

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. august 2022 blev i sag nr. 97805:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Domus Forsikring A/S
V/Frida Forsikring Agentur A/S
Stationsparken 26, 1.th.
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. I klageskema af 24/1 2022 har klageren bl.a. anført:

"Vi ønsker at klage over et forløb ift. Frida Forsikring.

Baggrund

- Skade 1/6 2021: Fliser i stuen løser sig pludseligt.
- Skade 15/12 2021: Fliser i gangen løser sig pludseligt.

...

Årsagen til klagen

Vi fastholder, at der fra fagpersoners side (også Frida Forsikrings egen vurderingsmand) er vurderet, at der er tale om flere konstruktionsfejl:

- Fliserne er ikke monteret korrekt (manglende undersmøring af samtlige klinker hvilket SKAL gøres ved montering af større klinker)
- Der er ikke etableret dilatationsfuge mellem rummene
- Der er ikke etableret tilstrækkelig afstand fra klinker til væggene med en evt. gummifuge, således at fliserne ville kunne arbejde.

Alle punkter er faktorer, som vi som købere (og lægpersoner) ikke har haft en chance for at kunne tage i betragtning, og derfor undrer vi os som forsikringstagere over, hvorledes en ejerskifteforsikring hos Frida Forsikring menes ikke ville kunne dække dette.

I tilstandsrapporten er nævnt, at der er enkelte løse klinker, hvilket er helt inden for rammen for hvad vi kunne acceptere ift. dette. Men at have 6-10 løse klinker ved udgang til terrasser m.m., er på ingen måde at sammenholde med nuværende problemstilling. For nuværende er der ca. 240 løse klinker ud af ca. 470 - et tal som øges uge for uge. En stor del holdes kun på plads af fugen, men har ellers sluppet vedhæftning.

Vi ønsker derfor at klage over den afgørelse Frida Forsikring har truffet, særdeles set i lyset af de udtalelser der er fremkommet fra fagpersoner. Udtalelser som Frida Forsikring – ud fra vores synspunkt – vælger at ignorere.

Denne sag har nu kørt siden 1. juni 2021, hvilket vil sige over 7 måneder for nuværende. Hvilket også har betydet, at vi har levet med manglende klinker flere steder i huset, da Frida Forsikring har bedt os om at forebygge yderligere skade ved at fjerne løse klinker.

Der er ikke indhentet nyt tilbud for udbedring, efter der er sket yderligere skade. Men ud fra de stigende materialepriser i markedet, formodes en udbedring at overstige det beløb som er nævnt i vedhæftede tilbud fra [tømrer], dateret 15/7-2021.

Endvidere har vi ikke spurgt Frida Forsikring om, hvorledes vi skal forholde os til genhusning og omkostninger hertil, når skaden skal udbedres.

Så vi ønsker følgende punkter belyst:

- Hvorledes vurderer Ankenævnet for Forsikring ovenstående sagsforløb og afgørelse?
- Hvorledes bør vi forholde os til evt. genhusning og omkostninger ved skadesudbedringen?"

Selskabet har den 17/2 2022 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Klager købte ejendommen beliggende på ... med overtagelsesdato den 20. januar 2021 og tegnede i den forbindelse en 5-årig basis ejerskifteforsikring. Policen og vilkårene fremlægges som bilag A. Tilstandsrapporten udarbejdet den 13. august 2020 fremlægges som bilag B.

Den 16. juli 2021 anmeldte klager, at 'Da vi sidder i stuen og taler, begynder det at knage og brage (meget højt). I løbet af 15-30 sekunder, starter gulvklinker med at poppe op fra gulvet med et højt skrald. De løse klinker har vi pillet op, for at minimere skade. Dette er gjort i aftale med jer. I løbet af den sidste måned, er der flere klinker som har løsnet sig (igen med høje lyde, men pt. er der dog ikke flere som ligner isflager der støder mod hinanden)' og sammen med anmeldelsen vedlagde klager et tilbud fra [tømrer] fra den 15. juli 2021 (bilag C).

Taksator fra Frida Forsikring besigtigede efterfølgende adressen og taksatorens oplysninger om besigtigelsen fremlægges som bilag D.

På baggrund af taksatorens oplysninger vendte vi den 20. september 2021 tilbage og meddelte dækning til 'den del af forholdet, hvor klinkerne har løsnet sig helt og er ved at slippe helt er omfattet af slippe helt er omfattet af ejerskifteforsikringen, da det er udover hvad der har måtte kunne forventes af tilstandsrapportens anmærkning og risikoen har været nærliggende, da det er sket få måneder efter overtagelsen'. Hertil meddelte vi, at 'Da forholdet delvist er anmærket i tilstandsrapporten, vil der skulle gøres fradrag i erstatningen for denne del' (bilag E).

Klager vendte efterfølgende tilbage den 15. december 2021 og oplyste, at 'Vedr. vores sag hos jer - sag nr. 77503, har vi supplerende oplysninger. I dag skete det samme med fliserne blot et andet sted i huset (i gangen). Vi afventer fortsat svar på vores seneste - henvendelse. De nye oplysninger skal indgå i vurderingen af den samlede sag' (bilag F).

På baggrund af det fremsendte materiale vendte vi tilbage den 30. december 2021 og bemærkede, at 'I det omfang, hvor der er yderligere klinker, som er tilsvarende vores dækningstilsagn, så bliver de yderligere klinker også omfattet. For at kunne vurdere omfanget, så skal vi bede jer fremsende specificeret tilbud på genetablering af de fliser, som er poppede op samt defekte fuger, som ikke var en del af anmærkningen i tilstandsrapporten. Der vil også skulle laves dilatationsfuger ved nogle af de resterende klinker således, at de vil kunne 'arbejde' og spændingen fjernes. Dertil skal det som tidligere oplyst angives, hvad det ville koste at udbedre tilstandsrapportens anmærkning, da dette omfang ikke er omfattet af ejerskifteforsikringen'. I samme mail bemærkede vi, at 'En konstruktionsfejl i sig selv opfylder ikke skadebegrebet, da det ikke nødvendigvis udgør en skade eller nærliggende risiko for skade. Manglende vedhæftning af klinker alene nedsætter - som udgangspunkt - ikke brugbarheden af et gulv. Gulvets funktion nedsættes ikke nævneværdigt af det' (bilag G).

Klager vendte tilbage den 2. januar 2022 med oplysninger om, at de fastholdt, at der var tale om flere funktionsfejl idet, fliserne er ikke monteret korrekt (manglende undersmøring af samtlige klinker, hvilket SKAL gøres ved montering af større klinker), der er ikke etableret dilatationsfuge mellem rummene, og der er ikke etableret tilstrækkelig afstand fra klinker til væggene med en evt. gummifuge, således at fliserne ville kunne arbejde.

På baggrund af klagers indsigelse vendte Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling tilbage den 10. januar 2022 og fastholdt vores dækningstilsagn og dermed udbedringsmetode af den 30. december 2021. I den forbindelse henviste vi til, at 'Hvis den anviste udbedringsmetode mod forventningen skulle vise sig at være utilstrækkelig – vil vi inden for forsikringsperioden tilbyde at genbehandle sagen, med henblik på fastsættelse af eventuelt yderligere nødvendigt udbedringsarbejde' (bilag H).

Fridas opfattelse af sagen

Omfang af dækningstilsagn

Klager har i forbindelse med klagen til ankenævnet gjort gældende, at følgende skal dækkes af forsikringen:

- Fliserne er ikke monteret korrekt (manglende undersmøring af samtlige klinker hvilket SKAL gøres ved montering af større klinker)
- Der er ikke etableret dilatationsfuge mellem rummene
- Der er ikke etableret tilstrækkelig afstand fra klinker til væggene med en evt. gummifuge, således at fliserne ville kunne arbejde.

Frida Forsikring har i sagsforløbet dækket følgende:

- Den del af forholdet, hvor klinkerne har løsnet sig helt og er ved at slippe helt er omfattet af slippe helt er omfattet af ejerskifteforsikringen jf. vores besvarelse fra den 20. september 2021.
- Hertil har vi den 30. december 2021 dækket årsag til skaden i form af manglende dilatationsfuger.
- Som følge af godkendelse af tilbud på reparation af 30 m2 klinkegulv fra den 15. juli 2021 har vi

dækket 30 m² gulv, samt manglende silikonefuge ved overgang fra tung væg ved ind/udvendige hjørner (bilag C), hvilket ud over manglende dilatationsfuge også er årsag til skaden.

- Vi har fratrullet dækning af de skader, som er nævnt i tilstandsrapportens pkt. 6.1

Efter klager den 15. december 2021 vendte tilbage og oplyste, at der var tale om nye fliser, som var poppet op, meddelte vi den 30. december 2021, at 'I det omfang, hvor der er yderligere klinker, som er tilsvarende vores dækningstilsagn, så bliver de yderligere klinker også omfattet' og bad klager om at indsende et specificeret tilbud på genetablering af de fliser, som er poppede op samt defekte fuger, som ikke var en del af anmærkningen i tilstandsrapporten.

Hertil henviste vi i vores besvarelse fra den 10. januar 2022 til, at 'Hvis den anviste udbedringsmetode mod forventningen skulle vise sig at være utilstrækkelig – vil vi inden for forsikringsperioden tilbyde at genbehandle sagen, med henblik på fastsættelse af eventuelt yderligere nødvendigt udbedringsarbejde' (bilag H).

Vi har derfor dækket yderligere klinker, som har poppet op samt givet kunden en garanti i forsikringsperioden, hvis der mod vores forventning vil blive tale om løse fliser efter der er sket udbedring i overensstemmelse med vores dækningstilsagn.

Klager har efterfølgende ikke indhentet et specificeret tilbud, som dokumentation på, i hvilket omfang der er sket en skadeudvikling, men i stedet ved mail fra den 2. januar 2022 oplyst, at der nu er tale om 240 løse klinker ud af 470 klinker og dermed et skadebillede på ca. 50 % af det samlede areal af klinkegulvet på 75 m².

På trods af, at klageren ikke har igangsat udbedringen dækket af forsikringen umiddelbart efter vores dækningstilsagn den 20. september 2021 (bilag E) og skaden efterfølgende fra tidspunktet fra vores dækningstilsagn til nu har udviklet sig til, at der den 2. januar 2022 er tale om ca. 50 % af klinkerne som er løse og dermed ca. 37,5 m² af det samlede areal af klinkegulvet, kan vi ved dette høringsvar tilbyde at dække 37,5 m² klinker, som derfor er skadebilledet på tidspunktet for klagers indbringelse af sagen til ankenævnet, hvoraf vi fratrækker i erstatningen jf. oplysningerne i tilstandsrapportens pkt. 6.1.

Såfremt klager i forbindelse med sagens behandling ved ankenævnet fremlægger dokumentation på, at der er sket flere skader og samtidigt ikke har iværksat udbedringen dækket af forsikringen, dækker forsikringen ikke udbedringen af de nye skader, da vi i så fald vil gøre gældende, at skaderne alene er opstået som følge af klagers manglende igangsætning af udbedringen dækket af forsikringen.

Skadebegrebet

Klager har i høringsvaret gjort gældende, at ud over Frida Forsikrings dækningstilsagn i form af udbedring af årsagen til de løse fliser samt udbedring af de løse fliser, bør forsikringen også dække de fliser, hvor der endnu ikke er sket nogen skader og derfor ikke er løse.

Det skal bemærkes, at forsikringen dækker udbedring af aktuelle bygningsskader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele. Ved bygningsskade forstås brud, lækage, deformation, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygninger, der nedsætter bygningernes værdi eller brug-

barhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade jf. vilkårenes pkt. 4B.

Taksatoren vurderer, at såfremt der sker udbedring af årsagen til de løse fliser i form af udbedring af manglende dilatationsfuger samt manglende silikonefuge ved overgang fra tung væg ved ind/udvendige hjørner, vil der ikke være risiko for yderligere løse fliser fremadrettet.

Vi skal gøre opmærksom på, at forsikringstager efter almindelige forsikringsretlige grundprincipper har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade. Hertil skal bemærke, at jf. forsikringsaftalelovens § 39 er selskabet ikke forpligtet til at udrede større erstatning end, hvad der kræves til den lidte skades dækning.

Vi finder ikke at klager har dokumenteret, at bygningens værdi og brugbarhed er nævneværdigt nedsat som følge af det anmeldte forhold eller der er nærliggende risiko for skade, såfremt der ikke sker udskiftning af de ubeskadigede fliser og dermed hele klinkegulvet. Da forsikringen ikke forpligtet til at udrede større erstatning end, hvad der kræves til den lidte skades dækning, fastholder vi, at der ikke er tale om yderligere dækning, end hvad vi med dette høringssvar har meddelt dækning til jf. vilkårenes pkt. 4B.

Kosmetiske forskelle

Vi skal bemærke, at følgende fremgår af vilkårenes pkt. 7: FRIDA betaler ikke erstatning for eventuelt tab som følge af farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og det ubeskadigede

Mureren i sit tilbud har anført, at han vil forsøge at skaffe matchende fliser. Såfremt der viser sig at blive tale om kosmetiske forskelle mellem de oprindelige fliser og de nye fliser dækker forsikringen ikke omkostninger forbundet hermed jf. vilkårenes pkt. 7.

Oplysningerne i tilstandsrapporten

Vi skal bemærke, at følgende fremgår af vilkårenes pkt. 5B: Forsikringen dækker ikke forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten eller el-installationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet i rapporten. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldestående, således at forsikringstager ikke, på grundlag af rapporten, har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning.

I tilstandsrapporten er der nævnt følgende omkring det anmeldte forhold:

6.1 Gulvkonstruktion/-belægning K1. Der er gulvklinker med mangelfuld vedhæftning til underlaget i bryggers især foran yderdør. Note: Det vurderes, at forholdet ikke giver risiko for følgeskader, da rummet ikke er vandbelastet.

Da klager i forbindelse med købet af ejendommen gennem oplysningerne i tilstandsrapporten har fået viden om, at der er tale om gulvklinker med mangelfuld vedhæftning til underlaget i bryggeret, fastholder vi, at der i erstatningen vil være tale om skønsmæssigt fradrag i dækningen som følge af anmærkningen i tilstandsrapporten.

Det fremgår af fast ankenævnspraksis, at ejerskifteforsikringen er berettiget til at opgøre erstatningen i henhold til et udbedringsomfang/en udbedringsmetode, fx en reparationsløsning, valgt af ejerskifteforsikringen, så længe de anmeldte skader herved udbedres tilstrækkeligt og byggeteknisk korrekt, når udbedringsløsningen ligger indenfor for en almindelig tålegrænse.

Som eksempel på denne praksis kan nævnes kendelsen 90.075 (bilag I). I sagen havde ejerskifteforsikringen dækket udskiftning af alle klinker i stue, køkken-alrum, hall-gang, bryggers og viktualierum, men ikke i badeværelserne, hvor der ligesom i denne sag var noteret manglende vedhæftning af klinker i tilstandsrapporten. Ankenævnet gav selskabet medhold i, at der kunne ske fradrag i erstatningen som følge af anmærkningen i tilstandsrapporten. Hertil var der tale om sammenhæng mellem badeværelset og de øvrige rum og ankenævnet udtalte, at 'Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4, at forsikringen ikke dækker forskelle af kosmetisk art, herunder farveforskelle mellem det erstattede og de resterende genstande. Bestemmelsen angiver, at klagerne er forpligtet til at tåle en grænse for reparation'.

Det er vores opfattelse at kendelsen dokumenterer, at vi med rette kan fradrage i erstatningen som følge af anmærkningen i tilstandsrapporten, samt at klager må tåle en grænse for reparationen og derfor må acceptere eventuelle forskelle mellem de ubeskadigede klinker samt de beskadigede.

I kendelsen 96.057 (bilag J) gav nævnet selskabet medhold i, at der godt kunne ske fradrag i erstatningen på baggrund af oplysningerne i tilstandsrapporten på trods af, at nævnet fandt, at klager ikke på baggrund af oplysningen i tilstandsrapporten ikke havde haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang og betydning i betragtning forud for købet.

Det er vores vurdering, at kendelsen dokumenterer, at vi kan foretage fradrag i erstatningen på baggrund af oplysningerne i tilstandsrapporten.

Endelig har vi vedlagt en kopi af kendelsen 94824 (bilag K). I kendelsen var der anmeldt stedvist hultydende klinker og stedvise, fine revner på tværs i fuger i et nyere badeværelse. Ankenævnet fandt det ikke bevist, at der på grund af mangelfuld vedhæftning af klinkerne var tale om en løbende skadeudvikling på klinkegulvet, så der af den grund måtte siges at foreligge en nærliggende risiko for skade på gulvet og gav derfor selskabet medhold.

Vi finder, at kendelsen er direkte sammenlignelig med denne sag, da klager efter vores opfattelse ikke har løftet bevisbyrden for, at der vil være tale om løbende skadeudvikling på de ubeskadigede klinker efter ubedringen af skaden dækket af Frida Forsikring.

Vi fastholder vores afgørelse

Da Frida Forsikring jf. forsikringsaftalelovens § 39 ikke er forpligtet til at udrede større erstatning, end hvad der kræves til den lidte skades dækning og da vi heller ikke finder, at udskiftning af ubeskadigede klinker udgør en skade i ejerskifteforsikringens forstand, fastholder vi vore tidligere afgørelse bortset fra, at vi nu dækker udbedring af 37.5 m² klinkegulv i stedet for 30 m².

Klagerens krav bør derfor afvises af de anførte grunde."

Klageren har den 13/3 2022 bl.a. anført:

"Frida Forsikrings (herefter FF) påstand vedr. 'Manglende vedhæftning af klinker nedsætter ikke

brugbarheden af gulv'.

Det er korrekt, da man stadig kan gå på gulvet. Man må dog formode, at manglende korrekt nedlægning og hæftning af klinker øger risikoen for, at klinkerne knækker over tid. Endvidere skal klinkegulve vaskes og behandles jævnlige, og ved manglende hæftning (og derved hulrum) må man forvente, at der kan komme til at ligge vand mellem beton og klinker med yderligere skade til følge.

At se bort fra fornuften og rimeligheden i dette, ville svare til, at en tømrer ville påstå, at det ikke nedsætter brugbarheden af et træhus, såfremt han beklæder det uden på med ubehandlet træ. På kort sigt ville det sikkert holde vand og råd ude, men nok ikke på længere sigt.

Så klager fastholder, at den manglende hæftning m.m., nedsætter brugbarheden af gulvet, og øger risici for følgeskader.

Påstand vedr. 'Fratrukket dækning af de skader, som er nævnt i tilstandsrapporten pkt. 6.1'

Vi anerkender, at der i tilstandsrapporten er påpeget, at der er stedvise løse klinker, ligesom vi anerkender, at der skal ske modregning jf. tilstandsrapportens påpegning af de løse klinker.

Det er forventeligt, at der i et hus er enkelte løse klinker - vi mangler dog stadig at se FFs beregning og værdisætning på dette eftersom tilstandsrapporten omtaler det som stedvise løse klinker. Vores vurdering er, at der er tale om ca. 8-10 klinker.

Vores svar af d. 6. oktober 2021 på FFs henvendelse vedrørende dette var følgende: 'Dette er vi helt enige i. Ved overtagelse var der ganske rigtigt få løse klinker, hvilke primært var ved udgang fra køkken/alrum mod de 2 terrasser, samt en enkelt klinker i gangen som havde løse fuger. Ligeledes var der 2 løse klinker mod dør i baggang.'

Påstand vedr. 'at klager ikke har igangsat udbedring dækket af forsikring'

Korrekt. Da vi ikke er enige i FFs udlægning af dækningsomfanget, har vi haft en løbende kontakt til FF. En del gange har vi kontaktet FF med spørgsmål til deres første afgørelse (en enkelt uge ringede vi hver dag), men har fået oplyst telefonisk, at der var op til 8 ugers ventetid på spørgsmål til en igangværende sag. Dette gør, at processen er forhalet og vores oplevelse er, at FF har været meget svære at komme i kontakt med. I receptionen var der venlighed ved henvendelse, men det var ikke muligt at komme til at tale med sagsbehandler.

FF henviser til FFs egen taksator ... , som i afrapporteringen også beskriver de fejlbehæftede områder. Klager har også oplyst til FF, at taksator mente at alt gulv som var gennemgående burde skiftes, da det klart var pga. fejl i monteringen. Taksator slutter besigtigelsen med ordene 'Det burde skiftes det hele ... men det er jo kontoret som vurderer dette'.

Vi kan godt forstå, at FF ønsker at klager udbedrer de skader som er opstået, hurtigst muligt. Dette ville spare FF for dækning af hele skadesområdet, da klager ville se sig nødsaget til at foretage udbedring på resten af det fejlmonterede område for egen regning.

FF henviser endvidere til, at såfremt der opstår yderligere skader under denne sags behandling hos

Ankenævnet for Forsikring, vil FF påstå, at skader er sket fordi klager ikke er begyndt udbedring. Klager har afhjulpet (i aftale med FF) ift. yderligere skader, ved at fjerne de klinker der er helt løse,

så yderligere skade kan undgås. Men at henvise til, at FF ikke vil dække evt. yderligere skade pga. egen behandlingstid, virker usagligt og giver en skævvridning af kunde/leverandør forholdet.

Påstand vedr. 'Taksators vurdering ift. udbedring'

Vi undrer os meget over, at FF kun fremhæver dilatationsfuge samt silikonefuge, men ikke forholder sig til den manglende undersmøring af klinker, og den derved skjulte fejl i gulvet.

Taksator og [tømrer] har begge konstateret, at der INGEN undersmøring har været på klinkerne, og derved vil klinkerne løsne sig. Så FFs påstand om, at der ikke vil være risiko for yderligere løse klinker, vurderes ikke som et fagligt og sagligt argument. Dette underbygges af, at antallet af klinker som har løsnet sig, har udviklet sig i perioden.

Endvidere undrer vi os over, hvorledes FF vil udbedre den manglede silikonefuge langs væggene, eftersom der ikke er plads til at lægge en fuger ned. Klinkerne er monteret direkte mod fuldmuret indermur. Dermed vi alle fliserne langs væggene skulle tages op, rykkes lidt ind – for herefter at lave fugen. Denne foranstaltning ville også medføre at hele gulvet skal lægges om.

Bevisbyrden for dækningsberettiget skade

FF påpeger, at forsikringstager har bevisbyrden. Vores vurdering er, at [tømrer] gennemgang og vurdering af, at hele gulvet bør skiftes jf. den manglende håndværksmæssige konstruktion udgør dokumentation herfor.

Ligeledes mener klager, at taksators mundtlige tilbagemelding under gennemgang af skaden, også understøtter klagers sag, og dermed løfter bevisbyrden. Dog undrer vi os over, at dette ikke fremgår tydeligt af taksators dokument jf. FFs fremsendte materiale.

Vi kan blive i tvivl om hvorvidt dette er en konklusion som i processen er blevet nedtonet af FF, eller mere er udtryk for en evt. manglende adskillelse mellem taksator og forsikringsselskab, set ud fra et forretningsmæssigt perspektiv. Vi håber Ankenævnet for Forsikring vil forholde sig aktivt til dette, ift. uvildigheden i sådanne sager.

Påstand vedr. 'Kosmetisk forskelle'

Klager har på intet tidspunkt forholdt sig til dette punkt, ej heller forelagt FF denne problemstilling. For klager er omdrejningspunktet en anerkendelse af en skjult skade, som ønskes afhjulpet. Dermed er vores fokus på konstruktionsfejlen. Eksempelvis har vi ikke ansøgt om, at de klinker der er i badeværelset (der støder op til gangen hvor problemet med klinkerne bl.a. er) bliver skiftet på FF's regning. Dette med baggrund i, at vurderingen her er, at der ikke er den samme udfordring, ligesom også vurderingen er, at konstruktionen her er foretaget på anden vis jf. nedenstående afsnit om Ankenævnspraksis.

Påstand vedr. 'Oplysningerne i tilstandsrapporten'

Klager vil henvise til tidligere beskrevet punkt (Påstand vedr. 'Fratrukket dækning af de skader, som er nævnt i tilstandsrapporten pkt. 6.1')

Vedr. eksempler nævnt under 'Ankenævnspraksis'

Der henvises her bl.a. til sager, hvor Ankenævnet har taget stilling til, hvorvidt badeværelser m.m. skulle dækkes, under henvisning til kosmetiske forskelle'.

Klager har på intet tidspunkt nævnt eller medregnet de 2 eksisterende badeværelser i denne sag jf.

ovenfor. Om end begge badeværelser er med samme klinker, har en gennemgang af disse vist, at der ikke er løse klinker i disse rum. Der er også monteret dilatationsfuge og gummifuge langs alle kanter. Og da det er et vådrum, formodes det også, at monteringen af klinkerne er foregået korrekt, da ingen af rummene viser samme problemstillinger som behandles her.

Opsummering

Klager ønsker at fastholde, at tegnede ejerskifteforsikring hos FF bør dække de omkostninger klager måtte have, ift. udbedring af fejlmonteret og skaderamt gulv. Ligeledes forventes en dækning af omkostninger til evt. genhusning og opbevaring af møbler, såfremt dette måtte blive nødvendigt.

For nuværende har denne sag kørt over 9½ måned, med den energi og tid vi har brugt, samt de gener det har påført os.

Vi håber på, at Ankenævnet for Forsikring vil se velvilligt på dette skriv."

Selskabet har den 1/4 2022 bl.a. anført:

"Vi kan oplyse, at vi ud over vores dækningstilsagn dækker omkostninger til evt. genhusning og opbevaring af møbler, såfremt dette måtte blive nødvendigt, som klager har henvist til i høringsvaret."

Til dette har klageren den 7/4 2022 bl.a. anført:

"Vi har modtaget beskeden fra Frida Forsikring om forslag til forlig.

Vi ønsker ikke at acceptere det fremsatte forslag om forlig fra Frida Forsikring. Vi ønsker at henvise til vores tidligere fremsendte beskrivelser og vurderer dermed fortsat, at Frida Forsikring ikke har forholdt sig fagligt og sagligt til sagen.

Vi anmoder derfor om, at Ankenævnet for Forsikring træffer afgørelse med baggrund i klagers fremsendte dokumentation i sagen, herunder seneste høringsskrivelse hvoraf vores perspektiver på sagen fremgår. Samtidig håber vi, at Ankenævnet for Forsikring vil tage stilling til spørgsmålet om udgifter til genhusning og opmagasinering, såfremt det måtte blive nødvendigt."

Hertil har selskabet den 28/4 2022 bl.a. anført:

"Klager ønsker, at Ankenævnet tager stilling til spørgsmålet om udgifter til genhusning og opmagasinering.

Vi har taget kontakt til [tømrer].

Han oplyser, at i forhold til vores dækningstilsagn, vil der være tale om behov for genhusning i 1-2 uger, som derfor er dækket af forsikringen.

Med hensyn til opmagasinering af møbler, må der blot ikke stå møbler de steder, hvor klinkerne skal skiftes og han vurderer derfor ikke, at der vil blive behov for opmagasinering.

Det vil dog først blive klarlagt, om vil blive behov for opmagasinering af enkelte møbler, når udbedringen påbegyndes. Såfremt der viser sig at blive tale om behov for opmagasinering af møbler, dækker forsikringen i den forbindelse rimelige omkostninger forbundet hermed."

Heroverfor har klageren den 5/5 2022 bl.a. anført:

"Med henvisning til Frida Forsikrings 3. høringssvar af d. 28. april 2022, tager klager ad notam, at Frida Forsikring giver tilsagn om dækning af følgeomkostninger ifm. udbedring af den skade de foregående skriv omhandler.

Dog henviser Frida Forsikring stadig til 'dækningstilsagn', hvilket klager ikke finder fuldt dækkende ift. skaden.

Klager ønsker stadig dækning af hele det fejlmonterede gulv (beskrevet i tidligere skriv), under henvisning til skjulte fejl og mangler, hvilket, efter klagers opfattelse, er hvad en ejerskifteforsikring bliver tegnet til.

Ovenstående har klager påpeget gennem hele sagsforløbet, og formoder dermed, at dette ikke anses som nye oplysninger i sagen."

Af udbedringstilbud af 15/7 2021 indhentet af klageren fremgår bl.a.:

"Vedr.: udbedring af gulv/klinker i gang, stue og køkken-allerum

Der er konstateret løse/brudte klinker (300x600mm), på ca. +30 m2 gulv, der ønskes udbedret.

- 13 m2 er helt sluppet i stuen + 6 m2 godt på vej til at slippe underlaget.
- 10 m2 løse klinker + mørtelfuger er flere steder helt væk.
- i køkke-allerum er der flere steder løse klinker 4-6 styk, ved siden af hinanden.
- Klinker kan enkelte steder genbruges, der forventes indkøb af ca. 25 m2 nye matchende klinker.
- Manglende siliconefuge ved overgang til tung væg, ved ind/udv. Hjørner.

Årsag/formodning til klinkegulvet er porøst/ødelagt kan formentlig være:

- Manglende dilatationsfuger, på baggrund af gulvarealernes str.
- Ved klinker af større str. Skal der påføres lim på både gulv og klinkens bagside. Det er ikke tilfældet. -enten er der kun påført lim på gulv da der ingen lim er på bagside af løse klinker . Ellers har limen været alt for tør da klinker er blevet lagt.
- Generelt bør hele klinkegulvet på 70-75 m2 skiftes for der ikke opstår lign situation på sigt, grundet tidligere fejlmontering. (Options pris vedlagt, ved ønske herom)

Ankenævnet for Forsikring

11.

97805

Tilbud på arbejdet, indeholder: Rep. af ca. 30 m2 klinkegulv.

- ✓ Indkøb og lev. af nye matchende fliser
- ✓ Afdækning af tilstødende arealer i boligen
- ✓ optagning af ekst. klinker, fuger og gulvlim
- ✓ Slibning af undergulv og limrester
- ✓ Nedlægning/montage af klinker
- ✓ Fuger - cement og silicone
- ✓ Oprydning efter endt arbejde.

Murer:

Materialer (lim + klinker 6 265 m2)	10.350,- ekskl. Moms
Mandetimer (60 stk. 6 485,-)	29.100,- ekskl. Moms

Siliconefuge/fugemand:

Samlet pris	4.500,- ekskl. Moms
-------------	---------------------

Ordrepris ekskl. Moms i kr.	43.950,- ekskl. Moms
25% moms i kr.	10.987,50,-
Ordrepris inkl. Moms i kr.	54.937,50,- inkl. moms

Optionspris for udskiftning af hele gulvet

Incl. Dilatationsfuger/siliconefuger langs vægge:

- ved min 75 m2, gulvudskiftning, 109.875,- ekskl. Moms"

Af selskabets besigtigelsesrapport af 10/8 2021 fremgår bl.a.:

"3. Anmeldelse + foto af forholdet med beskrivelse

Ejendommen er opført i 2007.

Ejendommen er besigtiget den 10.08.2021.

Tilstede ved besigtigelsen: [klageren] & taksator ...

Police 5 år basis, vilkår E33 overtagelse den 20.01.2021.

Der er ingen forbehold i policen vedr. gulve:

Der er ingen forbehold i tilstandsrapporten vedr. gulve:

Der er ingen/følgende bemærkninger i tilstandsrapporten vedr. gulve:

7.2 Belægninger K1 Der er stedvist gulvklinter med begrænset/mangelfuld vedhæftning til underlaget samt enkelte steder revnede og løse fuger mellem klinker i gang, køkken-alrum og stue.

Der er ingen bemærkninger vedr. gulve i sælgeroplysningerne.

4. Årsag til skade

Årsag:

Der er ikke lavet dilatationsfuger mellem stue og køkken/alrum samt mellem køkken/alrum og gang/entre. Det anbefales om til 35 m2. uden dilatationsfuger samt en maksimal afstand på 7 me-

ter i længden. Dette sammenholdt med limningen har gjort at klinkerne i stuen er begyndt at løsne sig og kan tages op.

Omfang:

Der er gulvklinter med mangelfuld vedhæftning samt løse gulvklinter i stuen. Der er i køkken/alrum

og gang/entre klinter med mangelfuld vedhæftning.

5. Beskrivelse af skadesomfang

Omfang:

Der er gulvklinter med mangelfuld vedhæftning samt løse gulvklinter i stuen. Der er i køkken/alrum

og gang/entre klinter med mangelfuld vedhæftning.

6. Beskrivelse af skadeudgift

f. FT's tilbud fra [tømrer] kan rep. af ca. 30 m². klinkegulv udbedres på følgende måde:

1. Indkøb og lev. af nye matchende klinter.
2. Afdækning af tilstødende arealer i boligen.
3. Optagning af ekst. klinter, fuger og gulvlim.
4. Slibning af undergulv og limrester.
5. Nedlægning/montage af klinter.
6. Fuger - cement og silicone.
7. Oprydning efter endt arbejde.

Samlet pris jf. ft's tilbud 54.937,5,- (109.875,- for hele gulvet ca. 75 m².)

Da en del af den manglende vedhæftning er nævnt i TR vurderer jeg der kun er tale om udbedring i stuen på ca. 13 - 15 m² jft. FT's m² pris anslås en samlet pris på ca. 27.500,-"

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom, et enfamilieshus fra 2007, den 20/1 2021. Han anmeldte den 16/7 2021, at flere gulvklinter havde løsnet sig, og at dette var ledsaget af høje lyde. Klageren anmeldte igen den 15/12 2021, at yderligere gulvklinter nu havde løsnet sig. Klageren har oplyst, at omkring halvdelen af gulvklinterne har løsnet sig.

Selskabet har anerkendt forholdet som en dækningsberettigende skade og har tilbudt at dække udgifter til reparation af 30 m² gulv, manglende dilatationsfuger og manglende silikonefuge ved overgang fra tung væg ved ind/udvendige hjørner. Selskabet har foretaget fradrag i erstatningen under henvisning til, at det fremgår af tilstandsrapporten, at "Der er stedvist gulvklinter

med begrænset/mangelfuld vedhæftning til underlaget samt enkelte steder revnede og løse fuger mellem klinker i gang, køkken-alrum og stue". Selskabet har også henvist til, at de yderligere skader til dels kunne være forhindret, hvis klageren straks havde igangsat udbedringen i overensstemmelse med selskabets dækningstilsagn. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet tilbudt at yde dækning for yderligere 7,5 m² gulv svarende til halvdelen af det samlede gulvareal på 75 m².

Klageren har anført, at selskabet skal dække udgiften til at skifte hele gulvet med fradrag på grund af oplysningerne i tilstandsrapporten. Klageren har videre anført, at taksator og en tømrer "har begge konstateret, at der INGEN undersmøring har været på klinkerne, og derved vil klinkerne løsne sig. Så [selskabets] påstand om, at der ikke vil være risiko for yderligere løse klinker, vurderes ikke som et fagligt og sagligt argument. Dette underbygges af, at antallet af klinker som har løsnet sig, har udviklet sig i perioden. Endvidere undrer vi os over, hvorledes FF vil udbedre den manglede silikonefuge langs væggene, eftersom der ikke er plads til at lægge en fuger ned. Klinkerne er monteret direkte mod fuldmuret indermur. Dermed vil alle fliserne langs væggene skulle tages op, rykkes lidt ind – for herefter at lave fugen. Denne foranstaltning ville også medføre at hele gulvet skal lægges om".

Af udbedringstilbud af 15/7 2021 indhentet af klageren fremgår det "Årsag/formodning til klinkegulvet er porøst/ødelagt kan formentlig være: •Manglende dilatationsfuger, på baggrund af gulvarealernes str. •Ved klinker af større str. Skal der påføres lim på både gulv og klinkens bagside. Det er ikke tilfældet. -enten er der kun påført lim på gulv da der ingen lim er på bagside af løse klinker. Ellers har limen været alt for tør da klinker er blevet lagt. •Generelt bør hele klinkegulvet på 70-75 m² skiftes for der ikke opstår lign situation på sigt, grundet tidligere fejlmontering".

Af selskabets besigtigelsesrapport af 10/8 2021 fremgår det, at "der er ikke lavet dilatationsfuger mellem stue og køkken/alrum samt mellem køkken/alrum og gang/entre. Det anbefales om til 35 m². uden dilatationsfuger samt en maksimal afstand på 7 meter i længden. Dette sam-

menholdt med limningen har gjort at klinkerne i stuen er begyndt at løsne sig og kan tages op. ... Der er gulvklinker med mangelfuld vedhæftning samt løse gulvklinker i stuen. Der er i køkken/alrum og gang/entre klinker med mangelfuld vedhæftning."

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden og størrelsen heraf. Det er således også klageren, der skal bevise, at den af selskabet tilbudte udbedringsmetode er utilstrækkelig.

Nævnet bemærker, at det ikke i sig selv kan anses for at udgøre en skade i ejerskifteforsikringens forstand, at udførelsen af en bygningsdel ikke er udført efter producentanvisninger eller håndværksmæssigt optimalt. Det afgørende er, om forsikringens skadedefinition er opfyldt.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den af selskabet tilbudte udbedring er utilstrækkelig. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde yderligere dækning eller at dække udgifterne til udskiftning af hele gulvets flisebelægning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har tilbudt at yde dækning til udskiftning af halvdelen af gulvarealet, svarende til den beskadigede del samt dilatationsfuger og silikonefuger, der modvirker fremtidige spændinger i flisebelægningen. Selskabet har herudover givet klageren en garanti i forsikringsperioden, hvis der løsner sig fliser efter, der er sket udbedring i overensstemmelse selskabets dækningstilsagn.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

15.

97805

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', with a stylized, cursive script.

Peter Thønnings