter ikke alle tilfælde af syn og skøn, og det er klart, at byggeskadeforsikringen ikke giver dækning til syn og skøn angående forhold, som ikke er dækningsberettigende over byg-

geskadeforsikringen, og hvor forsikringen dermed ikke har noget at vinde ved at føre syn og skøn, ligesom forsikringen heller ikke giver dækning i tilfælde, hvor der er et åbenbart misforhold mellem udgifterne til sagsførelsen og udgifterne til udbedring af de forhold, som sagsførelsen vedrører. Med andre ord skal der være en proportionalitet.

I nærværende sag er der efter vores opfattelse tale om tre klart ikke-dækningsberettigende forhold, som vi derfor ikke ville have givet dækning til syn og skøn for. Hertil kommer, at allerede den første skønserklæring går klager imod, og vi står uforstående over for, at man trods dette forsøger sig med to yderligere. Vi bemærker i øvrigt, at skønsmændens honorar for den første skønserklæring var lige knap 20.000 kr., hvortil der naturligvis kommer udgifter til advokat og evt. modpartens advokat henset til udfaldet af skønserklæringen. Vi undrer os dog over, at man trods dette har overskredet retshjælpsforsikringens dækningsmaksimum, der kun sjældent udgør et beløb på under 175.000 kr.

Når vi har modtaget de efterspurgte oplysninger angående retshjælpsforsikringens dækning og processen omkring skønserklæringerne, kan vi komme med et mere detaljeret svar på dette klagepunkt, som ikke har været rejst over for os, inden sagen blev indbragt for nævnet.

Eftersyn

Som led i byggeskadeforsikringsordningen skal vi som byggeskadeforsikringsselskab foretage to eftersyn af bebyggelsen, et 1-årseftersyn og et 5-årseftersyn. Efter omstændighederne kan byggeskadeforsikringsselskabet foretage stikprøvevis eftersyn (kaldet kopieftersyn), jf. § 23, stk. 6 i bekendtgørelse om byggeskadeforsikring. Klagers hus er ikke gennemgået ved 1- og 5-årseftersyn, men ved kopieftersyn i henhold til branchepraksis på området og forarbejderne på området. Vi bemærker, at denne praksis ikke har givet anledning til kritik fra den tilsynsførende myndighed på området.

Klager synes at mene, at det havde stillet hende bedre i henseende til de forhold, hun har anmeldt, og som klagen omhandler, hvis eftersynet var foretaget i hendes hus. Vi kan ikke se, at det skulle have gjort nogen forskel i relation til de forhold, som hun har anmeldt. 'Problemet' i denne sag er ikke, at klager ikke har opdaget forholdene, eller at hun har opdaget dem for sent. Problemet er, at hun ikke rettidigt fulgte op på anmeldelsen over for os. Det havde et eftersyn af hendes hus ikke ændret på.

Forholdet ved gulvafløbene og deres mulige manglende overholdelse af producentanvisninger m.m. er ikke synligt og ville ikke være blevet anmærket. Forholdet ved terrazzoen er bagatelagtigt og ville ej heller være anmærket. Forholdet ved de skrukke gulvfliser ville formentligt være blevet anmærket, men som ikke-dækningsberettigende svigt. Det har ikke gjort nogen forskel for forsikringsdækningen, om eftersynet blev foretaget på hendes ejendom eller ej.

Uanset ovenstående og uanset, at klager allerede i januar 2014 blev orienteret om, at eftersynet var sket ved kopieftersyn, jf. bilag N, og ikke har udtrykt utilfredshed med dette, er vi indstillede på at tilbyde klager et ekstraordinært eftersyn af hendes hus. Hun vil blive kontaktet af det firma, som udfører eftersyn på vores vegne, herom. Det er umuligt at foretage et egentligt 1- eller 5-årseftersyn nu, da Trafik- Bygge- og Boligstyrelsens portal ikke muliggør dette, så mange år efter, at eftersynene er foretaget. Vi kan derfor alene tilbyde et ekstraordinært eftersyn, men vi kan foretage det på samme måde som et 1-årseftersyn, som er det mest grundige.

Vi kan ikke imødekomme klagers ønske om økonomisk kompensation herudover. Eftersynet tilføjer ikke husejer nogen egentlig økonomisk værdi. Man kan argumentere for, at husejer opnår en vis tryghed ved at en professionel gennemgår bebyggelsen, men der er ingen mertryghed ved to gennemgange på samme tid. Klager har ikke lidt noget økonomisk tab ved det foretagne kopieeftersyn og med det tilbudte ekstraordinære gennemsyn er klager på alle måder stillet godt.

Rådgiverudgifter

Klager kræver 6.500 kr. erstattet i udgifter til [klagerens rådgiver].

I forbindelse med klagers rådgivers første skrivelse til os i marts 2021 var kravet for bistand opgjort til 2.800 kr., og der blev endda pralet af, hvor billigt det var, henset til hvor mange timer rådgiveren havde brugt på at sætte sig ind i sagen (bilag 21, s. 10).

I klagen fra klagers rådgiver til vores kundeklageansvarlige (bilag 23) – som i omfang er væsentligt kortere og primært gentager pointer fra marts-klagen – har rådgiveren ikke opgjort sit krav beløbsmæssigt, men blot anført, at 'det kommer vi tilbage til efterfølgende, når vi kender selskabets holdning til klagen i sagen'.

Vi kan derfor kun konkludere, at prisstigningen fra 2.800 kr. til 6.500 kr. (svarende til 3.700 kr.) vedrører selve indbringelsen for nævnet og skrivelsen af den 10 sider lange ankenævnsklage med tilhørende bilag. Dette understøttes af, at det fremgår af klagers rådgivers hjemmeside, at de tilbyder en såkaldt 'Ankenævnspakke' til 6.500 kr., jf. bilag I.

Det fremgår af § 23, stk. 3, i nævnets vedtægter, at hver part bærer egne omkostninger til sagsførelse for nævnet. De 3.700 kr., som er klagers rådgivningsudgifter i forbindelse med ankenævnsbehandlingen, er dermed ikke dækningsberettigede.

For så vidt angår de 2.800 kr., som udgjorde udgiften til rådgivningen i forbindelse med klagebehandlingen skal være indstillede på at erstatte klager denne udgift, da vi har valgt at tilbyde et ekstraordinært byggeeftersyn. Beløbet overføres til klagers NEM-konto snarest."

Klagerens rådgiver har i brev af 13/9 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Topdanmark erkender her en af flere fejl i skadebehandlingen

Klager konstaterer, at Topdanmark på side 1, 3. afsnit erkender, at have begået fejl ved ikke at følge op på klagen fra den 15. november 2018.

Topdanmark er nærmest til at bære ansvaret for selskabets fejl og ikke mindst når fejlen bringer klager ud i en sag mod byggefirmaet, hvor Topdanmark reelt selv burde have befundet sig i henhold til reglerne på området. Topdanmark kunne have afmonteret sagen mod byggefirmaet ved at dække udbedringen af skaderne.

Topdanmark har fejlagtigt henvist klager til selv at rejse krav for dækningsberettigede byggeskader

Der er tale om væsentlige byggeskader som burde være dækningsberettigede over byggeskade-forsikringen, men som fejlagtigt er blevet afvist dækket af Topdanmark.

Det er en fejl fra Topdanmarks side, at henvise klager til at skulle så at sige 'sejle sin egen sø' over for byggefirmaet, når der er tale om væsentlige byggeskader som burde være dækket af byggeskadeforsikringen. Det har aldrig været meningen, at forbrugeren/den private bygherre skulle stå på egne ben ved væsentlige byggeskader.

En så omfattende forekomst af løse klinker og dårlige fuger er en væsentlig byggeskade og det lykkedes ikke for byggefirmaet at udbedre gennem partielle reparationer og således burde hele gulvoverfladen være taget op og lagt om og korrekt.

En anvendelse af 'modificerede' gulvafløb, som byggefirmaet egenhændigt har valgt at skære i, så den originale model ikke længere fremstår som den bør være for at afløbsvandet på det fornødne sikre grundlag afledes til kloak, medfører at gulvafløb ud over risikoen for vandskade også fremstår ulovlige.

Det er forkert og klart i strid med byggeskadeforsikringens formål, når Topdanmark afviser sådanne væsentlige byggeskader og blot henviser klager til selv at klare problemerne med byggefirmaet med den begrundelse, at byggefirmaet ikke er gået konkurs endnu.

...

Idet det ikke er lykkedes for byggefirmaet at få styr på forholdet med løse klinker og terrazzogulve på badeværelserne gennem partielle reparationer og byggefirmaet ikke vil udbedre de ulovlige og alternativt tilpassede gulvafløb, så er der tale om henholdsvis alvorlige skader, som har sin årsag i den faglige udførelse og materialerne der er anvendt. Og klager mente derfor at Topdanmark bør være forpligtet til at indtræde i sagen og erstatte en udbedring over byggeskadeforsikringen.

Forholdene blev afvist senest den 16. januar 2019 uden nærmere forklaring, men en generel henvisning til nogle punkter med eksempler.

Der er ikke blot tale om enkelte løse klinker uden for en vådzone i et badeværelse, hvilket eksemplet henviser til, fordi ellers ville ordet vådzone ikke forekomme, men derimod hele gulvclinkebelægningen i bygningens bryggers, gang, køkken og terrazzogulve i begge badeværelser.

Endvidere kan klager ikke se, at det af skadeeksemplerne fremgår, at det er i orden at modificere gulvafløbene, så de fremstår alternative i deres udformning, hvorefter de monteres med den risiko der er forbundet hermed. der er tale om autorisationsarbejde og producenten mener ikke at afløbet kan anvendes korrekt efter modificering/tilpasning. Det er ganske enkelt ulovligt at skære i sådanne gulvafløb inden monteringen – måske fordi der ved en byggefejl ikke blev skabt den fornødne plads til gulvafløbene i deres oprindelige udformning.

Klager førte herefter – i øvrigt på Topdanmarks taksators skriftlige opfordring – fortsat en sag mod byggefirmaet og vendte tilbage over for Topdanmark den 15. oktober 2020, da hendes retshjælpsdækning slap op og klager ikke selv længere havde råd til de forbundne udgifter med at formå byggefirmaet til at omlægge de involverede gulvoverflader samt udskifte gulvafløbene til korrekte og ikke tilpassede gulvafløb.

At sagen blev opstartet inden anmeldelsen er ikke en rimelig undskyldningsgrund for Topdanmark, da taksator skriftligt efter anmeldelsen henviste klager til at føre sag mod byggefirmaet.

Topdanmark erkender at have begået endnu fejl

Klager konstaterer, at Topdanmark på side 2, 2. afsnit erkender, at sagen faldt mellem to stole hos selskabet, hvilket er endnu en fejl fra selskabets side.

Den omstændighed at taksator fortsætter med at henvise klager til at 'klare sig selv' ved at henvise til retshjælpsforsikring eller en advokat, er ikke en undskyldningsgrund for selskabet, der blot gentager deres fejl ved denne handling.

Og Topdanmark erkender også, at der er fejl i taksators afgørelse

På side 5, 3. afsnit konstaterer klager, at Topdanmark erkender, at taksators afgørelse burde have været ledsaget af en grundigere begrundelse.

Spørgsmålet om et krav bør forælde, når selskabet misbruger sin position over for forbrugeren

Klager har haft tillid til Topdanmarks udmeldinger. Topdanmark har vidst bedre end at afvise og henvise klageren.

Klager har fulgt de anvisninger som Topdanmark har givet klager om at rette sit krav imod byggefirmaet trods selskabet burde være klar over, at der var tale om dækningsberettigende byggeskader.

Når klager herefter vender tilbage over for Topdanmark – efter at have fulgt de anvisninger Topdanmark gav klager – gør Topdanmark forældelse gældende, hvilket kom fuldstændig bag på klager, der var uvidende om at kravet kunne forældes – og under alle omstændigheder næppe heller ville have spekuleret over dette, fordi klager jo blot fulgte de anvisninger som Topdanmark havde givet hende efter selskabets fejlagtige afvisning af dækning for gulvklinkebelægningen og de ulovlige gulvafløb.

Klager er blot en almindelig forsikringskunde – en almindelig forbruger – som har gjort, hvad hun er blevet oplyst om fra Topdanmark. Topdanmark er den der ved mest om byggeskadeforsikring, eller burde være den der ved mest om byggeskadeforsikring i forhold til sikrede på policen.

...

Topdanmarks mange fejl har haft en helt altafgørende betydning for klagers handlemåde i skadesagen.

...

Dette uanset om klager har opstartet sag inden eller efter anmeldelsen, idet klager til enhver tid kan vælge at gøre brug af byggeskadeforsikringen, hvis der er væsentlige byggeskader.

Klager mener at Topdanmark ikke med rette eller med rimelighed bør påberåbe sig, at der er indtrådt forældelse hele situationen taget i betragtning.

...

Der har manglet en klagevejledning ved de tidligere afvisninger fra Topdanmark

Klager har ikke modtaget en almindelig klagevejledning i forbindelse med de afvisninger Topdanmark har givet. Den er først modtaget efter [klagerens rådgiver] indtrådte i klagesagen.

Også denne fejl fra Topdanmark er med til at klager ikke fornyet retter henvendelse efter at have modtaget afvisning den 16. januar 2019, da klager ikke er vant til at have forsikringsskader og efter afvisningen da blot fortsætter i det spor som taksator henviser klager til.

Topdanmarks byggeskadeafdeling må gerne hente informationer i retshjælpssagen

Klager ønsker åbenhed omkring skadesagen og har intet at skjule. Det er ikke et problem at byggeskadeafdelingen kigger i retshjælpssagen.

...

Klagers krav mod Topdanmark

Klager gør opmærksom på, at det af Teknologisk Institut (TI) er konstateret – efter den seneste skønsforretning, at der fortsat løsnes gulvbelægning og TI har fastlagt årsagen til dette. Gulvene kræver en omlægning. Det er en fagmands (TI) vurdering og ikke noget klager selv har fundet på.

Gulvbelægningernes levetid er væsentligt nedsat på grund af byggeskaden. Gulvbelægningen vil skulle omlægges på grund af den fejlagtige udførelse og hertil kommer at det vanskeliggør rengøring af gulvbelægningen, idet fugt vil trænge ned i revnerne i fugerne og bidrage til skaden øges ligesom den daglige færden på gulvbelægningerne, hvor gulvklinderne vipper/giver sig ved betrædning ligeledes øger skaden, fordi gulvbelægningen i de berørte rum – herunder to vådrum – er fejlagtigt udført. Ikke mindst i badeværelser bør gulvbelægningen være udført korrekt af tæthedshensyn.

Byggefirmaet har ikke på noget tidspunkt været indstillet på at udskifte gulvbelægningen i alle de berørte rum. Klager minder Topdanmark om, at klager har købt et dengang nybygget hus, der skulle have været udført med korrekt lagte gulvklinder og lagt i rette materiale og at sådanne gulvbelægninger sædvanligvis har lang levetid.

Klager vil være nødt til at oplyse om byggeskaderne, hvis klager måtte ønske at sælge huset på et tidspunkt og klager vil skulle tage hensyn til dette i prissætningen for ejendommen.

Hvad angår unidrænet så konstaterer klager, at Topdanmarks skadebehandler tilsyneladende er en større ekspert på området end producenten selv og den ekspert TI har, der i øvrigt er meget anerkendt i hele branchen inden for området – ...

Skønsmanden har ikke udtalt sig endegyldigt. Skønsmanden er i tvivl, når han skriver '*kan være*', så kan skønsmanden ikke konkret udtale sig sikkert, fordi så havde skønsmanden skrevet at det er i overensstemmelse. Det skriver skønsmanden ikke. Derimod mener specialisten ... fra TI, at skønsmanden begik fejl.

...

Klager gør opmærksom på, at gulvafløbene har været et problem gennem flere år og således bør Topdanmark ikke på dette tidspunkt 'tørre' sagen af på klager igen nu med en bemærkning om fugers levetid.

Fugerne har været et problem i flere år siden sagens opstart, så den omstændighed at Topdanmark gerne også her vil 'slippe af kroen' med en henvisning til levetid, er uetisk. Fugerne var dårlige og selskabet burde have anerkendt for længe siden.

Gulvafløbene er ukorrekt modificerede af byggefirmaet og der er begrundet tvivl om, hvorvidt de opfylder deres funktion korrekt herefter. Gulvafløb bør monteres med den udformning de nu en gang har og ellers må der bygges efter, at det kan lade sig gøre, så der ikke kan være tvivl om, at de opfylder deres formål korrekt.

...

Byggeskadeafdelingen undrer sig over at der er givet retshjælpsdækning

...

Retshjælpsafdelingen har vurderet at klager havde en god sag mod byggefirmaet, hvilket klager mener også efterfølgende er underbygget af skønsmandens usikkerhed, [medarbejder fra Teknologisk Institut] og [fugtrådgivers] udtalelser om gulvafløb samt TI's udtalelse om gulvbelægningerne.

...

Vi mangler fortsat konkret svar på spørgsmålene til eftersynsprocessen

...

Det er klagers opfattelse, at Topdanmark ganske enkelt ikke kan redegøre for eftersynsprocessen på tilfredsstillende vis.

Der er med stor sandsynlighed tale om, at Topdanmark blot 'puljer' huse fra samme byggefirma, uanset udførelsen/husenes forskellige konstruktionsprincipper.

...

Topdanmarks forsikringsvilkår er derudover fejlbehæftet

Endvidere kan klager se, at Topdanmarks forsikringsvilkår omkring brugen af stikprøvevis eftersyn tilsyneladende ikke lever op til Bekendtgørelsen om Byggeskadeforsikring, idet stikprøvevis eftersyn er en mulighed og således ikke kan benyttes generelt, som det er beskrevet i selskabets forsikringsvilkår.

...

Så svaret er her, at klager har lidt et økonomisk tab på grund af Topdanmarks fejl, fordi en bygningssagkyndig givet ville eller burde have erkendt gulvbelægningens tilstand i de mange rum og fugerne. Gulvafløbene er skjulte byggefejl og dette kan ikke ses ved et kig ind i badeværelsesrummene.

Herudover mener klager fortsat at der bør foretages et byggeskadeeftersyn for klagers ejendom, så klager trods alt opnår den beskyttelse – som nu engang muligt på dette sene tidspunkt – der ligger heri og som har været tiltænkt med ordningen om lovpligtige byggeskadeeftersyn.

Bistanden fra [klagerens rådgiver] bør ligeledes dækkes af selskabet

...

Udgiften til vores bistand inden ankenævnsklagen udgør på tidspunktet 5.200 kroner + moms = 6.500 kroner."

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne: Breve/emails af 29/9 2021, 17/10 2021, 20/10 2021, 5/11 2021, 12/11 2021, 9/12 2021, 5/1 2022, 9/2 2022, 10/2 2022, 22/2 2022 og 28/2 2022.

Nævnet bemærker, at det fremgår af ovennævnte yderligere korrespondance, at der under ekstraordinært byggeeftersyn bekostet af selskabet, jf. rapport af 2/12 2021, er konstateret en revne i indvendig væg, hvilket klageren har anmeldt som skade til selskabet. Selskabet har oplyst, at der er oprettet en særskilt skadesag herom, og at denne skadesag er under behandling. Nævnet finder på den baggrund ikke anledning til at behandlet skadeforholdet vedrørende revne i indvendig væg yderligere under nærværende klagesag.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. I skønserklæring af 13/10 2017 i syn og skønssag mellem entreprenøren og klageren hedder det bl.a.:

"Ad Terrazzogulvene på begge badeværelse.

...

Svar på spørgsmål 1:

Nej, hulkelens overkant ind mod væggen på begge badeværelser, er ikke udført med elastisk fuge. Nej, det er ikke håndværksmæssigt korrekt, at undlade og 'lukke' overgangen hulkel og væg, med en fuge. Konsekvensen kan være, der trænger fugt ned bagved hulkelen og op bagom filteren, som over tid kan give løs filt og utilsigtet vandindsivning ned under gulvet, og evt. ind i væggen, med varige fugtskader til følge. Som udbedringsmåde kan anbefales der fuges med malbar elastisk sili-konefuge. Omkostningerne herved skønnes til ca. kr. 5.000,00 inkl. moms.

...

Svar på spørgsmål 2:

Ja, der er enkelte mindre slibespor i gulvenes overflade, og der blev påvist ca. 5 huller ved terrazzogulvet i det 'lille' badeværelse. Hullerne var i str. ca. '5x5x5' mm., og havde karakter af stene-ne/skærverne er 'faldet ud'. De konstaterede få mindre slibespor, er indenfor hvad der kan forventes og tolereres. Det bemærkes, at slibesporen kun ses på meget tæt afstand, og at terrazzogulve skal vurderes visuelt på ca. 1,6 mtr. afstand. Hullerne er ikke håndværksmæssigt i orden. Som udbedringsforslag af hullerne, kan anbefales de spartles med cementpasta og slibes efterfølgende. Omkostningerne herved skønnes til ca. kr. 2.500,00 inkl. moms.

...

Svar på spørgsmål 3:

Der forekommer mindre ujævnheder ved hulkelens overflade i begge badeværelser. Ujævnhederne ses ikke umiddelbart, men kan mærkes ved berøring. Ujævnheder optræder som om, stene-ne/skærverne 'bølger'/'topper' op til 0,5 mm. i terrazzoens overflade. Det er ikke håndværksmæs-

sigt i orden. Overfladen skal fremstå jævn/glat. Som udbedringsforslag kan anbefales at hulkelene på begge badeværelser slibes. Omkostningerne herved skønnes til ca. kr. 10.000,00 inkl. moms.

...

Svar på spørgsmål 4:

Ad manglende 'sten' i overfladen, henvises til svar på spørgsmål 2. Ja, der blev påvist 1 sted med 'mikro-revner' i terrazzogulvets overflade på det lille badeværelse. Ja, arbejdet skønnes håndværksmæssigt i orden, i og med mikrorevnerne kun ses meget tæt på, de vurderes kun at være i overfladen af gulvet, og dermed uden nogen betydning for gulvets tæthed som sådan. I øvrigt er mikrorevner i terrazzo sædvanligt. Ja, der kan konstateres 10-15 steder ved terrazzogulvet i det lille badeværelse, som har karakter af 'øer' (områder ca. str. 10x10 cm., med mindre sten/ mere cement, end omkringværende flader). Ja, arbejdet skønnes håndværksmæssigt i orden. Det er ikke ualmindeligt med 'øer' som de påviste i terrazzogulve, og sådanne variationer er en del af håndværksarbejdet.

...

Svar på spørgsmål 5:

Ja, der kan konstateres slibe skader i overfladen på Unidrain afløb i begge badeværelser. Nej det er ikke håndværksmæssigt i orden, og vurderes at skyldes manglende forsigtighed/omhu i forbindelse med slibning af terrazzo. Som udbedringsforslag kan anbefales at slibe og polerer afløbene. Omkostninger herved skønnes til ca. kr. 5.000,00 inkl. moms.

Ja, det konstateres der er 'lukket' med cementfuge imod afløbene, samt denne fuge-lukning er revnet og manglende enkelte steder. Det er håndværksmæssigt i orden at fuge imod afløbene med cementfuge. Det er ikke håndværksmæssigt i orden med de revner der kunne iagttages, samt at fugen mangler. Som udbedringsforslag kan anbefales at der udfuges med cementpasta omkring afløbene. Omkostningerne herved skønnes til ca. kr. 2.500,00 inkl. moms.

Ad fugtsikring, har skønsmanden gennemgået de modtagne fotos. Jf. bl.a. SBI-anvisning 252 for Vådrum, skal der ikke udføres vandtætningsmembran under terrazzogulve, i og med det forudsættes den underliggende beton er vandtæt. De anvendte afløb er i orden, arbejdet skønnes håndværksmæssigt i orden.

...

Svar på spørgsmål 7:

Nej, der mangler ikke overfladebehandling af terrazzogulvene. Det kan oplyses at terrazzogulve skal vedligeholdes, plejes og 'mættes' med sæbebehandling, og det er en del af selve driften. Arbejdet er håndværksmæssigt i orden.

Ad Klinkegulvene i bryggers, gang, viktualierum og køkken.

...

Svar på spørgsmål 8:

Ja, der blev påvist 17 'hule' fliser og 4 fliser med 'skår' i kanten samt 2 steder med løse/manglende fuger, i de nævnte rum. Det er ikke håndværksmæssigt i orden. Årsagen til 'hule' fliser skønnes manglende omhu ved pålimning af fliserne, evt. utilstrækkelig påføring af fliseklæber. Årsagen til skår ved kanterne, skønnes at skyldes skader påført ved udskiftning af 'nabo-fliser'. Årsagen til løse/manglende fuger, skønnes at skyldes fugerne ikke er fyldt tilstrækkelig under udfugningen. Som udbedringsforslag kan anbefales at de ca. 21 fliser skiftes, samt de 2 fuger fuges på ny. Omkostningerne herved skønnes til ca. kr. 20.000,00 inkl. moms.

Skønsrekvirenten bemærkede under påvisning af dette punkt, at fugerne var dybe og forsvandt. Det er skønsmandens vurdering, at fugerne ikke er dybere end hvad der er tilladt. Skønsmanden vurderer at fugerne havde tilstrækkelig styrke i overfladen, og finder ikke at fugerne skulle kunne 'forsvinde' som følge af arbejdets udførsel, eller fejl ved arbejdets udførsel. Arbejdet skønnes håndværksmæssigt i orden.

...

Svar på spørgsmål 9:

Der kunne iagttages spring i plan mellem nogle få fliser på ca. 1 mm. Jf. 'Hvor går grænsen' indenfor Murerfaget, tillades spring i plan mellem fliser på +/- 1 mm. Arbejdet skønnes håndværksmæssigt i orden."

Af supplerende skønserklæring af 25/1 2018 i syn og skønssag mellem entreprenøren og klageren fremgår bl.a.:

"Gulvafløb i brusenicherne

...

Svar på spørgsmål SS 1:

I det omfang gulvafløbene i denne sag, relaterer sig til emner omtalt i de 2 anvisninger, så finder skønsmanden ikke, at afløbene som sådan er placeret i strid med anvisningerne, ej heller selvom anbefalingen på 15 cm. afstanden imod tilstødende vægge ikke er overholdt 100 %. Skønsmanden bemærker i denne sammenhæng, at for BYG-ERFA (50) 101130 og SBI-anvisning 252 punkt 8.3.2., er der tale om anvisninger, og ikke egentlige facitlister.

Skønsmanden kan ikke med sikkerhed oplyse præcis hvilket unidrain som er anvendt, men skønner efter bedste skøn, at det er et linje afløb, udformet fra producenten med 1 eller flere vægflanger.

I den udformning som gulvafløbene er blevet forevist skønsmanden, ved de fremlagte foto's, så er de anvendelige som de er monteret hos rekvirenten.

Gulvafløb der ikke ligger op ad en væg, kan med bygbarhedsfordele monteres 15 cm. til de omkringværende vægge, men det er ikke et krav eller en ufravigelig forudsætning for at arbejdet er håndværksmæssigt i orden.

...

Svar på spørgsmål SS 2:

Det skønnes afløbene er forarbejdet, ved afskæring af i hvert fald 1 flange. Forarbejdning i form af bortskæring af 1 eller flere vægflanger ved afløbet, kan godt antages at være håndværksmæssigt i orden.

Klinker i køkken, gang og indgangsparti

...

Svar på spørgsmål SS 3:

Nej det er ikke sædvanligt, at der konstateres løse klinker af det pågældende omfang i forbindelse med nybyggeri.

På baggrund af de fremlagte foto's i bilag SS3-2 og SS3-3, skønner skønsmanden efter bedste skøn, at årsagen til de løse klinker ligger i, at klinkerne enten ikke er 'arbejdet' tilstrækkeligt/trykket hårdt nok ned i limen, og eller der er trukket for stort et område lim på inden montage af klinker, hvorved denne har nået at danne en hinde (udtørret lidt i toppen), og mister derved en stor del af sin nødvendige klæbe-evne.

På baggrund af den fremlagte skitse (bilag SS3-I), og sådan som de løse klinker har/og er fordelt, samt skønsmandens egne iagttagelser fra skønsforretningen, skønnes det ikke at der vil være risiko for yderligere fremtidige løse fliser/klinker end hvad der allerede er registreret.

Det er håndværksmæssigt korrekt, at afhjælpe løse klinker i det omfang de konstateres, og alt afhængigt af hvornår denne iagttagelse sker, kan en afhjælpning afløse klinker over flere omgange derfor godt være håndværksmæssigt i orden.

Skønsmanden finder ikke, selv ved et omfang på i alt ca. 130 løse klinker som i dette konkrete tilfælde, at det håndværksmæssigt kan anbefales at omlægge hele gulvet (klinkerne)."

Af supplerende skønserklæring af 2/7 2018 i syn og skønssag mellem entreprenøren og klageren fremgår bl.a.:

"Herefter blev klinkegulvene i bryggers, gang, viktualierum og køkken besigtiget. Undervejs fik de fremmødte lejlighed til yderligere at udtale sig, og nærmere påvise det relevante for skønsmanden. Til sidst enedes parterne om, efter anmodning fra skønsrekvirenten, at skønsmanden registrerede påviste forhold i overfladen af terrazzogulvet ved det lille badeværelse. Der blev i alt påvist 23 forhold. Der henvises til Erklæringsbilag nr. 1, fotos fra den supplerende skønsforretning.

...

Spørgsmål SS 4:

Skønsmanden bedes, idet skønsrekvirenten fremlægger e-mail af 30. januar 2018 fra Teknologisk Institut og under henvisning til Unidrain-produktets VA og MK-godkendelse, oplyse, om skønsmanden fastholder, at bearbejdning og montering af afløbet er udført håndværksmæssigt korrekt.

Svar på spørgsmål SS 4:

Ja,- skønsmanden fastholder svaret på spørgsmål SS2. At forarbejdning i form af bortskæring af 1 eller flere vægflanger ved afløbet, godt kan antages at være håndværksmæssigt i orden.

...

Svar på spørgsmål SS 6:

Ja,- der blev påvist og konstateret 1 stk. flise, hvor halvdelen af flisen lød hul/skruk, i gangområdet foran døren til det lille badeværelse. Det er skønsmandens vurdering, at denne flise ikke blev påvist og ikke er indeholdt i de 17 løse fliser, der kunne iagttages under den første skønsforretning, den 9. oktober 2017.

...

Svar på spørgsmål SS 7:

Nej, - dette giver ikke skønsmanden anledning til at ændre sin tidligere besvarelse omkring risiko for yderligere løse klinker eller nødvendigheden af at omlægge hele gulvet.

...

Svar på spørgsmål SS 8:

Ja, - der blev påvist og konstateret yderligere smuldrende fuger, end det der tidligere blev påvist.

...

Svar på spørgsmål SS 9:

Årsagen til de smuldrende fuger, skønnes at være, fugemassen i fugerne ikke har den fornødne og tilstrækkelige styrke. Det skønnes at skyldes, fugerne er afhærdet for hurtigt, ved at der ikke er udvist tilstrækkelig omhu, med at undgå hurtig udtørring. Det vil sige, at arbejdet ikke er håndværksmæssigt i orden. Der blev påvist ca. 51 steder, jævnt fordelt ved gulvene. Som løsning kan anbefales, stort set alle fuger i hele gulvet (bryggers, gang, viktualierum og køkken), skæres eller 'kradses' op, og fuges på ny."

Klageren har i mail af 13/8 2018 til selskabet bl.a. anført:

"Vi vil gerne anmelde byggeskader på ovennævnte bolig. Skal vi udfylde en formular eller kontakte I os?"

Klageren har i mail af 14/8 2018 til Teknologisk Institut bl.a. anført:

"Undskyld jeg sådan ulejliger dig igen. Du har været så venlig i en tidligere mail, at svare således:

'Skønsmanden har fejlet alvorligt her. Der findes både en VA og en MK-godkendelse for afløbet, og anvisningerne i disse skal anvendes for at kravene i Bygningsreglementet er opfyldt og installationen er lovlig. Jeg vedhæfter godkendelserne. Det er disse I skal henholde jer til.'

Dog mener vores advokat ikke, at denne udmelding er helt klar i forhold til om det er håndværksmæssig korrekt eller ulovligt. Kunne jeg bede dig svare på dette?"

I mail af 20/8 2018 fra Teknologisk Institut til klageren hedder det bl.a.:

"I relation til mit svar kan jeg uddybe det ved følgende.

En VA og MK-godkendelse angiver bl.a. i afsnittet 'betingelser for montering og brug' hvordan at bygningsreglementets funktionskrav overholdes og er en dokumentation for dette. Såfremt man som udførende vælger ikke at følge anvisningerne i godkendelserne skal man selv dokumentere at den håndværksmæssige udførelse de er lavet også den overholder bygningsreglementets funktionskrav. Dette vil normalt kræve en akkrediteret prøvning enten på stedet eller af det tilpassede produkt.

Hvis der ikke foreligger dokumentation for opfyldelse af bygningsreglementets funktionskrav er installationen ikke håndværksmæssigt korrekt udført."

Af supplerende skønserklæring af 3/10 2018 i syn og skønssag mellem entreprenøren og klageren fremgår bl.a.:

"Svar på spørgsmål SS 10:

Omkostninger forbundet med udbedring som angivet i Svar på spørgsmål SS9, skønnes til kr. 30.000,00 inkl. moms.

Spørgsmål SS 11

I fortsættelse af skønsmandens besvarelse af supplerende spørgsmål 4, har skønsrekvirenten fremlagt VA- og MK-godkendelse for Unidrain gulvafløb samt yderligere skrivelse af 20. august 2018 fra Teknologisk Institut. Skønsmanden bedes på baggrund heraf oplyse, om skønsmanden fortsat fastholder, at bearbejdning og montering af afløbet, er udført håndværksmæssigt korrekt.

Svar på spørgsmål SS 11:

Ja, skønsmanden fastholder, at forarbejdning i form af bortsikring af 1 eller flere vægflanger ved afløbet, godt kan antages at være håndværksmæssigt i orden.

...

Spørgsmål SS 13:

Efter seneste skønsforretning, bedes skønsmanden i forbindelse til den tidligere besvarelse af spørgsmål 2, meddele om der kunne konstateres yderligere huller end de tidligere konstaterede.

Svar på spørgsmål SS 13:

Ja, der blev påvist flere huller.

...

Svar på spørgsmål SS 14:

Hullerne var i str. ca. '5x5x5' mm., og havde karakter af stenene/skærverne er 'faldet ud', eller at de har været der siden gulvet blev udført. Som udbedringsforslag af hullerne, kan anbefales de spartles med cementpasta og slibes efterfølgende. Omkostningerne herved skønnes til ca. kr. 2.500,00 inkl. moms.

...

Spørgsmål SS 1A:

Syns- og skønsmanden bedes venligst ved besvarelse SS 11 og efter gennemgang af de fremlagte bilag 10 og 11, oplyse, om etablering af Unidrain opfylder bygningsreglementets funktionskrav, når henses til oplysning i bilag 10 om, at der ikke kræves ekstern kontrol, og det forhold at Unidrain er nedstøbt i terazzogulv.

Svar på spørgsmål SS 1A:

Ja, unidrain opfylder bygningsreglementets funktionskrav."

I mail af 15/11 2018 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg bekræfter hermed din anmeldelse til byggeskadeforsikringen. Til vores behandling af anmeldelsen, beder vi dig venligst om at vende tilbage med en besvarelse af følgende:

Beskrivelse af skaden:

1. Din egen beskrivelse af de anmeldte forhold og omfanget heraf.
2. Billeder af skaderne, både tæt på og længere fra for overblik.
3. Har du kontaktet entreprenøren om skaden/skaderne? Du skal være opmærksom på at skader på ejendommen først og fremmest skal søges udbedret hos entreprenøren, da entreprenøren har udbedringsretten/udbedringspligten. Såfremt entreprenøren er gået konkurs, eller ikke ønsker at udbedre, er du meget velkommen til at vende tilbage.

4. Vedrører det anmeldte forhold eget arbejde, som du selv har stået for i forbindelse med opførelsen af ejendommen.
5. Har du indhentet nærmere undersøgelser eller en udtalelse fra en håndværker – hvis ja, så beder vi dig venligst om at sende en kopi af rapporten/udtalelsen fra en håndværker, som er indhentet."

Klageren har den 16/12 2018 til selskabet bl.a. anført:

"Et klinkegulv gennemgående i bryggers, gang og køkken. Klinker bliver ved med at gå løse, er repareret 3 gang pt. og stadig løse klinker. Fugerne krakelere, alle fugerne er skiftet 1 gang, men de er igen begyndt at krakelere. Muren som har repareret det, men at løsning nu var, at hele gulvet blev lagt om. 2 badeværelser med Terrazzo gulve, hvor sten ryger op, så der er huller. Derudover er der diverse andre fejl, som vi har fået lavet en ekstern rapport på. På de 2 badeværelser er de unidrain der er brugt forkerte. Der er ikke brugt fritliggende unidrain, så 3 ud af de 4 flanger er skåret af inden støbningen. Så funktionskravene i henhold til bygningsreglementet ikke er overholdt. Samtidig er der slibe på unidrain i forbindelse med udførelse af Terrazzo gulvene. Billeder mv. er vedhæftet. Ja, entreprenøren er kontaktet af flere omgang og de har også repareret af flere omgange. De vil desværre ikke mere. Vi har ikke selv stået for noget i forbindelse med byggeriet. Vi har ikke holdt noget tilbage."

Af mail af 16/1 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for mødet i dag, på baggrund af din henvendelse til os om hule gulvklinker og defekte fuger i bryggers, gang, køkken/alrum og i viktualierum.

Ejendommen er fra 2013. Over tre gange er fejl ved klinkegulvet forsøgt udbedret, bl.a. er 81 klinker udskiftet i oktober 2016, og i 2017 er alle fuger udskiftet. Der er fortsat hule gulvklinker, og fugerne er enkelte steder defekte.

I har drøftet forholdet med [entreprenør], som vist er enig i at den korrekte løsning er udskiftning af klinkegulvet, men der er vist uenighed om fjernelse af køkkenelementer og skabe i bryggers mv. Jeg bankede på mindst 50% af klinkerne, og jeg vurderer at ca. 10% har hul lyd. Ca. 10 steder ses udfaldne fuger. Det er min vurdering, at klinkerne kan udskiftes uden at fjerne skabe mv. Jeg vil foreslå jer, at drøfte sagen endnu engang med [entreprenør].

Jeg kunne konstatere, at gulvafløb i de to badeværelser er ulovlige efter tildannelse, og terrazzogulvene lader meget tilbage at ønske. [Entreprenør] skulle have erkendt fejl i badeværelserne, og henvist til terrazzofirmaet - som dog endnu ikke har afhjulpet fejl. Også dette forhold foreslår jeg, at I drøfter sagen endnu engang med [entreprenør].

Som oplyst ved mødet kan byggeskadeforsikringen ikke dække forholdene, med baggrund i forsikringsvilkårene, se side 10 og 11 om dækkede og ikke dækkede skader. Derudover eksisterer entreprenøren, og du må rette henvendelse til ham."

Af rapport af 27/4 2020 fra Teknologisk Institut rekvireret af klageren fremgår bl.a.:

"Mikroskopisk undersøgelse af løse klinker

...

1. Baggrund

Der er konstateret løse klinker og fuger som smuldrer.

2. Formål

Formålet med undersøgelsen er at vurdere årsagen til de løse klinker og kvaliteten af fuger.

Herunder besvare følgende spørgsmål:

1. Skal hele gulvet laves om eller skal der fortsat repareres på det?
2. Hvorfor bliver klinkerne 'hule'/'skruk' ?
3. Hvorfor 'krakelerer'/'smuldrer' fugerne?

3. Data og modtagne informationer

Rekvirenten har oplyst følgende:

Det drejer sig om ca. 62 m² klinkegulv, hvoraf ca. 33% af klinkegulvet pt. er rep./udskiftet af flere omgange (se vedhæftet tegning under afsnittet besigtigelse). De 'grønne' klinker på tegningen, som pt. er 'hule', er ikke udskiftet. Samtidig har vi af 1 omgang fået udskiftet alle fugerne, fordi de krakelerede. Det er de så begyndt på igen (se vedhæftet billeder).

...

5. Vurderingsgrundlag/Sammenfatning

5.1. Opgavens omfang

Der er udført følgende undersøgelse:

- Mikroskopisk analyse af 2 prøver udtaget i partielt løst klinkegulv.

5.2. Resultater

Følgende kan sammenfattes i forbindelse med den mikroskopiske undersøgelse af 2 prøver:

Klinken sad ikke ved modtagelse fast på limen i nogen af de undersøgte prøver og limen står op i brede baner efter tandspartling (Figur 1). Der ses aftryk af klinkemønstret på limens overflade (Figur 2).

...

Der ses meget lidt klæb, især i prøve 1, på bunden af de løse klinker (Figur 2). Klæber som fremstår med en høj kapillarporøsitet (Figur 3), er i begge prøver mere eller mindre knust i overfladen. Enkelte steder hvor overfladen er intakt ses dog en tynd klar bræmme, som ligner 'hud'. Klæber er gennemkarbonatiseret i prøve 2 (Figur 4) mens der ikke ses tegn på karbonatisering i prøve 1.

...

Klæber sidder generelt godt fast på betonen (Figur 3, 4 og 5) og der ses en tynd primer mellem der to lag. Partielt ses dog fine revner mellem lagene men typisk er de ingen egentlig brud. Gamle klæberester ses mellem beton og den nyeste klæb.

...

Fugen som sidder mellem fliserne i prøve 2 var løs ved modtagelse og det ses at den ikke er understøttet, men at den svæver mellem fliserne (Figur 5).

Betonen er i begge prøver totalt revnet. De observerede revner er typiske for revner som er dannet ved frysning af beton i våd tilstand. Enkelte af revnerne fra betonen slår op igennem den porøse klæb (Figur 5).

Detaljeret beskrivelse findes i Dokumentations Bilag.

6. Vurdering

Baseret på de udførte undersøgelser kan Instituttet udtale følgende:

Årsagen til de skrukke fliser kan henføres til en kombination af fliserne ikke er trykket ordentligt ned i klæber samt at klæber har dannet hud inden lægning af flise.

Tilstedeværelsen af gammel klæber mellem beton og ny klæber indikerer at flisen i analysen har været omlagt.

Årsagen til de krakelerede fuger kan henføres til at fugemateriel ikke er kommet i bund i fugen. Der er ikke tegn på, at fugen i den udtagne prøve er blevet tilsat for meget vand nærmest det modsatte idet fugemateriale nærmest svæver i fugen.

Ud fra vores undersøgelse hvor der indgår en flise som er lagt om, må det umiddelbart vurderes at hele gulvet skal lægges om. Ved oplægningen bør der anvendes Buttering Floating metoden, hvor både flise og underlag påføres klæber."

I notat af 16/6 2020 fra fugtrådgiver rekvireret af klageren hedder det bl.a.:

"Emne: Fugtmåling omkring Unidrain pga. mistanke om vandindtrængning.

Gennemgang af opgaven:

Det er oplyst af at flangerne på Uni-drain er fjernet ved udførelsen af terrazzogulvet hvorfor der er mistanke om , at der kan løbe vand ned i gulvkonstruktionen da fugerne langs Uni-Drain ikke ser ud til at slutte tæt.

Der er aftalt, ved besigtigelsen, at der kun udføres overflade målinger (Gann målinger) af terrazzogulv for vurdering af, om der ses mistanke om der kan løbe vand ned i gulvet langs Uni-drain gulvafløb, da fuger ikke ser ud til at holde tæt. Der er kun udført Gann målinger for en indikering af, om der kan være et problem, da fugtmåling i gulvkonstruktionen bør udføres som destruktiv måling.

Fugtmålinger viser:

Fugtmålinger på terrazzo bag Uni-drain mod væg viser op til 131 digits med Gann måler. Referencemåling på øvrige gulv viser ca. 100 digits på Gann måler.

Der er synligt hul i fuger langs Uni-drain ind mod væggen, hvor det er oplyst at flangerne er fjernet, og derved tvivl om hvordan der er vådrumssikret omkring afløbet.

Der tages forbehold for, at vi ikke kender konstruktionen af gulvet og Gann målingerne kun er indikeringer. Men det er vores vurdering at der bør følges op med destruktive målinger for vurderingen af om der trænger vand ned i betonen og hvordan der er udført vådrumssikring omkring afløb, når flanger er fjernet."

Klageren har i mail af 15/10 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Vil gerne anmelde byggeskade på ovennævnte adresse. Det drejer sig om Unidrain på 2 badeværelser samt klingeulv. Se vedhæftet rapporter."

I mail af 19/1 2021 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Du har den 15. oktober 2020 genanmeldt forholdene, og vedlagt rapporter fra TI og fra [fugtrådgiver]. Vi har ingen korrespondance modtaget i sagen, efter min tilbagemelding for 2 år siden.

Vil du give en udførlig skriftlig tilbagemelding, så vi evt. kan følge op overfor [entreprenøren]. Vi afventer nærmere."

Klageren har i mail af 9/3 2021 til entreprenøren bl.a. anført:

"Siden vi fik huset bygget i 2013 har der været tre væsentlige reklamationssager på huset.

1. Fugt i sålbænke
2. Løse fliser og porøse fuger i klinkegulv i bryggers, gang og køkken.
3. Mangelfuldt udførte terrazzogulve og ulovlige Unidræn i to badeværelser.

Ad 1. Dette problem er løst.

Ad 2. I har tidligere skiftet nogle af fliserne som var løse, og om fuget hele gulvet. Der kommer til stadighed løse fliser, og fugerne bliver ved med at smuldre. Det er aldeles uholdbart og bestemt ikke forventeligt af et flisegulv i denne kvalitet. Desuden vil det være en meget negativ faktor i det tilfælde at huset skal sælges.

For egen regning har vi ladet Teknologisk Institut udføre en analyse af fliserne og deres befæstelse. Teknologisk Institut anbefaler en omlægning af alle fliserne grundet mangler da fliserne oprindelig blev lagt. Denne mangel betyder at fliserne slipper. Rapport vedlagt (står som Rapport Teknologisk Institut).

Ad 3. I forløbet har vi haft bygningstaksator ... fra Topdanmark til at se på forholdene. Han skriver i sin rapport, at der er monteret ulovlige Unidræn i begge badeværelser, ligesom han skriver at 'terrazzogulvene lader meget tilbage at ønske'. Hvad der skal lægges i et sådant udsagn er op til den enkelte at vurdere. Vores vurdering er, at det bare ikke er godt nok! Ligesom ved fliserne i gulvet er det en væsentlig negativ faktor ved et salg af huset.

Vi har for egen regning fået [fugtrådgiver] til at udfærdige en fugtanalyse vedrørende badeværelserne. Rapporten vedlægges. ...

Tiden er nu kommet til at vi må og skal have afsluttet dette forløb som virkelig tærer på vores tålmodighed, og i øvrigt ligger som en mørk skygge over glæden af et nyt hus.

Vi skal derfor bede om at [entreprenør] løser de to problemer på følgende måde:

Omlægning af alle klinker i hele området inklusive nødvendig demontering og montering af skabelementer i hele området. Ophugning af terrazzo gulve i begge badeværelser, montering af lovlige Unidræn samt lægning af ny terrazzo.

Vi forventer at modtage jeres tilsagn og et forslag til en tidsplan for udbedringen, inden 8 dage fra dags dato, så vi kan få en ende på denne sag. Vi forventer desuden at [entreprenør] afholder vores udgifter til ovennævnte rapporter fra [fugtrådgiver] og Teknologisk Institut."

Entreprenørens advokat har den 17/3 2021 til klageren bl.a. bemærket:

"Det fremgår af jeres mail, at det anførte omkring fugt i sålbænke ikke er et problem, og jeg vil derfor undlade at forholde mig nærmere til dette.

I forhold til de øvrige anførte forhold kan jeg konstatere, at forholdene omkring løse fliser, porøse fuger, terrazzogulvene og unidræne badeværelser tidligere har været genstand for retlig behandling ved den isolerede bevisoptagelse, der blev afsluttet i 2018, og at der ikke er sket yderligere i sagen siden da. Da I ikke har fortaget jer yderligere i den mellemværende periode er det krav, I måtte have kunne rejse mod min klient, forældet og bortfaldet som følge af passivitet på nuværende tidspunkt. Vi anser derfor sagen for afsluttet, og kan ikke tilbyde at gøre yderligere i forhold hertil."

Klagerens rådgiver har i mail af 17/3 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Der er følgende to skader i/på bygningen.

Utæthed ved unidræn

[Fugtrådgiver] har foretaget en undersøgelse af unidræn og monteringen heraf. Det er oplyst af at flangerne på Uni-drain er fjernet ved udførelsen af terrazzogulvet, hvorfor der er mistanke om, at der kan løbe vand ned i gulvkonstruktionen da fugerne langs Uni-Drain ikke ser ud til at slutte tæt og er således ikke lovligt udført lige som det er årsag til vand trænger ud i konstruktionen. En indikerende fugtmåling har bekræftet, at der formentlig trænger vand ned i betonen og der er begrundet tvivl om, hvordan der er udført vådrumssikring omkring afløbet.

Min klient har således sandsynliggjort at der er en væsentlig byggeskade, idet vand naturligvis ikke skal kunne trænge ud dette sted på grund af måden, som afløbet er udført på. Resultatet af [fugtrådgiver] undersøgelse er vedhæftet.

Løse klinker

...

Det er min umiddelbare opfattelse, at her bør være tale om en dækningsberettiget byggeskade, fordi det beror på en byggefejl, at klinkerne igen og igen går løse og i så stort omfang, hvor TI vurderer at hele gulvbelægningen bør omlægges, at der er tale om en væsentlig byggeskade. Rapporten fra TI er vedhæftet til orientering.

...

I det omfang, at min klients hus har modtaget et såkaldt kopieret eftersyn, skal jeg venligst bede om dokumentation for, at betingelserne for at anvende stikprøveeftersyn jævnfør § 23, stk. 6 i Bekendtgørelse om byggeskade Forsikring er opfyldt i dette tilfælde."

Selskabet har i mail af 29/3 2021 til klagerens rådgiver bl.a. bemærket:

"Selvom vi på nuværende tidspunkt ikke kan komme med en tilbagemelding på de forhold, du henviser til i din henvendelse, skal vi dog allerede nu meddele, at vi forbeholder os at afvise forholdene med henvisning til reglerne om forældelse."

Klagerens rådgiver har i brev af 14/4 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Det må ud fra de foreliggende oplysninger kunne konkluderes, at:

1. skønsmanden har tidligere konkluderet, at gulvbelægningen ikke er håndværksmæssigt korrekt udført.
2. byggefirmaet har forsøgt sig med partielle reparationer, men vil ikke foretage mere, uanset problemet ikke er løst.
3. skønsmanden havde ikke ret i sit tidligere skøn af, at det ikke var nødvendigt at omlægge gulvbelægningen, da efterfølgende prøver foretaget af TI viser, at hele gulvbelægningen af klinker bør omlægges. det er i sig selv en væsentlig byggeskade. Skønsmanden vurderede at klinker kunne udbedres partielt, men samtidigt også at alle fuger i bryggers, gang, viktualierum og køkken skulle omgøres.
4. skønsmanden havde heller ikke ret i, at der ikke var risiko for, at yderligere klinker ville løsne sig i gulvbelægningen, fordi ved det supplerende syn og skøn viste der sig endnu en løs klinke og dette antal er øget.
5. skønsmanden tog ikke konkret stilling til den manglende flange og de problemer det kan give ud over også en fuge i badeværelset er lige så dårligt udført som fugerne i ovennævnte omtalte gulvbelægning
6. skønsmanden foretog ikke fugtmåling, hvorved problemet med den uhensigtsmæssige og utilsigtede opfugtning ville have afsløret sig, men den er nu påvist af [fugtrådgivers] undersøgelse.

Jeg beder på min klients vegne om, at Topdanmark nu får anerkendt at erstatte den udbedring, som selskabet fejlagtigt afviste tidligere i forløbet.

Der er konstateret væsentlig byggeskade og det blev konstateret inden taksator afviste uden oplyse mere præcist om, hvordan han kom til det resultat at der - stik imod alle andre oplysninger - ikke forelå dækningsberettigede byggeskader og derudover ikke fik givet min klient oplysning om, hvor til hun kunne klage over hans afgørelse. Det er min påstand, at afslaget blev givet på et ukorrekt grundlag og mod bedre vidende, idet Topdanmark havde modtaget materiale fra min klient, som dokumenterede væsentlige byggeskader.

Det er en væsentlig byggeskade, hvis gulvbelægningen i så stort omfang og i øvrigt efter flere forgæves udbedningsforsøg ikke kan holde klinkerne fæstnet i gulvbelægningen. Dette var taksator ... vidende om og han beskrev det i sin mail.

Det er en væsentlig byggeskade, når en flange på et dræn er afskåret, fordi flangen er der fordi den er nødvendig for drænets korrekte funktion og især når det efterfølgende viser sig, at der ledes vand ud i konstruktionen og at det umiddelbart skyldes endnu en dårlig fuge samt at flangen er fjernet, fordi var flangen monteret burde ikke en gang en dårlig udført fuge dette sted medføre

vand kan løbe uden om afløbet. Jeg henviser til Unidrains information om de unikke patenterede flanger monteret på afløbet:

...

Ligeledes at gulvafløbet er uoriginalt, ukorrekt tilpasset, uafprøvet i test samt ulovligt at benytte da det mangler godkendelse og derudover har medført en opfugtning i badeværelset, som påvist af [fugtrådgiver].

...

Min klient har følgende krav imod Byggeskadeforsikringen

En udbedring af klinkegulvet i overensstemmelse med konklusionen fra TI.

En udbedring af gulvafløbet og følgeskaderne heraf.

Min klient har selv indhentet og bekostet undersøgelserne fra TI med 20.000 kroner og [fugtrådgiver] med 917,50 kroner. Undersøgelser, som jeg mener bør være dækket af Byggeskadeforsikringen Herudover er der den selvrisiko, som er fratrullet via retshjælpsforsikringen på 10% af sagens daværende omkostninger. Det er en udgift, som min klient ikke ville have haft, hvis Topdanmark havde foretaget en korrekt vurdering af dækningsspørgsmålene, havde dækket og selv rejst kravet over for byggefirmaet.

Ligeledes er der en advokatudgift på 10.062,50 kroner, som ikke er blevet dækket af retshjælpsforsikringen, fordi dækningen var opbrugt.

Og så er der min udgift for gennemgang af sagens bilag samt udarbejdelse af dette brev til Topdanmark for min klient, hvilket kun beløber sig til 2.800 kroner inklusive moms, uanset jeg foreløbigt har brugt knap 10 timer på sagen."

I brev af 19/5 2021 fra selskabet til klagerens rådgiver hedder det bl.a.:

"Vi mener, at din klients eventuelle krav om dækning for forholdene ved unidræn og gulvklinker er bortfaldet som følge af reglerne om forældelse.

...

Da der er forløbet mere end 1 år fra vi afviste den 16. januar 2019, og mere end 3 år fra din klient konstaterede forholdet, er det forældet. Selvom vi mener, at de anmeldte forhold er forældet, skal vi for god ordens skyld understrege, at der heller ikke er tale om dækningsberettigende forhold."

Af mail af 1/7 2021 fra selskabet til klagerens rådgiver fremgår bl.a.:

"Indledningsvist må jeg tilkendegive, at jeg ikke enige i din påstand om, at vores sagsbehandling har ført til, at forældelse ikke skulle være indtrådt. Vi har i mails forud for vores afvisning, oplyst dig om, at vi forbeholder os retten til at afvise forholdene med henvisning til reglerne om forældelse, jeg er således ikke enig i din betragtning om, at der er tale om 'forkølede' forbehold.

Desuden vil vi ikke undlade at gøre opmærksom på, at forældelse indtrådte længe inden henvendelsen til os. Det vil sige, at tillægsfristen i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt. ikke kan finde anvendelse.

...

Endelig vil jeg knytte en kommentar til dit punkt om eftersynet af din klients bygning. Når vi vurderer, om vi kan foretage et kopi-eftersyn, ser vi på følgende kriterier:

- Det er samme entreprenør
- Bygningerne har samme tværsnit
- Bygningerne har samme tagkonstruktion og ydervægge
- Bygningerne har samme antal etager

Vi har vurderet, at kriterierne for at foretage et kopieftersyn er opfyldt i forhold til din klients bygning. Desværre kan vi ikke videregive oplysningen om hvilket hus, eftersynet er blevet lavet på. Hertil bemærker vi dog, at vi har svært ved at se, hvordan et ikke-kopieftersyn skulle have stillet din klient anderledes i dag, særlig henset til at din klient tilsyneladende på et meget tidligt tidspunkt har haft kontakt med entreprenøren om de anmeldte forhold. Ligesom det heller ikke er sandsynligt, at forholdene ville være blevet afdækket under eftersynene.

Salær

For så vidt angår din klients udgifter til teknisk- og advokatbistand samt din rådgivning, må vi desværre meddele, at vi afviser dækning herfor. Det skyldes, at vi har afvist dækning med henvisning til reglerne om forældelse, og at udgifterne til den rådgivning din klient har modtaget ikke er rimelige og nødvendige i den forbindelse. Hertil kommer, at vi i vores sagsbehandling ikke har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde en dækning for din klients udgifter til bistand. Vi afviser herefter at yde dækning for din klients udgifter til teknisk- og advokatbistand samt din rådgivning på det foreliggende grundlag."

Af bygningseftersynsrapport af 2/12 2021 fremgår bl.a.:

"BYGGESKADEFORSIKRING

Ekstraordinært eftersyn

...

GENERELLE KOMMENTARER

...

Bemærkninger til eftersyn:

Boligejer oplyser at der pågår sag mod entreprenør vedr. forkert monterede Unidrain på badeværelserne. Der pågår ligeledes sag mod entreprenør, da der er mistanke om at betondækket, under de flisebelagte områder i huset, har været udsat for frost i opførelsesperioden, og derfor ikke har den forventede styrke.

Der er, i væg mellem køkken og viktualierum, en revne som ses på begge sider af væggen.

...

DER ER INGEN SVIGT, DER ER REGISTRERET SOM DÆKNINGSBERETTIGEDE SVIGT.

...

DER ER INGEN SVIGT, DER ER REGISTRERET SOM IKKE-DÆKNINGSBERETTIGEDE SVIGT."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"5 Hvilke skader dækker forsikringen?

A Forsikringen dækker byggeskader, som du konstaterer og anmelder i forsikringstiden.

Ved byggeskade forstår vi:

- 1) brud, lækage, deformation, ødelæggelse eller svækkelse i bygningen, som er væsentlig og har sin årsag i forhold ved opførelsen af bebyggelsen
- 2) andre fysiske forhold, herunder forekomst af fugt, skimmelsvamp eller emissioner fra materialer, som har årsag i forhold ved opførelsen af bebyggelsen og som på afgørende måde nedsætter bygningens brugbarhed eller
- 3) fysiske forhold ved bebyggelsen, som giver nærliggende risiko for byggeskade, som nævnt i punkt 1 og 2. Nærliggende risiko betyder her, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en byggeskade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

Ved vurderingen af, om der foreligger en byggeskade, lægger vi blandt andet vægt på, om forholdet har eller må vurderes at ville få betydning for personers sikkerhed eller sundhed, om arbejdet er udført fagmæssigt korrekt samt om offentlige forskrifter er overholdt.

B Forsikringen dækker:

- 1) udgifter til udbedring af byggeskader
- 2) rimelige og nødvendige udgifter til juridisk og teknisk bistand i forbindelse med konstatering af byggeskader
- 3) rimelige og nødvendige udgifter til teknisk bistand i forbindelse med udbedring af byggeskader og
- 4) udgifter til at afholde syn og skøn, hvis du aftaler det med os inden afholdelsen.

Hvis du vil være sikker på, at der er tale om rimelige og nødvendige udgifter, beder vi dig kontakte os.

...

21 Eftersyn

A Vi foretager stikprøvevis to eftersyn af bebyggelsen og afholder udgifterne:

- 1) 1-årseftersynet foretager vi 6-10 måneder efter, at forsikringen er trådt i kraft og
- 2) 5-årseftersynet foretager vi 4 år efter, at forsikringen er trådt i kraft eller i de følgende 10 måneder.

Vi udvælger stikprøven på en måde, der sikrer, at den er repræsentativ for bebyggelsen eller for flere ens bebyggelser. Det betyder, at vi ikke foretager eftersyn af alle bebyggelser.

B Vi vælger en bygningssagkyndig, som skal foretage eftersynet. Den bygningssagkyndige har erfaring i bygningseftersyn og byggeprojektering.

...

25 Eksempler på dækkede byggeskader

...

- 17) nedfaldne fliser i vådzone, som følge af fejl i udførelse eller valg af klæber
- 18) utilstrækkelig vedhæftning af gulv- og væg fliser i vådzone

...

26 Eksempler på ikke dækkede byggeskader

...

- 19) utilstrækkelig vedhæftning af gulv- og væg fliser uden for vådzone."

Nævnet udtaler:

Klagerens hus er opført i 2013.

Klageren kræver dækning for tre skadeforhold ved henholdsvis klinkegulvet i køkken, gang og bryggers, terrazzogulvet i begge badeværelser og unidrain-gulvafløb i begge badeværelser. Hun kræver desuden dækning for udgifter til rådgiver og dækning for udgifter til en nu afsluttet syn- og skønssag mod entreprenøren. Hun klager også over selskabets håndtering af byggeskadeforsikringens 1- og 5-års bygningseftersyn.

Selskabet har anført, at der er indtrådt forældelse af de anmeldte skadeforhold, og at der i øvrigt ikke foreligger dækningsberettigende byggeskader i forsikringens forstand. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet tilbudt klageren at betale 2.800 kr. til rådgivningsudgifter og at bekoste et ekstraordinært bygningseftersyn, hvilket er blevet afholdt den 8/11 2021 med efterfølgende rapport af 2/12 2021.

Forældelse

Det fremgår af sagen, at klageren over for entreprenøren har reklameret over de tre skadeforhold ved klinkegulv, terrazzogulv og gulvafløb. Klinkegulvet har stedvist løse fliser og krakelerede fuger. Terrazzogulvene har slibespor, mikrorevner og ujævnheder i overfladen, og hulkelens overkant mod væg er udført uden elastisk fuge. For så vidt angår unidrain-gulvafløb i brusener er der bortskåret en eller flere flanger ved afløbet forud for montering. Entreprenøren har forsøgt at skifte nogle af gulvklinkerne og at foretage omfugning af klinkegulvet, men klageren og entreprenøren er ikke nået til enighed angående disse reklamationer. Klageren har på den baggrund fået foretaget syn og skøn ved retten med entreprenøren som modpart, og der er fremkommet skønserklæring af 13/10 2017 og supplerende skønserklæringer af 25/1 2018, 2/7 2018 og 3/10 2018.

Den 13/8 2018 foretog klageren skadeanmeldelse til selskabet. Den 16/1 2019 besigtigede selskabets taksator huset, og selskabet afviste i mail af samme dato at yde dækning for de tre skadeforhold vedrørende gulvklinter, terrazzogulv og gulv afløb. Klageren har rekvireret rapport af 27/4 2020 fra Teknologisk Institut, som anfører, at der er mangler ved klæbningen og fugningen af gulvklinterne. Klageren har også rekvireret fugtnotat af 16/6 2020, hvoraf det fremgår, at der er mistanke om, at der kan løbe vand ned i gulvkonstruktionen ved unidrain-afløbene, og at der er målt forhøjet fugtighed. Den 15/10 2020 kontaktede klageren selskabet med en ny skadeanmeldelse angående klinkegulvet og unidrain-afløbene. Selskabet afviste den 19/5 2021 og den 1/7 2021 på ny at yde dækning og anførte, at der nu var indtrådt forældelse. Sagen er indbragt for nævnet af klageren den 19/7 2021.

Nævnet bemærker, at der gælder en 3-årig forældelsesfrist for sikredes krav på forsikringsdækning, og at fristen skal regnes fra det tidspunkt, hvor sikrede kendte eller burde kende til sit krav, jf. forældelseslovens § 2 og § 3. Foretages skadeanmeldelse til selskabet, inden forældelse er indtrådt, kan kravet dog tidligst forældes 1 år efter selskabets meddelelse om, at selskabet afviser kravet, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens eventuelle krav på erstatning for de anmeldte skader på klinkegulv, terrazzogulv og gulv afløb er forældet. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning. Nævnet finder herefter ikke anledning til at tage stilling til, om de anmeldte byggeskader opfylder forsikringsbetingelsernes skadedefinition.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den almindelige 3-årige forældelsesfrist var udløbet, da klageren den 19/7 2021 indbragte sagen for nævnet. Som sagen foreligger oplyst, er det ikke nærmere klarlagt for nævnet, hvornår klageren først fik kendskab til de byggeskader, som nærværende klagesag omhandler. Nævnet kan dog lægge til grund, at klageren i hvert fald efter fremkomsten af skønserklæring af 13/10 2017 – der blandt andet omhandler terrazzogulv og klinkegulv – og supplerende skønserklæring af 25/1 2018 – der blandt andet omhandler gulv afløb –

løb – havde kendskab til de anmeldte byggeskader, og at den 3-årige forældelse på dette tidspunkt var begyndt at løbe.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet ved mail af 16/1 2019 afviste at yde dækning for de anmeldte skader. Nævnet finder, at den 1-årige frist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum, skal regnes fra selskabets afvisning af 16/1 2019, og at 1-årsfristen derfor også var udløbet, da sagen blev indbragt for nævnet den 19/7 2021.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at selskabet efter klagerens fornyede henvendelse/anmeldelse den 15/10 2020 udtrykkeligt forbeholdt sig at gøre forældelse gældende – blandt andet i mail af 29/3 2021 – og at selskabet i breve af 19/5 2021 og 1/7 2021 har afvist skaderne med henvisning til, at der er indtrådt forældelse. Nævnet finder på den baggrund, at selskabets sagsbehandling i tiden efter, at klageren den 15/10 2020 genanmeldte byggeskaderne til selskabet, ikke kan føre til, at selskabet stiltiende har afskåret sig fra at kunne gøre forældelse gældende over for klageren, eller føre til, at der skulle gælde en ny 1-årsfrist, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum, der skal regnes fra et senere tidspunkt end selskabets afvisning af 16/1 2019.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet har været lang tid om at svare på klagerens anmeldelser, at selskabets afvisning af 16/1 2019 var mangelfuldt begrundet, og at selskabet fejlagtigt har henvist klageren til at rette krav mod entreprenøren – kan ikke føre til andet resultat.

Bygningseftersyn

Klageren har anført, at selskabet har foretaget forsikringens 1- og 5-årseftersyn som kopieftersyn/stikprøveeftersyn, men at selskabet ikke har kunnet redegøre for sin proces i forbindelse med kopieftersynene og ikke har kunnet dokumentere, at de foretagne kopieftersyn var repræsentative for hendes hus. Klageren har også anført, at selskabets forsikringsbetingelser ikke er overensstemmende med bekendtgørelse om byggeskadeforsikring, idet det af forsikringsbetin-

gelsernes punkt 21 fremgår, at "vi foretager stikprøvevis to eftersyn af bebyggelsen", mens der ifølge bekendtgørelsens § 23, stk. 6 alene kan foretages stikprøveeftersyn "i et omfang, der sikrer, at eftersynet er repræsentativt for bebyggelsen eller for flere ens bebyggelser".

Selskabet har ved mail af 1/7 2021 redegjort for, hvilke kriterier selskabet anvender, når det vurderer, om der kan foretages et kopieeftersyn. Selskabet har oplyst, at det har vurderet, at kriterierne for at anvende kopieeftersyn konkret var opfyldt for klagerens bygning. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet bekostet, at der den 8/11 2021 blev udført et ekstraordinært bygningseftersyn, jf. rapport af 2/12 2021.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har tilsidesat sine forpligtelser over for klageren i relation til byggeskadeforsikringens obligatoriske bygningseftersyn eller i øvrigt har pådraget sig erstatningsansvar over for klageren.

Rådgivningsudgifter

Klageren har fremsat krav på dækning af udgifter på 6.500 kr. inklusive moms til sin rådgiver. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet anerkendt at dække rådgivningsudgifter med 2.800 kr.

Nævnet finder – under hensyntagen til sagens udfald angående de anmeldte byggeskader – ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække yderligere udgifter til rådgiver i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 5.B.2 eller forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3.

Udgifter til syn og skøn

Klageren har fremsat krav om dækning for udgifter til syn og skøn mod entreprenøren, idet hun har oplyst, at hendes udgifter til syn og skøn har overskredet dækningsmaksimum på hendes retshjælpforsikring, som hun har tegnet i et andet forsikringsselskab.

Ankenævnet for Forsikring

43.

97107

Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for klagerens udgifter til syn og skøn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelsernes punkt 5.B.4 om dækning for udgifter til syn og skøn forudsætter, at den forsikrede indgår aftale om syn og skøn med selskabet, inden det gennemføres. Som sagen foreligger oplyst, har klageren ikke oplyst selskabet om, at hun i 2017-2018 ville foretage syn og skøn mod entreprenøren, før dette var blevet afholdt.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at syn og skøn har ført til, at entreprenøren har måttet anerkende at udbedre byggeskader, som ellers ville være omfattet af byggeskadeforsikringen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter sagens indbringelse for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav ved at tilbyde et ekstraordinært bygningseftersyn og ved at tilbyde delvis dækning for rådgivningsudgifter, tilbagebetales klagegebyret.



Ankenævnet *for* Forsikring

44.

97107

Svend Bjerg Hansen