

Ankenævnet for Forsikring

Den 1. februar 2023 blev i sag nr. 98873:

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 i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring. I klageskema af 25/10 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Den 9. februar 2022 opdager vi i forbindelse med klinkearbejde i vores entré, at slidlaget/klaplaget er 'skruk' og eftergivende flere steder. Navnlig i zonen omkring badeværelsesdøren (billede 1-3 i bilag nævnt 'Dokumentation, skade'), er gulvet så eftergivende, at gulvet bevæger sig betragteligt ved belastning. Det er vores murers vurdering, at det ikke er muligt at lægge nye klinker på det eftergivende underlag. Forholdet anmeldes derfor til Frida Forsikring Agentur A/S (herafter 'Forsikringen')

Forsikringen afviser (med mail af 16. februar) at dække forholdet med følgende begrundelse (direkte citeret): 'klinkegulvet i fordelingsentreen har fungeret i snart 50 år og mere end 2 år efter Du har overtaget ejendommen. Du har efter eget valg besluttet at skifte til nye klinker og der er derfor ikke tale om en skade, der var til stede på overtagelsestidpunktet.'

Jeg klager samme dag over afgørelsen, og bliver den 6. marts kontaktet af taksator, der kan besigtige forholdet den 16. marts.

Taksatoren konstaterer ved besigtigelsen, at gulvet stedvis er så eftergivende, at det ikke er muligt at lægge klinker på slidlaget. Taksatoren konstaterer også, at det er nødvendigt at opbryde hele slidlaget i entréen, idet at en successiv udbedring ikke vil være hensigtsmæssig, men fortæller også, at Forsikringen nok ikke vil dække udskiftningen af hele slidlaget, når skaderne kun forekommer stedvis. Han mener, at det vil lette sagsbehandlingen, hvis vi aftaler en kontanterstatning 'på stedet', så sagen igen skal forelægges sagsbehandlerne. Taksatoren fremsætter i den forbin-

delse et erstatningsforslag på 9.000 kroner, hvor der fratrækkes en selvrisiko iht. vores police på 5.000 kr. Jeg accepterer herefter kontanterstatningen.

Det fremgår af afgørelsen af 6. april 2022, at kontanterstatningen dækker følgende arbejder (direkte citeret):

- Opbrydning af slidlag i entre/gang.
- Støbning af nyt slidlag incl. materialer.
- Alle eventuelle indvendige arbejder.
- Bortskaffelse af affald.

Efter afgørelsen og udbetalingen af erstatning, tager jeg igen kontakt til vores murer, for at bede ham igangsætte arbejdet. Grundet travlhed, kan udbedringen først sket på den anden side af sommerferien.

Den 5. september begynder murerne på opbrydningen af slidlaget. Murerne begynder i den zone, hvor slidlaget er sluppet mest, i håb om, at slidlaget kan ophugges i store flager. Murerne konstaterer ved opbrydningen, at det ikke er muligt at ophugge slidlaget uden samtidig at trække dele af det porøse leca-underlag med op. Mureren kontakter mig i den forbindelse for at gøre opmærksom herpå, og jeg kontakter med det samme Forsikringen telefonisk, hvor jeg beder om at komme i kontakt med sagsbehandler eller taksator, for at få vejledning. Forsikringen fortæller mig, at det ikke er muligt at komme i dialog, hverken med sagsbehandler eller med taksator, men at jeg må sende en skadeanmeldelse eller en mail, med en forventet svartid på 4-8 uger. Jeg gør over for vedkommende jeg snakker med opmærksom på, at der er tale om en dækningsberettiget skade, og at jeg har brug for råd og vejledning til, hvordan vi skal forholde os til fremgangsmåde og hvordan vi sikrer dokumentation. Dette er Forsikringen angiveligt ikke interesseret i, og henviser igen til, at al kommunikation skal foregå skriftligt.

Samme dag opretter jeg en skadeanmeldelse i deres anmeldelsesportal, men da portalen melder fejl, sender jeg i stedet en mail, hvor jeg anmoder om en hurtig tilbagemelding og en genbesigtigelse fra taksator (se Anmodning om genoptagelse d. 5 september). Den 6. september ringer jeg igen til Forsikringen, for at få svar på, om min mail er modtaget, idet jeg ikke har modtaget en kvitteringsmail. Jeg gør igen over for Forsikringen telefonisk opmærksom på, at sagen er særdeles presserende, idet opbrydningsarbejdet var i gang og det ville være relevant at få arrangeret en genbesigtigelse af de nu ændrede forudsætninger for fremgangsmåde og erstatningssum. Igen fik jeg at vide fra Forsikringen, at jeg måtte afvente deres sagsbehandlingstid.

Den 7. september - i håb om en hurtig tilbagemelding - sender jeg en mail om genoptagelse af vores skadesag til Klagefunktionen hos Forsikringen. Jeg forsøger samtidig at ringe direkte til taksatoren på det af ham oplyste telefonnummer, men får af telefonsvaren at vide, at 'nummeret ikke længere eksisterer'. Herefter forsøger jeg igen at kontakte Forsikringen for at høre, om jeg kan komme i kontakt med taksator og bliver i den forbindelse oplyst, at han ikke længere er ansat hos Forsikringen. Jeg spørger i den forbindelse til, om de kan tildele en anden taksator sagen, idet vi er igang med at udbedre en dækningsberettiget skade. Jeg bliver hertil oplyst, at jeg må afvente deres sagsbehandlingstid, hvor det vil blive vurderet, om der er grundlag for at foretage genbesigtigelse.

På det tidspunkt har murerne ophugget hele slidlaget i entréen, hvor der nu er blottet adgang til det porøse leca-underlag. Jeg aftaler i den forbindelse med mureren - fordi vi nu begge er enige

om, at der skal laves en hel ny undergulvskonstruktion - at han må fjerne leca-underlaget og opbevare det på sin firmaadresse, hvis en taksator måtte ønske at besigtige det. På det tidspunkt var vi også af den overbevisning, at det hele tiden havde været det porøse underlag, der ikke havde tilstrækkeligt bindemiddel (som senere også er fastslået i OBH-rapporten af 14. oktober), som var skyld i, at slidlaget var eftergivende og defekt. Vi var derfor også af den overbevisning, at det bevismæssigt måtte være tilstrækkeligt, at vi undervejs har sikret os billededokumentation og har opbevaret både slidlag og underlag på murermesterens plads, hvis det måtte være relevant for en senere taksator at besigtige.

Den 23. september får jeg svar fra Klagefunktionen der oplyser mig, at de vil tilknytte en taksator på sagen der vil kontakte mig angående en genbesigtigelse.

Genbesigtigelsen finder sted den 7. oktober, der forestås af to konsulenter fra OBH-gruppen. (Se rapport af 14. oktober) Konsulenterne konstaterer - som det også fremgår af rapporten - at det anvendte leca-beton er meget porøs og at der ikke har været anvendt bindemiddel i hele lecakonstruktionen. De konstaterer også, at en udbedring kunne være sket ved hjælp af injicering, der kunne have været udført til et beløb svarende til den erstatningssum, som vi har modtaget. Konsulenterne fortæller videre, at det ville have krævet stor omhu at opbryde et slidlag, når gulvkonstruktionen er så porøs, og den førnævnte fremgangsmåde havde været mere optimal, tidssparende og mindre destruktiv end den fremgangsmåde, der ellers var lagt til grund for vores erstatningssum.

Konsulenterne udtrykker tillige en ærgerlighed over, at vi på intet tidspunkt er blevet præsenteret for denne fremgangsmåde, og at vi nu har en entré, der er blotlagt for både slidlag og undergulvskonstruktion, når forholdet kunne have været udbedret anderledes. Konsulenterne fortæller endeligt ved besigtigelsen, at de ikke vil kapitalisere den oprindelige fremgangsmåde og de merudgifter, der er forbundet med efterlevelsen heraf, men at de alene kan kapitalisere den oprindelige fremgangsmåde, som de mener burde være anvendt.

Den 21. oktober (6 uger efter anmodning om vejledning) får vi en afgørelse fra Forsikringen, der forhøjer erstatningssummen med kr. 1000. Forhøjelsen af dækningen skyldes, at Forsikringen har valgt at lægge kapitaliseringen af den af OBH-gruppen forslåede udbedringsmetode til grund for vores erstatning.

Forsikringen har således ikke forholdt sig til, at de i første omgang har givet en forkert anvisning, der har påført os ikke ubetydelige merudgifter. Jeg har derfor med brev af 21. oktober 2022 bedt den klageansvarlige forholde sig til de merudgifter, som den forkerte anvisning har medført os, og samtidig indrømme et rådgivningsansvar for den taksator, der har vejledt os forkert. Jeg har ligeledes bedt den klageansvarlige om udtrykkeligt at afvise, hvis de ikke agter at genoptage sagen, således jeg kan indbringe sagen for Ankenævnet.

Jeg har i går d. 24 oktober, ringet til Forsikringen, for at tale med den klageansvarlige, idet jeg gerne vil vide om afgørelsen er endelig, således at den kan påklages direkte til Ankenævnet. Jeg fik at vide, at det ikke er muligt at tale med den klageansvarlige, men at det implicit fremgår af afgørelsen, at denne er endelig, og fordi at afgørelsen indeholder en klagevejledning, kan den indbringes påklages til Ankenævnet, hvilket jeg nu gør.

Jeg har i øvrigt flere gange anmodet om at få udleveret den besigtigelsesrapport, som taksatoren ved besigtigelsen den 16. marts måtte have udarbejdet, for at få indsigt i de observationer, som taksatoren dengang gjorde sig. Denne rapport er i skrivende stund endnu ikke udleveret.

Jeg har under hele forløbet ved starten af udbedringsarbejdet og frem til genbesigtigelsen, ihærdigt forsøgt at få vejledning og råd fra Forsikringen, herunder at få kontakt til sagsbehandlere og taksator. Det har på intet tidspunkt været muligt, og Forsikringens forkerte anvisning, manglende ønske om dialog og langsommelige proces, er nu skyld i, at vi bliver påført ikke ubetydelige meromkostninger i forbindelse med udbedringsarbejdet, som kunne være undgået, hvis Forsikringen i første omgang havde anvist en anderledes udbedringsmetode, eller hvis Forsikringen i øvrigt havde mødt os i mit forsøg på at komme i dialog. At Forsikringen mener, at arbejdet skulle have været udført anderledes, bør ikke komme os som forsikringstagere til skade, når vi har fulgt den anviste udbedringsmetode, og hele tiden har efterspurgt vejledning og dialog, der først besvares 4-6 uger efter anmodningen.

Med nærværende klage ønskes, at Forsikringen indrømmer et ansvar for den forkerte anvisning, som er anført af taksatoren på besigtigelsen og bekræftet i afgørelsen af 6. april, således, at Forsikringen dækker de ikke ubetydelige meromkostninger, der er forbundet med efterlevelsen af anvisningen, der senere af OBH-gruppen, og nu også af Forsikringen selv, er blevet underkendt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Selskabet skal anerkende, at den af taksatoren anviste udbedringsmetode var forkert, og at efterlevelsen af denne anvisning har medført ikke ubetydelige meromkostninger, som selskabet skal dække."

Selskabet har i brev af 30/11 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Frida Forsikring A/S har modtaget klagen fra vores risikobærer Domus Forsikring A/S. Vi svarer på klagen efter aftale med Domus Forsikring A/S, da vi administrerer deres bestand af ejerskifteforsikringer. På vegne af Frida Forsikring A/S skal jeg hermed fremkomme med selskabets bemærkninger til den indgivne klage af 1. november 2022.

Sagsfremstilling

Klager købte ejendommen beliggende på ... opført i 1973 med overtagelsesdato den 23. november 2019. I forbindelse med handlen var der tegnet en 5-årig basis ejerskifteforsikring og policen og vilkårene fremlægges som bilag A.

Tilstandsrapporten fra den 7. oktober 2019 fremlægges som bilag B.

Klager anmeldte den 14. februar 2022 følgende:

I forbindelse med lægning af nyt klinkegulv i vores fordelingscentre har vores murer, efter fjernelsen af de gamle klinker, opdaget at betonunderlaget er sluppet således, at der ikke er vedhæftning mellem beton og underlag. Det er derfor vurderingen, at det gamle betonlag skal opbrydes og re-etableres (bilag C). Sammen med anmeldelsen vedlagde klager et foto (bilag D).

Efterfølgende vendte vi tilbage og afviste det anmeldte forhold, idet vi bemærkede, at klinkegulvet havde eksisteret i snart 50 år og mere end 2 år efter klager havde overtaget ejendommen og

der derfor ikke var tale om en skade, som var til stede ved overtagelsen, hvorefter klager den 16. februar 2022 fremsendte en indsigelse (bilag E).

Taksator fra Frida Forsikring besigtigede efterfølgende ejendommen den 16. marts 2022.

Den 6. april 2022 vendte taksatoren tilbage, og meddelte dækning til udbedring af selve slidlaget, som fremstod med stedvis defekter (bilag F). I den forbindelse blev der tilbudt en kontanterstatning på 9.000 kroner.

Klager vendte herefter tilbage den 5. september 2022 bl.a. med oplysninger om, at klagers håndværker ikke kunne fjerne slidlaget uden også at fjerne den underliggende konstruktion (bilag G).

Samme dag havde klager også henvendt sig telefonisk. Jf. note i vores skadesystem fremgår der følgende:

'Iflg. tlf med FT. vender han tilbage med nye oplysninger til sagen, han sender det på mail. (siger der ikke er betonlag)' (bilag I)

To dage efter den 7. september 2022 fremsendte klager en indsigelse til Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling er 2022 (bilag H), hvor han bl.a. fremsendte billeder af gulvkonstruktionen, som nu var fjernet.

Klager kontaktede os efterfølgende telefonisk den 13. september 2022 og følgende fremgår af vores skadesystem:

'Hr. FT ringer for status på mail fra sidste uge - oplyst at der vil være lidt behandlingstid - i klage er det ca. 2 uger. Han er lidt presset, da de har taget gulvet op. forklaret at det er situationen for mange og at der må forventes noget behandlingstid og at der er sager før hans'.

Talt med ..., det er ... som behandler sagen og lige oplyst at jeg har sagt til FT at der er ca. 2 ugers behandlingstid i klage (og at skade har længere behandlingstid)' (Bilag J).

Efter at have modtaget indsigelsen fra klageren meddelte Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling den 23. september 2022, at der var behov for en genbesigtigelse (bilag K).

Efter modtagelsen af rapporten fra OBH-Ingeniørservice, som havde genbesigtiget den 7. oktober 2022 (bilag L), meddelte Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling den 21. oktober 2022 (bilag M), at forsikringen ikke kunne tilbyde at dække omkostningerne til fjernelse og genopbygning af hele gulvkonstruktionen, bl.a. pga. arbejdet burde være stoppet i det øjeblik at entreprenøren konstaterede, at den valgte afhjælpningsmetode var uhensigtsmæssig og at de udførte arbejder ville medføre en kraftig forhøjelse af renoveringsudgiften.

I den forbindelse meddelte vi, at i stedet for at hugge hele gulvkonstruktionen op, kunne der have været valgt en langt billigere løsning i form af 'Injicering med egnet epoxyharpiks/resin efterfuldt af et afretningslag bestående af cementbaseret flydespartel'. Da denne løsning ifølge OBH-Ingeniørservice maksimalt ville koste 10.000 kroner alt inkl. og vi tidligere den 6. april 2022 havde tilbudt 9.000 kroner i kontanterstatning, meddelte vi, at vi kunne forhøje erstatningen med 1.000 kroner.

Klager fremsendte herefter endnu en indsigelse den 21. oktober 2022, hvorefter vi ikke nåede at svare før klager havde fremsendt sagen til Ankenævnet for Forsikring den 1. november 2022 (bilag N).

Frida Forsikrings opfattelse af sagen

1. Defekt slidlag

Taksatoren har i forbindelse med besigtigelsen den 16. marts 2022 konstateret følgende, hvilket fremgår af afgørelsen fra taksatoren fra den 6. april 2022:

'Defekt slidlag stedvis i entre/gang. Vi anerkender, at slidlag er i sådan en beskaffenhed at det ikke er muligt at ligge klinker på underlaget stedvis i entre. Slidlaget er løs og giver sig, der er tale om skjult skade som har været til stede ved overtagelsen. Forholdet opfylder dermed ejerskifteforsikringens skadebegreb, jf. punkt 4 A-C i jeres forsikringsbetingelser. Udbedring af forholdet er derfor dækningsberettigende. Forholdet er ikke angivet i tilstandsrapporten'.

Taksatoren har i den forbindelse meddelt følgende omkring erstatningen:

'Som aftalt ved besigtigelsen ønsker du en kontanterstatning på udbedring af din skade, hermed fremsendes som aftalt opgørelse på kontanterstatning. Vi aftalte en kontanterstatning på 9.000,00 kr. inkl. moms hvoraf der skal fratrækkes selvrisiko (5.000,-) til fuld og endelig afgørelse i forbindelse med udbedring af forholdet som bl.a. omfatter følgende arbejder:

- *Opbrydning af slidlag i entre/gang.*
- *Støbning af nyt slidlag incl. materialer.*
- *Alle eventuelle indvendige arbejder.*
- *Bortskaffelse af affald.*

Ovennævnte arbejder er ikke udtømmende og der gøres opmærksom på at ejerskifteforsikringen ikke fremadrettet dækker skader/følgeskader, der er opstået efter, udbetalingen af kontanterstatningen, som kan relateres til skaden hvorpå der er udbetalt kontanterstatning. Forsikringstager påtager sig dermed risikoen for evt. fremtidige skader der kan relateres til nærværende skade'.

Efter modtagelse af dækningstilsagnet kontakter klager os igen den 5. september 2022 (bilag G) og den 7. september (bilag H).

I mailen fra den 7. september 2022 oplyser klager bl.a. følgende:

'Murerne starter med at ophugge det sted, hvor gulvet er sluppet mest, i håb om, at slidlaget kan ophugges i store flager. Her opdages det til vores overraskelse, at det ikke er slidlaget, der er sluppet og har mistet vedhæftning, men derimod LECA-underlaget, som er porøst og usammenhængende. Det kan ved let syn konstateres, at slidlaget hæfter til LECA-underlaget, og det er derfor ikke muligt at ophugge slidlag uden samtidig at trække de dele LECA-underlaget, der hæfter, med op. (se Bilag 1, 2 og 3) Det er murermesterens vurdering, at LECA-underlaget er støbt med en så utilstrækkelig mængde af eller slet ingen bindemiddel, at LECA-massen derfor har smuldret og flyttet sig de steder, hvor det var mistanken at slidlaget (klaplaget) var sluppet. Det er således nødvendigt at udskifte hele det utilstrækkelige og mangelfulde underlag, før der kan påføres nyt slidlag'.

Som det fremgår af side 4-13 i mailen, var hele gulkonstruktionen/terrændækket allerede brudt op og fjernet helt ned til jorden af klagers murer på tidspunktet for henvendelse til forsikringen

den 7. september 2022 og klager havde derfor allerede på daværende tidspunkt valgt uden nogen form for accept fra Frida Forsikrings side at fjerne hele gulvkonstruktionen.

I den forbindelse skal det bemærkes, at OBH i deres rapport på baggrund af den efterfølgende besigtigelse den 7. oktober 2022 har noteret følgende:

'Leca-beton kan være meget skrøbelig overfor mekaniske påvirkninger, som for eksempel fra en stor elhammer, så da entreprenøren igangsætter opbrydning af slidlagsbetonen viser det sig, at store del af den underliggende leca-beton følger med slidlaget op. Entreprenøren fortsætter dog denne opbrydning af gulvet, indtil både gang og entre henstår uden hverken slidlag eller leca-beton'.

I den forbindelse fremgår følgende konklusion i rapporten fra OBH:

'Det er OBH's vurdering at omhandlende skade, burde være afhjulpet ved injicering med egnet epoxyharpiks/resin efterfuldt af et afretningslag bestående af cementbaseret flydespartel. Vurderet ud fra den fremsendte billeddokumentation, vil en stabilisering og afretning af cirka 1½- 2 m2 slidlagsbeton kunne udføres for cirka kr. 5.000 inkl. moms. Såfremt udbedringen udføres af et specialistfirma, såsom ..., anslås udgiften at være noget højere, formentlig kr. 7-10.000 inkl. moms'....'Det er OBH's vurdering af arbejdet burde være stoppet i det øjeblik at entreprenøren konstaterede, at den valgte afhjælpningsmetode var uhensigtsmæssig og at de udførte arbejder ville medføre en kraftig forhøjelse af renoveringsudgiften'.

Vi skal gøre opmærksom på, at forsikringstager efter almindelige forsikringsretlige grundprincipper har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Ved at fjerne hele gulvkonstruktionen har klager reelt fjernet beviset for, at det ikke var muligt at injicere, som anbefalet af OBH. Hertil skal vi bemærke, at såfremt klagers håndværker ikke på tidspunktet for klagers henvendelse til forsikringen den 7. september 2022 allerede havde fjernet hele gulvkonstruktionen, ville det for klager være muligt at udbedre det anmeldte forhold for maksimalt 10.000 kroner jf. vurderingen af OBH Ingeniørservice.

Da klager allerede ved henvendelserne den 7. september 2022 af egen drift havde fjernet hele gulvkonstruktionen uden en accept fra Frida Forsikring fastholder vi, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at injicering af gulvet ikke var muligt og vi kan derfor ikke tilbyde yderligere erstatning, end Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling allerede har meddelt dækning til den 21. oktober 2022.

2. Gulvkonstruktionen som helhed

Med hensyn til tilstanden af gulvkonstruktionen som helhed, har taksatoren i forbindelse med besigtigelsen den 16. marts 2022 vurderet, at der alene var behov for reparation af selve slidlaget jf. afgørelsen fra den 6. april 2022.

Ved OBH's besigtigelse havde klagers rådgiver fjernet hele gulvkonstruktionen og det var derfor ikke muligt for OBH at vurdere spørgsmålet.

I den forbindelse skal vi bemærke, at følgende fremgår af vilkårenes pkt. 4A: Forsikringen dækker skader/skaderisici, som var til stede ved tilstandsrapportens og el-installationsrapportens udar-

bejdelse, eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden forsikringstager overtog ejendommen, og som konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

Hertil fremgår det af pkt. 4B i vilkårene, at forsikringen dækker udbedring af aktuelle bygnings-skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele. Ved bygningsskade forstås brud, lækage, deformering, svæk-kelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygninger, der nedsætter bygnin-gernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

Da taksatoren ved den første besigtigelse ikke har konstateret aktuelle skader ved gulvkonstrukti-onen bortset fra slidlaget, som vi tidligere har meddelt dækning til og der heller ikke er konstate-ret tegn på, at der ved overtagelsen har været tale om nærliggende risiko for skade, fastholder vi, at vi ikke kan tilbyde dækning af udskift af hele gulvkonstruktionen jf. vilkårenes pkt. 4A og B.

3. Sagsbehandlingen hos Frida Forsikring

Klageren gør i sit høringssvar gældende, at 'Fridas manglende ønske om dialog og langsommelige proces, er nu skyld i, at vi bliver påført ikke ubetydelige meromkostninger i forbindelse med ud-bedringsarbejdet, som kunne være undgået, hvis Forsikringen i første omgang havde anvist en anderledes udbedringsmetode, eller hvis Forsikringen i øvrigt havde mødt os i mit forsøg på at komme i dialog'.

Som det fremgår ovenfor, kontakter klager os den 5. september 2022 og oplyser, at udbedrings-metoden anvist af taksatoren ikke kan benyttes. Allerede to dage efter vender klager tilbage den 7. september 2022 og oplyser, at han har fjernet hele gulvkonstruktionen.

At klager uden nogen form for accept fra Frida Forsikrings side af egen drift har igangsat arbejdet medvirker ikke i den forbindelse til, at forsikringen af den grund dækker udbedringsarbejdet bl.a. da klager har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade ved hele gulvkon-struktionen, hvilket klager efter vores opfattelse ikke har løftet jf. ovennævnte gennemgang.

Med hensyn til den omstændighed, at taksatoren har vurderet, at det vil være muligt, at fjerne slidlaget finde vi ikke ansvarspådragende, da årsagen til, at der klager nu, får en ekstra merudgift skyldes efter vores opfattelse alene, at klager har igangsat arbejdet med gulvkonstruktionen uden vores accept.

Samlet fastholder vi, at sagsbehandlingen hos Frida Forsikring herunder taksatorens vurdering af udbedringsmetode ikke har medvirket til meromkostninger hos klager.

3. Taksatorrapporten

Klager har i sit høringssvar anmodet om at få fremsendt taksatorrapporten fra den første besigti-gelse.

Det skal bemærkes, at taksatorrapporter normalt udarbejdes af taksatoren til brug for sagsbe-handlingen af sagen hos en medarbejder i skadeafdelingen.

Taksatoren har derfor ikke udarbejdet en taksatorrapport pga. han selv har lavet en afgørelse.

Vi fastholder vores afgørelse

Når klager af egen drift og uden Frida Forsikrings accept har fjernet hele gulvkonstruktionen og klager ikke har dokumenteret, at udbedring af slidlaget ikke vil være mulig ved en udbedringsmetode i form af injicering anbefalet af OBH Ingeniørservice, fastholder vi samlet, at vi ikke kan tilbyde yderligere dækning end hvad vi allerede har meddelt dækning til.

Klagerens krav bør derfor afvises af de anførte grunde."

Klageren har i brev af 6/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Ad 1) Sagsbehandlingen

Forsikringen bemærker i deres høringssvar, at vi den 7. september 2022 havde opbrudt hele gulvkonstruktionen. Jeg vil i den forbindelse gøre opmærksom på, at jeg allerede – to dage inden – kontaktede dem telefonisk med det samme vi opdagede forholdene omkring undergulvkonstruktionen. Det fremgår af vedlagte opkaldsliste (vedlagt som bilag nævnt Opkaldsliste), at jeg kontaktede forsikringen fire gange forud for klagebrevet til klagefunktionen, hvor jeg efterspurgte råd og vejledning og muligheden for at få kontakt til sagsbehandler og taksator. Dette blev som nævnt ikke imødekommet af Forsikringen. Jeg kan dertil oplyse, at jeg ved mine første henvendelser d. 5. september, blev oplyst, at fordi sagen var afgjort som en kontanterstatning 'til fuld og endelig afgørelse', kunne jeg ikke nødvendigvis forvente sagen genoptaget til behandling – dette måtte afgøres efter 4-8 ugers sagsbehandling på baggrund af de skriftlige henvendelser, som jeg blev opfordret til at sende.

Vores murer, som er tidligere bygningstaksator, var også meget hovedrystende over min tilbagemelding om, at Forsikringen ikke kunne stille sagsbehandler eller taksator til rådighed ved udbedringsarbejdet – han var ligeledes meget overrasket over det forhold, at jeg måtte afvente en sagsbehandlingstid på mine efterfølgende skriftlige henvendelser med en forventet svartid på 4-8 uger.

Det er efter hans udsagn almindeligt, når han udfører arbejde der er tilknyttet forsikringssager, at han som håndværker kan komme i direkte dialog med taksator eller sagsbehandler, for at drøfte udbedringsmetode, fremsende fotodokumentation mv. Dette er også min egen oplevelse, da vi sidste år havde en rørskade tilknyttet vores husforsikring, hvor der var direkte adgang til at snakke med en sagsbehandler under hele forløbet og under udbedringsarbejderne.

Som jeg også nævnte overfor Forsikringen ved mine telefoniske henvendelser hhv. d. 5. og 6. september, var sagen for os særdeles presserende, idet fordelingsentréen er den eneste centrale indgang til vores hus, og den eneste forbindelse i huset mellem vores stueetage og 1. sal. Vi kunne derfor ikke afvente en sagsbehandlingstid på 4-8 uger, hvilket også var årsagen til, at jeg afgav en klage til Forsikringens klagefunktion, i håb om, at vi kunne få en hurtigere tilbagemelding på vores sag.

Jeg vil i den forbindelse bemærke, at indtil ophugningen af slidlaget – og efter fjernelsen af de gamle klinker – stod vi i en situation, hvor slidlaget fungerede som midlertidigt gulv med forbindelse til bl.a. vores vaskerum og til vores to værelser i underetagen samt som forbindelse til vores 1.sal. Da udbedringsarbejdet blev igangsat, var det nødvendigt at afdække hele underetagen (ca. 130 etagekvadratmeter) og hænge vores spindeltrappe op i spændestroppe i etageadskillelsen, idet trappen stod direkte aflastet på gulvkonstruktionen. Vi var derfor i en situation, da vi igang-

satte udbedringsarbejdet, hvor udbedringen skulle ske hurtigt, for at vi igen kunne benytte vores underetage. Det var derfor også planlagt med vores murer, at ophugning og pålægning af nyt slidlag og efterfølgende klinkearbejde skulle ske i én samlet etape, så vi ville opleve mindst mulig gene. Vi stod således i en situation, hvor vi ikke kunne afvente en sagsbehandlingstid på 4-8 uger, før vi overhovedet vidste om de ville genoptage behandlingen af vores sag.

Ved mine henvendelser er vi på intet tidspunkt blevet opfordret til at stoppe udbedringsarbejdet, heller ikke selvom jeg udtrykkeligt tilkendegav – både telefonisk og senere skriftligt – at der nu forelå ændrede forudsætninger for både udbedringsmetode og erstatningssum, da årsagen til det defekte slidlag efter vores overbevisning måtte hidrøre fra det porøse leca-underlag, som nødvendigvis også måtte fjernes. Som jeg også tidligere har bemærket, var min murer og jeg også enige om, at det bevismæssigt måtte være tilstrækkeligt, at vi sørgede for at have nødvendig fotodokumentation og tillige sørgede for opbevaring af både slidlag og undergulvskonstruktion på murermesterens firmaadresse, hvis det måtte være nødvendigt for en senere taksator at kunne besigtige. Dette tilbød vi også konsulenterne fra OBH-gruppen ved deres besigtigelse den 7. oktober, idet de dog var interesseret heri.

Såfremt Forsikringen havde meddelt os, at vi skulle have stoppet det igangværende udbedringsarbejde eller havde tilkendegivet, at de ville genoptage min skadesag, havde vi selv sagt ikke fortsat dette. Det havde for os heller ikke været nødvendigt at ophugge slidlaget til at starte med, hvis Forsikringen allerede ved første besigtigelse havde præsenteret os for den udbedringsmetode, der senere blev fremlagt af OBH-gruppen.

Jeg mener i øvrigt, som det også fremgår af Taksatorvejledningens side 2 (vedlagt som bilag nævnt Taksatorvejledning 2019), at det er taksatorens opgave at hjælpe forsikringstageren med at afklare skadeårsag, skadeomfang og skadeudbedring, hvorfor taksatoren ved sin besigtigelse burde have foretaget en så tilstrækkelig undersøgelse af den anmeldte skade, at han dengang ville kunne overskue det fuldstændige omfang af udbedringsarbejdet, som OBH også senere har fastslået som vanskelig og uhensigtsmæssig, jf. rapporten af 14. oktober 2022 (af Forsikringen nævnt Bilag L). Jeg kan i den forbindelse oplyse, at bygningstegninger over vores ejendom er offentligt tilgængelige og kan hentes på 'Det Digitale Byggesagsarkiv'. Af byggetilladelsen af 29. januar 1973 fremgår det også, at undergulvskonstruktionen består af 10 centimeter lecabeton. Dokumentet er vedlagt som Byggetilladelse, ...

Jeg fastholder derfor mit synspunkt om, at de meromkostninger, som vi nu bliver påført i forbindelse med den dækningsberettigede skade, er direkte relateret til taksatorens forkerte anvisning og Forsikringens efterfølgende manglende imødekommenhed om dialog ved mine henvendelser.

Ad 2) Igangsættelse af udbedringsarbejdet

Forsikringen omtaler igangsættelsen af udbedringsarbejdet som et forhold, der er sket uden deres accept. Jeg henviser i den forbindelse til, at udbedringsarbejdet blev accepteret påbegyndt ved afgørelsen af den 6. april 2022 med henvisning til Forsikringens Bilag F. Det fremgår af samme afgørelse, at arbejderne i forbindelse med udbedringen ikke er udtømmende. Der er derfor ikke grundlag for at påstå, at vi har foretaget udbedring uden Forsikringens accept.

Ad 3) Udbedringsmetoden

Som det fremgår af rapporten af 14. oktober (Bilag L) burde skaden være afhjulpel med injicering. Jeg er ikke nødvendigvis uenig heri, men jeg er uenig med Forsikringen, når de i deres høringssvar

af 30. november når til den konklusion, at årsagen til meromkostninger forbundet med udbedringen skyldes, at vi har opbrudt gulvkonstruktionen, idet at det ellers have været muligt at udbedre forholdet med injicering.

Jeg vil hertil bemærke, at selv hvis vi kun havde ophugget slidlaget uden at fjerne undergulvskonstruktionen, ville det ikke have været muligt at foretage en injicering, idet at injicering, som jeg forstår, foregår ved at udfylde hulrummet under slidlaget. Det er efter min overbevisning derfor ikke vores igangsættelse af udbedringsarbejdet, herunder fjernelse af den porøse undergulvskonstruktion, der er skyld i meromkostningerne, men derimod, at Forsikringen til at starte med har anvist en udbedringsmetode, der er forkert, jf. også OBH-gruppens faglige vurdering i Bilag L.

Jeg bemærker videre, at taksatoren ved sin besigtigelse, som det også fremgår af afgørelsen af 6. april (Bilag F), konstaterer, at 'slidlaget er løs og giver sig, og der er tale om en skjult skade (...)'. Taksatoren har dermed konstateret, at der er et vedhæftningsbrud mellem slidlag og underlag, men han har ikke undersøgt hvad den nærmere årsag hertil kunne være, herunder at foretage en undersøgelse af undergulvkonstruktionens beskaffenhed. Dette kunne f.eks. ske ved at undersøge den ovenfor nævnte byggetilladelse eller ved at bede os foretage et destruktivt indgreb og holde skadesagen åben, indtil årsagen og baggrunden for det defekte slidlag var nærmere klarlagt.

Jeg mener ikke, at det er i overensstemmelse med Taksatorvejledningen 2019's hensigt – for så vidt angår taksatorens opgaver, der består i at klarlægge hændelsen, årsag og skadeomfang – at undlade at foretage nærmere undersøgelser på besigtigelsesforretninger, når der konstateres en dækningsberettiget skade. Taksatoren har på et ikke tilstrækkeligt oplyst grundlag og i uoverensstemmelse med taksatorens opgaver, udført en faglig forsømmelse og anvist en faglig forkert udbedringsmetode, der nu har påført os ikke ubetydelige meromkostninger ved udbedringsarbejderne. Disse meromkostninger kunne være undgået, hvis taksatoren havde optrådt i overensstemmelse med det opdrag, der ligger i taksatorvejledningen, og hvis han på baggrund af sine undersøgelser i forbindelse hermed havde anvist en faglig korrekt udbedringsmetode.

Endeligt er jeg uforstående overfor, at taksatoren ved sin afgørelse har forceret sagsprocessen ved at tilbyde en kontanterstatning in situ, idet han på tidspunktet for kapitaliseringen af skaden ikke kunne overskue den økonomiske rækkevidde af skaden eller rækkevidden af udbedringsarbejderne i øvrigt. Jeg mener derfor, at sagen skulle have været behandlet efter almindelig forsikringspraksis, hvor skaden opgøres til prisen for det reelle udbedringsarbejde, jf. også Forsikringsaftalelovens § 37, og ikke blot en teoretisk kapitalisering på baggrund af et utilstrækkeligt oplyst grundlag. Dette kunne f.eks. være sket ved at bede os om at indhente flere uafhængige håndværkertilbud, evt. i konkurrence med et af Forsikringen udpeget firma.

Samlet mener jeg, at taksatoren har handlet ansvarspådragende ved at begå faglige forsømmelser og ved at ensidigt at anvise en udbedringsmetode, som ikke er tilstrækkeligt undersøgt og som er fagligt forkert. Ansvarsgrundlaget bør i lyset af taksatorens stilling, erfaring og faglige baggrund, vurderes efter en professionsnorm.

Ad 4) Gulvkonstruktionen som helhed

Forsikringen henviser til dækningsomfang og skadebegrebet i vilkårenes pkt. i pkt. 4A og B.

Forsikringen gør gældende, at fordi taksatoren ikke ved sin besigtigelse kunne konstatere aktuelle skader ved gulvkonstruktionen, er der ikke tale om en skade, som opfylder skadesbegrebet, jf. vil-

kårenes pkt. 4B. Dette synspunkt er jeg ikke enig i. Dels fordi taksatoren ved sin undersøgelse ikke var tilstrækkelig grundig, jf. mine bemærkninger ovenfor, og dels fordi OBH-gruppen i deres faglige vurdering af gulvkonstruktionen når frem til den konklusion, at 'den anvendte leca-beton er meget porøs. Der ses alene cement/bindemiddel i tangentplanet mellem letklinkernødderne'. Vurderingen er også i overensstemmelse med den vurdering min murer afgav omkring manglende bindemiddel i leca-betonen, som jeg fremlagde for forsikringen både telefonisk men også skriftligt d. 5. september.

Det bør ikke komme os til skade, at taksatoren ikke ved sin besigtigelse foretog en tilstrækkelig undersøgelse. Den mangelfulde undersøgelse bør heller ikke lægges til grund for, om skaden er omfattet af skadebegrebet. Det er derimod de faktiske forhold der bør være bestemmende for, om gulvkonstruktionen er omfattet af skadebegrebet.

Med henvisning til mindstebekendtgørelsens Bilag 1, nr. 2 litra c, dækker skadebegrebet over bl.a. deformering, brud og svækkelse i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt. Forholdet skal selvsagt være til stede på tidspunktet for tilstandsrapportens udarbejdelse, jf. mindstebekendtgørelsens Bilag 1, nr. 5.

Af OBH-gruppens faglige vurdering fremgår, at den anvendte leca-beton er porøs, og at der alene er bindemiddel i tangentplanet mellem letklinkernødderne. Idet gulvkonstruktionen er den oprindelige konstruktion fra dengang vores ejendom blev opført i 1973, må det lægges til grund, at forholdet også var til stede forud for vores overtagelse af ejendommen og på tidspunktet for tilstandsrapportens udarbejdelse.

At leca-betonen er porøs, må kunne henføres til skadesbegrebet, herunder navnlig 'svækkelse', når dette nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt. At bygningens brugbarhed nævneværdigt er nedsat, fremgår også af taksatorens afgørelse af 6. april, hvor han tilkendegiver, at 'slidlag[et] er i sådan en beskaffenhed at det ikke er muligt at ligge klinker på underlaget stedvis i entre'.

Jeg mener således, at det er bevist – eller i hvert fald antageliggjort – at gulvkonstruktionen opfylder skadebegrebet i både forsikringsvilkårene og i mindstebekendtgørelsen, og at skaden var til stede forud for vores overtagelse af ejendommen og på tidspunktet for udarbejdelsen af tilstandsrapporten.

Sammenholdt med, at undergulvkonstruktionen opfylder skadebegrebet, og at de påførte meromkostninger ved udbedringsarbejdet kan henføres til taksatorens faglige forsømmelser, mener jeg, at Forsikringen må bekoste meromkostningerne, der er forbundet med udbedringsarbejderne.

Ad 5) Bevisbyrde

Forsikringen indtager i deres høringssvar det synspunkt, at vi ikke løftet bevisbyrden for at der er tale om en dækningsberettiget skade. Jeg henholder mig i den forbindelse til min behandling ovenfor, og opsummerer følgende:

- i) Den oprindelige skade er anerkendt som dækningsberettiget, herunder at slidlaget er løst og giver sig
- ii) Vi har sikret løbende fotodokumentation og opbevaret både slidlag og lecabeton på murermeesterens firmaadresse til brug for besigtigelse, som OBH-gruppen dog afslog

iii) OBH-gruppen har ved besigtigelsen konstateret, at leca-betonen er porøs og mangler binde-middel. Konklusionen er i overensstemmelse med hvad jeg skrev til Forsikringen ved mail af 5. september, da jeg anmodede om genoptagelse af vores forsikringssag, se Bilag G

iv) Forsikringen indtager det synspunkt, at jeg ikke har bevist, at injicering kunne have afhjulpet skaden på slidlaget, men er ikke selv fremkommet med bemærkninger om hvordan det skulle være muligt at injicere et slidlag, som af dem er blevet anvist 'opbrudt og bortskaffet' i afgørelsen af 6. april. Jeg er derfor meget interesseret i at høre – hvis vi blot havde opbrudt og bortskaffet slid-lag – hvordan denne udbedringsmetode så kunne have udbedret forholdet

Jeg mener samlet, at vi har løftet bevisbyrden for at undergulvskonstruktionen, på tidspunktet for vores overtagelse og på tidspunktet for tilstandsrapporten udarbejdelse, opfyldte skadebegrebet.

Afsluttende bemærkninger

Der tegner sig for mig et billede af, at Forsikringen allerede ved deres klagebehandling (på baggrund af min klage af 7. september) var bekendt med, at vi havde opbrudt undergulvskonstruktio-nen, og derfor sendte OBH-gruppen på besigtigelse med det opdrag, at de skulle fremlægge den billigst mulige alternative løsningemetode, end den der var anvist forkert af deres egen taksator. Af samme grund foretog OBH-gruppen heller ikke en kapitalisering af det samlede udbedringsarbej-de, men fremlagde blot en teoretisk udbedringsmetode, som på besigtigelsestidspunktet ikke var mulig, og som OBH-gruppen i det hele taget selv heller ikke ved om ville have været mulig, idet de ikke kunne bedømme undergulvskonstruktionen som helhed. Dette var Forsikringen allerede be-kendt med, da de rekvirerede dem til en bestigelse.

Jeg mener, som tidligere anført, ikke, at vi har igangsat arbejdet af egen drift, men at igangsættel-se af udbedringsarbejderne blev meddelt i afgørelsen af 6. april. Af samme afgørelse fremgår det, at oplistningen af udbedringsarbejderne ikke er udtømmende. Jeg mener heller ikke, at vi har bortskaffet bevis, idet at det af OBH-gruppen på bestigelsestidspunktet var muligt at vurdere be-skaffenheden af terrændækket i de tilstødende rum. Jeg fastholder derimod, at vi har stillet bevi-set til rådighed for Forsikringen og tilligemed har sikret nødvendig fotodokumentation til brug for deres sagsbehandling.

Jeg fastholder, at de meromkostninger, som vi nu bliver påført, er direkte relateret til taksatorens faglige forsømmelse, og at vi har bevist – eller i hvert fald antageliggjort – at skaden på under-gulvskonstruktionen opfyldte skadebegrebet på overtagelsestidspunktet og på tidspunktet for til-standsrapportens udarbejdelse.

Jeg fastholder videre, at Forsikringen har haft alle muligheder for at bede os stoppe udbedrings-arbejdet og foretage genbesigtigelse af det anmeldte forhold. Denne mulighed for dialog afskar de os fra ved at meddele, at deres sagsbehandlingstider var 4-8 uger, at al kommunikation skulle foregå skriftligt, og at vi ikke nødvendigvis kunne forvente en genoptagelse af vores skadesag, når denne var afsagt som kontanterstatning.

Samlet set fastholder jeg derfor mit synspunkt om, at Forsikringen har påført os ikke ubetydelige meromkostninger ved at anviser en forkert udbedringsmetode, som de nødvendigvis må være nærmest til at bære risikoen og omkostningerne for."

"Det fremgår af klagers indlæg, at klager flere gange inden han valgte at fjerne hele gulvkonstruktionen i entreen kontaktede Frida Forsikring telefonisk.

Som klager også selv oplyser, fik klager ikke en accept fra Frida Forsikring til opstart af arbejdet med fjernelse af hele gulvkonstruktionen i entreen. På trods af denne omstændighed, valgte klager af egen drift allerede to dage efter den første henvendelse den 5. september 2022 at fjerne hele gulvkonstruktionen i entreen. Vi skal bemærke, at det følgende fremgår af vilkårenes pkt. 6: Udbedring af forholdet må ikke finde sted, før FRIDA skriftligt har accepteret det, ligesom FRIDA skal godkende udbedringsmetoden.

Når klager uden accept fra forsikringen vælger at påtage sig risiko for, at der ikke vil være tale om dækning over ejerskifteforsikringen, ved at bryde hele terrændækket op i entreen, fastholder vi, at der ikke er tale om yderligere dækning, end vi allerede har meddelt dækning til.

Således kunne klager i stedet, blot have stoppet arbejdet, da klager blev opmærksom på, at det ikke var muligt at fjerne slidlaget og afventet en besvarelse fra Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling på den 'nye anmeldelse'. Der ville i så fald uden nogen problemer fortsat være adgangsvej til hele ejendommen, som klager henviser til, var vanskeliggjort efter fjernelse af hele gulvkonstruktionen af klager mellem den 5. og 7. september 2022.

Vi har ingen yderligere bemærkninger og klagen kan derefter behandles af nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens opkaldsliste fra d. 5-6/9 2022, taksatorvejledning fremlagt af klageren samt fotos. Uddrag af bilagene gives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 14/2 2022 fremgår bl.a.:

"Hvad er skaderamt (1):

I forbindelse med lægning af nyt klinkegulv i vores fordelingsentre har vores murer, efter fjernelsen af de gamle klinker, opdaget at betonunderlaget er sluppet således, at der ikke er vedhæftning mellem beton og underlag. Det er derfor vurderingen, at det gamle betonlag skal opbrydes og reetableres"

Af dækningstilsagn af 6/4 2022 fremgår bl.a.:

"Vi har besigtiget det anmeldte forhold den 16-03-2022. Ved besigtigelsen kunne der konstateres defekt slidlag stedvis i entre/gang. I har tegnet 5-årig basis-ejerskifteforsikring gældende fra den 23-11-2019.

Basisdækning

Vi anerkender, at slidlag er i sådan en beskaffenhed at det ikke er muligt at ligge klinker på underlaget stedvis i entre. Slidlaget er løs og giver sig, der er tale om skjult skade som har været til stede ved overtagelsen. Forholdet opfylder dermed ejerskifteforsikringens skadebegreb, jf. punkt 4 A-C i jeres forsikringsbetingelser. Udbedring af forholdet er derfor dækningsberettigende. Forholdet er ikke angivet i tilstandsrapporten. Som aftalt ved besigtigelsen ønsker du en kontanterstatning på udbedring af din skade, hermed fremsendes som aftalt opgørelse på kontanterstatning. Vi

aftalte en kontanterstatning på 9.000,00 kr. inkl. moms hvoraf der skal fratrækkes selvrisko (5.000,-) til fuld og endelig afgørelse i forbindelse med udbedring af forholdet som bl.a. omfatter følgende arbejder:

Opbrydning af slidlag i entre/gang.

Støbning af nyt slidlag incl. materialer.

Alle eventuelle indvendige arbejder.

Bortskaffelse af affald.

Ovennævnte arbejder er ikke udtømmende og der gøres opmærksom på at ejerskifteforsikringen ikke fremadrettet dækker skader/følgeskader, der er opstået efter, udbetalingen af kontanterstatningen, som kan relateres til skaden hvorpå der er udbetalt kontanterstatning. Forsikringstager påtager sig dermed risikoen for evt. fremtidige skader der kan relateres til nærværende skade.

Du kan som aftalt nu påbegynde udbedring af forholdet. Erstatningsbeløbet udbetales, når vi har modtaget kontonummeret hvor erstatning skal overføres til.

Af selskabets note af 5/9 2022 fremgår bl.a.:

"Iflg. tlf med FT. vender han tilbage med nye oplysninger til sagen, handler sender det på mail. (siger der ikke er betonlag)"

Af klagerens mail til selskabet af 5/9 2022 fremgår bl.a.:

"I forbindelse med klinkearbejde i vores fordelingsgang/entré opdagede mureren, da de gamle klinker skulle hugges op, at gulvet og underlag var sluppet. Vi måtte på den baggrund stoppe det videre arbejde - efter klinkerne var fjernet - for at lokalisere hvorfor gulvet/vedhæftningen var sluppet, og hvad der var årsagen hertil. Vi anmeldte i den forbindelse forholdet til jer. Efterfølgende blev forholdet besigtiget af jeres taksator, og formodningen var, at det var slidlaget (klaplaget) af beton, der havde mistet sin vedhæftning til underlaget. Sagen blev afsluttet med et tilsagn om en kontaktudbetaling på baggrund af udbedring og følgende arbejder: - Opbrydning af slidlag i entre/gang - Støbning af nyt slidlag incl. materialer - Alle eventuelle indvendige arbejder - Bortskaffelse af affald Mureren er dags dato påbegyndt opbrydningen af slidlag, og til vores store overraskelse skyldes den manglende vedhæftning ikke, at slidlaget har mistet vedhæftningen til underlaget, men derimod, at underlaget består af LECA kugler, som ikke binder korrekt. Det er murerens vurdering, at LECAen er opført uden tilstrækkeligt bindemiddel, hvorfor underlaget ikke opfører sig som én samlet masse. Det er derfor ikke slidlaget (som nu er ophugget), der har været problemet, men derimod LECAen, som danner hele underlaget for gulvet i entréen, der er skyld i, at gulvet (og slidlaget) har givet sig. Jeg accepterede i forbindelse med kontantudbetalingen ovenstående arbejder. Forudsætningen herfor er imidlertid ændret, idet skaden ikke længere er relateret til det slidlag, som vi (og taksatoren) ellers troede var skyld i vedhæftningen. Vi står derfor over for følgende udfordringer: 1) Afgørelsen om kontantudbetaling blev afsagt på baggrund af et mangelfuldt slidlag, der efter overbevisningen var skyld i den manglende vedhæftning. Det er ikke tilfældet, da det er LECA underlaget, som er skyld i dette. 2) Det er ikke muligt at påføre et nyt slidlag ovenpå det gamle (utilstrækkelige) LECA underlag, da massen ikke er tilegnet dette grundet manglende bindemiddel - et nyt slidlag ovenpå et utilstrækkeligt underlag vil derfor forårsage samme problemer i fremtiden. 3) Slidlaget binder med LECA underlaget, og det er derfor nødvendigt at fjerne (en del af - eller hele) LECA underlaget 4) For at kunne etablere gulv, uanset om det

er klinker eller andet, er det nødvendigt at bryde hele det gamle LECA underlag op, helt ned til grusunderlag - og få støbt nyt beton, efterfulgt af et nyt slidlag. Det er selvsagt ikke tilstrækkeligt med den kontantudbetaling vi modtog, at udbedre ovenstående forhold. Jeg mener derfor, enten 1) at summen af kontantudbetalingen er udbetalt på et grundlag, der ikke muliggør en reetablering, der er fagmæssig korrekt, hvis det er krævet at der skal påføres slidlag på et utilstrækkeligt underlag, eller 2) at afgørelsen er truffet på et faktisk forkert grundlag, hvor det er slidlaget, der er lagt til grund for de mangelfulde forhold, og hvor det viser sig, at det er det støbte underlag, under slidlaget, der er skyld i dette. Nærværende skrivelse er derfor en anmodning om, at sagen genoptages, hvor der ved afgørelsen lægges vægt på, at der dels er udbetalt en utilstrækkelig kontantudbetaling og hvor der ved opgørelsen af de forestående arbejder tages højde for, at det gamle LECA underlag skal bortskaffes og at der skal støbes et nyt underlag ned til gruset. At der er accepteret en kontantudbetaling på baggrund af de forhold, som I har lagt til grund, burde ikke fritage en genoptagelse af sagen idet det har vist sig, at den skade, som I har lagt til grund slet ikke er skyld i det mangelfulde forhold. Det bør derfor være de nu opdagede faktiske skader, som er forudsætningen for sagens afgørelse - og dermed også summen af kontantudbetaling. Jeg vil i den forbindelse gøre opmærksom på, at der IKKE anmodes om genoptagelse af sagen på baggrund af senere opdagede skader, men derimod en genoptagelse på baggrund af, at der er lagt forkerte forudsætninger til grund for vores afgørelse. Der er derfor ikke tale om senere skader eller følgeskader, men derimod en oprindelig skade, som ikke er opdaget før udbedring af forholdet. Da arbejderne forestår nu, foreslår jeg - hvis I er uenige i ovenstående - at der hurtigst muligt sendes en taksator ud for at give en faglig vurdering af forholdet."

Af klagerens mail til selskabet af 7/9 2022 fremgår bl.a.:

"Vedrørende genoptagelse af skade ...

I forbindelse med klinkearbejde i vores entré i vinters, opdagede vores murer, at slidlaget (klaplag) var løst og havde ikke vedhæftning til underlaget. Det ville derfor ikke være fagmæssigt korrekt at lægge nye klinker oven på et utilstrækkeligt og eftergivende underlag. Det var dengang murerens opfattelse, at slidlaget skulle hugges op, og der skulle etableres nyt slidlag i form af flydespartel, beton eller lignende.

Vi anmeldte derfor forholdet til ejerskifteforsikringen, da det efter vores opfattelse var et mangelfuldt forhold, der var opstået før overtagelsesdagen.

I forbindelse med sagsbehandlingen dengang blev vi hurtigt mødt med et afslag på vores anmeldelse. Jeg påpegede dengang, at afgørelsen både var juridisk og faktisk forkert, idet der blev lagt følgende forhold til grund for en afvisning (direkte citeret):

'klynkegulvet i fordelingsentréen har fungeret i snart 50 år og mere end 2 år efter Du har overtaget ejendommen. Du har efter eget valg besluttet at skifte til nye klinker og er der derfor ikke tale om en skade, der var til stede på overtagelsestidspunktet. Vi afviser derfor det anmeldte forhold, idet det ikke opfylder skadebegrebet

Jeg stillede mig selvsagt undrende over for, at sagsbehandleren i sin afgørelse lagde til grund, at entréen har fungeret i mere end 50 år, og at forholdet er anmeldt mere end 2 år efter overtagelsesdagen, hvorfor forholdet efter hendes overbevisning ikke opfyldte skadebegrebet. Jeg spurgte herefter ind til, om vores police reelt set var uden indhold på de bygningsdele, der har samme alder som huset, når disse forhold lægges til grund for vurderingen af skadebegrebet. Jeg spurgte li-

geledes ind til, hvordan det på nogen måde skulle være muligt at anmelde forhold, der opdages inden overtagelsesdatoen og inden vi som ejer får rådighed over ejendommen, og inden policen overhovedet er trådt i kraft. Jeg gjorde ligeledes opmærksom på, at vores forsikringstid er 5 år, og at det derfor ikke kan tillægges betydning, hvornår forholdet opdages og anmeldes når det blot er sket i forsikringstiden og senere end overtagelsesdatoen.

Jeg gjorde videre opmærksom på, at det oftest forholder sig sådan, at skjulte skader opdages ved renoverings- og op/nedbrydningsarbejder, hvor der opnås adgang til forhold og bygningsdele, der ellers ikke er synlige, og af den grund ikke fremgår af tilstandsrapporten og ej heller er en del af en købers almindelige undersøgelsespligt. Jeg mente derfor ikke, at det kunne tillægges betydning for sagens afgørelse, at vi vælger at forskønne vores fordelingsentré med nye klinker.

Jeg var således ikke enig i den forkerte afgørelse hverken på det faktiske eller juridiske grundlag - og anmodede selvfølgelig om, at få forholdet besigtiget af en taksator, for at give en fagmæssigt bedømmelsen af skaden.

Ved mail af 17. februar 2022 blev det meddelt, at sagen var overgivet til taksator, der ville kontakte mig inden for 3-5 hverdage. Efter udløbet af 5 hverdage, tog jeg telefonisk kontakt til jer for at høre, om der var noget nyt, og om det var muligt at give en advisering om, hvor længe der ville gå, før taksator ville tage kontakt til mig eller om det eventuelt var muligt selv at kontakte ham, for at aftale besigtigelsestidspunkt. Det var ikke muligt at oplyse, og I ville skrive på sagen, at jeg havde rykket for henvendelse.

Først ved mail af 6. marts (11 hverdage efter overdragelse af sagen) blev jeg kontaktet af taksator, der kunne tilbyde en besigtigelse af forholdet den 16. marts. (1 måned efter, at vi fik besked om at sagen var overdraget)

Ved besigtigelsen kunne taksatoren konstatere, at slidlaget (klaplaget) var sluppet, og var derfor mangelfuldt, og at skaden var til stede før overtagelsesdagen. Skaden var derfor dækningsberettiget.

Det var taksatorens vurdering, at ophugning af slidlag og støbning af nyt ville svare til 1-2 arbejdsdage. Vi drøftede muligheden for, at jeg selv kunne foretage ophugning af klaplaget, og få vores murer til at støbe nyt. Det blev foreslået, at jeg kunne få udbetalt en kontantudbetaling på 9.000 kr., der ville dække udgiften til følgende arbejder:

Opbrydning af slidlag i entre/gang.

Støbning af nyt slidlag incl. materialer.

Alle eventuelle indvendige arbejder.

Bortskaffelse af affald.

Af den skriftlige afgørelse (modtaget d. 6. april 2022) fremgår:

'Vi anerkender, at slidlag er i sådan en beskaffenhed at det ikke er muligt at ligge klinker på underlaget stedvis i entre. Slidlaget er løs og giver sig, der er tale om skjult skade som har været til stede ved overtagelsen. Forholdet opfylder dermed ejerskifteforsikringens skadebegreb, jf. punkt 4 A-C i jeres forsikringsbetingelser. Udbedring af forholdet er derfor dækningsberettigende. Forholdet er ikke angivet i tilstandsrapporten.'

Som aftalt ved besigtigelsen ønsker du en kontanterstatning på udbedring af din skade, hermed fremsendes som aftalt opgørelse på kontanterstatning. Vi aftalte en kontanterstatning på 9.000,00 kr. inkl. moms hvoraf der skal fratrækkes selvrisko(5.000,-) til fuld og endelig afgørelse i forbindelse med udbedring af forholdet som bl.a. omfatter følgende arbejder (...)'

Vi beslutter os efter afgørelsen, at få vores murer til at forestå alle arbejderne, herunder ophugning, og beder ham om at udføre disse opgaver. Murerfirmaet sender d. 5. september to murer-svende ud for at foretage ophugning af slidlaget. Murermesteren er også selv er med til at opstar-te arbejderne for at fastlægge arbejds gange og foretage projektgennemgang.

Murerne starter med at ophugge det sted, hvor gulvet er sluppet mest, i håb om, at slidlaget kan ophugges i store flager. Her opdages det til vores overraskelse, at det ikke er slidlaget, der er sluppet og har mistet vedhæftning, men derimod LECA-underlaget, som er porøst og usammen-hængende. Det kan ved let syn konstateres, at slidlaget hæfter til LECA-underlaget, og det er der-for ikke muligt at ophugge slidlag uden samtidig at trække de dele LECA-underlaget, der hæfter, med op. (se Bilag 1, 2 og 3)

Det er murermesterens vurdering, at LECA-underlaget er støbt med en så utilstrækkelig mængde af eller slet ingen bindemiddel, at LECA-massen derfor har smuldret og flyttet sig de steder, hvor det var mistanken at slidlaget (klaplaget) var sluppet. Det er således nødvendigt at udskifte hele det utilstrækkelige og mangelfulde underlag, før der kan påføres nyt slidlag.

Jeg kontakter FRIDA forsikring telefonisk med det samme vi opdager ovenstående forhold, og gør opmærksom på, at de faktuelle forudsætninger, der lå til grund for kontantudbetalingen er æn-dret væsentligt, og at det er nødvendigt at genoptage sagen. Jeg bliver med det samme oplyst, at fordi vi har accepteret en kontantudbetaling, er det ikke muligt at påberåbe flere forhold eller føl-geskader. Jeg gør over for vedkommende gældende, at jeg ikke påberåber flere forhold, men der-imod påberåber en genoptagelse af sagen, fordi der nu foreligger en væsentlig ændring i de fakti-ske omstændigheder, der lå til grund for afgørelsen af 6. april 2022. Det kunne vedkommende ik-ke tage stilling til, og jeg skulle derfor rette skriftlig henvendelse, hvilket jeg gjorde senere samme dag.

I går tirsdag d. 6. september kontakter jeg igen FRIDA forsikring for dels at høre om min henven-delse er modtaget, fordi jeg ingen kvitteringsmail har fået og dels, om det var muligt at få telefo-nisk kontakt med en skadebehandler (og gerne den, der har behandlet sagen), der kan give vej-ledning i hvordan og hvad vi må foretage os, og hvordan vi sikrer dokumentation mv. Jeg bad lige-ledes om, at der hurtigst muligt sendes en taksator ud, for at give en faglig vurdering af forhol-dende. Ingen af delene var muligt, og jeg må i stedet afvente svar på min skriftlige henvendelse.

Jeg fortalte vedkommende som jeg snakkede med, at sagen var særdeles presserende fordi arbej-derne foregår nu, og fordi entréen er den eneste indgang til vores hus, der er mulighed for at aflå-se, og der i entréen er en spindeltrappe (som er den eneste forbindelse til 1. salen, hvor køkken, opholdsrum, mv. befinder sig) som er ophængt i spændestropper, og kan derfor ikke anvendes, fordi der er hugget ud omkring og under trappen (se bilag 10). Det er derfor nødvendigt, at vi hur-tigst muligt får reetableret underlaget, så vi på almindeligvis kan komme til vores 1. sal og resten af huset i øvrigt.

Som jeg gjorde opmærksom på over for vedkommende jeg snakkede med, agter vi ikke igen at vente først 1 måned for at en taksator igen kan besigtige opgaven, og yderligere 1 måned, før der er truffet endelig afgørelse i sagen. Igen blev jeg bedt om at vente på et svar på min skriftlige henvendelse.

Det er selvsagt ikke tilfredsstillende, at der i denne sag 1) er truffet en forkert afgørelse i første omgang både for så vidt angår det faktiske og retlige grundlag, hvor skadebegrebet, dækningsomfang i forsikringspolisen og forsikringstiden fortolkes kreativt, for at undgå at udbetale erstatning på skader, der er dækningsberettiget. 2) at man som forsikringstager selv skal følge op på henvendelser, rykke på at modtage svar fra taksator, følge op på hvornår den skriftlige afgørelse foreligger (efter taksator har anerkendt skaden), og igen i forbindelse med genoptagelse af sagen følge op på, om henvendelser overhovedet er modtaget. 3) at det på ingen måde er muligt at komme i dialog med hverken skadebehandlere, taksatorer eller andre, der reelt har indflydelse eller indsigt i sagen al henvendelse skal foregå skriftligt (og langsommeligt), og med forkerte afgørelser til følge.

Almindeligvis er det i forbindelse med forsikringssager muligt at komme i dialog med den skadebehandler, der har behandlet sagen, hvilket f.eks. er tilfældet hos Topdanmark, hvor det nærmest ikke er muligt at få kontakt til andre end den, der er ansvarlig for sagen. Når det kommer til FRIDA forsikring er det helt omvendt her er der ingen, der vil kendes ved sagerne, og alt skal foregå skriftlig til en hovedpostkasse, og hvor der ikke kvitteres for modtagelse af henvendelser (og ej heller forventede sagsbehandlingstider).

Afsluttende bemærkninger

Med nærværende henvendelse der dels har til formål at kritisere sagsbehandlingstiden og sagsgangene, samt anmode om genoptagelse af min skadessag fremsætter jeg til den klageansvarlige en anmodning om, at sagen genoptages. Der ønskes ved vurderingen af grundlaget for genoptagelse lagt vægt på, at der foreligger væsentlig ændrede forudsætninger siden sagen blev besigtiget og kapitaliseret af jeres taksator både for så vidt angår hvad der er skadeårsag og hvad der angår beregningen af det skades værdi. Jeg anmoder om, at der ved genvurderingen af skadens værdi tages højde for følgende forhold:

At der ud over ophugningen af slidlag er blevet ophugget LECA-underlag, som udgør ca. 150 mm (isoleret) underlag

At der anvendt ca. 32 arbejdstimer (to murersvende á to arbejdsdage) på ophugning og bortkørsel af ovenstående (slidlag + 150 mm LECA-underlag x 11m²)

At arbejdet har været mere nænsomt og tidskrævende end at ophugge slidlag, fordi der under LECA-underlaget er rørføringer, der skal arbejdes forsigtigt omkring

At der nu er tale om en udskiftning af bygningsdel efter BR18 § 277, hvorfor det er nødvendigt at iagttage og overholde de i bygningsreglementets oplyste U-værdier efter § 279, hvilket medfører en væsentlig merudgift end blot et nyt lag slidlag ville medføre

At der grundet det mangelfulde LECA-underlag skal støbes helt nyt (og isoleret underlag, jf. BR18) underlag, for at kunne reetablere slidlag og efterfølgende almindelig gulvbelægning

At der er forbundet uforholdsmæssige ekstraomkostninger med både arbejder, materialer og arbejdstimer i forhold til den af taksatoren vurderede værdi

Jeg gør endnu en gang opmærksom på, at det ikke er slidlaget, der har fremstået mangelfuldt, men at der derimod er tale om et mangelfuldt og utilstrækkeligt støbt underlag, som har været

Ankenævnet for Forsikring

20.

98873

skyld i, at gulvet har givet sig. Det er derfor ikke en påberåbelse af nye forhold, men en påberåbelse af væsentligt ændret forudsætninger, hvor der har været lagt forkerte forhold til grund for både vurdering af skadeårsag og skadens værdi og hvor det i hele taget har været en forkert skade, der har lagt til grund for afgørelsen.

Såfremt der ønskes en mere faglig udtalelse omkring LECA-underlaget har min murer indvilliget i, at I eller jeres taksator kan tage kontakt til ham."

Af selskabets note af 13/9 2022 fremgår bl.a.:

"Hr. FT ringer for status på mail fra sidste uge - oplyst at der vil være lidt behandlingstid - i klage er det ca. 2 uger. Han er lidt presset, da de har taget gulvet op. forklaret at det er situationen for mange og at der må forventes noget behandlingstid og at i hans.

Talt med ..., det er ... som behandler sagen og lige oplyst at jeg har sagt til FT at der er ca. 2 ugers behandlingstid i klage (og at skade behandlingstid)."

Af selskabets mail til klageren af 23/9 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til dig for at oplyse, at jeg har gennemgået sagen på vegne af Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling.

Du vil hurtigst muligt blive kontaktet af en taksator, for at aftale nærmere om en genbesigtigelse.

Når vi har modtaget taksatorens oplysninger om genbesigtigelsen, vender vi tilbage med oplysninger om vi fastholder vores tidligere afgørelse eller kan meddele yderligere dækning."

Af OBH's besigtigelsesnotat af 14/10 2022 indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"Gulvkonstruktion med leca-beton

...

Den 7. november 2022 har OBH Rådgivende Ingeniører (i det følgende OBH) besigtiget resterne af et opbrudt terrændæk på ovenstående adresse.

Baggrund

Der er tale om en ejendom fra 1973. Der er tegnet 5-årig ejerskifteforsikring med basisdækning. Overtagelsesdatoen er jf. det oplyste den 23. november 2019 og skadesanmeldelsen sker den 9. februar 2022. Tilstede på besigtigelsesdagen var forsikringstager ... (i det følgende FT), murermester ... (i det følgende entreprenøren) samt ... og ... fra OBH.

Historik

Grundet lokal sætning og revnedannelse af gulv i gangarealet, er der udbetalt en kontanterstatning til udbedring af terrændækket. Området er vist ved foto A nedenfor. For at kapitalisere skaden har selskabets taksator fremsat forslag om en udbedringsmetode som omfatter opbrydning af eksisterende slidlag samt etablering af et nyt. Kontanterstatningsbeløbet er aftalt til kr. 9.000 inkl. moms.

...

Leca-beton kan være meget skrøbelig overfor mekaniske påvirkninger, som for eksempel fra en stor elhammer så da entreprenøren igangsætter opbrydning af slidlagsbetonen viser det sig, at store del af den underliggende leca-beton følger med slidlaget op. Entreprenøren fortsætter dog denne opbrydning af gulvet, indtil både gang og entre henstår uden hverken slidlag eller leca-beton. FT klager efterfølgende til forsikringsselskabet, eftersom kontanterstatningen nu ikke længere står mål med det udførte arbejde.

Formål

OBH er rekvireret til at foretage en teknisk bedømmelse af det hidtidige udbedringsforløb.

Observationer og registreringer

På besigtigelsesdagen konstateres, at slidlagsbeton inklusiv leca-beton er opbrudt og bortskaffet både i gangarealet og i entréen (se gul markering på plantegning på side 1). Fra tværsnittet at bedømme i de tilstødende terrændæk, vurderes indbygningshøjden for leca-beton og slidlagsbeton samlet set, at variere fra 150 til 200 mm, hvoraf det øvre slidlag udgør cirka 40-50 mm, se foto 1-3.

Vurdering og konklusion

Det er OBH's vurdering at omhandlende skade, burde være afhjulpnet ved injicering med egnet epoxyharpiks/resin efterfuldt af et afretningslag bestående af cementbaseret flydespartel. Vurderet ud fra den fremsendte billeddokumentation, vil en stabilisering og afretning af cirka 1½- 2 m2 slidlagsbeton kunne udføres for cirka kr. 5.000 inkl. moms. Såfremt udbedringen udføres af et specialistfirma, såsom ..., anslås udgiften at være noget højere, formentlig kr. 7-10.000 inkl. moms.

Det er samtidig OBH's vurdering af den anvendte leca-beton er meget porøs. Der ses alene cement/

bindemiddel i tangentplanet mellem letklinkernødderne, hvorfor en ikke-destruktiv separering af slidlag og leca-beton er yderst vanskelig. Ved opbrydning med en stor el-hammer, er der derfor stor risiko for successive løsrivelser i randzonen omkring el-hammeren, hvorfor reparationer som disse skal udføres med stor omhu, dvs. ved brug af håndholdt slagværktøj, subsidiær en lille el-hammer.

Det er OBH's vurdering af arbejdet burde være stoppet i det øjeblik at entreprenøren konstaterede, at den valgte afhjælpningsmetode var uhensigtsmæssig og at de udførte arbejder ville medføre en kraftig forhøjelse af renoveringsudgiften. Eftersom slidlaget i både gang og entre var fjernet på besigtigelsestidspunktet, var det ikke muligt for OBH at bedømme, hvorvidt gulvene i deres helhed måtte have været uegnet som underlag for klinker. FT kan i den forbindelse oplyse, at der ikke er registreret hverken sætninger eller deformation i ejendommens øvrige terrændæk.

Supplerende bemærkninger

OBH kan ikke afgøre hvorvidt selskabets egen taksator ifalder sig et rådgiveransvar ved at have udregnet kontanterstatningen på baggrund af en bestemt afhjælpningsmetode - hertil anbefales nærmere juridisk bedømmelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvilke skader dækker forsikringen

A Skader/skaderisici, som var til stede ved tilstandsrapportens og el-installationsrapportens udarbejdelse, eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden forsikringstager overtog ejendommen, og som konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

B 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, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygninger, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

...

6. Anmeldelse af skade

...

Udbedring af forholdet må ikke finde sted, før FRIDA skriftligt har accepteret det, ligesom FRIDA skal godkende udbedringsmetoden."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom – der er fra 1973 – den 23/11 2019. Klageren anmeldte den 14/2 2022, at det – i forbindelse med lægning af nyt klinkegulv i entreen – blev opdaget, at betonunderlaget var sluppet, og der ikke var vedhæftning mellem beton og underlag. Selskabet anerkendte den 6/4 2022, at slidlaget var i en sådan beskaftenhed, at "det ikke er muligt at ligge klinker på underlaget stedvis i entre". Der blev aftalt en kontanterstatning på 9.000 kr. inkl. moms, hvorfra der skulle fratrækkes selvrisko til fuld og endelig afgørelse i forbindelse med udbedring af forholdet. Klageren kontaktede den 5/9 2022 selskabet pr. telefon og efterfølgende pr. mail samme dag og oplyste, at "mureren er dags dato påbegyndt opbygningen af slidlag, og til vores store overraskelse skyldes den manglende vedhæftning ikke, at slidlaget har mistet vedhæftningen til underlaget, men derimod, at underlaget består af LECA kugler, som ikke binder korrekt" samt at "for at kunne etablere gulv, uanset om det er klinker eller andet, er det nødvendigt at bryde hele det gamle LECA underlag op, helt ned til grusunderlag - og få støbt nyt beton, efterfulgt af et nyt slidlag. Det er selvsagt ikke tilstrækkeligt med den kontantudbetaling vi modtog, at udbedre ovenstående forhold". Den 21/10 2022 meddelte selskabet klageren, at forsikringen ikke ville dække omkostningerne til fjernelse og genopbygningen af hele gulvkonstruktionen, men at selskabet kunne forhøje erstatningen med 1.000 kr.

på baggrund af, at OBH-gruppen havde oplyst, at der kunne have være valgt en langt billigere løsning i form af injicering med egnet epoxyharpiks/resin, der makisimalt ville koste 10.000 kr. alt inkl. Klageren kræver, at selskabet skal dække de meromkostninger, der har været, da den udbedringsmetode, som taksatoren anviste, var forkert.

Klageren har anført, at de meromkostninger, der er opstået er direkte relateret til taksatorens forkerte anvisninger om udbedringsmetoden, og at selskabet først på et meget sent tidspunkt fulgte op på klagerens henvendelse om problemerne med lecalaget. Klageren har påpeget, at han ved sine henvendelser ikke er blevet opfordret til at stoppe udbedringsarbejdet, heller ikke selvom han udtrykkeligt tilkendegav – både telefonisk og senere skriftligt – at der nu forelå ændrede forudsætninger for både udbedringsmetode og erstatningsrum, da årsagen til det defekte slidlag måtte hidrøre fra det porøse leca-underlag, som nødvendigvis også måtte fjernes. Klageren har anført, at mureren og han selv var enige om, at det bevismæssigt måtte være tilstrækkeligt, at der blev sørget for nødvendig fotodokumentation og derudover sørgede for opbevaring af både slidlag og undergulvskonstruktion. Klageren har anført, at såfremt selskabet havde meddelt, at det igangværende udbedringsarbejde skulle stoppes eller havde tilkendegivet, at selskabet ville genoptage skadesagen, så havde man selvsagt ikke fortsat dette. Klageren har påpeget, at det heller ikke havde været nødvendigt at ophugge slidlaget, hvis selskabet allerede ved første besigtigelse havde præsenteret den udbedringsmetode, der senere blev fremlagt af OBH-gruppen. Klageren har anført, at det fremgår af taksatorvejledningen, at det er taksatorens opgave at hjælpe forsikringstageren med at afklare skadeårsag, skadeomfang og skadeudbedring, og at taksatoren derfor ved sin besigtigelse burde have foretaget en så tilstrækkelig undersøgelse af den anmeldte skade, at han dengang ville kunne overskue det fuldstændige omfang af udbedringsarbejdet, som OBH-gruppen også senere har fastslået som vanskelig og uhensigtsmæssig. Klageren har påpeget, at bygningstegninger over klagerens ejendom er offentligt tilgængelige, hvoraf det fremgår, at undergulvskonstruktionen består af 10 centimeter leca-beton. Klageren er uenig i selskabets konklusion om, at årsagen til meromkostningerne forbundet med udbedringen skyldes, at gulvkonstruktionen er blevet opbrudt, da det ellers havde været muligt at udbedre forholdet injicering. Klageren har påpeget, at selv hvis kun slid-

laget var blevet ophugget uden at fjerne undergulvskonstruktionen, så havde det ikke været muligt at foretage en injicering, da en injicering – som klageren forstår det – foregår ved at udfylde hulrummet under slidlaget. Klageren har anført, at gulvkonstruktionen opfylder skadebegrebet i både forsikringsvilkårene og i mindstebekendtgørelsen, og at skaden var til stede forud for klagerens overtagelse af ejendommen og på tidspunktet for udarbejdelsen af tilstandsrapporten. Klageren har henvist til, at det fremgår af OBH-gruppens faglige vurdering, at den anvendte leca-beton var porøs, og at der alene er bindemiddel i tangentplanet mellem letklinkenødderne. Klageren har anført, at den omstændighed at leca-betonen er porøs må kunne henføres til skadesbegrebet, herunder navnlig "svækkelse", når dette nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt.

Selskabet har afvist yderligere erstatning med henvisning til, at klageren allerede ved henvendelserne den 7/9 2022 af egen drift havde fjernet hele gulvkonstruktionen uden en accept fra selskabet, og at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at injicering af gulvet ikke var muligt. Hvad angår tilstanden af gulvkonstruktionen som helhed, har selskabet anført, at taksatoren i forbindelse med besigtigelsen den 16/3 2022 vurderede, at der alene var behov for reparation af selve slidlaget. Selskabet har påpeget, at taksatoren ikke ved den første besigtigelse konstaterede aktuelle skader ved gulvkonstruktionen bortset fra slidlaget, og at der heller ikke er konstateret tegn på, at der ved overtagelsen har været tale om nærliggende risiko for skade. Selskabet har anført, at klageren flere gange kontaktede selskabet, men at klageren ikke fik en accept af selskabet til opstart af arbejdet med fjernelse af hele gulvkonstruktionen i entreen. Selskabet har påpeget, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6, at udbedring af forholdet ikke må finde sted, før selskabet skriftligt har accepteret det, ligesom selskabet skal godkende udbedringsmetoden.

Det fremgår af besigtigelsesnotat af 14/10 2022 fra OBH, der blev rekvireret af selskabet, at "leca-beton kan være meget skrøbelig overfor mekaniske påvirkninger, som for eksempel fra en stor elhammer så da entreprenøren igangsætter opbrydning af slidlagsbetonen viser det sig, at store del af den underliggende leca-beton følger med slidlaget op. Entreprenøren fort-

sætter dog denne opbrydning af gulvet, indtil både gang og entre henstår uden hverken slidlag eller leca-beton. ... Det er OBH's vurdering at omhandlende skade, burde være afhjulpet ved injicering med egnet epoxyharpiks/resin efterfuldt af et afretningslag bestående af cementbaseret flydespartel. Vurderet ud fra den fremsendte billeddokumentation, vil en stabilisering og afretning af cirka 1½- 2 m2 slidlagsbeton kunne udføres for cirka kr. 5.000 inkl. moms. Såfremt udbedringen udføres af et specialistfirma, såsom ..., anslås udgiften at være noget højere, formentlig kr. 7-10.000 inkl. moms. Det er samtidig OBH's vurdering af den anvendte leca-beton er meget porøs. Der ses alene cement/bindemiddel i tangentplanet mellem letklinkernødderne, hvorfor en ikke-destruktiv separering af slidlag og leca-beton er yderst vanskelig. Ved opbrydning med en stor el-hammer, er der derfor stor risiko for successive løsrivelser i randzonen omkring el-hammeren, hvorfor reparationer som disse skal udføres med stor omhu, dvs. ved brug af håndholdt slagværktøj, subsidiær en lille el-hammer. Det er OBH's vurdering af arbejdet burde være stoppet i det øjeblik at entreprenøren konstaterede, at den valgte afhjælpningsmetode var uhensigtsmæssig og at de udførte arbejder ville medføre en kraftig forhøjelse af renoveringsudgiften. Eftersom slidlaget i både gang og entre var fjernet på besigtigelsestidspunktet, var det ikke muligt for OBH at bedømme, hvorvidt gulvene i deres helhed måtte have været uegnet som underlag for klinker. FT kan i den forbindelse oplyse, at der ikke er registreret hverken sætninger eller deformation i ejendommens øvrige terrændæk".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Nævnet bemærker videre, at det ved udbedring af skader i forsikringssager ikke er usædvanligt, at der undervejs i processen opstår uventede forhold, som selskabet må sagsbehandle og tage stilling til løbende. Klageren kan ikke kræve, at selskabet "agerer bygherre" eller overtager ansvaret for byggeteknisk rådgivning medmindre selskabet indvilliger heri. Selskabets forpligtelse består som udgangspunkt i at stille erstatningen til rådighed for klageren, efterhånden som betalingerne til entreprenøren forfalder.

Ankenævnet for Forsikring

26.

98873

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at klageren og hans håndværker valgte at fortsætte fjernelsen af betonslidlaget og lecalaget efter det blev konstateret, at årsagen til gulvets instabilitet var udførelsen af lecalaget, uden at afvente selskabets stillingtagen til om meromkostningerne ved den valgte udbedringsmetode var dækningsberettigende.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af besigtigelsesnotatet af 14/10 2022 fra OBH, at "Det er OBH's vurdering af arbejdet burde være stoppet i det øjeblik at entreprenøren konstaterede, at den valgte afhjælpningsmetode var uhensigtsmæssig og at de udførte arbejder ville medføre en kraftig forhøjelse af renoveringsudgiften.", og at "det er OBH-gruppens vurdering, at skaden "burde være afhjulpnet ved injicering med egnet epoxyharpiks/resin efterfuldt af et afretningslag bestående af cementbaseret flydespartel".

Nævnet har herudover lagt vægt på, at selskabet har opgjort erstatningen i overensstemmelse med de skønnede udbedringsomkostninger i besigtigelsesnotatet af 14/10 2022, hvor udbedringsudgiften anslås til mellem 7000 kr. og 10.000 kr. inkl. moms.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet i forbindelse med behandlingen af sagen har udvist ansvarspådragende forsømmelse eller fejlrådgivning.

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 :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

27.

98873

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

Peter Thønnings