

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juni 2026 blev i sag nr. 104487:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 9/10 2025 har klageren bl.a. anført:

"Der er en defekt på vore varmepumpe, hvorved anlægget nu kører på nødprogram. Jeg melder skaden ind på telefon pr. 08.08.25, hvor jeg fortæller at pumpen er defekt. Jeg taler med en mand fra selskabet, men kan ikke komme med den nøjagtige årsag til pumpen ikke længere virker. Da reparatør af flere årsager er lang tid om at klarlægge fejlen (ferie og manglende udstyr) lukkes sagen. Da hverken selskabet eller jeg ved hvilken fejl der er tale om, under det os at sagen lukkes. Selskabets skadesdirektør ringer og taler med mig om sagen, som han mener er en klagebehandling. Vi mener at være dækket af vores bygnings forsikring, hvor vi har tegnet en udvidet vandskade. Og hvor der i policen står at de dækker 'utætheder der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, smat skader der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt '. Sagen er lukket uden nogen form for besigtigelse af skaden.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker reparationen, eller en udskiftning af monodelen."

Selskabet har i brev af 14/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den 8. august 2025 modtager selskabet anmeldelse fra klager om en fejl på varmepumpen i klagers hus.

Klager oplyser, at der er opstået et problem med deres luft-til-vand varmepumpe, hvor væske løber ind og forstyrrer driften.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104487

Sagsbehandler oplyser klager, at det ikke umiddelbart lyder som om, at der er sket en dækningsberettiget skade på varmepumpen, men beder om yderligere oplysninger om fejlen til vurdering af skaden. Der sendes mail til klager den samme dag – den 8. august 2025.

[skærm billede]

Det aftales derfor, at der af klager skal fremsende en rapport om fejlen, så selskabet kan vurdere, om der er sket skade på varmepumpen, som er dækket af husforsikringen.

Senere samme dag sender kunden en mail, hvor han henviser til husforsikringsbetingelsernes dækningsskema, afsnit D, hvor blandt andet varmepumper er nævnt som omfattet.

Klager oplyser, at han læser det som om varmepumpen er forsikret – og der er en skade, der skal dækkes.

[skærm billede]

Klager oplyser også, at han vil fremsende en teknisk rapport til selskabet.

Den 12. august besvarer klager en tilfredshedsundersøgelse udsendt i forbindelse skadeanmeldelsen:

'Vi har gennem 12 år betalt forsikring på 22.000 - 27.000, og brugt elektronikforsikring to gange på måske ialt 5000,-. Vi har også haft en skade på et oliefy, som ikke blev dækket, da lige den fejl der var opstået ikke var dækket. Nu er det så vores varmepumpe der er en defekt på, men igen lige den fejl dækker forsikring ikke. Det føles altid som om forsikringen finder et hul hvor de kan slippe for at udbetale dækning. Vi er uden tvivl gode kunder, som vil fremgå af vores historik, vi skifter 100 % forsikringen, da vi føler at vi bliver snydt. Der er ALDRIG blevet råbt eller talt med grimme ord, jeg er selv leder i et servicefag, og bakker når der bliver brugt store ord. Men her har vi været meget tilbageholdende, men ved også hvis man råber op, kan kunden få ret. Det er klart at vi vil råbe op hvis vi føler os forkert behandlet og skifter naturligvis selskab samme dag når/hvis vi får afslag'.

I den forbindelse kontakter selskabets klageansvarlige klager.

Ved denne telefoniske samtale blev det forklaret klager, at der skulle være sket en kortslutning for at opnå dækning, og klager skulle dokumentere dette forhold. Punkt D betyder ikke, at alle skader på varmepumpen er dækket. Klager gentog, at han ville sende en teknisk rapport, der understøttede, at der skulle være sket en dækningsberettiget skade.

Det kan oplyses, at klager aldrig har sendt noget til selskabet. Klager har herefter blot indbragt sagen for nævnet uden yderligere dokumentation.

Den klageansvarlige i selskabet har derfor heller ikke truffet en skriftlig afgørelse, idet klager altså aldrig har løftet sin bevisbyrde. Den klageansvarlige fortalte i telefonsamtalen, at der skulle sendes yderligere oplysninger, inden man kunne tage reel stilling til sagen, men ud fra det foreliggende måtte sagen afvises.

Selskabet har følgende kommentarer til sagen

En varmepumpe er en omfattet bygningsdel på en husforsikring. Det er selskabet helt enig i. Det står netop i forsikringsbetingelserne.

At genstanden betragtes som en bygningsdel omfattet af husforsikringen berettiger ikke i sig selv til dækning for enhver skade, der må opstå på genstanden.

For at kunne opnå dækning fra husforsikringen skal der udover, at genstanden skal være en omfattet genstand på forsikringen, samtidigt også være sket en dækningsberettiget skade på genstanden.

Klagers police indeholder følgende dækninger, hvor varmepumper er en omfattet genstand i dækningsskemaets afsnit D
[skærbillede]

I nærværende sag ser selskabet umiddelbart alene, at der kan være tale om en dækket skade på varmepumpen på dækningen brand – kortslutning.

Det har dog ikke været muligt for selskabet at tage endelig stilling i sagen, da selskabet aldrig har modtaget dokumentation for skadeårsagen. Klager sendte således aldrig den tekniske rapport/undersøgelse til selskabet, så selskabet har aldrig kunne få bekræftet, at der skulle være sket en kortslutning – og selskabets faglige vurdering er, at der ikke er sket en kortslutning.

Selskabets cheftaksator, der er elektriker, har således lavet en faglig bedømmelse ud fra de sparsomme oplysninger i sagen, og han vurderer, at der ikke er tale om en kortslutning.

Klager udtrykker utilfredshed over, at skaden ikke er besigtiget. Vi gør opmærksom på, at det er klager, der har bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettiget skade. Klager er ikke i nærheden af at løfte denne bevisbyrde. Klager har faktisk ikke gjort noget for at løfte denne bevisbyrde.

Selskabet er ikke forpligtiget til at besigtige en skade, uanset at klager måtte ønske det. Selskabets taksators faglige vurdering har været, at det ikke er en kortslutning, der er sket – og inden en evt. besigtigelse overhovedet kunne komme på tale i en sådan sag, så skulle klager sende yderligere dokumentation. Det var i øvrigt også aftalen hele vejen igennem, men klager har ikke sendt denne dokumentation, og det er nok fordi klager ikke kan dokumentere, at der er tale om en kortslutning.

Slutteligt gør vi opmærksom på, at udvalgte genstande – herunder varmepumper – er omfattet af betingelsernes afskrivningstabeller, hvor der ved erstatning gøres fradrag efter varmepumpens alder på skadetidspunktet.

Ved en dækket skade er en varmepumpe omfattet af betingelsernes afskrivningstabeller punkt 9.5:

'For nedenstående installationer, bygningsdele og genstande anvendes særlige erstatningsregler. Alt efter hvor gammelt det beskadigede var på skadetidspunktet, udregner vi et fradrag efter tabellerne i nyværdierstatningen. Fradraget beregnes af den samlede udgift til dækning af skaden, dvs. inklusiv arbejdsløn mv.'

[skærbillede]

Der er desuden en selvrisiko på policen med 3.000 kr.

Da klager aldrig sendte mere til selskabet, så afsluttede selskabet sagen.

At skaden er lukket/afsluttet ved selskabet betyder ikke, at den ikke kan genåbnes, hvis der er klager påvises en dækningsberettiget skade på varmepumpen. Så starter man naturligvis sagsbehandlingen op igen.

Vi gør opmærksom på, at skaden, som er konstateret og anmeldt af klager 8. august 2025, som udgangspunkt forældes 3 år fra denne dato. Det vil sige den 8. august 2028.

Konklusion

På det foreliggende kan selskabet ikke tilbyde at betale klager erstatning for den anmeldte skade på varmepumpen, da skadeårsagen ikke er dokumenteret af klager. Klager har ikke løftet sin bevisbyrde for, at der er sket en dækningsberettiget skade, og det er klagers bevisbyrde."

Klageren har i kommentar af 16/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Det eneste yderlige / som tidligere nævnt har til sagen, er at jeg som privat person ikke har nogen som helt mulighed for at vurdere hvilken fejl pumpen har. Beslutning om at pumpen ikke er dækket, hviler på et ikke eksisterende grundlag. Hvis man gennemlæser sagen, refereres der til en fejl inde i huset, som ikke er tilfældet. Fejlen er i udedelen. Vi har fået lavet varmepumpen, med en omkostning på 58.450,- incl installation. Da vi taler med den skadesansvarlig, bekræfter han vi er gode kunder, og har gennem 10 år brugt forsikringen to gange a kr. 1000,- hvor policen har lagt omkring kr. 22.000,- pr år. Han vil kunne give os et beløb på kr. 5000,-, hvor jeg mener at det er en accept på at vi er berettiget at vi er dækket."

Selskabet har i brev af 28/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Aros Forsikring har følgende bemærkninger til klagers indlæg, hvor klager oplyser, at han som privatperson ikke har mulighed for at vurdere, hvilken fejl pumpen har, og at selskabets afgørelse, hviler på et ikke eksisterende grundlag.

Klager mener også, at selskabets tilbud om en kulanceerstatning på 5.000 kr. må anses som et dækningstilsagn.

Selskabet har følgende kommentarer til klagers indlæg

At man som privatperson ikke har mulighed for at vurdere skadeårsagen, gør ikke at selskabet overtager bevisbyrden. Det er klagers bevisbyrde, og det følger helt almindelige forsikringsretlige principper.

Selskabet har gentagne gange præciseret, at bevisbyrden påhviler klager, og at sagen kun kan genoptages, såfremt der af klager fremsendes dokumentation for skadeårsagen. Eksempelvis i form af den tekniske rapport klager allerede ved anmeldelsen oplyste, han ville fremsende til selskabet.

Afgørelsen af, at pumpen ikke er dækket, er truffet på grundlag af de sparsomme oplysninger, selskabet har modtaget fra klager – men hvor man stadig har brugt den faglige ekspertise i selskabet til at vurdere sagen.

Ankenævnet for Forsikring

5.

104487

Ved anmeldelsen oplyses det af klager, at der er opstået et problem med varmepumpen, hvor væske løber ind og forstyrrer driften. Ud fra det oplyste har selskabets cheftaksator, der som nævnt i tidligere indlæg er elektriker, vurderet den mest nærliggende skadeårsag, og at denne ikke kan henføres til skade sket ved kortslutning. Der er altså foretaget en kompetent faglig vurdering fra selskabets side.

At klager af selskabets klageansvarlige blev tilbudt en erstatning på 5.000 kr. pr. kulance er ikke ensbetydende med et dækningstilsagn.

En kulanceerstatning er betaling af erstatning, uden at selskabet er juridisk forpligtet til at betale.

Beløbet blev ekstraordinært tilbudt på baggrund af det gode kundeforhold, men det ønskede klager ikke at tage imod.

Selskabet gør opmærksom på, at da klager ikke har accepteret erstatningen på de 5.000 kr., men i stedet har ført sagen til Ankenævnet, er tilbuddet frafaldet. Klager kan udelukkende modtage erstatning i sagen, hvis klager dokumenterer en dækningsberettiget skade på varmepumpen. Fremkommer der af klager nye oplysninger til sagen, kan den, som tidligere oplyst, genoptages og revideres indenfor fristen for forældelse.

Konklusion

Selskabet fastholder, at klager - på det foreliggende - ikke har løftet bevisbyrden, ej heller sandsynliggjort, at skaden er opstået ved kortslutning eller anden dækket skade på husforsikringen, og at bevisbyrden i henhold til FAL § 22 og de almindelige bevisbyrde-regler, påhviler klager."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets mail af 8/8 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt denne mail som bekræfter at sagen er oprettet. Vi aftalte at du indsender teknisk rapport til mig for at belyse hvad det er som er en fejl på maskinen og om det kan gå ind under de dækninger der er på policen. Jeg vil sende rapporten videre til vores Bygningstaksator ved modtagelse."

Af klagerens mail af 8/8 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg læser lidt længere ned i policen og læser dette:

D: Bygningstilbehør Faste installationer f.eks. solcelle- og solvarmeanlæg, varmeanlæg, varmepumper, elinstallationer, hårde hvidevarer, faste gulvbelægninger og andet sædvanligt bygnings-tilbehør. Markiser og solafskærmning. Havelamper på muret eller støbt fundament. Spabad, jacuzzi og lign. Dog dækkes osmose-/elektroosmoseanlæg ikke.

Det læser jeg som at varmepumpe er forsikret.

Jeg får tilsendt en teknisk rapport, så tager vi den derfra."

Ankenævnet for Forsikring

6.

104487

Af policen af 1/9 2025 fremgår bl.a.:

"Dækningsomfang

Bygningsbrandforsikring

- Forsikringen mod anden skade inkl. stormskadeforsikring

...

Tilvalgsforsikring valgt

...

- Forsikring af rør, kabler og stikledninger Ja
- Forsikring mod skadedyr, udvidet vandskade og kosmetiske forskelle JA

Tilvalgsforsikring ikke valgt

- Forsikring mod pludselig daglig skade, væsketab og mekaniske funktionsfejl Nej"

Af udateret skaderapport udfærdiget af selskabets cheftaksator/elektriker fremgår bl.a.:

"Beskrivelse Problemer med varmepumpe

Skadeårsag Væske blandes i varmepumpe

Selvrisko 3.000kr

...

Dækning: Skaden afvises

Der anmeldes skade på varmepumpe luft/vand. Ud fra den forklaring der kommer fra kunden, er der tale om, at der inde i varmepumpen blandes to slags væsker - antaget kølemiddel og vandet i varmeinstallationen.

Dette er ikke en kortslutningsskade, men tyder mere på, at kompressordelen i pumpen er revnet. Der kan ikke ske en kortslutning i anlægget, der gør, at den blander disse væsker, da de cirkulerer i hver deres kammer/rør, som er adskilt fra hinanden.

Da skaden ikke er sket ved kortslutning, er der ikke dækning for skaden, da selve varmepumpen udelukkende er dækket i tilfælde af den bliver skadet ved en brand/kortslutning.

[skærmbillede]

Den indgår heller ikke under pkt. 18D (jf. nedenstående billede), da det ikke betegnes som skjulte rør, da de ikke er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt.

[skærmbillede]

...

Cheftaksator."

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

104487

Ankenævnet for Forsikring

8.

104487

Af forsikringsbetingelsernes relevante dækningsskemaer for bygningsforsikringen fremgår bl.a.:

"



Dækket



Undtaget

10. Brand	11. Kortslutning mv.	12. Tyveri og hærværk
• Brand, hvorved forstås en løssluppen ild, der danner flammer og breder sig ved egen kraft. • Lynnedslag, når lynet er slået ned direkte i det forsikrede eller den bygning, hvor det forsikrede er anbragt. Det er en forudsætning, at der kan påvises spor efter gnister og brandmærker, der hvor lynet har slået ned. • Eksplosion. • Pludselig tilsodning fra anlæg til rumopvarmning, f.eks. pejse eller brændeovne. Forsikringen dækker kun, hvis de er installeret og indrettet forskriftmæssigt korrekt. • Tørkogning af kedler. • Nedstyrtning af luftfartøj eller dele derfra. • Bortkomst af forsikrede genstande efter brand.	Enhver skade på elektriske ledere eller komponenter, der opstår på grund af: • Kortslutning (en utilsigtet forbindelse i et elektrisk kredsløb). • Induktion (tordenvejr). • Overspænding (fejl i elforsyningen). • Andre lignende skadesårsager. Anden skade på apparatet sket i forbindelse med den dækningsberettiget skade.	• Tyveri. • Hærværk. Det er en betingelse, at skaden er forårsaget af personer uden lovlig adgang til huset.

Ankenævnet for Forsikring

9.

104487

Forsikrede genstande	Brand	Kortslutning mv.	Tyveri og hærværk
A: Ejendommens bygninger Ejendommens bygninger, udhuse, carporte, legehuse, redskabs-skure, hegn og stakitter, når disse er opført på muret eller støbt sokkel/sokkelsten eller med nedgravede trykimprægnerede stolper. Støtte eller nedgravede svømmebassiner.	+	+	+
B: Glas og sanitet Alt glas, ruder af andet materiale og fastmonterede spejle. Kerami-ske kogeplader. Sanitet i badeværelse/toilet, hvorved forstås bade-kar, håndvaske, bideter, wc-kummer og cisterner, men ikke armatur-rer. Det er et krav, at disse bygningsbestanddele er fast- monteret på deres blivende plads i huset.	+	÷	÷
C: Kabler, rør og brønde Rør til gas, vand, varme, olie og afløb samt brønde til de for- sik- rede bygningers drift, antenne- og elkabler til ejendommens strømforsyning og rumopvarmning, men ikke osmose-/elektroos-meoseanlæg, drænrør, septik- og trixtanke, faskiner eller lign.	+	+	+
D: Bygningstilbehør Faste installationer, f.eks. solcelle- og solvarmeanlæg, varmean- læg, varmepumper, elinstallationer, hårde hvidevarer, faste gulv- belægninger og andet sædvanligt bygningstilbehør. Markiser og solafskærmning. Havelamper på muret eller støbt fun- dament. Spabad, jacuzzi og lign. Dog dækkes osmose-/elektroos- meoseanlæg ikke.	+	+	+
E: Bygninger, hegn og stakitter Bygninger, hobbydrivhuse inkl. glas, hegn og stakitter, der ikke er opført på muret eller støbt sokkel/sokkelsten eller med nedgrave- de trykimprægnerede stolper.	+	÷	÷
F: Kunstnerisk udsmykning Vægmalier, relieffer, skulpturer, herunder solure og fuglebade. Der ydes erstatning for den håndværksmæssige værdi med indtil kr. 500.000.	+	÷	+
G: Haveanlæg Beplantning, levende hegn, gårdbelægning, fliser, havebassiner mv. Ved skade på beplantning betales kun udgifter til nyplantning, hvilket for træer og buske betyder højst 4 år gamle vækster. Der ydes kun erstatning, hvis istandsættelse finder sted.	+	÷	÷

Ankenævnet for Forsikring

10.

104487

 Dækket

 Undtaget

13. Vand og frost	14. Storm, oversvømmelse og snetryk	15. Pludselig skade
 - Vand, olie, kølevæske eller lign., der pludseligt og tilfældigt strømmer ud fra installationer eller beholdere med et rumindhold på 20 liter eller derover. Nedløbsrør og tagrender betragtes ikke som installationer eller beholdere. - Skade som følge af frostsprængning, når årsagen er tilfældig svigtende varmeforsyning.	- Storm og umiddelbar efterfølgende nedbørsskade. Ved storm forstås vind, hvor styrken konstant eller i stød er mindst 17,2 m pr. sekund. - Oversvømmelse som følge af voldsomt sky- eller tøbrud, når vandet ikke kan få normalt afløb. Dvs. vand fra terræn, tag eller altan, der trænger gennem naturlige åbninger i bygningerne, såsom døre, lyskasser mv. eller stiger op gennem afløbsledningerne. - Skade som følge af snetryk. Dvs. skade forårsaget af, at sneen bliver så tung, at tag og andre bygningsdele ikke kan bære, og det ikke har været muligt at fjerne sneen.	- Skade som sker pludselig, og som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser eller begrænsninger. - Skaden er pludselig, når både skadens årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet.
 - Skade som følge af dryp eller udsivning. - Udgifter til optøning af rør. - Tabet af selve den udflydende væske. - Skade som følge af opstigning af grund- og kloakvand.	- Oversvømmelse fra hav, fjord, sø eller vandløb. - Nedbør der trænger gennem utætheder og åbninger, medmindre det er en følge af en dækningsberettiget skade på bygningen. - Følger efter byggefejl, fejlkonstruktion, fejlmontering, underdimensionering mv. - Skade der skyldes mangelfuld vedligeholdelse, slitage, tæring og rustdannelse.	- Skade der er dækket eller undtaget andre steder i betingelseme. - Skade sket over et tidsrum, f.eks. sætnings-skader, rystelser fra trafik, frost- eller tæringsskader. - Skade der er påregnelig eller opstår ved daglig brug, hvilket betyder, at der ikke ydes erstatning for skade, der opstår i forbindelse med de aktiviteter, der normalt forekommer i et hjem. Dette kan f.eks. være skade forårsaget af børn, dyr, spild af væsker, skrammer, ridser eller tilsmudsning. - Følger efter byggefejl, fejlkonstruktion, fejlmontering, underdimensionering mv. - Skade der skyldes mangelfuld vedligeholdelse.

Forsikrede genstande	Vand og frost	Storm, oversvømmelse & snetryk	Pludselig skade
A: Ejendommens bygninger Ejendommens bygninger, udhuse, carporte, drivhuse (ekskl. glas), legehuse, redskabsskure, hegn og stakitter, når disse er opført på muret eller støbt sokkel/sokkelsten eller med nedgravede trykimprægnerede stolper. Støbte eller nedgravede svømmebassiner.	 Dog dækkes ikke frostsprængning af svømmebassiner inkl. tilbehør.		
B: Glas og sanitet Alt glas, ruder af andet materiale og fastmonterede spejle. Keramiske kogeplader. Sanitet i badeværelse/toilet, hvorved forstås badekar, håndvaske, bideter, wc-kummer og cisterner, men ikke armaturer. Det er et krav, at disse bygningsbestanddele er fastmonteret på deres blivende plads i huset.			
C: Kabler, rør og brønde Rør til gas, vand, varme, olie og afløb samt brønde til de forsikrede bygningers drift, antenne- og elkabler til ejendommens strømforsyning og rumopvarmning, men ikke osmose-/elektroosmoseanlæg, drænrør, septik- og trixtanke, faskiner eller lign.	 Vandførende radiatorer, kedler og beholdere sidestilles i denne sammenhæng med rør.		
D: Bygningstilbehør Faste installationer, f.eks. solcelle- og solvarmeanlæg, varmeanlæg, varmepumper, elinstallationer, hårde hvidevarer, faste gulvbelægninger og andet sædvanligt bygningstilbehør. Markiser og solafskærmning. Havelamper på muret eller støbt fundament. Spabad, jacuzzi og lign. Dog dækkes osmose-/elektroosmoseanlæg ikke.	 Solcelle- og solvarmeanlæg samt alle udendørs installationer, såsom springvand og varmepumper, dækkes ikke ved frostsprængning.		
E: Bygninger, hegn og stakitter Bygninger, hobbydrivhuse inkl. glas, hegn og stakitter, der ikke er opført på muret eller støbt sokkel/sokkelsten eller med nedgravede trykimprægnerede stolper.		 Dog dækkes hobbydrivhuse ekskl. glas under forudsætning af, at skaden ikke skyldes manglende fundering.	
F: Kunstnerisk udsmykning Vægmalier, relieffer, skulpturer, herunder solure og fuglebade. Der ydes erstatning for den håndværksmæssige værdi med indtil kr. 500.000.			



16. Glas og sanitet (gælder kun, hvis det fremgår af politen)	17. Stikledninger (gælder kun, hvis det fremgår af politen)	18. Skjulte rør og kabler (gælder kun, hvis det fremgår af politen)
- Brud på glas, sanitet og keramiske kogeplader uanset årsagen. - Det er et krav, at de forsikrede genstande er fastmonteret på deres blivende plads i huset.	- Utætheder der opstår i stikledningerne i jorden, som du har vedligeholdelsespligten for regnet fra indførelsen i bygning til hovedledning/fællesledning samt skader, der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. - Udgifter til afklaring af, om der er en dækningsberettigende skade, betales af dig, medmindre andet er aftalt med os.	- Alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. - Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv. - Udgifter til afklaring af, om der er en dækningsberettigende skade, betales af dig, medmindre andet er aftalt med os.

- Ridser, afskalning eller afspringning af fliser. - Punktering af eller utætheder i sammensætningen af termoruder. - Skade der opstår som følge af udførelsesfejl, materialefejl eller fejlkonstruktion. - Sanitetsskade, der er en følge af frost i utilstrækkeligt opvarmet rum eller bygning, medmindre årsagen er tilfældig svigtende varmforsyning. - Glas eller erstatningsmateriale herfor i drivhuse og erhvervslokaler.	- Udgifter til forebyggelse. - Skade på stikledninger som ikke er i drift. - Blokerede afløbsledninger mv. Dvs. skade, der kan forhindres ved normal vedligeholdelse, f.eks. spuling af kloak samt skade, der skyldes, at afløbsledningen er lagt med for lidt fald. - Svampe-, insekt- og råds-kader. - Skade som følge af frostsprængning. - Indirekte skade som f.eks. tab af el, vand og olie mv. - Lugtgener samt udgifter til bekæmpelse af rotter, medmindre dette er en følge af en dækningsberettiget skade på bygningen. - Signalforstyrrelser i ledningsnettet.	- Udgifter til forebyggelse. - Svampe-, insekt- og råds-kader. - Skade som følge af frostsprængning. - Aftræksrør fra varmeinstallationer i skorstene. - Indirekte skade som f.eks. tab af el, vand og olie mv. - Lugtgener samt udgifter til bekæmpelse af rotter, medmindre dette er en følge af en dækningsberettiget skade på bygningen.
---	---	---

Forsikrede genstande	Glas og sanitet	Stikledninger	Skjulte rør og kabler
A: Ejendommens bygninger Ejendommens bygninger, udhuse, carporte, legehuse, redskabsskure, hegn og stakitter, når disse er opført på muret eller støbt sokkel/sokkelsten eller med nedgravede trykimprægnerede stolper. Støtte eller nedgravede svømmebassiner.	+	+	+
B: Glas og sanitet Alt glas, ruder af andet materiale og fastmonterede spejle. Keramiske kogeplader. Sanitet i badeværelse/toilet, hvorved forstås badekar, håndvaske, bideter, wc-kummer og cisterner, men ikke armaturer. Det er et krav, at disse bygningsbestanddele er fastmonteret på deres blivende plads i huset.	+	+	+
C: Kabler, rør og brønde Rør til gas, vand, varme, olie og afløb samt brønde til de forsikrede bygningers drift, antenne- og elkabler til ejendommens strømforsyning og rumopvarmning, men ikke osmose-/elektroosmoseanlæg, drænrør, septik- og trixtanke, faskiner eller lign.	+	+	+
D: Bygningstilbehør Faste installationer, f.eks. solcelle- og solvarmeanlæg, varmeanlæg, varmepumper, elinstallationer, hårde hvidevarer, faste gulvbelæggninger og andet sædvanligt bygningstilbehør. Markiser og solafskærmning. Havelamper på muret eller støbt fundament. Spabad, jacuzzi og lign. Dog dækkes osmose-/elektroosmoseanlæg ikke.	+	+	+
E: Bygninger, hegn og stakitter Bygninger, hobbydrivhuse inkl. glas, hegn og stakitter, der ikke er opført på muret eller støbt sokkel/sokkelsten eller med nedgravede trykimprægnerede stolper.	+	+	+

"

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 24 vedrørende tilvalgsdækning for pludselig daglig skade, væsketab og mekaniske funktionsfejl fremgår bl.a.:

"24.1. Elektriske og mekaniske funktionsfejl i faste elektriske installationer

Forsikringen dækker fejl og svigt i faste elektriske bygningsinstallationers normalfunktion, som f.eks. centralvarmefyr, varmepumper, hårde hvidevarer, svømmebassiner, spa, jacuzzi og lign., tyverialarm og elektriske markiser."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 8/8 2025, at hans varmepumpe var defekt. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende skade på varmepumpen. Klageren ønsker at selskabet dækker udgift til reparation af varmepumpen. Klageren har oplyst, at den klageansvarlige kun vil give ham et beløb på kr. 5000 kr., og klageren mener, "at det er en accept på at vi er berettiget at vi er dækket".

Klageren har anført, at defekten på varmepumpen har medført, at anlægget kører på et nødprogram, og at han ved anmeldelsen oplyste, at han ikke var bekendt med årsagen til, at varmepumpen er defekt. Selskabet har afsluttet sagen uden at besigtige skaden, selvom selskabet og klageren ikke kender skadeårsagen. Klageren har anført, at han har tegnet udvidet vandskadedækning, som dækker skaden, idet den dækker "utætheder der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt."

Selskabet har anført, at klageren har oplyst, at der løb væske ind og forstyrrede driften af varmepumpen, at det blev aftalt, at klageren ville indhente en teknisk rapport til belysning af fejlen på varmepumpen, men at klageren ikke er vendt retur med en rapport. Selskabet har anført, at varmepumpen som bygningstilbehør udgør en forsikret genstand, og at sagen skal vurderes med afsæt i forsikringens brand- og kortslutningsdækning. Selskabets cheftaksator/elektriker har på baggrund af sagens sparsommelige oplysninger vurderet, at defekten ikke skyldes en kortslutning, hvorfor skaden ikke er dækket. Selskabet har ikke pligt til at besigtige en skade –

Ankenævnet for Forsikring

13.

104487

særligt ikke når det er aftalt, at klageren skulle vende retur med oplysninger til afdækning af skadeårsagen. Selskabet har oplyst, at sagen kan genåbnes, hvis klageren påviser, at defekten på varmepumpen skyldes en dækningsberettigende skade inden for fristen for forældelse. Selskabet har gjort opmærksom på, at klagerens krav som udgangspunkt forældes den 8/8 2028, hvilket er 3 år efter, at skaden er konstateret og anmeldt af klageren. Selskabet har oplyst, at klageren tidligere i forløbet ekstraordinært blev tilbudt en kulant betaling på 5.000 kr., men at tilbuddet ikke er udtryk for et dækningstilsagn fra selskabets side. Selskabet har oplyst, at "En kulanceerstatning er betaling af erstatning, uden at selskabet er juridisk forpligtet til at betale. Beløbet blev ekstraordinært tilbudt på baggrund af det gode kundeforhold, men det ønskede klager ikke at tage imod".

Det fremgår af selskabets mail af 8/8 2025 til klageren, at "Vi aftalte at du indsender teknisk rapport til mig for at belyse hvad det er som er en fejl på maskinen og om det kan gå ind under de dækninger der er på policen. Jeg vil sende rapporten videre til vores Bygningstaksator ved modtagelse".

Det fremgår af klagerens mail af 8/8 2025, at "Jeg læser lidt længere ned i policen og læser dette: D: Bygningstilbehør Faste installationer f.eks. solcelle- og solvarmeanlæg, varmeanlæg, varmepumper, elinstallationer, hårde hvidevarer, faste gulvbelægnings og andet sædvanligt bygningstilbehør. Markiser og solafskærmning. Havelamper på muret eller støbt fundament. Spa-bad, jacuzzi og lign. Dog dækkes osmose-/elektroosmoseanlæg ikke. Det læser jeg som at varmepumpe er forsikret. Jeg får tilsendt en teknisk rapport, så tager vi den derfra".

Det fremgår af policen af 1/9 2025, at "**Dækningsomfang** Bygningsbrandforsikring Forsikringen mod anden skade inkl. stormskadeforsikring ... **Tilvalgsforsikring valgt** ... Forsikring af rør, kabler og stikledninger Ja Forsikring mod skadedyr, udvidet vandskade og kosmetiske forskelle JA **Tilvalgsforsikring ikke valgt** Forsikring mod pludselig daglig skade, væsketab og mekaniske funktionsfejl Nej".

Det fremgår af udateret skaderapport udfærdiget af selskabets cheftaksator/elektriker, at "Beskrivelse Problemer med varmepumpe Skadeårsag Væske blandes i varmepumpe **Dækning: Skaden afvises** Der anmeldes skade på varmepumpe luft/vand. Ud fra den forklaring der kommer fra kunden, er der tale om, at der inde i varmepumpen blandes to slags væsker - antaget kølemiddel og vandet i varmeinstallationen. Dette er ikke en kortslutningsskade, men tyder mere på, at kompressordelen i pumpen er revnet. Der kan ikke ske en kortslutning i anlægget, der gør, at den blander disse væsker, da de cirkulerer i hver deres kammer/rør, som er adskilt fra hinanden. Da skaden ikke er sket ved kortslutning, er der ikke dækning for skaden, da selve varmepumpen udelukkende er dækket i tilfælde af den bliver skadet ved en brand/kortslutning [skærbillede] Den indgår heller ikke under pkt. 18D (jf. nedenstående billede), da det ikke betegnes som skjulte rør, da de ikke er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt.".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at varmepumper udgør en forsikret genstand, når der er tale om en dækningsberettigende skade i henhold til forsikringens dækningsskemaer vedrørende brand, kortslutning, storm, oversvømmelse og snetryk, pludselig skade, stikledninger og skjulte rør og kabler.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende skadeårsag. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at dække reparationen af den defekte varmepumpe.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke ved, hvorfor varmepumpen er defekt, og at klageren den 8/8 2025 meddelte, at klageren ville indhente teknisk rapport til afklaring af skadeårsagen. Klageren ses ikke at have fået udarbejdet/indsendt en sådan rapport. Som sagen foreligger oplyst, har nævnet ikke grundlag for at statuere, at der er tale om en dækningsberettigende skade.

Ankenævnet for Forsikring

15.

104487

Nævnet bemærker, at det fremgår af policen, at klageren ikke har valgt tilvalgsdækningen "pludselig daglig skade, væsketab og mekaniske funktionsfejl.". Det fremgår af forsikringsbetingelserne for denne tilvalgsdækning, at forsikringen dækker "fejl og svigt i faste elektriske bygningsinstallationers normalfunktion, som f.eks. ... varmepumper.".

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet har tilbudt en kulancemæssig erstatning, som klageren ikke ses at have accepteret – 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