

Ankenævnet for Forsikring

Den 17. april 2024 blev i sag nr. 100834:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. I klageskema af 7/12 2023 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min kone og jeg overtog et forholdsvis nyt sommerhus (bygget 2022) den 1. oktober 2023. I starten af november da vi havde brug for gulvvarme, konstaterede vi, at der var noget galt med den luft til vand varmepumpe som var installeret i sommerhuset. Den kunne ikke levere tilstrækkeligt med varm vand uden at gå på flowfejl.

Jeg forsøgte, via ejendomsmægleren, at få kontakt til den VVS-installatør som havde installeret varmepumpen, i håbet om, at der var tale om en forkert indstilling af varmepumpen. Ejendomsmægleren vendte tilbage og oplyste, at VVS-installatøren var gået konkurs.

Jeg kontaktede derfor en anden autoriseret VVS-installatør som besigtigede varmeanlægget. Han konkluderede, efter samråd med [firma1], som har produceret varmepumpen, at anlægget aldrig ville komme til at fungere tilfredsstillende, medmindre der blev etableret en buffertank til varmeanlægget.

I forbindelse med, at den autoriserede VVS-installatør monterede buffertanken, kom han i berøring med de kølerør som er monteret på varmepumpen, hvorefter varmepumpen begyndte at lække kølemiddel.

VVS installatøren lukkede for kølemidlet, og afmonterede kølerøret. Her viste det sig, at den omløber der skulle få kølerøret til at slutte tæt til varmepumpens tilslutning, var en overdimensioneret omløber som ikke passede til dimensionen af kølerøret. VVS-installatøren fik igen kontakt til [firma1] som oplyste, at der var tale om en fejlmontering, da den anvendte omløber var beregnet til de større varmepumper, med større kølerør.

Jeg kontaktede Alm. Brand som i første omgang oplyste, at det ikke var deres ansvar når huset var så nyt. Jeg skulle i stedet henvende mig til selskabet som havde tegnet en byggeskadeforsikring, og at jeg ville kunne finde oplysninger herom i OES. Det var sort snak for mig, men jeg henvendte mig til ejendomsmægleren som kunne oplyse, og dokumentere, at der ikke havde været tegnet en byggeskadeforsikring. Denne blev sendt til Alm. Brand som nu godtog anmeldelsen.

VVS-installatøren fremsendte dokumentation for skaden i form af en redegørelse og billeder, som ligeledes er sendt til Alm. Brand.

Alm. Brand anerkendte skaden som værende dækket af forsikringen, men konstaterede også, at der var tale om 2 forhold og dermed 2 gange selvrisiko, selvom der i min optik er tale om én varmepumpe, hvor skadeforholdet er, at den ikke er funktionsdygtig.

Det har jeg via skriftlig mailkorrespondance forsøgt at overbevise Alm. Brands sagsbehandler som kundeambassadør, dog uden held.

Disse medarbejdere hos Alm. Brand har sendt mig 4 forskellige afgørelser fra Ankenævnet. Alle fire sager, hvor forsikringsselskabet har fået medhold, men hvoraf ingen er sammenlignelig med den skade jeg har oplevet. Jeg har tilsvarende sendt Alm. Brand en sag, taget fra jeres arkiv over afgjorte sager, men den har Alm. Brand ikke ønsket at kommentere på.

Jeg anerkender, at der for hver skade er en selvrisiko, og derfor har jeg heller ikke anmeldt den manglende udvendige el-afbryder til varmepumpens udedel, eller den manglende røgalarm tilkoblet lysnettet, men selv fået disse ulovlige forhold udbedret, da ingen af dem beløber sig til selvrisikoens beløb.

I den ankede sag taler vi dog kun om varmepumpes indedel, og dens funktionsdygtighed ifa. produktion af varme.

For at en ejerskifteforsikring skal give mening kan det ikke være sådan, at hvis der konstateres tilstrækkelig mange fejl på én enhed, så dækker forsikringen ikke, da omkostningerne ved udbedring overstiges af de aggregerede selvrisici.

Som jeg nævner indledningsvis, så har vi købt et forholdsvis nyt sommerhus, og når vi tegner en ejerskifteforsikring, er det naturligvis for at være dækket i tilfælde af, at der skulle vise sig at være fejl ved huset.

At møde et forsikringsselskab, der først forsøger at undslå sig deres forsikringsansvar, for derefter at minimere deres omkostninger ved at skubbe dobbelt selvrisiko over på kunden, håber jeg ikke kan være rigtigt.

Når jeg anker afgørelsen fra Alm. Brand er det dels fordi jeg, som ovenfor anført, er uenig i afgørelsen, men også fordi Alm. Brand ikke har været i stand til at fremsende eksempler på afgørelser der svarer til mit skadeforhold, hvorfor jeg tænker, at det for alle parter må være hensigtsmæssigt med en afklaring fra Ankenævnet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Alm. Brand kun opkræver 1 gange selvrisiko for den skade på varmepumpen som jeg har haft."

Klageren har i brev af 13/12 2023 og i brev af 17/12 2023 fremsendt yderligere bemærkninger. I brev af 17/12 2023 har han til nævnet bl.a. anført:

"Hvis ikke det skulle fremgå af materialer, er min anke begrundet i, at jeg finder det urimeligt såfremt én enhed/del af bygningen eller dens installationer kan medføre flere skadesforhold lig med flere selvrisici.

Et luft til vand varmesystem er et kompliceret system, hvor der i princippet kan være foretaget rigtig mange fejlmonteringer, såfremt montøren ikke har haft de fornødne kompetencer. Selvom et luft til vand varmesystem i min optik er én enhed, så vil jeg måske kunne anerkende, at det består af 3 dele (udedel, indedel og varmeslangerne i gulvet) hvilket dermed vil kunne medføre 3 gange selvrisici i tilfælde af, at der blev fundet fejl på alle tre dele af varmesystemet.

Ankenævnet for Forsikring

3.

100834

Med Alm. Brands tolkning af reglerne kan jeg se, at skulle der eksempelvis være tale om fejlmonterede varmeslanger i gulvet, så vil det for mig medføre 6 gange selvrisko, da gulvet er opdelt i 6 varmezoner, selvom det er det samme varme vand der pumpes rundt i alle rørene.

Alm. Brand har tlf. oplyst mig om en stramning af lovgivningen, der skulle have fundet sted for ca. 10 år siden, og som præciserer hvordan skaderne skal opdeles, men jeg har svært ved at forstå, at denne ændring er påtænkt at skulle medføre så markante forringelser for kunderne, så det helt udhuler formålet med at tegne en ejerskifteforsikringen."

Selskabet har den 12/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Klager købte ejendommen beliggende ..., opført i 2022, med overtagelsesdato den 01.10.2023.

I forbindelse med handlen var der tegnet en 5-årig basis ejerskifteforsikring hos Alm. Brand Forsikring. Betingelser fremlægges som bilag A.

Der var i forbindelse med handlen udarbejdet en tilstandsrapport den 30.03.2022 (bilag B).

Klager er utilfreds med, at vi har fratrasket 2 selvrisci i erstatningsopgørelsen.

Sagsfremstilling

Klager anmelder d. 10.11.2023 til os, at der er opstået manglende/nedsat funktion samt fundet ulovligt forhold ved klagers luft/vand varmepumpe.

D. 11.11.2023 fremsender klager yderligere oplysninger omkring sagen (bilag C), hvori klager med egne ord samt ved skrivelse fra VVS'er (bilag D.), oplyser at der dels er tale om en manglende buffertank, som medfører en flowfejl i installationen samt et ulovligt forhold omkring køleslangerne.

D. 13.11.2023 meddeler selskabet (bilag E.), at der er dækning for de anmeldte forhold, men at der fratrækkes 2 selvrisci i erstatningen, da der er tale om 2 forskellige årsager/forhold.

D. 16.11.2023 vender klager tilbage med en indsigelse i sagen (bilag F.), hvori klager bl.a. anfører, at der kun skal trækkes 1 selvrisko, da forholdet omkring rørføringen, opdages i forbindelse med montering af buffertanken.

D. 17.11.2023 fastholder selskabet, at der trækkes 2 selvrisci (bilag G.).

D. 20.11.2023 fremsender klager en klage til vores klagefunktion (se klagers egen vedhæftning i sagen).

D. 28.11.2023 fremsendes klagesvar i sagen (bilag H).

Herefter fremsender klager sagen til Ankenævnet.

Sagens begrundelse

Indledningsvis gør vi opmærksom på at både klager og dennes vvs'er, i henholdsvis bilag C og D, begge ligeledes betegner og beskriver de nævnte forhold som 2 forskellige årsager (manglende bufferbeholder samt ulovlig tilslutning af køleslangerne).

Det er selskabets opfattelse, at der er tale om 2 forskellige forhold, som udbedres uafhængigt af hinanden.

Det ene forhold består i en manglende bygningsdel til systemet, imens det andet forhold består i en allerede eksisterende del, som desværre er ulovlig. Vi er derfor af den klare opfattelse at der derved også skal trækkes 2 selvriski i sagen.

Det forhold, at en ulovlighed tilfældigvis opdages i forbindelse med udbedring af et andet forhold, kan vi ikke se skulle give anledning til en ændring i antal selvriski.

Vi gør herunder ligeledes opmærksom på at det fremgår af både bekendtgørelsen om ejerskifteforsikring samt klagers forsikringsbetingelser pkt. 2.4, at der trækkes 1 selvrisiko pr. dækningsberettiget forhold.

Klager har i løbet af sagens forløb, bl.a. indsendt en kendelse fra nævnet (jf. klagers egne vedhæftninger) med nr. 89.023, som ifølge klager skulle påvise at der i denne sag, også kun skulle trækkes 1 selvrisiko. I denne forbindelse gør vi opmærksom på at nævnet i den omtalte kendelse, har lagt til grund for klagers medhold, at de anmeldte forhold, alle havde samme skadesårsag. Det tilsvarende er ikke tilfældet i denne sag, hvor der netop er tale om 2 forskellige årsager, hvorfor vi ikke mener at denne kendelse er at sidestille med problematikken i denne sag.

Udover de kendelser vi har henvist til i løbet af sagen, og som klager også har vedhæftet i portalen, så kan vi ligeledes henvise til kendelse 95.232, hvoraf det fremgår at det indklagede selskab har fratrasket 2 selvriski for udbedring af 2 forhold omkring en vandvarmer. Her giver nævnet det indklagede selskab ret i deres fratræk af 2 selvriski, da der netop er tale om 2 forskellige årsager (underdimensioneret vandvarmer samt ulovlighed omkring manglende afløbsinstallation).

Konklusion

Som følge af ovenstående samt sagen i sin helhed, så må vi fastholde, at der fratrækkes 2 selvriski i den pågældende sag.

Udover ovenstående, må vi ligeledes i det store hele, også henvise til synspunkterne i vores seneste klagebesvarelse i sagen jf. bilag H."

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

"Jeg har nu læst Alm. Brands dokumenter, og er langt hen af vejen enig i deres sagsfremstilling. Der er dog en enkelt bemærkning jeg ikke forstår, og en kommentar jeg ikke er enig i. Jeg er indstillet på, at sagen kan behandles af ankenævnet på det foreliggende grundlag, dog med nedenævnte bemærkninger taget i betragtning.

1. Alm. Brand begrundet deres afgørelse om betaling af 2 gange selvrisiko med, at der dels er tale om en manglende bygningsdel samt et ulovligt forhold. Jeg forstår ikke hvad den manglende bygningsdel er, men formoder, at Alm. Brand hentyder til den manglende buffertank, hvilket for mig ikke er en manglende bygningsdel, men en integreret del af en luft til vand varmepumpes indvendige del.

2. Alm. Brand anfører, at der er tale om to forhold selv om de er konstateret samtidigt. Jeg har ikke tidligere hørt noget om samtidig opstået skade, og min argumentation har hele tiden været, at jeg har købt et sommerhus med et ikke fungerende varmesystem, og at fejlen skyldes varmepumpens indedel. [Firma1] sælger deres luft til vand varmepumper som en udedel og en indedel. Jeg kan derfor til nødt acceptere, at et forsikringsselskab evt. kan opkræve en selvrisiko på fejl på henholdsvis udedel og indedel, som er disse 2 enheder som et varmepumpesystem består af. Jeg kan derimod ikke acceptere, at Alm. Brand betragter hver enkelt komponent i henholdsvis ude- og indedel som en selvstændig del i forhold til selvrisiko, da både ude- og indedel består af hundredvis af komponenter.

Mit argument har ikke fundet forståelse i min snak med Alm. Brand som oplyser, at lovgivningen omkring ejerskifteforsikringer blev strammet ca. omkring 2014, og at definitionen af et forhold er meget klar i denne lovgivning. Jeg kender ikke lovgivningen, men kan af sager og bedømmelser af forsikringsselskaberne konstatere, at der åbenbart fortsat er stor forskel på hvordan selskaberne vurderer hvornår der skal betales mere end én selvrisiko. Jeg har i øvrigt svært ved at tro, at lovgivere skulle have haft et ønske om forringe ejerskifteforsikringen væsentligt i relation til dens oprindelige formål, nemlig at skabe tryghed hos boligkøberne.

Med Alm. Brand tolkning af ét forhold, bliver ejerskifteforsikringen i rigtig mange tilfælde værdiløs for forsikringstager, og det tænker jeg ikke har været meningen.

Mit argument er derfor fortsat, at der ikke skal betales mere end én gang selvrisiko for hver enhed. Jeg så naturligvis helst, at et varmesystem bliver betragtet som én enhed, men kan måske også forstå argumentationen for, at der er tale om 2 enheder, da varmesystemet forhandles som henholdsvis en ude og indedel. Men at hver af de utallige komponenter som indgår i henholdsvis ude- og indedel kan medføre en selvrisiko finder jeg helt urimelig."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget tilstandsrapport af 10/8 2023, udateret rapport på fejlmontering af varmepumpe af VVS-montør, mail fra mægler af 10/11 2023, besked fra klageren til selskabet af 11/11 2023, ejendomsdatorapport af 13/4 2023, brugervejledning til luft til varme pumpe, selskabets afgørelser af 13/11 2023 og 17/11 2023, udaterede henvendelser fra klageren til selskabet, klagerens klager af 16/11 2023, 17/11 2023, 20/11 2023 og 28/11 2023, selskabets mail af 28/11 2023, selskabets fastholdelse af 1/12 2023, udaterede henvendelser fra selskabet til klageren og forsikringsbetingelser nr. ES 1806. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår af udateret rapport på fejlmontering af varmepumpe af VVS-montør:

"Hermed fremsendes den færdigudførte rapport, på fejlmontering af jeres varmepumpe i jeres sommerhus.

Du kontaktede mig, fordi du oplevede problemer med din [firma1] varmepumpe, som gik på fejl. Jeg tjekkede den indstillede styring igennem for at se efter eventuelle fejl heri, men kunne ikke konstatere nogle problemer.

Du informerede mig om at den gik på flowfejl.
Herunder på billedet fremgår fejlhistorikken fra styringen på varmepumpen.

...

Iht. [firma1s] monteringsvejledning, skal der monteres bufferbeholder på en varmepumpe af denne art uden større forbrug/vandindhold i anlægget. Herunder ses billederne af installationen da jeg begyndte at fejlsøge på anlægget.

...

Som det kan ses på billederne herover, er der ingen bufferbeholder monteret.
Problemet ved manglende monteret bufferbeholder vil være følgende:

- Varmepumpen vil gå på flowfejl, da den ikke kan afsætte varmen nogle steder, når alle ventiler til gulvvarmen lukker i.
- Den vil have et større energiforbrug, da kompressoren kun vil nå at starte op, hvorefter den slukker ned igen. Det forårsager at den ikke kommer op i den optimale driftstid, så kompressoren ikke når at komme i ordentlig drift og dermed ikke formår at opnå sin optimale SCOP-værdi ved drift.
- Sidst men ikke mindst vil det medføre at kompressoren ikke opnår en driftstid på minimum 6 minutter. Hvis kompressoren ikke kommer op på en driftstid på minimum 6 minutter, vil det ikke få olie med rundt i kompressoren, det medfører den ikke vil blive smurt ordentlig og dermed vil sætte sig/blive slidt mere end ved korrekt montering.

Jeg påbegyndte derfor arbejdet med montering af bufferbeholder for at stoppe skaden hurtigst muligt og dermed opnå optimal drift med minimal slitage af varmepumpen.

Dog sker der det under monteringen af bufferen, at kobberrørene mellem indedelen ([firma1] ...) og udedelen ([firma1] ...) som indeholder kølemiddel, ryger fra hinanden, og kølemidlet fra varmepumpe skydes ud. Da jeg begynder at lave krage på kobberrøret igen, for at skrue det sammen igen kan jeg konstatere at der ikke er brugt de korrekte omløbere til kobberrøret, for at fastspænde kobberrøret til indedelen. Omløberen er for stor i forhold til kobberrøret.

Jeg kontakter herefter [firma1] og snakker med dem omkring monteringen af denne, hvor de bekræfter at der skal bruges en adapter for at skrue kobberrørene sammen med denne indedel, hvorefter de også bekræfter at varmepumpen er forkert monteret uden bufferbeholder.

[Firma1] har dermed været med ind over denne installation og siger at varmepumpen er fejlmonteret.

På de første billeder herunder ses billederne af varmepumpen efter jeg har installeret bufferbeholderen.

...

På de næste 4 billeder kan det ses at røret er meget mindre end omløberen og må dermed ikke udføres som udført – det fremgår også af kragen på kobberrøret, at den kun lige har haft fast i kragen da den er spændt sammen."

Det fremgår af besked fra klageren til selskabet af 11/11 2023:

"Jeg har herunder forsøgt at besvare jeres spørgsmål i den rækkefølge de er stillet.

Oplysninger om skaden:

1. den skaderamte del er vores luft til vand varmepumpe af typen [firma1].
2. årsagen til skaden fremgår af WS installatørens dokumentation som er vedhæftet, men omfatter ifølge [firma1] dels en ukorrekt montering uden en bufferbeholder, hvilket forårsager, at varmepumpen slukker og melder flowfej. Dernæst en direkte ulovligt tilslutning af køleslangerne, hvor omløber-tilslutningen af kobberrøret ikke har den krævede dimension, hvilket forårsagede, at kølemidlet lakkede, da VVS-installatøren var i færd med at tilkoble bufferbeholderen. Som det fremgår af VVS-installatørens redegørelse, var dimensionen af omløberen for stor, så den ikke havde ordentlig tilslutning til kraven på kobberrøret.
3. skaden på varmepumpen blev konstateret i oktober.
4. skaden blev konstateret da vi fik brug for varme, og derfor tændte for gulvvarmen. Det forårsagede, at varmepumpen gik på flowfejl, når termomotorerne der styrer gulvvarmen ikke længere kaldte på varme.
5. huset er bygget i 2022, og varmepumpen monteret i forbindelse med byggeriet.
6. der er ikke tegnet bygningsforsikring i Alm. Brand. Forsikringen er tegnet i [andet selskab], se vedhæftede police.
7. der er ikke tegnet byggeskadeforsikring jf. vedhæftede oplysninger fra [mægler] og side 4 i ligeledes vedhæftede ejendomsdatarapport."

Det fremgår af forsikringsbetingelser nr. ES 1806:

"2.2 Hvad dækkes?

2.2.1 Skader

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, deformering, svækkelse, revnedannelse, 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 skader' forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

Forsikringstagerens individuelle ønsker om en særlig anvendelse af ejendommen eller det forhold i sig selv, at en bygningsdel består af et andet materiale end beskrevet i tilstandsrapporten eller elinstallationsrapporten, er ikke omfattet af formuleringen "fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt".

...

2.4 Selvrisiko

Den for forsikringen gældende selvrisiko fremgår af policen. Selvrisikoen beregnes pr. forhold.

Den for forsikringen maksimale samlede selvrisiko i forsikringstiden fremgår af policen. Forhold under 5.100 kr. (2016) indgår ikke i den samlede selvrisiko."

Ankenævnet for Forsikring

8.

100834

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom den 1/10 2023. Han anmeldte den 10/11 2023, at der var opstået manglende/nedsat funktion samt fundet et ulovligt forhold ved luft-til-vand varmepumpe. Selskabet anerkendte at dække skaderne, og selskabet vil trække to gange selvrisiko.

Klageren kræver, at der kun opkræves én selvrisiko. Klageren har anført, at der er tale om én varmepumpe, hvor skadesforholdet er, at den ikke er funktionsdygtig. Han har anført, at der for begge forhold er tale om varmepumpens indedel og dens funktionsdygtighed i form af produktion af varme. Klageren har anført, at hvis en ejerskifteforsikring skal give mening, kan det ikke være sådan, at hvis der konstateres tilstrækkeligt mange fejl på én enhed, så dækker forsikringen ikke, da omkostningerne ved udbedring overstiges af de sammenlagte selvrisici. Han har anført, at hver enkelt komponent i henholdsvis ude- og indedelen af varmepumpen ikke kan betragtes som en selvstændig del i forhold til selvrisiko, da både ude- og indedel består af hundredvis af komponenter.

Selskabet har fastholdt, at selskabet har ret til at opkræve to gange selvrisiko. Selskabet har anført, at der er tale om to forskellige forhold, som udbedres uafhængigt af hinanden. Det ene forhold består i en manglende bygningsdel til systemet, imens det andet forhold består i en allerede eksisterende del, som er ulovlig. Det forhold, at et ulovligt forhold tilfældigvis opdages i forbindelse med udbedring af et andet forhold, kan ikke give anledning til en ændring i antal selvrisici.

Det fremgår af rapporten fra VVS-montøren, at "Som det kan ses på billederne herover, er der ingen bufferbeholder monteret ... Problemet ved manglende monteret bufferbeholder vil være følgende: - Varmepumpen vil gå på flowfejl, da den ikke kan afsætte varmen nogle steder, når alle ventiler til gulvvarmen lukker i. - Den vil have et større energiforbrug, da kompressoren kun vil nå at starte op, hvorefter den slukker ned igen ... - Sidst men ikke mindst vil det medføre at kompressoren ikke opnår en driftstid på minimum 6 minutter Dog sker der det under

Ankenævnet for Forsikring

9.

100834

monteringen af bufferen, at kobberrørene mellem indedelen ([firma1] ...) og udedelen ([firma1] ...) som indeholder kølemiddel, ryger fra hinanden, og kølemidlet fra varmepumpe skydes ud. Da jeg begynder at lave krage på kobberrøret igen, for at skrue det sammen igen kan jeg konstatere at der ikke er brugt de korrekte omløbere til kobberrøret, for at fastspænde kobberrøret til indedelen. Omløberen er for stor i forhold til kobberrøret".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.4, at der beregnes selvrisko pr. forhold.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet to gange selvrisko under henvisning til, at udbedring af mangelfuld montering af varmepumpen med installation af bufferbeholder og udbedring af ulovligt forhold ved kobberrør med kølemiddel udgør forskellige skadeforhold.

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.



Jens Kruse Mikkelsen
formand