

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. august 2025 blev i sag nr. 102939:

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 ejerskifteforsikring med basisdækning. I klageskema af 17/1 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi flyttede ind i vores hus d. 6/9-2021 og jeg synes at vores [ventilationsanlæg] larmede, så jeg bestilte [tekniker1] til at komme og lave service på anlægget. De lavede et service, men årsagen til at anlægget larmende var at det manglede 1700g ud af 2000g kølemiddel, så de påfyldte kølemiddel og der gik ca. 4 måneder, så begyndte anlægget at larme igen og være længe om at lave varmt vand når vi havde været i bad. Jeg kontaktede igen [tekniker1] og de sagde at jeg skulle kontakte min ejerskifteforsikring. Så har vi haft en lang sag kørende som de så nu har afvist. Jeg har vedhæftet al vores korrespondance på mail.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de enten skifter fordamper kassen og så laver kontrol på anlægget efter 12 måned og 24 måneder og de holder sagen åben ind til vi er sikre på at det er tæt. Eller de skifter hele anlægget."

Selskabet har den 20/3 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen vedrører ejendommens ventilationsanlæg fra 2015, som klager ønsker dækket under sin ejerskifteforsikring. DBF har afvist dækning med henvisning til, at anlægget fungerer som det skal, og at DBF hverken skal sikre klager et nyt anlæg eller det eksisterende anlægs fortsatte fejlfrie drift i klagers ejertid.

Sagsfremstilling

Klager overtager ejendommen beliggende ... den 25. juli 2021. I forbindelse med handlen tegner klager en 5-årig ejerskifteforsikring med basisdækning hos DBF på baggrund af tilstandsrapport ... udarbejdet den 5. december 2020.

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

På baggrund af [tekniker1] serviceeftersyn i november 2021, anmelder klager den 16. december 2021 til DBF, at deres ...-ventilationsanlæg larmer og hurtigt løber tør for varmt vand, hvorfor der må være noget galt med anlægget. Skadeanmeldelse fremlægges som **bilag C**. Serviceeftersynet er fremlagt af klager som bilag 'faktura 60398'.

Klager er herefter i dialog med byggeskadeforsikringen, men vender den 15. juni 2022 tilbage til DBF, idet byggeskadeforsikringen har meddelt afvisning. Klager har indhentet tilbud på et nyt anlæg, som klager ønsker dækket af DBF. Tilbuddet fra [tekniker1] indhentet af klager er fremlagt som bilag ...

[tekniker2], som er [producent]s servicepartner, undersøger, på foranledning af DBF, anlægget i oktober 2022. De foretager lækagesøgning med nitrogen og konstaterer utæthed ved anborings-ventil, som loddess, og herefter trykprøves anlægget, hvorefter der påfyldes kølemiddel. Klagers bilag 'faktura 120839'.

DBF betaler hele regningen for servicebesøget rekvireret af klager i november 2021 på 12.395,49 kr., selvom en større del af regningen vedrører almindelig service, ligesom DBF betaler regningen fra [tekniker2] i oktober 2022 på 14.803,75 kr.

Klager vender den 24. november 2022 tilbage til DBF, idet klager bl.a. forklarer, at anlægget hylter og suger dårligt.

DBF tager igen kontakt til [tekniker2], som dog finder, at anlægget virker, som det skal.

Den 28. november 2022 vender klager tilbage til DBF, idet klager mener, at hyletonen må skyldes fejl på anlægget eller fra [tekniker2]s besøg.

[tekniker2] genbesigtiger den 7. december 2022 (**bilag D**) og vender tilbage med besked om, at de hverken kan finde fejl eller høre nogen hylelyd. På trods af at der ikke er noget galt, betaler DBF også for denne undersøgelse på 3.491,88 kr.

Den 1. februar 2023 meddeler klager, at han selv vil skille anlægget ad, idet han fortsat mener, at der er hylelyde forårsaget af [tekniker2]s undersøgelse.

Klager vender tilbage den 16. oktober 2023, dvs. 8 måneder senere, fordi han oplever manglende varmt vand.

Henset til uenigheden mellem klager og [tekniker2], rekvirerer DBF en anden servicepartner [tekniker3]. De konstaterer, at der nu mangler 500 g kølemiddel, men lækagesøgningen viser ingen

utætheder. Undersøgelsen fremlægges som **bilag E**, og DBF har ligeledes betalt for denne undersøgelse på 4.233,66 kr.

Idet [tekniker3] synes, der er for lang køretid, fortsætter servicepartneren [tekniker4] i stedet undersøgelseerne. Den 20. februar 2024 meddeler [tekniker4], på baggrund af deres besøg, at indblæseren ikke længere er sat til at køre, sådan at anlægget er for varmt til at undersøge.

Klager vender den 4. marts 2024 tilbage om, at indblæser nu er sat til at køre igen. På den baggrund foretager [tekniker4] den 13. marts 2024 lækagesøgning, som de meddeler ikke påviser nogen fejl. DBF betaler ligeledes for begge besøg på henholdsvis 2.659,38 kr. og 1.405 kr. (**bilag F og G**).

Skadebehandleren fremsender den 19. marts 2024 afgørelse om afvisning, som klager den 20. marts 2024 påklager til DBF's interne klageafdeling.

Klager modtager den 8. maj 2024 foreløbigt svar med orientering om det videre forløb.

Den 12. juli 2024 fremsendes der opfølgning til klager, efter [producent]s besøg den 6. juni 2024 og kontrol 2. juli 2024, begge forestået af [producent]s egen tekniske specialist. [producent] finder, på trods af undersøgelseerne, heller ikke fejl eller utætheder på anlægget og meddeler derimod, at anlægget kører, som det skal. Regningen for [producent]s undersøgelse på 11.684,13 kr. er betalt af DBF.

DBF følger op til klager den 22. august 2024 som aftalt, ligesom klagers indsigelser forelægges for [producent], som fremsender svar af 1. november 2024, hvor de fastholder, at anlægget kører som det skal, men at man kan skifte fordamperkassen, hvis man endelig vil gøre noget. [producent]s svar er fremlagt af klager som bilag ...

Selvom der ikke er påvist noget galt med anlægget, fremsætter DBF rent kulancemæssigt forslag om betaling af udgiften til udskiftning af fordamperkassen, under forudsætning af sagen i så fald kan nå en afslutning.

Klager afviser tilbuddet og indbringer herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Der er af klager fremlagt utrolig mange bilag med korrespondance. DBF tillader sig at fremlægge den del af korrespondancen, som må anses for relevant for Ankenævnets behandling i et samlet **bilag H**.

Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen

Klager kræver, at DBF enten betaler for udskiftning af fordamperkassen og samtidig forpligter sig til løbende at sørge for et fejlfrit anlæg eller alternativt betaler for udskiftning af hele anlægget.

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det klager at bevise, at der på overtagelsestidspunktet den 25. juli 2021 var en væsentlig funktionsnedsættelse eller anlægget må anses for ulovligt iht. forsikringsbetingelsernes pkt. 3.2. Eller at anlægget har medført skade eller nærliggende skaderisiko iht. forsikringsbetingelsernes pkt. 3.1. og 3.5.

Der er tale om et ventilationsanlæg, hvor den varme luft genvindes til opvarmning af anlæggets udedel og herudover opvarmning af brugsvand. Anlægget har desuden el-patron som tilskud, der skal aktiveres som hjælp til anlægget, når udetemperaturen når frysepunktet.

DBF har betalt for eksterne undersøgelser samt services, selvom både fejlsøgning og service egentlig påhviler klager. Dette har DBF valgt at gøre, dels for at imødekomme klager videst muligt, men også fordi teknisk udredning af anlægget er nødvendigt, før DBF kan tage stilling til spørgsmålet om dækning.

Trods de relativt mange undersøgelser DBF har betalt for, har anlægget ifølge de eksterne eksperter vist sig at fungere som det skal, ligesom de heller ikke har kunnet finde nogen utætheder på anlægget.

Anlægget er senest undersøgt af [producent], som er producenten af anlægget. [producent] har ligeledes meddelt, at anlægget fungerer, som det skal. De har desuden foretaget lækagesporing med sporstof, som, ligesom tidligere trykprøvningerne, ikke viser nogen utætheder. De har fremsat forslag om, at man, hvis man vil være på den sikre side, kan vælge at skifte fordamperkassen.

På den baggrund har DBF fremsat løsningsforslag til klager, om DBF's betaling for udskiftning af fordamperkassen, under forudsætning af, at sagen i så fald kunne afsluttes. Dette til trods for, at anlægget kører som det skal, og klager ikke har dokumenteret dækningsberettigede forhold ved anlægget.

Klager har dog afslået dette tilbud, idet klager mener, at DBF skal forpligte sig til fremadrettet at sørge for et fejlfrit anlæg.

Dette har DBF naturligvis afvist. Det ligger uden for ejerskifteforsikringens dækning at betale for almindelige påkrævede serviceeftersyn, ligesom forsikringen heller ikke dækker fejl, defekter mv., som opstår i løbet af klagers ejertid. Det er ikke ejerskifteforsikringens opgave at garantere et fejlfrit anlæg i klagers ejertid.

Det er ligeledes DBF's opfattelse, at klager heller ikke har dokumenteret forhold ved anlægget på overtagelsestidspunktet i 2021, som begrunder kravet om dækning af udgifter til udskiftning af anlægget, hverken i henhold til betingelsernes pkt. 3.1. eller 3.2.

[producent] må som producent være den bedst kvalificerede ekspert. De har, på baggrund af undersøgelse og efterfølgende kontrol, konstateret, at anlægget kører som det skal. DBF mener således heller ikke, at der er grundlag for yderligere undersøgelser af anlægget.

De to optagelser klager har fremlagt for Nævnet, dokumenterer efter DBF's opfattelse heller ikke noget nyt eller anderledes.

Klagers krav bør derfor afvises."

Klageren har i brev af 3/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Til at starte med vil jeg lige konkretisere hvad vi snakker om. Det er et ... ventilationsanlæg med indbygget varmepumpe til at producere varmt vand.

Det er nødvendigt for at holde et godt indeklima i vores hus og lave varmt vand via varmepumpedelen, som også har en el patron til at hjælpe til hvis temperaturen på vandet i varmtvandsbeholderen bliver for lav.

Der er tale om et anlæg som har en kølekreds, der er et lukket system, som ikke må tabe kølemiddel efter [producent]s udsagn.

Se bilag: ...

Hvor der står: Varmepumpe med hermetisk lukket kølekreds, til produktion af varmt brugsvand samt aktiv varmegenvinding. Kan hæve tillufttemperaturen op til 34 °C.

Angående løbende service på anlægget, så er services på selve kølekredsen kun visuel, da der ikke er noget man kan servicere på det, da det som beskrevet ovenfor er et lukket system fra [producent].

Yderligere, så er det beskrevet på Miljøstyrelsen hvor stor en påvirkning at udslip af kølemiddel gør på miljøet her: https://mst.dk/media/cohlepe3/guideline_omstilling_koelemidler_2019-1.pdf og derfor er det ikke tilladt at et anlæg står og taber kølemiddel.

Og som DBF skriver i deres svar så har der været tab af kølemiddel flere gange under forløbet og blevet påfyldt flere gange for at holde anlægget kørende.

Så nej, anlægget fungerer ikke som det skal.

Her er vores beskrivelse af forløbet:

Vi overtaget huset d. 25/7-2021.

Inden vi flytter ind får vi huset malet og gulvene slebet inden vi flytter ind i huset d. 6/8-2021.

Den 9/8-2021 kontakter vi [tekniker1] fordi vi synes at vores ... anlæg larmer, de kommer ud d. 18/8 og kigger på ... anlægget og ham der kommer ud først kan godt høre at det rasler meget (hvilket det ikke skal), men er nyuddannet og kan ikke finde fejlen, så kommer der en ny mand ud et par dage senere, han mener til at starte med at det er den ene blæser der er defekt og starter med at skifte den, men finder ud af at det ikke er den der larmer, men at anlægget mangler 1700g kølemiddel ud af 2000g, som der står i bilag:

Faktura 60398.pdf

Men eftersom kølekredsen er hermetisk lukket, så monterer [tekniker1] en anboringsventil, så de kan påfylde kølemiddel på anlægget.

[tekniker1] påfylder kølemiddel og anlægget holder op med at larme.

Efter ca. 3 måneder, så larmer anlægget igen og jeg kontakter [tekniker1] igen og de kommer ud og

konstaterer at anlægget igen mangler kølemiddel. Se bilag: Faktura 62973.pdf

De siger at jeg skal kontakte min ejerskifteforsikring og så frakobler de kompressoren i varmepumpen, så den ikke bliver overbelastet mere end den allerede har været.

Vi melder så sagen til DBF i december 2021.

De beder os om at kontakte byggeskadeforsikringen, som ikke kan hjælpe os, da den tidligere ejer ikke kan fremskaffe kvitteringer for at fået udført service på anlægget.

Så vi vender tilbage DBF og de beder os så om at kontakte Lind & Risør som ikke forstår hvorfor skulle kontakte dem.

Det sender vi sagen tilbage til DBF igen og de sender en konsulent ud og kigger på anlægget og sørger for at der kommer en kølemontør fra [teknikker3] på vegne af [tekniker2] i starten af oktober 2022.

Han konstaterer at anlægget igen mangler kølemiddel næsten al kølemiddel, og at det har været meget varmt indeni varmepumpeboksen, da limen i modstrømsveksleren er smeltet.

Så undersøger han om han kan finde en utæthed i anlægget og finder en utæthed ved den anboringsventil som [tekniker1] havde monteret, men siger også at kan være på grund af at anlægget har været meget varmt indeni.

Han fjerner anboringsventilen, lodder hullet til og lodder en ny ventil på.

Så putter han nitrogen i anlægget med et højere tryk og lader det stå i 24 timer for at se om det taber tryk. Det ser ikke ud til at tabe tryk, så han påfylder kølemiddel igen og tilkobler kompressoren og så kører anlægget igen.

Samtidig så mener [teknikker3] at man bør tappe kølemidlet af igen efter en 5-6 måneder for at se om anlægget har tabt noget kølemiddel. Da han heller ikke kunne komme med en forklaring på hvorfor at anlægget manglede 1700g kølemiddel ud af 2000g da vi overtog huset og så har kompressoren i anlægget kørt så varm at limen i modstrømsveksleren er smeltet, så den skal også skiftes og det ville [teknikker3] informere DBF om.

Efterfølgende kommer der en hyletone anlægget en gang i mellem, det kontakter jeg ... omkring og sender en video hvor lyden kan høres.

... kommer ud og kigger på anlægget igen, men lyden forekommer ikke mens de kigger på anlægget. De beder mig om at skille anlægget ad og konstatere hvor lyden kommer fra og så kan de kigge på det igen.

Dette har jeg ikke gjort.

Lyden kommer stadig en gang i mellem.

Anlægget kører i 7- 8 måneder, før vi igen kan konstatere at det tager meget lang tid om at lave varmt vand og at kompressoren i varmepumpen kører mere eller mindre hele tiden. Der er ingen anden måde for os at konstatere om anlægget kører som det skal.

Ankenævnet for Forsikring

7.

102939

Vi kontakter DBF igen og de afviser sagen til at starte med, da de henviser til at anlægget har kørt i over 6 måneder og mener at der er tale om en nyopstået lækage på den hermetisk lukket kølekreds.

Så vi sender en klage d. 25/10-2023 til DBFs klageafdeling og inden vi når at høre tilbage fra DBF på klagen, får vi en mail fra DBF d. 27/10-2023, hvor de tilbyder at sende ... ud igen og her konstaterer de igen at der mangler 500g kølemiddel på kølekredsen som skulle være hermetisk lukket. konstaterer de igen at der mangler 500g kølemiddel på kølekredsen som skulle være hermetisk lukket.

... laver en visuel inspektion for at se om de kan finde nogen utætheder, men uden held. Så de påfylder de 500g kølemiddel og anlægget kører igen.

Den 19/12-2023 hører vi fra DBFs klageafdeling, at de vil kontakte [producent] for at få hjælp.

Den 2/2-2024 modtager vi en mail med en besked om at de vil sende en ny [producent] service partner ud og kigge på anlægget.

I midten af februar 2024 kommer firmaet [tekniker4] og kigger på anlægget, det konstaterer at indblæsningsblæseren ikke kører og kan derfor ikke undersøge anlægget og vil kontakte forsikringen.

Den 23/2-2024 modtager vi en mail fra DBF hvor de siger at anlægget ikke kan undersøges før indblæsningsblæseren er ordnet og at den har kørt før. Der er ingen af de andre montører der har været ude hos os, der har kigget på blæseren overhovedet, men DBF mener at det har de andre montører også tjekket.

Vi bestiller [tekniker4] til at få skiftet indblæsningsblæseren og de finder ud af at årsagen til indblæsningsblæseren ikke kører, er at der er en skrue som har været skruet igennem kablet til indblæsningsblæseren. Dette er sket da [tekniker1] til at starte med troede at det var den ene blæser der var defekt, hvilket viser at fejlen har været på anlægget siden august/september 2021 og at der ikke er nogen af de andre montører der har kigget efter det. [tekniker4] reparere kablet og blæseren virker som den skal igen.

Vi kontakter DBF og siger at blæseren nu er ordnet og de sender [tekniker4] ud igen.

I midten af marts 2023 kommer [tekniker4] ud og kigger på anlægget igen. De konstaterer at anlægget igen at anlægget mangler kølemiddel.

DBF afviser igen sagen, da de mener det er et nyopstået problem og henviser os til deres klageafdeling.

Den 20/3-2024 sender vi igen en klage ind til DBFs klageafdeling.

DBF vender tilbage og fortæller at de arbejder med [producent] på at få [producent]s egne teknikere ud og kigge på anlægget.

Den 27/5-2024 modtager vi en mail med bekræftelse på at de får [producent]s egne teknikere ud og kigger på anlægget d. 6/6-2024.

[producent]s tekniker kommer ud d. 6/6-2024 og undersøger anlægget grundigt og kan se at der er spor af kølemiddel i anlægget, men kan ikke finde en utæthed. Så påfylder han noget ekstra kølemiddel, da det var 8 måneder siden anlægget var blevet toppet op og putter også spormiddel i kølemidlet.

Den 2/7-2024 kommer [producent]s teknikker ud igen for at lede efter utætheder, men desværre uden held, han kan ikke finde utætheden nogen steder, men siger at man kunne prøve at skifte varmepumpe kassen/enheden, men hælder mest til at skifte hele anlægget, da der ikke kan garanteres at utætheden ikke ligger i varmvandsbeholderen.

Den 12/7-2024 modtager vi en mail fra DBF hvor de skiver at [producent] ikke kunne finde nogle utætheder/fejl på anlægget og at det havde fjernet en anboringsventil, hvilket de ikke havde, det var [tekniker3] der gjorde det i 2022. Men at [producent] sagde at anlægget kørte som det skulle og at DBF vil kontakte os et par måneder senere for at høre status på anlægget.

Den 27/8-2024 svarer vi DBF at det ikke var det vi havde fået fortalt af [producent]s tekniker da han var hos os og at jeg synes at de skulle skifte hele anlægget, da vi nu havde haft så mange forskellige montører til at kigge på det og ingen havde kunnet finde utætheden. Og at man først kan se fejlen efter 6-12 måneder, så det giver ingen mening at tjekke op på fejlen efter 2 måneder.

Den 7/9-2024 modtager vi en mail fra DBF om at [producent] på deres kontrolbesøg 2. juli 2024, sagde at anlægget kørte uden problemer og ydede det det skulle efter deres besøg. Hvilket det har gjort hver gang der er blevet påfyldt kølemiddel.

Den 7/9-2024 svarer vi følgende DBF:

Det har anlægget jo også gjort, da både [tekniker1], [tekniker2] 2 gange har været her og [producent] nu. Men så går der 6-12 måneder og så kører det igen ikke som det skal.

Samtidig så kører anlægget med mere højere blæser hastighed end før efter [producent] har været her og det gør at anlægget også larmer meget mere.

Det [producent] fortalte mig da de var her sidste gang var at de (heller) ikke kunne finde utætheden, men kunne se at der havde været tabt kølemiddel inde i anlægget ved første besøg og at de anbefalede at man skiftede varmepumpe kassen med alt indhold. Dog kunne de ikke være sikre på at det ville fjerne utætheden, da anlægget skal kunne have en utæthed i den nederste del af anlægget.

Den tilbagemelding i har fået stemmer ikke overens med hvad [producent] teknikeren fortalt da han var her og snakkede med sin chef mens han var her og refererede hvad han havde snakket med sin chef om.

Så nej, sagen er ikke afsluttet og jeg forventer stadig at der bliver fundet den rigtige løsning og ikke en midlertidig der kun virker i 6-12 måneder.

Og eftersom der nu har været rigtig mange teknikere og kigget på anlægget og ikke har kunnet finde fejlen og alle har sagt til mig, at de mener at den eneste løsning er at skifte anlægget til et nyt, da man ikke kan finde utætheden.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

102939

Så må vi være nået til at det skal skiftes, da fejlen ikke kan findes.

Den 7/11-2024 modtager vi en mail fra DBF hvor de tilbyder os at betale os 30.000 kr. til at skifte varmepumpekassen mod at vi går med til at lukke sagen helt.

Vores opfattelse af sagen

Ved overtagelse af vores hus mangler vores [producent] anlæg 1700g kølemiddel ud af 2000g på en kølekreds som er hermetisk lukket. Dette er bevist ved bilag: Faktura 60398.pdf

Dette er en væsentlig funktionsnedsættelse på anlægget.

Der er endnu ikke nogen har fundet utætheden, der er årsagen til at anlægget manglede kølemiddel ved overtagelsen af huset og derfor bliver anlægget ved med at tabe kølemiddel, hvilket en hermetisk lukket kølekreds per definition ikke skal.

Der er ikke blevet udført nogen reparationer på anlægget i forbindelse med utætheden.

Når DBF siger anlægget kører som det skal er det et øjebliksbillede, lige når der er blevet fyldt kølemiddel på og så går der 6-12 måneder og så har den hermetisk lukket kølekreds tabt kølemiddel igen.

Det svarer til at du har et utæt dæk på din bil og så pumper du luft i dækket og siger at det er virker som det skal, hvilket det kun gør i kort tid.

Vi mener at enten skal DBF betale for at få skiftet varmepumpekassen og så forpligte sig til at lave en kontrol af mængden af kølemiddel 12 måneder efter og hvis anlægget så mangler kølemiddel, så skifter de resten af anlægget.

Hvis anlægget ikke har tabt kølemiddel efter 12 måneder, så lukkes sagen.

Ellers mener vi at DBF skal betale for at skifte hele anlægget og vi vil gå med til at betale 20% af selv anlægget pris, ikke installationen. Vi skal godkende tilbuddet på anlægget inden det bliver udført. Når anlægget er skiftet, kan vi lukke sagen."

Selskabet har i brev af 19/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det er Dansk Boligforsikrings opfattelse, at den fremlagte korrespondance, fakturaer for tekniske undersøgelser samt udtalelsen efter [producent]s eget besøg taler sit eget klare sprog.

Klager har naturligvis ret til at være uenig i de tekniske undersøgelser, men at [producent] skulle have forklaret klager noget andet, end hvad de har skrevet i deres skriftlige tilbagemelding, af 1. november 2024, forekommer ikke sandsynligt. [producent]s udtalelse er fremlagt af klager som bilag ...

I forhold til klagers bemærkninger om lim i modstrømsveksleren, har også den indsigelse fra klager også været besvaret tidligere (se mailkorrespondancen fra november 2022).

Dansk Boligforsikring fastholder det tidligere klagesvar af 20. marts 2025 i sin helhed."

Ankenævnet for Forsikring

11.

102939

Klageren har i brev af 29/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Til at starte med vil jeg lige sige at varmepumpen i vores ... anlæg igen ikke kan lave varmt vand og kompressoren står og kører konstant, så vi er tilbage til at køre på backup el patronen som jeg er blevet nødt til at sætte til at varme op til 60 grader, da der ellers går mere end 24 timer før vi har varmt vand, hvis vi har været i bad.

Så NEJ, anlægget kører ikke som det skal.

Det at DBF bliver ved med at henholde sig til at de teknikere som har været ude og kigge på anlægget, siger at anlægget kører som det skal, er et øjebliksbillede når der lige er påfyldt kølemiddel. Så går der 6-12 måneder og så har anlægget igen tabt kølemidlet og så kører det ikke som det skal.

OG DET ER IKKE DEN MÅDE ANLÆGGET SKAL FUNGERE MED EN HERMETISK LUKKET KØLEKREDS.

Det svarer til du har et dæk på din bil som er punkteret og så pumper du det op og kan køre en periode og så taber det luft igen. Men du har ikke lappet dækket og udbedret fejlen.

For lige at ridse det op, så er den fejl / utæthed som var på anlægget, da vi overtager huset, **aldrig** blevet fundet og repareret.

Anlægget bliver stadig ved med at tabe kølemiddel, selv om DBF jo konstaterer at anlægget kører som det skal. Så deres konstatering er forkert.

Der er aldrig blevet repareret andet på anlægget end den anboringsventil som [tekniker1] havde monteret, ergo var den ikke på anlægget ved overtagelsestidspunktet og kan ikke være årsagen til at anlægget manglede 1700g kølemiddel ud af 2000g, da vi overtager huset.

Og at DBF mener det er en nyopstået fejl er igen en forkert konstatering, da den oprindelige fejl **aldrig** er blevet fundet og udbedret.

Vi mener at enten skal DBF betale for at få skiftet varmepumpekassen og så forpligte sig til at lave en kontrol af mængden af kølemiddel 12 måneder efter og hvis anlægget så mangler kølemiddel, så skifter de resten af anlægget.

Hvis anlægget ikke har tabt kølemiddel efter 12 måneder, så lukkes sagen.

Ellers mener vi at DBF skal betale for at skifte hele anlægget og vi vil gå med til at betale 20% af selv anlægget pris, ikke installationen. Vi skal godkende tilbuddet på anlægget inden det bliver udført. Når anlægget er skiftet, kan vi lukke sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af faktura af 15/11 2021 fra elektriker fremgår bl.a.:

"Service på ... anlæg

Ankenævnet for Forsikring

12.

102939

Anlæg larmer oplyser kunden ved ankomst.

Anlæg serviceret og blæsere sat til 2 fra uge program . Nye filtre i sat . Kompressor testet arbejder sløvt . Når 58 grader efter ca. 30 minutter.

Anlægget skal have efterset sin kølekreds.

Tømme og påfyldning af kølemiddel, der manglede 1700g, kredsen var dog stadig tæt og kunne holde 13 bar. Sagen kan lukkes, vis vi ikke høre mere fra kunden."

Af tilbud af 28/2 2022 fra elektriker fremgår bl.a.:

"Hermed fremsendes ifølge aftale, tilbud på levering af ...

Den samlede tilbudssum andrager:

I alt inkl. moms kr. ,-

Materialer inkl. moms. kr. 59.552

Arbejds løn inkl. moms. kr. 19.060,-"

Af faktura af 19/4 2022 fra elektriker fremgår bl.a.:

"Kontrol af anlæggets drift. Anlægget mangler kølemiddel.

Jeg har gennemgået anlægget og konstateret at der ikke er noget kølemiddel til at opvarme brugsvandet og at el patronen er aktiv. Den er nu indstillet til 55 grader.

Vi har tidligere været ude for at lave fejlfinding og tømt anlægget for kølemiddel som viste sig at den havde tabt 1,7 kg ud af 2,0 kg.

Kunden opdager at anlægget mistede sin effekt igen efter 3 uger og det tyder på at den har en utæthed i kølekredsen men har ikke kunne observere det nogen steder - så utætheden kunne være i vandbeholderens spiral.

Har ikke foretaget mere da ejerskifteforsikringen måske skal ind over da jeg ikke kan udelukke at det kan blive en dyr udgift at fortsætte fejlfindingen og der måske kommer andre udgifter da kompresser, drøvelorganet, snavsefiltre og andet kan have skade da anlægget har kørt længe på denne måde og måske før overtagelsen af huset da elpatronen har leveret energien.

Venter på en tilbagemelding."

Af faktura af 12/1 2023 fra [producent] servicepartner fremgår bl.a.:

"03. + 04.10.2022

Eftersyn af anlæg.

Anlæg havde ikke noget kølemiddel.

Tæthedsprøve med nitrogen.

Foretaget lækagesøgning: Lokaliseret utæthed på eftermonteret anboringsventil, afmonteret denne loddet Schrederventil i.

Trykprøvet ved 23 bar over 24 timer uden fald i tryk.

Suget vakuum påfyldt 2 kg R134A kølemiddel."

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

102939

Ankenævnet for Forsikring

14.

102939

Af faktura af 30/1 2023 fra servicepartner fremgår bl.a.:

"07.12.2022
Kontrol af anlæg, hvorfra der kommer hyletone
Efter gennemgang kan der ikke konstateres nogen fejl
Der er ikke noget at bemærke"

Af faktura af 9/11 2023 fra [tekniker3] fremgår bl.a.:

"... anlæg virker ikke.
07-11-2023 Aftappet kølemiddel og afvejet 1500g og der skulle være 2000g. Påfyldt nitrogen 22
Bar fortaget lækagesøgning, ingen utætheder lokaliseret, påfyldt aftappet kølemiddel samt 500g
R134a. Igangsat anlæg kontrol af temperatur."

Af faktura af 3/3 2024 fra [tekniker4] fremgår bl.a.:

"Leveret dato 20/02-24
...
Fejlsøgning på ... anlæg, indblæsningsventilator køre ikke.
Derfor bliver kondensator varm.
dette forklare ikke hvorfor anlæget har tabt kølemiddel."

Af faktura af 14/3 2024 fra [tekniker4] fremgår bl.a.:

"Leveret dato 13/3
Læksøgning på ... anlæg.
...
Ingen fejl påvist"

Af klagerens mail af 22/8 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg var hjemme da [producent] teknikeren var her og han har intet gjort på anlægget andet end at påfylde spormiddel og noget ekstra kølemiddel første gang han var her.

Anden gang han var her kiggede han efter utætheder og kunne ikke finde nogen utætheder.

Så nej, han ikke fjernet anboringsventilen, det gjorde [tekniker2] for længe siden og det har stadig tabt kølemiddel efterfølgende, men det kan først ses efter 6-12 måneder, så vi kan ikke se om anlægget kører som det skal nu.

Men eftersom at [producent] teknikeren intet har gjort, så er fejlen der stadig og derfor er udfordringerne ikke løst.

Jeg snakkede med [producent] teknikeren og hans sagde at hans anbefaling var at skifte enten hele anlægget eller hele varmepumpe delen, da han ikke kunne finde fejlen, men godt kunne se at anlægget manglede kølemiddel da han kom første gang.

Ankenævnet for Forsikring

15.

102939

Og an hældte mest til at skifte hele anlægget, da det ikke kunne udelukkes at fejlen lå i varmtvandstank delen af anlægget.

Desuden så er modstrømsveksleren smeltet fast i anlægget på grund af overophedning, så limen er smeltet og den nu sidder fast og ikke kan serviceres mere.

Samtidig har anlægget kørt lidt mærkeligt siden vi kom hjem fra ferie og om det har noget med vejret at gøre eller noget andet ved jeg ikke.

Jeg synes at vi har brugt nok tid og kræfter på at forsøge på at finde fejlen, så skal vi ikke bare få skiftet anlægget nu i stedet for bruge mere tid og penge på at forsøge på at finde fejlen."

Af selskabets mail af 31/10 2024 til [producent] fremgår bl.a.:

"Henset til at I efter kontrolbesøget d. 2. juli kunne meddele, at anlægget kørte uden problemer og yder det den skulle, valgte vi løsningen med at afvente en periode, hvor kunden så måtte vende tilbage hvis der opstod problemer med anlæggets ydelse.

Kunden er vendt retur om, at 'anlægget har kørt lidt mærkeligt', som jeg har bedt ham nærmere uddybe, hvor han så beskriver, at anlægget 'kører med højere blæser hastighed' og dermed larmer efter jeres teknikkers besøg.

Herudover er det hans opfattelse, at jeres forslag om at skifte fordamperkassen ikke vil holde, men det er nødvendigt at skifte hele anlægget, idet han mener der kan være en utæthed i den nederste del af anlægget.

Min umiddelbare tanke er, at det med blæser hastigheden vel handler om indstillingen af anlægget, som måske larmer mere end han har været vant til, når anlægget er indstillet korrekt? Men jeg vil gerne høre jeres mening, da det jo handler om teknikken. For så vidt angår udskiftning af fordamperkassen, går jeg ikke ud fra, at I ville foreslå det som en løsningsmulighed, hvis I mistænkte en utæthed et andet sted i anlægget?

Afhængig af din tilbagemelding, vil jeg være tilbøjelig til at tilbyde ham de 30.000 kr. som I oplyste udskiftning af fordamperkassen vil koste. Så må han selv afgøre om han vil følge det, eller alternativt bruge beløbet som tilskud til et nyt anlæg."

Af mail af 1/11 2024 fra [producent] til selskabet fremgår bl.a.:

"Når der køres højere ventilationstrin end kunden er vant til, vil der også være mere luftstøj, men kunden kan jo skrue ned for ventilatortrin, det kan de jo gøre som det passer dem.

Når kunden ikke klager over manglende varmt vand siden sidste besøg, er min klare holdning at anlægget er tæt og yder det den skal. Det er der ikke kommenteret på fra kundens side.

Da 98% af de komponenter der kan være utætte sidder i fordamperkassen, er min holdning stadig at det er rigeligt at skifte den for at få et anlæg der fungerer 100% tilfredsstillende igen. Hvis anlæg var utæt i den nederste del, ville det komme ud i vandet og det har der ikke været indikationer på. Så en ny fordamperkasse og anlæg fungerer perfekt igen. Bortset fra ventilatorstøj fungerer

Ankenævnet for Forsikring

16.

102939

rer anlægget jo som det skal nu, laver det varme vand den skal (der kommenteres jo ikke på manglende varmt vand).

Så kan godt se det er en svær beslutning som forsikring at tage.

Men penge til en ny fordamperkasse - evt. bruge pengene til tilskud til et nyt anlæg - så har i gjort det i kan."

Af selskabets mail af 7/11 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skal vende tilbage efter have været i kontakt med [producent] på ny.

Som det fremgår af vedhæftede, er anlægget ifølge dem tæt og yder som det skal. De er som producent naturligvis dem, som absolut har bedst forstand på anlægget. De har desuden oplyst, at det vil være rigeligt at skifte fordamperkassen, hvis man vil skifte noget for at være på den sikre side.

Det vil koste omkring 30.000 kr., hvilket er temmelig mange penge, når der reelt ikke kan konstateres en utæthed ved deres kontrolbesøg.

I forsøget på at nå en afslutning af sagen, vil jeg være indstillet på, rent kulancemæssigt og uden præjudice for en evt. videreførelse af sagen, at tilbyde dig 30.000 kr. under forudsætning af sagen kan afsluttes til fuld og endelig afgørelse. Du kan i så fald vælge at bruge beløbet som tilskud til udskiftning af anlægget, som jeg kan forstå på dine tidligere mails er det du vil."

Af klagerens mail af 11/11 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Du konkluderer i din mail af 7. oktober, at der ikke er fejl på anlægget. Denne konklusion er forkert. Der er en fejl på anlægget, fejlen er at anlægget taber kølervæske, dette er dokumenteret gentagne gange og fejlen er væsentlig, da anlægget slet ikke bør tabe væske i hele anlæggets levetid.

Det er ret dyrt at få opfyldt og herudover er der også de helbredsmæssige konsekvenser. Vi ved ikke hvor væsken forsvinder hen, den kunne i princippet havne i vores varme vand. Jeg forbeholder mig derfor retten til at udvide mit erstatningskrav, skulle der opstå følgeskader som følge af utætheden.

Problemet er i virkeligheden ikke om der er konstateret en fejl, det er der, jf. ovenfor. Problemet er, at [producent] ikke kan lokalisere årsagen til fejlen.

Selvom jeg er dig taknemmelig for at foreslå et forligstilbud, så er det ikke den rigtige løsning. Jeg kan ikke leve med et forlig, hvor jeg ikke kan gøre indsigelse hvis det skulle vise sig at udskiftningen ikke løser fejlen. Jeg foreslår derfor en af følgende løsninger i stedet:

1. Dansk Boligforsikring rekvirerer [producent] til at skifte reservedelen og efterfølgende reservedele indtil anlægget ikke længere tabervæske. Jeg forbeholder mig retten til at gøre indsigelse indtil anlægget er fejlfrit .
2. Der bliver installeret et helt nyt anlæg og vi deler omkostningen til dette med 80% til Dansk Boligforsikring og jeg betaler 20%.

3. Vi udpeger i fællesskab en uvildig kvalificeret skønsmand og følger hans afgørelse. Alternativt, jeg anlægger sag om isoleret bevisoptagelse og får dokumenteret yderligere."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Hvilke forhold er dækket?

3.1

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

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

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

3.2

Forsikringen dækker:

- udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af vvs-installationer i eller under de forsikrede bygninger (til yderside af bygningens fundament)

...

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."

Nævnets sekretariat har gennemset klagerens fremlagte videoer.

Nævnet udtaler:

Klageren overtog ejendommen den 25/7 2021. Klageren anmeldte den 16/12 2021 fejl på ejendommens ventilationsanlæg, der er fra 2015. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at anlægget fungerer, som det skal, og at selskabet hverken skal sikre klageren et nyt anlæg eller det eksisterende anlægs fortsatte fejlfrie drift. Klageren ønsker, at selskabet "skifter fordamper kassen og så laver kontrol på anlægget efter 12 måned og 24 måneder og de holder sagen åben indtil vi er sikre på at det er tæt. Eller de skifter hele anlægget".

Ankenævnet for Forsikring

18.

102939

Klageren har anført, at "Vi flyttede ind i vores hus d. 6/9-2021 og jeg synes at [ventilationsanlæg] larmede, så jeg bestilte [elektriker1] til at komme og lave service på anlægget. De lavede et service, men årsagen til at anlægget larmende var at det manglede 1700g ud af 2000g kølemiddel, så de påfyldte kølemiddel og der gik ca. 4 måneder, så begyndte anlægget at larme igen og være længe om at lave varmt vand når vi havde været i bad". Klageren har anført, at der er aldrig blevet repareret andet på anlægget end den anboringsventil som elektriker1 monterede, hvorfor den ikke var på anlægget ved overtagelsestidspunktet og ikke kan være årsagen til, at anlægget manglede 1700g kølemiddel ud af 2000g, da de overtog huset. Klageren har anført, at den fejl/utæthed, som var på anlægget, da de overtog huset, aldrig er blevet fundet og repareret. Klageren har anført, at anlægget fortsat ikke kan lave varmt vand, og at "kompressoren står og kører konstant, så vi er tilbage til at køre på backup el patronen som jeg er blevet nødt til at sætte til at varme op til 60 grader, da der ellers går mere end 24 timer før vi har varmt vand, hvis vi har været i bad. Så NEJ, anlægget kører ikke som det skal". Klageren har anført, at anlægget stadig taber kølemiddel.

Selskabet har anført, at de har betalt for eksterne undersøgelser og services, selvom både fejl-søgning og service påhviler klageren, dels for at imødekomme klageren videst muligt, men også fordi teknisk udredning af anlægget var nødvendigt for at tage stilling til dækning. Selskabet har anført, at trods mange undersøgelser fungerer anlægget ifølge eksterne eksperter, som det skal, og der er ikke fundet utætheder på anlægget. Selskabet har anført, at producenten må være den bedst kvalificerede ekspert. Selskabet har anført, at det ligger uden for ejerskifteforsikringens dækning at betale for almindelige påkrævede serviceeftersyn, og at forsikringen ikke dækker fejl, defekter mv., som opstår i løbet af klagerens ejertid. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret forhold ved anlægget på overtagelsestidspunktet, som begrunder kravet om udskiftning af anlægget, hverken i henhold til betingelsernes pkt. 3.1. eller 3.2. Selskabet har anført, at der ikke er grundlag for yderligere undersøgelser af anlægget.

Det fremgår af faktura af 15/11 2021 fra tekniker1, at "Anlæg larmer oplyser kunden ved ankomst. Anlæg serviceret og blæsere sat til 2 fra uge program. Nye filtre i sat. Kompressor testet

Ankenævnet for Forsikring

19.

102939

arbejder sløvt. Når 58 grader efter ca. 30 minutter. Anlægget skal have efterset sin kølekreds. Tømme og påfyldning af kølemiddel, der manglede 1700g, kredsen var dog stadig tæt og kunne holde 13 bar".

Det fremgår af tilbud af 28/2 2022 fra tekniker1, at "Hermed fremsendes ifølge aftale, tilbud ... Materialer inkl. moms. kr. 59.552 Arbejds løn inkl. moms. kr. 19.060,-".

Det fremgår af faktura af 19/4 2022 fra tekniker1, at "Jeg har gennemgået anlægget og konstateret at der ikke er noget kølemiddel til at opvarme brugsvandet og at el patronen er aktiv. Den er nu indstillet til 55 grader. Vi har tidligere været ude for at lave fejlfinding og tømt anlægget for kølemiddel som viste sig at den havde tabt 1,7 kg ud af 2,0 kg. Kunden opdager at anlægget mistede sin effekt igen efter 3 uger og det tyder på at den har en utæthed i kølekredsen men har ikke kunne observere det nogen steder - så utætheden kunne være i vandbeholderens spiral. Har ikke foretaget mere da ejerskifteforsikringen måske skal ind over da jeg ikke kan udelukke at det kan blive en dyr udgift at fortsætte fejlfinding og der måske kommer andre udgifter da kompresser, drøvelorganet, snavsefiltre og andet kan have skade da anlægget har kørt længe på denne måde og måske før overtagelsen af huset da elpatronen har leveret energien".

Det fremgår af faktura af 12/1 2023 fra tekniker2: "03. + 04.10.2022. Eftersyn af anlæg. Anlæg havde ikke noget kølemiddel. Tæthedsprøve med nitrogen. Foretaget lækagesøgning: Lokaliseret utæthed på eftermonteret anboringsventil, afmonteret denne loddet Schrederventil i. Trykprøvet ved 23 bar over 24 timer uden fald i tryk. Suget vakuum påfyldt 2 kg R134A kølemiddel".

Det fremgår af faktura af 30/1 2023 fra tekniker2, at: "07.12.2022. Kontrol af anlæg, hvorfra der kommer hyletone. Efter gennemgang kan der ikke konstateres nogen fejl. Der er ikke noget at bemærke".

Ankenævnet for Forsikring

20.

102939

Det fremgår af faktura af 9/11 2023 fra tekniker3, at "anlæg virker ikke. 07-11-2023. Aftappet kølemiddel og afvejet 1500g og der skulle være 2000g. Påfyldt nitrogen 22 Bar fortaget lækagesøgning, ingen utætheder lokaliseret, påfyldt aftappet kølemiddel samt 500g R134a. Igangsat anlæg kontrol af temperatur".

Det fremgår af faktura af 3/3 2024 fra tekniker4, at "Leveret dato 20/02-24 ... Fejlsøgning på ... anlæg, indblæsningsventilator køre ikke. Derfor bliver kondensator varm. dette forklare ikke hvorfor anlægget har tabt kølemiddel".

Det fremgår af faktura af 14/3 2024 fra tekniker4, at "Leveret dato 13/3. Læksøgning på ... anlæg ... Ingen fejl påvist".

Det fremgår af klagerens mail af 22/8 2024 til selskabet, at "Jeg var hjemme da [producent] teknikeren var her og han har intet gjort på anlægget andet end at påfylde spormiddel og noget ekstra kølemiddel første gang han var her. Anden gang han var her kiggede han efter utætheder og kunne ikke finde nogen utætheder. Så nej, han ikke fjernet anboringsventilen, det gjorde [tekniker2] for længe siden og det har stadig tabt kølemiddel efterfølgende, men det kan først ses efter 6-12 måneder, så vi kan ikke se om anlægget kører som det skal nu. Men eftersom at [producent] teknikeren intet har gjort, så er fejlen der stadig og derfor er udfordringerne ikke løst. Jeg snakkede med [producent] teknikeren og hans sagde at hans anbefaling var at skifte enten hele anlægget eller hele varmepumpe delen, da han ikke kunne finde fejlen, men godt kunne se at anlægget manglede kølemiddel da han kom første gang. Og han hældte mest til at skifte hele anlægget, da det ikke kunne udelukkes at fejlen lå i varmtvandstank delen af anlægget. Desuden så er modstrømsveksleren smeltet fast i anlægget på grund af overophedning, så limen er smeltet og den nu sidder fast og ikke kan serviceres mere. Samtidig har anlægget kørt lidt mærkeligt siden vi kom hjem fra ferie og om det har noget med vejret at gøre eller noget andet ved jeg ikke. Jeg synes at vi har brugt nok tid og kræfter på at forsøge på at finde fejlen, så skal vi ikke bare få skiftet anlægget nu i stedet for bruge mere tid og penge på at forsøge på at finde fejlen".

Det fremgår af selskabets mail af 31/10 2024 til producent, at "Henset til at I efter kontrolbesøget d. 2. juli kunne meddele, at anlægget kørte uden problemer og yder det den skulle, valgte vi løsningen med at afvente en periode, hvor kunden så måtte vende tilbage hvis der opstod problemer med anlæggets ydelse ... Min umiddelbare tanke er, at det med blæser hastigheden vel handler om indstillingen af anlægget, som måske larmer mere end han har været vant til, når anlægget er indstillet korrekt? ... For så vidt angår udskiftning af fordamperkassen, går jeg ikke ud fra, at I ville foreslå det som en løsningsmulighed, hvis I mistænkte en utæthed et andet sted i anlægget? Afhængig af din tilbagemelding, vil jeg være tilbøjelig til at tilbyde ham de 30.000 kr. som I oplyste udskiftning af fordamperkassen vil koste. Så må han selv afgøre om han vil følge det, eller alternativt bruge beløbet som tilskud til et nyt anlæg".

Det fremgår af mail af 1/11 2024 fra producent til selskabet, at "Når der køres højere ventilationstrin end kunden er vant til, vil der også være mere luftstøj, men kunden kan jo skrue ned for ventilatortrin, det kan de jo gøre som det passer dem. Når kunden ikke klager over manglende varmt vand siden sidste besøg, er min klare holdning at anlægget er tæt og yder det den skal. Det er der ikke kommenteret på fra kundens side. Da 98% af de komponenter der kan være utætte sidder i fordamperkassen, er min holdning stadig at det er rigeligt at skifte den for at få et anlæg der fungerer 100% tilfredsstillende igen. Hvis anlæg var utæt i den nederste del, ville det komme ud i vandet og det har der ikke været indikationer på. Så en ny fordamperkasse og anlæg fungerer perfekt igen. Bortset fra ventilatorstøj fungerer anlægget jo som det skal nu, laver det varme vand den skal (der kommenteres jo ikke på manglende varmt vand). Så kan godt se det er en svær beslutning som forsikring at tage. Men penge til en ny fordamperkasse - evt. bruge pengene til tilskud til et nyt anlæg - så har I gjort det I kan".

Det fremgår af selskabets mail af 7/11 2024 til klageren, at "Som det fremgår af vedhæftede, er anlægget ifølge dem tæt og yder som det skal. De er som producent naturligvis dem, som absolut har bedst forstand på anlægget. De har desuden oplyst, at det vil være rigeligt at skifte fordamperkassen, hvis man vil skifte noget for at være på den sikre side. Det vil koste omkring

Ankenævnet for Forsikring

22.

102939

30.000 kr., hvilket er temmelig mange penge, når der reelt ikke kan konstateres en utæthed ved deres kontrolbesøg. I forsøget på at nå en afslutning af sagen, vil jeg være indstillet på, rent kulancemæssigt og uden præjudice for en evt. videreførelse af sagen, at tilbyde dig 30.000 kr. under forudsætning af sagen kan afsluttes til fuld og endelig afgørelse. Du kan i så fald vælge at bruge beløbet som tilskud til udskiftning af anlægget, som jeg kan forstå på dine tidligere mails er det du vil".

Det fremgår af klagerens mail af 11/11 2024 til selskabet, at "Du konkluderer i din mail af 7. [november], at der ikke er fejl på anlægget. Denne konklusion er forkert. Der er en fejl på anlægget, fejlen er at anlægget taber kølervæske, dette er dokumenteret gentagne gange og fejlen er væsentlig, da anlægget slet ikke bør tabe væske i hele anlæggets levetid. Det er ret dyrt at få opfyldt og herudover er der også de helbredsmæssige konsekvenser. Vi ved ikke hvor væsken forsvinder hen, den kunne i princippet havne i vores varme vand. Jeg forbeholder mig derfor retten til at udvide mit erstatningskrav, skulle der opstå følgeskader som følge af utætheden. Problemet er i virkeligheden ikke om der er konstateret en fejl, det er der, jf. ovenfor. Problemet er, at [producent] ikke kan lokalisere årsagen til fejlen".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Forsikringen dækker: udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af vvs-installationer i eller under de forsikrede bygninger (til yderside af bygningens fundament)".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed om bedømmelsen af oplysningerne i sagen, at sagen ikke skønnes egnet til afgørelse i nævnet på skriftligt grundlag. Tvisten må som følge heraf afgøres ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer, og hvor der vil kunne udmeldes syn og skøn. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sagen vedrører komplekse tekniske forhold omkring mulige utætheder i ventilationsanlægget. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at der

Ankenævnet for Forsikring

23.

102939

siden klagers overtagelse af ejendommen løbende har været behov for at påfylde kølemiddel på anlægget, og at 4 forskellige teknikere (heriblandt producenten) har foretaget fejlsøgning på ventilationsanlægget uden at lokalisere en årsag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck