

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. januar 2024 blev i sag nr. 100063:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har udvidet ejerskifteforsikring. Den forsikrede bygning er fra 1965 med en garage fra 2011. Klagerne overtog ejendommen den 22/6 2020. Sagen er en genoptagelse af sag 97538, som nævnet traf afgørelse i den 14/12 2022. Af nævnets afgørelse i sag 97538 fremgår bl.a.:

"Nævnet udtaler:

...

Kloak

Klagerne kræver, at selskabet skal dække udbedringen af alle ulovlige forhold ved kloakledningerne, der er konstateret i forbindelse med rørbruddet blev afdækket – herunder blandt andet også den regnvandskloak, som sælger af ejendommen har afmonteret.

...

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3, at (basis-)forsikringen ikke dækker 'udendørs svømmebassiner og dertil hørende pumper og installationer, markiser, baldakiner, antenner eller andre forhold, som ikke er omfattet af huseftersynet, fx forhold uden for selve bygningen'. Det fremgår af punkt 21H, at forsikringens udvidede dækning dækker 'ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/udførelsestidspunktet. Dækningen er betinget af, at du giver FRIDA fuldmagt til at søge dispensation hos myndighederne, og dispensationen ikke kan opnås. Der afskrives i erstatningssummen for slid og ælde efter tabel E for hele reparationen'.

Basisdækningen

Hvad angår ejerskifteforsikringens basisdækning, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at basisdækningen ikke omfatter forhold uden for bygningen.

Den udvidede dækning

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at der har været en dækningsberettigende rørskaide på den udvendige kloak, der er blevet dækket af klagerens husforsikring.

Spørgsmålet er herefter, hvordan punkt 21H i forsikringsbetingelserne skal fortolkes.

Nævnets flertal udtaler om dette spørgsmål:

Flertallet bemærker indledningsvist, at selskabet som koncipist af betingelserne er nærmest til at bære risikoen for uklarheder, hvorfor forsikringsbetingelserne må fortolkes på den måde, der er mest gunstig for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38 b.

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at punkt 21H ikke er formuleret på en så tilstrækkelig klar måde, at det står klart, at der – som selskabet anfører – reelt kun er dækning for ulovlige kloak- og stikledninger, hvis der er konstateret brud på den specifikke kloak- eller stikledning.

Flertallet finder på den baggrund, at klagerne har været berettiget til at gå ud fra, at forsikringens udvidede dækning omfattede ulovlige kloak- og stikledninger på grunden alene under forudsætning af, at det der var konstateret en rørskaide, at det ulovlige forhold forelå både på opførelses-/udførelsestidspunktet, og at dækningen er betinget af, at selskabet får fuldmagt til at søge dispensation hos myndighederne, og at dispensation ikke kan opnås. Flertallet finder herefter, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning med henvisning til, at øvrige ulovlige kloakledninger og stikledninger ikke er dækket af forsikringen, når der ikke er konstateret brud på disse.

Flertallet bemærker, at der i stedet for en henvisning til 'disse ledninger' i forsikringsbetingelsernes punkt 21 H kunne have været omtalt 'den pågældende ledning', hvorefter der ikke ville have været nogen sproglig tvivl.

Flertallet finder på denne baggrund, at forholdet vedrørende ulovlige kloakforhold skal hjemvises til fortsat behandling i selskabet.

...

Hvad angår brønde finder et enigt nævn, at disse ikke kan anses for at være en kloak eller stikledning i forsikringsbetingelsernes forstand, hvorfor brønde ikke er omfattet af forsikringsdækningen. Nævnet henviser til afgørelserne i sagerne 95594 og 70151.

Gulvvarmen

Klagerne kræver, at selskabet dækker en rimelig og nødvendig udbedring af gulvvarmen, så den fungerer optimalt og efter hensigten med fradrag af selvrisiko.

...

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at undersøgelser foretaget af taksatoren og Teknologisk Institut har dokumenteret, at gulvvarmen sammen med luft til luft varmepumpen kan varme ejendommen tilstrækkeligt op.

Ankenævnet for Forsikring

3.

100063

...

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af Teknologisk Instituts rapport, at det vurderes, at udlægningen af slangerne er i overensstemmelse med almindelig praksis og at 'der er ingen tvivl om at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 °C'.

Nævnet har også lagt vægt på, at Teknologisk Institut har oplyst i mail af 1/8 2022, at der ikke er et lovkrav til udlægning af gulvvarmeslanger, men alene et funktionskrav i bygningsreglementet, og at det først er ved en overfladetemperaturvarias på to grader, at funktionskravet ikke er overholdt, og at der kun blev fundet cirka max 1 grad.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at såfremt klagerne i vinteren 2023 ikke kan opvarme ejendommen til over 20 grader efter yderligere justeringer af varmepumpen, så er klagerne velkommen til at vende tilbage.

Luft til luft varmepumpen

Klagerne kræver, at selskabet dækker en reparation af varmepumpen eller en ny tilsvarende varmepumpe med fradrag for afskrivning og selvrisiko.

...

Efter en gennemgang af oplysningerne vedrørende dette punkt bemærker nævnet, at det er klagerne, der har bevisbyrden for, at der foreligger et dækningsberettigende forhold. På det foreliggende noget usikre grundlag, hvor der mangler en teknisk sagkyndig vurdering om luft til luft varmepumpens funktion, finder nævnet, at klagerne ikke har godtgjort eller antageliggjort, at pumpens funktion var ophørt eller væsentligt nedsat på overtagelsestidspunktet.

Nævnet har noteret sig, at selskabet er indstillet på at vurdere forholdet på ny og meddele dækning, hvis klagerne indhenter en nærmere undersøgelse af varmepumpen og herigennem dokumenterer, at pumpen ikke var funktionsdygtig på overtagelsestidspunktet eller ulovlig.

...

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Domus Forsikring A/S V/Frida Forsikring Agentur A/S, skal anerkende, at det ikke med henvisning til punkt 21 H i forsikringsbetingelserne kan afvise dækning af ulovlige forhold ved kloak- og stikledninger, der ikke er relateret til den dækningsberettigende rørskade, og skal på den baggrund genoptage sagsbehandlingen.

Selskabet skal endvidere dække klagernes omkostninger til deres repræsentant med 5.000 kr. inkl. moms.

Klagerne får i øvrigt ikke medhold."

Nævnets formand har på anmodning af klagernes repræsentant tilladt genoptagelse af sagen.

Klagernes repræsentant har i brev af 23/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed indgiver jeg en klage på vegne af [klager], idet jeg fortsat bistår klager i forhold til FRIDA Forsikring i samme uenigheder, som tidligere blev afgjort med kendelse 97538.

...

... det [er] klagers oplevelse, at FRIDA ikke efterlever kendelsen, hvad angår ulovlige kloak- og stikledninger samt i forhold til varmepumpen, uanset kendelsen ikke blev anfægtet af FRIDA inden for de vanlige 30 dage. Tværtimod anerkendte FRIDA kendelsens indhold.

Hvad angår gulvvarmen er der udført destruktive undersøgelser og dette har afdækket, at gulvvarmen er udført helt uden kantisolering, hvilket der skal være, idet varmen ellers ledes ud gennem soklen. Det forklarer – sammen med måden varmeslangerne er udlagt på – den lave temperatur i gulvene.

Ulovlige kloak- og stikledninger

...

Det fremgår f.eks. af dette link Regnvand – Wavin, at:

'Regnvand

Klimaforandringer medfører kraftige regnskyl. Det betyder øget risiko for oversvømmelser i eksempelvis byområder. Effektiv håndtering af overskydende regnvand giver et løft til bæredygtigheden. Samtidig mindskes risikoen for skader på bygninger og infrastruktur samt trusler mod den offentlige sundhed.

Myndighederne kræver stadig oftere, at forurenende stoffer fjernes fra det opsamlede regnvand, før det bortledes. Forurenende stoffer omfatter olie, sand og slam samt tungmetaller. Wavin kan give dig både ekspertrådgivning og de løsninger, der sikrer opfyldelse af alle krav i love og standarder.

Et komplet system til regnvandshåndtering skal kunne dræne og transportere overskydende vand væk, uanset mængde eller flow. Med Wavins rør og tilslutningskomponenter kan du op-
timere dræning og transport af regnvand, så du opfylder de strengeste krav.'

Af dette link fra Miljøministeriet **Hvad er spildevand, og hvorfor renser vi det? (mst.dk)** er spildevand defineret som:

'Spildevand er alt vand, der afledes fra beboelse, virksomheder, øvrig bebyggelse og befæstede arealer. Det fremgår af spildevandsbekendtgørelsens § 4.

Definition af tag- og overflade

2.1.3 Tag- og overfladevand

Tag- og overfladevand er efter bekendtgørelsens § 4, stk. 3, regnvand fra tagarealer og andre helt eller delvist befæstede arealer, herunder jernbaner, og dermed omfattet af definitionen på spildevand, jf. kapitel 2.1.1.'

Det er fortsat klagers opfattelse, at kloak- og stikledninger også omfatter regnvandsledninger, som bortleder tag- og overfladevand fra bygningen. Hvis FRIDA ønskede at undtage netop regn-

vandsledninger fra punktet om kloak- og stikledninger, så kunne FRIDA blot have skrevet dette i deres forsikringsbetingelser, idet den udvidede dæknings dækningsomfang ikke er bundet af faste regler som basisdækninger er det. Under udvidet dækning kan selskabet således frit formulere, hvad selskabet ønsker at den udvidede dækning omfatter og hvad den ikke omfatter:

...

Det fremgår med al tydelighed af forsikringsbetingelserne, at forsikringens udvidede dækning omfatter kloak- og stikledninger uden for bygningen, hvis klager i forbindelse med en rørskaade på kloak- og stikledninger uden for en forsikret bygning konstaterer at kloak- og stikledninger ikke opfylder lovkravene. Ulovligheden blev konstateret i forbindelse med en rørskaade, så det krav er også opfyldt.

FRIDA er velkommen til at søge om dispensation hos kommunen. Klager giver gerne en fuldmagt.

Ankenævnet gav klager medhold i, at der var konstateret en dækningsberettiget rørskaade og at ulovlige kloak- og stikledninger konstateret i den forbindelse var dækningsberettigede og **Ankenævnet hjemviste sagen til fornyet behandling hos FRIDA.**

Klager har senest den 16. maj 2023 forsøgt at få FRIDA til skriftligt at erkende, at tilbuddet som FRIDA har været og måske stadig er i gang med at indhente, også skal indeholde en lovgivelses af regnvandsledningen. På trods af efterfølgende rykkermail den 1. juni 2023 og 6. juni 2023 så modtager klager en mail den 13. juni 2023 fra klageafdelingen hos FRIDA uden svar på henvendelsen om regnvandsledningen. Klager har heller ikke siden hørt fra FRIDA herom.

Ankenævnets afgørelse er dateret 14. december 2022, altså for mere end ½ år siden.

Klager mener derfor desværre at måtte erkende, at der tilsyneladende ikke er den fornødne vilje til stede hos FRIDA til at få afsluttet klagen over ulovlige kloak- og stikledninger, uanset FRIDA skriftligt har meddelt, at de anerkender Ankenævnets afgørelse.

Klager beder Ankenævnet præcisere over for FRIDA, at regnvandsledningen er en del af ejendommens anlæg med kloak- og stikledninger – ikke mindst når det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at det kun er visse typer af ledninger, der dækkes. En regnvandsledning afleder spildevand, idet tagvand og anden nedbørsvand er spildevand i henhold til Miljøministeriets definition af spildevand. Således er regnvandsledninger en del af ejendommens kloak- og stikledningsanlæg:

...

Det er imidlertid ikke lykkedes klager, at få FRIDA til at anerkende også at dække regnvandsledningerne. FRIDA har haft kontaktet det kloakfirma, som klager har benyttet, for at få et reduceret tilbud på udbedringen, men uden regnvandsledningen. Det har kloakfirmaet oplyst klager om skete telefonisk.

...

I FRIDA's forsikringsbetingelser er regnvandsledninger netop ikke specifikt undtaget og klager tilskriver dette som, at koncipisten ikke har ønsket specifikt at undtage regnvandsledninger, fordi regnvandsledninger netop er en del af ejendommens spildevandshåndtering, altså kloaksystemet.

Det ville i øvrigt virke besynderligt om man som selskab ønsker at udvide en ejerskifteforsikring med en dækning for ulovlige kloak- og stikledninger, men så alligevel kun ønsker at dække nogen af disse ledninger.

I det mindste bør FRIDA skrive mere præcist, hvilke kloak- og stikledninger som man anser for dækket under den udvidede forsikring og hvilke man ikke anser for dækket, så det fremgår klart for den forbruger, der køber én udvidet ejerskifteforsikring gennem FRIDA.

Allerede af den grund, at dækningen ikke er begrænset til bestemte typer af kloak- og stikledninger, mener klager at udgiften til lovliggørelsen af regnvandsledninger fortsat er dækket af ejerskifteforsikringens udvidede dækning, hvilket klager også fik opfattelsen af, at Ankenævnet var enig i ved afsigelsen af kendelse 97538.

...

Gulvvarme

Der er kommet nye oplysninger til sagen, idet klager har fået [VVS-installatør] til at foretage destruktivt indgreb. [VVS-installatør] mistænkte kantisoleringen for at være manglende, hvilket forklarer varmetabet. Det er en ulovlig udførelse af gulvvarmen, hvis ikke der er udført kantisolering oplyser [VVS-installatør], der selv i en årrække har fungeret som VVS-taksator for forsikringselskaber (herunder også for FRIDA) og er således er meget kvalificeret inden for sit felt også af den grund. [VVS-installatør] bistår også forsikringselskaber ved skøns-sager i retsligt regi.

...

Der er foretaget destruktivt indgreb i gulvkonstruktionen under sofa i stuen, se vedhæftet billeder.

Resultatet af det destruktive indgreb giver en god forklaring på, hvorfor stue/køkken ikke kan opvarmes til almindelig komfort temperatur.

Det viser sig ved det destruktive indgreb, at der heller ikke er slanger i gulvet i en bredde af 50 cm fra ydervæg og ind, hele vejen rundt i boligen.

Der er blandt andet (og ikke kun) **ikke** udført kantisolering i stue og køkken i forbindelse med etableringen af gulvvarmen, hvilket forklarer hvorfor klager ikke kan holde en ordentlig komforttemperatur specielt, når det er frostvejr om vinteren. Varmen ledes direkte ud gennem soklen og kulden ledes direkte ind i boligen.

[VVS-installatør] har efter det destruktive indgreb udtalt følgende:

'...

23. april 2023

...

Gen-besigtigelse d.21/4-23 **For gulvvarmeproblematikken i stue / køkken

Der ses foretaget destruktivt indgreb i gulvkonstruktionen under sofa i stuen, se vedhæftet billeder

*Det giver en god forklaring på hvorfor stue / køkken ikke kan opvarmes til komfort temperatur
Gulvvarmeinstallation i stue / køkken – er nu ***ændret*** fra ***lidt nedsat funktion*** til ***væsentlig nedsat funktion****

*Som jeg nu ser det / så er det ***forfra og om igen*** med ny gulvvarmeinstallation i stue / køkken*

...

Overslagspris på udbedring med ny gulvvarmeinstallation i stue og køkken:

...

Anslået omkostning til ovenstående udbedring kr. 130.000,- ex moms

Ikke indeholdt i ovenstående pris

Maler arbejde efter udbedring skønnes til kr. 20.000,- ex moms

26 m x 2.5m = 65 m² x kr. 250 – 300,- ex moms

El-arbejde ifm. demontering og genmontering skønnes til kr. 3.500,- ex moms

INFO

Trægulv er gennemgående stue/soveværelse, vi talte om det kunne ***skæres*** ved dør ind til soveværelse.

I køkken ses betongulv med ***New York look***

Der vurderes om det skal genetableres i forbindelse med ny gulvvarmeinstallation!'

...

Klager sendte mailen fra [VVS-installatør] til FRIDA's klageafdeling den 16. maj 2023 og har efter rykkermail den 1. juni og den 6. juni 2023 modtaget følgende svar fra FRIDA den 13. juni 2023:

'...

Sagen vedr. gulvvarme har som bekendt været vurderet af Ankenævnet for Forsikring, som har truffet følgende afgørelse, hvor der i kendelsen er lagt vægt på følgende:

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af Teknologisk Instituts rapport, at det vurderes, at udlægningen af slangerne er i overensstemmelse med almindelig praksis og at 'der er ingen tvivl om at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 °C'.

Nævnet har også lagt vægt på, at Teknologisk Institut har oplyst i mail af 1/8 2022, at der ikke er et lovkrav til udlægning af gulvvarmeslanger, men alene et funktionskrav i bygningsreglementet, og at det først er ved en overfaldetemperaturvarias på to grader, at funktionskravet ikke er overholdt, og at der kun blev fundet cirka max 1 grad.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at såfremt klagerne i vinteren 2023 ikke kan opvarme ejendommen til over 20 grader efter yderligere justeringer af varmepumpen, så er klagerne velkommen til at vende tilbage.

På trods af, at vinteren nu er gået, har du på vegne af klager ikke fremlagt dokumentation på, at gulvvarmen ikke kan opvarme bygningen til 20 °C.

Set i forhold til, at der ikke er krav i lovgivning til lægning af gulvvarme, finder vi ikke, at du har fremlagt nye relevante oplysninger og vi fastholder derfor vores tidligere afgørelse.'

Det er desværre et forkert svar fra FRIDA, idet [VVS-installatør] oplyser, at der er krav om kantisolering, når man i nyere tid udfører gulvvarme som i dette tilfælde. Dette netop for, at undgå et stort varmetab ud gennem soklen. Endvidere skal gulvvarmeslangerne ikke ligge 50 cm ude fra væggen, hvor der bliver en større kuldebro hele vejen rundt i bygningen alene på grund af det fejlagtigt udførte arbejde med etablering af gulvvarme.

At henvise til undersøgelsen fra TI, der ikke har indeholdt en destruktiv undersøgelse og hvor klager i øvrigt dokumenteret kunne påvise over for Ankenævnet, at der var fejl i TI's rapport, idet TI's eget fotomateriale påviste forkert afstand mellem gulvvarmeslangerne ved en simpel test med et A4-ark, er ikke holdbart.

Det private selskab TI udførte som nævnt ingen destruktive eller funktionel undersøgelse, men alene en visuel undersøgelse med simpel termografi-fotografering på et tidspunkt uden kulde

uden for – ud over at klager kunne tilbagevise at afstanden mellem gulvslangerne var korrekt ved at optegne rørene på TI's eget foto og ud fra et A4-ark, som er 29,6 cm i lænden, hvilket A4-ark blev udlagt af TI og ikke af klager. TI skriver, at det er konsulentens vurdering, at gulvvarmen bør kunne opvarme stue og køkken, men TI skriver ikke at det med sikkerhed kan opvarmes, da det ikke er registreret at være tilfældet på de korrekte forudsætninger.

Undersøgelsen fra TI drejer sig ganske enkelt også om andet end den manglende kantisolering, som nu er konstateret.

Klager har aldrig modtaget kopi af det opdrag som blev givet til TI, uanset at klager skriftligt tidligere har bedt om dette. Klager ved fortsat ikke, hvad det præcist er at FRIDA bad TI undersøge ved deres besigtigelse.

Ligeledes er der ved det destruktive indgreb påvist at der slet ikke er slanger i gulvet i en bredde af 50 cm fra ydervæg og ind, hele vejen rundt i boligen.

Klager har dermed påvist gennem destruktivt indgreb og fotodokumentation, dels at der helt mangler gulvvarmeslanger, hvor der burde være gulvvarmeslanger, hvilket TI ikke afdækkede, dels at der også helt mangler den kantisolering, der burde have været udført for at undgå et voldsomt varmetab.

Klager fastholder, at det heller ikke i vinteren 2023 på de kolde dage med frost har været muligt at opretholde en rimelig komforttemperatur. Der har været få rigtige frostdage med højere frostgrader og klager tør ikke tænke på, hvordan det vil blive ved en bare lidt hårdere vinter.

Dette var årsagen til, at klager rekvirerede [VVS-installatør] for en yderligere afklaring i form af en destruktiv undersøgelse, fordi det var [VVS-installatørs] opfattelse, at der formentlig manglede kantisolering og det viste sig at være rigtigt.

Det er klagers opfattelse, at uanset om det forholdt sig sådan, at klager kunne opretholde en rimelig komforttemperatur (hvilket ikke er tilfældet), så ændrer det ikke ved, at den manglende kantisolering betyder, at gulvvarmen allerede af den grund er ulovlig udført.

'Hvis dine vægge ikke er isolerede, hvilket kældervægge oftest ikke er vil 95% af varmen fise ud den vej og ikke gennem gulvet. Kantisolering skal mellem den udvendige del af soklen og den svømmende betonplade. Du kan lave den lige så tyk du lyster, men skal dækkes af en indervæg man typisk ikke har i en kælder.

Kantisolering gulvstøbning I Lav-det-selv.dk'

I henhold til Bolius skal kravene om isolering opfyldes på udførelsestidspunktet, når der udføres gulvvarme:

'Skal du have gulvvarme, eller skal gulvet renoveres?

Gulve, der skal udskiftes, eller gulve, der skal have etableret gulvvarme, skal følge reglerne for ombygning/udskiftning i Bygningsreglementet.

Det betyder, at gulvene, der er berørt af ombygning/udskiftning, minimum skal isoleres med 300 mm, medmindre der er byggetekniske hindringer.'

Det betyder for klager at se, at har sælger ikke udført kantisolering eller i øvrigt opfyldt isoleringskravene i forbindelse med renoveringen af bygningen, da er det ejerskifteforsikringen som må anerkende at erstatte udbedringen heraf over ejerskifteforsikringen.

Klager henviser til f.eks. kendelse 71310 om manglende isolering:

...

Her var manglende isolering i sig selv en skade. Klager har dog også en udvidet dækning, som også er relevant.

Klager henviser også til en relativt nye kendelse, hvor FRIDA også havde afvist manglende isolering:

95247 ...

Og kendelse 88637:

...

Bygningsmyndighederne giver typisk ikke dispensation for isoleringsarbejder, idet det netop i de senere år har været hensigten, at få bedre energiløsninger i huse, hvad enten det er ved renoveringsarbejder eller nybyggerier. FRIDA er velkommen til at søge dispensation og klager giver gerne fuldmagt.

I klagers klagesag mangler der både gulvvarmeslanger og kantisolering.

...

Varmepumpe

Der er to varmepumper i bygningen. Den ene er i drift og benyttes til opvarmning af bygningen. Den anden har ikke været i drift i klagers ejertid, fordi den ganske enkelt ikke virker nu og ikke har virket på noget tidspunkt.

Klager har den 23. februar 2023 skrevet følgende til FRIDA og medsendt et tilbud på varmepumpen:

'Det fremgår af kendelsen, at uanset I har haft rig lejlighed til at besigtige den anmeldte defekte varmepumpe flere gange, men fravalgte dette, så accepterede Ankenævnet af ikke helt indlysende grunde, at I kunne afvise med at klager har bevisbyrden.

Det er jo almindeligt anvendt i branchen, at besigtige de skader, som man får anmeldt og særligt, hvor man alligevel vælger at køre ud til kunden for en besigtigelse. Det kunne relativt nem konstateres af taksator eller TI, at varmepumpen ikke fungerer.

Det fremgår af kendelsen:

'Selskabet har oplyst, at selskabet af den grund ikke har fundet anledning til at udarbejde yderligere undersøgelser af varmepumpen, da der ikke er noget som tyder på, at varmepumpen ikke er funktionsdygtig eller ulovlig. Selskabet har påpeget, at det er klagerne, der har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skade'.

Klager har derfor bedt [varmepumpeforhandler] besigtige varmepumpen for at vurdere om varmepumpen fortsat er lige så funktionsmæssigt 'ukampdygtig' som den også var, da skaden i sin tid

Ankenævnet for Forsikring

10.

100063

blev anmeldt til FRIDA. Det er ikke overraskende stadig tilfældet, at varmepumpen fortsat er defekt og slet ikke virker præcist som det hele tiden har været tilfældet.

[Varmepumpeforhandler] har udtalt sig i en mail herunder og klager vedhæfter et tilbud på en ny varmepumpe, da den eksisterende ikke kan repareres':

'...

24. januar 2023

...

Ved vores besigtigelse af din Sanyo varmepumpe har vi konstateret, at varmepumpen er defekt, og ikke kan startes. Der kan ikke længere skaffes reservedele til modellen.

Jeg har vedhæftet et forhåndstilbud samt en brochure på en ny luft/luft varmepumpe ...'

FRIDA har fortsat ikke foretaget sig noget som helst i forhold til varmepumpen, uanset de har modtaget et tilbud og klager den 1. juni og 6. juni 2023 har rykket FRIDA for svar. FRIDA har fortsat fravalgt at foretage besigtigelse.

Klager beder derfor Ankenævnet tage stilling på det foreliggende grundlag til dækningen for varmepumpen under ejerskifteforsikringen.

Bistand fra [repræsentant]

Klager har ladet sig bistå af undertegnede, idet dialogen med FRIDA er svær for klager, som det fremgår er FRIDA ikke meget for at svare og når FRIDA svarer er FRIDA ikke meget for at svare fuldt ud eller anerkende.

Dette uanset der foreligger en kendelse fra Ankenævnet omkring det videre forløb.

Jeg har bistået klager i 3 klagesager:

1. kloak- og stikledninger
2. gulvvarmen
3. varmepumpen

Bistanden har bestået i dialog med klager om, hvad der skal til for, at klager løfter beviset yderligere end tidligere sket i de tre skadesager.

Det har medført en del mailkorrespondance og telefonsamtaler i forhold til klager, FRIDA, håndværkere etc., gennemgang af ankenævnspraksis med mere.

For arbejdet med klagesagerne efter Ankenævnets kendelse beregner jeg mig et beløb på 6.500 kroner pr. sag og 1.500 kroner pr. efterfølgende sag = i alt 9.500 kroner inklusive moms."

Selskabet har i brev af 23/8 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1. [Skadenummer] – Kloak

Sagsfremstilling

Klager anmeldte den 10. maj 2021 følgende:

Kældereren har været delvist oversvømmet efter optrængning af vand fra kloak (bilag B). Sammen med anmeldelsen vedlagde klager et billede (bilag C).

Frida Forsikring bad den 20. maj 2021 klager om at indsende yderligere dokumentation (bilag D), hvorefter klager den 13. juli 2021 indsendte oplysningerne (bilag E). Sammen med dokumentationen vedlagde klager en udtalelse fra [kloakfirma] samt mailkorrespondance med [kommune] (bilag F).

Taksator fra Frida Forsikring kontaktede herefter [kloakfirma], for at gennemgå og tage stilling til det fremsendte materiale. Herefter vendte vi tilbage den 30. juli 2021 og afviste dækning af det anmeldte forhold bl.a. pga. [kloakfirma] telefonisk havde oplyst, at der ikke var tale om brud på kloakken (klagers bilag 2).

Den 1. september 2021 vendte klagers rådgiver tilbage og klagede over afgørelsen (bilag H). Rådgiveren rettede efterfølgende den 17. november 2022 henvendelse til Ankenævnet for Forsikring.

På baggrund af klagen til Ankenævnet for Forsikring besigtigede taksator fra Frida Forsikring den 21. marts 2022 det anmeldte forhold. Taksatorrapporten vedlægges som bilag I. Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling vendte herefter tilbage den 30. marts 2022 og afviste det anmeldte forhold (bilag J).

Sagen blev af klager den 15. november 2021 indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klagers rådgiver fremsendte den 15. april 2022 et høringsindlæg til ankenævnet (bilag K), hvor der bl.a. blev henvist til en skriftlig udtalelse fra [kloakfirma] fra den 12. april 2022 (bilag L).

I forbindelse med sagens behandling ved ankenævnet meddelte vi den 4. august 2021 i vores 4. høringssvar følgende dækningstilsagn over den udvidede dæknings bilag 21H:

På trods af, at klager ikke har fremsendt ovennævnte dokumentation vælger vi at lade tvivlen komme klager til gode og dækker derfor lovliggørelsen af selve kloakrøret, hvor der jf. klagers kloakfirma er konstateret et brud, mellem ejendommen og spulebrønd 3. Af erstatningen fratrækker vi selvriskoen jf. vilkårenes for forsikringen.

I kloakfirmaets besvarelse af spørgsmål 2 svarer kloakfirmaet, at ulovligheden alene består i, at kloakrøret ikke er afproppet korrekt. Udbedringen dækket af forsikringen består derfor i korrekt afpropning af kloakrøret mellem ejendommen og spulebrønd 3.

Den 14. december 2022 afsagde ankenævnet kendelse i sagen (bilag Å), hvor ankenævnet fandt frem til følgende afgørelse vedr. kloakken:

Selskabet, Domus Forsikring A/S V/Frida Forsikring Agentur A/S, skal anerkende, at det ikke med henvisning til punkt 21 H i forsikringsbetingelserne kan afvise dækning af ulovlige forhold ved kloak- og stikledninger, der ikke er relateret til den dækningsberettigende rørskade, og skal på den baggrund genoptage sagsbehandlingen.

Efterfølgende genoptog vi sagsbehandlingen vedr. det anmeldte forhold ved kloak og stikledninger og rettede i den forbindelse henvendelse til klagers VVS-mand den 13. februar 2023 med henblik på indhentning af tilbud (**bilag AA**)

Klagers forsikringsrådgiver fremsendte den 23. februar 2023 en indsigelse over, at forsikringen ikke dækkede regnvandsledninger (**bilag CC**)

Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling vendte herefter den 28. marts tilbage og meddelte bl.a., at forsikringen alene dækkede ulovlige kloak og stikledninger og ikke eks. brønde samt eventuelle regnvandsledninger mv., som hverken var kloak eller stikledninger (**bilag DD**).

Fridas opfattelse af sagen

Vi skal bemærke, at følgende fremgår af vilkårenes pkt. 21H:

Forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/ udførelsestidspunktet.

I overensstemmelse med ankenævnskendelsen i denne sag, skal vi alene dække ulovlige kloak og stikledninger og ikke regnvandsledninger.

Hverken brønde eller regnvandsledninger udgør kloak- eller stikledninger og vi fastholder derfor, at regnvandsledninger ikke er dækket af den udvidede dæknings pkt. 21H.

Ankenævnspraksis

I kendelsen 97.227 (**bilag EE**) fandt ankenævnet frem til, at en regnvandsledning hverken var en kloak- eller en stikledning.

Hertil fandt ankenævnet ligeledes i kendelsen 96720 (**bilag FF**) frem til, hvor det indklagede selskab var Domus Forsikring V/Frida Forsikring Agentur og dermed havde samme vilkår som i denne verserende sag, at regnvandsledninger ikke udgjorde kloak- eller stikledninger.

Endelig nåede ankenævnet i kendelsen 94.057 frem til identisk resultat, som i de to ovenstående kendelser, at regnvandsafledning ikke var kloak- eller stikledninger (**bilag GG**).

Det er vores opfattelse, at de tre kendelser direkte dokumenterer, at regnvandsledninger hverken er kloak eller stikledninger, som klagers forsikringsrådgiver ellers henviser til og derfor ikke er dækket af vilkårenes pkt. 21H.

2. [Skadenummer] – Opvarmning af ejendommen

Sagsfremstilling

Klager anmeldte den 22. juli 2020 følgende:

*Vi kan ikke få varme på huset. Gulvvarme. Og vi kan ikke få vandtryk på vores bad på 1 sal. Der kommer nærmest intet vand ud af vandhanen. Brusekabinen kommer der kun varmt vand ud af (**bilag P**).*

Ankenævnet for Forsikring

13.

100063

Taksator fra Frida Forsikring besigtigede efterfølgende ejendommen den 29. juli 2020. Taksatorrapporten fremlægges som **bilag Q**.

På baggrund af taksatorens oplysninger om besigtigelsen meddelte vi den 5. august 2020 (**bilag R**) bl.a., at:

'Dækningen er endnu ikke kendt til fulde men vi indhenter pris/fejlsøger på:

- varmepumpe
- manglende tryk på det kolde vand
- afløb i kælderbad

Der undersøges for:

- varmepumpen skal i gang før vi kan teste gulvvarmeanlægget'.

Ved samme lejlighed afviste vi 'knæk på gulvslange', da forholdet kunne udbedres for et beløb under klagers selvrisko på 5.000 kroner.

Efterfølgende besigtigede [selskabets håndværker] adressen for bl.a. undersøgelse af funktionen af varmepumpen og fremsendte i den forbindelse et tilbud på udbedringen på 80.450 kroner (**bilag S**), hvorefter vi den 22. oktober 2022 meddelte dækning til bl.a. udbedring af varmepumpen (**bilag T**).

Den 22. november 2020 meddelte [selskabets håndværker], at jf. billedet var 7 slanger ud af 12 knækket sammen (**bilag U**), hvorefter vi den 2. december 2020 fremsendte en opdateret erstatningsopgørelse (**bilag V**).

Den 4. februar 2021 meddelte taksator til sagsbehandleren, at han havde talt med [selskabets håndværker]. Han oplyste i den forbindelse følgende (**bilag X**):

Jeg har snakket med [selskabets håndværker] her til morgen angående varmepumpe som er monteret i stue og gulvvarme i stueetage.

Det er oplyst at man ikke har problemer med gulvvarme i værelse, entre og gang, men kun i køkken og stue.

[Selskabets håndværker] oplyse at varmepumpe kan supplere gulvvarme så man kan opvarme stue og køkken selvom forsikringstager siger at man ikke kan få rumtemperatur over 20 grader når varmepumpe er i drift.

Den 11. februar 2021 vendte vi tilbage og oplyste, at 'Det er vores taksators samt [selskabets håndværkers] vurdering at såfremt både varmepumpe og gulvvarme er i drift, at der under normale forhold derved kan opretholdes en tilstrækkelig temperatur i stue/køkken'. Hertil meddelte vi, at 'Såfremt I kan påvise at i under normale forhold og ved hjælp af både gulvvarme samt varmepumpe, ikke kan opretholde en temperatur på ca. 20 grader i stue/køkken, så vil vi selvfølgelig gerne vurdere nærmere på dette forhold og vurdere om der evt. kan være en dækning for dette på jeres ejerskifteforsikring' (**bilag G**).

Klagers rådgiver klagede efterfølgende den 1. september 2021(**bilag H**) over afgørelsen og herefter direkte til Ankenævnet for Forsikring.

I forbindelse med klagen til ankenævnet fremsendte klagers rådgiver en udtalelse fra [byggerådgiver] dateret den 21. december 2021 samt en opfølgende rapport fra den 19. maj 2022 (**klagers bilag 8 og 9**).

På baggrund af klagen til Ankenævnet for Forsikring genbesigtigede taksator fra Frida Forsikring den 21. marts 2022 det anmeldte forhold, hvor taksatoren vurderede, at der var behov for en yderligere undersøgelse af gulvvarmen jf. konklusionerne i taksatorrapporten (**bilag I**).

Teknologisk Institut besigtigede efterfølgende adressen den 21. april 2022 og udarbejdede i den forbindelse en rapport, som fremlægges som **bilag Y**, hvorefter Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling den 16. maj 2022 meddelte klagers rådgiver, at vi fastholdt at det anmeldte forhold ikke var dækket af forsikringen på baggrund af konklusionerne i rapporten fra Teknologisk Institut (**bilag Z**).

Efter klagers rådgivers fremlæggelse af rapporter fra [byggerådgiver] for Ankenævnet for Forsikring, blev rapporterne samt klagers rådgivers høringsindlæg videresendt til Teknologisk Institut for supplerende kommentarer. Kommentarerne fremlægges som **bilag Æ**.

Sagen blev herefter afgjort hos Ankenævnet for Forsikring, som den 14. december 2022 (**bilag Å**).

Den 23. februar 2023 fremsendte klagers rådgiver en udtalelse fra din håndværker fra den 24. januar 2023 som bemærkede, at luft til luftpumpen var defekt (**bilag CC**), hvorefter Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling den 28. marts 2023 fastholdt, at der ikke var dækning for pumpen, da klager alene havde dokumenteret, at pumpen var defekt 2 ½ efter overtagelsen (**bilag DD**).

Klagers forsikringsrådgiver fremsendte den 16. maj 2023 en mail, hvor hun oplyste, at der var udført et destruktivt indgreb som pegede på, at der ikke var udført kantisolering i stue og køkken i forbindelse med etableringen af gulvvarmen. Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling fastholdt efterfølgende afvisningen af det anmeldte forhold, da klager på trods af en overstået vinter ikke havde dokumenteret, at ejendommen ikke kunne opvarmes til over 20 grader jf. ankenævnets kommentarer herom (**bilag HH**).

Fridas opfattelse af sagen

2.1 Gulvvarme

Ankenævnet har i kendelsen meddelt følgende:

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af Teknologisk Instituts rapport, at det vurderes, at udlægningen af slangerne er i overensstemmelse med almindelig praksis og at 'der er ingen tvivl om at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 °C'.

Nævnet har også lagt vægt på, at Teknologisk Institut har oplyst i mail af 1/8 2022, at der ikke er et lovkrav til udlægning af gulvvarmeslanger, men alene et funktionskrav i bygningsreglementet, og at det først er ved en overfaldetemperaturvarias på to grader, at funktionskravet ikke er overholdt, og at der kun blev fundet cirka max 1 grad.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at såfremt klagerne i vinteren 2023 ikke kan opvarme ejendommen til over 20 grader efter yderligere justeringer af varmepumpen, så er klagerne velkommen til at vende tilbage.

Det fremgår af vilkårenes pkt. 4E, at forsikringen dækker udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af varme-, ventilations- og sanitetsinstallationer (vvs-installationer) i og under de forsikrede bygninger (til ydersiden af bygningens fundament) samt lovliggørelse af ulovlige forhold ved sådanne installationer. Forsikringsdækning efter punkt 4, litra E, forudsætter, at det ulovlige forhold forelå både på opførelses- og udførelsestidspunktet og på tidspunktet for anmeldelse af forholdet til FRIDA.

Klager har fortsat ikke fremlagt dokumentation på, at ejendommen ikke kan opvarmes til over 20 grader om vinteren. Dette på trods af, at klager har haft mulighed for at dokumentere dette i vinteren 2022/23 hvilket ikke er sket.

At der ikke er udført kantisolering, udgør derfor ikke væsentligt nedsat funktion af varmeinstallationer. Hertil er oplysningen forelagt Frida Forsikrings VVS-taksator, som tidligere har besigtiget ejendommen, som ikke finder, at manglende kantisolering udgør en ulovlig VVS-installation.

Klager har efter almindelige forsikringsretlige grundprincipper bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Når vi ikke finder, at klager har løftet bevisbyrden for, at den manglende kantisolering medvirker til væsentlig nedsat funktion af varmeinstallationen eller ulovlige forhold ved installationen fastholder vi, at forholdet ikke er dækket af forsikringen jf. vilkårenes pkt. 4E.

2.2 Luft til luft varmepumpe

I kendelsen fra ankenævnet har nævnet meddelt følgende:

Efter en gennemgang af oplysningerne vedrørende dette punkt bemærker nævnet, at det er klagerne, der har bevisbyrden for, at der foreligger et dækningsberettigende forhold. På det foreliggende noget usikre grundlag, hvor der mangler en teknisk sagkyndig vurdering om luft til luft varmepumpens funktion, finder nævnet, at klagerne ikke har godtgjort eller antageliggjort, at pumpens funktion var ophørt eller væsentligt nedsat på overtagelsestidspunktet.

Nævnet har noteret sig, at selskabet er indstillet på at vurdere forholdet på ny og meddele dækning, hvis klagerne indhenter en nærmere undersøgelse af varmepumpen og herigennem dokumenterer, at pumpen ikke var funktionsdygtig på overtagelsestidspunktet eller ulovlig.

Ud over vilkårenes pkt. 4E fremgår der følgende af vilkårenes pkt. 4A:

Forsikringen dækker 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.

Klager har først 2 ½ år efter overtagelsen fremsendt en udtalelse fra klagers håndværker, som i mail fra den 24. januar 2023 har meddelt følgende (**bilag CC**):

Ved vores besigtigelse af din Sanyo varmepumpe har vi konstateret, at varmepumpen er defekt, og ikke kan startes. Der kan ikke længere skaffes reservedele til modellen. Jeg har vedhæftet et forhåndstilbud samt en brochure på en ny luft/luft varmepumpe.

Det er vores opfattelse, at udtalelsen fra håndværkeren alene dokumenterer, at luft til luft-pumpen ikke kunne starte 2 ½ år efter overtagelsen og derfor var defekt.

Vi finder derfor ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at funktionen af varmepumpen var væsentlig nedsat på overtagelsestidspunktet og vi fastholder derfor, at det anmeldte forhold ikke er dækket af forsikringen jf. vilkårenes pkt. 4A og 4E.

3. Udgifter til rådgivning samt teknisk bistand

Følgende fremgår af forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3: 'Den sikrede kan i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet'.

Vi finder ikke, at klagers forsikrings rådgivers bistand hverken er rimelig eller nødvendig og derfor ikke dækket af forsikringen.

Vi fastholder vores afgørelse

Vi fastholder, at de anmeldte forhold ikke er dækket af forsikringen.

Klagerens krav bør derfor afvises af de anførte grunde."

Klagernes repræsentant har i brev af 12/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Kloak

Klager har udførligt redegjort for, at en regnvandsledning er en kloakledning og hvorfor den er det.

Klager må på den baggrund fastholde, at der er dækning for ulovlige kloakledninger, når dette konstateres i forbindelse med, at der konstateres rørskade på ejendommen. Dèt kriterie har Ankenævnet i den tidligere ankenævnsklage taget stilling til er opfyldt og en dækningsberettiget skade på kloaksystemets rørføring:

...

Det fremgår af FRIDAs forsikringsbetingelser, at regnvandsledninger er dækket af forsikringen allerede af den grund, at disse ikke specifikt er undtaget dækningen, som det er tilfældet med brønde, som specifikt er undtaget dækning, uanset brønde også er en del af kloaksystemet.

Uanset at spildevand til kloak er separeret og udledes to steder, omtales spildevandet fortsat som kloakvand i begge udledningssystemer:

'Typisk vil de fleste nyetablerede byggegrunde blive forsynet med 2 kloaksystemer fra starten af, så det er klart, når du flytter ind, men på allerede etablerede grunde er det noget andet.'

Ikke alle steder har separeret udledning af kloakvand og her er regnvand også kloakvand, men der hvor der er sket separering, kaldes kloaksystemet fortsat for kloaksystem for både husholdnings- og regnvand, se ovennævnte udklip fra Videnscentret Bolius.

Det har ikke ændret sig selv om der er sket en separering, som hos klager. Det hedder fortsat 'kloaksystem' både for affaldsvand fra husholdningen og for regnvand. Bemærk formuleringen i udklippet fra Boliuss '2 kloaksystemer'. Der er på klagers ejendom udført separatkloakering i nyere tid, som tidligere ejer har valgt – af uransaglige grunde – at frakoble og i stedet valgt at køre kloak og regnvand i samme føring. Det er naturligvis ikke lovligt, når der er udført separatkloakering, så skal der være kloakledning til de to typer af kloakvand.

Ønsker FRIDA ikke at dække den del af et kloaksystem, der bortleder regnvand, så bliver det noget problematisk for ejendomme der fortsat er uden separation af kloakvand, fordi her er kloaksystemet stadig et samlet system ud over, at der i så fald også vil ske en forskelsbehandling på kunderne som henholdsvis har separering og ikke har separering, som ikke fremgår af forsikringsbetingelserne. Det vil i så fald betyde, at nogen kunder med samme forsikringsbetingelser vil få dækket kloaksystem, der afleder regnvand, mens andre kunder ikke vil få dækket kloaksystem, der afleder regnvand.

Det er også klagers opfattelse at en sådan forskelsbehandling på kunderne hos Domus Forsikring ikke bør kunne finde sted, når den ikke har baggrund i formuleringen af forsikringsbetingelserne, så en kunde kan se i hvilke tilfælde afledning af regnvand er og ikke er dækket under den udvidede dækning på ejerskifteforsikringen.

Man kunne endda diskutere om det ville være lovligt om det fremgik af forsikringsbetingelserne, at der skete forskelsbehandling på kunder med et og to kloaksystemer:

'EU's charter om grundlæggende rettigheder

...

AFSNIT III

LIGESTILLING

Artikel 21 – Ikke-forskelsbehandling

...

1. Enhver forskelsbehandling på grund af køn, race, farve, etnisk eller social oprindelse, genetiske anlæg, sprog, religion eller tro, politiske eller andre anskuelser, tilhørsforhold til et nationalt mindretal, formueforhold, fødsel, handicap, alder, seksuel orientering eller ethvert andet forhold er forbudt.
2. Inden for traktaternes anvendelsesområde og med forbehold af deres særlige bestemmelser er enhver forskelsbehandling på grund af nationalitet forbudt.'

Klager gør af de nævnte grunde om forsikringsbetingelsernes formulering og forskelsbehandling gældende, at FRIDA i sine forsikringsbetingelser ikke har gjort opmærksom på, at kunder som har separerede kloaksystemer, altså to kloaksystemer, ikke har dækning for det kloaksystem, der aftager og bortleder spildevand fra nedbør.

Klager gør også gældende, at det umiddelbart nok heller ikke ville være lovligt om FRIDA havde indsat dette i forsikringsbetingelserne.

Idet FRIDA åbenbart i dag dækker regnvandsledninger på ejendomme, hvor disse er en del af det ene eksisterende kloaksystem som der forefindes (fordi husholdnings- og regnvand) ikke er sepa-

reret fra hinanden), sker der i så fald muligvis en egentlig ulovlig handling om FRIDA ikke også dækker regnvandsledninger på ejendomme, hvor der er sket separering ud i 2 kloaksystemer.

Ankenævnet må derfor tage stilling til om:

1. kan FRIDA afvise at dække det kloaksystem, som afleder spildevand, der kommer fra nedbør?
2. kan FRIDA afvise at dække et kloaksystem, når det ikke af forsikringsbetingelserne fremgår, at dette ikke dækkes, når der er sket separation i 2 kloaksystemer, men kun så længe at det er samlet i et kloaksystem?
3. har klager krav på i henhold til forsikringsaftalen, at få dækket den ulovlighed, der er konstateret på det ene kloaksystem i forbindelse med den dokumenterede skete rørskade?

Klagers kommentarer til de kendelser som FRIDA henviser til

Kendelse 97227

...

Når klager læser kendelsen, så er det en helt anden situation som der her er tale om og allerede af den grund er kendelsen ikke illustrativ for klagers klagesag.

Klagen drejede sig om, at ejerskifteforsikringen ikke ville dække en manglende separatkloakering, som ikke var ulovlig og som decideret var undtaget i forsikringsbetingelserne, som i øvrigt også – modsat FRIDA – havde defineret i deres forsikringsbetingelser, hvilke typer af kloakrør der var omfattet af dækningen. Citat fra kendelsen:

'Klager har tegnet udvidet dækning, som dækker lovliggørelse af ulovlige stik- og kloakledninger i jorden uden for bygningen, jf. pkt. 16.6 i forsikringsbetingelserne. Det fremgår af bestemmelsen, at der ved kloakledninger forstås ledninger, der bortleder spildevand (gråt eller sort), og det fremgår eksplicit, at andre afløbsinstallationer, som fx brønde, ikke er omfattet.'

Endvidere er der udført separatkloakering på klagers ejendom, men sælger har ændret dette af ukendte grunde, så det er ikke et spørgsmål om, at der skal udføres en separatkloakering som ikke tidligere har været udført, men om at lovliggøre den ulovlighed som sælger har udført og som er konstateret i forbindelse med en dækningsberettiget rørskade.

Hvis FRIDA har tilsvarende begrænsning i forsikringsbetingelserne, hvor det specifikt fremgår, at regnvandskloaksystemet ikke er dækket, så er det blot for FRIDA at henvise til dette punkt. Mere kompliceret er det ikke for FRIDA. Ønsker FRIDA ikke at Domus dækning skal omfatte et regnvandskloaksystem, så bør det fremgå.

En fremtidig ændring af FRIDAS forsikringsbetingelser vil være klagesagen uvedkommende. Klager henholder sig aktuelt til de forsikringsbetingelser, som gælder for klagers ejerskifteforsikring. Om en fremtidig ændring af FRIDAS forsikringsbetingelser vil medføre en negativ forskelsbehandling på Domus kunder, hvad angår dækningen af kloakledninger, er reelt også sagen uvedkommende.

Det er dog ikke uvedkommende i det tilfælde, at Ankenævnet – mod klagers forventning – giver FRIDA et medhold i, at 2 kloaksystemer på en ejendom berettiget giver nogle kunder en ringere forsikringsdækning end ejendomme med kun 1 kloaksystem selv om dette ikke fremgår af forsikringsbetingelserne.

Kendelse 96720

...

Klager har redegjort for, at en separeret regnvandsledning betegnes som et kloaksystem, fordi den afleder spildevand. Den eneste forskel er, at det spildevand kan afledes til søer etc., hvilket husholdningsvand ikke kan. Tidligere var kloaksystemerne normalt samlet i et fælles kloaksystem.

Se klagers tidligere forklaringer og dokumentation for at regnvandsledninger betegnes som et kloaksystem.

Forsikringsbetingelserne hos FRIDA opdeler ikke kloakledninger i det ene eller det andet, men dækker generelt kloakrør. Blandt andet (og ikke kun) Bolius bruger at omtale separationen af regnvand som et kloaksystem.

Klager må derfor fastholde, at et kloaksystem bestående af kloakrør, der afleder nedbørsvand er sådanne kloakrør, som er omfattet af forsikringsbetingelserne hos FRIDA allerede af den grund, at andet ikke fremgår af forsikringsbetingelserne. Dertil kommer at fagmænd også betegner regnvandsledninger som kloakrør/-system.

Udfaldet af kendelse 96720 har naturligvis blandt andet været afhængig af argumentationen fra klagers side. Har klager ikke med tilstrækkelig tydelighed eller overbevisning fået forklaret for Ankenævnet, at regnvandsledninger stadig er en del af kloaksystemet/kloakledningerne, hvad enten der er en enkelt samlet kloakledning eller den er opdelt i to kloakledninger, kan udfaldet i kendelse 96720 naturligvis også blive derefter.

Klager kan derfor ikke 'gå med' præmissen om, at en regnvandsledning ikke er et kloakrør og henviser til klagers begrundelser i forbindelse med de to ankenævnsager herover som FRIDA henviser til.

Kendelse 94057

Denne kendelse er samme situation som kendelse 97227 og klager henviser derfor til klagers kommentarer under denne kendelse.

Opvarmning af ejendommen ved gulvvarme

Klager må i det hele fastholde, at gulvvarmeanlægget naturligvis skal udføres korrekt, herunder inklusive kantisolering, så der ikke 'fyres for gråspurve'. Der er tale om et væsentligt varmetab, som er konstateret af [VVS-installatør] fra ..., der i øvrigt også kører som VVS-taksator for flere ejerskifteforsikringsselskaber.

Det fremgår af FRIDAs taksatorrapport fra 29. juli 2020, at FRIDA selv henviser til [VVS-installatør] i deres taksatorrapport:

'3. Hvilken udbedring er umiddelbart den rimelige og nødvendige til forholdet?

1. Varmepumpe stopper med at med at være i drift.

Det skal undersøges hvorfor varmpumpe stoppet varmedrift. Hvis cirkulationspumpe ikke fungerer kan dette være årsag til driftstop, det kan også skyldes manglende bypass (overstrømsventil) hvilket betyder når alle varmekredse er lukket får man en højtrykfejl og varmpumpe stopper. Det kan også være at cirkulationspumpe er for lille og derved ikke kan flytte den vandmængde gennem varmpumpe og derved drift stop. Der skal påfyldes vand på varmeanlæg. Er der køle væske nok på varmpumpe, service.???? [Firma 1] / [VVS-installatør] kan udføre mere undersøgelse for varmpumpedrift og ovennævnte ...'

Og således har klager netop taget fat i [VVS-installatør], hvilket klager netop ser som en ekstra sikkerhed for FRIDA i at vurderingen fra [VVS-installatør] i forhold til, hvad der skal udbedre gulvvarmen i forhold til den manglende kantisolering etc. og til hvilken pris, er korrekt.

...

[VVS-installatør] næsten 40 års erfaring ... Det er således ikke 'hvem-som-helst', der har vurderet at der er tale om et ulovligt VVS-forhold og at der af den grund sker et væsentligt varmetab til det fri. Det forklarer klagers kamp for at holde en tålelig indetemperatur – en kamp der vil fortsætte, fordi det nu – og ikke med FRIDAs hjælp – er afklaret, hvad årsagen er til at temperaturen er svært at opretholde tåleligt.

Det var efter denne Rapport at [selskabets håndværker (firma 1)] kom ind i billedet. [Selskabets håndværker] tog de billeder af gulvet, hvor han ønskede dette og ville have ... til at finde en løsning.

I samme ombæring konstaterer [selskabets håndværker], at *'vi lige så godt kan lade være med at forsøge at få Frida til at betale for nye slanger, da de aldrig vil gå med til det'*. [Selskabets håndværker] ville derfor i stedet forsøge sig med den anden del af installationen. Derfor har [selskabets håndværker] skiftet hele VVS-installation i huset på nær gulvslangerne.

Det står så nu 300.000 kroner senere ganske klart, at det er her problemet ligger. Problemet ligger ikke, hvor de 300.000 kroner er brugt.

Således er der ikke en reel grund til at klager skal fryse endnu en vinter, som klager ser det, når klager har dokumenteret, at ejerskifteforsikringens skadebegreb er opfyldt af flere grunde,

1. dels fordi der er tale om et ulovligt VVS-forhold udført af sælger inden klagers køb
2. dels fordi det i sig selv er en skade, når der sker et væsentligt varmetab til det fri på grund af udførelsen af gulvvarmeanlægget er sket fejlagtigt.

Det siger sig selv at klager med rette kan forvente, at den lagte gulvvarme er udført med den foreskrevne kantisolering og derfor kan virke efter hensigten og opvarme boligen tilstrækkeligt. Selv ved en fuld udnyttelse af varmesystemet er det ikke muligt at holde en rimelig komforttemperatur ud over udgiften til at opvarme ligger langt ud over den udgift som en gulvvarme med kantisolering ville bruge. I forbindelse med udbedringen af skaden beder klager om, at lovliggørelsesdækningen i forsikringsbetingelsernes punkt 4F i forhold til omfanget af isolering langs fundamentet og i gulvet overholdes efter nutidige krav:

F Forøgede byggeudgifter i forbindelse med udbedring af et dækningsberettigende forhold, når udbedringen nødvendiggør en væsentlig forandring af bygningen eller bygningsdelen.

Forøgede byggeudgifter er en del af basisdækningen på ejerskifteforsikringen, men der er samtidigt tale om en ulovlig bygningsindretning i henhold til den udvidede dækning, hvilket betyder at FRIDA selv kan søge en dispensation om de ønsker dette. Klager giver gerne fuldmagt.

FRIDA bruger mange ord på at gentage fra tidligere, men det ændrer **ikke** ved det faktum, at der er konstateret at der mangler den kantisolering, som der i henhold til [selskabets håndværker] SKAL udføres, når man lægger gulvvarme.

Klager har blandt andet fundet dette på internettet, der støtter klager og [VVS-installatørs] påstand om kantisolering:

'...

Du skal lægge 3 cm kantisolering for at kunne opfylde den termiske kuldebro der vil opstå. Ligeledes skal der udføres en radonsikring mellem gulve og vægge og gennemføringer ...'

Det fremgår eksempelvis af BR18:

'Bygningsreglementets vejledning om energiforbrug (Version 2, opdateret 1. juli 2023)

Kravet om mindste **varmeisolering** er ikke kun begrundet i hensynet om energibesparelse, men også til hensyn om komfort og risiko for fugtproblemer.

Vand (§ 403 – § 419).

Installationer skal isoleres mod varmetab og kondens i overensstemmelse med DS 452 Termisk **isolering** af tekniske installationer Termisk **isolering** af tekniske installationer ... Standarden gælder for termisk **isolering** af bygningsinstallationer, som fx varme-, ventilations-, køle-, solvarme- og brugsvandsanlæg, samt for termisk **isolering** af industrianlæg herunder proces- og forsyningsanlæg.

1.3. Begrænsning af varmetab

Når bygninger projekteres, skal der tages højde for en række forhold i forbindelse med projektering og udførelse. Konstruktionerne skal beskyttes mod fugt, vind og kuldebroer, da det forøger varmetabet væsentligt.

a) Fugt i konstruktioner skal undgås, primært af hensyn til skader på bygningen og risiko for personers sundhed, jf. kapitel 14 – Fugt og vådrum (§ 334 – § 339).

...

d) Hvis kuldebroer ikke kan undgås, skal kuldebroerne minimeres, så de ikke medfører problemer med fugt og kuldebroerne skal indregnes i energiberegningerne.'

Klager må fastholde, at gulvvarmen er lagt forkert og at der skal udføres kantisolering for at undgå det væsentlige varmetab, som der sker i bygningen på grund af en kuldebro langs fundamentet – en kuldebro som er udført i sælgers ejertid/nyere tid.

Derudover har klager i den tidligere ankenævns sag decideret påvist, at der er for langt mellem gulvslangerne, uanset TI's konsulent forsøger at negligere det i sin rapport. Påvisningen er sket ud fra TI's eget foto, som klager har kommenteret ganske tydeligt på. Det synes ikke at have indgået i Ankenævnets vurdering, at det helt klart og tydeligt ses af fotoet, at der er for stor afstand mellem gulvslangerne.

Klager kan for at illustrere omfanget af problemet med 'manglende' gulvslanger ved ydervæg oplyse, at klager har beregnet gulvarealet i stueetagen med % bad og gang. Der er 59.5 m².

Arealet af ydervæg på de 59.5 m² er 18 m², hvis klager beregner det ud fra ydermål * 0.7 m, som er dokumenteret af klager at være uden gulvslanger.

Det vil sige, at det samlede areal i stueplan som er helt uden gulvslanger og kantisolering er 18 m². Og det er uden at medtage bad og entre.

Fakta er derfor, at næsten 1/3 af gulvarealet ikke er opvarmet, hvor til kommer at gulvslangerne resten af arealet er lagt noget alternativt (også tilfældet og derfor dokumenteret for/i garagen).

I det omfang at Ankenævnet ikke finder, at basisdækningens skadebegreb er opfyldt i forhold til, at der er en nærliggende risiko for fugt- og kondensskade på grund af den manglende kantisolering – (se citat fra BR18 og Boliuss som specifikt gør opmærksom på denne risiko, at man i nyere tid skal sikre sig imod dette) – gør klager gældende, at der samtidigt også er tale om ulovlig VVS-installation og ulovlig bygningsindretning.

Der er tale om en ulovlig VVS-installation i henhold til basisforsikringens ulovlighedsdækning for VVS-installationer, fordi gulvvarmeslangerne ikke ligger tættere på end 50 cm fra ydervæggen og er også ujævnt lagt med for stor afstand flere steder, max 30 cm c.c med den dimension der er brugt i ejendommen.

Slutteligt skal gulvvarmeinstallationen afsluttes med en kantisolering, så der ikke forekommer et væsentligt varmespild.

Der er også tale om en ulovlig bygningsindretning i henhold til den udvidede dækning, idet der skal være isoleret mod fundament i henhold til BR18, da gulv og gulvvarme er af nyere dato.

Klagers krav blev skønsmæssigt opgjort til det neden for nævnte beløb af VVS-installatør og CCS-taksator [VVS-installatør] til:

'Anslået omkostning til ovenstående udbedring kr. 130.000,- ex moms

Ikke indeholdt i ovenstående pris

Maler arbejde efter udbedring skønnes til kr. 20.000,- ex moms

26 m x 2.5m = 65 m² x kr. 250 – 300,- ex moms = i gennemsnit 17.875 kr. + moms, PW)

El- arbejde ifm. demontering og genmontering skønnes til kr. 3.500,- ex moms'

Klagers udgift til udbedring ligger derfor i området 171.375 kr. + moms 42.843,75 kr. = 214.218,75 kr.

I et forsøg på at få FRIDA til at indgå et kompromis. Det var årsagen til at klager tidligere 'tilbød' ejerskifteforsikringen, at klager kunne 'nøjes med kun' at få lavet køkken og stue. Dvs. Ca. 45 m². Dette grundet i, at det er her klager oplever det største problem. Det er her klager opholder os mest.

Men helt nøgternt set så må det lægges til grund, at sælger har undladt kantisolering i hele bygningen, da al dette arbejde er udført af sælger, altså 2 * 75 m².

Gulvvarmen i kælderen er aldrig blevet undersøgt ud fra de samme kriterier, som sket for stueplan (køkken og stue).

TI aldrig har udført en reel funktionskontrol af varmeanlægget. Der er fra TI's side lavet *en visuel inspektion* og en termografering af stueetage på en varm solskinsdag, hvor TI har konkluderet at anlægget sagtens kan varme stueetagen op. Inspektionen kan på ingen måde sidestilles med varmemeforholdene på en kold vinterdag.

Det er ikke lykkedes for klager, at få beskrevet omfanget af den opgave, som TI har udført for FRIDA. Dette uanset at klager har efterspurgt dette tidligere. Klager ved således reelt ikke, hvad TI er blevet bedt om, altså hvilket skriftligt opdrag, som har dannet grundlag ved besøget fra TI.

Også i garagen er gulvvarmen konstateret med dårligt udlagt slange af sælger:

...

Desuden skriver den reparatør som FRIDA rekvirerede:

'...

Nu har Ft rykket alt det træ som stod foran denne gulvvarme hvor vi kun kunne se en slange som var krøllet sammen og derfor blev denne kørt under selvrisko.'

Klager kan oplyse, at der faktisk var tre gulvslanger, som var bukket i en sådan grad, at der ikke kunne komme vand gennem. [Selskabets håndværker] har forsøgt at udbedre dette i garagen. Endnu et eksempel på dårligt udført gulvvarme i bygningen.

Det er dog ikke en del af denne klage, men dokumenterer, at klager ikke kan lægge en gulvvarme korrekt, så derfor er dette medtaget som en del af den samlede dokumentation fra klager.

At FRIDA har betalt for diverse udbedringer uden at det har løst problemet er sagen uvedkommende og udstiller efter klagers opfattelse blot FRIDAS sagsbehandling og evne til at identificere problemstillingerne i forbindelse med skaderne og udbedringerne heraf.

Det ændrer derfor ikke ved klagers krav om en korrekt udbedring af gulvvarmen i hele ejendommen – og ikke kun køkken og stue – betales af ejerskifteforsikringen.

FRIDA er fortsat velkommen til at søge om dispensation for isoleringskravene hos kommunen

Dispensationsansøgning FRIDA er velkommen til at søge om dispensation på klagers vegne og FRIDA kan sende dispensationsansøgningen til klagers underskrift hurtigst muligt, så dette ikke i sig selv er en bremsende faktor.

...

Der er dog ikke kutyme for at opnå dispensation for isoleringskravene hos bygningsmyndighederne, hvilket i øvrigt også fremgår af ankenævnspraksis

...

I klagers tilfælde er der slet ikke nogen kantisolering, hvilket der skal være for at undgå et væsentligt varmetab og således vil klager ikke i disse energi-opmærksomme tider kunne opnå en dispensation, men FRIDA er velkommen til at forsøge sig med at benytte muligheden, som FRIDA har betinget sig i forsikringsbetingelserne.

Klager gør for god ordens skyld opmærksom på, at det faktisk at klager for egen regning har fået udskiftet den gamle luft-til-vand-varmepumpe til en ny, idet Fridas egen varmepumpemontør var ude og kontrollere den gamle varmepumpe og konstaterede at den kun med nød og god vilje, ville være i stand til at både varme den nye garage og hus op.

Derfor har klager selv bekostet en ny luft-til-vand-varmepumpe, der klarer opgaven og i håb om at dette kunne være med til at løse problemet med opvarmningen. Det har desværre ikke gjort nogen forskel.

Det er den varmepumpe som TI har set og forholdt sig til.

Varmepumpe uden relation til gulvvarmeanlægget

Klager overtog ejendommen i juni 2020.

Den 17. juli 2020 – altså kort tid efter overtagelsen – konstaterer klager at der ikke kan komme gulvvarme på huset og andre skader. Det er i den forbindelse, at klager ved taksators første besøg gør opmærksom på, at luft-til-luft-varmepumpen heller ikke virker, fordi dialogen falder på den varmemulighed:

'[Skadeanmeldelse]

...

Hvornår blev forholdet (1) opdaget (dato): 17/07/2020

Hvori består forholdet (1) hvad er skaderamt: Vi kan ikke få varme på huset. Gulvvarme. Og vi kan ikke få vandtryk på vores bad på 1 sal. Der kommer nærmest ingen vand ud af vandhanen. Brusekabinen kommer der kun varmt vand ud af.'

I forbindelse med anmeldelsen og den efterfølgende besigtigelse gjorde klager opmærksom på, at luft-til-luft-varmepumpen slet ikke virkede, idet der blandt andet var betonstykker i den, så den blandt andet af den grund ikke kunne køre.

Klager har ikke fået udført betonarbejde i forbindelse med sin indflytning, så dette må hidrøre fra sælgers lægning af gulvvarme og stødning af gulv.

Det er således meget længe siden, at FRIDA modtog oplysning om, at luft-til-luft-varmepumpen slet ikke virkede og ret kort tid efter overtagelsen.

Klagers udgangspunkt er, at når der er en varmepumpe/en alternativ varmekilde installeret, så skal den naturligvis også virke efter dens formål.

Varmepumpen bør kunne benyttes i sommerhalvåret, hvor gulvvarmeanlægget typisk er slukket af varme- /strømbesparende hensyn. I de tilfælde er det meningen, at denne varmepumpe opstartes på kølige dage uden for fyringssæsonen.

Det fremgår af ankenævnskendelsen, at:

'Selskabet har oplyst, at selskabet af den grund ikke har fundet anledning til at udarbejde yderligere undersøgelser af varmepumpen, da der ikke er noget som tyder på, at varmepumpen ikke er funktionsdygtig eller ulovlig. Selskabet har påpeget, at det er klagerne, der har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skade'.

Allerede af den grund, at luft-til-luft-varmepumpen ikke kan opstarte er i sig selv et bevis. De synlige betonstykker inde i varmepumpen er derudover også i sig selv et bevis, fordi der skal ikke være betonstykker i en varmepumpe.

Taksator besigtigede varmepumpen første gang den 29. juli 2020, men valgte ikke at gøre mere ved det og efterfølgende igen den 21. marts 2021 og vælger igen ikke at trykke på startknappen eller se ind i varmepumpen for at se om klagers påstand er rigtig. Det er jo et absurd fravalg fra VVS-taksatorens side, når han alligevel er på ejendommen.

Klager til Ankenævnet over, at ejerskifteforsikringen ikke dækkede en udbedring af varmepumpen i klagebrevet fra den 14. november 2021.

Den 4. februar 2021 skriver VVS-taksator en intern mail til skadebehandleren hos FRIDA og oplyser, at luft-til-luft-varmepumpen kan supplere gulvvarmen selv om klager har oplyst at den ikke kan. Den kan ikke supplere allerede af den grund at den ikke virker. Det er indlysende:

...

Efterfølgende afviste FRIDA den 11. februar 2021 at erstatte varmepumpen, som klager tilbage til den 29. juli 2020 havde gjort taksator opmærksom på ikke virkede.

FRIDA omtaler varmepumpen i deres mail fra den 11. februar 2021. FRIDA er fuldt ud klar over, at der er en luft-til-luft-varmepumpe og påstår ovenikøbet at den blot skal kunne supplere gulvvarmen, men det kniber da gevaldigt, når den ikke virker:

...

FRIDA var således fuldt ud klar over, at luft-til luft-varmepumpen ikke virkede, da deres taksator besigtigede skaderne noget tidligere end 11. februar 2021 og fordi klager havde medtaget punktet i sin klage.

Alligevel kommer der et svar i ankenævns sagen fra FRIDA den 13. december 2021 og 24. januar 2022 uden et eneste ord om varmepumpen. Svaret kom på den allersidste dato i svarfristen og kunne i øvrigt have været givet langt tidligere, da svaret var ganske enkelt og ikke gennemarbejdet.

...

Her kunne FRIDA således have valgt at forholde sig til klagen over blandt andet varmepumpen og have givet deres svar i stedet for undskyldninger om ikke at have modtaget en klage, der dokumenteret var afsendt og ikke modtaget retur. Risikoen for FRIDAS interne procedure ved modtagelse af mail må være op til FRIDA selv at bære og ikke klagers.

...

Den 21. marts 2022 genbesigtigede taksator skaderne:

...

Det fremgår af taksatorrapporten, at:

'I stue/ køkken er monteret varmepumpe luft til luft af mærket Sanyo med ude del placeret udenfor fra 2007. Denne er oplyst til at være defekt og har ikke været i brug siden overtagelsen af ejendom.

Det skal bemærkes at I energi rapport er oplyst at der er monteret Sanyo varmepumpe som producere luftvarme og forsyner stue/ køkken med varme.'

Her havde det været nærliggende om taksator lige havde forsøgt at tænde varmepumpen eller havde set lidt nærmere på den og konstateret betonstykkerne, idet taksator har en VVS-baggrund og fungerer som VVS-taksator hos FRIDA. Det skete imidlertid ikke, hvilket ikke kan bebrejdes klager, men derimod bør bebrejdes FRIDA. Det er enkle konstateringer, der reelt slet ikke kræver faglig indsigt at konstatere.

Af uforståelige grunde fravalgte en tilstedeværende VVS-taksator at forsøge at opstarte varmepumpen eller at konstatere betonstykkerne i den, når han nu alligevel var på adressen og var klar over, at der var en igangværende ankenævnsklage over varmepumpens manglende funktion.

Det bør derfor allerede af den grund lægges til grund, at varmepumpen – som oplyst af klager – slet ikke har virket ved klagers overtagelse, idet VVS-taksatorens tilgang må anses som en accept af varmepumpens tilstand.

Hvis FRIDA mente at der manglede dokumentation for, at varmepumpen ikke virkede som klager jo oplyste til taksator var tilfældet, så har FRIDA haft mere end rig lejlighed til at bede klager herom ved de to besigtigelser af skaderne, som FRIDAS taksatorer har udført for FRIDA.

...

Først i høringsvar fra den 4. august 2022 svarer FRIDA på klagen over varmepumpens manglende funktion. Begrundelsen for ikke at dække en udbedring af luft-til-luft-varmepumpen er:

'Taksatoren, [selskabets håndværker] samt Teknologisk Institut har i forbindelse med besigtigelserne ikke undersøgt denne nærmere, da alle har vurderet, at gulvvarmen sammen med varmepumpen kan varme ejendommen op til over 20 grader året rundt og der derfor ikke må forventes, at varmepumpen ikke er funktionsdygtig eller ulovlig'.

FRIDA erkender, at man bevidst har fravalgt at undersøge varmepumpen nærmere ved besigtigelserne selv om varmepumpen ikke virker og dette har stået FRIDA klart siden taksators første besigtigelse for knap 1½ år siden på dette tidspunkt.

Det har været FRIDAS eget valg, at taksator eller TI ikke skulle se betonstykkerne, der sad i varmepumpen eller konstatere, at varmepumpen ikke kunne opstarte.

FRIDA har simpelthen fravalgt dette, fordi der var et gulvvarmeanlæg, men uden hensyntagen til at dette anlæg ikke kører i sommerhalvåret, da det er ganske dyrt at have kørende, når der nu er en varmepumpe decideret beregnet til at benytte på de kolde dage i sommerhalvåret og som klager med rette kan forvente virker efter dens formål, når intet andet er oplyst til klager i forbindelse med handlen.

Det svarer til, at har man f.eks. en brændeovn til at benytte på kolde dage/aftener i sommerhalvåret, så skal den ikke være funktionsdygtig, hvis der er et oliebaseret opvarmningsanlæg i bygningen. Så må man bare opstarte det store varmeanlæg rundt selv om der er et mindre varmeanlæg beregnet til mindre/ kortvarige opvarmninger. *Det er helt urimeligt for en almindelig forbruger i så fald, at det er sådan at det foregår.* I så fald skal et hovedanlæg – uanset det er et energispild af dimensioner – køre året rundt, hvilket de færreste anlæg gør, da forbrugere typisk har en mindre lokal og alternativ opvarmning til sommerhalvåret.

Det fremgår ingen steder af forsikringsbetingelserne eller policen, at det kun er nogle af en bygningens installerede varmeanlæg, som en forsikringstager med rette kan forvente virker. Udgangspunktet må derfor være, at de anlæg eller installationer, som der er, naturligvis skal virke efter deres formål. I modsat fald bør klager have fået oplysningen fra sælger i tilstandsrapportens sælgeroplysningsskema. Det skete ikke. Klager fik ingen forudgående information herom.

Der kan ikke være tvivl om, at sælger af ejendommen har haft kastet sig ud i projekter, som han slet ikke havde forstand på ud over, at sælger ikke loyalt har oplyst klager om de rette forhold ved ejendommen.

De installationer der forefindes i bygningen bør naturligvis være funktionsdygtige og fungere efter deres formål og hensigten. Den omstændighed, at der er flere varmeanlæg i en bygning, som i eksemplet en brændeovn til sommerhalvåret og et oliebaseret opvarmningsanlæg til vinterhalvåret, betyder naturligvis ikke at brændeovnen i eksemplet ikke behøver at være virksom/fungere.

Ankenævnet for Forsikring

27.

100063

Det samme princip gælder for klagers varmeinstallationer. Luft-til-luft-varmepumpen skal naturligvis virke præcist som gulvvarmeanlægget skal virke efter hensigten. Det ene kan og bør ikke udelukke det andet og slet ikke når klager ikke fin en information herom inden handlen.

Tilbud bestilt af FRIDA

Klager har modtaget et tilbud fra den entreprenør. FRIDA kontaktede [kloakfirma], som imidlertid henviste til en anden entreprenør.

Denne anden entreprenør har sendt det tilbud som FRIDA har bestilt til klager i stedet for at sende tilbuddet til FRIDA. Klager har gjort entreprenøren opmærksom på fejlen.

Klager vedhæfter tilbuddet til klagesagen, så det kan indgå i vurderingen."

Selskabet har i besked af 6/10 2023 til nævnet meddelt, at selskabet ikke har yderligere kommentarer.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af skadesanmeldelse af 22/7 2020 fremgår bl.a.:

"Hvornår blev forholdet (1) opdaget (dato):
17/07-2020

Hvori består forholdet (1) hvad er skaderamt?:
Vi kan ikke få varme på huset. Gulvvarme. Og vi kan ikke få vandtryk på vores bad på 1 sal. Der kommer nærmest intet vand ud af vandhanen. Brusekabinen kommer der kun varmt vand ud af."

Af byggeteknisk rapport fra selskabets besigtigelse den 29/7 2020 fremgår bl.a.:

" Ved besigtigelsen blev der kigget på flere forhold. Der er indhentet oplysninger fra Weblager.

1. Varmepumpe stopper med at med at være i drift.
2. Gulvvarme i kælder
3. Gulvvarme i garage med knæk på gulvslange.
4. Manglende koldtvarsforsyning til baderum stueplan
5. Afløb i bruseniche kælderbad

Der er har tidligere været oliefyr på ejendommen som er oplyst til værre nedtaget 2012 (weblager)
I dag er opsat varmepumpe (luft til vand) som er placeret ved garage."

Af mail af 11/2 2021 fra selskabet til klagerne fremgår bl.a.:

"Jeg har nu modtaget en tilbagemelding fra vores taksator samt [selskabets håndværker] vedr. I har oplyst at I ikke kan opretholde de ca. 20 graders varme i køkken/stue med jeres gulvvarme.

Ankenævnet for Forsikring

28.

100063

I energirapport er følgende oplyst :

VARMEPUMPER

Der er monteret en SANYO varmepumpe, som producerer luftvarme til rumopvarmning. Varmepumpen er typen luft/luft, hvilket vil sige at varmepumpen er et splitanlæg med en udedel og en indedel. Luftvarmepumpen forsyner stuen/køkken med varme.

Følgende er oplyst i tilstandsrapport :

10. Indvendige trapper

11. VVS-installationer

Andet; Type: A Luft/luft varmepumpe i stuen

Andet; Type: B Luft/vand varmepumpe opvarmer også bygning A

Jf. ovenstående, så er der i ovenstående rapporter oplyst at der er monteret en varmepumpe som supplement til jeres gulvvarme i stue/køkken.

Det er vores taksators samt [selskabets håndværkers] vurdering at såfremt både varmepumpe og gulvvarme er i drift, at der under normale forhold derved kan opretholdes en tilstrækkelig temperatur i stue/køkken.

Såfremt I kan påvise at i under normale forhold og ved hjælp af både gulvvarme samt varmepumpe, ikke kan opretholde en temperatur på ca. 20 grader i stue/køkken, så vil vi selvfølgelig gerne vurdere nærmere på dette forhold og vurdere om der evt. kan være en dækning for dette på jeres ejerskifteforsikring.

Såfremt vi skulle ende med at tilbyde dækning, så vil dette kunne være at der evt. opsættes en kraftigere varmepumpe eller at gulvvarme evt. bliver suppleret med en radiator eller lignende supplement (alt efter hvad der er billigst og tilstrækkeligt)."

Af skadesanmeldelse af 10/5 2021 fremgår bl.a.:

"• Hvornår blev forholdet(1) opdaget:
05-05-2021

• Hvad er skaderamt(1):
Kælderen har været delvist oversvømmet efter optrængning af vand fra kloak."

Af overslag af 11/7 2021 fra kloakfirma fremgår bl.a.:

"Vedr. Bagfald efter spulebrønd 1 mod hovedkloak, vedhæftet fotos af kloakrør og rottestop som står i spildevand konstant!!! Pga. bagfald på rør, samt bagfald på spulebrønd 3 – konstruktions-

Ankenævnet for Forsikring

29.

100063

fej!!!! Regn vand fra hele indkørsel i alt på 176 m2 ledes på nuværende tidspunkt til spildssystem, som er ulovligt ser vedhæftet mails fra [kommune] – konstruktions fejl!!!!"

Af mail af 7/6 2021 fra kloakfirma til kommunen fremgår bl.a.:

"På denne ejendom er der tilsluttet overfladevand til kloakken.
Som vi ser det er der separat system, men ifølge Fors ikke noget regnvandsstik?
Tagvand på ejendommen er ført til faskine.
Er der givet en dispensation for overfladevand til kloak?
Hvordan stiller kommunen sig til dette?"

Af kommunens svar af 7/6 2021 fremgår bl.a.:

"[Ejendommen] ligger i opland til spildevandskloak, se nedenstående skærmdump. Så regnvand skal altså håndteres lokalt på de enkelte ejendomme, ganske som [ejendommen] i forvejen gør. Og hvis der kun er ført et spildevandsstik ind på ejendommen, så må vi gå ud fra, at der også kun er betalt tilslutningsbidrag for spildevand.

...

overfladevandet skal afkobles, og håndteres lokalt på grunden ligesom tagvandet.

Kloakken er kun til spildevand fra WC, bad, køkken samt andre afløb for forbrugsvand. Hvis kloakken modtager regn/overfladevand, så kan det give dårligt træk i husstandens afløb i regnvejr. Samt, i værste fald, forårsage opstuvning af opspædet spildevand til terræn i området."

Af brev af 1/9 2021 fra klagerens repræsentant til selskabet fremgår bl.a.:

"Gulvvarme

Gulvvarmen har ikke fungeret ordentligt i stue-/køkken. Der er kolde zoner rundt omkring på gulvet. Gulvslangerne ligger med en afstand fra 30cm til 60 cm. Gulvslanger må maksimalt ligge med 30 cm mellemrum, hvis de skal kunne opfylde formålet med at have gulvvarme ud over at der naturligvis er regler på området for, hvordan man lægger en gulvvarme korrekt.

Dette har min klient anmeldt som en skade, men I har afvist at erstatte med den begrundelse, at gulvvarmen kan suppleres af en varmepumpe fra 2007. Varmepumpen er fyldt med blandt andet betonrester og virker ikke. Gulvvarmen er derfor givet en afløsning af varmepumpen og er også udført på et senere tidspunkt efter 2007, hvor alle radiatorer blev fjernet og gulvvarme kom i stedet for."

Af byggeteknisk rapport fra selskabets besigtigelse den 21/3 2022 fremgår bl.a.:

"I stue/ køkken er monteret varmepumpe luft til luft af mærket Sanyo med ude del placeret udenfor fra 2007. Denne er oplyst til at være defekt og har ikke været i brug siden overtagelsen af ejendom.

Det skal bemærkes at i energi rapport er oplyst at der er monteret Sanyo varmepumpe som producere luftvarme og forsyner stue/ køkken med varme."

Af rapport fra maj 2022 fra Teknologisk Institut rekvireret af selskabet fremgår bl.a.:

"4. Konklusion

Instituttets blev bedt om at kontrollere gulvvarmen.

Instituttet konstaterede at der manglede varme på gulvet køkkenet. Dette skyldtes at aktuatoren ikke åbnede ventilen.

Ventilerne til slangerne i stueplan er Danfoss RA-N – er ikke indreguleret, det er ikke så nemt at indregulere. Instituttet foreslår at sætte de ventiler til de små rum (soveværelse, entre...) på en lavere indstilling ex. '5' for at sikre flow til de lange slange.

Instituttet konstaterede at der var gulvvarmeslanger i alle rum og at disse var udlagt med ca. 30 cm. afstand. På termografierne kunne det ses at slangerne ikke ligger i faste plader, det antages at de enten er rillet ned i betonen eller er bundet til et støbenet.

Overfladetemperaturen varierede mindre end 2 grader på de termofotograferede gulve. Op til 2 °C variation på overfladetemperaturen er ganske fint målt på gulvene undtagen randområder. Der vil altid være koldere helt ud til ydervægge mv.

Det vurderes at udlægningen af slangerne er i overensstemmelse med almindelig praksis og at gulvene vil fungere som varmeafgivere.

Der er ingen tvivl om at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 °C.

Instituttet foreslår at justere varmekurven på varmepumpen hvis der ønskes en anden komfort."

Af mail af 1/8 2022 fra Teknologisk Institut til selskabet fremgår bl.a.:

"Som udgangspunkt er der ikke et lovkrav til udlægningen af gulvvarmeslanger – der er kun nævnt funktionskrav i bygningsreglementet, som mest handler om at de virker. I forbindelse med driften af gulvet er der i varmenormen DS/EN469 angivet nogle driftstemperaturer.

I rapporten fandt jeg at overfladetemperaturen var nogenlunde fordelt ligeligt. Først ved en overfladetemperaturvarias på 2°C, er funktionskravet ikke overholdt. Jeg fandt ca. max. 1°C. At slangerne rent håndværksmæssigt kunne lægges anderledes ændre ikke på, at jeg finder at de er udlagt lovligt.

Jeg har min rapport nævnt disse forhold og mener stadig at gulvet kan opfylde funktionskravene, herunder at gulvet kan opvarme boligen med en maksimaltemperatur på fremløbet til gulvvarmeslangerne med 45 °C, ss. 9 i min rapport.

Ved besigtigelsen fandt jeg desuden at der ikke var en synderlig nedkøling af vandet gennem slangerne i stueområdet – dette tyder på at flowet er tilstrækkeligt.

Som nævnt i min rapport kan man godt indregulerer de enkelte slanger, dog skal det huskes at indreguleringen udelukkende skal bruges for at sikre flow til alle kredse – så hvis der ikke mangler varme på nogle gulve vil dette ikke ændre tingene væsentligt.

Man skal desuden huske på at ved et stort varmebehov – så skal alle gulve deltage i opvarmningen af huset, da det er husets samlede varmetab som skal dækkes. Det er derfor IKKE muligt

for et hus med et større varmetab at kun drifte bygningen med gulvet i stuen og køkkenet, soveværelse mm. skal også bidrage.

...

Herudover anbefaler Teknologisk Institut ikke at der opsættes pumpeshunte til gulvene, når der forsynes med varmepumpe. Pumpeshunte vil altid kræve en højere fremløbstemperatur og dermed give en ringere COP. Nogen gange kan det af tryktabsmæssige forhold ikke undgås andet, end at man skal benytte shunte. På [ejendommen] er der dog ikke noget der tyder på dette – med forbehold for at jeg kun har besøgt huset om sommeren.

Instituttet har ikke set på om varmepumpen er dimensioneret korrekt."

Af mail af 24/1 2023 fra en varmepumpeforhandler til klageren fremgår bl.a.:

"Ved vores besigtigelse af din Sanyo varmepumpe har vi konstateret, at varmepumpen er defekt, og ikke kan startes. Der kan ikke længere skaffes reservedele til modellen.

Jeg har vedhæftet et forhåndstilbud samt en brochure på en ny luft/luft varmepumpe."

Af mail af 13/2 2023 fra selskabet til kloakfirma fremgår bl.a.:

"Vi beder om tilbud på udbedring af ulovlige kloak/stikledninger (med bagfald lavet mellem brøndene i 2010). Tilbuddet skal være uden brøndene."

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.

C Forsikringen dækker også, når der ud fra en byggeteknisk vurdering er nærliggende risiko for, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

...

E Udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af varme-, ventilations- og sanitetsinstallationer (vvs-installationer) i og under de forsikrede bygninger (til ydersiden af bygningens fundament) samt lovliggørelse af ulovlige forhold ved sådanne installationer. Forsikringsdækning efter punkt 4, litra E, forudsætter, at det ulovlige forhold forelå både på opførelses- og udførelses-tidspunktet og på tidspunktet for anmeldelse af forholdet til **FRIDA**.

...

21. Udvidede dækning

Alle Ejerskifteforsikringens øvrige punkter gælder også for den udvidede dækning, der er tilknyttet Ejerskifteforsikringen. Dækningen er en udvidelse af forsikringsdækningen i forhold til Lov om Forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom. Du kan se, om du har valgt den udvidede dækning på din police.

...

Den udvidede dækning dækker følgende:

A Ulovlige bygningsindretninger i beboelsen

Forsikringen dækker ulovlige bygningsindretninger i beboelsen, som er i strid med bygningslovgivningen (byggelov og dertil hørende offentlige og retlige forskrifter, som for eksempel det til enhver tid gældende bygningsreglement), hvis ulovligheden var til stede på opførelses-/udførelsestidspunktet.

Manglende overholdelse af producentanvisninger, vejledninger, SBI-anvisninger, Byg-Erfa blade osv. er ikke en ulovlig bygningsindretning, medmindre overholdelse af sådanne anvisninger er et krav i medfør af den til enhver tid gældende bygningslovgivning.

Det er en betingelse for dækning, at du giver **FRIDA** fuldmagt til at søge dispensation hos myndighederne, og at dispensationen ikke kan opnås.

...

H Forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/ udførelsestidspunktet.

Dækningen er betinget af, at du giver **FRIDA** fuldmagt til at søge dispensation hos myndighederne, og dispensationen ikke kan opnås.

Der afskrives i erstatningssummen for slid og ælde efter tabel E for hele reparationen."

Nævnet udtaler:

Kloak

Nævnets flertal fandt i sag 97538, at den udvidede dækning for ulovlige kloak- og stikledninger ikke kunne begrænses til ulovligheder på den specifikke kloak- og stikledning, hvor rørbrud var konstateret. Nævnet hjemviste forholdet vedrørende ulovlige kloakforhold til fortsat behandling i selskabet.

Ulovligheden ved kloakledningen består i, at der er bagfald på 10 meter af ledningen, og at regnvand/overfladevand er tilsluttet kloakken. Kommunen har oplyst, at overfladevandet skal afkobles og håndteres lokalt på grunden ligesom tagvandet. Selskabet har anerkendt at dække

udbedring af bagfaldet og har afvist at yde dækning til etablering af en separat afledning af regnvand.

Klagerne ønsker dækning til lovgiggørelse af regnvandsledningen. Klagerne har anført, at regnvandsledningen er en del af ejendommens anlæg med kloak- og stikledninger – ikke mindst når det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at det kun er visse typer af ledninger, der dækkes. En regnvandsledning afleder spildevand, idet tagvand og anden nedbørsvand er spildevand i henhold til Miljøministeriets definition af spildevand (spildevandsbekendtgørelsen). Klagerne har videre anført, at hvis regnvandsledninger ikke dækkes, vil der ske en forskelsbehandling af kunder, der har separerede kloaksystemer, i forhold til kunder med fælleskloakeret system, hvor regnvand og spildevand samles i samme rør.

Selskabet har anført, at regnvandsledninger hverken er kloak- eller stikledninger.

Af mail af 7/6 2021 fra klagernes kloakfirma til kommunen fremgår det, at "På denne ejendom er der tilsluttet overfladevand til kloakken. Som vi ser det, er der separat system, men ifølge Fors ikke noget regnvandsstik? Tagvand på ejendommen er ført til faskine. Er der givet en dispensation for overfladevand til kloak? Hvordan stiller kommunen sig til dette?"

Af kommunens svar af 7/6 2021 fremgår det, at "[Ejendommen] ligger i opland til spildevandskloak, se nedenstående skærmdump. Så regnvand skal altså håndteres lokalt på de enkelte ejendomme, ganske som [ejendommen] i forvejen gør. Og hvis der kun er ført et spildevandsstik ind på ejendommen, så må vi gå ud fra, at der også kun er betalt tilslutningsbidrag for spildevand. ... overfladevandet skal afkobles, og håndteres lokalt på grunden ligesom tagvandet".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 21H, at "Forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-

/udførelsestidspunktet. Dækningen er betinget af, at du giver FRIDA fuldmagt til at søge dispensation hos myndighederne, og dispensationen ikke kan opnås. Der afskrives i erstatningssummen for slid og ælde efter tabel E for hele reparationen". Kloak- og stikledninger er ikke nærmere defineret.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at en lovliggørelse af kloakledningen består i at udbedre bagfaldet, hvilket selskabet har anerkendt at dække, og at afkoble regnvandet, så det ikke ledes til kloakledningen, hvilket selskabet også skal dække.

Regnvandet skal holdes på egen grund. Den manglende regnvandsafledning etableres ved en ny særskilt ledning til regnvand fra en sandfangsbrønd til en ny faskine i haven. Spørgsmålet er herefter, om udgiften til etablering af regnvandsledningen er omfattet af den udvidede dækning, idet nævnet bemærker, at faskiner ligesom brønde ikke er ledninger og er dermed ikke omfattet af den udvidede dækning.

Det er nævnets opfattelse, at der med "kloakledning" forstås rør, der fører spildevand væk fra den forsikrede ejendom, og at der med "stikledning" forstås rør eller kabler mellem den forsikrede ejendom og en hovedledning. Nævnet henviser til sagerne 86099, 89783 og 90335.

Regnvandet føres ud i jorden på ejendommen, og nævnet finder herefter, at regnvandsledningen ikke er en kloak- eller stikledning i forsikringens forstand. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække etablering af en særskilt regnvandsledning til faskine på ejendommen.

Gulvvarmen

Opvarmning af bygningen sker med en luft til vand varmepumpe og vandbåren gulvvarme. Nævnet fandt i sag 97538 med henvisning til en rapport fra Teknologisk Institut, at klagerne ikke havde bevist, at gulvvarmen ikke kunne opvarme bygningen til 20°C. Klagerne har efterfølgende foretaget destruktive undersøgelser i stuen og har konstateret, at gulvvarmen er udført

uden kantisolering, og at der ikke er gulvvarmeslanger i en bredde af 50 cm fra ydervæggen og ind. Klagerne ønsker en korrekt udbedring af gulvvarmen i hele ejendommen og ikke kun i køkken og stue. Selskabet har afvist at dække gulvvarmen.

Klagerne har anført, at der sker et væsentligt varmetab til det fri på grund af den fejlagtige udførelse af gulvvarmen. Heller ikke i vinteren 2023 på de kolde dage med frost har det været muligt at opretholde en rimelig komforttemperatur. Teknologisk Institut har ikke foretaget destruktiv undersøgelse. Klagerne har i den tidligere ankenævns sag ved udlægning af A4 ark påvist, at der er for langt mellem gulvvarmeslangerne, uanset konsulenten fra Teknologisk Institut har forsøgt at negligere det i sin rapport. Påvisningen er sket ud fra Teknologisk Instituts eget foto, og det synes ikke at have indgået i Ankenævnets vurdering, at det helt klart og tydeligt ses af fotoet, at der er for stor afstand mellem gulvslangerne.

Klagerne har videre anført, at gulvvarmen er ulovlig udført på grund af afstanden mellem gulvvarmeslangerne og den manglende kantisolering. Der er også tale om en ulovlig bygningsindretning i henhold til den udvidede dækning, idet der skal være isoleret mod fundament i henhold til BR18, da gulv og gulvvarme er af nyere dato. Der er ikke kutyme for at opnå dispensation fra isoleringskravene hos bygningsmyndighederne.

Selskabet har anført, at klagerne "har fortsat ikke fremlagt dokumentation på, at ejendommen ikke kan opvarmes til over 20 grader om vinteren. Dette på trods af, at klager har haft mulighed for at dokumentere dette i vinteren 2022/23 hvilket ikke er sket. At der ikke er udført kantisolering, udgør derfor ikke væsentligt nedsat funktion af varmeinstallationer. Hertil er oplysningen forelagt [selskabets] VVS-taksator, som tidligere har besigtiget ejendommen, som ikke finder, at manglende kantisolering udgør en ulovlig VVS-installation".

Af rapport fra maj 2022 fra Teknologisk Institut fremgår det, at "Instituttet konstaterede at der var gulvvarmeslanger i alle rum og at disse var udlagt med ca. 30 cm. afstand. På termografierne kunne det ses at slangerne ikke ligger i faste plader, det antages at de enten er rillet ned i

betonen eller er bundet til et støbenet. Overfladetemperaturen varierede mindre end 2 grader på de termofotograferede gulve. Op til 2 °C variation på overfladetemperaturen er ganske fint målt på gulvene undtagen randområder. Der vil altid være koldere helt ud til ydervægge mv. Det vurderes at udlægningen af slangerne er i overensstemmelse med almindelig praksis og at gulvene vil fungere som varmeafgivere. Der er ingen tvivl om at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 °C. Instituttet foreslår at justere varmekurven på varmepumpen hvis der ønskes en anden komfort".

Af mail af 1/8 2022 fra Teknologisk Institut til selskabet fremgår det, at "Som udgangspunkt er der ikke et lovkrav til udlægningen af gulvvarmeslanger – der er kun nævnt funktionskrav i bygningsreglementet, som mest handler om at de virker. I forbindelse med driften af gulvet er der i varmenormen DS/EN469 angivet nogle driftstemperaturer. I rapporten fandt jeg at overfladetemperaturen var nogenlunde fordelt ligeligt. Først ved en overfladetemperaturvarias på 2°C, er funktionskravet ikke overholdt. Jeg fandt ca. max. 1°C. At slangerne rent håndværksmæssigt kunne lægges anderledes ændre ikke på, at jeg finder at de er udlagt lovligt".

Af mail af 23/4 2023 fra en VVS-installatør til klagerne fremgår det, at "Der ses foretaget destruktivt indgreb i gulvkonstruktionen under sofa i stuen, se vedhæftet billeder. Det giver en god forklaring på hvorfor stue / køkken ikke kan opvarmes til komfort temperatur Gulvvarmeinstallation i stue / køkken – er nu *ændret* fra *lidt nedsat funktion* til *væsentlig nedsat funktion*".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne ikke har bevist manglende eller væsentlig nedsat funktion af gulvvarmen. Nævnet finder, at klagerne ikke har bevist ulovlige forhold ved gulvvarmen eller isoleringen af gulvkonstruktionen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Teknologisk Institut har vurderet, at "gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20°C", og at klagerne ikke har fremlagt temperaturmålinger, der modbeviser dette.

Nævnet har videre lagt vægt på, at Teknologisk Instituts oplysning om, at der ikke er lovkrav til udlægning af gulvvarmeslanger, men alene et funktionskrav i bygningsreglementet. Det er først ved en overfladetemperaturvarias på 2°C, at funktionskravet ikke er overholdt, og Teknologisk Institut fandt ca. max. 1°C. Klagernes VVS-installatør har ikke angivet, hvilke lovregler der måtte være tilsidesat.

Nævnet har også lagt vægt på, at den manglende kantisolering ikke er et bevis i sig selv for isoleringen af gulvkonstruktionen, og at reglerne om efterisolering ikke måtte være overholdt i forbindelse med etablering af gulvvarmen.

Luft til luft varmepumpen

Der var ved overtagelsen installeret en luft til luft varmepumpe i stuen. Klagerne anmeldte, at varmepumpen ikke fungerede, og nævnet fandt i sag 97538, at klagerne ikke havde godtgjort eller antageliggjort, at pumpens funktion var ophørt eller væsentligt nedsat på overtagelsestidspunktet. Klagerne har efterfølgende fremsendt en udtalelse af 24/1 2023 fra en varmepumpeforhandler om, at varmepumpen er defekt og ikke kan startes. Klagerne ønsker dækning for varmepumpen. Selskabet har afvist at dække.

Klagerne har anført, at de konstaterede mangler ved gulvvarmen den 17/7 2020 kort tid efter overtagelsen i juni 2020. Ved taksatorens første besøg gjorde de opmærksom på, at luft til luft varmepumpen ikke virkede og ikke havde virket siden overtagelsen. Det kan ikke bebrejdes dem, at taksatoren ikke har besigtiget varmepumpen.

Ankenævnet for Forsikring

38.

100063

Selskabet har anført, at "Det er vores opfattelse, at udtalelsen fra håndværkeren alene dokumenterer, at luft til luft-pumpen ikke kunne starte 2 ½ år efter overtagelsen og derfor var defekt.

Vi finder derfor ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at funktionen af varmepumpen var væsentlig nedsat på overtagelsestidspunktet".

Af klagerens skadesanmeldelse af 22/7 2020 fremgår det, at "Vi kan ikke få varme på huset. Gulvvarme. Og vi kan ikke få vandtryk på vores bad på 1 sal. Der kommer nærmest intet vand ud af vandhanen. Brusekabinen kommer der kun varmt vand ud af".

Af selskabets besigtigelsesrapport af 29/7 2020 fremgår det, at " Ved besigtigelsen blev der kigget på flere forhold. Der er indhentet oplysninger fra Weblager. 1. Varmepumpe stopper med at med at være i drift. 2. Gulvvarme i kælder 3. Gulvvarme i garage med knæk på gulvslange. 4. Manglende koldtvandsforsyning til baderum stueplan 5. Afløb i bruseniche kælderbad Der er har tidligere været oliefyr på ejendommen som er oplyst til værre nedtaget 2012 (weblager) I dag er opsat varmepumpe (luft til vand) som er placeret ved garage".

Af selskabets brev af 11/2 2021 til klagerne fremgår det, at "... der er monteret en varmepumpe som supplement til jeres gulvvarme i stue/køkken. Det er vores taksators samt [selskabets håndværkers] vurdering at såfremt både varmepumpe og gulvvarme er i drift, at der under normale forhold derved kan opretholdes en tilstrækkelig temperatur i stue/køkken".

Af brev af 1/9 2021 fra klagerens repræsentant til selskabet fremgår det, at "I har afvist at erstatte med den begrundelse, at gulvvarmen kan suppleres af en varmepumpe fra 2007. Varmepumpen er fyldt med blandt andet betonrester og virker ikke".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne ikke har bevist, at luft til luft varmepumpen ikke fungerede ved overtagelsen. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

Ankenævnet for Forsikring

39.

100063

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at varmepumpen ikke er nævnt i skadesanmeldelsen og selskabets besigtigelsesrapport fra 2020. Klagerne ses ikke at have korrigeret selskabets vurdering i brev af 11/2 2021 om, at varmepumpen og gulvvarmen i forening kunne opretholde en tilstrækkelig temperatur i stue/køkken. At varmepumpen ikke fungerede, fremgår først af klagernes brev af 1/9 2021 til selskabet, hvilket er ca. 15 måneder efter overtagelsen af ejendommen.

Rådgiveromkostninger

Klagerne ønsker dækning for deres udgift til bistand med sagen. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække rådgiveromkostninger ud over det beløb på 5.000 kr. inkl. moms, som klagerne fik tilkendt i sag 97538. Nævnet har blandt andet lagt vægt på sagens udfald.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Domus Forsikring A/S, skal anerkende at dække udgifterne til afkobling af regnvandet, så det ikke ledes til kloakledningen.

Klagerne får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck