

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. august 2025 blev i sag nr. 103486:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring. I klageskema af 28/4 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi ønsker at klage over Topdanmarks afvisning af at dække forholdet vedrørende manglende gulvvarme i vores køkken/gangareal. Sagen blev i første omgang afgjort ved, at det ikke er lovpligtigt at have varme i ikke-opholdsrum. Vi mener dog stadig at der ikke er blevet overholdt de betingelser, som var angivet i salgsopstillingen (se vedhæftet købsaftale, nederst), hvor der tydeligt står, at der er gulvvarme i alle rum, undtagen bryggers/entre. Dette er ikke tilfældet (se vedhæftet billeder, hvor det tydeligt ses at der ingen kreds er til gulvvarme i gangen). Desuden mener vi, at TopDanmarks behandling af sagen har været mangelfuld, da de først efter vores klage vælger at rekvirere en taksator. De må dermed have gået ud fra, at de kunne se den manglende gulvvarme udelukkende ud fra billeder. Desuden er der angivet urigtig oplysninger i energimærket (se vedhæftet), hvor der står, at der er radiatorer i alle opvarmede rum, hvilket ikke er tilfældet, da en sådan kun er at finde i bryggers/entre.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Delvist eller helt at dække de omkostninger på 40.000 dkk vi har haft til at udbedre forholdet angående manglende gulvvarme. Desuden ønsker vi også kompensation, for den urigtige oplysning i energimærket."

Ankenævnet for Forsikring

2.

103486

Selskabet har den 21/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget jeres meddelelse om ... (herefter kaldet 'klagerne') klage over ejerskifteforsikringens afslag på at dække forhold vedrørende manglende gulvvarme i køkken-/gangareal.

Vi forstår klagernes indsigelse således, at de mener, at ejerskifteforsikringen er forpligtet til at dække udgifterne forbundet med etablering af gulvvarme i gangarealet, idet klagerne via oplysninger i salgsopstillingen har haft en forventning om, at der var gulvvarme i alle rum i ejendommen på nær i bryggers/entré.

Det er vores opfattelse, at klagerne videre mener, at vores behandling af sagen har været mangelfuld, idet sagen i første omgang er behandlet administrativt, og at der først i forbindelse med klagernes indsigelse over den administrative afgørelse er tilbudt en besigtigelse ved en taksator.

Endelige forstår vi klagen således, at klagerne mener, at urigtige oplysninger i ejendommens energimærke omkring tilstedeværelse af radiatorer i alle opvarmede rum også underbygger, at forsikringen skal dække den manglende gulvvarme.

Klagerne ønsker ifølge webskemaet, at forsikringen skal dække de omkostninger på 40.000 kr., som klagerne har haft til at udbedre forholdet omkring manglende gulvvarme, samt at forsikringen skal betale en kompensation for urigtige oplysninger afgivet i energimærket.

Der er tale om en ejendom, som er opført i år 1946, og som er overtaget af klagerne den 2. januar 2024, hvor ejerskifteforsikringen også trådte i kraft. Ejerskifteforsikringen er tegnet på baggrund af tilstandsrapport med løbenummer: ... Klagerne har tegnet en ejerskifteforsikring med basisdækning, for hvilken vilkår 6776-2 er gældende.

Vi vedlægger kopi af police, tilstandsrapport samt købsaftale med dertilhørende salgsopstilling som henholdsvis **bilag A, B og C**.

Indledningsvist skal vi oplyse, at nærværende klage ikke giver os anledning til at ændre vores tidligere afgørelser. Vi finder således fortsat ikke, at det er påvist, at forhold vedrørende manglende gulvvarme i køkken-/gangareal udgør en dækningsberettigende skade under den tegnede ejerskifteforsikring, ligesom vi fortsat ikke mener, at forventninger til ejendommen bibragt af oplysninger i salgsopstillingen eller ukorrekte oplysninger nævnt i ejendommens energimærke realiserer forsikringens skadebegreb i denne sag.

Nedenfor vil vi komme med vores uddybende bemærkninger.

Sagsfremstilling

Den 6. januar 2025 modtog vi en anmeldelse fra klagerne omkring manglende gulvvarme i gangen, og vi udbad os i denne forbindelse flere oplysninger omkring det anmeldte blandt andet i form af fotos samt de dokumenter, der lå til grund for klagernes køb af ejendommen.

Senere samme dag vendte klagerne tilbage med det efterspurgte materiale samt en uddybende beskrivelse af det anmeldte forhold, anført på følgende måde:

Der er i salgsopstilling beskrevet, at der er gulvvarme i hele huset undtagen i entreen. Da vi får banket gulvet op inde i gang arealet, hvor der burde være gulvvarme, kan vi dog se, at der ikke er nogle varmefordelingsplader (altså gulvvarme), under strøerne i dette gang areal.

I gangen imellem køkkenet og de tre værelser, ligger der to kredse til de to stuer og en kreds til køkkenet, men ingen kreds til selve gangen, hvor der derfor ikke er nogen varmekilde, som ellers anført i salgsopstillingen.

Som det fremgår af klagernes oplysninger, opdagede de den manglende gulvvarme i gangarealet i forbindelse med, at de som en del af en renovering bankede gulvet op et års tid efter, at de havde overtaget ejendommen. Og de beskrev i deres anmeldelse, at de ikke mente, at boligen levede op til det, de havde fået en forventning om ud fra oplysningerne i salgsopstillingen.

Den 8. januar 2025 skrev klagerne til os igen og oplyste, at gulvvarmen i den anden del af rummet (også kaldet køkkenarealet) var lagt under nogle metalplader, hvilket ville have den betydning, at de ikke kunne lægge et nyt gulv, uden at der ville komme en niveauforskel, når de fik etableret gulvvarme i gangarealet. Igen henviste klagerne til, at en eventuel niveauforskel ikke ville være forventelig ud fra de oplysninger, der lå til grund for deres køb af ejendommen.

Vi indsætter kopi af klagernes henvendelse af 8. januar 2025 nedenfor:

'Hej ...

Vi har nu også opdaget at gulvvarmen inde i den anden del af rummet (det oprindelige køkken), er lagt under nogle metalplader, som i praksis vil betyde, at vi ikke kan lægge et nyt gulv uden at der kommer en niveauforskel, når der bliver etableret ny gulvvarme i gangarealet. Vi vil derfor anmode om, at udover den manglede gulvvarme i gangarealet, at også den nuværende gulvvarme i køkkenet tages med i jeres vurdering. Da det ellers vil betyde en niveauforskel og dette ikke var en del af det hus, vi skrev under på at købe.

Mvh,

...'

Vores tekniske skadebehandler vendte tilbage til klagerne den 9. januar 2025 og efterspurgte blandt andet hvilke arbejder, klagerne havde påtænkt at udføre på ejendommen, siden de blev bekendte med det anmeldte forhold.

Hertil svarede klagerne senere samme dag og forklarede uddybende, at der ville komme en niveauforskel ind til de tre værelser og den første stue, såfremt der skulle etableres varmefordelingsplader i gangarealet – og at klagerne ikke havde forventet, at der skulle komme denne niveauforskel.

Videre bidrog klagerne med yderligere oplysninger omkring den planlagte renovering, hvortil de blandt oplyste at ville lægge nye parketgulve i hele huset undtaget i entré og badeværelse, samt at der skulle rives en væg ned og monteres nyt køkken (i den 'nye' køkkendel i ejendommen).

Vores tekniske skadebehandler sendte en afgørelse til klagerne den 14. januar 2025, hvori han beskrev, at der ikke var oplysninger i sagen om en skade i ejerskifteforsikringens forstand, ligesom

den manglende gulvvarme heller ikke udgjorde et ulovligt forhold. Der var således ikke dækning for det anmeldte under ejerskifteforsikringen.

Den 7. marts 2025 modtog vores kundeklagefunktion en indsigelse fra klagerne med følgende ordlyd:

'Vi ønsker at klage over sagsnummer ..., vedrørende manglende gulvvarme i gangarealet. Sagen er blevet afgjort med, at det ikke er lovpligtigt at have gulvvarme i ikke-opholdrum. Vi mener dog stadig, at der ikke er blevet overholdt de betingelser, som der var angivet i salgsoptstillingen (vedhæftet i sagen), og dermed at det bør blive dækket af ejerskifteforsikringen. I har i Topdanmark ikke været ude og se skaden, men udelukkende vurderet på billeder. Dermed må vi antage, at i har haft nok oplysninger til at vurdere sagen, og ikke mente at det var nødvendigt at se skaden i huset.

Desuden er der angivet urigtige oplysninger i energimærket (se vedhæftet), hvor der står, at der er radiatorer i opvarmede rum, hvilket ikke er tilfældet, da en sådan kun er at finde i bryggers/entre Vi ser frem til at høre fra jer.

*Mvh,
..."*

Vores kundeklagefunktion besvarede klagernes henvendelse den 10. marts 2025 med oplysning om, at indsigelsen i første omgang ville blive besvaret af ejerskifteafdelingens back-funktion, og at klagerne var velkomne til at vende tilbage til vores kundeklageansvarlige afdeling, såfremt de fortsat ville være utilfredse efter revurderingen fra ejerskifteafdelingen.

Herudover gjorde vores kundeklageansvarlige også opmærksom på, at ejerskifteforsikringen helt generelt er en skadeforsikring forstået på den måde, at den kan dække skader i henhold til det lovbestemte skadebegreb samt ulovligheder ved gulvvarme eller manglende funktion af gulvvarme i henhold til vilkårenes bestemmelser herom. Vores kundeklageansvarlige gjorde videre opmærksom på, at det forhold, at der i en salgsoptstilling eller i et energimærke er angivet nogle forhold vedrørende gulvvarme, ikke i sig selv udgør en skade på ejerskifteforsikringen.

Vi meddelte den 1. april 2025 klagerne, at vi havde rekvireret en taksator til at besigtige det anmeldte forhold, hvortil klagerne den 2. april 2025 blandt andet svarede, at de allerede havde udbedret forholdet vedrørende gulvvarmen.

Vi sendte herefter vores revurdering af sagen til klagerne den 11. april 2025. Vi vedlægger kopi af denne afgørelse, som vi i det hele henviser til, som **bilag D**.

Afgørelsen uddybede, at der ikke var forsikringsdækning for det anmeldte forhold omkring manglende gulvvarme i gangarealet og niveauforskelle i ejendommen efter etablering af gulvvarme, idet der ikke var konstateret dækningsberettigende skader i forbindelse med det anmeldte, og idet forsikringen - som flere gange nævnt - ikke dækker bristede forventninger, som man som køber måtte have til en ejendom. Dette vil vi forklare nærmere i afsnittet 'Vores vurdering'.

Herefter modtog vi meddelelse om klagernes indbringelse af sagen for Nævnet.

Vores vurdering

For klarhedens skyld indsætter vi en kopi af plantegningen for ejendommen, hvoraf man kan se, at det anmeldte omkring manglende gulvvarme er i gangarealet, og at det af klagerne anførte omkring køkkenet/den gamle køkkendel ligger op ad gangarealet.

...

Der er som anført af klagerne gulvvarme i hele ejendommen på nær i gangarealet og i entréen. I entréen er der monteret en radiator.

Klagerne anfører flere gange, at årsagen til, at de mener, at ejerskifteforsikringen skal dække den manglende gulvvarme er, at det er anført i salgsopstillingen, at der er gulvvarme i hele ejendommen på nær i entréen. Og at det udgør et dækningsberettigende forhold, at der mangler gulvvarme i gangarealet, når det positivt er benævnt i salgsopstillingen, at der er gulvvarme i alle rum i ejendommen på nær i entréen.

Videre mener klagerne som ovenfor nævnt, og som vi forstår det, at det udgør en skade i forsikringens forstand, at gulvvarmen i den anden del af rummet (det oprindelige køkken) er lagt under nogle metalplader, hvilket betyder, at der vil komme en niveauforskel på gulvet i de forskellige rum, hvis der skulle etableres gulvvarme i gangarealet.

Og endelig anfører klagerne, at ukorrekte oplysninger i energimærket i forhold til, hvor mange radiatorer, der er monteret i ejendommen, også udgør et under ejerskifteforsikringen dækket forhold.

Der er ikke konstateret skader i ejerskifteforsikringens forstand

Vi har ved vores vurdering lagt til grund, at ejendommen er opført i år 1946, og vi er ikke i besiddelse af oplysninger omkring, hvornår gulvvarmen er blevet etableret.

Vi har ved vores vurdering videre lagt til grund, at der, som flere gange anført, er gulvvarme i hele ejendommen undtaget i entréen, hvor der er en radiator, og i gangarealet.

Det er beskrevet i vilkårenes punkt 15, hvad ejerskifteforsikringen dækker. Heraf fremgår det, at ejerskifteforsikringen dækker aktuelle bygningsskader i form af for eksempel brud, lækage, deformation eller lignende, der nedsætter bygningens (byggetekniske) værdi eller bygningens brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende ejendomme af samme alder. Forsikringen dækker ligeledes, hvis der på overtagelsestidspunktet var nærliggende risiko for sådanne skader. Vi henviser til vilkårenes punkt 15 C og 14 A.

15. Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker:

...

C 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, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade. Ved 'nærliggende risiko for skader' forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

14 Hvad er dækningen betinget af?

A Forsikringen dækker forhold, der var til stede, da henholdsvis tilstandsrapporten og elinstallationsrapporten blev udarbejdet, eller som er opstået, efter disse rapporter er blevet udarbejdet, men inden køber har overtaget ejendommen.

...

Vi har ved vores vurdering lagt vægt på, at der ikke er konstateret egentlige bygningsskader som følge af den manglende gulvvarme. Der er ikke fremlagt oplysninger om, at konstruktionerne har taget skade (at der er opstået brud, lækager, deformation eller lignende) som følge af den manglende gulvvarme. På de indsendte fotos, ser konstruktionerne også fuldstændigt skadefri ud. Man kan således heller ikke sige, at manglende gulvvarme i gangarealet udgør et forhold, der nedsætter bygningens byggetekniske værdi, i og med at bygningen ikke har taget skade på nogen måde af den manglende gulvvarme.

Vi har videre ved vores vurdering lagt vægt på, at der ikke er fremlagt oplysninger omkring, at beboelsesrummene i boligen ikke kan opvarmes. Der er således ikke oplysninger omkring, at brugbarheden af ejendommen er nedsat grundet den manglende gulvvarme i gangen. Vi lægger herunder vægt på, at ejendommen har været beboet i mange år, og såfremt rummene ikke kunne varmes op til en temperatur på omkring 18-20 grader, går vi ud fra, at der havde været reageret på dette på en eller anden måde. Vi formoder, at den forholdsvis åbne planløsning bidrager til, at det ikke har været/er umuligt at varme gangen op til en acceptabel temperatur.

Vi må baggrund af ovenstående fastholde, at der ikke er konstateret dækningsberettigende bygningsskader grundet den manglende gulvvarme i gangen, jf. vilkårenes punkt 15 C.

Vi bemærker i forlængelse heraf, at forventninger man som køber har til for eksempel, hvordan et hus er opvarmet, eller hvordan man ikke ønsker, at der skal komme niveauforskelle, hvis man renoverer gulve og gulvvarme, ikke i sig selv er nok til at udgøre skader i ejerskifteforsikringens forstand.

Det afgørende er som ovenfor nævnt, om der kan konstateres deciderede skader på bygningen.

At man som køber af en ejendom har forventninger til, at en ejendom er opført på en bestemt måde, eller at den vil komme til at se ud på en bestemt måde i forbindelse med renovering, herunder etablering af gulvvarme, er desværre ikke forhold, der er dækket af forsikringen, al den stund at der ikke er konstateret egentlige skader på bygningen.

Ovenfor nævnte falder i forsikringsregi ind under begrebet 'bristede forventninger' og realiserer som nævnt ikke i sig selv forsikringens skadebegreb (i vilkårenes punkt 15 C).

Vi henviser i forlængelse heraf til vilkårenes punkt 16 B, der indeholder en beskrivelse af, at forsikringen blandt andet ikke dækker bygningens funktionsforhold (planløsning, indretning mv. og almindelig brugbarhed i øvrigt), medmindre der som følge af det pågældende forhold er sket en skade eller er nærliggende risiko for skade, jf. punkt 15 C.

Vi henviser videre til Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside, hvor det under 'Klageguiden' (klip indsat nedenfor) blandt andet er beskrevet, at for at et forhold udgør en skade i forsikringens for-

stand, er det ikke 'nok', at der er tale om en underlig eller uhensigtsmæssig konstruktion. Det afgørende er, om der kan konstateres en egentlig bygningskade, jf. forsikringens skadebegreb.

Samlet set må vi fastholde, at der altså ikke har kunnet konstateres nogle skader på bygningen som følge af den manglende gulvvarme i gangarealet.

Vi må ligeledes fastholde, at det ikke er dokumenteret, at den manglende gulvvarme udgør et fysisk forhold, der nedsætter ejendommens brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende ejendomme af samme alder. Herunder er der ingen indikationer på, at rummene i ejendommen (særligt beboelsesrummene) ikke har kunnet varmes op til en rimelig temperatur trods den manglende gulvvarme.

Der er heller ikke konstateret dækningsberettigende skader i form af funktionsnedsættelse af VVS-installationer eller ulovligheder herved

Forsikringen kan i medfør af vilkårenes punkt 15 B dække manglende eller nedsat funktion af VVS-installationer samt ulovlige VVS-installationer.

Der foreligger dog ikke oplysninger i sagen, der på nogen måde underbygger, at der skulle være tale om, at gulvvarmen i ejendommen ikke virker eller er ulovlig.

Så heller ikke ud fra denne bestemmelse, kan den manglende gulvvarme i gangen udløse erstatning.

14 Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker:

...

B 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 lovgivningsmæssig oplysning af ulovlige forhold ved sådanne installationer, hvis det ulovlige forhold var til stede både på opførelses-/udførelsestidspunktet og på anmeldelsestidspunktet.

Det forhold, at der ikke er etableret gulvvarme i en lille del af ejendommen (gangarealet, jf. plantegningen ovenfor), kan ikke betragtes som at være en ulovlig VVS-installation eller som at udgøre manglende funktion af den resterende gulvvarme.

Der er ikke dækning for ulovlige bygningsindretninger på forsikringen

Vi henviser derudover til, at ejerskifteforsikringen ikke dækker ulovlige bygningsindretninger, hvorfor det som udgangspunkt ikke er afgørende, om manglende varmekilde i gangen har været i strid med lovgivningen på opførelsestidspunktet.

Vi bemærker dog kort i denne forbindelse, at ejendommen som også tidligere nævnt er opført i år 1946, jf. tilstandsrapporten, og at det første landsdækkende bygningsreglement først trådte i kraft i år 1961.

Der er således ikke oplysninger, der peger i retning af, at der skulle være tale om et ulovligt forhold – selvom dette som nævnt ikke er afgørende for forsikringsdækning.

Vi bemærker desuden, at såfremt der havde været lovkrav til, at der skulle være en varmekilde i gangen, og selv hvis man antog, at dette ville være dækket af forsikringen, så ville løsningen være, at der blev monteret en varmekilde i form af en radiator. Der ville altså stadig ikke kunne erstattes udgifter til etablering af gulvvarme. Og fra udgiften til montering af en radiator ville blive trukket klagerens selvrisko (som udgør 5.400 kr.).

Bristede forventninger

Det er som ovenfor nævnt vores vurdering, at oplysningen i salgssopstillingen omkring, at der er gulvvarme i alle rum i ejendommen på nær entréen, ikke kan føre til, at manglende gulvvarme i gangarealet udgør et dækningsberettigende forhold.

Som ovenfor nævnt er 'bristede forventninger' til en ejendoms kvaliteter frembragt af oplysningerne i tilstandsrapporten ikke en del af dækningsområdet for ejerskifteforsikringen.

Ejerskifteforsikringen bygger på huseftersynsordningen, hvor en bygningssagkyndig gennemgår bygningerne på ejendommen for skader sammenlignet med andre tilsvarende ejendomme.

Som ovenfor beskrevet har den manglende gulvvarme i gangarealet ikke medført bygningsskader af nogen art, og den har heller ikke nedsat brugbarheden af gangarealet eller nogle af beboelsesrummene i ejendommen for den sags skyld.

Vi henviser til følgende kendelser afsagt af Nævnet for en illustration af, at bristede forventninger til en ejendom i sig selv ikke er 'nok' til at udgøre en dækningsberettigende skade under ejerskifteforsikringen:

I kendelse 90382 klagede klageren over afslag på dækning for en arealmangel på 14 m² ved den forsikrede ejendom. I forbindelse med tilbygning konstaterede klageren, at ejendommens areal var 105 m² og ikke 119 m², som fremgik af salgssopstilling og BBR-meddelelse ved købet af ejendommen.

Selskabet afviste, at der var tale om en skade eller et fysisk forhold ved bygningen, som var omfattet af ejerskifteforsikringens dækning. Nævnet fandt ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på dækning, og selskabet fik medhold.

Og i kendelse 70401 havde klageren forud for erhvervelsen af en ejendom set, at sælgeren havde indrettet en del af bygningen som selvstændig boligenhed og udlejet den. Efter ejendommens overtagelse konstaterede klageren, at denne ikke var godkendt som to selvstændige boligenheder. I det endelige skøde fremstod ejendommen som et enfamiliehus. Nævnet fandt blandt andet, at klagerens bristede forventninger om, at ejendommen bestod af flere boligenheder, ikke udgjorde en skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Og endelig i kendelse 99737 klagede klagerne over, at der var mindre hulmursisolering i deres ejendom, end det fremgik af ejendommens energimærke. Nævnet fandt, at det afgørende for dækning over ejerskifteforsikringen var, om der var sket en skade som følge af den manglende isolering, og at bristede forventninger ikke realiserede forsikringens skadebegreb.

Vi indsætter uddrag af kendelsen nedenfor:

'Klager over afslag på dækning af manglende isolering. Klager overtog den forsikrede ejendom, et sommerhus fra 1970 som var blevet renoveret i 2006-2008, den 1/9 2019. Han anmeldte den 15/10 2022, at der var konstateret, at ejendommen ikke havde 100 mm hulmursisolering, som fremgik af ejendommens energimærke. Selskabet afviste at yde dækning under henvisning til, at der ikke var konstateret en dækningsberettigende skade. Selskabet anførte, at selskabets taksator alene havde konstateret træk fra stikkontakter, at han ikke havde kunnet konstatere skader som følge af den manglende isolering, at taksatoren havde vurderet, at forholdet ikke ville føre til øget varmetab, og at der var tale om bristede forventninger.

Nævnet kunne ikke kritisere selskabets afgørelse. Selskab medhold.'

Som ovenfor nævnte kendelser illustrerer, og som efterhånden nævnt flere gange, dækker forsikringen aktuelle bygningsskader, defineret i de lovbestemte vilkårs punkt 15, samt nærliggende risiko for sådanne skader.

At klagerne i nærværende sag har forventet, at der var gulvvarme i hele ejendommen (på nær i entréen), og at det har vist sig, at der ikke er gulvvarme i gangarealet, udgør som ovenfor beskrevet ikke en skade i ejerskifteforsikringens forstand.

På samme måde gør det sig gældende, at det forhold, at etablering af gulvvarme vil medføre en mindre niveauforskel mellem gulvene i gangen og i værelserne, heller ikke realiserer forsikringens skadebegreb.

Vi forstår naturligvis klagernes ærgrelse og har tidligere nævnt overfor klagerne, at de kan forsøge at rette henvendelse til ejendomsmægleren, såfremt de mener, at denne har afgivet ukorrekte oplysninger.

Det samme gør sig gældende for så vidt energimærkningsrapporten, hvor klagerne kan rette henvendelse til det certificerede energimærkningsfirma, som har udarbejdet rapporten, hvis de mener, at der er angivet urigtige oplysninger.

Ejerskifteforsikringen kan ikke være behjælpelig med at yde en compensation for ukorrekte oplysninger i rapporten, da dette (urigtige oplysninger i energimærket) ikke er en del af forsikringens dækningsomfang.

Vores sagsbehandling

I forhold til klagernes utilfredshed med vores behandling af sagen, skal vi naturligvis beklage denne oplevelse.

Vi har ud fra oplysningerne i skadeanmeldelsen og den opfølgende henvendelse forstået, at klagerne mente, at det udgjorde dækningsberettigende skader, at der manglede gulvvarme i gangarealet, og at der ville komme en niveauforskel i forbindelse med etablering af gulvvarme.

Vi har administrativt ud fra alle de indhentede oplysninger samt fotos vurderet, at dette ikke er tilfældet, hvorfor vi har sendt en afgørelse herom til klagerne.

I forbindelse med at vores kundeklagefunktion modtog den første indsigelse fra klagerne, tilbød vi for god ordens skyld, at det anmeldte kunne blive besigtiget af en taksator.

Dette i høj grad fordi vi anerkender, at det nogle gange giver mening at tale sammen ansigt til ansigt omkring forhold, der kan være svære at forklare og forstå. Og i og med at klagerne havde klaget over vores afgørelse, var det vores vurdering, at dette kunne være et udtryk for, at en mundtlig samtale/forklaring ville kunne være med til at sikre en bedre forståelse af vores vurderinger.

Det var som sagt i forbindelse med vores tilbagemelding på klagernes første indsigelse til vores kundeklageansvarlige, at vi tilbød denne besigtigelse.

Vi mener på baggrund af ovenstående ikke, at vi ikke har behandlet sagen på en kritiserbar måde.

For tidsaspektet i sagen henviser vi til ovenfor gengivne sagsforløb.

Vi skal dog naturligvis afslutningsvist gentage, at vi beklager, at klagerne ikke er tilfredse med vores behandling af sagen.

Sammenfatning og bevisbyrde

Det er et forsikringsretligt princip i dansk ret, at det er den, der mener at have et krav, der skal sandsynliggøre rigtigheden af kravet. Det fremgår også af vilkårenes punkt 8 B, at det er forsikringstager, der skal sandsynliggøre/bevise, at der er tale om skader, der er dækket af forsikringen.

Ud fra ovenstående må vi sammenfattende konkludere, at denne bevisbyrde fortsat ikke er løftet, og at klagerne således ikke har sandsynliggjort, at forhold omkring gulvvarme i køkken- og gangarealet udgør en dækningsberettigende skade under ejerskifteforsikringen. At klagerne forventninger til ejendommen ud fra oplysninger i salgsoptstillingen er bristede, eller at der er angivet ukorrekte oplysninger i energimærket omkring antallet af radiatorer i ejendommen, ændrer ikke ved, at der ikke er konstateret skader i ejerskifteforsikringens forstand i forbindelse med den manglende gulvvarme.

Vi fastholder på denne baggrund som tidligere nævnt vores oprindelige afgørelser. Vi har tidligere oplyst klagerne om, at såfremt de føler, at de ikke i ejendommen har fået den 'vare', som de har betalt for, jf. salgsoptstilling og energimærke, kan de forsøge at rette henvendelse til henholdsvis ejendomsmægleren og firmaet, der har udarbejdet energimærkerapporten.

Vi afventer nu Ankenævnets stillingtagen

Vi afventer nu, at Ankenævnet tager stilling til, hvorvidt vi har behandlet det påklagede forhold i overensstemmelse med de for forsikringen gældende vilkår.

Såfremt klagerne vender tilbage med yderligere bemærkninger, beder vi om lejlighed til at kommentere herpå."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget energimærkerapport fremlagt af klageren og fotografier. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af salgsoptstillingen fremgår bl.a.:

"Dejlige villa på 142 kvm i et plan på ... Gulvvarme i hele huset på nær bryggers - Mulighed for hurtigovertagelse".

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

103486

Af Energimærkningsrapport gyldig fra 2/7 2024 til 2/7 2034 fremgår bl.a.:

"VARMEFORDELING

STATUS

Den primære opvarmning af ejendommen sker via radiatorer i opvarmede rum. Varmefordelingsrør er udført som tostrengs anlæg. Der er gulvvarme i hele huset på nær bryggers."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"15 Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker:

A Udbedring af manglende eller nedsat funktion af elinstallationer i og på de forsikrede bygninger samt lovliggørelse af ulovlige forhold ved sådanne installationer, hvis de ulovlige forhold var til stede både på opførelses-/udførelsestidspunktet og på anmeldelsestidspunktet.

B 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, hvis det ulovlige forhold var til stede både på opførelses-/udførelsestidspunktet og på anmeldelsestidspunktet.

C 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, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af i samme alder i almindelig god vedligeholdelsestand Manglende bygningsdele kan være en, skade. Ved 'nærliggende risiko for skader' forstås at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med' særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom – der er fra 1946 – den 2/1 2024. Klageren anmeldte den 6/1 2025, at der ikke var gulvvarme i gangen. Klageren kontaktede herefter selskabet den 8/1 2025 og oplyste, at "vi har nu også opdaget at gulvvarmen inde i den anden del af rummet (det oprindelige køkken), er lagt under nogle metalplader, som i praksis vil betyde, at vi ikke kan lægge et nyt gulv uden at der kommer en niveauforskel, når der bliver etableret ny gulvvarme i gangarealet". Klageren ønsker, at selskabet helt eller delvis dækker de 40.000,00 kr., det har kostet at udbedre forholdet vedrørende gulvvarmen og hertil en kompensation for urigtig oplysning i energimærket.

Klageren har anført, at "der ikke er blevet overholdt de betingelser, som var angivet i salgsoptillingen (se vedhæftet købsaftale, nederst), hvor der tydeligt står, at der er gulvvarme i alle

rum, undtagen bryggers/entre". Dette er ikke tilfældet. Klageren har henvist til de vedhæftede billeder, hvor det tydeligt fremgår, at der ingen kreds er til gulvvarme i gangen. Klageren har anført, at selskabets behandling af sagen har været mangelfuld, da selskabet først efter klagen valgte at rekvirere en taksator. Klageren har anført, at der desuden er angivet urigtige oplysninger i energimærket, hvor der står, at der er radiatorer i alle opvarmede rum, hvilket ikke er tilfældet, da en sådan kun er at finde i bryggers/entre.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at forholdet omkring gulvvarme i køkken- og gangarealet udgør en dækningsberettigende skade under ejerskifteforsikringen. At klagernes forventninger til ejendommen ud fra oplysninger i salgsopstillingen er bristede – eller at der er angivet ukorrekte oplysninger i energimærket omkring antallet af radiatorer i ejendommen – ændrer ikke ved, at der ikke er konstateret skader i ejerskifteforsikringens forstand i forbindelse med den manglende gulvvarme.

Det fremgår af salgsopstillingen, at "dejlig villa på 142 kvm i et plan på ... Gulvvarme i hele huset på nær bryggers - Mulighed for hurtigovertagelse".

Det fremgår af energimærkningsrapport gyldig fra 2/7 2024 til 2/7 2034, at "den primære opvarmning af ejendommen sker via radiatorer i opvarmede rum. Varmefordelingsrør er udført som tostrengs anlæg. Der er gulvvarme i hele huset på nær bryggers".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 15B, at forsikringen dækker "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, hvis det ulovlige forhold var til stede både på opførelses-/udførelsestidspunktet og på anmeldelsestidspunktet".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende skade. Det er derfor klageren, der skal bevise, at der var forhold på overtagelsestidspunktet, der udgjorde skade eller nærliggende risiko for skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at det forhold, at der ikke er udlagt gulvvarme i gangarealet – eller den omstændighed at gulvvarmen i det oprindelige køkken er placeret under metalplader, der vil betyde, at der ved etablering af gulvvarme i gangarealet vil komme en niveauforskel – udgjorde skade eller nærliggende risiko for skade i ejerskifteforsikringens forstand. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke ses fremlagt oplysninger, der godtgør, at gangarealet, hvor der ikke er etableret gulvvarme, ikke har kunnet opvarmes tilstrækkeligt, og at det på den baggrund ikke er godtgjort, at forholdet nedsætter brugbarheden af gangarealet nævneværdigt i forhold til andre huse af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Nævnet har i den sammenhæng henset til, at klageren overtog ejendommen den 2/1 2024 og anmeldte forholdet den 6/1 2025 i forbindelse med, at klageren renoverede køkken/gangarealet.

Nævnet har også lagt vægt på, at den omstændighed – at der i modsætning til, hvad der fremgår af den fremlagte salgsoptilling, ikke er gulvvarme i alle rum bortset fra bryggers – ikke i sig selv udgør skade i ejerskifteforsikringens forstand, da oplysninger i salgsoptilling ikke kan betragtes som en tilsikring/garanti, der kan støttes ret på i forhold til ejerskifteforsikringen, idet salgsoptillingen ikke er en del af tilstandsrapporten og således ikke indgår som en del af selskabets grundlag for tegning af ejerskifteforsikringen.

Hvad angår, at klageren ønsker en compensation for den urigtige oplysning i energimærkningsrapporten, hvor det fremgår, at "den primære opvarmning af ejendommen sker via radiatorer i opvarmede rum. Varmefordelingsrør er udført som tostrengs anlæg. Der er gulvvarme i hele huset på nær bryggers", men at der alene er radiator i bryggers/entre bemærker nævnet, at

Ankenævnet for Forsikring

15.

103486

oplysninger i energimærket på samme vis som oplysninger i salgsoptillingen ikke kan betragtes som en tilsikring eller garanti, som klageren kan gøre gældende over for selskabet.

Nævnet henviser til tidligere kendelser 96817 og 81598.

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.



Jørgen Steen Sørensen

formand