

Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 101320:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. I klageskema af 10/3 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Frida Forsikring afviser at udbedre vores skade I det ene børneværelse bliver radiatoren ikke varm, når den tændes. Den bliver kun varm såfremt, at man tænder gulvvarmen i badeværelset. Årsagen er i korthed, at der er byttet rundt på fremløb og returløb rørene. I dokumentet skade ses en gennemgang heraf af vores VVS'er. Frida Forsikring havde efterfølgende deres ekspert ude og besigtige problemet den 22. juni 2023, hvor han klart giver udtryk for at det er en fejl som Frida Forsikring dækker. Frida Forsikrings ekspert konstatere, at der er byttet rundt på fremløb og returløb. Dette underretter vi Frida Forsikring om, den 04.07.2023, hvor vi gør indsigelser mod Frida Forsikrings afgørelse om, at afvise at udbedre vores skade. Den 11.08.2023 fastholder Frida Forsikring deres afgørelse. De henviser til punkt 4 E, som er som følger:

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.

I deres mail af 11.08.2023 afviser de på ingen måde, at deres afgørelse strider imod deres egen eksperts vurdering. De henviser blot til at der ikke er kommet nye oplysninger i sagen, og derfor fastholder de deres afgørelse om at afvise udbedring af skaden. Frida Forsikring har ved deres handle måde, erkendt at deres egen ekspert, er af den opfattelse at de bør dække udbedringen af skaden. Eftersom de på intet tidspunkt benægter dette forhold.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker for udbedring."

Ankenævnet for Forsikring

2.

101320

Selskabets advokat har den 6/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledningsvis bemærkes at jeg forstår klagen således, at klager ønsker at Domus Forsikring skal dække udgifterne forbundet med varmeslangerne, der efter klagers opfattelse har været monteret uhensigtsmæssigt, hvilket har medført at der kun har været gennemløb af varme på børneværelset, når der har været tændt for varmen i badeværelset.

i. Faktiske omstændigheder

Efter det oplyste overtog klager ejendommen beliggende ... den 1. april 2020.

Domus Forsikring er ikke i besiddelse af købsaftalen men fremlægger som bilag A selve salgsoptillingen, idet klager (A) opfordres til at fremlægge selve købsaftalen.

Forud for købet modtog klager tilstandsrapport dateret 27. januar 2020, hvilken tilstandsrapport der fremlægges som sagens bilag B.

Af tilstandsrapporten fremgår blandt andet at ejendommen er opført i 1979.

Klager tegnede i forbindelse med købet af ejendommen hos Domus Forsikring en 10-årig udvidet ejerskifteforsikring.

Police med forsikringsbetingelser fremlægges som sagens bilag C.

I anledning af anmeldelsen fra klager har taksator fra Domus Forsikring foretaget besigtigelse, og i fortsættelse heraf fremkom Domus Forsikring med dets stillingtagen i mail af 4. juli 2023, der fremlægges som sagens bilag D, og hvori blandt andet anførtes:

'Af sagen fremgår det, at forholdet opdages i forbindelse med en utæt radiator udskiftes, og der efterfølgende ikke er varme på den nye radiator. Ved overtagelsen har radiatoren således fungeret uden væsentlig nedsat funktion, som er en forudsætning for at kunne opnå dækning jf. ovenstående. At der udskiftes til en ny radiator og denne ikke virker udgør i sig selv ikke, at dens funktion er væsentlig nedsat. At noget er fejlmonteret eller uhensigtsmæssigt udført, udgør i sig selv heller ikke på Ejerskifteforsikringen pr. definition at der ydes dækning. Det er en forudsætning, at betingelserne opfyldes.

Det er derfor ikke vores opfattelse, at det anmeldte forhold på overtagelsestidspunktet udgjorde en skade i Ejerskifteforsikringens regi, og vi kan derfor ikke tilbyde erstatning for det anmeldte forhold, da betingelserne jf. punkt 4.E opfyldes.'

Domus Forsikring har senest i mail af 11. april 2024, der fremlægges som sagens bilag E, klagebehandlet sagen hvori Domus forsikring har fastholdt afvisning af dækningen under den indtegnede ejerskifteforsikring.

ii. Det påklagede forhold

Domus Forsikring har i mail af 11. april 2024, fremlagt som sagens bilag E, udførligt redegjort for, hvorfor der efter Domus Forsikrings opfattelse ikke er dækning for det anmeldte forhold under den indtegnede ejerskifteforsikring. Domus Forsikring kan henholde sig til det i sagens bilag E anførte."

Selskabets advokat har fremlagt selskabets klagesvar af 11/4 2024, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Jeg har gennemgået sagens dokumenter på baggrund af din klage direkte til Ankenævnet for Forsikring den 12. marts 2024 vedrørende varmerørene i det ene børneværelse og badeværelse.

Jeg skal på baggrund heraf, meddele at du ikke er fremkommet med nogen nye oplysninger, som kan ændre den afgørelse du har modtaget fra vores skadeafdeling. Det anmeldte forhold er derfor fortsat afvist.

Jeg har ved min revurdering lagt vægt på, at forholdet først opdages 3 år efter din overtagelse, og at den har fungeret indtil da uden at være bemærket eller undersøgt nærmere.

Begrundelse

Du har tegnet den 10-årige ejerskifteforsikring med udvidet dækning. Denne forsikring dækker forhold der udgjorde en aktuel skade eller nærliggende risiko for skade på overtagelsestidspunktet den 1. april 2020, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 4.A-4.B. Ved vurderingen af, om et forhold opfylder skadebegrebet, sammenlignes der med, hvad man måtte forvente på købstidspunktet i forhold til bygningens alder og de oplysninger man som køber har modtaget. Ligeledes dækker den bygningsindretninger i husets beboelsesdel, som er udført i strid med den på udførelsestidspunktet gældende bygningslovgivning, hvis der i øvrigt ikke kan opnås myndighedsdispensation for det pågældende forhold jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 21.A.

Klagens indhold

Som jeg forstår din klage, så ønsker du at ejerskifteforsikringen skal dække udbedring af varmeslangerne der har været monteret uhensigtsmæssigt, og som har medført, at der kun har været gennemløb af varme på børneværelset, når der har været tændt for varmen i badeværelset.

De faktisk omstændigheder

Du overtager ejendommen den 1. april 2020, og på dette tidspunkt, har der ikke været problemer med at opvarme børneværelset.

Forholdet bliver først anmeldt til ejerskifteforsikringen den 19. april 2023. Forholdet opdages, idet du har konstateret en utæthed på radiatoren i børneværelset. Efter at radiatoren er blevet udskiftet, bliver der foretages en kontrol af dens funktion, for at sikre den virker. Da din VVS'er tænder for varmen, bliver radiatoren ikke varm. Derefter bliver der prøvet lidt forskelligt, og VVS'eren kommer frem til, at radiatoren i børneværelset først bliver varm, når der også er tændt for varmen i badeværelset.

I stedet for at badeværelset og børneværelset er koblet direkte på varmforsyningen, kører de i stedet i forlængelse med hinanden (serieforbundet), hvorfor der ikke kan tændes for varmen i børneværelset, uden at der også er tændt for varmen i badeværelset.

Basisdækning

Under ejerskifteforsikringens basisdækning findes der i punkt 4.E en betingelse for dækning af manglende eller væsentlig nedsat funktion af VVS-installationer.

Indledningsvist er det et krav, at VVS-installationen befinder sig i eller under den forsikrede bygning. Denne betingelse ses at være opfyldt, da det forhold du har anmeldt befinder sig i bygnings badeværelse og børneværelse.

Dernæst er det en betingelse at der skal være tale om manglende eller væsentlig nedsat funktion af installationen.

Ved din overtagelse af ejendommen den 1. april 2020 har der ikke været tale om manglende funktion, idet børneværelset har kunnet opvarmes på daværende tidspunkt, og at forholdet først opdages 3 år efter din overtagelse.

Derfor skal der i stedet foretages en vurdering af, om der i stedet har været tale om en VVS-installation med væsentlig nedsat funktion.

Radiatoren i børneværelset afgiver først varme, når der ligeledes tændes for varmen i badeværelset.

Jeg kan medgive at dette ikke er optimalt, men forholdet opdages først 3 år efter din overtagelse af ejendommen, i forbindelse med en utæthed og efterfølgende kontrol med den udbedring der blev foretaget ved utætheden.

At det ikke er fuldt ud optimalt, medfører dog ikke at der er tale om en væsentlig nedsættelse af VVS-installationens funktion. Forholdet har fungeret i 3 år, som det har været ved din overtagelse, og det må antages at der er et betydeligt overlap mellem at der bliver tændt for varmen i badeværelset, og hvornår der bliver tændt for varmen på børneværelset.

Ejerskifteforsikringen dækker ikke den ekstraudgift der måtte være ved at skulle tænde for varmen på badeværelset, for at kunne opvarme børneværelset.

Der er tale om en ældre VVS-installation, som vores taksator har vurderet er 15-20 år gammelt. Derfor er det en VVS-installation som har fungeret igennem en lang periode, uden at have medført væsentlig gene eller nedsættelse af funktionen, idet den trods alt fungerer, og kan opvarme både badeværelset og børneværelset.

Samlet set kan der være tale om en uhensigtsmæssig installation, men installationen som den har været ved din overtagelse af ejendommen, har ikke haft en væsentlig nedsat funktion.

Forholdet er således afvist under ejerskifteforsikringen, idet der ikke har været tale under en væsentlig nedsat VVS-installation, som har været tilstede ved din overtagelse af ejendommen.

Sagens status

Vi fastholder vores afvisning, og din sag vedrørende varmerørene til badeværelset og børneværelset lukkes hos os."

Klageren har i brev af 15/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har haft lejlighed til at gennemgå det brev, der blev sendt af forsikringsselskabets repræsentant den 06.05.2024. Repræsentanten har vedhæftet mange af de samme dokumenter, som alle-

rede er blevet fremlagt af mig tidligere, og gentager forsikringsselskabets tidligere udtalelser via citater. Det fremgår, at repræsentanten ikke har tilføjet nye oplysninger eller bidraget væsentligt til den aktuelle sag.

Da repræsentanten har haft mulighed for, at resumere forsikringsselskabets holdninger, tager jeg mig friheden og gør det samme og resumere mine tidligere argumenter:

Forsikringsselskabets VVS ekspert ...

Den 22.06.2023, havde vi besøg af forsikringsselskabets VVS ekspert som kun præsenterer sig som Forsikringsselskabets egen ekspert ... , giver udtryk for, at forsikringsselskabet skal og vil dække for udbedringen. Det har jeg ligeledes gentagende gange gengivet overfor forsikringsselskabet, deres jurist og senest deres repræsentant fra [advokat]. Ingen af disse har dog på noget tidspunkt bestridt det faktum, at deres egen ekspert har givet udtryk for at forsikringsselskabet bør og vil dække for udbedringen. Dette anses som en stiltiende accept og anerkendelse af, at de tidligere nævnte alle er enige i at forsikringsselskabets egen VVS ekspert har givet udtryk for, at forsikringsselskabet bør og vil dække for udbedringen.

Forsikringsselskabets jurist

Forsikringsselskabets jurist, har i hendes skriv af 11. april 2024 angivet følgende: *'Indledningsvist er det et krav, at VVS-installationen befinder sig i eller under den forsikrede bygning. Denne betingelse ses at være opfyldt, da det forhold du har anmeldt befinder sig i bygningens badeværelse og børneværelse'*. Senere skriver hun *'Dernæst er det en betingelse at der skal være tale om manglende eller væsentlig nedsat funktion af installationen'*. Dette kriterier mener juristen ikke er opfyldt. På trods heraf medgiver juristen i hendes skriv, at det er tale om en *'uhensigtsmæssig installation'* og *'ikke optimalt'*. Forsikringsselskabets egen VVS ekspert ... , opfatter tilsyneladende det faktum, at man skal tænde for gulvvarmen i badeværelset for at der kommer varme på i det tilstødende børneværelse som værende en *'manglende eller væsentlig nedsat funktion af installationen'*.

Jeg har i dokumentet ... uploadet det tilbud som vi oprindeligt modtog fra Frida forsikrings agentur. I dette tilbud fremgår det, at en ejerskifteforsikring dækker *'skader som ikke er beskrevet i tilstandsrapporten/elrapporten og som ikke er normale for den type ejendom forsikringen skal dække.'* Når forsikringsselskabets jurist omtaler installationen sagen vedrører, som værende *'uhensigtsmæssig'* og *'ikke optimalt'*, er det et udtryk for det *'ikke normale'*.

Installationens alder

Forsikringsselskabets jurist, har intet problem med at henvise til deres VVS ekspert, når hun referer til installationens alder. Her henviser hun til at installationen er gammel, og VVS ekspert har vurderet at den er mellem 15-20 år gammel. Nu har huset ikke været i vores besiddelse i så mange år, men jeg er dog tvivlende overfor, at det var håndværksmæssig kutyme på daværende tidspunkt, at lave installationer der med juristens ord er såvel uhensigtsmæssige og ikke optimale."

Selskabet har i brev af 20/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I anledning af klagers supplerende indlæg af 4. juni 2024 bemærkes, at de taksatorer som Domus Forsikring benytter, er taksatorer og ikke sagsbehandlere, og således ikke tager stilling til om et givet forhold er dækningsberettiget eller ej, men foretager registreringer og faglig tekniske vurde-

ringer til brug for at sagsbehandlere hos Domus Forsikring kan tage stilling til om et anmeldt forhold er dækningsberettiget eller ej.

Taksator ... er en erfaren taksator og det bestrides at han i forbindelse med en besigtigelse skulle have givet udtryk for, at forholdet var dækningsberettiget."

Klageren har i brev af 24/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"1. Taksatorers Indflydelse på Dækningsvurdering:

Det anføres, at taksatorer hos Domus Forsikring udelukkende udfører tekniske vurderinger og ikke afgør, om en skade er dækningsberettiget. Som forbruger kan jeg ikke forventes at kende de interne strukturer i forsikringsselskabet, især når en taksator, der optræder som forsikringsselskabets repræsentant, udtrykker, at en skade vil være dækket. I mangel af anden information eller afkræftelse, må jeg naturligvis stole på de udtalelser, der gives af forsikringsselskabets eksperter.

2. Stiltiende Accept og Legitimate Expectations:

Idet taksator udtaler, at skaden vil blive dækket, og dette ikke straks afvises eller korrigeres af forsikringsselskabet, skaber det en forventning hos mig som forbruger om, at der er dækning for skaden. Forsikringsselskabet har dermed stiltiende accepteret denne udtalelse, hvilket skaber en 'legitimate expectation' om dækning. Det er urimeligt at forvente, at jeg skulle vide, at en taksator ikke kan udtale sig om dækningsberettigelse, når forsikringsselskabet ikke har afkræftet denne opfattelse.

3. Opfordring til deling af [taksators] vurdering:

Jeg har tidligere anmodet om at få tilsendt det dokument, som taksator ... har udarbejdet i forbindelse med besigtigelsen. Den 16.05.2024 skrev jeg således under beskeder følgende: *'Forsikringsselskabets jurist, har i hendes skriv af 11. april 2024 refereret til deres VVS ekspert og hans vurdering af installationen den 22.06.2023, i det hun skriver at installationen er 15-20 år gammel. Det må betyde, at VVS eksperten har delt et dokument herom med forsikringsselskabet. Forsikringsselskabet og dets repræsentant opfordres til at dele dette dokument med ankenævnet'*

Jeg skal igen opfordre forsikringens repræsentant om, at dele dokumentet/notatet som [taksator] udarbejde i forbindelse med besigtigelsen."

Klageren har i brev af 13/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det bemærkes, at forsikringsselskabets repræsentant ikke har delt taksatorens rapport på trods af gentagne opfordringer herom. Jeg har dog den 12.07.2024 modtaget den nævnte rapport eftersom jeg har bedt forsikringsselskabet om aktindsigt i henhold til GDPR.

1. Skadens karakter og årsag

Taksatorens rapport dokumenterer en fejlmontering af varmeanlægget, hvilket har resulteret i væsentlig nedsat funktion. Ifølge forsikringsbetingelserne punkt 4.E dækker forsikringen udbedring af væsentligt nedsat funktion af varme-, ventilations- og sanitetsinstallationer (VVS installationer). Fejlmonteringen skyldes tydeligvis en installationsfejl, som ikke er forårsaget af mig. Denne fejl har medført, at varmeanlægget ikke fungerer som tilsigtet og derfor kræver udbedring.

2. Tilstandsrapportens mangler og dødsboets betydning

Fejlmonteringen er ikke nævnt i tilstandsrapporten, hvilket viser, at denne er mangelfuld. Ifølge forsikringsbetingelserne punkt 5.B. kan forhold, der ikke er korrekt beskrevet i tilstandsrapporten ikke undtages fra dækning. Ejendommens status som dødsbo, betyder, at jeg ikke har haft mulighed for at få yderligere oplysninger fra tidligere ejer. Dette understreger vigtigheden af, at forsikringsselskabet opfylder sine forpligtigelser, da jeg ikke har haft mulighed for at opdage eller få informationer om fejlmonteringen inden købet.

3. Nødvendig udbedring

Taksatorens rapport anbefaler en nødvendig udbedring for at genoprette varmeanlæggets funktionalitet.

Konklusion

Forsikringsselskabets afslag er ubegrundet og i strid med forsikringsvilkårene. På baggrund af ovenstående anmoder jeg Ankenævnet om at pålægge forsikringsselskabet at dække de nødvendige udbedringer af varmeanlægget."

Selskabet har i brev af 21/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har i sommerferien, som nyt bilag, fremlagt byggeteknisk rapport udarbejdet af taksator ...

Som tidligere påtalt fremgår det, også af taksatorrapporten, at baggrunden for klagers anmeldelse til Domus Forsikring A/S var en utæt radiator.

Utætheden opstod ca. 3 år efter at klager havde overtaget ejendommen og dannede baggrund for nærværende anmeldelse.

Ankenævnet for Forsikring kan således efter Domus Forsikrings opfattelse lægge til grund, at det har været muligt at opvarme ejendommen tilstrækkeligt, herunder børneværelser på tidspunktet for overtagelsesdagen, idet det i modsat fald måtte være forventet, at klager på et langt tidligere tidspunkt havde anmeldt forhold til Domus Forsikring.

Det fremgår af taksatorrapporten, at der er konstateret nedsat funktion, men ikke væsentlig nedsat funktion, hvilket som nævnt indledningsvis underbygges af, at klager overtog ejendommen den 1. april 2020 og ikke konstaterede væsentligt nedsat funktion i mere end 3 år."

Nævnets sekretariat anmodede i brev af den 26/9 2024 selskabet om at tage stilling til, om det anmeldte forhold udgjorde en ulovlig VVS-installation. Selskabet ønskede på den baggrund af foretage en genbesigtigelse.

Selskabet anerkendte herefter forholdet og har i brev af 21/2 2025 til nævnet anført:

"• Dækning

Det kan oplyses, at indklagede anerkender dækning for udbedring af den ulovlige varmeinstallation, jf. [Selskabets VVS-installatør] mail af 7. december 2024, der fremlægges som bilag F, hvoraf fremgår:

'Dvs. bad og værelse er serieforbundet så ingen varme kun i et af rummene, det er ikke så godt Jf. varmenormen skal man kunne regulere hvert rum separat, det er ikke muligt som installationen er opbygget Så! – Det er ikke en lovlig installation'

• Udbedringsmetode og -omkostninger

[Selskabets VVS-installatør] har efter besigtigelsen i december 2024 meddelt indklagede, at det er nødvendigt at foretage yderligere undersøgelser, herunder nærmere lokalisering af rør før udbedringsmetode og -omkostninger kan fastlægges.

Domus Forsikring kan således ikke på nuværende tidspunkt redegøre for udbedringsmetode eller tidsramme før disse nærmere undersøgelser er foretaget.

Det skal i øvrigt bemærkes, at klager har frit håndværkervalg. Dette medfører, at klager kan lade [selskabets VVS-installatør] foretage yderligere undersøgelser, herunder udbedring eller vælge en anden håndværker hertil, hvor Domus Forsikring fastsætter en økonomisk ramme til dækning af undersøgelserne.

Klager opfordres til at meddele, hvilken løsning man agter at gå med.

• Taksatorrapport

Klager har anført, at der skulle foreligge en taksatorrapport som klager ikke har fået indsigt i. [Selskabets VVS-installatør] har ikke udarbejdet en sådan taksatorrapport. Der ses udelukkende at være løbende korrespondance mellem [selskabets VVS-installatør] og Domus Forsikring som led i almindelig sagsbehandling.

Klager kan få indsigt i korrespondancen i det fremlagte bilag F.

Sagen afventer således nu, at [selskabets VVS-installatør] eller en af klager udvalgt håndværker foretager nærmere undersøgelser af forholdet inden udbedring kan påbegyndes."

Klageren har i mail af 2/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Afklaringspunkter:

Er undersøgelse af gulvrørene nødvendig?

VVS-rapporten foreslår at frilægge rør i gulvet for at vurdere installationen, men dette er baseret på en formodning om, at rørføringen kan ændres som ønsket.

Skal denne undersøgelse gennemføres, eller kan man gå direkte videre med Løsning 2 (nyt retur-rør via væg/bruseniche), som vurderes mere forudsigelig, mindre risikabel og økonomisk fordelagtig?

Tekniske og æstetiske forhold

Hvis Løsning 2 vælges, skal det bekræftes, at fliser i hele badeværelset skal fjernes og udskiftes.

Hvis ja, bedes det oplyst, at identiske fliser kan skaffes, og hvordan dette håndteres, hvis de ikke kan.

Økonomisk gennemsigthed og valgfrihed

Samtlige omkostninger for begge løsninger skal specificeres, herunder fliseudskiftning, vægreparation og øvrige følgeomkostninger.

Det skal sikres, at valget af håndværker er reelt frit, så alternative tilbud kan indhentes, hvis det ønskes.

Vurdering af løsningsmuligheder

Ud fra den foreliggende dokumentation vurderes Løsning 2 at være mest hensigtsmæssig, da den minimerer indgreb i konstruktionen, reducerer risikoen for følgeskader og sandsynligvis er økonomisk mest fordelagtig.

Alternativet indebærer opbrydning af gulvet i værelset, men uden en garanti for, at dette fører til en funktionel løsning. Denne metode kan vise sig unødigt omkostningstung og tidskrævende, da den både indebærer en destruktiv proces og risiko for uforudsete komplikationer.

Hvis forsikringsselskabet vælger en løsning, der indebærer en forhøjet risiko for skader på ejendommen, må det forudsættes, at eventuelle følgeomkostninger afholdes af selskabet."

Klageren har i mail af 8/4 2025 til nævnet anført:

"Vedrørende sagen mod Domus Forsikring skal jeg meddele, at jeg den 7. april 2025 har modtaget en erstatningsopgørelse fra selskabet.

Jeg har dog samme dag kontaktet en VVS-installatør med henblik på at få vurderet tilbuddet og udbedringsløsningen. Jeg afventer fortsat svar herfra, før jeg kan tage stilling til, om sagen kan lukkes som forligt.

Når jeg har modtaget svar fra VVS-installatøren og har haft mulighed for at vurdere det samlede grundlag, vil jeg vende tilbage med en endelig udmelding."

Selskabets advokat har i mail af 4/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I ovennævnte sag har der senest været dialog mellem klager og undertegnedes klient Domus Forsikring A/S i anledning af Domus Forsikrings taksering.

Som bilag H uploades mail af 28. juni 2025 fra klager, idet Domus Forsikring kan oplyse, at indholdet af mailen ikke giver Domus Forsikring anledning til at revidere dækningstilsagnet og takseringen.

Domus Forsikring kan således ikke bekræfte at man dækker udgifterne til en komplet udskiftning af gulvet i badeværelset.

Domus Forsikring kan således henholde sig til det tidligere dækningstilsagn og taksering, hvorfor klager opfordres (A) til at oplyse, hvorvidt man frafalder eller fastholder klagen."

Klageren har i brev af 5/7 2025 til nævnet anført:

"Klage over Domus Forsikrings afvisning af dækning – skade og følgeskader samt afklaring af behov for midlertidig badeløsning

Hermed indgives klage over Domus Forsikrings utilstrækkelige anerkendelse af dækning for nødvendige adgangs- og reetableringsarbejder i forbindelse med udbedring af en anerkendt skade. Denne utilstrækkelige dækning er i strid med gældende praksis fra Ankenævnet for Forsikring samt Domus Forsikrings egne forsikringsvilkår. Det er bemærkelsesværdigt, at Domus Forsikring desuden har bekræftet via mail den 16. maj 2025, at 'yderligere nødvendige udgifter til udbedring vil være dækket af ejerskifteforsikringen'. Domus Forsikrings mangelfulde dækning forhindrer en korrekt og permanent udbedring af skaden og står i direkte modstrid med deres eget tilsagn. Klagen omfatter desuden et fremtidigt behov for en midlertidig badeløsning, som vil opstå, såfremt Domus Forsikring anerkender det fulde omfang af det nødvendige opbrydningsarbejde, selvom Domus Forsikring ikke er forelagt dette ønske på nuværende tidspunkt.

Manglende dækning af adgangs- og reetableringsarbejder

Domus Forsikring afviser at dække nødvendige adgangsarbejder og reetablering af bygningsdele og fast inventar, som er en direkte følge af den anerkendte skade. Dette er i direkte modstrid med almindelig forsikringspraksis og Ankenævnet for Forsikrings afgørelser.

- Skjult skade kræver adgang: Den anerkendte skade er skjult, og adgang kan udelukkende opnås ved at bryde bygningsdele op. Dette er en uomgængelig forudsætning for en varig og korrekt udbedring.
- Følgeskader skal dækkes: Ifølge fast praksis skal følgeudgifter til udbedring af bygningsdele, der beskadiges under adgangsarbejdet, dækkes fuldt ud og uden afskrivning. Dette omfatter specifikt elementer som badeværelsesskabe, stenbordplade og glasmurstensvæg, der er integrerede dele af installationen og uundgåeligt vil blive beskadiget under adgangsarbejdet.

Ankenævnets praksis er klar: Flere sager fra Ankenævnet for Forsikring underbygger behovet for dækning af adgangs- og reetableringsarbejder samt relaterede følgeskader:

- Sag nr. 92732 understreger princippet om, at rimelige og nødvendige følgeskader forårsaget af skjulte skader skal dækkes, herunder udgifter til adgang og reetablering.
- Sag nr. 98631 understøtter, at der kan tilkendes compensation (f.eks. for kørselsomkostninger), når essentielle faciliteter er utilgængelige på grund af en dækningsberettiget skade, hvilket er relevant for behovet for en midlertidig badeløsning.
- Sag nr. 96096 involverede omfattende opbrydning af et gulv i forbindelse med skjulte varmerørsskader. Selvom nævnets afgørelse primært fokuserede på andre aspekter (som f.eks. lejetab), bekræfter den eksistensen af omfattende opbrud, der kan være nødvendige i forbindelse med skjulte skader.

Behov for midlertidig badeløsning

Familien, bestående af to voksne og to små børn, hvoraf et er sengevæder, har kun ét badeværelse. Under udbedringen er en midlertidig badeløsning, herunder en badevogn, uomgængelig for at opretholde basal hygiejne og en forsvarlig familielivsførelse.

- Basal hygiejne er essentiel: Et fungerende badeværelse er absolut essentielt for familiens dagligdag og opretholdelse af basal hygiejne. Dette er især kritisk med små børn og et sengevædende barn. Manglen på alternative bade faciliteter i nærområdet gør en midlertidig løsning nødvendig og proportionel.
- Ankenævnets praksis understøtter dette: Praksis fra Ankenævnet for Forsikring, herunder sag nr. 98631, viser, at compensation kan tilkendes, når essentielle faciliteter er utilgængelige. Behovet for en midlertidig badeløsning er dermed en direkte og uomgængelig udgift for at afbøde de alvorlige konsekvenser af den dækningsberettigede skade.
- Omkostningseffektivt alternativ til genhusning: Selvom en badevogn ikke direkte falder ind under 'genhusning' (jf. policens punkt 8.C), tjener den et tilsvarende formål ved at afhjælpe den betydeligt reducerede anvendelighed af ejendommen. En badevogn er en langt mere proportional og omkostningseffektiv løsning end fuld genhusning, som Domus Forsikring ellers kunne blive forpligtet til.

Domus Forsikring er ikke formelt blevet forelagt et ønske om en midlertidig badeløsning, da de på nuværende tidspunkt afviser, at gulvet skal brydes op i det omfang, der er nødvendigt for en permanent udbedring. Imidlertid er behovet for en sådan løsning en direkte og uundgåelig konsekvens, såfremt Domus anerkender det fulde omfang af det nødvendige opbrydningsarbejde.

Behov for uvildig VVS-vurdering

Domus Forsikrings tilbud savner tilstrækkelig teknisk dokumentation og garanterer ikke en permanent udbedring. Der er et bydende behov for en lokal og uvildig autoriseret VVS-installatør til at vurdere den fagligt mest forsvarlige udbedringsmetode.

- Faglig uenighed og utilstrækkelige løsningsforslag: Den skriftlige udtalelse fra autoriseret VVS-installatør [klagerens VVS-installatør] bekræfter nødvendigheden af de foreslåede adgangsarbejder og afviser Domus Forsikrings utilstrækkelige løsningsforslag. Dette indikerer en klar faglig uenighed, der kræver en uvildig vurdering.
- Dækning af teknisk bistand: Ifølge forsikringsvilkårenes punkt 4.G er der dækning for rimelige og nødvendige udgifter til teknisk bistand i forbindelse med konstatering og afdækning af et dækningsberettigende forhold. Da der er opstået faglig uenighed om den korrekte udbedringsmetode, er en uvildig vurdering fra en autoriseret VVS-installatør at betragte som nødvendig teknisk bistand for at sikre en permanent og forsvarlig løsning på den anerkendte skade. En sådan vurdering vil også tjene til at afklare omfanget af den nødvendige opbrydning og dermed minimere yderligere tvister og potentielle følgeskader.

Det skal præciseres, at Domus Forsikring ikke direkte har afvist en uvildig VVS-vurdering. Behovet for en sådan opstår imidlertid som en direkte følge af den faglige uenighed om den korrekte og permanente udbedringsmetode, hvilket nødvendiggør en tredjepartsvurdering.

Konsekvenser ved fortsat afvisning og forsikringsselskabets ansvar

En fortsat afvisning af de nødvendige adgangs- og reetableringsarbejder vil forsinke korrekt udbedring markant og øge risikoen for yderligere og mere omfattende bygningskader, såsom skimmeldannelse og fugtproblemer. Domus Forsikring vil bære det fulde ansvar for disse yderligere skader og de deraf følgende omkostninger.

- Øget risiko og yderligere omkostninger: Det er økonomisk og praktisk uforsvarligt at udskyde en korrekt løsning, da dette unødigt øger risikoen for yderligere skader og dermed yderligere omkostninger for Domus Forsikring.
- Domus' egen bekræftelse undermineres: Det er bemærkelsesværdigt, at Domus Forsikring desuden har bekræftet via mail den 16. maj 2025, at 'yderligere nødvendige udgifter til udbedring vil være dækket af ejerskifteforsikringen'. Denne nuværende afvisning af dækning for nødvendige adgangs- og reetableringsarbejder står i direkte modstrid med Domus Forsikrings eget tilsagn og skaber en uholdbar situation, hvor Domus Forsikring forhindrer en fuld og permanent udbedring af en allerede anerkendt skade.
- Betydelig indvirkning på familiens trivsel og boligens anvendelighed: Det er afgørende at understrege, at den anerkendte skade er beliggende i min [barns] værelse. Dette begrænser ikke alene husets beboelighed markant, især i de kolde perioder, men medfører også en direkte og alvorlig gene for familien og specifikt for et lille barn, der mister adgangen til sit eget private rum. Situationen skaber utryghed og forhindrer normale familierutiner, hvilket understreger det presserende behov for en øjeblikkelig og fuldstændig udbedring samt de nødvendige midlertidige løsninger.

Det er Domus Forsikrings fulde ansvar at sikre, at skaden bliver udbedret fuldt ud, og at alle nødvendige og rimelige udgifter dækkes, indtil ejendommen er bragt tilbage til sin oprindelige, fuldt funktionsdygtige stand. Dette er et grundlæggende forsikringsprincip og understøttes af vilkårenes punkter 4.E, 4.G, 8.A og 21.E-F.

Anmodning til Ankenævnet for Forsikring

Jeg anmoder hermed Ankenævnet for Forsikring om at pålægge Domus Forsikring at:

- Forhåndsgodkende nødvendige adgangs- og reetableringsarbejder som en dækningsberettiget del af skadesudbedringen, herunder følgeskader på bygningen og fast inventar, uden afskrivning.
- Bekoste en lokal og uvildig autoriseret VVS-installatør, hvis vurdering af den fagligt forsvarlige udbedringsmetode bør lægges til grund for den videre udbedring.
- Dække det uomgængelige behov for en midlertidig badeløsning (badevogn) under arbejdet, da dette er en direkte og nødvendig konsekvens af skaden, når det fulde udbedringsomfang anerkendes.
- Anerkende det fulde ansvar for at løse problemet og dække alle rimelige udgifter forbundet med udbedringen, indtil ejendommen er fuldt reetableret."

Selskabets advokat har i brev af 8/9 2025 til nævnet anført:

"Domus Forsikring kan i det hele henholde sig til det tidligere anførte, herunder afgørelse af 7. april 2025 med erstatningsopgørelse (se herved) og mail af 16. maj 2025 (bilag G).

I forhold til de 2 udbedringsløsninger som benævnes i afgørelsen, henvises der til mail fra [selskabets VVS-installatør], hvori løsningerne beskrives (se herved oprindelig fremlagte bilag F).

Tilbuddet fra [selskabets VVS-installatør] er fremlagt på s. 28 i klagers dokument kaldet 'Bilag til klage af 05072025'.

Det gøres gældende, at alle nødvendige arbejder i forbindelse med skadesudbedringen er medtaget i tilbuddet fra den autoriserede VVS-installatør og øvrige krav fra klager afvises fortsat som dækningsberettiget. Det bemærkes i øvrigt, at [selskabets VVS-installatør] tidligere i skadesagen har besigtiget klagers ejendom, og det afvises således at dennes vurdering af sagen ikke er faglig forsvarlig.

Klager har i øvrigt ikke i teknisk faglig henseende løftet bevisbyrden for at udbedringsarbejderne ikke skulle være håndværksmæssige korrekte eller tilstrækkelige til at udbedre det anerkendte.

Afslutningsvist skal kort bemærkes, at klager henviser til 3 afgørelser ved Ankenævnet for Forsikring, der vedrører bygningsforsikringer, herunder ikke lovregulerede husforsikringer hos forskellige forsikringsselskaber og en fritidshusforsikring og disse er således irrelevante for nærværende sag."

Klageren har i mail af 9/9 2025 til nævnet anført:

"Jeg ønsker hermed at imødegå Domus Forsikrings indlæg af 8. september 2025. Jeg fastholder, at mine krav er dækningsberettigede efter selskabets egne vilkår og almindelige forsikringsretlige principper.

1. Følgeskader og teknisk bistand

Domus afviser, at de afgørelser fra Ankenævnet, jeg har henvist til, er relevante, fordi de vedrører andre forsikringstyper. Dette er forkert.

Ankenævnet anvender ofte afgørelser på tværs af forsikringstyper, når de udtrykker generelle principper. Det gælder især dækning af følgeskader, nødvendige merudgifter og adgangsarbejder. Disse principper udspringer af forsikringsaftalelovens grundlæggende krav om, at forsikrede skal stilles økonomisk som før skaden – ikke ringere.

Policens pkt. 5.H fastslår, at nødvendige følgeskader skal dækkes.

Policens pkt. 4.G fastslår, at nødvendig teknisk bistand dækkes.

Policens pkt. 8.A-C fastslår, at midlertidig genhusning og tilsvarende foranstaltninger dækkes.

Dette bekræftes af praksis, f.eks. sag nr. 92732, hvor nævnet slog fast, at følgeskader skal dækkes fuldt ud, selv når skadens art adskiller sig fra den oprindelige skade. Tilsvarende i sag nr. 98631, hvor nævnet tilkendte compensation ved tab af essentielle faciliteter, uanset at sagen udsprang af en anden forsikringstype.

Den ulovlige installation er den dækningsberettigede, skjulte skade. Den uundgåelige opbrydning af gulvet samt skader på bygningsdele som skabe og en fastmonteret stenbordplade er dermed direkte og nødvendige følgeskader, der skal dækkes fuldt ud.

2. Bevisbyrden er løftet – og ligger nu hos selskabet

Domus påstår, at jeg ikke har løftet bevisbyrden for, at deres foreslåede udbedring ikke er tilstrækkelig. Dette er forkert:

Selskabets egen ekspert er i tvivl: [Selskabets VVS-installatør], Domus' egen VVS-installatør, skrev i rapport af 7. december 2024, at arbejdet var 'lidt som at lede efter en nål i en høstak' og om sit eget forslag: 'måske et forsøg vær!'. Det viser tydeligt, at usikkerheden ligger hos selskabets egen fagmand.

Domus fremlagde selv to alternative forslag, hvoraf det første – netop pga. usikkerhed – senere blev fravalgt.

Min VVS-installatør, ... , har skriftligt erklæret, at den eneste teknisk forsvarlige løsning er at fjerne hele badeværelsesgulvet. Ellers er der en konkret risiko for skjulte rørskader og utætheder.

Når der foreligger faglig uenighed, og selskabets egen fagmand udtrykker tvivl, kan bevisbyrden ikke skubbes over på den forsikrede. Som professionel part påhviler det selskabet at dokumentere, at deres løsning er fuldt holdbar. Den dokumentation mangler fuldstændigt.

Jeg kræver ikke en forbedring, men den eneste teknisk forsvarlige løsning, der bringer installationen tilbage til policens forudsatte stand.

3. Manglende sikkerhed i Domus' forslag

Yderligere klages der over, at Domus's forslag til udbedring ikke er et endeligt tilbud, men et overslag, hvilket fremgår af deres egen dokumentation. Et overslag kan ikke sidestilles med en konkret og fast udbedringsplan, som selskabet baserer deres afvisning på.

Da der ikke foreligger et fast tilbud eller en garanti for den foreslåede udbedring, er der ingen sikkerhed for, at den foreslåede løsning er tilstrækkelig eller holdbar. Det er et grundlæggende forsikringsprincip, at den forsikrede har krav på en fuld og permanent udbedring, der genskaber den funktionsdygtige stand, og ikke en usikker 'lappeløsning' baseret på et overslag. Denne praksis er i direkte modstrid med god forsikringsskik og pålægger mig en urimelig økonomisk risiko.

4. Dækning for midlertidig badeløsning

Udbedringen vil gøre husets eneste badeværelse ubrugeligt i en længere periode. Det er en væsentlig gene for min familie, som inkluderer to små børn.

Et badeværelse er en essentiel facilitet. Ankenævnet har tidligere tilkendt compensation, når essentielle faciliteter var utilgængelige (f.eks. sag nr. 98631).

En badevogn er en proportional og omkostningseffektiv løsning, langt billigere end fuld genhusning. Denne løsning falder direkte ind under policens pkt. 8.A-C om nødvendige merudgifter.

5. Inkonsistens, forsinkelse og skadebegrænsningspligten

Ankenævnet for Forsikring

15.

101320

Domus har i mail af 16. maj 2025 selv skrevet: 'yderligere nødvendige udgifter til udbedring vil være dækket af ejerskifteforsikringen'. Denne indrømmelse står i direkte modstrid med selskabets nuværende afvisning.

Ved at fastholde afvisningen hindrer Domus en fuld og permanent udbedring. Forsinkelsen øger risikoen for følgeskader som fugt og skimmel. Dette er en reel risiko, anerkendt i forsikringspraksis.

Som forsikret er jeg kontraktligt forpligtet til at begrænse skaden (jf. policens pkt. 6). Denne pligt kan jeg imidlertid ikke opfylde, når selskabet ikke accepterer de nødvendige arbejder. Ansvar og risiko for forværring af skaden hviler derfor nu på selskabet.

Anmodning

Jeg anmoder Ankenævnet om at pålægge Domus Forsikring at:

Finansiere en uvildig teknisk vurdering fra autoriseret VVS-installatør, så den mest holdbare løsning kan fastslås.

Anerkende dækning for nødvendige adgangs- og reetableringsarbejder inkl. følgeskader.

Dække udgifter til en midlertidig badeløsning (badevogn), som er proportional og billigere end fuld genhusning.

Jeg fastholder mine krav om fuld dækning, som anført i mit oprindelige klageskema, og anmoder om fuldt medhold.

Såfremt Ankenævnet måtte finde, at yderligere dokumentation er nødvendig for at fastslå den teknisk forsvarlige udbedringsmetode, anmoder jeg om, at sagen stilles i bero, indtil en uvildig VVS-vurdering foreligger, og at Domus Forsikring pålægges at afholde omkostningerne hertil."

Selskabet har i mail af 25/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det er ikke Domus Forsikring som har foreslået en udbedringsmetode, men autoriseret VVS'er [selskabets VVS-installatør] (jf. mail herom fremlagt som oprindeligt bilag F og det af [selskabets VVS-installatør] udarbejdede tilbud).

Klagers indlæg giver ikke i øvrigt anledning til yderligere og Domus Forsikring kan henholde sig til det tidligere anførte."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget forsikringsbetingelserne, selskabets VVS-installatørs mail af 7/12 2024 til selskabet, tilbud på udbedring fra selskabets VVS-installatør, selskabets mail af 7/4 2025 til klageren og mailkorrespondance mellem klageren og klagerens VVS-installatør. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår af selskabets VVS-installatørs mail af 7/12 2024 til selskabet:

"Ved besigtigelsen konstateres det at
// - for at få komfortvarme i værelse ved siden af bad skal der være flow gennem badeværelse, gulvvarme og håndklædetørre.

Dvs. bad og værelse er serieforbundet så ingen varme kun i et af rummene, det er ikke så godt. Jf. varmenormen skal man kunne regulere hvert rum separat, det er ikke muligt som installationen er opbygget. Så! – Det er ikke en lovlig installation.

Udbedringsforslag.:

Nu er det lidt som at lede efter en nål i en høstak.

Kunne foreslå at værelse blev ryddet, så det var muligt at fri hugge rør i gulv langs væg mellem bad og værelse. Når rør i gulv er lokaliseret fra radiator i værelse, giver der måske et klart billede over det videre forløb ifm. Udbedring. Og herefter vil være muligt at regulerer hvert rum for sig. Løsning og omkostning på ovenstående kendes ikke før eventuelle rør er frilagt i gulv. Men det er måske et forsøg vær!

Alternativ løsning kunne være

Afpropning af eksisterende rør i gulv for afgang ved radiator. Trækning af nyt retur rør fra radiator, fræses ind i væg i værelse – gennem bruser niche og videre langs ydervæg frem til skabe i badeværelse. Rør føres frem bag skabe til eksisterende returventil med fælles tilslutning på returrør. Dvs. der skal etableres føringsvej gennem malede vægge i værelse og del af bad samt gennem fliser i brusekabine. Hvis det ikke er muligt at skaffe fliser der *matcher* eksisterende - må der findes alternative løsninger.

Kunne være at føre rør frem i hulrum bag bruser niche i facade mur, der skal dog være plads til *pladeisolering*"

Det fremgår af tilbud på udbedring fra selskabets VVS-installatør:

"Tilbuddet indeholder.:

Etablering af rør for bypass mellem håndklædetørre og radiator rør i værelse - partiel ophugning af betongulv ved væg mod badeværelse afpropning af eksisterende rør i gulv for afgang ved radiator - reetablering af ophugning i gulv.

Trækning af nyt retur rør fra radiator, fræses ind i væg i værelse -gennem bruser niche og videre langs ydervæg frem til skabe i badeværelse

Rør føres frem bag i skabe til eksisterende returventil med fælles tilslutning på returrør.

Dvs. der skal etableres føringsvej gennem malede vægge i værelse og del af bad samt gennem fliser i brusekabine.

Reetablering af udfræsning i vægge samt partiel maler reparation

Ovenstående tilbydes udført til en samlet pris kr. 45.000,- ex moms

Hvis det ikke er muligt at skaffe fliser der *matcher* eksisterende - må der findes alternative løsninger. Kunne være at føre rør frem i hulrum bag bruser niche i facade mur, der skal dog være plads til * pladeisolering"

Anslået udgifter til reetablering af fliser i bruser niche

Ankenævnet for Forsikring

17.

101320

P1. - Pris indeholder udgifter til de fliser som bliver fjernet/ødelagt i forbindelse med ovenstående arbejde. (dvs. de direkte berørte fliser.)

Samlet pris for reetablering af 2 rækker fliser gennem endevæg i bruser niche kr. 5.500,- ex moms

Med forbehold for løse fliser og fliser som eksisterende kan skaffes

P2. - Pris på udskiftning af ubeskadigede fliser på den/de flader som ovenstående arbejde berører. (Dvs. alene på de flader som der brydes op i)

Samlet pris på udskiftning af fliser på endevæg i bruser nichen kr. 14.000,- ex moms

Forsikringstager må vælger en flise der matcher eksisterende - der er ikke iberegnet vådrumssikring ifm. flise arbejde. Der tages forbehold for løse fliser samt skade på fliser på væg mod værelse."

Det fremgår af selskabets mail af 7/4 2025 til klageren:

"Indledningsvist skal det bemærkes, at ejerskifteforsikringen alene er forpligtet til at dække udgifter svarende til den billigste udbedringsmetode.

I den aktuelle sag, vurderes dette at være 'Løsning 2' foreslået af vvs-installatør [selskabets VVS-installatør].

Ejerskifteforsikringen har dog valgt, grundet skadessagens lange forløb, undtagelsesvist og pr. kulance at dække udgiften svarende til 'Løsning 2'.

Dette til trods for at udgifterne forbundet med 'Løsning 2' vurderes at være højere end 'Løsning 1'.

Samtidig har ejerskifteforsikringen valgt, igen undtagelsesvist, som en service og pr. kulance, at dække udgifter til ubeskadigede fliser/klinker i henhold til vilkårenes punkt 21.E.

Dette selvom det reelt ikke er undersøgt og klarlagt om der er tale om væsentlig kosmetisk forskel på de ubeskadigede fliser/klinker.

Opdeling af tilbuddet fra [selskabets VVS-installatør]:

Vedhæftet er tilbud fra [selskabets VVS-installatør] på udbedring af den ulovlige varmeinstallation via 'Løsning 2'.

Basisdækning:

Selve udbedringen er jf. tilbuddet fra [selskabets VVS-installatør] opgjort til 45.000 kr. eks. moms / 56.250 kr.

Ejerskifteforsikringens basisdækning omfatter ikke udgifter vedr. kosmetiske forskelle.

Basisdækning omfatter således alene udgifter udskiftning til fliser der bliver fjernet/ødelagt i forbindelse ophugning i gulv/væg.

Udgifter til fliser der bliver beskadiget i forbindelse med udbedringen dækket med 100 % af udgiften.

Denne udgift udgør jf. tilbuddet fra [selskabets VVS-installatør] 5.500 kr. eks. moms / 6.875 kr. inkl. moms.

Udgifter vedr. fliser som ikke beskadiges i forbindelse med udbedringen er ikke dækket af forsikringens basisdækning.

Udvidet dækning:

Jeres ejerskifteforsikring er tegnet med en udvidet dækning.

Denne omfatter jf. vilkårenes punkt 21.E dækning for udbedring af væsentlige kosmetiske forskelle på fliser/klinker i forbindelse med en dækket skade i badeværelse og toilet.

Dækningen omfatter 50 % af udgifter til udskiftning af ubeskadigede fliser og klinker på et afgrænset areal svarende til gulv eller vægge afhængigt af hvor skaden er.

Dækningen omfatter alene udgifter til udskiftning af ubeskadigede fliser/klinker på gulve/vægge, som ovenstående arbejde berører. (Dvs. alene på de flader som der brydes op i).

Dette er jf. tilbuddet fra [selskabets VVS-installatør], alene endevæggen i brusenichen.

Dækningen omfatter ikke badeværelset øvrige vægge og gulve.

Udgiften vedr. udskiftning af ubeskadigede fliser/klinker er jf. tilbuddet fra [selskabets VVS-installatør], opgjort til 14.000 kr. eks. moms / 17.500 kr. inkl. moms.

Af dette dækkes jf. vilkårene, $50 \% = 17.500 / 2 = 8.750$ kr.

Erstatningsopgørelse:

På baggrund af tilbuddet, kan vi opgøre erstatningen som følger:

Ankenævnet for Forsikring

19.

101320

Udbedring jf. tilbud:		
Ulovlig varmeinstallation:		
Udgifter til fliser dækket under basisdækningen:		56.250 kr.
		6.875 kr.
Udgifter til fliser dækket under udvidet dækning:		17.500 kr.
Udgifter til udskiftning af fliser dækket under udvidet dækning: %	Erstattes med 50	-8.750 kr.
Selvrisiko		-5.000 kr.
I alt		66.875 kr.

Det fremgår af mailkorrespondance mellem klageren og klagerens VVS-installatør:

"VVS-installatør 20/6 2025:

Jeg tror det var godt vi tog et besøg ekstra inden vi begyndte på at hugge gulve og vægge i stykker. De 2 montører der var forbi hos dig er begge 100 % overbevist om at det første løsningsforslag ikke vil virke. Hvis vi skal have dit anlæg til at virke sådan at bad og værelse kan regulere hver for sig er vi nød til at have gulvet ud i badeværelset. De har byttet rundt på mere end 1 rør, og vi ved jo ikke nøjagtigt hvor i gulvet rørene ligger, så jeg tænker at vi lige så godt kan tage tyren ved hornene og så få hele gulvet ud. Vil du prøve at vende det med din forsikring? Hvis de siger ok for den løsning skal vi jo have en murer på banen til at prissætte hvad det vil koste at tage dit gulv ud og efterfølgende lægge et nyt

...

Klageren 28/6 2025:

Forsikringssselskabet har i første omgang godkendt en løsning, men vi skal nu dokumentere, at opbrydning af hele badeværelsesgulvet er nødvendigt for at kunne lokalisere og udbedre installationen korrekt.

Jeg vil derfor bede dig om følgende:

1. En kort skriftlig faglig udtalelse, hvor du bekræfter, at:

- * Opbrydning af hele gulvet i badeværelset er nødvendigt,
- * Dette skyldes, at rørene er skjult og ikke tilgængelige uden fuld adgang,
- * Arbejdet ikke kan udføres forsvarligt eller lovligt uden dette opbrud.

2. Et overslag over udgifterne til:

- * Opbrydning af badeværelsesgulvet,
- * Udbedring af den ulovlige installation,
- * Reetablering af gulv og evt. væg, så det bringes tilbage til nuværende standard.

...

VVS-installatør 30/6 2025:

Alt det øverste kan bekræftes. Nu skal vi så have sat nogle tal på, og jeg kan selvfølgelig sagtens sætte tal på den del der vedrører VVS-arbejder, men den største post er jo til en murer for at få

gulv ud og ind. Har du en murer du plejer at bruge? Så tænker jeg du skal have fat i ham og høre hvad han skal have for at tage hele gulvet ud, inkl isolering og derefter isolere på ny.

...

Klageren 1/7 2025 med svar fra VVS-installatør 1/7 2025 i kursiv

Forhåbentlig de sidste spørgsmål, men forsikringselskab stiller sig lidt på tværs. Derfor har jeg lavet nogle spørgsmål som du forhåbentlig kan svare med ja eller nej på, men lige kort baggrund:

Taksator [selskabets VVS-installatør] har tidligere foreslået følgende:

- Rydning af børneværelset, så det er muligt at hugge rør i gulvet langs væggen mellem bad og værelse. Når rørene er lokaliseret, kan det måske give et klart billede af det videre forløb og gøre det muligt at regulere hvert rum for sig. Omkostninger kendes først, når rørene er frilagt.

- Alternativt at afproppe de eksisterende rør i gulvet ved radiatoren, trække et nyt retur-rør, som fræses ind i væggen i værelset, gennem brusenichen og videre langs ydervæggen til badeværelset, bag skabe til returventilen. Det betyder føringsvejen skal gå gennem malede vægge, brusenichefliser og hulrum i ydermur, hvor der også skal være plads til pladeisolering.

Jeg har følgende ja/nej-spørgsmål:

1. Er det ulovligt at lade de eksisterende rør blive i installationen og blot afproppe dem? [Svar fra VVS-installatør:] *Nej. Da det jo er varmerør sker der ikke noget ved at have nogle døde ender uden cirkulation*

2. Giver det risiko for fugt, frost eller andre skader at lade de gamle rør blive afproppet uden at fjerne dem? [Svar fra VVS-installatør:] *Nej, de ligger jo tørt og godt*

3. Er det lovligt og teknisk muligt at føre nye rør gennem vægge og bruseniche, som [selskabets VVS-installatør] foreslår? [Svar fra VVS-installatør:] *Der er ikke nogen lov der forbyder den måde at trække rørene på, men problemet vil ikke blive løst på den måde.*

4. Er det realistisk og fagligt forsvarligt at banke gulvet op i børneværelset for at lokalisere og udbedre varmerørene? [Svar fra VVS-installatør:] *Du kan ikke nøjes med at hugge gulvet ud i børneværelset. Og med den løsning vi foreslår kommer der slet ikke til at skulle ske noget i værelset, udelukkende i badeværelset."*

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"7. Erstatningsopgørelse

En erstatning i henhold til ejerskifteforsikringen skal som udgangspunkt beregnes som en nyværdierstatning, medmindre der er tale om en bygningsdel, der er omfattet af tabel 1 i forsikringsvilkårenes punkt 20.

Beregning af erstatning for bygningsdele og installationer sker efter afskrivningstabellerne i forsikringsvilkårenes punkt 20.

Består en bygningsdel af et byggemateriale, der ikke er indeholdt i tabel 1, forsikringsvilkårenes punkt 20, skal erstatningen for bygningsdelen beregnes som nyværdierstatning. Erstatningen opgøres til det beløb, som det vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemetode og på samme sted.

Ved erstatningens fastsættelse betales der ikke for dyrere byggematerialer end det beskadigede og højst med et beløb for byggematerialer og byggemetoder, der er almindeligt anvendt på anmeldelsestidspunktet.

Hvis det skaderamte ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen til, hvad det koster at udskifte det med tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt anvendt på anmeldelsestidspunktet.

FRIDA betaler ikke erstatning for eventuelt tab som følge af farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og det ubeskadigede.

FRIDA har kun pligt til at udbetale erstatning, hvis det pågældende forhold udbedres, eventuelt ved genanskaffelse eller udskiftning med noget tilsvarende.

8. Udgifter til redning, oprydning samt ud- og indflytning

I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betales rimelige og nødvendige merudgifter ved:

- A. Redning, bevaring og oprydning, herunder fjernelse af bygningsrester, der ifølge skadeopgørelsen ikke kan anvendes.
- B. Ud- og indflytning og opmagasinering af indbo som følge af, at huset må fraflyttes i indtil 1 år.
- C. Fraflytning af egen privatbolig samt genhusning i indtil 1 år.
- D. Øvrige indirekte tab er ikke dækket."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom, et enfamilieshus fra 1979, den 1/4 2020. Han anmeldte den 19/4 2023, at radiatoren i et værelse var forbundet med gulvvarmen i badeværelset på en måde, hvor radiatoren kun virkede, hvis gulvvarmen var tændt. Forholdet skyldes, at varmerørene er udlagt forkert. Selskabet har – mens sagen har verseret ved nævnet – anerkendt, at der er tale om en ulovlig VVS-installation.

Selskabet har tilbudt at dække en udbedring i henhold til selskabets VVS-installatørs udbedringsforslag og -tilbud: "Etablering af rør for bypass mellem håndklædetørre og radiator rør i værelse -partiell ophugning af betongulv ved væg mod badeværelse afpropning af eksisterende rør i gulv for afgang ved radiator -reetablering af ophugning i gulv. Trækning af nyt retur rør fra radiator, fræses ind i væg i værelse -gennem bruser niche og videre langs ydervæg frem til skabe i badeværelse. Rør føres frem bag i skabe til eksisterende returventil med fælles tilslutning på returrør. Dvs. der skal etableres føringsvej gennem malede vægge i værelse og del af bad

samt gennem fliser i brusekabine. Reetablering af udfæsning i vægge samt partiel maler reparation". Selskabet har opgjort erstatningen til 66.875 kr. efter fradrag af selvrisiko. Selskabet har ikke foretaget afskrivning for alder.

Klageren er utilfreds med den tilbudte udbedringsmetode. Klageren har anført, at hans VVS-installatør vurderer, at udbedringsmetoden ikke vil løse problemet, og at man i stedet skal fjerne hele badeværelsesgulvet for at lokalisere fejlen. Klageren ønsker, at selskabet skal "forhåndsgodkende nødvendige adgangs- og reetableringsarbejder som en dækningsberettiget del af skadesudbedringen, herunder følgeskader på bygningen og fast inventar, uden afskrivning", at selskabet bekoster "en lokal og uvildig autoriseret VVS-installatør, hvis vurdering af den fagligt forsvarlige udbedringsmetode bør lægges til grund for den videre udbedring", at selskabet dækker "det uomgængelige behov for en midlertidig badeløsning (badevogn) under arbejdet, da dette er en direkte og nødvendig konsekvens af skaden, når det fulde udbedringsomfang anerkendes", og at selskabet anerkender "det fulde ansvar for at løse problemet og dække alle rimelige udgifter forbundet med udbedringen, indtil ejendommen er fuldt reetableret".

Selskabet har anført, at selskabet kun er forpligtet til at dække udgifter svarende til billigste udbedringsmetode, men at selskabet grundet sagens lange forløb pr. kulance har valgt at dække udgifterne svarende til VVS-firmaets "løsning 2", der vurderes at være dyrere end VVS'erens "løsning 1", hvor man starter med at ophugge i gulv langs væg mellem bad og værelse for at lokalisere rørføringen og danne sig et billede for videre udbedring. Selskabet har pr. kulance tilbudt at dække udgifter til ubeskadigede fliser, selvom det ikke er klarlagt, om der vil blive en kosmetisk forskel. Selskabet har anført, at selskabets VVS-installatør har besigtiget ejendommen, og at det må afvises, at hans vurdering af sagen ikke er fagligt forsvarlig.

Det fremgår af mailkorrespondance mellem klageren og klagerens VVS-installatør, at VVS-installatøren har anført, at "Jeg tror det var godt vi tog et besøg ekstra inden vi begyndte på at hugge gulve og vægge i stykker. De 2 montører der var forbi hos dig er begge 100 % overbevist om at det første løsningsforslag ikke vil virke. Hvis vi skal have dit anlæg til at virke sådan at bad og værelse kan regulere hver for sig er vi nød til at have gulvet ud i badeværelset. De har byttet

rundt på mere end 1 rør, og vi ved jo ikke nøjagtigt hvor i gulvet rørene ligger, så jeg tænker at vi lige så godt kan tage tyren ved hornene og så få hele gulvet ud". VVS-installatøren bekræftede, at "opbrydning af hele gulvet i badeværelset er nødvendigt", at "dette skyldes, at rørene er skjult og ikke tilgængelige uden fuld adgang", og at "arbejdet ikke kan udføres forsvarligt eller lovligt uden dette opbrud". VVS-installatøren besvarede herefter spørgsmål fra klager: "Er det lovligt og teknisk muligt at føre nye rør gennem vægge og bruseniche, som [selskabets VVS-installatør] foreslår? Der er ikke nogen lov der forbyder den måde at trække rørene på, men problemet vil ikke blive løst på den måde", og "Er det realistisk og fagligt forsvarligt at banke gulvet op i børneværelset for at lokalisere og udbedre varmerørene? Du kan ikke nøjes med at hugge gulvet ud i børneværelset. Og med den løsning vi foreslår kommer der slet ikke til at skulle ske noget i værelset, udelukkende i badeværelset".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabets udbedringsmetode er utilstrækkelig.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets udbedringsmetode er utilstrækkelig. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets autoriserede VVS-installatør har vurderet, at forholdet kan udbedres på den pågældende måde og har afgivet tilbud herpå. Det er ikke sandsynliggjort af klageren, at udbedringen vil føre til uhensigtsmæssige rørføringer eller andre gener, der går ud over, hvad klageren med rimelighed må tåle. Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at klageren kan rette henvendelse til selskabet igen, hvis selskabets udbedringsmetode ikke løser problemet, eller hvis udbedringen viser sig at blive dyrere end forudsat.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens VVS-installatør ikke ses nærmere at forklare, hvorfor selskabets udbedringsmetode ikke er tilstrækkelig, og hvorfor det vil være nødvendigt at bryde hele badeværelsesgulvet op. Nævnet bemærker, at den af klageren ønskede udbedringsmetode må antages at blive væsentligt dyrere end selskabets VVS-installatørs udbedringsmetode.

Ankenævnet for Forsikring

24.

101320

Nævnet bemærker, at klageren efter forsikringsbetingelsernes punkt 8C er berettiget til at få dækket udgifter til genhusning eller en bad- og toiletvogn, såfremt skadeudbedringen medfører, at det ikke er muligt at bruge ejendommens bad og/eller toilet. Nævnet kan, som sagen foreligger oplyst, ikke lægge til grund, at udbedringen medfører, at det ikke bliver muligt at bruge ejendommens bad og/eller toilet.

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.



Svend Bjerg Hansen