

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 103751:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. I klageskema af 9/6 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

There has been significantly reduced function of the geothermal heating system at the property, since it was purchased in July 2022. Whereby there has been low pressure and reduced liquid/air flow within the pipe installations of the underfloor heating, disrupting the houses ability to heat evenly throughout. The insurer failed to correctly identify the problem and resolve, before subsequently closing the case and refusing to reopen it. Since then, I have personally invested to identify the cause of the issue and resolve.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Insurer, to reimburse ALL costs incurred in identify and fix the problem, which was in the region of 8,000 - 10,000 DKK."

Selskabet har den 27/6 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi forstår på klagerens anførte i webskemaet, at klageren kræver dækning for udgifterne forbundet med klagerens varmesystem. Klageren oplyser, at han mener at have afholdt udgifterne forbundet med hans varmesystem, for ca. 8-10.000 kr.

Der er tale om en basis ejerskifteforsikring der trådte i kraft den 1. juli 2022. Ejendommen er fra 2012. Der ses ikke at være tegnet en byggeskadeforsikring på ejendommen. Police og vilkår har vi uploadet som **bilag A** og **B**.

Tilstandsrapporten med løbenr. ... har bl.a. ligget til grund for tilbuddet om ejerskifteforsikringen. Tilstandsrapporten findes uploadet som **bilag C**.

Klagerens anførte giver os ikke anledning til at ændre vores tidligere afgørelse. Vi mener, at klagerens anmeldte ikke realiserer skadebegrebet på klagerens ejerskifteforsikring.

Oprids af sagens forløb

Vi registrerer en skadeanmeldelse den 5. december 2022 fra klageren. Skadeanmeldelsen omhandler klagerens gulvvarme. Klageren oplyser at der er steder i huset hvor gulvvarmen ikke virker. På baggrund af klagerens skadeanmeldelse sender vi en netværkshåndværker (en VVS'er) ud for at besigtige gulvvarmen.

Inden VVS'eren besigtigelse af det anmeldte, oplyser klageren, at gulvvarmen pludselig er begyndt at virke igen. VVS'eren besigtiger forholdet den 13. december 2022. Ved VVS'eren besigtigelse kunne der konstateres en overfladetemperatur på ca. 25 grader hvilket indikerer at gulvvarmen er funktionsdygtig. Dette meddeler VVS'eren klageren ved mail af 16. december 2022, hvori VVS'eren samtidigt meddeler at det anmeldte forhold ikke er dækket af ejerskifteforsikringen. Se også **bilag D**.

Den 18. marts 2023 vender klageren retur. Klageren oplyser, at gulvvarmen på 1. salen er stoppet med at fungere og at gulvvarmen i stueetagen er nedsat.

På baggrund af klagerens tilbagevenden, genbesigtiger vores netværkshåndværker endnu engang det anmeldte. Vores netværkshåndværker konstaterer at der ikke kunne findes fejl på jordvarmeanlægget og at der kunne konstateres en rimelig overfladetemperatur på gulvene.

Derudover oplyste vores netværkshåndværker følgende til klageren:

'Som jeg nævnte for dig kunne jeg ikke finde nogen fejl på dit jordvarme anlæg, der kunne konstateres en rimelig overflade temperatur på dine gulve. og mange af rumfølerne kalder på varme og du køre frem med en temperatur i fremløbet på 32 grader hvilket er normalt i forhold til en ude temperatur på 8 grader. Du nævner at varme kan forsvinde en gang imellem, så jeg tjekket lige telestaterne samt stifterne og de skulle være ok samt pumpen køre normalt dog er den placeret dårlig da man har svært ved at se dens indstillinger, så du må rette henvendelse til dem som lige har servicere dit jordvarme anlæg da jeg mener at fejlen må ligge hos dem.'

Klageren er ikke enig i vores netværkshåndværkers tilbagemelding og oplyser følgende den 17. april 2023:

'I have just had someone come out to the property to give me a correct assessment as I have not been able to be in the house for over a a week due to freezing temperatures. I also had the boiler mechanic come out as well.

Both confirmed that the heating pump has been broken for some time and therefore it has not been heat-circulating correctly.

I have now needed to replace the pump as an emergency.'

Netværkshåndværkeren oplyser samme dato, at han vurderer at forholdet er sket i klagerens ejertid, da netværkshåndværkeren ikke kunne konstatere fejl på anlægget og at der kunne konstateres en temmelig høj temperatur på klagerens gulv, hvilket ikke ville være tilfældet, hvis pumpen var defekt.

I februar 2025 vender klageren endnu engang retur. Klageren mener, at årsagen til forholdet ved gulvvarmen skyldes en tryklækage.

I en tilbagemelding til klageren oplyses det, at en eventuel lækage ikke er dækket af klagerens ejerskifteforsikring, eftersom en eventuel lækage først konstateres mere end 2,5 år efter klagerens overtagelse.

Herefter følger en længere korrespondance mellem klageren og ejerskifteskadeafdelingen.

Ved mail af 14. februar 2025 fremsender klageren en mail hvor han anfører at han har haft en VVS'er til at inspicere forholdet. VVS'eren har konstateret at klagerens ekspansionsbeholder var utæt.

Klageren vedlægger en mail fra VVS'eren dateret 14. februar 2025. I mailen fremgår det bl.a.:

*'Vi har konstateret at ekspansionsbeholderen er utæt ved ventilen til påfyldning af nitrogen
Pris for udskiftning af ekspansionsbeholderen er kr. 3.500 inkl. Moms'*

Mail fra klagerens VVS'er er uploadet som **bilag E**

Ved mail af 18. februar 2025 fremsender vi mail til klageren, hvori det fremgår, at klagerens eventuelle krav vedrørende ekspansionsbeholderen ikke er dækket af ejerskifteforsikringen, eftersom utætheden ved ekspansionsbeholderen ikke vurderes at have været til stede ved klagerens overtagelse, som også er en forudsætning for dækning på klagerens ejerskifteforsikring.

Herefter følger yderligere korrespondance vedrørende det anmeldte forhold.

Ved mail af 20. februar 2025 fremsender klageren en klage til ejerskifteskadeafdelingen.

Ved mail af 28. marts 2025 sender vi vores afgørelse, hvori vi fastholder, at der ikke kunne konstateres dækningsberettigende forhold, ved det anmeldte om klagerens gulvvarme. I vores afgørelse oplyses klageren bl.a.:

'Vi mener, at det har sin formodning imod sig, at ekspansionsbeholderen var utæt på tidspunktet for vores netværkshåndværkers besigtigelse, eftersom ekspansionsbeholderen ofte giver en lyd og/eller vibrationer når denne bliver utæt. ..., vores netværkshåndværker, ville derfor have hørt og/eller set, hvis ekspansionsbeholderen var utæt i december 2022 og igen i marts 2023.

En anden indikation på en utæt ekspansionsbeholder er, at den ofte skal påfyldes med vand. Det er ikke vores opfattelse, at du har oplevet at skulle påfylde vand oftere end hvad du plejer.

Det er vores erfaring fra lignende sager, at man ikke kan forvente at en ekspansionsbeholder har længere levetid end 10-15 år.'

Se **bilag F** uploadet for afgørelse af 28. marts 2025.

På baggrund af afgørelsen den 28. marts 2025 sender klageren en klage til vores kundeklagefunktion.

Vores kundeklagefunktion besvarer ved mail af 6. juni 2025. Vores kundeklagefunktion fastholder afgørelsen af 28. marts 2025 og oplyser derved klageren, at der ikke kunne konstateres dækningsberettigende skader, ved det anmeldte om gulvvarmen. Se **bilag G** uploadet for vores kundeklagefunktions afgørelse af 6. juni 2025.

Vi modtager herefter besked om, at klageren har indbragt sagen for Ankenævnet.

Definitionen af en ejerskifteskade

Der er tale om en basis ejerskifteforsikring der alene dækker udgifterne forbundet med forhold der opfylder skadebegrebet beskrevet under forsikringsvilkårenes punkt 15 C.

Vi har indsat punkt 15 C nedenfor, for god ordensskyld.

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

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

Som det fremgår af ovenfor indsatte, er det således afgørende for dækning på ejerskifteforsikringen, at der er tale om en aktuel skade eller et fysisk forhold, der på tidspunktet for klagerens overtagelse af ejendommen udgjorde en skade eller nærliggende risiko herfor.

Ejerskifteskader kan, jf. vilkårenes punkt 15C, også defineres ved at et fysisk forhold nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Dette betyder således, at der i vurderingen af om der er tale om en skade der realiserer ejerskifteforsikringens skadebegreb, bl.a. skal sammenlignes med tilsvarende ejendomme i samme alder.

Udover ejerskifteforsikringens skadebegreb under punkt 15C, kan en ejerskifteforsikring i nogle tilfælde, dække udgifterne forbundet med manglende eller væsentligt nedsat funktion af varme-, ventilations- og sanitetsinstallationer. Vi indsætter nedenfor vilkårenes bestemmelse om VVS-installationer under punkt 15 i vilkårene:

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."

Det er desuden klageren der skal bevise at det anmeldte forhold opfylder betingelserne for dækning på den tegnede ejerskifteforsikring. Vi henviser her til vilkårenes punkt 8B samt de forsikringsretslige principper om, at den der mener at måtte have et krav skal dokumentere kravets størrelse.

Under vilkårenes punkt 8B bliver det bl.a. nærmere præciseret:

'8 Hvis skaden sker

...

B Forsikringstager har bevisbyrden

Det er dig som forsikringstager, der skal sandsynliggøre/bevise, at der er tale om en skade eller et ulovligt forhold.'

Vores registreringer af de indklagede forhold

Der er tale om en ejendom fra 2012. Klageren overtager ejendommen i 2022. Klageren anmelder forholdet om gulvvarmen ca. et halvt år efter overtagelsen.

Kort efter klagerens første skadeanmeldelse sender vi netværkshåndværker ud for at besigtige det anmeldte om gulvvarmen.

Netværkshåndværkeren kunne konstatere at gulvet havde en overfladetemperatur på ca. 25 grader, hvilket indikerer at gulvvarmen er funktionsdygtig.

Som det fremgår af oprids af sagsforløbet, genbesigtiger vores netværkshåndværker endnu en gang forholdet i 2023, da klageren vender retur og oplyser at han mener at kunne konstatere en tryklæge.

Netværkshåndværker registrerer igen at der er en rimelig overfladetemperatur på klagerens gulve og at klagerens anlæg har en fremløbstemperatur på 32 grader, hvilket vurderes som værende tilstrækkelig i forhold til udetemperaturen – på tidspunktet for besigtigelsen – på 8 grader.

Netværkshåndværkeren har ved genbesigtigelsen gennemgået telestaterne samt stifterne. Netværkshåndværkeren vurderer på denne baggrund at telestaterne og stifterne vurderes at være ok, og at pumpen kører normalt. I samme forbindelse oplyser netværkshåndværkeren at klageren må tage kontakt, til dem der servicerede jordvarmeanlægget.

Til klagerens bemærkning om ekspansionsbeholderen var utæt, har netværkshåndværkeren oplyst, at såfremt den havde været utæt i henholdsvis 2022 og 2023, at netværkshåndværkeren ville have registreret det ved hans besigtigelser, da en utæt ekspansionsbeholder vil give lyd og/vibrere. Derudover vil en utæt ekspansionsbeholder kalde på vand, da en utæt ekspansionsbeholder ofte skal påfyldes med vand.

Netværkshåndværkeren oplyser at den forventede og gennemsnitlige levetid for en ekspansionsbeholder er 10-15 år.

Vores vurdering af de indklagede forhold

Vi bemærker, at det er klageren der har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skade i ejerskifteforsikringens forstand. Klageren har i klageskemaet fremført, at klageren mener at have afholdt 8-10.000 kr. forbundet med det indklagede om gulvvarmen. Vi lægger til grund, at dette er klagerens krav i nærværende sag. Vi har dog ikke modtaget dokumentation der understøtter denne påstand.

Som indledningsvist nævnt, er det vores vurdering at der ikke er forhold ved det anmeldte om gulvvarmen der udgør en skade i ejerskifteforsikringens forstand.

I vores afgørelse har vi særlig lagt vægt på, at der ikke kunne konstateres uregelmæssigheder ved klagerens gulvvarme tilbage i december 2022 hvor vores netværkshåndværker i første omgang besigtiget forholdet.

Som det fremgår af gengivelsen fra netværkshåndværkerens tilbagemelding, ville han have registreret, hvis f.eks. ekspansionsbeholderen var utæt ved hans besigtigelse. Der er – som nævnt – flere indikatorer der ville være registreret, hvis der havde været forhold ved ekspansionsbeholderen der enten var utætte eller ikke funktionsdygtige. Der kunne med andre ord ikke konstateres uregelmæssigheder ved klagerens gulvvarmeanlæg i 2022 eller i 2023.

Klageren har undervejs i sagsbehandlingen fremlagt fotos som viser, at gulvvarmen har/havde en overfladetemperatur på mellem 26-27 grader, hvilket indikerer at gulvvarmen er funktionsdygtig.

Der kan således ikke være tale om manglende eller væsentligt nedsat funktion af anlægget på tidspunktet for klagerens overtagelse af ejendommen.

At en ekspansionsbeholder eller andet teknik i gulvvarmeanlægget er utæt/ikke funktionsdygtigt halvandet år efter klagerens overtagelse, er ikke at anse som værende en skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Den manglende eller nedsatte funktion skal være til stede på tidspunktet for klagerens overtagelse, hvilket ikke er tilfældet i nærværende sag.

Der påhviler en vis vedligeholdelsespligt ved et varmeanlæg. Som husejer er det derfor vigtigt at få service og vedligeholdt sine tekniske installationer løbende og efter gældende aftaler herom. Faktisk skal man gennemgå sit varmeanlæg årligt og sørge for at overholde sine eftersyn af varmeanlægget.

Vi er ikke vidende om, at ekspansionsbeholderen er udskiftet på et tidspunkt efter opførelsen af huset, hvorfor vi formoder at der er tale om en ekspansionsbeholder der fra opførelsen af huset og dermed 13 år gammel. Det er vores og vores netværkshåndværkers erfaring, at man ikke kan forvente at en ekspansionsbeholder har længere levetid end 10-15 år. De 10- 15 år er vel og mærke, hvis man overholder serviceeftersynene og får vedligeholdt anlægget.

I klagerens forsikringsvilkår under forhold der ikke er dækket af forsikringen, fremgår det bl.a.:

'16 Hvilke skader dækker forsikringen ikke?

Forsikringen dækker ikke:

...

G Forhold, der kun består i sædvanligt slid eller bygningens manglende vedligeholdelse, medmindre der som følge af det pågældende forhold er sket en skade eller er nærliggende risiko for skade på bygningen, jf. punkt 15 C.

H Forhold, der kun består i udløb af bygningsdeles, konstruktioners eller materials sædvanlige levetid.'

På baggrund af ovenstående, mener vi således, at klageren ikke har dokumenteret, at forholdet om gulvvarmen opfylder klagerens vilkårs punkt 15B som en forudsætning for dækning af udgifterne forbundet med VVS-installationer. Derudover mener vi, at der kan være tale om forhold der

består i sædvanligt slid eller manglende vedligeholdelse eller udløb af materialers sædvanlige levetid.

Klageren har udover ovenstående, heller ikke dokumenteret, at gulvvarmeinstallationen var ulovlig på opførelses-/udførelsestidspunktet eller på anmeldelsestidspunktet, som ligeledes ville kunne aktivere dækning på klagerens ejerskifteforsikring.

Vi mener på den baggrund, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er forhold ved gulvvarmen der realiserer ejerskifteforsikringens skadebegreb.

I vores afgørelse har vi udover ovenstående desuden, lagt vægt på Ankenævnspraksis hvor der på Ankenævnets hjemmeside findes flere kendelser om gulvvarmeinstallationer. Afgørelserne illustrerer, at der skal mere end små uregelmæssigheder til, for at ejerskifteforsikringens skadebegreb realiseres. F.eks. ses det i kendelse 98842, hvor der – modsatte nærværende sag – kan registreres at et gulvvarmesystem der ikke var udført i henhold til gældende bygningsreglement eller god byggeskik og hvor der kunne registreres store temperaturforskelle, og til trods for dette, ikke kunne registreres forhold ved gulvvarmesystemet der opfyldte ejerskifteforsikringens skadebegreb.

Nævnet har i den konkrete sag udtalt:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at badeværelsets gulvvarmeanlæg på overtagelsestidspunktet ikke var funktionsdygtigt eller havde væsentligt nedsat funktion. Klageren har derfor ikke krav på forsikringsdækning efter betingelsernes punkt 3.2 om manglende eller væsentligt nedsat funktion af vvs-installationer.'

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om et mindre badeværelse på under 4 m², og at der ikke foreligger oplysninger om, at badeværelset ikke kan opvarmes tilstrækkeligt ved brug af gulvvarmeanlægget.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ved den byggesagkyndiges termiske undersøgelse den 25/1 2022 var konstateret overfladetemperaturer mellem 25 og 36 grader, og at dette – på trods af temperaturforskel – må betegnes som en tilfredstillende temperatur.'

Afsluttende skal vi igen bemærke, at klageren ikke har dokumenteret et eventuelt krav på 8-10.000 kr. som klageren i webskemaet mener at have afholdt i nærværende sag.

Vi har alene modtaget en pris fra en håndværker på udskiftning af en ekspansionsbeholder. Se også bilag E for mail fra klagerens håndværker. Af mailen fra håndværkeren fremgår det, at udgifterne til udskiftning af ekspansionsbeholderen udgør 3.500 kr. inkl. Moms.

Hertil skal vi gøre det gældende – i tilfældet af at Nævnet måtte finde, at forholdet om ekspansionsbeholderen opfylder betingelserne for dækning på klagerens ejerskifteforsikring – at ejerskifteforsikringen ikke kan dække forhold under den lovregulerede fastsatte bagatelgrænse på 5.400 kr. Vi henviser her til vilkårenes bestemmelse herom:

'5 Selvrisiko

...

C Bagatelgrænse

Skader, der koster mindre end den gældende selvrisiko pr. skade, jf. punkt 5 A, indgår ikke i den samlede selvrisiko, og kan ikke anmeldes til Topdanmark.'

Af klagerens police fremgår det:

Dækning	Selvrisiko	Ikræftdato
Ejerskifteforsikring	5.400 kr.	01.07.2022

Klagerens ejerskifteforsikring kan således – skade eller ej – ikke komme i dækning på udgifterne forbundet med udskiftning af ekspansionsbeholderen.

Opsummering og afslutning

På baggrund af ovenstående, må vi fastholde vores tidligere vurdering. Vi mener, at klageren ikke har sandsynliggjort dækningsberettigende forhold, ved det anmeldte om gulvvarmen. Vi mener desuden at klagerens eventuelle krav på de 8-10.000 kr. ikke er dokumenteret, og at klagerens eventuelle krav/tab på de 3.500 kr. til udskiftning af en ekspansionsbeholder ikke udgør en skade i ejerskifteforsikringens forstand, allerede fordi det beløbsmæssigt ikke overstiger den lovregulerede fastsatte bagatelgrænse."

Klageren har i mail af 9/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Comments to Topdanmarks response:

- Building damage insurance has been taken out on the property but does not cover this event.
- During the first visit when the plumber identified the 25-degree surface temperature he also identified that in an area less than 1 metre away, the surface temperature was 5 degrees higher.
- Thus, confirming that the underfloor heating was not fully functional at the time. Pictures of this, were taken on the visit and they are under the case file with Topdanmark.
- On the second visit mentioned on the 18th March, I do not recall any measurement of the surface temperature being taken, so not sure how it could be confirmed that the surface temperature was at a reasonable level at that time. Indeed, checks were made but the expansion tank (a known cause of a pressure/flow issue) was not. To add, it is also not possible to hear noises from the tank or sense vibration, due to its placement near the ceiling behind a granite stone wall (picture attached).
- My plumber can also confirm that even when the expansion tank was changed, he could not hear any noises or sense any vibrations, he just decided to check the tank for the cause of the issue and then noticed it was leaking. Again, confirming that the Topdanmark plumber that came round, initially would not have noticed the leak unless he actually checked the tank.
- I have regularly needed to top up the tank with water since purchasing the property and my ... (a regular visitor to the property) is prepared to go on record to say the same.
- Responding to myself as the policy holder having the burden of proof, I first showed the plumber:
 1. The difference in temperatures around the house and in various spots on the surface flooring.
 2. The regular loss of pressure shown on the valve which would drop from 2 bar to below 1 bar, shortly after being topped up with water.
 3. The need to regularly top up the tank with water and not knowing if this was normal or not.
- It is stated that NO irregularities were found in December 2022. This is incorrect in my opinion. On the first visit, pictures were taken by the plumber showing the 5-degree variation of tempera-

tures on the surface floor. After the tank was replaced, I took photos in the exact same spots showing that the temperature was now even and functioning as it should be. The pressure and flow in the system was working as it should and now heating the property evenly without any cold areas. The plumbers photos are on the case file and mine are attached.

The plumber in his own words confirms the fault was present by saying:

'So you must contact those who have just serviced your geothermal system as I believe the fault must lie with them.' He was aware that the problem remained after he left. So we can not say that this issue occurred 1.5 years after I took over, as the time of the issue has not been correctly identified. If the right checks were done when the case was first raised, the issue would have been found and linked to before when I took over.

- I can also add that my heating system has been serviced annually, since 2022.

- Lastly, I can document costs above the 5,400kr threshold from the insurer but have not been asked to do that, nor am I able to, as the case was abruptly closed.

My Main issue is as follows:

Regarding when the issue was found, it can not be expected for the heating to be turned on in the hot summer of 2022, when the house was purchased. Meaning therefore, that it only became apparent 6 months later in the colder, winter months when the case was raised. If the case was investigated thoroughly at this point, which I believe it was not, then the cause of the issue could have been determined to have occurred before I took over the property. Which I am sure of, as I have always had to refill water in the boiler tank each month (as advised by the previous owner). This I now know was a measure to counteract the leak, which I have now stopped doing after replacing the tank.

Cause of 'Significantly reduced function of the heating/plumbing installations' not identified and resolved: - In December 2022, their craftsmen after inspection and review did not investigate the actual cause of the issue of reduced function of heating/plumbing (relating to the underfloor heating). They only confirmed that in only two areas of the house, the floor was heating, though with a significant temperature difference (5 degrees) between two areas less than a metre apart. This confirmed my original suspected issue of a pressure/flow problem, as some parts of the flooring in the house would heat, feeling warm and others would not heat sufficiently, feeling cold. Thus, leading to overall temperatures in the house to fluctuate between comfortable and uncomfortable.

After subsequent visits, the cause of the issue was still not fully investigated and the issue/fault still not found. I even reiterated 'that heat can disappear from time to time' leading to thermostats, pins and pumps to be inspected but not the expansion tank which I would have expected a skilled craftsman to connect to a plumbing/pressure issue of this type. Then the case was closed without any further investigation, despite my protest.

I can confirm that I have been topping up the boiler pressure with water, monthly since 2022, not knowing that this was abnormal and have a witness ... who will swear on it. In response to the engineer being able to hear the leaking expansion tank or noticing vibrations – I highly doubt this would be possible from the other side of a granite stone wall. I have attached a picture to demonstrate in red, where the expansion tank is and to help clarify how difficult it would be for an engineer to hear any noise or identify any vibration from behind this wall. In conclusion, now that the issue has been fixed and much of my money spent in addition to replacing the tank (totalling

more than 5,400kr). It is clear now that there is an even flow of heating under the floors throughout the house and plumbing (and heating) is fully functional again. This is validated by the pictures I took showing that the surface temperature on the floor in the same area previously inspected, are now almost the same (1 degree difference) and not 5 degrees different as when craftsmen came out and inspected it.

I also still miss comments from the insurance company on the below:

1. If the cause of the issue was found in December 2022, when it should have been, It could have been ascertained to have occurred before my property takeover. Clarifying which I know was a previous issue before my property purchase.

2. What was the relevance of the craftsmen focusing on the floors surface temperature in only a few certain spots, when the issue was throughout the property and seemed to relate to lack of pressure/flow in the pipes of an entire underfloor heating system?

3. At what point was the expansion tank checked and ruled out, as a known cause of this type of issue? The tank is behind a wall closer to the ceiling in the property, you can not hear sounds or vibrations from behind this stone wall - It was never inspected.

4. At what point was the actual cause ('fault') of the significantly reduced heating/plumbing installation (to the underfloor heating) identified and corrected? I don't believe advising me to 'contact those who have just serviced your geothermal system as I believe the fault must lie with them.' As identifying the cause of the issue. (For reference I did this to rule out the issue and was told there was no problem with the geothermal system and when I came back to Topdanmark to continue to find the 'fault', I was told the case would not be reopened).

5. Why was the case closed when the cause of the significantly reduced function of heating was not found and the 'Correction' from Topdanmark terms, not put in place?"

Selskabet har i brev af 18/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagerens seneste indlæg, som ikke ændrer på vores afgørelse. Vi henviser i det hele til vores forrige høringssvar, men vil nedenfor fremkomme med vores bemærkninger til klagerens indlæg, som forhåbentligt også kan besvare klagerens spørgsmål.

Vi vil bemærke, at de fotos klageren fremlægger, ikke er nye oplysninger til sagen.

Indledningsvist skal vi igen understrege, at det er klageren der har bevisbyrden for at der er tale om dækningsberettigende forhold ved det anmeldte om gulvvarmen og ekspansionsbeholderen. Denne bevisbyrde mener vi ikke at klageren har løftet.

Med fare for at gentage os selv, føler vi os nødsaget til at få præciseret sagsforløbet nærmere: Klageren anmelder – 5 måneder efter overtagelsen – forhold vedrørende klagerens gulvvarme. Klageren oplyser i denne forbindelse, at gulvvarmen flere steder i huset ikke virker.

På den baggrund rekvirerer vi en netværkshåndværker til at undersøge det anmeldte nærmere.

Vores netværkshåndværker besigtiger det anmeldte af to omgange.

Ved hans første besigtigelse konkluderer netværkshåndværkeren, at der er en tilfredsstillende overfladetemperatur, hvorfor der ikke vurderes at være udfordringer med gulvvarmen.

Ved netværkshåndværkerens genbesigtigelse, undersøges telestaterne og stifterne også. Både telestaterne og stifterne vurderes som værende ok. Vores netværkshåndværker kunne ikke konstatere fejl på klagerens jordvarmeanlæg ved besigtigelsen.

Årsagen til, at netværkshåndværkeren måler overfladetemperaturen på gulvet, var netop for at undersøge om hvorvidt overfladetemperaturen var lavere end forventet.

Derudover undersøgte netværkshåndværkeren ligeledes telestater og stifter, netop fordi dette kan være årsagen til, at der kunne være forhold ved gulvvarmen – hvilket dog ikke var tilfældet i nærværende sag.

Det er først i 2025 at klageren vender retur og mener at hans ekspansionsbeholder er utæt.

I den forbindelse fremlægger klageren et foto der viser at måleren viser et lidt for lavt tryk. Hvilket også ses på det foto klageren har uploadet på portalen.

Der kan være flere årsager til, at trykket i måleren viser lidt for lavt. Vi henviser til vores tidligere anførte om dette.

Efter netværkshåndværkerens genbesigtigelse, blev klageren netop informeret om, at klageren burde tage kontakt til dem der havde serviceret klagerens jordvarmeanlæg.

Der er intet der tyder på at ekspansionsbeholderen har været utæt på tidspunktet for klagerens overtagelse. Hvis dette var tilfældet, ville gulvvarmen ikke have vist den overfladetemperatur som den nu engang gjorde, ved vores netværkshåndværkers besigtigelse.

Som vi ligeledes oplyste i vores forrige høringssvar, ville ekspansionsbeholderen eksempelvis kalde på påfyldning af vand hvis den var utæt.

I klagerens seneste indlæg oplyser klageren – noget uklart – at han har haft viden om at der var problemer med anlægget inden hans overtagelse af ejendommen. Vi skal på den baggrund bede klageren om at oplyse hvad det er der præcis menes med dette, og i den forbindelse gøre det gældende, at klagerens ejerskifteforsikring ikke dækker forhold som klageren havde kendskab til inden klagerens overtagelse af ejendommen.

Til klagerens spørgsmål om, hvorfor sagen i vores systemer er lukket, kan vi meddele, at sagen blev afsluttet og lukket, da det var vores vurdering, at der ikke er dokumenteret en skade der opfylder skadebegrebet på klagerens ejerskifteforsikring. Dette er klageren også flere gange blevet oplyst undervejs i sagsbehandlingen.

Som nævnt ovenfor, har det sin formodning imod sig, at ekspansionsbeholderen på tidspunktet for klagerens overtagelse var utæt/defekt.

Uanset om dette var tilfældet, skal vi bemærke, at klageren har fremlagt et tilbud på udskiftning af ekspansionsbeholderen. Dette tilbud lyder på 3.500 kr. hvilket er under den lovregulerede fastsatte bagatelgrænse på 5.400 kr. Vi henviser til vores tidligere anførte herom. Klagerens ejerskifteforsikring ville alene af denne årsag ikke kunne dække forholdet.

At ekspansionsbeholderen er utæt nu, eller i start 2025, udgør ikke i sig selv en skade i ejerskifteforsikringens forstand. En ekspansionsbeholder er en såkaldt sliddel, som har en forventet levetid på mellem 10-15 år. Som vi også nævnte i vores forrige høringssvar, er en forudsætning for den forventede levetid, at man sørger for at efterse og overholde service af installationen.

Klageren har ikke sandsynliggjort, at der var forhold ved hans VVS-installationer der på tidspunktet for hans overtagelse af ejendommen, var hverken manglende eller væsentligt nedsat.

Afsluttende skal vi endnu engang gøre det gældende, at klageren ikke har redegjort for det krav klageren mener at måtte have mod klagerens ejerskifteforsikring.

Klageren har i klageskemaet oplyst, at klageren mener at have et krav på 8-10.000 kr. Dette krav ses endnu ikke dokumenteret.

Opsummering og afslutning

På baggrund af ovenstående, må vi fastholde vores tidligere vurdering samt forrige anførte. Vi mener, at klageren ikke har sandsynliggjort dækningsberettigende forhold, ved det anmeldte om gulvvarmen eller ekspansionsbeholdere.

Vi mener desuden at klagerens eventuelle krav på de 8-10.000 kr. ikke er dokumenteret.

Derudover mener vi at klagerens eventuelle krav/tab på de 3.500 kr. til udskiftning af en ekspansionsbeholder ikke udgør en skade i ejerskifteforsikringens forstand, allerede fordi det beløbsmæssigt ikke overstiger den lovregulerede fastsatte bagatelgrænse."

Klageren har i mail af 1/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Please find my responses below:

There is continuous mention of the burden of proof being with me, however I repeatedly brought proof to the insurance company and they have failed to use the right, necessary technical judgment I would have expected, to validate the issue.

It is extremely important to note, that it was somehow concluded that satisfactory surface temperature existed after only a few small areas of the house were observed. Other areas were below satisfactory and pointed out to the technician at the time (like the bathroom floor). So I can not understand how it can be deemed that there were no challenges to the heating system.

Again, uneven temperatures of a high varying degree around the house, clearly demonstrate an issue. This was not fully investigated in my opinion and was left for me to solve on my own.

I would like to strongly refute, this statement below.

'There is nothing to indicate that the expansion tank was leaking at the time of the complainant's takeover. If this were the case, the underfloor heating would not have shown the surface temperature that it did when inspected by our network technician.'

Drastic changes in temperature in several spots around the house indicates an expansion tank leak and pressure issue. For the record, I was still able to reach normal temperatures in parts of the house, even at the point of when the expansion tank was replaced and repaired. So it IS possible for the tank to have been leaking at the time the technician came and for those surface temperatures to have been measured.

To add on the regularly filling of water. AFTER takeover of the property the previous owner gave me a walk around of the property and demonstrated that I need to regularly fill up the tank and said that he was helping me, as calling out a plumber to do this every time would be a significant cost. At the time, I simply put this down to regular maintenance of the house.

Referring to the claim threshold, it is not being noted that there were also costs involved to identify the fault before actually replacing the tank, this of course can be documented if need be and would go above the 5,400kr threshold.

In response to, 'The complainant has not demonstrated that there were conditions regarding his plumbing installations that were either missing or significantly reduced at the time of his taking over the property.'

I do not feel that it can be expected to do this for a heating system in the middle of a hot summer, it was demonstrated in the the first winter, after 5 months.

To end, my main complaint is that I do not understand how I can provide proof of an issue with my heating system and not only not have the cause identified, but have the case closed and archived away with the issue still remaining."

Selskabet har i brev af 19/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Indholdet i klagerens indlæg ændrer ikke vores vurdering, og vi fastholder i det hele vores anførte i de tidligere indlæg.

Vi bemærker at klageren ikke fremkommer med nye oplysninger, men vil for god ordens skyld nedenfor understrege de vigtigste elementer i sagen.

- Klageren har ikke dokumenteret store uoverensstemmelser i gulvvarmens overflade. Som vi tidligere har oplyst, blev der ved netværkshåndværkerens besigtigelse – som var kort efter overtagelsen – registreret en tilfredsstillende overfladetemperatur på mellem 25-26 grader.

- Klageren har ikke dokumenteret et tab i forbindelse med det anmeldte om hans gulvvarme. Vi har aldrig modtaget dokumentation for at klageren har afholdt udgifterne forbundet med hverken undersøgelser af anlægget eller udgifterne forbundet med udskiftning af ekspansionsbeholderen. Her tænker vi f.eks. kopi af fakturaer for afholdte udgifter. Der er alene fremsendt en mail fra en VVS'er der oplyser hvad det vil koste at udskifte ekspansionsbeholderen.

- Vi mener ikke at klageren har dokumenteret at ekspansionsbeholderen var utæt på tidspunktet på hans overtagelse.

Ankenævnet for Forsikring

14.

103751

- Såfremt ekspansionsbeholderen havde været utæt, overstiger udgifterne forbundet med udskiftning af ekspansionsbeholderen ikke ejerskifteforsikringens lovregulerede bagatelgrænse på 5.400 kr.

- Afsluttende skal vi bemærke, at der under Ankenævnets vedtægters § 4 stk. 2 bl.a. fremgår, at Ankenævnet kan afvise en klage i tilfælde af, at klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne eller i øvrigt er useriøs eller unødigt. I nærværende sag har klageren ikke dokumenteret sit anførte krav i klageskemaet, på de 8-10.000 kr.

Opsummering og afslutning

På baggrund af ovenstående, må vi fastholde vores tidligere vurdering samt forrige anførte.

Vi mener, at klageren ikke har sandsynliggjort dækningsberettigende forhold, ved det anmeldte om gulvvarmen eller ekspansionsbeholderen."

Klageren har i mail af 20/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"- There was no need to document the major discrepancies in the surface temperature as the network technician documented this himself. The case file shows images of a 5 degree discrepancy in two areas, less than 1 metre apart..

- Correct, that the losses have not been documented and sent to Topdanmark. Why would I send them over if the case was closed? If this remains a key factor in the decision, I will gladly take the time to put them together and send over.

- The costs relating to replacing the expansion tank at the time of take over is an unknown factor. Especially if it is taken into account, associated costs to identify the issue. Additional consideration would be - what negative impact did the leaking tank cause on the heating system over the years? Could the additional strain of the tank leak have contributed to other parts of the system over working? Like the heating pump that failed and became a costly replacement?

- Again if documenting associated costs is key to the decision being in my favour. I will take the time and account for the invoices over the years."

Nævnet har modtaget selskabets indlæg af 9/9 2025 til nævnet og klagerens indlæg af 9/7 2025. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget tilstandsrapport af 18/3 2022 og fotografier. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af ejerskifteforsikringspolisen fremgår bl.a.:

" Forsikringen omfatter kun skader, der koster over 5.400 kr."

Af mail fra klagerens VVS'er til klageren af 14/2 2025 fremgår bl.a.:

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

103751

"Vi har konstateret at ekspansionsbeholderen er utæt ved ventilen til påfyldning af nitrogen
Pris for udskiftning af ekspansionsbeholderen er kr. 3.500 inkl. moms"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4 Indeksregulering

...

C Bagatelgrænse

Skader, der koster mindre end den gældende selvrisiko pr. skade, jf. punkt 5 A, indgår ikke i den samlede selvrisiko, og kan ikke anmeldes til Topdanmark.

...

5 Selvrisiko

A Selvrisiko pr. dækningsberettigende skade

Ejerskifteforsikringen har den selvrisiko, der står på policen. Selvrisikoen bliver beregnet pr. dækningsberettigende skade og bliver fratrukket i erstatningsudbetalingen.

...

C Bagatelgrænse

Skader, der koster mindre end den gældende selvrisiko pr. skade, jf. punkt 5 A, indgår ikke i den samlede selvrisiko, og kan ikke anmeldes til Topdanmark.

...

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 det 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 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.

...

16 Hvilke skader dækker forsikringen ikke?

Forsikringen dækker ikke:

...

H Forhold, der kun består i udløb af bygningsdeles, konstruktioners eller materialers sædvanlige levetid."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom – der er fra 2012 – den 1/7 2022. Klageren anmeldte den 5/12 2022, at der var steder i huset, hvor gulvvarmen ikke virkede. Klageren ønsker, at

Ankenævnet for Forsikring

17.

103751

selskabet dækker "ALL costs incurred in identify and fix the problem, which was in the region of 8,000 - 10,000 DKK."

Klageren har anført, at "There has been significantly reduced function of the geothermal heating system at the property, since it was purchased in July 2022", og "regarding when the issue was found, it can not be expected for the heating to be turned on in the hot summer of 2022, when the house was purchased. Meaning therefore, that it only became apparent 6 months later in the colder, winter months when the case was raised". Klageren har anført, at "if the case was investigated thoroughly at this point, which I believe it was not, then the cause of the issue could have been determined to have occurred before I took over the property. Which I am sure of, as I have always had to refill water in the boiler tank each month (as advised by the previous owner). This I now know was a measure to counteract the leak, which I have now stopped doing after replacing the tank". Klageren har oplyst, at "after subsequent visits, the cause of the issue was still not fully investigated and the issue/fault still not found". Klageren har oplyst, at "I can confirm that I have been topping up the boiler pressure with water, monthly since 2022, not knowing that this was abnormal and have a witness ... who will swear on it. In response to the engineer being able to hear the leaking expansion tank or noticing vibrations – I highly doubt this would be possible from the other side of a granite stone wall. I have attached a picture to demonstrate in red, where the expansion tank is and to help clarify how difficult it would be for an engineer to hear any noise or identify any vibration from behind this wall". Klageren har anført, at "now that the issue has been fixed and much of my money spent in addition to replacing the tank (totalling more than 5,400kr). It is clear now that there is an even flow of heating under the floors throughout the house and plumbing (and heating) is fully functional again. This is validated by the pictures I took showing that the surface temperature on the floor in the same area previously inspected, are now almost the same (1 degree difference) and not 5 degrees different as when craftsmen came out and inspected it". Klageren har anført, at "drastic changes in temperature in several spots around the house indicates an expansion tank leak and pressure issue. For the record, I was still able to reach normal temperatures in parts of the house, even at the point of when the expansion tank was replaced and repaired. So

it IS possible for the tank to have been leaking at the time the technician came and for those surface temperatures to have been measured".

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort dækningsberettigende forhold ved gulvvarmen, at klagerens krav på 8-10.000 kr. ikke er dokumenteret, og at klagerens udgift på 3.500 kr. til udskiftning af en ekspansionsbeholder ikke udgør en skade i forsikringens forstand, da udgiften ikke overstiger bagatelgrænsen. Selskabets netværkshåndværker har besigtiget forholdet to gange. Ved første besigtigelse, kort efter overtagelsen, blev registreret en tilfredsstillende overfladetemperatur på 25-26 grader. Ved genbesigtigelsen blev telestaterne og stifterne undersøgt og vurderet ok. Selskabet har anført, at netværkshåndværkeren ikke kunne konstatere fejl på jordvarmeanlægget. Selskabet har påpeget, at det først var i 2025, at klageren vendte retur og oplyste, at ekspansionsbeholderen var utæt. Selskabet har anført, at der ikke er noget, der tyder på, at ekspansionsbeholderen var utæt på overtagestidspunktet, idet gulvvarmen i så fald ikke ville have haft den overfladetemperatur, som den havde. At ekspansionsbeholderen er utæt nu, udgør ikke i sig selv en skade i forsikringens forstand. En ekspansionsbeholder er en sliddel med en forventet levetid på 10-15 år. Selskabet har anført, at der formentlig er tale om en ekspansionsbeholder, fra da huset blev opført, og at den derved er 13 år gammel.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende skade. Skaden skal have været til stede på overtagestidspunktet. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 15.B, 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".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der på overtagestidspunktet var forhold ved gulvvarmen eller ekspansionsbeholderen, der udgjorde manglende eller væsentlig nedsat funktion af VVS-installationer. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

Ankenævnet for Forsikring

19.

103751

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke er godtgjort, at funktionen af gulvvarmen var væsentligt nedsat, eller at ekspansionsbeholderen var utæt, da klageren overtog ejendommen den 1/7 2022

Nævnet har også lagt vægt på, at huset er fra 2012, at der ikke er oplysninger om, at ekspansionsbeholderen har været skiftet siden da, og at det på den baggrund må lægges til grund, at ekspansionsbeholderen på udskiftningstidspunktet var cirka 12-13 år. En ekspansionsbeholder har en levetid på 10-15 år.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at han har afholdt udgifter udover 3.500 kr. Forsikringen har i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 5C en bagatelgrænse på 5.400 kr.

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