

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. september blev i sag nr. 101476:

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 i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom ejerskifteforsikring med udvidet dækning. I klageskema af 9/4 2024 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Afgørelsen påklages, idet klager havde kontakt med selskabet da skaden blev opdaget og inden udskiftning i oktober 2022, men selskabet kunne ikke nå at komme ud og besigtige inden udskiftning, så klager blev henvist til at skrive ind efterfølgende.

Klager var nødt til at få pumpen hurtigt skiftet, da hun ikke havde noget varme eller varmt vand i ejendommen.

Der går nogen tid, før klager får en skriftlig erklæring fra VVS-firmaet som udskiftede, hvorfor anmeldelsen først sker 14.05.2023.

Jeg har korresponderet med selskabet, og jeg forudsætter, at I modtager alt materiale fra selskabet i forbindelse med denne klagesag.

Da jeg ikke har været med fra starten skal jeg anmode om at modtaget dette materiale fra selskabet, når I modtager det, så jeg kan tjekke, om der er noget, jeg ønsker at kommentere på.

Jeg har indhentet en udtalelse fra [varmepumpeleverandør], der bekræfter, at manglende kølemiddel forårsager væsentlig forkortelse af levetiden for en varmepumpe, og klager havde da også forventet, at den holdt i mange år, idet levetiden normalt er 15-20 år. I købsdokumenterne er det anført, at alt er renoveret i 2016. Bekræftelsen vedhæftes.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

På vegne klageren ønsker jeg at der gives medhold i klagen og anmeldelsen, og at der derved udbetales en erstatning."

Selskabet har den 29/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Klagen vedrører manglende funktion af en varmepumpe, som klager ønsker dækket af sin ejerskifteforsikring. DBF har afvist dækning med henvisning til, at varmepumpen var udskiftet 7 måneder før anmeldelsen til DBF og klager derfor ikke har påvist, at funktionen af varmepumpen var væsentlig nedsat på overtagelsestidspunktet.

Sagsfremstilling

Klager overtog ejendommen opført i 1968 beliggende ... den 22. januar 2021. I forbindelse med handlen tegnede klager en 10-årig ejerskifteforsikring med udvidet dækning hos DBF på baggrund af tilstandsrapport ... udarbejdet den 16. oktober 2020.

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

Den 14. maj 2023 og dermed 2 år og 3 måneder efter overtagelsen anmeldte klager, at varmepumpen ikke virkede og var udskiftet 7 måneder tidligere. Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag C.

Sammen med anmeldelsen vedlagde klager en faktura på udskiftningen af varmepumpen, (bilag D) en sms vedr. kølemiddel (bilag E) samt et tilbud på en luft/luft varmepumpe fra den 16. januar 2023 (bilag F). Hertil vedlagde klager en udtalelse fra ... VVS A/S fra den 9. maj 2023 (bilag G).

Den 3. juli 2023 besigtigede DBF. Besigtigelsesnotatet fremlægges som bilag H.

Den 4 juli fremsendte klager to servicereporter fra hhv. den 9. august 2021 samt 25. august 2022 (bilag I og J).

Hertil fremsendte klager to fotos (bilag K og L).

DBF afviste herefter dækning den 18. juli 2023 med henvisning til, at klager ikke havde påvist væsentlig funktionsnedsættelse af varmepumpen på overtagelsestidspunktet.

Klagers rådgiver fremsendte herefter den 21. september 2023 en indsigelse over afgørelsen.

Sammen med indsigelsen fremsendte rådgiveren en mailkorrespondance med sælgers ejendomsmægler fra den 5. februar samt fra den 2. marts 2021, samt SMS-korrespondance fra den 29. januar 2021 til den 3. marts 2021 med sælgeren af ejendommen (bilag M).

Indsigelsen blev af DBF's interne klageafdeling videresendt til DBF's VVS-konsulent, som den 25. september 2023 vendte tilbage med sine kommentarer. På baggrund af kommentarerne fra konsulenten meddelte DBF den 3. oktober 2023, at afgørelsen blev fastholdt.

Den 17. oktober 2023 fremsendte klagers rådgiver endnu en indsigelse samt en uddybning af indsigelsen den 24. november 2023. Indsigelserne blev af DBF's klageafdeling igen fremsendt til VVS-konsulenten, som den 4. december 2023 fremsendte sine kommentarer.

Den 6. december 2023 fastholdt DBF's interne klageafdeling dækningsafslaget. Korrespondancen fremlægges som bilag N.

Sagen påklages herefter til Ankenævnet for Forsikring, hvor klager har fremlagt mailkorrespondance mellem klagers rådgiver og [varmepumpeleverandør] fra den 26. februar til den 14. marts 2024.

Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen

Klager kræver, at DBF skal dække udgifter til udskiftning af varmepumpen i ejendommen.

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det klager at bevise, at der på overtagelsestidspunktet den 22. januar 2021 var væsentlig nedsat funktion af ejendommens varmepumpe, som udgjorde en dækningsberettigende skade i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.2.

Ejendommen, der er opført i 1968, er opført med sadeltag, etageadskillelse af bjælkekonstruktion og gulvbelægning med massive trægulve og med fliser. I tilstandsrapporten er det anført, at ejendommen opvarmes af en luft/luft og luft/vand varmepumpe.

DBF's besigtigelseskonsulent har i forbindelse med besigtigelsen den 3. juli 2023 (bilag H) ikke haft mulighed for at gennemgå varmepumpen og fejlfinde anlægget, da den var udskiftet 7 måneder tidligere den 13. oktober 2022 (bilag D). Det har derfor hverken været muligt at vurdere alderen på anlægget eller om anlægget har været defekt på overtagelsestidspunktet af konsulenten.

Klager har fremsendt to servicereporter fra klagers VVS-installatør fra hhv. den 9. august 2021 (bilag I) samt den 25. august 2022 (bilag J).

Fælles for begge servicereporter er, at VVS-installatøren har skrevet under på, at anlægget er efterset og konstateret tæt. Der er ingen oplysninger i rapporterne som peger på, at varmepumpen ikke har fungeret efter hensigten senest den 25. august 2022. Besigtigelseskonsulenten bemærker i øvrigt, at der i rapporterne alene er anført, at der er sket en justering af trykekspressionsbeholderen i 2022, som intet har med varmepumpen at gøre (bilag N).

Hertil har klager fremlagt billeder af anlægget inkl. en alarm (bilag K og L). Billederne er udaterede og dokumenterer efter DBF's opfattelse ikke, at funktionen har været væsentlig nedsat på tidspunktet for klagers overtagelse af ejendommen.

Dertil har klager fremlagt mail og SMS-korrespondance med sælgeren tilbage til 2021 (bilag M). Korrespondancen peger alene på, at der på tidspunktet for overtagelsen af ejendommen i en kortere periode fra den 29. januar til den 3. marts 2021 har været problemer med opvarmning af ejendommen. Jf. SMS-korrespondancen er problemet tilsyneladende blevet løst, da klager ikke har fremlagt yderligere SMS-korrespondance og det i sidste besked er oplyst, at en VVS-installatør har været på besøg, og at der var ved at blive varmere i huset.

Det er DBF's opfattelse, at korrespondancen ikke dokumenterer, at funktionen af varmepumpen har været væsentlig nedsat på tidspunktet af overtagelsen.

Klager har den 9. maj 2024 [2023] og dermed over tre år efter overtagelsen indhentet en udtalelse fra klagers VVS-installatør, som oplyser, at anlægget den 3. marts 2021 manglende kølemiddel.

Oplysningen fra klagers VVS-tekniker harmonerer dog ikke med de to servicerapporter som alene beskriver, at VVS-anlægget har fungeret efter hensigten ved de to eftersyn.

Hertil oplyser DBF's VVS-konsulent, at den omstændighed, at der skal påføres kølemiddel, ikke i sig selv medvirker til, at varmepumpen har været defekt på tidspunktet for klagers overtagelse af ejendommen. Der kan blot påføres kølemiddel, hvorefter anlægget vil fungere efter hensigten, hvilket bekræftes af, at anlægget virkede i en længere periode efter, at der var fyldt kølemiddel på.

Endelig har klager indhentet og fremlagt en udtalelse fra [varmepumpeleverandør] A/S fra den 26. februar 2024. Der er alene tale om en generel udtalelse om, at manglende kølemiddel kan nedsætte levetiden på en varmepumpe og ikke en udtalelse som påviser, at funktionen af varmepumpen konkret i dette tilfælde har været væsentlig nedsat på overtagelsestidspunktet.

Når varmepumpen i øvrigt var skiftet 7 måneder før besigtigelsen af DBF's konsulent, har klager fjernet DBF's mulighed for at efterse og vurdere, om pumpen har været defekt på overtagelsestidspunktet. DBF fastholder derfor samlet, at klager ikke har påvist, at der på overtagelsestidspunktet den 22. januar 2021 var væsentlig nedsat funktion af ejendommens varmepumpe, som udgjorde en dækningsberettigende skade i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.2.

Klagers krav bør derfor afvises."

Klagerens repræsentant har i brev af 16/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkninger til selskabets indlæg af 29. maj 2024:

Selskabet anfører, at der ikke er dokumenteret funktionsnedsættelse på overtagelsestidspunktet.

Det fastholdes, at følgende er tilstrækkelig dokumentation;

Billeder IMG 09601, 09611 (bilag K), 09621 og 09631 viser, at pumpen ikke virkede. Billederne er medsendt til sælger i perioden fra overtagelsen og til 3.03.21, jfr bilag M, hvorfor de må være taget i den periode.

Bilag M + E (mails fra 2021 og sms- forløb 2021) beviser, at der ikke var korrekt varme og nok varmt vand ved overtagelsen, og at noget i vejen med systemet, der viste fejl. Der kan ikke være tvivl om, at det er en væsentlig mangel ved et sådan anlæg.

Da sælger sørger for efterfyldning af manglende kølemiddel fungerer varmepumpen, og klager troede, at manglen nu var udbedret. Det er først senere i forløbet, det viser sig, at kompressoren har været meget mere nedslidt, end den burde være efter sin alder. Dette er en relevant mangel på overtagelsestidspunktet.

Bilag G; Udtalelse fra [klagers vvs-installatør] 9.05.2023 dokumenterer, at kompressoren ikke længere fungerede, og i udtalelse fra [varmepumpeleverandør] af 14.03.24 anføres, at overophedning p.g.a. manglende kølervæske øger belastning og slid.

Dette var årsagen til at varmepumpen måtte udskiftes rigtig mange år før, det var forventet ud fra disses standard-levetid.

Det må lægges til grund, at varmepumpen på udskiftningstidspunktet var udtjent og ikke fungerede.

Selskabet anfører i øvrigt, at udtalelsen er fra 9.05.2024, og argumenterer derfor med, at der er gået 3 år fra overtagelsen. Dette er ukorrekt, idet udtalelsen er fra 9.05.2023

Da den manglende vedligeholdelse har været tilbage i sælgers ejertid, har der således været tale om en skade i ejerskifteforsikringsmæssig forstand på overtagelsestidspunktet, herunder risiko for senere skade.

At det først opdages senere, er en naturlig konsekvens af skadens art.

Ad servicereporter, bilag I og J:

[VVS-installatørs] udtalelse af 10.7.24 modsiger selskabets og konsulentens argument om at Servicereporterne skulle være i modstrid med bilag G.

Jeg har nedenfor fremhævet de bemærkninger, fra mine tidligere indlæg, der vedrører væsentlige forhold omkring det faktuelle forløb:

Derefter følger mine bemærkninger til nye bilag samt argumenter og selve kravet.

Mail af 24. november 2023:

Hej [sagsbehandler]

Tak for mail af 6. ds. med konsulentrapport. Til den har jeg følgende bemærkninger.

Konsulentens beskrivelse er ukorrekt, idet det er forkert, at "kort efter overtagelsen går varmepumpen på fejl".

Ejendommen kunne PÅ overtagelsen kun opvarmes til max 15 grader og mangler ordentligt varmt vand, hvorfor der blev reklameret flere gange over en længere periode fra overtagelsesdatoen, jfr tidligere fremsendt dokumentation.

Sælger forsøgte sig mange gange i februar med reparationer m.v. og opsatte flere varmeblæsere i huset i den periode, for at min klient kunne få det blot nogenlunde varmt.

Det er rigtigt, at det hjalp, da der kom kølemiddel på, men det, som man først finder ud af senere er, at varmepumpen allerede på overtagelsestidspunktet har været nedslidt, da den har kørt uden kølemiddel.

Det er ikke korrekt, når konsulenten anfører, at der kom kølemiddel på i februar 2021. Det var 3. marts, jfr VVS firmaets erklæring af 9.05.23.

Det er heller ikke korrekt, at konsulenten ikke ved hvad, der er gået i stykker, idet han har fået fortalt dette ved besigtigelsen, og der er indhentet erklæring fra VVS firmaet 9.05.23, som konsulenten henviser til.

Varmepumpen er nedslidt p.g.a. det manglende kølemiddel frem til overtagelsesdagen / 3. marts 21, hvor der opdages væsentlig manglende funktion OG manglende kølemiddel.

Selve nedslidningen opdages først, da varmpumpen står af ved opstart af varmesæson 2022. Det kræves ikke i forsikringssammenhæng, at manglen opdages kort efter overtagelsen - forsikringen dækker i minimum 5 år.

Det undrer også, at hverken han eller I har bedt om yderligere dokumentation for manglens tilstedeværelse på overtagelsestidspunktet. Den har I efterfølgende modtaget, men jeg kan ikke i aktindsigten se, i hvilket omfang og hvordan konsulenten har forholdt sig hertil.

Jeg er følgelig ikke enig i konsulentens konklusion om, at varmpumpen ikke har været defekt ved overtagelsen:

Det fremgår klart af forløbet, at der har været nedslidning p.g.a. manglende kølemiddel, d.v.s. fejlbrug, på overtagelsestidspunktet, hvor ejendommen ikke kunne opvarmes.

Hvordan kan konsulenten på det grundlag svare nej til manglende/væsentlig nedsat funktion?

Konsulenten svarer heller ikke på spørgsmålet om væsentlig nedsat brugbarhedsværdi!!

Konsulenten anfører: "Jeg kan ikke vurdere at forholdet har været til stede ved overtagelsen". Hvad menes? At han ikke kan vurdere om forholdet har været til stede, eller at han ikke vurderer forholdet har været til stede.....?

Det fremgår af oplysningerne i salgsoptilling fra købet, at ejendommen er fuldstændig istandsat i 2016, herunder al VVS, og af mærkat på den tilbageværende del af varmpumpen (som konsulenten kunne have tjekket) fremgår, at den er produceret i 2015. Så det på overtagelsen eksisterende varmpumpesystem har været for 2016, hvorfor det burde have kunnet køre i mange, mange år endnu. Jfr. også Jeres afskrivningstabel.

Med hensyn til varmpumpen i soveværelset, så har min klient jo købt en ejendom med et sammenhængende opvarmningssystem til vand og varme. Da et sådan system ikke længere er lovligt, har det været nødvendigt at indkøbe en separat varmpumpe til soveværelset, der ellers ikke ville have nogen varme!. I har derfor også modtaget tilbud på denne, og den er installeret, hvorfor I må meddele, hvis I ønsker selve fakturen. Prisen er højere end normalt, da der også skulle foretages noget rørarbejde, idet den gamle som bekendt var tilsluttet vand, hvilket skulle afvikles.

Ankenævnet for Forsikring

7.

101476

Det er min opfattelse, at min klient har en berettiget forudsætning om, at det er hele varmesystemet, der skal fungere, og eneste løsning nu var at montere 2 separate varmepumper. Om det eksisterende system var lovligt på salgstidspunktet, har jeg endnu ikke undersøgt, og konsulenten anfører ikke noget om, hvornår det er blevet ulovligt.

Min klient kontakter Jer i øvrigt allerede i efteråret 2022 omkring et muligt krav, og der går noget tid, før VVS firmaet har tid til at tage sig af sagen.

Derudover vil jeg henvise til mine argumenter i mails af 21.09. og 17.10 2023"

Mail af 17.10.23:

Hermed påklages Afgørelse fra Dansk Boligforsikring af 3. ds., se nedenfor.

Det gøres gældende, at afgørelsen er urigtig, idet den pågældende varmepumpe viste sig at have været meget nedslidt på overtagelsestidspunktet af ejendommen p.g.a. forkert brug - uden kølevædske.

Forsikringsselskabet anfører i afgørelsen, at pumpen "ikke kørte med nedsat funktion p.g.a. slitagen ved overtagelsen"

og at "slitage grundet forkert anvendelse eller manglende kølemiddel ikke vil være omfattet af ejerskifteforsikringens dækning under punkt 3.2" hvilket jeg ikke er enig i, og mener at der ikke er sammenhæng hermed og forsikrings begrundelse i mail af 18.07.2023, hvor der anføres, at "Det er en betingelse for dækning af vvsforhold over ejerskifteforsikringen, at der er tale om en væsentlig funktionsnedsættelse ved overtagelsen af ejendommen".

Det blev bevist i min mail af 21.09.2023 med bilag, at der netop var denne funktionsnedsættelse på overtagelsesdatoen, hvorefter argumentationen ændres.

Ejendommen blev købt som nyistandsat med nye(re) installationer. Dette vil jeg eftersende dokumentation for.

Der har været yderligere korrespondance mellem forsikringsselskabet og min klient, ligesom det fremgår af forsikringsselskabets mails, at der har været indhentet erklæringer fra en sagkyndig.

Jeg anmoder om aktindsigt i det fulde materiale, hvorefter jeg vil vende tilbage med en supplerende argumentation. Jeg skal anmode om kvittering for modtagelse af denne påklage, samt oplysning om evt. klagegebyr.

På forhånd tak.

--

Mail af 21.09.23:

... Jeg berigtigede ejendomshandelen i ved købet.

Det fastholdes, at der har været væsentlig funktionsnedsættelse ved overtagelsen af ejendommen, og jeg vedhæfter mine mails af 5.02.2021 og 2.03.2021 til ejendomsmægleren, hvoraf bl.a. fremgår, at der var store problemer med varmen i huset.

I forbindelse med købet blev det oplyst, at alle installationer var nye, idet sælger, der er selvstændig håndværker havde istandsat ejendommen gennemgribende. Køber havde derfor en berettiget forventning om, at installationer, herunder varmesystem, kunne holde længe.

Jeg vedhæfter tillige sms-korrespondance mellem [klager] og sælger fra overtagelsen og til 2.03.2021 omkring den manglende varme og de flere forsøg, der var på at udbedre. Efter udbedring den 2.03.2021 fungerede varmepumpen i en periode, men viste sig at være nedslidt på grund af det manglende kølemiddel, hvorfor den måtte udskiftes.

Manglende eller ringe varme og varmt vand vil altid være en væsentlig nedsættelse af funktionen på overtagelsestidspunktet. Det bemærkes, at det fremgår af sms-korrespondancen, at sælger supplerede [klager] med varmeblæsere.

Dine bemærkninger udbedes.”

...

Mine bemærkninger til selskabs konsulent, ..., nu fremsendte udtalelser, bilag O og P:

Konsulenten er ikke en neutral sagkyndig, men hyret af selskabet, og hans udtalelser bærer klart præg af, at han taler selskabets sag.

Bilag O, Konsulent 25.09.23:

Konsulenten anfører, at en tekniker ville have opdaget det manglende kølemiddel, men det var jo netop det, der skete, se bilag bilag G. Dette dokumenterer jo også, at det ekstraordinære slid, der har været netop ligger før og omkring tidspunktet for overtagelse og ibrugtagning af varmepumpen.

Bilag P, konsulent 04.12.23:

Konsulenten anfører, at mangel på kølemiddel vil afføde manglende funktion og sammenligner med benzin, men den sammenligning holder ikke. En bil bliver ikke slidt af ikke at have benzin på – det gør en varmepumpe, hvis der ikke er kølemiddel.

Det er ikke korrekt, at kunden burde have haft tekniker ude fra start. Sælger er selvstændig håndværker og har selv istandsat ejendommen, og i øvrigt har sælgere altid en afhjælpningsret i første omgang.

Der er tale om en indflytningsperiode, og med det volumen, der påfyldes 3.03.2021, så har der manglet kølemiddel i en længere periode.

Sliddet er sket over tid, og intet indikerer, at det skulle være sket i netop den korte periode op til 3.03.2021.

Mine argumenter:

Pumpen var kun 5-6 år gammel Nyt bilag – salgsoptilling side 1.

Levetid er meget længere, jfr. Selskabets afskrivningstabel og de faglige udtalelser.

På det tidspunkt, hvor varmepumpen igen ikke vil fungere (2022) var det efterår og klager havde ingen varme i huset. Klager ringede til selskabet, der meddelte, at de ikke kunne nå at komme ud, og blev opfordret til at få nogle udtalelser m.v.

Dette er en almindelig anerkendt fremgangsmåde.

Ved en besigtigelse ville man i øvrigt ikke kunne se, hvad fejlen er – blot konstatere, at den ikke fungerer.

Ejerskifteforsikringen dækker i § 3.2 udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion.

En nedsat funktion er også, at en varmepumpe p.g.a. tidligere misligholdelse ikke har den levetid, som er standard for produktet.

Dette mener jeg er bevist ud fra hændelsesforløbet samt de faglige erklæringer, jeg har fremlagt.

Jeg vil anmode Nævnet om at vurdere, om der bør indhentes en uvildig sagkyndig udtalelse ud over det, jeg har fremlagt.

Ad den af selskabet fremlagte kendelse af 26.06.2019:

Meget konkret begrundet: Flere forhold var anmærket i el-installationsrapporten og der var ikke tale om akut behov for udbedring.

Selve kravet:

Bilag D, udgør udgift til den nu på samme sted, som den, der var, installerede varmepumpe. Pris kr. 86.500,00.

Bilag F: udgør Luft-luft varmepumpe til soveværelse. Pris kr. 24.206,25.

Dette jfr udtalelse fra ... VVS, bilag G, fordi den gamle type varmepumpe, der kunne regulere soveværelset også, ikke længere findes på markedet.

Der skal selvfølgelig ske fradrag for alder."

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

Af mailkorrespondance mellem klageren og sælgeren af ejendommen fremgår bl.a.:

"02Mar2021 09:19

Klager: God formiddag, [sælger]. Rum TEMP her til morgen 14 grader, vandet 17 grader. Har du hørt noget? Har du en plan? Ha' en god dag.

[SÆLGER]: Ja, sent i går. Han er sat ind i sagen

Begge dele, nu skal det fixes

Han ringer til dig direkte. Der er ikke så meget mere jeg kan gøre.

Men ring bare hvis, der er noget andet jeg kan gøre for dig

Klager: Ok. Tak. Og hvis ikke han kan lave det, hvad gør vi så? Eller tror du at han kan lave det?

[SÆLGER]: Jeg ved han kan fikse det

Klager: Super. Det vil jeg glæde mig til

02Mar2021 ...17:39

Klager: Hej [SÆLGER]. [VVS-installatør] kommer i morgen kl 08. Så håber jeg han får styr på det. Der var 13 grader da jeg kom hjem i dag. Ha' en god aften. ...

[SÆLGER]: Øv, men dejligt han kommer i morgen

Klager: Ja, det er næsten koldere inde end ude.

03Mar2021 18:40 ·

Klager: Godaften [sælger]. Lige en status. [VVS-installatør] har været her og vand TEMP er nu på 52 grader og der er ved at blive varmere i huset. Selv radiatoren i det lille værelse er der varme på. Trykket steg til 2,6, i følge [VVS-installatør] er det lidt bekymrende at trykket steg, det er dog faldet lidt. Så jeg holder øje med det hele og krydser fingre og håber at der nu er styr på det. Ha' en god aften. "

Af klagerens anmeldelse til selskabet af 14/5 2023 fremgår bl.a.:

"2. Oplysninger om skaden

Hvornår blev skaden opdaget?

01/09/2022.

Hvordan blev skaden opdaget?

Varmepumpe virker ikke, panel viste fejl. Da jeg efter ferie ville indstille systemet til at varme.

Hvad er skaden? (hvad er skaderamt)

Varmepumpe virker ikke. Se vedhæftet email fra VVS.

Indflytning 27Jan2021, d. 29Jan2021 var det ikke varme/varmt vand i huset. Tidligere ejer kontak-
tet. Systemet blev genstartet flere gange, men efter kort tid viste det igen fejl. Flere besøg af var-
mepumpe eksperter, som til sidst konstateret at kølemiddel manglede. SMS vedhæftet vedr. kø-
lemiddel hentet. Det blev påført 03Mar2021.

Varmepumpen udskiftet 07Okt2022. Faktura vedhæftet, samt tilbud på luft til luft varmepumpe.
Da det nye system ikke kan lave køl i sove værelset."

Af udtalelse af 9/5 2023 fra klagerens vvs-installatør fremgår bl.a.:

"Som aftalt sender jeg det en opfølgning på hvad og hvordan processen har været vedrørende
Gree varmepumpen.

Den 3/3-2021 påfylder vi ca. 1,5 kg kølemiddel på varmepumpen, da den har meget svært ved og
afprime, samt svært ved og producerer varme.

Dette tyder på en utæthed, men der er ikke noget og sporer, kompressoren og veksler lider selv-
følgelig under den manglende kølemiddel.

Efter fyrings sæsonen får varmepumpen et service, der kan de konstateres at kompressoren stadig
har det svært (larmer meget) Slidt af den manglede kølemiddel.

I starten af varme sæson 22 går den ikke mere. Kompressoren står af, og ny varmepumpe installe-
res, da man ikke har den samme type varmepumpe mere kan der ikke laves køl i soveværelse me-
re, som det "gamle system kunne" der skal installeres en luft til luft pumpe for og lave køl."

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

101476

Af selskabets besigtigelsesnotat af 3/7 2023 fremgår bl.a:

"Kort efter overtagelsen går varmepumpen på fejl. Kunden taler med sælger omkring det, og sælger kommer ud og får genstartet varmepumpen. Den går igen på fejl, og en tekniker finder efterfølgende ud af at der mangler kølemiddel på varmepumpen.

I februar 2021 meddeler sælger, at han har fået kølemiddel, og det bliver senere fyldt på anlægget.

I oktober 2022, får kunden så opsat ny varmepumpe, da den anden gik i stykker.

Da den nye varmepumpe opsættes, er reglerne nu sådan, at varmepumpe ikke lovmæssigt må bruges til afkøling, og derfor kan radiator i soveværelset nu ikke køle, men kun varme.

Og det bliver varmt i soveværelset om sommeren, da værelset ligger ud mod eftermiddags- og aftensolen.

Besigtigelsen:

Kunden overtager ejendommen 22/1-2021.

Kunden får fra sælgers side påfyldt kølemiddel i februar 2021.

Herefter køre varmepumpen lidt over 1½ år, inden den går i stykker.

Jeg ved ikke hvad der var gået i stykker på varmepumpen, og eneste beskrivelse er en mail fra kundens håndværker fra maj måned i år, at det var kompressoren der var stået af.

Da forholdet først anmeldes 7 måneder efter udskiftning af varmepumpen, er det ikke muligt at undersøge forholdet eller fejlfinde på anlægget.

Der er kun en mail fra den vvs som har udskiftet varmepumpen, og som også har kørt service på varmepumpen efter påfyldt kølemiddel. Men kunden har ikke fået rapport på det service, og har derfor på min opfordring, bedt vvs om at fremsende rapport fra service.

I sagen ligger udskrift af mail fra vvs til kunden, (skrevet kort før skadesanmeldelsen, men længe efter af varmepumpen er udskiftet): "Efter fyrings sæsonen får varmepumpen et service, der kan de konstateres at kompressoren stadig har det svært (larmer meget) Slidt af den manglede kølemiddel."

Varmepumpen kører altså på tidspunktet for service.

I og med at det er blevet ulovligt at køle med en varmepumpe (bortset fra luft-til-luft varmepumpe), kan radiatoren i soveværelset heller ikke længere afkøle rummet.

Kunden har derfor bestilt et tilbud på en varmepumpe, luft-til-luft, til soveværelset. Den ligger dog i den dyre ende, i forhold til hvad man ellers kan få. (over 24.000).

Ankenævnet for Forsikring

13.

101476

Man kan få luftkølere (transportable) ned til 700 kr, og aircondition anlæg (også transportable) fra 2.300 kr

Konklusion:

Ud fra historik, må det konkluderes, at varmepumpen ikke har været defekt ved overtagelsen. Efter kunden fik fyldt kølemiddel på, kørte varmepumpen 1½ år længere.

Alderen på det skadede:

Dette vides heller ikke, idet der ikke er en mærkeplade. Kunden fortæller, at sælger fik den opsat i 2016 (mener jeg nok).

Jeg har ingen dokumentation på dette.

Er der manglende/væsentlig nedsat funktion af ws-installationen?:

Nej

Er ws-installationen lovlig/sædvanlig på udførelses- og opførelsestidspunktet?:

Installationen har været lovlig og sædvanlig på udførelsestidspunktet.

Er der følgeskader?:

Der er ingen følgeskader at se

...

Har anmeldte forhold været tilstede ved overtagelse af ejendommen?:

Jeg kan ikke vurderes at forholdet har været til stede ved overtagelsen

...

UDBEDRING:

Beskrivelse af udbedring af det skadede:

1. Skadesbehandler må først tage stilling til sagen inden jeg kommer med forslag til udbedring af nogen art."

Af udtalelse fra besigtigelseskonsulenten til selskabet af 25/9 2023 fremgår bl.a.:

"Der er ikke umiddelbart noget der ændrer på min konklusion.

At kunden har haft sælger til at rode rundt med varmepumpen, og at den deraf muligvis har kørt med for lidt kølemiddel, må vel være et forhold mellem kunde og sælger.

En tekniker ville med det samme have opdaget at der manglede kølemiddel, og det slid der tales om, ville derfor også være undgået.

Da der kommer kølemiddel på, køre varmepumpen, som du nævner, i 1½ år før den går i stykker. Et forhold vi ikke har kunnet undersøge eller har nogen videre dokumentation for."

Af udtalelse fra besigtigelseskonsulenten til selskabet af 4/12 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg tror at kundens rådgiver blander nogle ting sammen.

Jeg skriver, som kunden fortæller, at varmepumpen går på fejl kort efter overtagelsen. Det er ikke det samme som at der kun sendes mindre varme frem, men at der opstår en fejlmelding som kan aflæses på varmepumpen. Så det er ikke forkert beskrevet.

Det kan ikke siges, at varmepumpen har været slidt så meget ved overtagelsen. Men ud fra hvad kunden fortalte, og hvad kundens rådgiver også beskriver, Så har man kørt med for lidt kølemiddel siden overtagelsen og frem til påfyldning af kølemiddel den 3/3, knapt 1½ måneds tid. Om, eller hvor længe, det har manglet før overtagelse, er der ingen der kan svare på. Så skal sælger have serviceraapporter fra sin ejertid.

Kunden har i den periode, en korrespondance med sælger, og de forsøger at løse problemet. Bl.a. ved at genstarte varmepumpen da den går på fejl og lukker ned. Det har naturligvis givet noget slid når man har valgt at køre videre med varmepumpen, uden at få gjort noget ved den. Bedste sammenligning kan være, hvis der mangler olie på bilen, så slides der også på motoren, hvis man vælger at køre videre i den, uden at få undersøgt og udbedret fejlen.

Det har kun haft en forværende udgang, at kunden ikke fik tekniker på varmepumpen i første omgang, og fik udbedret fejlen, i stedet for at fortsætte med at køre videre med varmepumpen.

Hvor meget eller hvor lidt det har slidt på kompressor er helt umuligt at sige, da man fjerner det hele ca. 7 måneder før man anmelder det til forsikringen, så muligheden for at undersøge forholdet nærmere, herunder om en reparation kunne være muligt, har ikke været tilstede.

Det jeg med sikkerhed kan sige, ud fra alle beskrivelser i sagen, er at varmepumpen har kørt i ca 1½ år efter overtagelsen. Hvor slidt den har været, og hvor meget af dette slid der skyldes at man på trods af fejl på anlægget fortsætter med at køre med varmepumpen, vides ikke af nogle personer.

Det har med sikkerhed ikke forbedret varmepumpens tilstand, at man fortsatte med at køre med varmepumpen, når denne har meldt en fejl. Hvem bære ansvaret for at man fortsætter med at køre med varmepumpen efter fejlmelding, må være op til andre at vurdere.

Årstal på varmepumpen har jeg ikke kunnet fastslå med sikkerhed. Jeg kan godt se, at der er et tal der lyder på "2007", men dette kan jeg ikke fastslå med sikkerhed betyder, at den er fra 2007. Jeg har ikke det fornødne kendskab til dette mærke af varmepumpe til det.

I ingen af de 2 fremsendte serviceraapporter, (efter overtagelsen) fremgår der bemærkninger om, at der er fejl eller mislyd fra varmepumpen. I feltet "oplysninger/bemærkninger" er der intet anført.

Rapporter fra 9/8-2021 og fra 25/8-2022 ser fine ud, blot en justering af trykexpansionsbeholderen i 2022. Dette betyder at man påfylder nitrogen på ekspansionsbeholderen, og har intet med selve varmepumpen at gøre.

Så vidt jeg erindre, indhenter kunden en udtalelse fra sin tekniker kort før skadesanmeldelsen, og her lyder det anderledes end rapporterne. Her fremgik det nu at kompressoren larmede.

Så det vil undre mig, hvis kundens rådgiver forventer at jeg skal drage konklusioner, som jeg ikke har grundlag for, og når der er modstridende oplysninger (servicerapporter og teknikerens udtalelse)

Når kundens rådgiver skriver "opdages væsentlig manglende funktion OG manglende kølemiddel"

Så skal det understreges, at mangel på kølemiddel altid vil afføde manglende funktion i en grad.

En bil køre heller ingen steder hvis der ikke er benzin på den, men det betyder ikke den er defekt og ikke kan køre."

Af udtalelse fra varmepumpeleverandør indhentet af klagere af 14/3 2024 fremgår bl.a.:

"Årsagen til nedslidning og væsentlig forkortelse af levetiden for luft-/vand varmepumper, specifikt i tilfælde af manglende kølemiddel, kan forklares ud fra flere faktorer. Manglende kølemiddel kan medføre overophedning af kompressoren, hvilket øger belastningen på systemet og fører til øget slid på komponenterne. Dette kan igen resultere i ineffektiv varmeoverførsel og nedsat ydeevne."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

" 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, deformering, 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-/opførelsetidspunktet 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."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog ejendommen den 22/1 2021. I februar og marts 2021 var hun i kontakt med sælgeren, da der var utilstrækkelig varme i ejendommen. Ejendommens varmepumpe, der ifølge klageren var fra 2016, blev for sælgers regning repareret af en VVS-installatør i marts 2021, der påfyldte kølemiddel. Da sælgeren sørgede for efterfyldning af manglende kølemiddel fungerede varmepumpen, og klageren har anført, at hun troede, at manglen nu var udbedret. Det var først senere i forløbet, at det viste sig, at kompressoren havde været meget mere nedslidt, end den burde være efter sin alder. Dette var en relevant mangel på overtagelsestidspunktet. Klageren har anført, at det var nødvendigt at udskifte varmepumpen i oktober 2022. Det må lægges til grund, at varmepumpen på udskiftningstidspunktet var udtjent og ikke fungerede. Klageren har anført, at hun havde kontakt med selskabet, da skaden blev opdaget og inden udskiftning i oktober 2022, men selskabet kunne ikke nå at komme ud og besigtige inden udskiftning, så hun blev henvist til at skrive ind efterfølgende. Klageren var nødt til at få pumpen hurtigt skiftet, da hun ikke havde noget varme eller varmt vand i ejendommen. Der gik nogen tid, før klageren fik en skriftlig erklæring fra VVS-firmaet som forestod udskiftningen af varmepumpen, hvorfor anmeldelse først skete den 14/5 2023. Klageren henviser til en udtalelse fra en varmepumpeleverandør, der bekræfter, at manglende kølemiddel forårsager væsentlig forkortelse af levetiden for en varmepumpe. Klageren havde forventet, at varmepumpen holdt i mange år, idet levetiden normalt er 15-20 år.

Selskabet har afvist dækning. Selskabet har anført, at klageren først anmeldte, at varmepumpen ikke virkede og var udskiftet 7 måneder tidligere den 14/5 2023, dvs. 2 år og 3 måneder efter overtagelsen. Selskabet finder, at klageren ikke har påvist væsentlig funktionsnedsættelse af varmepumpen på overtagelsestidspunktet. Selskabet har anført, at dets besigtigelseskonsulent i forbindelse med besigtigelsen den 3/7 2023 ikke har haft mulighed for at gennemgå varmepumpen og fejlfinde anlægget, da den var udskiftet 7 måneder tidligere den 13/10 2022. Det har derfor hverken været muligt for konsulenten at vurdere alderen på anlægget eller om anlægget har været defekt på overtagelsestidspunktet. Selskabet har anført, at der foreligger 2 serviceraporter fra klagers VVS-installatør fra hhv. den 9/8 2021 og den 25/8 2022. Fælles for begge serviceraporter er, at VVS-installatøren har skrevet under på, at anlægget er eftersat og

konstateret tæt. Der er ingen oplysninger i rapporterne som peger på, at varmepumpen ikke har fungeret efter hensigten senest den 25. august 2022. Klageren har også fremlagt billeder af anlægget inkl. en alarm. Billederne er udaterede og dokumenterer efter selskabets opfattelse ikke, at funktionen har været væsentlig nedsat på tidspunktet for klagers overtagelse af ejendommen. Dertil har klager fremlagt mail og SMS-korrespondance med sælgeren tilbage til 2021. Korrespondancen peger alene på, at der på tidspunktet for overtagelsen af ejendommen i en kortere periode fra den 29. januar til den 3. marts 2021 har været problemer med opvarmning af ejendommen. Jf. SMS-korrespondancen er problemet tilsyneladende blevet løst, da klager ikke har fremlagt yderligere SMS-korrespondance og det i sidste besked er oplyst, at en VVS-installatør har været på besøg, og at der var ved at blive varmere i huset. Korrespondancen dokumenterer efter selskabets vurdering ikke, at funktionen af varmepumpen har været væsentlig nedsat på tidspunktet af overtagelsen. Klageren har endvidere fremlagt en udtalelse fra VVS-installatøren af 9/5 2023 som oplyser, at anlægget den 3. marts 2021 manglende kølemiddel. Oplysningen fra klagers VVS-tekniker harmonerer dog ikke med de to servicereporter, som alene beskriver, at VVS-anlægget har fungeret efter hensigten ved de to eftersyn. Selskabet henviser til, at dets besigtigelseskonsulent oplyser, at den omstændighed, at der skal påføres kølemiddel, ikke i sig selv medvirker til, at varmepumpen har været defekt på tidspunktet for klagers overtagelse af ejendommen. Der kan blot påføres kølemiddel, hvorefter anlægget vil fungere efter hensigten, hvilket bekræftes af, at anlægget virkede i en længere periode efter, at der var fyldt kølemiddel på. Klageren har herudover indhentet en udtalelse fra [varmepumpeleverandør] fra den 26/2 2024. Der er alene tale om en generel udtalelse om, at manglende kølemiddel kan nedsætte levetiden på en varmepumpe og ikke en udtalelse som påviser, at funktionen af varmepumpen konkret i dette tilfælde har været væsentlig nedsat på overtagelsestidspunktet.

Af udtalelse af 9/5 2023 fra klagerens vvs-installatør fremgår bl.a.: "Som aftalt sender jeg det en opfølgning på hvad og hvordan processen har været vedrørende Gree varmepumpen. Den 3/3-2021 påfylder vi ca. 1,5 kg kølemiddel på varmepumpen, da den har meget svært ved og afrime, samt svært ved og producerer varme. Dette tyder på en utæthed, men der er ikke noget og

sporer, kompressoren og veksler lider selvfølgelig under det manglende kølemiddel. Efter fy-ringssæsonen får varmepumpen et service, der kan de konstateres at kompressoren stadig har det svært (larmer meget) Slidt af det manglede kølemiddel. I starten af varme sæson 22 går den ikke mere. Kompressoren står af, og ny varmepumpe installeres, da man ikke har den samme type varmepumpe mere kan der ikke laves køl i soveværelse mere, som det "gamle system kunne" der skal installeres en luft til luft pumpe for og lave køl."

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren som kravstiller, der har bevisbyrden for, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der på overtagel-sestidspunktet var forhold ved varmepumpen, som udgjorde manglende eller væsentligt nedsat funktion, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 3.2., eller dækningsberettigende forhold i øvrigt. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har lagt vægt på, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position ved at udskifte og bortskaffe varmepumpen forud for selskabets besigtigelse.

Nævnet har også lagt vægt på, at det er oplyst, at varmepumpen i en periode af lidt over en måneds varighed efter klageren overtog ejendommen havde utilstrækkelig funktion, men at funktionen blev genetableret i forbindelse med, at sælgeren sørgede for, at en vvs-installatør primo marts 2021 påfyldte ca. 1,5 kg. kølemiddel på varmepumpen, og at der ikke er forhold, der godtgør, at varmepumpens funktion, frem til varmepumpens kompressor gik i stykker i ok-tober 2022, var nedsat.

Nævnet har herudover lagt vægt på, at der ikke er fremlagt bevis for, at varmepumpen forud for klagerens overtagelse af ejendommen manglede kølemiddel, og herunder at varmepumpen forud for overtagelsestidspunktet var blevet beskadiget som følge heraf.

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

101476

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck