

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2024 blev i sag nr. 100432:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Kanalstræde 10, 1. Sal
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet ejerskifteforsikring med basisdækning. I klageskema af 23/9 2023 har klageren bl.a. anført:

"Kort efter overtagelse af hus i 2020 kunne vi ikke længere få vores luft til vand Metrotherm varmpumpe anlæg til at fungere, og der kunne ikke genereres varme eller varmt vand. Selve anlægget bestod af to varmepumper udenfor (MetroAir14), tilknyttet husmuren (to ude-dele) samt en inde-del som er styringssystemet med varmtvandsbeholder, som stod indenfor i huset. Ved servicebesøg, var det klart, at der var tale om én defekt varmpumpe, som ikke stod til at reparere. Den anden varmpumpe, blev repareret over to servicebesøg kort efter hinanden, men blev ved med at stå af. [Varmeservicefirma 1] tilså anlægget både ifm. servicebesøgene – men også efterfølgende, hvor det blev klart, at det ikke længere kunne betale sig at reparere, pga. for mange dele skulle udskiftes. Det vil sige at begge varmepumper var defekte og skulle erstattes.

I den forbindelse anmeldte vi skaden til Dansk boligforsikring (DBF). DBF afviste klagen med begrundelsen, at 'forhold udenfor husets fundament' ikke er omfattet af ejerskifteforsikringen (bilag 1). Vi betalte derfor selv for installation af nyt varmpumpe-system.

Ifm. vurdering af installationen viste det sig, at det var nødvendigt at skifte begge varmepumper samt styringssystemet indenfor jf. fagfolk. Af den årsag bringer vi igen sagen til DBF, da det nu også var inde-delen (og dermed ikke relateret til 'udenfor husets fundament'). Dette bliver igen afvist (bilag 1).

Kort før udløb af klagemulighed (3 år) bliver vi af sagkyndig indenfor området, gjort opmærksom på, at vi var blevet afvist ubegrundet, da varmpumpen ikke er omfattet af undtagelsen om 'forhold udenfor husets fundament', hvorfor varmpumpeanlægget bør erstattes. Da sagen ikke kan nå at afgøres indenfor 3 års fristen, accepterer DBF at forlænge forældelsesfristen (Bilag 2).

DBF vender herefter tilbage med en positiv tilkendegivelse om, at undtagelsen om forhold udenfor husets fundament ikke finder anvendelse, da 'der er i mellemtiden sket en praksisændring' hvorfor de ikke kan afvise varmepumper som er koblet til ejendommens varmeanlæg. DBF angiver efter mange dialoger, at de kun vil erstatte den ene af de to varmepumper (den varmepumpe som fra start ikke virkede). Se bilag 3. De mener endvidere at styreenheden (inde-delen) fint kunne fungere med det gamle anlæg. De henviser til de servicereportager (bilag 4+5) som er lavet ifm. anlægget blev tilset.

Det er imidlertid mangelfuldt, da det netop var efter det sidste servicebesøg at teknikeren ikke kunne få gang i den anden varmepumpe længere, hvorfor begge varmepumper skal erstattes. Se dokumentation fra den samme fagekspert (Energitekniker ...) som tilså anlægget oprindeligt. Han vurderer, at udover den ene defekte varmepumpe, kunne det ikke svare sig at reparere den anden varmepumpe, da mange dele herunder kompressor, nyt tørfilter, burnout filter, nyt kølemiddel, softstarter samt hovedprint alene ville koste meget mere end en ny. (bilag 6).

Derudover har vi søgt dokumentation hos Metrotherm (varmepumpe producenten). Metrotherm angiver at vores to gamle varmepumper MetroAir14 svarer til den nye model I16. Vi har fået erstatning for én model F12, som er en billigere model end I16. Metrotherm angiver endvidere at man ikke kan tilkoble en gammel varmepumpe MetroAir14 og ny varmepumpe I16 på et gammelt indesystem. De nye modeller er ikke compatible med den gamle styring, ligesom de gamle modeller ikke kan køre på den nye styring. Man er således nødt til også at skifte indesystemet. (bilag 7)

Ovenstående bekræftes yderligere af den oprindelige dokumentation fra en anden leverandør [varmeservicefirma 2], som ligeledes vurderer at det er billigere at skifte hele anlægget (bilag 8). Vi havde ikke varme og varmt vand i huset, hvilket også fremgår af besked til Dansk Boligforsikring af 6. marts 2020 kl. 8.32 (bilag 8). Vi havde selvfølgelig ingen intention om at skifte anlægget, hvis det havde fungeret.

Da vi oprindeligt blev fejlagtigt afvist, har vi ikke søgt dokumentation for hvorfor varmepumpeanlægget skulle erstattes. Derudover hvad den præcise omkostning ville være for at reparere et gammelt og defekt system. Efter at det er gået op for os, at vi fejlagtigt er blevet afvist, har vi søgt med brudstykker og nye ekspert-udtalelser at skaffe den nødvendige dokumentation.

Den nye installation: I stedet for to mindre varmepumper (I16), er vores nuværende løsning, baseret på anbefaling fra fageksperter, een større varmepumpe af samme producent (Metro Therm Metroair, I20, udemodul) udenfor og et styresystem med varmtvandsbeholder indenfor (Metro Therm Metroair 500, inde-modul). Det skal bemærkes at een I20 varmepumpe er en billigere løsning end 2 I16 varmepumper.

Vi undrer os over at få erstatning for én varmepumpe alene, som på ingen måder vil kunne løse problemet, da en ny varmepumpe ikke ville kunne fungere med en gammel varmepumpe samt et gammelt styresystem.

Med ovenstående har vi som kravstiller godtgjort størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav, og at DBF som følge af den fejlagtige afvisning af skaden oprindeligt bør få procesuel skadevirkning i vores favør.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker erstatning for udskiftning af hele varmepumpe-systemet (inde- og udedel) = 158.495 Kr. samt tillæg af renter, jf. forsikringsaftalelovens § 24. Se bilag 9 og bilag 10. Vi har modtaget erstatning for 1 udedel med tillæg af renter d. 5. juli 2023 = 74.579,57 kr. Dette skal derfor modregnes i erstatningen."

Selskabet har den 8/11 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen vedrører klagers varmepumpesystem, som klager har udskiftet i sin helhed, hvilket klager ønsker dækket under sin ejerskifteforsikring. DBF har dækket en udskiftning af den ene varmepumpe (udedelen).

Sagsfremstilling

Klager overtager ejendommen beliggende ... den 2. september 2019. I forbindelse med handlen tegner klager en 5-årig ejerskifteforsikring med basisdækning hos DBF på baggrund af tilstandsrapport ... udarbejdet den 12. juni 2019.

Police og tilhørende forsikringsbetingelser fremlægges som **bilag A** og tilstandsrapport som **bilag B**.

Den 2. marts 2020 anmelder klager, at den ene varmepumpe ikke virker, og at den anden virker sporadisk. Skadeanmeldelse fremlægges som **bilag C**.

Sagen bliver sendt til vurdering hos en VVS-konsulent, som ringer og taler med den tekniker, som klager har haft ude og undersøge anlægget. Notat fremlægges som **bilag D**.

Den 11. marts 2020 afviser DBF dækning. Den 27. marts 2020 vender klager tilbage og oplyser, at klager har fået hele anlægget udskiftet. DBF fastholder afvisningen.

Næsten 3 år efter – den 20. februar 2023 – påklages afgørelsen til DBF's interne klageafdeling, som forelægger sagen for VVS-konsulenten igen. Notat fremlægges som **bilag E**.

Den 24. marts 2023 meddeler DBF delvis dækning, og den 30. maj 2023 opgøres erstatningen til 78.685,53 kr. inkl. moms.

Da DBF efterfølgende kommer i besiddelse af oplysninger, som selskabet ikke har været i besiddelse af tidligere, revideres erstatningsopgørelsen. Erstatningen opgøres herefter til 74.579,57 kr. i mail af 21. juni 2023.

Der har været omfattende korrespondance mellem klager og DBF, særligt under klagebehandlingen. Klager har fremlagt en del af denne. Supplerende korrespondance fremlægges som **bilag F**.

Under klagebehandlingen indhentes oplysninger fra Metro Therm A/S (**bilag G**) samt et produktblad fra [firma], som har produceret udedelen til varmepumpen (**bilag H**).

Herudover udarbejder konsulenten et notat vedrørende bl.a. varmepumpens alder og reparationsmuligheder. Notatet fremlægges som **bilag I**.

Sagen påklages herefter til Ankenævnet for Forsikring.

Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen

Klager kræver, at DBF skal dække en udskiftning af hele varmepumpesystemet. Klager har opgjort sit krav til 158.495,00 kr., hvorfra skal trækkes den allerede opgjorte og udbetalte erstatning på 74.579,57 kr.

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det klager at bevise, at varmepumpesystemet på overtagelsestidspunktet havde en væsentlig funktionsnedsættelse, jf. pkt. 3.2 i forsikringsbetingelserne, og at den af DBF opgjorte erstatning ikke er tilstrækkelig til at udbedre varmeinstallationen, som denne fremstod ved overtagelsen.

Der er tale om en funkisvilla fra 1934, som varmes op med to luft-vand varmepumper – hhv. anlæg 1 og anlæg 2. Varmepumpesystemet består af to udedele og en indvendig del, som bl.a. indeholder styresystemet til varmeanlægget.

Klager anmelder forholdet 6 måneder efter overtagelsen. Efter det oplyste flytter klager først ind i ejendommen i februar 2020. Det må dog lægges til grund, da forholdet anmeldes i slutningen af vinteren, at ejendommen i et vist omfang har stået opvarmet hen over vinteren, selvom klager først flytter ind senere.

Det fremgår af rapport fra [varmeservicefirma 1] (bilag 4), at de udfører service på anlægget den 28. februar 2020, og at anlæg 1 har en defekt kompressor, hvilket medfører, at den falder på højtryk. [Varmeservicefirma 1] vurderer, at det ikke kan svare sig at udskifte kompressoren pga. anlæggets alder. Anlæg 2 mangler vand på kredsen og står med forkerte driftsindstillinger. Efter påfyldning af vand og en ændring af indstillingerne, drifter anlæg 2.

Den 2. marts 2020 er [varmeservicefirma 1] tilkaldt igen. Det fremgår af rapport (bilag 5), at anlægget lækker på en afspærringshane nede ved gulvet. Efter en påfyldning af vand drifter anlægget normalt igen.

Klager har fremlagt en korrespondance (bilag 6) mellem klager og [energiteknikker]. Klager beder [energiteknikker] om at bekræfte, at den ene varmepumpe var helt død og krævede udskiftning, og at den anden varmepumpe havde en defekt kompressor. [Energiteknikker] bekræfter dette.

Ovenstående forløb stemmer ikke overens med rapporterne, som blev udarbejdet ved de to besøg. Det fremgår klart af disse, at det ene anlæg havde en defekt kompressor, hvorfor det ikke fungerede, og at det andet anlæg manglede vand og driftede efter påfyldning.

Der må lægges vægt på rapporterne, som er udarbejdet i forbindelse med servicebesøgene, frem for klagers korrespondance med teknikeren mere end 3 år efter besøgene.

Det må på den baggrund anses for dokumenteret, at den ene varmepumpe (anlæg 2) fungerer ved klagers overtagelse af ejendommen såvel som 6 måneder efter, og at den anden (anlæg 1) 6 måneder efter overtagelsen fremstår med en defekt kompressor. Det er ikke til at sige, om kompressoren også er defekt ved overtagelsen, men klager har ikke fundet anledning til at anmelde det før 6 måneder efter.

Til trods herfor har DBF meddelt dækning til en udskiftning af udedelen (anlæg 1). DBF's besigtigelseskonsulent har været i kontakt med en teknisk rådgiver fra Metro Therm A/S (MT). Han oplyser i mail af 21. august 2023 (bilag G, side 3), at det er muligt at udskifte kompressoren alene.

[Energiteknikker] bekræfter dette i mail af 4. juli 2023 til klager, hvori han oplyser, at en reparation af varmepumpen vil koste 50.000 kr. + moms – i alt 62.500 kr.

DBF har opgjort erstatningen på baggrund af en pris på 70.000 kr. for en ny udedel til anlæg 1. Efter afskrivning og fradrag af selvrisko og med tillæg af renter er erstatningen opgjort til 74.579,57 kr.

Som klagebehandler oplyser til klager i mail af 7. september 2023, så fremgår det ikke klart af korrespondancen med Metro Therm A/S, om udskiftning af udedelen vil kræve en ny styring eller blot en opdatering. DBF's konsulent mener, at det er tilstrækkeligt med en opdatering. Klagebehandleren har tidligere opgjort et beløb på 14.300 kr. til en udskiftning af styresystemet. Beløbet er ikke medtaget i den seneste erstatningsopgørelse, men DBF er indstillet på at medtage dette til trods for, at det er dokumenteret, at udskiftning af kompressoren alene havde været tilstrækkeligt.

Beløbet på 14.300 kr. lægges til erstatningsopgørelsen sammen med renter af beløbet.

Klager har fremlagt en mail af 22. juli 2023 fra ..., som er ... hos Metro Therm (bilag 7). Her oplyser hun, at de nye METROAIR I modeller ikke er kompatible med den gamle styring.

De eksisterende varmepumper (udedelene) er af modellen METROAIR F, og disse modeller kan stadig købes (se bilag I). Det er derfor uden betydning, om den model, som klager har udskiftet sine to varmepumper med (I-modellen), og som er væsentligt større og bedre end den eksisterende, er kompatibel med den eksisterende indedel.

Klager har dermed ikke påvist, at man ikke kunne have installeret en F-model, som var kompatibel med det eksisterende styresystem – eventuelt efter en opdatering. DBF har herudover dækket en ny styreenhed for at være på den sikre side.

DBF gør sammenfattende gældende, at klager ikke har dokumenteret, at der var manglende funktion på hele anlægget ved overtagelsen. Det må derimod lægges til grund, at anlægget drifter den 2. marts 2023 efter, at [varmeservicefirma 1] har fyldt vand på.

Klager har herudover ikke dokumenteret, at det ikke er teknisk muligt at udskifte delkomponenter i anlægget. [Varmeservicefirma 1] anbefaler en udskiftning, særligt fordi der er tale om et ældre anlæg, men også da kølemiddeltypen udgår i 2024. Både DBF's konsulent, [energiteknikker] og teknisk rådgiver fra MT oplyser dog, at man godt kan udskifte kompressoren, og at dette ville udbedre funktionsmanglen ved anlægget, jf. bilag 6 og bilag G.

Klager har således ikke godtgjort, at den opgjorte erstatning ikke er tilstrækkelig til at udbedre den manglende funktion ved varmeinstallationen, og at klager har krav på en større erstatning end den, som DBF har opgjort.

Klagers krav bør derfor afvises."

Klageren har i brev af 27/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Generelt er der flere faktuelle fejl i dokumentet fra Dansk Boligforsikring til trods for dokumentation på det modsatte i vores allerede tilsendte ankesag. Dette uddybes i nedenstående. Derudover undrer vi os over nye postulater angående købstidspunkt og varmebrug i huset samt hvornår vi har kontaktet Dansk Boligforsikring (DBF) om fejl på pumpe. Vi fastholder derfor kravet om den fulde erstatning med flg. bemærkninger og dokumentation:

1. Det anføres at varmeanlægget blev brugt før 1. feb 2020 og været i brug i 6 mdr. inden skadesanmeldelsen. Det er ikke korrekt. Huset var et dødsbo og var under istandsættelse fra overtagelsesdato indtil februar 2020, hvor det ikke var muligt at bo i huset og alt var revet ned – herunder radiatorer. Under istandsættelsen anvendte håndværkere nogle mobile elvarmeanheder. Dette kan dokumenteres af billeder fra 10. og 18 december 2019 (bilag 11) taget under istandsættelsen.

2. Udeanlægget består af 2 varmepumper. Den ene var fra start ikke mulig at få genstartet – hvorimod den anden kunne genstartes ved servicebesøg som anført. Dog udgår varmepumpe kort efter servicebesøg og tekniker angiver at det heller ikke længere er muligt at igangsætte denne. Det anføres at vi ikke har dokumentation for dette. Dette er ikke korrekt. Det bekræftes af den tekniker som tilså anlægget. Jf. bilag 6.

3. Der er nu givet erstatning til en ny styring i svar fra dansk boligforsikring. Dog er dette ikke tilstrækkeligt da DBF dermed giver erstatning til et anlæg som ikke vil være funktionsdygtigt. Det er klart fra Metrotherm (producenten af varmepumperne) at man ikke kan tilkoble en gammel varmepumpe og en ny varmepumpe på et gammelt indesystem og styring. De nye modeller er ikke kompatible med den gamle styring ligesom de gamle modeller ikke kan køre på den nye styring jf. bilag 7.

4. DBF angiver i svaret at 'De eksisterende varmepumper (udedelene) er af modellen METROAIR F, og disse modeller kan stadig købes (se bilag I)'. Dette er ikke korrekt. Vores gamle varmepumper var af mærket MetroAir14. Se bilag 7, hvor der er dokumentation af mærket MetroAir14 på billedet.

5. Det fremgår tydeligt fra Metrotherm at vores tidligere varmepumper (MetroAir14) svarer til den nye model I16 (bilag 7). DBF har erstattet med én model F12, som er langt billigere end I16. Vi har erstattet 2 MetroAir14 modeller med en større model (I20), da det var økonomisk fordelagtigt. Dermed skal DBF enten erstatte med 2 nye I16 eller den I20 model, som vi har fået installeret samt indedelen (styringssystemet).

6. DBF anbefaler at se bort fra korrespondancen med den tekniker som har været den eneste specialist, der faktisk har set anlægget og lavet de to rapporter samt anbefalet udskiftning. Vi har ikke tidligere søgt dokumentation, da vi blev afvist erstatning. Da vi bliver gjort opmærksom på vores erstatningsret efter vi er blevet fejlagtigt afvist, har vi søgt med brudstykker og nye ekspertudtalelser at skaffe den nødvendige dokumentation, hvorfor hans udtalelse i bilag 6 ikke bør ignoreres.

Vi fastholder kravet om den fulde erstatning 158.495 DKK samt tillæg af renter jf. forsikringsloven paragraf 24."

Ankenævnet for Forsikring

7.

100432

Selskabet har i brev af 21/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"DBF er ikke forpligtet til at sørge for, at klager har en varmemforsyning svarende til den, som klager overtog ejendommen med. DBF skal sikre, at klager kan varme husets beboelsesrum op til tilfredsstillende beboelsestemperatur.

Med henvisning til bilag I gøres det gældende, at DBF har dækket en løsning, som medfører, at huset kan varmes op til tilfredsstillende indetemperatur.

Klager har ikke påvist, at anlægget ikke kunne repareres. DBF er ikke forpligtet til at erstatte klager de fulde udgifter til udskiftning af hele anlægget til en bedre model."

Klageren har i brev af 3/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Af Dansk Boligforsikrings (DBF) svar angives at selskabet har sørget for at boligen kan op til tilfredsstillende temperatur. Dette er ikke korrekt. Som det fremgår af vores klage samt høringssvar af 27. november 2023 pkt. 3 ville det ikke være muligt at opvarme boligen med løsningen som DBF har erstattet. DBF giver dermed erstatning til et anlæg, som ikke vil være funktionsdygtigt. Det er klart fra Metrotherm (producenten af varmepumperne) at man ikke kan tilkoble en gammel varmepumpe og en ny varmepumpe på et gammelt indesystem og styring. De nye modeller er ikke compatible med den gamle styring ligesom de gamle modeller ikke kan køre på den nye styring (jf. bilag 7).

Det fremgår endvidere af høringssvaret af 21. januar fra DBF at vi ikke har påvist at anlægget ikke kunne repareres. Dette er ikke korrekt. Vi har dokumentation for at det ikke kunne svare sig at reparere anlægget jf. dokumentation fra den samme fagekspert (Energitekniker ...) som tilså anlægget oprindeligt. Han vurderer, at udover den ene defekte varmepumpe, kunne det ikke svare sig at reparere den anden varmepumpe, da mange dele herunder kompressor, nyt tørfilter, burnout filter, nyt kølemiddel, softstarter samt hovedprint alene ville koste meget mere end en ny. (bilag 6). Ovenstående bekræftes yderligere af den oprindelige dokumentation fra en anden leverandør [Varmeservicefirma 2], som ligeledes vurderer at det er billigere at skifte hele anlægget (bilag 8).

Derudover har vi søgt dokumentation hos Metrotherm (varmepumpe producenten). Metrotherm angiver at vores to gamle varmepumper MetroAir14 svarer til den to nye modeller I16. Vi har fået erstatning for en enkelt model F12, som er en billigere model end I16. I stedet for to mindre varmepumper (I16), er vores nuværende løsning, baseret på anbefaling fra fageksperten, en større varmepumpe af samme producent (Metro Therm Metroair, I20, udemodul) udenfor og et styresystem med varmtvandsbeholder indenfor (Metro Therm Metroair 500, inde-modul). Det skal bemærkes at en I20 varmepumpe er en billigere løsning end 2 I16 varmepumper (jf. bilag 7).

Vi undrer os over at få erstatning for én varmepumpe alene, som svarer til kun 1/3 af løsningen, som på ingen måder vil kunne løse problemet, da én ny varmepumpe ikke ville kunne fungere med én gammel varmepumpe samt ét gammelt styresystem.

Vi fastholder derfor kravet om den fulde erstatning 158.495 DKK samt tillæg af renter jf. forsikringsloven paragraf 24."

Ankenævnet for Forsikring

8.

100432

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Nævnet har fået forelagt faktura af 16/3 2020 på 79.247,50 kr. og af 20/4 2020 på 79.247,50 kr. Af rapport af 28/2 2020 fra varmeservicefirma 1 fremgår bl.a.:

"Bemærkninger

Anlægget er monteret som kaskadeanlæg. anlæg 1 defekt kompressor i sugeventiler, så den falder på højtryk. Det kan ikke svare sig at udskifte denne pga. alder. anlægget manglede vand på kredsen, dette er påfyldt. Driftsindstillingerne stod forkert, dette er rettet og anlæg 2 drifter nu."

Af rapport af 2/3 2020 fra varmeservicefirma 1 fremgår bl.a.:

"Bemærkninger

Anlæg lækkede på en afspærringsbane som der var nede ved gulvet. så trykket var faldet hvilket gjorde anlægget ikke kunne køre. jeg har påfyldt vand, anlæg har jeg resat for fejl. anlæg drifter normalt igen."

Af mail af 8/3 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg snakkede med Jer fredag ift. denne sag. I ville gerne have dokumentation for hvad det kostede at reparere på nuværende anlæg. Herunder vedlægges besked fra en leverandør [varmeservicefirma 2] ift. reparation:

Jeg har som oplyst telefonisk været i dialog med Metro Therm omkring jeres nuværende løsning, jeres nuværende defekte system er fra 10 måned 2010 jfr serienummeret, så systemet er snart 10 år gammelt.

Det luft-vand system som i har nu blev taget af markedet i 2016 og erstattet med nye opdaterede modeller, som naturligvis er langt bedre end dem som man producerede for 10 år siden.

Metro anbefaler generelt ikke at bygge ny teknologi sammen med gammel, men muligheden foreligger, dog er det ikke billigt, idet jeres nuværende system har 2 udedele og skal erstattes med 2 nye udedele, ydermere skal der laves en opdatering af styresystem hvis de nye udedele skal fungere optimalt sammen med det gamle. Og det vil være dyrere at renovere på det gamle end at udskifte det hele til nyt,

I har også solvarme på jeres system. som jeg antager er monteret sammen med det nuværende luft-vand system, for ca. 10 år siden, som det fremgår af jeres tilstandsrapport/energimærke anbefales det også at disse udskiftes, hvilket jeg er enig i, dog er min holdning at solvarme vil være en overflødig udgift idet tilbagebetalingstiden er blevet for dårlig og de nye luft-vand pumper på markedet er så billige i drift.

Levering samt montering af 2 stk. ude-dele. (med solvarme) 2 stk. og erstattes med 2 stk. METROAIR I 12 – LUFTVAND VP INVERTER STYRET KOMPRESSOR - Montage af 2 stk. CIRCULATIONSPUMPE UPM 11-25/65 TIL METROAIR F6,8&12, I8&12 1 stk. METROAIR STY-

RING S40 – Udvidelse af el-tavle med 2 stk. gruppeafbryder, 3 POL + N2- 2-16 AMP til at forsyne varmepumpens inde og udedel samt levering opsætning af bimåler + transientbeskyttelse

Samlet pris leveret og monteret samt demontage og bortskaffelse af de 2 gamle udedele - Pris - 165.000 kr. inkl. moms"

Af notat af 10/3 2020 fra selskabets vvs-konsulent 1 fremgår bl.a.:

"Jeg har talt med teknikeren der har undersøgt anlægget.
Han fortæller, at ved første besøg slog relæet ud 3 gange på den ene varmepumpe.
Ved andet besøg, gjorde det den ikke.
Fejlen sidder fejlen i udedelen. Det er højst sandsynligt kompressoren der er færdig.
Som teknikeren fortæller, så er inder delen, der står i huset, ikke andet end almindelig installation, og alt det tekniske sidder i yderdelene.
Det kan ikke svare sig at reparere på udedelen. Der skal ifølge teknikeren, sættes nyt anlæg op.
Selve udedelene står på ben uden for. De er ikke fastmonteret på huset."

Af notat af 31/3 2023 fra selskabets vvs-konsulent 2 fremgår bl.a.:

"Ringer til kunde for at få flere oplysninger vedr. deres varmepumpe.
Kunden ... er ret uforstående og siger at de fik udskiftet deres varmepumpe for 3 år siden.
Jeg har læst i et tidligere dokument (... mail fra FT) at kunden mener det er en hastesag da de ingen varme eller varmt vand har.

For mig at se, er dette ikke korrekt:

Når varmepumpens udedele stopper med at virke (går på fejl), vil el-patronen slå til og give huset varme og varmt vand som sikkerhed og som frostsikring af centralvarmeanlægget og hus. Det har derfor ikke været nødvendigt at udskifte varmepumpe så hurtigt.

Jeg har også været i kontakt med Metro's tekniske support som informerer om, at på dette anlæg havde det været muligt at udskifte den defekte udedel, og i værste tilfælde udskifte styringen, hvis ikke den gamle kunne opdateres.

Det anlæg FT havde før kalder man for et samlesæt, altså en varmepumpe med løs varmtvandsbeholder, buffer, ekspansionsbeholder og ventiler.

Varmtvandsbeholderen i det gamle system var lavet til at kunne optage varmen fra solfangerne.

De har derfor taget den 'nemme' løsning ved at tage Metro Air 500 som også har tilslutninger til solfanger.

Den gamle udedel var den 'billige' model som hedder F model.

Den nye udedel der er monteret er en I model og koster langt mere da det er Metro's luksus model.

I stedet for 'samlesæt' har de også fået monteret en Metroair 500 indedel.

FT har ud fra dette fået et anlæg som er langt bedre end det der var monteret.

Metro's tekniske support har oplyst, at følgende løsning kunne udbedre problemet:
Udskifte 1stk udedel magen til den defekte udedel samt opdatere styring:
Metroair F12 (udedel) – ca. 65.000kr inkl. Moms. +(ca. 4-5 montørtimer)
Evt. ny styring – ca. 10.000kr inkl. Moms. +(1-3 montørtimer)
Montørtime samlet – ca. 5-8 timer = ca. 5-8000kr"

Af notat af 25/5 2023 fra selskabets vvs-konsulent 2 fremgår bl.a.:

"Jeg har selv siddet i ... og jeg har også haft Metro Therm til at kigge på sagen.

Udedelen kunne sagtens udskiftes med den nye model, da der ikke er den store forskel på den gamle og på den nye.

Den eneste udfordring der kunne opstå, var at den styring som var monteret skulle opdateres eller udskiftes til en ny S40 styring.

Så det havde bestemt ikke været billigere at reparere på anlægget.

De 8.000 kr. som jeg har oplyst, er KUN montør timer og ikke med materialer.

Hos [varmeservicefirma 1] får man 8 timer for 8.000kr, men hvis vi tager en anden varmepumpe specialist så får vi altså 10 timer. Det er højt sat med 10 timer, da det er mit skøn, at det vil tage under en dag at udskifte og opdatere. Der skulle ikke trækkes nye rør eller laves strøm da det allerede var der.

45.000 for montør timer er meget højt sat, og det skyldes nok til dels den højere timepris og til dels også at der er lavet stor udskiftning af materiel indendørs samt lavet om på rørføring mm.

Ifølge Metro therms tekniske support kunne en reparation sagtens lade sig gøre og da det kun var den ene varmepumpe der var stoppet med at virke ville den anden stadig kunne levere en masse varme til huset samt varmt vand, dog ikke levere de 100% som huset havde brug for men vi kunne have holdt huset frostfrit og over 18 grader som er lovkravet.

Hvis el-patronen ikke slog til skulle man måske være startet med at skifte den da den var defekt (den koster 1500kr i indkøb + 2 timers arbejde for [varmeservicefirma 1])

[Varmeservicefirma 1] er de dyreste VVSere på det danske marked.

Som du kan se her, kan F modellen stadig købes uden problemer- Klippet ud af Metrotherm.dk d. 17/05-2023

...

I forhold til alder, er denne vurderet ud fra oplysninger i rapport. Efter dine oplysninger fra [varmeservicefirma 1] har jeg forsøgt at undersøge det igen hos Metro Therm som oplyser, at modellen er produceret mellem år 2008-2014.

Ankenævnet for Forsikring

11.

100432

De vurderer begge to at disse to på billede er ca. 12år gamle – jeg må derfor ændre vurderingen om alderen til at være fra 2010."

Af mail af 25/6 2023 fra klageren til en energiteknikker fremgår bl.a.:

"Tusind tak for din venlighed ifm at bekræfte forløbet med varmepumpen i vores hus (...) efter indflytning i starten af 2020. Kort efter indflytning oplevede vi store problemer med varmepumpeanlægget. Du var som energitekniker ved [varmeservicefirma 1] tilkaldt flere gange til vores hus. De 2 vedlagte rapporter fra 28 feb 2020 (Jeg anbefaler udskiftning af anlægget. pga. alder) og 3 marts 2020 (Årsag til stop: Ingen vand på anlæg) beskriver to tilkald. Gennem hele forløbet anbefalede du at skifte anlægget, da det ikke kunne svare sig at reparere det. Men du prøvede alligevel at få det genstartet. Udover disse tilkald kom du yderligere til vores hus efter 3 marts (som du ikke fakturerede), da anlægget igen stoppede og ikke kunne genstartes. Ej heller varmepatronen virkede. Vi stod derfor uden varme/vand efter flere besøg fra dig. Efter dette gennemsyn, var din konklusion at det ikke kunne betale sig at reparere anlægget pga. alderen, da reparationen ville være dyrere end en udskiftning. Vi gik derfor i gang med at få haste-udskiftet anlægget i samarbejde med [varmeservicefirma 1].

Kan du bekræfte ovenstående.

Vedhæftet, kan du se de to regninger samt rapporter fra dine to besøg."

Af mail af 26/6 2023 fra en energiteknikker til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg bekræfter nedenstående beskrivelse af sagen på jeres varmepumper, kølemiddel på dem var R404a som udfases i 2024. så alder og kølemiddeltipe gør det ikke kan svare sig at lave. Omkostninger på reparation ville blive for dyr."

Af mail af 26/6 2023 fra klageren til en energiteknikker fremgår bl.a.:

"I forbindelse med at få skiftet pumpen, fik vi indhentet tilbud fra jer [varmeservicefirma 1] og [varmeservicefirma 2] angående hvad der skulle udskiftes. I den forbindelse fik vi også anbefalet at inde-delen også skulle udskiftes, da det matcher med teknologien bedre. Alternativet, at beholde den gamle inde-del med en ny ude-del, ville kunne lade sig gøre, men det ville være meget besværligt. Derfor var det mere fordelagtigt (også ift. Pris) at udskifte hele anlægget. Kan du bekræfte dette?"

Af mail af 26/6 2023 fra en energiteknikker til klageren fremgår bl.a.:

"Det er korrekt at det ville blive betydeligt dyrere at skulle bruge den gamle indedel, da styring og beholder ikke er kompatibel med de nye udedel."

Af mail af 4/7 2023 fra en energiteknikker til klageren fremgår bl.a.:

"Årsagen til det ikke kunne svare sig at lave den store reparation, Kompressor inkl. Nyt tørfilter burnout filter samt nyt kølemiddel og softstarter samt hovedprint, ville løbe op i 50000,00 + Kr eksl moms.

Ankenævnet for Forsikring

12.

100432

Og da kølemediet bliver udfaset i januar 2024, kunne det slet ikke hænge sammen at udskifte beskrevet dele."

Af mail af 4/7 2023 fra klageren til en energitekniker fremgår bl.a.:

"Bare for at specificere. Der var to varmepumper, den ene var død fra start og skulle udskiftes. Den anden pumpe som du fik liv i, er den du snakker om i nedenstående, som havde problemer med kompressor etc, og ville koste 50.000+ for at reparere. Kan du bekræfte dette?"

Af mail af 4/7 2023 fra en energitekniker til klageren fremgår bl.a.:

"Det er korrekt forstået."

Af mail af 11/7 2023 fra medarbejder 1 fra Metro Therm til klageren fremgår bl.a.:

"tak for billederne. Vedr. dine spørgsmål, så svarer en METROAIR 14 til den nye METROAIR I 16 model. De nye METROAIR I modeller er ikke kompatible med den gamle styring, ligesom de gamle modeller ikke kan køre på den nye styring."

Af mail af 21/8 2023 fra medarbejder 2 fra Metro Therm til selskabet fremgår bl.a.:

"Normalt kan man nøjes med at skifte kompressor, men det kommer hvilken type defekt der er på kompressoren,

Der findes typer at nedbrud på kompressor der danner syre i olien, og så skal hele kølesystemet renses og tørres, før man monterer ny kompressor

Hvis man skifter kompressor uden at rense og tørre, vil den nye kompressor blive forurenset af de gamle olierester og føre til nedbrud igen."

Af mail af 21/8 2023 fra medarbejder 2 fra Metro Therm til selskabet fremgår bl.a.:

"Nu har jeg jo ikke været her så længe, at jeg kan huske varmepumper fra 2010. Jeg har fundet et priskatalog fra 2010, vi havde ingen F-model udedele dengang, se vedhæftet. Jeg er nødt til at se den løsning som ... har sendt til dig, før jeg kan bekræfte det. De varmepumper vi har i dag, er ikke kompatibel med gammel styring. Og Metroair 14 er ikke kompatibel med Metroair S20 og S40 styring."

Af mail af 21/8 2023 fra medarbejder 2 fra Metro Therm til selskabet fremgår bl.a.:

"Ja du kan købe kompressoren her [\[link\]](#)
Jeg har vedhæftet reservedel listen fra ... Metroair 14, her kan jeg se de kalder den F-2025"

Af selskabets erstatningsopgørelse af 21/6 2023 fremgår bl.a.:

"Hvis jeg havde haft oplysningerne tidligere, ville jeg kunne opgøre erstatning til dig ud fra, hvad det vil koste at skifte en udedel med defekt kompressor. Der vil ikke kunne opgøres beløb til styreenhed eller til ny el-patron, da det ikke er dokumenteret, at dette skulle være nødvendigt for at få varme i huset. Styreenheden kunne fint fungere med det gamle anlæg, og der har ikke været manglende funktion af el-patron.

Udskiftning af en ude del til en tilsvarende model beløber sig ifølge konsulentens skøn til 70.000 kr. inkl. moms, for både materialer og montørtimer. Som oplyst tidligere, ville der ske aldersafskrivning til 93%, jf. tabel J.

Erstatningen vil, efter afskrivning til 93% lyde på 65.100 kr., hvorfra din selvrisko på 5.000 kr. skal fratrækkes.

Renter kan beregnes fra 14 dage efter fakturadato (20. april 2020) og indtil den 4. maj 2023, hvor jeg sender min fornyede afgørelse til dig i forbindelse med din klage. Renter udgør 14.479,57 som kan tillægges erstatningsopgørelsen.

Efter fradrag af selvrisko vil du således kunne få udbetalt 74.579,57 kr. inkl. moms."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"3. Hvilke forhold er dækket?"

3.1

Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved 'skade' forstås brud, lækage, deformation, svækkelse, revnedannelser, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

Ved 'nærliggende risiko for skade' forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

3.2

Forsikringen dækker:

- udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af vvs-installationer i eller under de forsikrede bygninger (til yderside af bygningens fundament)
- lovliggørelse af vvs-installationer i den/de forsikrede bygninger såfremt disse var ulovlige på udførelses-/opførelsestidspunktet og på tidspunktet for anmeldelsen af forholdet.

...

3.5

Dækningen er betinget af:

- at forholdet er til stede ved henholdsvis tilstandsrapportens og elinstallationsrapportens udarbejdelse eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden købers overtagelse af ejendommen, og
- at skaden konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

...

Afskrivningstabeller for udvalgte bygningsdele

...

Vandsystem

Afskrivningstabel

...

Varmepumper

Tabel J

...

Tabel J

Alder indtil	Erstatning
7,5 år	100%
10 år	93%
12,5 år	78%
15 år	63%
17,5 år	48%
20 år	37%
22,5 år	30%
25 år	23%
Mere end 25 år	20%

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Den forsikrede ejendom er opført i 1934 og varmes op med to luft til vand varmpumper. Varmepumpesystemet består af to udedele (anlæg 1 og 2) og en indvendig del, som indeholder styresystemet til varmeanlægget. Klageren overtog ejendommen 2/9 2019, men flyttede efter det oplyste først ind i februar 2020. Den 2/3 2020 anmeldte klageren, at den ene varmepumpe ikke virkede, og at den anden virkede sporadisk. Selskabet afviste dækning, hvorefter klageren fik udskiftet hele varmepumpesystemet. Selskabet har efterfølgende meddelt dækning til en udskiftning af den ene udedel (anlæg 1) med 74.579,57 kr. efter afskrivning og selvrisko og tillæg af renter. Selskabet har tilbudt at dække en udskiftning af styresystemet med 14.300 kr. tillagt renter. Klageren ønsker, at selskabet skal dække en udskiftning af hele varmepumpesystemet med 158.495,00 kr. og med tillæg af renter, hvorfra allerede udbetalt erstatning dog skal fratrækkes.

Klageren har anført, at det ved servicebesøg stod klart, at der var tale om en defekt varmepumpe, som ikke stod til at reparere. Den anden varmepumpe blev repareret over to service-

Ankenævnet for Forsikring

15.

100432

besøg kort efter hinanden, men blev ved med at stå af. Det viste sig, at det ikke kunne svare sig at reparere denne varmepumpe, hvorfor det var nødvendigt at skifte begge varmepumper og styringssystemet. Klageren har anført, at man ikke kan tilkoble en gammel varmepumpe og en ny varmepumpe på et gammelt indesystem og styring. De nye modeller er ikke kompatible med den gamle styring, ligesom de gamle modeller ikke kan køre på den nye styring. Klageren har anført, at de gamle varmepumper var af mærket MetroAir 14, som svarer til den nye model I16. Selskabet har erstattet det ene anlæg med en model F12, som er langt billigere end I16. Klageren har valgt at erstatte de to anlæg med den større model I20, idet det var økonomisk fordelagtigt. Derfor ønsker klageren, at selskabet enten skal erstatte med 2 nye I16 modeller eller med en I20 model.

Selskabet har afvist yderligere dækning, idet klageren ikke har godtgjort, at den opgjorte erstatning ikke er tilstrækkelig til at udbedre den manglende funktion ved varmeinstallationen. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at der var manglende funktion på hele anlægget ved overtagelsen. Det må derimod lægges til grund, at anlægget driftede den 2/3 2023 efter, at varmeservicefirma 1 havde fyldt vand på. Klageren har ikke dokumenteret, at det ikke var teknisk muligt at udskifte delkomponenter i anlægget. Varmeservicefirma 1 anbefalede en udskiftning, særligt fordi der var tale om et ældre anlæg, men også fordi kølemiddeltypen udgik i 2024. Både selskabets konsulent, tidligere energiteknikker i varmeservicefirma 1 og den teknisk rådgiver fra Metro Therm har oplyst, at man kunne udskifte kompressoren, og at dette ville udbedre funktionsmanglen ved anlægget.

Det fremgår af rapport af 28/2 2020 fra varmeservicefirma 1, at "Anlægget er monteret som kaskadeanlæg. Anlæg 1 defekt kompressor i sugeventiler, så den falder på højtryk. Det kan ikke svare sig at udskifte denne pga. alder. anlægget manglede vand på kredsen, dette er påfyldt. Driftsindstillingerne stod forkert, dette er rettet og anlæg 2 drifter nu".

Ankenævnet for Forsikring

16.

100432

Det fremgår af rapport af 2/3 2020 fra varmeservicefirma 1, at "Anlæg lækkede på en afspærringsbane som der var nede ved gulvet. så trykket var faldet hvilket gjorde anlægget ikke kunne køre. jeg har påfyldt vand, anlæg har jeg resat for fejl. anlæg drifter normalt igen".

Det fremgår af notat af 25/5 2023 fra selskabets vvs-konsulent 2, at "jeg har også haft Metro Therm til at kigge på sagen. Udedelen kunne sagtens udskiftes med den nye model, da der ikke er den store forskel på den gamle og på den nye. Den eneste udfordring der kunne opstå, var at den styring som var monteret skulle opdateres eller udskiftes til en ny S40 styring. Så det havde bestemt ikke været billigere at reparere på anlægget. De 8.000 kr. som jeg har oplyst, er KUN montør timer og ikke med materialer. Hos [varmeservicefirma 1] får man 8 timer for 8.000kr, men hvis vi tager en anden varmepumpe specialist så får vi altså 10 timer. Det er højt sat med 10 timer, da det er mit skøn, at det vil tage under en dag at udskifte og opdatere. Der skulle ikke trækkes nye rør eller laves strøm da det allerede var der. 45.000 for montør timer er meget højt sat, og det skyldes nok til dels den højere timepris og til dels også at der er lavet stor udskiftning af materiel indendørs samt lavet om på rørføring mm. Ifølge Metro therms tekniske support kunne en reparation sagtens lade sig gøre og da det kun var den ene varmepumpe der var stoppet med at virke ville den anden stadig kunne levere en masse varme til huset samt varmt vand, dog ikke levere de 100% som huset havde brug for men vi kunne have holdt huset frostfrit og over 18 grader som er lovkravet. Hvis el-patronen ikke slog til skulle man måske være startet med at skifte den da den var defekt (den koster 1500kr i indkøb + 2 timers arbejde for [varmeservicefirma 1]). [Varmeservicefirma 1] er de dyreste VVSere på det danske marked. Som du kan se her, kan F modellen stadig købes uden problemer- Klippet ud af Metrotherm.dk d. 17/05-2023 ... I forhold til alder, er denne vurderet ud fra oplysninger i rapport. Efter dine oplysninger fra [varmeservicefirma 1] har jeg forsøgt at undersøge det igen hos Metro Therm som oplyser, at modellen er produceret mellem år 2008-2014. De vurderer begge to at disse to på billede er ca. 12år gamle – jeg må derfor ændre vurderingen om alderen til at være fra 2010".

Det fremgår af mail af 4/7 2023 fra en tidligere energitekniker i varmeservicefirma 1 til klageren, at "Årsagen til det ikke kunne svare sig at lave den store reparation, Kompressor inkl. nyt

Ankenævnet for Forsikring

17.

100432

tørfilter burnout filter samt nyt kølemiddel og softstarter samt hovedprint, ville løbe op i 50000,00 + kr. eksl moms. Og da kølemidlet bliver udfaset i januar 2024, kunne det slet ikke hænge sammen at udskifte beskrevet dele".

Det fremgår af mail af 11/7 2023 fra medarbejder 1 fra Metro Therm til klageren, at en METROAIR 14 svarer "til den nye METROAIR I 16 model. De nye METROAIR I modeller er ikke kompatible med den gamle styring, ligesom de gamle modeller ikke kan køre på den nye styring". Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at varmepumpesystemet var med manglende eller væsentligt nedsat funktion, herunder at selskabets udbedringsmetode er utilstrækkelig.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets erstatning er utilstrækkelig til at udbedre den manglende funktion ved varmepumpesystemet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har meddelt dækning til en udskiftning af den ene udedel (anlæg 1) og en udskiftning af styresystemet.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at det ikke var muligt at installere en model, der ville have fungeret med det eksisterende anlæg og en opdatering af styresystemet, ligesom klageren ikke har bevist, at det ikke var muligt at udskifte delkomponenter i anlægget. Nævnet vurderer, at man kunne have udskiftet kompressoren, og at dette ville have udbedret funktionsmanglen ved anlægget.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at det fremgår af notat af 31/3 2023 og 25/5 2023 fra selskabets vvs-konsulent 2, at han har været i kontakt med Metro Therms tekniske support, som oplyste, at det havde været muligt at udskifte den defekte udedel og i værste tilfælde udskifte styringen, hvis den gamle ikke kunne opdateres. Ligeledes var reparation mulig.

Ankenævnet for Forsikring

18.

100432

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret, at den anden udedel (anlæg 2) også var med manglende eller væsentlig nedsat funktion. Det fremgår af rapport af 28/2 2020 fra varmeservicefirma 1, at "anlægget manglede vand på kredsen, dette er påfyldt. driftsindstillinger stod forkert, dette er rettet og anlæg 2 drifter nu". Det fremgår af rapport af 2/3 2020 fra varmeservicefirma 1, at "Anlæg lækkede på en afspærringshane som der var nede ved gulvet. så trykket var faldet hvilket gjorde anlægget ikke kunne køre. jeg har påfyldt vand, anlæg har jeg resat for fejl. anlæg drifter normalt igen". Nævnet bemærker, at klageren ikke har godtgjort, at reparationen af anlægget i februar og marts 2020, gik ud over, hvad man må forvente af sædvanlige reparationer med karakter af almindelig vedligeholdelse, når der er tale om et anlæg af den pågældende alder.

Det forhold – at varmeservicefirma 1 anbefalede en udskiftning af hele varmepumpesystemet, idet det ikke kunne svare sig at reparere anlægget pga. alder, og idet kølemiddeltypen udfases i 2024 – kan ikke føre til andet resultat.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

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



Ankenævnet *for* Forsikring

19.

100432

Peter Thønnings