

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. maj 2023 blev i sag nr. 99366:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S  
Borupvang 4  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har husejerforsikring. I klageskema af 12/2 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med slagregn på tilbygning er der ved dør kommet vand ind, der har gjort, at gulvet har rejst sig.

Skaden meldes til Top DK i forlængelse heraf og skadesårsagen fjernes.

Top Danmark melder tilbage, at man har kigget på sagen og i første omgang vil slibe kun det beskadigede sted.

Kunde: Melder til Top DK og mener følgende:

- Du kan ikke slibe og lakere et sildebensgulv på 1 m2 og få det til at fremstå med samme æstetiske view som resterende del af huset

- Tager man ikke stilling til at gulvet ikke sidder fast hvor der har været vand

Top Danmark melder tilbage at man nu sliber gulvet i tilbygningen (der er i sammenhæng med stuen) og limer gulvet med nye stave

Kunde: Melder til Top DK og mener følgende:

Gulv imellem stue og tilbygning er et gulv (det samme er alle værelser) Gulv og stue kan der ikke laves en overgang imellem et nyslebet og nylakeret gulv pænt

Top DK melder: Det er det de dækker og tilbyder og dække halv pris på slibning i resterende gulv i stuen (de vil betale de 5k [klager] skal betale de andre 5K)

Kunde: Klager til Top DK

Top DK: Melder tilbage at klagen afvises med udgangspunkt i andre klagesager - ingen af dem i undertegnede optik med det samme scenario som der her udspiller sig. - opfordrer kunde til at klage såfremt man ikke er enig i afgørelsen.

I mine forsikringsvilkår angives følgende passus:

- Dækkes for "Vand der trænger ind i huset udefra, fx fygesne eller hvis taget bliver utæt

Desuden er tilkøbt kosmetisk forsikring der angiver:

Kosmetiske forskelle efter en dækket skade imellem nye og eksisterende trægulve som er gennemgående i flere rum som ikke er brudt af dørtrin, gulvlister eller lignenden i forbindelse med dækningsberettigede vand eller rørskade

## Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kunde Ønsker og få dækket følgende:

Fuld udbedring af skade med nye pinde limet på gulv således det fremstår så æstetisk lignende det eksisterende gulv (jeg er realistisk, at der kan være mindre afvigelser)

Fuld udbedring med slibning i tilbygning og stue således der ikke er en overgang som skal ses hver eneste dag og som ikke er adskilt af en naturlig adskillelse - tilligmed slibning og lakering af tilstødende rum som alle er belagt i forlængelse af tilbygning af stue uden dørtrin, gulvlister eller lignende

Omkostning for kunde er selvrisko som angivet i forsikringsbetingelser."

Selskabet har i brev af 10/3 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at vi har afvist at dække en slibning og lakering af gulvet i hans stue i forbindelse med en vandskade i et tilstødende rum.

## Forsikringen

Klager har tegnet husforsikring med tillægsdækning for udvidet vandskade og for kosmetisk dækning. Police og vilkår (8805-2) fremlægges som bilag A og B.

...

## Sagsfremstilling

Klager anmeldte den 5. oktober 2022, at slagregn var trukket gennem en yderdør og havde beskadiget hans sildebensparketgulv. Forholdet var dækningsberettiget som udvidet vandskade, forudsat klager fik udbedret skadeårsagen (den utætte yderdør), jf. dækningsskemaets punkt 11. Vi gav dækning til en udbedring af de beskadigede parketstave ved en slibning eller lokal udskiftning, hvis slibning ikke var tilstrækkeligt. Klager var nervøs for farveforskel og for at imødekomme ham dækkede vi en let slibning og lakering af gulvet i hele det rum, hvor skaden var sket.

Klager gjorde herefter gældende, at gulvene var gennemgående fra rum til rum uden dørtrin, lister eller andet til at adskille dem. Det skadesramte rum stødte op til et andet rum adskilt af en ca. halvanden meter bred åbning. Vi henviser til de af klager fremlagte fotos som dokumentation.

For at imødekomme klager yderligere tilbød vi, at han kunne få slebet gulvet i det tilstødende rum og dækket 50 % af udgifterne hertil efter dækningen for kosmetisk skade i dækningsskemaets punkt 12 og vilkårenes punkt 19 T punkt 4, gengivet ovenfor. Dækningen for kosmetisk skade var kulant, idet betingelserne om at der skulle være sket en *udskiftning* af det skadesramte gulv og om at der skulle være en *væsentlig forskel* mellem det udskiftede gulv og det ubeskadigede gulv i et andet rum, ikke var opfyldt.

Klager var dog heller ikke tilfreds med denne løsning og krævede, at vi dækkede de fulde udgifter til en slibning og lakering af gulvet i det tilstødende rum.

Korrespondancen med klager og håndværkere fremlægges som bilag C. Som bilag D fremlægges en plantegning over huset. Med grøn er markeret de rum, som sagen omhandler. Vandskaden er sket i rummet, der på plantegningen kaldes "kontor".

Det rum, som han ønsker slebet, og hvor vi har tilbudt at dække 50 % af udgifterne, omtales i sagen som "stuen".

Forholdet er os bekendt ikke udbedret endnu.

## Klagen til nævnet

Det fremgår af klagen til nævnet, at klager kræver:

*Fuld udbedring af skade med nye pinde limet på gulv således det fremstår så æstetisk lignende det eksisterende gulv (jeg er realistisk, at der kan være mindre afvigelser).*

*Fuld udbedring med slibning i tilbygning og stue således der ikke er en overgang som skal ses hver eneste dag og som ikke er adskilt af en naturlig adskillelse - tilligmed slibning og lakering af tilstødende rum som alle er belagt i forlængelse af tilbygning af stue uden dørtrin, gulvlist eller lignende.*

*Omkostning for kunde er selvrisko som angivet i forsikringsbetingelser.*

Som vi forstår klagen, kræver klager, at vi dækker 100 % af udgifterne til en slibning og lakering af gulvet i det tilstødende rum (stuen).

Det er uklart, om klagen skal forstås således, at han også ønsker slibning og lakering af gulvene i andre, ubeskadigede rum. Hvis det er tilfældet, bedes han markere på plantegningen, hvilke rum han også kræver slebet og lakeret.

## Vores bemærkninger til klagen

Vi har netop dækket skaden med en lokal udskiftning af de få beskadigede parketstave ("pinde"), som ønsket af klager. Området drejer sig om under 1 m<sup>2</sup>. Vi har derfor ingen bemærkninger til dette punkt, idet vi går ud fra, at der ikke består nogen uenighed herom.

Den lokale reparation af skaden berettiger ikke til dækning for kosmetisk skade, idet der ikke er tale om en udskiftning af et gulv, men blot en reparation ved udskiftning af enkelte parketstave. Selv hvis man antog, at udskiftning af enkelte stave udgjorde en *udskiftning* i vilkårenes forstand, er forskellen mellem de udskiftede stave og det øvrige, ubeskadigede gulv i det skaderamte rum ubetydeligt og opfylder derfor ikke væsentlighedskriteriet i vilkårenes punkt 19 T 4. Vi bemærker hertil, at klagers gulv er ganske nyt, og der derfor ikke vil tale om en nævneværdig forskel mellem nye stave og et patineret gulv. En vis forskel vil der dog antageligvis være, som også anført af klager i klageskemaet, og denne mindskes ved at slibe og lakere gulvet i det skadesramte rum i sin helhed. Forskellen vil derved ikke gå udover, hvad klager må tåle efter en skade.

Vi bemærker, at det er helt uproportionalt at slibe og lakere forholdsvist nye og helt intakte og ubeskadigede gulve blot fordi klager synes, der vil være en uacceptabel forskel på ny lak eksisterende lak. Dertil kommer, at en slibning slider unødigt på gulvene.

Vi fastholder derfor, at klager har fået den dækning, som han har krav på i henhold til vilkårene for den udvidede vandskade.

Vi har for at være imødekommende over for klager tilbudt at stille ham som om reparationen af gulvet berettigede til dækning for kosmetisk skade. Vi har derfor tilbudt ham at erstatte 50 % af udgifterne til en slibning og lakering af gulvet i stuen.

Det skadesramte gulv i tilbygningen og det ubeskadigede gulv i stuen er forbundet af en ca. halvanden meter bred åbning i det, der tidligere var en ydermur. Det er to separate rum, som det også fremgår af den fremlagte plantegning og de fremlagte billeder.

Dækningen er helt kulant og allerede af den grund kan klager ikke kræve mere. Erstatningen er derudover opgjort efter vilkårene (19 T. 4) for kosmetisk skade og udgør derfor kun et tilskud på 50 % af udgifterne. Klager ville derfor under ingen omstændigheder være berettiget til 100 % dækning for udgifterne til slibning og lakering af et ubeskadiget gulv.

Såfremt klager foretrækker det, kan han benytte den opgjorte kulante erstatning på op til 5.167,65 kr. til at etablere en liste eller skinne til at adskille gulvene mellem stuen og kontoret. Det er dog vores opfattelse, at klager ikke er interesseret i denne løsning.

## Ankenævnspraksis

Nævnet har ved tidligere lejligheder taget stilling til lignende sager. Vi henviser til:

80.783, hvor der var klaget over, at forsikringsselskabet ikke ville skifte gulvet i 3 værelser, som stødte op til gang / køkken-alrum. Der var tale om et egefletlamelparketgulv som ikke længere kunne genafskaffes og der var tale om et hus uden dørtrin i samtlige rum. Klager argumenterede for, at de ens gulve kunne ses overalt i rummene, og lige meget hvor man stod i huset og at en kosmetisk forskel ville få konsekvenser for husets værdi. Ankenævnet fandt det dog ikke godtgjort, at den tilbudte erstatning med tilbud om ilægning af fuge / skinne i overgangen til værelserne gik ud over, hvad klageren måtte tåle.

89.868 hvor der blev klaget over, at forsikringsselskabet ikke vil skifte hele gulvet i 2 sammenhængende stuer efter en skade. Der var tale om et gennemløbende gulv igennem 2 stuer en suite, som fungerede som et stort rum og gulvplankerne gik ubrudte gennem åbningen mellem stuerne. Ankenævnet fandt, at selskabets løsning ikke gik ud over hvad klageren måtte tåle i henhold til forsikringsbetingelserne. Der blev lagt vægt på rummenes indretning og afgrænsning herunder at rummene fremstod som separate rum, når dørene blev lukket.

89.736 med 3 sammenhængende stuer. Her tilbød selskabet at dække udgifterne til reparation af gulvet i den stue, hvor skaden var sket. Alternativt tilbød selskabet at lægge nyt gulv i stuen, som blev sluttet med liste eller sat sammen, således at det ikke var nødvendigt med en liste/et dørtrin. Klager krævede udskiftning af gulvet i samtlige tre stuer. Alternativt krævede klager garanti for, at en reparation ikke blev synlig ved overgangen mellem stuerne. Nævnet fandt ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse i sagen.

## Konklusion

Vi fastholder, at klager har fået, hvad han er berettiget til i henhold til vilkårene og mere til. Vi kan ikke tilbyde yderligere i erstatning.

Vi afventer klagers præcisering af, om sagen omhandler gulve i flere rum end de to (stue og kontor) som sagen har omhandlet i korrespondancen med os."

Klageren har i brev af 24/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

**" Klagers svar:**

**Ad 1. Det fremgår af indklagedes svar:**

*"Klager var dog heller ikke tilfreds med denne løsning og krævede, at vi dækkede de fulde udgifter til en slibning og lakering af gulvet i det tilstødende rum."*

**Klagers bemærkning til indklagedes svar**

Klager blev ikke gjort bekendt med denne faktuel er berettiget til at få dækket alle tilstødende rum med den i gældende police af kosmetisk forsikring

Klager krævede korrekt at stuen/legeværelset i klagers optik var at betragte som et rum, yderligere suppleret med Bilag 01 af 20230324 3D Snit af rum

**Ad 2. Det fremgår af indklagedes svar:**

*"Det fremgår af klagen til nævnet, at klager kræver:*

*Fuld udbedring af skade med nye pinde limet på gulv således det fremstår så æstetisk lignende det eksisterende gulv (jeg er realistisk, at der kan være mindre afvigelser).*

*Fuld udbedring med slibning i tilbygning og stue således der ikke er en overgang som skal ses hver eneste dag og som ikke er adskilt af en naturlig adskillelse - tilligmed slibning og lakering af tilstødende rum som alle er belagt i forlængelse af tilbygning af stue uden dørtrin, gulvlist er eller lignende.*

*Omkostning for kunde er selvrisko som angivet i forsikringsbetingelser.*

*Som vi forstår klagen, kræver klager, at vi dækker 100 % af udgifterne til en slibning og lakering af gulvet i det tilstødende rum (stuen).*

*Det er uklart, om klagen skal forstås således, at han også ønsker slibning og lakering af gulvene i andre, ubeskadigede rum. Hvis det er tilfældet, bedes han markere på plantegningen, hvilke rum han også kræver slebet og lakeret."*

**Klagers bemærkning til indklagedes svar**

Indklagede kan bekræfte at det forventes fuld dækning for det samlede rum, samt resterende tilstødende rum uden bundstykker, men med døre med trægulv dækkes inden for de vilkår der er givet i den kosmetiske forsikring (se evt. overgang til værelse i Bilag 01 20230324)

Overblik af det af klager forventede dækningsomfang er opdateret i indklagedes Bilag D

**Det fremgår af indklagedes svar:**

*Vores bemærkninger til klagen*

*Vi har netop dækket skaden med en lokal udskiftning af de få beskadigede parket-stave ("pinde"), som ønsket af klager. Området drejer sig om under 1 m<sup>2</sup>. Vi har derfor ingen bemærkninger til dette punkt, idet vi går ud fra, at der ikke består nogen uenighed herom.*

*Den lokale reparation af skaden berettiger ikke til dækning for kosmetisk skade, idet der ikke er tale om en udskiftning af et gulv, men blot en reparation ved udskiftning af enkelte parketstave. Selv hvis man antog, at udskiftning af enkelte stave udgjorde en udskiftning i vilkårenes forstand, er forskellen mellem de udskiftede stave og det øvrige, ubeskadigede gulv i det skaderamte rum ubetydeligt og opfylder derfor ikke væsentlighedskriteriet i vilkårenes punkt 19 T 4. Vi bemærker her til, at klagers gulv er ganske nyt og der derfor ikke vil tale om en nævneværdig forskel mellem nye stave og et patineret gulv. En vis forskel vil der dog antageligvis være, som også anført af klager i klageskemaet, og denne mindskes ved at slibe og lakere gulvet i det skaderamte rum i sin helhed. Forskellen vil derved ikke gå udover, hvad klager må tåle efter en skade.*

*Vi bemærker, at det er helt uproportionalt at slibe og lakere forholdsvist nye og helt intakte og ubeskadigede gulve blot fordi klager synes, der vil være en uacceptabel forskel på ny lak eksisterende lak. Dertil kommer, at en slibning slider unødigt på gulvene.*

## **Klagers bemærkning til indklagedes svar**

Klager er indforstået med det samlede gulv ikke skiftes og der ved udskiftning af enkelte stave lokalt vil kunne være en mindre kosmetisk forskel. Klager er indforstået med at denne minimeres ved at slibe gulvet

Klager er ikke indforstået med at man ikke sliber det samlede gulv da en overgang på et 4,5 år gammelt lakeret gulv der får meget sollys og en nylakeret flade æstetisk vil være en ikke ønskelig løsning.

Klager er ikke indforstået med hvorledes man i ovenstående også forsøger, at forklare skaden ikke engang er dækket af kosmetisk forsikring idet klager vil mene formuleringen i denne er stærk misvisende såfremt man ikke kan godtgøre for udbedring af en skade som denne, hvor gulvet og rummet fremstår som en helhed.

Der henvises i endnu engang til "Screendump af kosmetiske forsikring", der helt sikkert sælger godt når den præsenteres rigtigt uden det der er skrevet med småt, eller indklagedes subjektive betragtning af hvorvidt det er ønskeligt at slibe et næsten nyt gulv. – man burde som minimum i præsentationen af den kosmetiske forsikring angive at der var en form for ejerbetaling – Klager betaler naturligvis i de tilstødende værelser med døre 50% af udgiften.

Klager forbeholder sig retten til at mene det er den rigtige løsning og slibe det samlede gulv da dette i princippet vil kunne tåle 10-12 slibninger hvilket vil overgå klagers forventninger til levetid ikke kun på nærværende matrikel.

## **Det fremgår af indklagedes svar:**

*80.783, hvor der var klaget over, at forsikringsselskabet ikke ville skifte gulvet i 3 værelser, som stødte op til gang / køkken-alrum. Der var tale om et egefletlamelpar-ketgulv som ikke længere kunne genafskaffes og der var tale om et hus uden dør-trin i samtlige rum.*

*Klager argumenterede for, at de ens gulve kunne ses overalt i rummene, og lige meget hvor man stod i huset og at en kosmetisk forskel ville få konsekvenser for husets værdi. Ankenævnet fandt det dog ikke godtgjort, at den tilbudte erstatning med tilbud om ilægning af fuge / skinne i overgangen til værelserne gik ud over, hvad klageren måtte tåle.*

*89.868 hvor der blev klaget over, at forsikringsselskabet ikke vil skifte hele gulvet i 2 sammenhængende stuer efter en skade. Der var tale om et gennemløbende gulv igennem 2 stuer en suite, som fungerede som et stort rum og gulvplankerne gik ubrudte gennem åbningen mellem stuerne. Ankenævnet fandt, at selskabets løsning ikke gik ud over hvad klageren måtte tåle i henhold til forsikringsbetingelserne.*

*Der blev lagt vægt på rummenes indretning og afgrænsning herunder at rummene fremstod som separate rum, når dørene blev lukket.*

*89.736 med 3 sammenhængende stuer. Her tilbød selskabet at dække udgifterne til reparation af gulvet i den stue, hvor skaden var sket. Alternativt tilbød selskabet at lægge nyt gulv i stuen, som blev sluttet med liste eller sat sammen, således at det ikke var nødvendigt med en liste/et dørtrin. Klager krævede udskiftning af gulvet i samtlige tre stuer. Alternativt krævede klager garanti for, at*

*en reparation ikke blev synlig ved overgangen mellem stuerne. Nævnet fandt ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse i sagen.*

## **Klagers bemærkning til indklagedes svar**

Med henvisning til de af indklagede refererede domme kommenteres følgende

80.783: Klager beder kun om at udskifte det beskadigede gulv og ikke samtlige gulve hvorfor denne dom ikke er sammenlignelig med nærværende tvist – det fremgår ikke af indklagedes betragtning hvorvidt der i tvisten er taget stilling til en eventuelt kosmetisk forsikring, tilligemed må det betragtes som en væsentlig forskel og bede om en kosmetisk slibning af gulv, kontra udskiftning af 70m2 sildebensparket.

89.868: Klager beder kun om at udskifte det beskadigede gulv og ikke samtlige gulve hvorfor denne dom ikke er sammenlignelig med nærværende tvist – det fremgår ikke af indklagedes betragtning hvorvidt der i tvisten er taget stilling til en eventuelt kosmetisk forsikring, tilligemed må det betragtes som en væsentlig forskel og bede om en kosmetisk slibning af gulv, kontra udskiftning af 70m2 sildebensparket.

89.736: Klager beder kun om at udskifte det beskadigede gulv og ikke samtlige gulve hvorfor denne dom ikke er sammenlignelig med nærværende tvist – det fremgår ikke af indklagedes betragtning hvorvidt der i tvisten er taget stilling til en eventuelt kosmetisk forsikring, tilligemed må det betragtes som en væsentlig forskel og bede om en kosmetisk slibning af gulv, kontra udskiftning af 70m2 sildebensparket.

## **Konklusion:**

Indklagede fremviser eksempler på skader fra ankenævnet hvor omkostningerne og omfanget ved en eventuel nedbrydning er voldsom, skadens størrelse taget i betragtning Indklagede forholder sig ikke til, at det er klagede ønskes og have et gulv der æstetisk fremstår pænt, men tager på klagers vegne stilling til hvorvidt det vil være "unødigt slid" på et nyt gulv Indklagedes argumenter vil i en situation hvor klager krævede store arealer gulv udskiftet være valide, men i en situation hvor klager ønsker sine gulve kosmetisk slebet for at undgå overgange i et sammenhængende rum og en reel tvist på 50% af udgiften for at slibe en halvdel af et rum, klinger det hult at de eneste sammenligningsgrundlag man kan finde er domme hvor klager kræver uforholdmæssigt store arealer gulve optaget uden disse er beskadiget.

Indklagede bør det fremsendte foto og 3D materiale anerkende det sammenhængende rum og udbedre jf. klagers ret.

## **Twisten består pt. fra klagers synspunkt i:**

Klager forventer det samlede rum slebet uden omkostning for klager som markeret i revideret Bilag D

Klager forventer rum stødende op til, uden bundsstykker slebet og lakeret med 50% omkostning for klager

Klager er indstillet på selv at tømme alle rum der slibes, også dem som indklagedes skulle tømme inden en eventuel slibning

## **Klagers afsluttende bemærkninger:**

Klager bemærker at indklagedes egne taksatorer har afvist at besigtige de faktuelle forhold på opfordring fra klager

Klager bemærker at der har været kun har været håndværkstaksator som i første omgang mente man kun skulle slibe det område hvor gulvet havde løftet sig.

Det vil sige det første udkast fra indklagede var en lokal slibning på et 4,5 år gammelt gulv. Efterfølgende da klager spurgte ind til at gulvet havde sluppet underlaget, vedkendte man sig at stave skulle limes til betondæk igen fremfor at slibe 1,5 m2 gulv der havde hævet sig.

Klager bemærker at indklagedes håndværkstaksator kun har været i huset en gang

Klager bemærker at klager adskillige gange spurgte til limtype, stavtype og laktype og denne først blev besvaret efter adskillige forespørgsler, stadig uden datablade på det konkrete produkt man påtænkte at bruge.

Klager bemærker at indklagedes på trods af forespørgsel og accept fra ankenævnet om tidsfrist-forlængelse overskred egen angivne svarfrist med 5 dage.

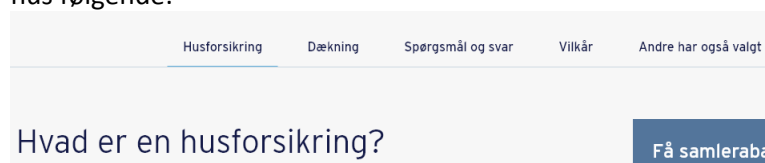
Selskabet har i brev af 31/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har venligst præciseret, at han kræver erstattet 50 % af udgifterne til slibning og lakering af gulvene i flere værelser, end vi har taget stilling til.

Vi afviser klagers krav for disse yderligere værelser med henvisning til, at betingelserne for dækning for kosmetisk skade ikke er opfyldt, idet der ikke er tale om en *udskiftning* af det beskadigede gulv, men en lokal reparation, og idet at der ikke består *væsentlige forskelle* mellem det reparerede gulv og det ubeskadigede gulv, jf. punkt 19 T nr. 4 i vilkårene. Uanset, at klager ønsker en slibning og lakering og ikke en udskiftning, er der altså ikke hjemmel i vilkårene til at pålægge os at betale halvdelen af udgifterne hertil. Vi henviser i det hele til vores indlæg af 10. marts 2023.

Klager henviser atter til det fremlagte screendump fra hjemmesiden, som han mener stillede ham en bedre dækning i udsigt end den, han faktisk har fået. Klagers screendump er taget fra denne hjemmeside: <https://www.topdanmark.dk/forsikringer/husforsikring/>

Når man klikker ind på nævnte hjemmeside, ses øverst under det store billede af et hus følgende:



De enkelte afsnit (Husforsikring, Dækning, Spørgsmål og svar, Vilkår og Andre har også valgt) vises i takt med, at man scroller ned. Klagers screendump er fra afsnittet "Dækning".

Klager har dog undladt at klippe den øverste del af teksten med i screendumpet til nævnet. Denne del indeholder netop de oplysninger, som klager efterlyser. Herunder (næste side) er afsnittet indsat i sin helhed. Den nederste del med de grønne flueben og det røde kryds er den del, som klager har fremlagt.



## Kosmetiske forskelle

Hjælper med at rette op på kosmetiske forskelle efter en dækket skade.

Hvis husforsikringen dækker en vand- eller rørskade i dit hus, hvor udbedringen medfører kosmetiske forskelle mellem gamle og nye materialer, dækker vi halvdelen af udgifterne til også at få udskiftet de ubeskadigede dele.

Det gælder, fx hvis der er en tydelig farveforskel mellem det gamle gennemgående trægulv, der er beskadiget, og det nye, der kan skaffes i dag. Eller hvis en rørskade under badeværelsets flisegulv ikke kan repareres med fliser, der svarer til vægfliserne.

I så fald dækker vi halvdelen af udgiften til at få udskiftet de ubeskadigede dele. Trægulve dækker vi med højst 50.000 kr. Det svarer – afhængigt af kvalitet og opbygning – til halvdelen af et massivt trægulv på måske 50-60 kvadratmeter.

### Dækker

- ✓ Kosmetiske forskelle efter en dækket skade mellem nye og eksisterende fliser og klinker i badeværelse, toilet, køkken/alrum og bryggers i forbindelse med en dækningsberettigende vand- eller rørskade
- ✓ Kosmetiske forskelle efter en dækket skade mellem nye og eksisterende trægulve, som er gennemgående i flere rum, og som ikke er brudt af dørtrin, gulvlister eller lignende, i forbindelse med en dækningsberettigende vand- eller rørskade
- ✓ Kosmetiske forskelle efter en dækket skade mellem ny og eksisterende sanitet i bad og toilet samt glas i vindues- og dørpartier

### Dækker ikke

- ✗ Gulve under eller bag faste bygningsdele – fx vægge, køkkenelementer eller fastmonterede skabe

Det fremgår netop heraf, at der er tale om 50% - dækning, ligesom det fremgår, at der skal være tale om en "tydelig farveforskel" mellem de nye materialer og de gamle.

Scroller man helt ned på hjemmesiden eller klikker man over overskriften "Vilkår", når man til afsnittet "Vilkår", hvoraf fremgår (næste side):

### Alle detaljer står i vilkårene

Siden her handler om den nyeste udgave af forsikringen. Det er ikke en fuldstændig beskrivelse. Hvis du vil vide i detaljer, hvad og hvordan forsikringen dækker, kan du downloade de nyeste vilkår herunder. Har du allerede forsikringen? Log ind i Mit Topdanmark og se de vilkår, der gælder for dig.

- [Vilkår for husforsikring \(vilkårsnr. 8805-2\)](#)
- [Husforsikring EU-Faktaark](#)

Det er helt sædvanligt, at de fuldstændige forsikringsbetingelser fremgår af et sæt vilkår. Hjemmesideteksterne er til for at skabe kort overblik over de forskellige dækninger og mulige tilvalgsdækninger, så man som potentiel kunde kan få et overblik over mulighederne. Teksterne er ikke til for at regulere aftalen i detaljen og derfor vil – som det også fremhæves på hjemmesiden – selve forsikringsaftalen være reguleret af policen og et tilhørende sæt vilkår. Klager kunne ikke på baggrund af hjemmesideteksten / screendumpet have fået en berettiget forventning om en bedre dækning end den, som fremgår af vilkårene.

Vi henviser til nævnets kendelse 89743, hvor nævnet bl.a. udtalte:

*Nævnet bemærker indledningsvist, at forsikringstagere ved gennemgangen af et forsikringstilbud sædvanligvis må forvente, at vilkårene for den præcise forsikringsdækning – herunder undtagelser, begrænsninger og forudsætninger for dækning – vil fremgå af et sæt forsikringsbetingelser, idet forsikringstilbuddet ikke på let og overskuelig vis kan indeholde en fuldstændig gengivelse af forsikringsbetingelserne.*

Udtalelsen angår et forsikringstilbud og må så meget desto mere også gælde en hjemmesidetekst.

## Konklusion

Vi fastholder afgørelsen.

Til dette har klageren fremsendt brev af 15/4 2023, hvori det bl.a. er anført:

### " Klagers svar:

#### Ad 1. Det fremgår af indklagedes svar:

Vi afviser klagers krav for disse yderligere værelser med henvisning til, at betingelserne for dækning for kosmetisk skade ikke er opfyldt, idet der ikke er tale om en *udskiftning* af det beskadigede gulv, men en lokal reparation, og idet at der ikke består *væsentlige forskelle* mellem det reparerede gulv og det ubeskadigede gulv, jf. punkt 19 T nr. 4 i vilkårene. Uanset, at klager ønsker en slibning og lakering og ikke en udskiftning, er der altså ikke hjemmel i vilkårene til at pålægge os at betale halvdelen af udgifterne hertil. Vi henviser i det hele til vores indlæg af 10. marts 2023.

Klager forholder sig til en pragmatisk løsning for Indklagede  
På 19 T nr. 4 er således formuleret

#### 4. Trægulv

Ved en dækningsberettigende vand- eller rørskade på trægulv, som er gennemgående i flere rum, og som ikke er brudt af dørtrin, gulvlister eller lignende, kan du i samarbejde med os vælge at få udskiftet ubeskadiget trægulv i tilstødende rum mod en egenbetaling på 50 % af udgiften. Topdanmarks andel af udgiften til *kosmetiske forskelle*\* på trægulv er begrænset til 50.000 kr. Beløbet bliver ikke indeksreguleret.

Denne erstatningsregel gælder kun, hvis det skaderamte gulv bliver udskiftet, og der er opstået en væsentlig forskel mellem det udskiftede trægulv i det skaderamte rum og ubeskadiget trægulv i tilstødende rum.

Indklip bekræfter følgende:

- Er der en dækningsberettiget vand-eller rørskade – **Ja**
- Er trægulvet gennemgående til hele området uden bundstykker eller adskillelser i det i Bilag D – revideret af [klager]markeret område – **Ja**
- Bliver der udskiftet skadesramt gulv og vil der opstå en væsentlig forskel imellem noget lakeret gulv der har fået sollys i 4 år og noget nylakeret – **Ja – det kan ikke undgås!**

Hvis man ved ovenstående pasus kan bekræfte at klager har ret til at skifte alle gulve i den resterende del af huset for markeret i Bilag D for 50% af udgiften til klager – så vil klager påberåbe sig denne løsning om end den virker ude af proportioner kontra og lave en fuldslibning af hele området markeret i samme bilag hvor klager betaler for de i dokumentet angivne områder. Dækningen fra indklagede er maks. 50.000 DKK jf. klip fra TopDanmarks hjemmeside hvilket må forventes og være væsentlig højere end en udgift til slibning af gulv som klager i tilstødende rum er indstillet på at betale 50% af, samt rydde alle områder for løsøre og indbo for et frit arbejdsområde.

## Ad 2. Det fremgår af indklagedes svar:

Vi henviser til nævnets kendelse 89743, hvor nævnet bl.a. udtalte:

*Nævnet bemærker indledningsvist, at forsikringstagere ved gennemgangen af et forsikringstilbud sædvanligvis må forvente, at vilkårene for den præcise forsikringsdækning – herunder undtagelser, begrænsninger og forudsætninger for dækning – vil fremgå af et sæt forsikringsbetingelser, idet forsikringstilbuddet ikke på let og overskuelig vis kan indeholde en fuldstændig gengivelse af forsikringsbetingelserne.*

Indklagede forholder sig ikke til at der i pågældende kendelse med udgangspunkt i det tilbudte dømmes til fordel for forbrugeren og imod forsikringsselskabet. Dette med nedenstående argumentation

Selskabet kunne endvidere i tilbuddets tekst relativt let – og uden at gøre forsikringstilbuddet svært læseligt eller væsentligt mere omfattende – have medtaget den centrale dækningsbegrænsning, som efter forsikringsbetingelserne gælder for den udvidede dækning for ulovlige kloak- og stikledninger på grunden uden for fundament.

På den baggrund finder nævnet, at det påhviler selskabet – som den professionelle part i kontraktforholdet og som koncipist af forsikringstilbuddet – allerede i forsikringstilbuddet at gøre klageren opmærksom på, at den tilbudte, udvidede dækning for ulovlige kloak- og stikledninger på grunden uden for fundament indeholder væsentlige begrænsninger, og at der reelt kun er dækning for ulovlige kloak- og stikledninger, hvis de ulovlige kloak- og stikledninger konstateres i forbindelse med og har forbindelse til en i øvrigt konstateret og af selskabet anerkendt dækningsberettigende skade.

I det til klager tilbudte dokument er angivet således i forhold til den kosmetiske forsikring – tilligemed er der anvist til forsikringsbetingelser, som indklagede tidligere har vedhæftet.

### Selvrisiko

|                                    |       |                                       |           |
|------------------------------------|-------|---------------------------------------|-----------|
| Bygningsbrand .....                | 0 kr. | - Glas og sanitet .....               | 0 kr.     |
| Storm .....                        | 0 kr. | Husejeransvar .....                   | 0 kr.     |
| Bygningskasko .....                | 0 kr. | Svamp og Insekt .....                 | 0 kr.*    |
| - Vand og vejr .....               | 0 kr. | Råd .....                             | 0 kr.*    |
| - Indbrud, tyveri og hærværk ..... | 0 kr. | Skjulte Rør og Kabler .....           | 3.422 kr. |
| - Pludselig skade .....            | 0 kr. | Stikledning .....                     | 3.422 kr. |
|                                    |       | Udvidet Vand .....                    | 3.422 kr. |
|                                    |       | Kosmetiske Forskelle 50% egenbetaling |           |
|                                    |       | Skadedyr .....                        | 0 kr.     |

\* Ved skade på døre, vinduer og facadepartier gælder der 1/3 egenbetaling af den samlede skadeudgift.

Retshjælp ..... Se vilkår for retshjælp  
Glas og sanitet ..... 0 kr.  
Skade som følge af sky- eller tøbrud  
(er selvrisiko for bygningskasko højere, gælder denne) ..... 6.159 kr.

Klager vil mene man med rette kunne forvente en ”\*” på lige fod med svamp, insekt og råddækning kunne angive at der var en maksimaldækning på 50 tkr. Samt det kun gælder udskiftninger og ikke kosmetiske mindre tiltag i dette tilfælde en slibning.

## Opsummering af tvisten:

Klager forventer det samlede rum slebet uden omkostning for klager som markeret i revideret Bilag D

Klager forventer rum stødende op til, uden bundsstykker slebet og lakeret med 50% omkostning for klager

Klager er indstillet på selv at tømme alle rum der slibes, også dem som indklagedes skulle tømme inden en eventuel slibning

Alternativt vil klager gøre brug af sin ret til udskiftning af trægulve i tilstødende rum med 50% egenbetaling.

Jf. forsikringsbetingelserne punkt 19 T nr. 4 – dette passer dog ikke så godt sammen med indklagedes tidligere holdning til det slid på gulvet som en slibning ville have.

### **Klagers afsluttende bemærkninger (gentagelse fra seneste svar til Ankenævnet fra klager):**

Klager bemærker at indklagedes egne taksatorer har afvist at besigtige de faktuelle forhold på opfordring fra klager

Klager bemærker at der har været kun har været håndværkstaksator som i første omgang mente man kun skulle slibe det område hvor gulvet havde løftet sig.

Det vil sige det første udkast fra indklagede var en lokal slibning på et 4,5 år gammelt gulv. Efterfølgende da klager spurgte ind til at gulvet havde sluppet underlaget, vedkendte man sig at stave skulle limes til betondæk igen fremfor at slibe 1,5m<sup>2</sup> gulv der havde hævet sig.

Klager bemærker at indklagedes håndværkstaksator kun har været i huset en gang

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Det fremgår af vilkårenes punkt 18 (dækningsskemaet) kolonne 11 og 12, at:

### **Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved**

#### **11. Udvidet vand**

Ved andre skader, der ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser eller begrænsninger, dækker forsikringen skader i beboelsesbygningen ved:

- Nedbør eller fygesne, der udefra er trængt hele vejen igennem bygningens klimaskærm\*

...

Det er en betingelse, at årsagen til skaden bliver udbedret, før vi dækker udbedring af følgeskaden.

...

### **Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved**

#### **12. Kosmetiske forskelle**

Kosmetiske forskelle\* i beboelsesbygning

Ved en dækningsberettigende vand- eller rørskade dækker forsikringen kosmetiske forskelle\* mellem beskadigede og ubeskadigede:

...

- Trægulve, som er gennemgående i flere rum, og som ikke er brudt af dørtrin, gulvlist eller lignende

...

(Se de særlige erstatningsregler i pkt. 19 T).

### **Forsikringen dækker ikke**

...

- 3. Udgifter til ud- og indflytning, opmagasinering, genhusning, huslejetab og lovliggørelse

...

## Erstatningsregler<sup>19</sup> Hvordan erstatter vi skaderne

...

### T Særlige erstatningsregler under tilvalgsdækningen Kosmetiske Forskelle (gælder kun, hvis det fremgår af policen, at dækningen er købt)

...

#### 4. Trægulv

Ved en dækningsberettigende vand- eller rørskade på trægulv, som er gennemgående i flere rum, og som ikke er brudt af dørtrin, gulvlister eller lignende, kan du i samarbejde med os vælge at få udskiftet ubeskadiget trægulv i tilstødende rum mod en egenbetaling på 50 % af udgiften. Topdanmarks andel af udgiften til kosmetiske forskelle\* på trægulv er begrænset til 50.000 kr. Beløbet bliver ikke indeksreguleret.

Denne erstatningsregel gælder kun, hvis det skaderamte gulv bliver udskiftet, og der er opstået en væsentlig forskel mellem det udskiftede trægulv i det skaderamte rum og ubeskadiget trægulv i tilstødende rum.

..

#### Ordforklaring

Forklarer de ord i vilkårene, der er markeret med kursiv og \* efter ordet.

...

#### Kosmetiske forskelle

Ved kosmetiske forskelle forstår vi, at:

...

- Der efter en skade på trægulv er opstået en væsentlig forskel mellem det udskiftede trægulv i det skaderamte rum og ubeskadiget trægulv i tilstødende rum.

Det skaderamte rums gulvflade ophører ved døråbninger til tilstødende rum, uanset om der er dørtrin eller ej og uanset, om der fx opstår forskel i mønster, farve, form, materiale eller højde mellem det beskadigede og det ubeskadigede."

Nævnet har fået forevist oversigtstegning og fotografier.

### Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 5/10 2022, at slagregn var trukket gennem en yderdør og havde beskadiget ca. en kvadratmeter af sildebensparketgulvet i kontoret i tilbygningen. Sildebensparketgulvet er gennemgående og er ikke brudt af dørtrin og findes tillige i stuen og i yderligere 3 værelser i tilbygningen. Det er oplyst, at sildebensparketgulvet er lagt for ca. 4-5 år siden.

Selskabet har anerkendt at dække udbedring af vandskaden på gulvet i kontoret i medfør af dækningen for udvidet vandskade, så selskabet dækker udbedring af de beskadigede parketstave ved en slibning eller lokal udskiftning, hvis slibning ikke er tilstrækkelig samt en let slibning

og lakering af hele gulvet i kontoret. Herudover har selskabet anerkendt at dække 50 % af udgifterne til slibning af gulvet i stuen som kulancedækning.

Klageren har over for nævnet fremsat krav om, at selskabet ud over det givne tilsagn tillige dækker 50 % af udgifterne til slibning og lakering af sildebensparketgulvet i de øvrige 3 værelser i tilbygningen. Klageren henviser til, at en overgang mellem et 4,5 år gammelt lakeret gulv, der får meget sollys og en nylakeret flade er æstetisk uacceptabel, og at forsikringens dækning for kosmetisk skade er stærk misvisende, hvis den ikke omfatter den ønskede udbedring. Klageren har også henvist til, at det fremgår af selskabets beskrivelse af dækningsomfanget på selskabets hjemmeside, at forsikringen dækker "kosmetiske forskelle efter en dækket skade mellem nye og eksisterende trægulve, som er gennemgående i flere rum, og som ikke er brudt af dørtrin, gulvlister eller lignende, i forbindelse med en dækningsberettigende vand- og rørskade."

Selskabet har over for nævnet fastholdt, at klageren ikke er berettiget til yderligere dækning. Selskabet har herved bl.a. anført, at da skaden kan udbedres ved lokal reparation af de beskadigede stave, berettiger skaden ikke til dækning for kosmetisk skade, hvor der ifølge forsikringsbetingelserne stilles krav om, at det "skaderamte gulv bliver udskiftet." Selskabet har herudover anført, at "selv hvis man antog, at udskiftning af enkelte stave udgjorde en *udskiftning* i vilkårenes forstand, er forskellen mellem de udskiftede stave og det øvrige, ubeskadigede gulv i det skaderamte rum ubetydeligt og opfylder derfor ikke væsentlighedskriteriet i vilkårenes punkt 19 T 4. Vi bemærker hertil, at klagers gulv er ganske nyt, og der derfor ikke vil tale om en nævneværdig forskel mellem nye stave og et patineret gulv. En vis forskel vil der dog antageligvis være, som også anført af klager i klageskemaet, og denne mindskes ved at slibe og lakere gulvet i det skaderamte rum i sin helhed. Forskellen vil derved ikke gå udover, hvad klager må tåle efter en skade."

Hvad angår beskrivelsen af dækningen for kosmetisk skade på selskabets hjemmeside har selskabet anført, at det fremgår af teksten på hjemmesiden, at dækningsbeskrivelsen ikke er en fuldstændig beskrivelse, at beskrivelsen af dækningsomfanget på hjemmesiden er mere omfat-

tende end anført af klageren og at det udtrykkeligt anføres, at detaljerne fremgår af forsikringsvilkårene, som der linkes til. Selskabet har også anført, at "Det er helt sædvanligt, at de fuldstændige forsikringsbetingelser fremgår af et sæt vilkår. Hjemmesideteksterne er til for at skabe kort overblik over de forskellige dækninger og mulige tilvalgsdækninger, så man som potentiel kunde kan få et overblik over mulighederne. Teksterne er ikke til for at regulere aftalen i detaljen og derfor vil – som det også fremhæves på hjemmesiden – selve forsikringsaftalen være reguleret af policen og et tilhørende sæt vilkår. Klager kunne ikke på baggrund af hjemmesideteksten / screendumpet have fået en berettiget forventning om en bedre dækning end den, som fremgår af vilkårene."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 19. T.4, at retten til dækning for kosmetisk skade i andre rum end i rummet, hvor der er sket vand- eller rørskade på et trægulv, bl.a. er betinget af, at det skaderamte gulv bliver udskiftet, og at der er opstået væsentlig forskel mellem det udskiftede trægulv i det skaderamte rum og ubeskadigede trægulv i tilstødende rum.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning udover det givne dækningstilsagn. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at trægulvet i det skaderamte gulv efter det oplyste kan repareres med udskiftning af enkelte parketstave og slibning og lakering af gulvet i rummet, hvilket ikke opfylder kravet om, "at det skaderamte gulv bliver udskiftet."

Nævnet har også lagt vægt på, at kravet om en "væsentlig forskel" mellem gulvene efter nævnets opfattelse med den tilbudte dækning heller ikke er opfyldt. Nævnet henviser til de fremlagte fotos, hvor parketgulvet fremstår flot, og da det må lægges til grund, at en mindre nuanceforskelle som følge af patineringen af det ubeskadigede gulv, der efter det oplyste er mellem 4 og 5 år gammelt, efterhånden vil aftage.

# Ankenævnet for Forsikring

16.

99366

Hvad angår klagerens henvisning til teksten på hjemmesiden, finder nævnet, at den forholdsvis kortfattede beskrivelse af dækningen for kosmetisk skade ikke har givet klageren en berettiget forventning om, at der ikke kunne være knyttet yderligere krav til dækningen i forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor heller ikke på dette grundlag pålægge selskabet at yde dækning ud over det givne tilsagn.

Nævnet henviser til, at der udtrykkeligt henvises til forsikringsbetingelserne for en nærmere beskrivelse af dækningsomfanget, og at den overordnede beskrivelse af en dækning på selskabets hjemmeside ikke på let og overskuelig vis kan indeholde en fuldstændig gengivelse af forsikringsbetingelserne.

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.

Berigtiget af Jens Kruse Mikkelsen/1/6 2023.



Jens Kruse Mikkelsen  
formand