

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. juni 2026 blev i sag nr. 104925:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Domus Forsikring A/S
Kirkebjerg Parkvej 12, 2.
2605 Brøndby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. I vedlagt klageskrivelse til klageskema af 10/12 2025 og efterfølgende kommentarer af 3/2 2026, 4/2 2026 og 5/2 2026 har klageren bl.a. anført:

"1. Sagens kerne

Jeg indgiver hermed klage over Domus Forsikring A/S' afgørelse og sagsbehandling i relation til min ejerskifteforsikring. Sagen omhandler en række alvorlige fejl ved varmepumpeinstallation og tilhørende VVS-installationer, som var til stede på overtagelsestidspunktet.

Domus har nægtet dækning, og jeg mener, at afslaget er uforretningsmæssigt, juridisk uholdbart og baseret på ufuldstændig sagsoplysning.

2. Klagepunkter

1. Manglende adgang til grundlæggende dokumentation

Jeg har anmodet om indsigt i rapporten udarbejdet af [...] bestilt af Domus/Sedgwick. Rapporten ligger til grund for deres afgørelse.

Domus har afvist at give indsigt med henvisning til, at rapporten er et 'internt arbejdsdokument'.

Dette er efter min vurdering ikke korrekt anvendelse af reglerne om partsadgang.

Uanset at Domus er en privat virksomhed, er rapporten en del af sagens faktiske grundlag, som jeg som forsikringstager skal kunne forholde mig til og kommentere. Dette understøttes af almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om kontradiktion og fuld oplysning af sagen.

Når jeg ikke kan se rapporten, kan jeg ikke kontrollere, om Domus bygger afgørelsen på korrekte oplysninger.

Jeg beder derfor Ankeklagenævnet tage stilling til, om selskabet lovligt kan undlade at udlevere et dokument, der ligger til grund for afgørelsen.

2. Afslag begrundet i 'manglende dokumentation', selvom dokumentationen skyldes Domus' lange sagsbehandlingstid

Domus kritiserer, at visse forhold allerede er udbedret ved deres besigtigelse.

Det er dog vigtigt at bemærke:

- Fejlene ved installationen opstod løbende som følge af fejlinstallationer, ikke almindeligt vedligehold.
- Vores håndværkere [...] har gentagne gange forsøgt udbedring, uden succes.
- Installationen var så fejlbehæftet, at udbedring ikke kunne vente uden risiko for større skade.
- Anmeldelserne til Domus blev sendt før udskiftningerne af bl.a. varmtvandsbeholderen.
- Domus har ikke besigtiget forholdene inden udbedringerne, fordi de svarede ekstremt langsomt.

Det strider imod almindelige forsikringsretlige principper at pålægge forsikringstager dokumentationsmangel, når årsagen skyldes, at selskabet ikke besigtigede i rimelig tid.

3. Domus' vurdering af ulovlighed og nedsat funktion er mangelfuld

Domus når frem til:

- At installationerne 'ikke var optimale' men 'ikke ulovlige'
- At risikoen for sammenblanding af brugsvand og centralvarmevand er 'teoretisk'

Dette er forkert og modstridende med fagmandens udtalelser:

- Varmtvandsbeholderen var en buffertank, ikke en beholder egnet til varmepumpeinstallation
- Der var teknisk risiko for sammenblanding af vandtyper, hvilket [...] VVS har dokumenteret
- Skjulte installationer var udført klart i strid med gældende standarder (DS og BR)
- Fejlene skyldtes opførelstidspunktet – præcis det ejerskifteforsikringen skal dække

Domus har ikke dokumenteret deres afvisning. De opstiller blot en teknisk vurdering uden fagligt belæg og uden at inddrage de faglige rapporter, jeg har fremsendt.

4. Fejlagtig henvisning til håndværkergaranti for at undgå dækning

Domus henviser til, at installationen 'muligvis er under garanti' og derfor bør rettes af [klagerens håndværker].

Dette er forkert fordi:

- [Klagerens håndværker] har 4 gange forsøgt udbedring uden succes
- Manglerne er ikke almindelige garantifejl men fejl i opførelsen ved køb, som er omfattet af ejerskifteforsikringen
- At en håndværker begår fejl under garantiændringer fritager ikke forsikringsselskabet for ansvar for oprindelige opførelsesmangler

Domus forsøger her at flytte risikoen væk fra forsikringen, selvom lovgrundlaget (§ 22 i Forsikringsaftaleloven) netop placerer bevisbyrden sådan, at køber ikke skal bevise den præcise fejl, blot at forholdet var til stede ved overtagelsen.

Det har jeg løftet gennem billeder, fagudtalelser og tidslinje.

5. Hvad jeg beder Ankeklagenævnet om

1. At Domus' afgørelse kendes ugyldig på grund af:

- mangelfuld oplysning af sagen
- nægtet partsindsigt
- forkert juridisk vurdering af dækning
- urimelig bevisbyrdefordeling

2. At Domus pålægges:

- at genoptage sagen
- at udlevere rapporten fra [...]
- at foretage en fornyet og objektiv vurdering af installationerne

3. At Ankeklagenævnet anerkender, at forholdene:

- var til stede ved overtagelsen
- er dækningsberettigede som fejl ved VVS-installation og varmepumpe
- ikke kan afvises som 'optimering' eller 'forhøjet strømforbrug'

...

5. Afsluttende bemærkning

Sagen har været lang og belastende, og vi som ejere har gjort alt for at handle korrekt. Domus' sagsbehandling har efter min opfattelse været i strid med god forsikringsetik.

...

Indklagede har fremsendt vedhæftede dokumenter direkte til mig. Materialet uploades derfor til sagen af hensyn til fuld gennemsigtighed.

...

Jeg er fortsat uenig i ejerskifteforsikringens afgørelse og fastholder min klage, idet jeg mener, at afgørelsen ikke er i overensstemmelse med det faktiske og faglige grundlag i sagen.

...

Indklagede anfører i sit svar, at den konstaterede defekte zoneventil anses for at være under bagatelgrænsen. Det bemærkes hertil, at ejerskifteforsikringens vilkår angiver en bagatelgrænse på kr. 5.000, og at den dokumenterede udgift til udbedring af zoneventilen udgør kr. 6.000, jf. fremsendt faktura. Forholdet synes derfor at overstige bagatelgrænsen og bør vurderes som dækningsberettiget i henhold til policen. Relevant uddrag af ejerskifteforsikringens vilkår vedrørende bagatelgrænsen er vedhæftet.

...

Jeg ønsker at præcisere, at min bemærkning vedrørende bagatelgrænsen var baseret på min forståelse af indklagedes samlede henvisning til bagatelbetragtninger. Jeg tager til efterretning, at indklagede konkret henfører bagatelgrænsen til forholdet vedrørende vandafledning. Bemærkningen var alene ment som en præcisering af policens vilkår"

Selskabet har den 2/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"i) Faktiske omstændigheder

Efter det oplyste overtog klager den af sagen omhandlede ejendom den 1. juli 2023.

Købsaftalen fremlægges som bilag A, medens som bilag B fremlægges tilstandsrapporten.

Klager tegnede i forbindelse med købet af ejendommen 10-årig udvidet ejerskifteforsikring.

Police med forsikringsbetingelser fremlægges som sagens bilag C.

I anledning af anmeldte forhold har Domus Forsikring ladet ekstern taksator foretage besigtigelse.

Taksatorrapporten fra ekstern taksator [...] fremlægges som bilag D.

Som bilag E, F og G fremlægges endvidere:

- udskrift fra 'skal der være afløb fra den udvendige del af en varmepumpe' (bilag E)
- artikel vedrørende 'Vand fra varmepumpens udedel giver problemer' (bilag F)
- fotos (bilag G)

Oprindeligt har Sedgwick som ekstern skadebehandler behandlet sagen, og Sedgwicks afgørelse som meddelt den 19. november 2025 fremlægges som bilag H, medens klageafdelingens afgørelse fremlægges som bilag I.

ii) Bevis for dækningsberettigede forhold?

Klager har tegnet en 10-årig ejerskifteforsikring med udvidet dækning, der bl.a. dækker forhold ved huset, som på overtagelsestidspunktet den 30. juni 2023 udgjorde en aktuel skade eller nærliggende risiko for skade på huset samt bygningsindretninger i husets beboelsesdel, som er udført i strid med den på udførelsestidspunktet gældende bygningslovgivning, hvis der i øvrigt ikke kan opnås myndighedsdispensation for det pågældende forhold jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 4.1-4.5 og 21.3.

Ved vurderingen af, om et forhold opfylder skadebegrebet på basisdækningen, sammenlignes der med, hvad man måtte forvente på købstidspunktet i forhold til bygningens alder og de oplysninger, man som køber har modtaget.

Således som Domus Forsikring forstår sagen, omhandler sagen hovedsageligt, at klager efter overtagelsen af ejendommen i juni 2023 begyndte at opleve problemer med manglende varme og varmt vand. I forbindelse med at dette undersøges nærmere og forsøges udbedret, opdages der ulovlige rørføringer og mulig sammenblanding af brugsvand og anlægsvand.

For at opnå tilstrækkelig varme/varmt vand, blev der forsøgt flere forskellige udbedringsmetoder gennem tiden, som ikke afhjalp problemet i første omgang.

Dernæst omhandler sagen manglende afløb fra varmepumpens udedel, og manglende udlevering af Domus Forsikrings eksterne VVS'ers rapport.

Generelt for alle punkter dækker ejerskifteforsikringen ud fra, hvordan konstruktionen/ anlægget har fremstået, da klager overtog ejendommen. Er der efter klagers overtagelse foretaget ændringer, er det klager som forsikringstager, som skal dokumentere, hvordan det fremstod ved klagers

Ankenævnet for Forsikring

5.

104925

overtagelse, og hvilke forhold der på daværende tidspunkt var ulovlige og/eller havde en væsentlig nedsat funktion eller manglende funktion.

Ulovlig rørføring

Som Domus Forsikring forstår det, gør klager gældende, at rørføringen ved klagers overtagelse fremstod ulovlig, og at der var risiko for, at brugsvand og anlægsvand kunne blive blandet sammen.

Forholdet anmeldes til ejerskifteforsikringen den 31. juli 2025, men er allerede blevet udbedret på et tidligere tidspunkt af klagers egen VVS'er. Af faktura [...] ses ændringen at være foretaget en gang før juni 2024.

Ved ejerskifteforsikringens besigtigelse, kunne den oprindelige rørføring derfor ikke besigtiges. Klager har haft fremsendt billeder af den oprindelige rørføring, hvor klager har markeret en 'haveslange' og en grå 'tut', i forhold til den ulovlige rørføring.



Domus Forsikrings eksterne VVS'er har oplyst, at afløbet fra sikkerhedsventilen er udført med en blød slange, og er reduceret. Dette ses de to steder, som klager selv har markeret på billederne ovenfor. På billedet til højre var der ved besigtigelsen monteret en haveslange som gik til afløbet.

Domus Forsikrings eksterne VVS'er oplyser, at dette er ulovlige VVS-installationer, men at de kan udbedres for under 5.000 kr., som er ejerskifteforsikringens bagatelgrænse.

Ejerskifteforsikringen dækker ikke forhold, der koster under 5.000 kr. at udbedre, hvilket fremgår af punkt 3 i forsikringsbetingelserne.

For så vidt angår den øvrige rørføring, så er denne blevet ændret i forbindelse med, at selve anlægget er blevet udskiftet, og fremgår ved Domus Forsikrings eksterne VVS'ers besigtigelse som

skinnende kobberrør. Domus Forsikrings eksterne taksator har telefonisk oplyst, at de øvrige rør ikke efter hans vurdering af dine billeder af den tidligere installation fremstod ulovlige.

Domus Forsikring skal bemærke, at der heller ikke er bemærket ulovlig rørføring i besigtigelsesrapporten fra klagers husforsikrings besigtigelse eller i udtalelsen fra klagers egen VVS'er, på trods af at disse har besigtiget den oprindelige rørføring, før ændringerne blev foretaget. Det fremgår, at rørføringen ikke er udført korrekt, hvilket medfører uhensigtsmæssig drift, men ikke at rørføringen i sig selv var ulovlig.

Da de øvrige rør ikke ud fra det billedmateriale, som Domus Forsikring har tilgængelig, fremstod ulovlige, kan Domus Forsikring ikke tilbyde at dække faktura [...] på 10.000 kr., som blandt andet omhandlede ulovlig rørføring, men også andre forhold, på nuværende tidspunkt. Hvis klager kan fremsende billeder, der viser den oprindelige ulovlige rørføring, eller klagers VVS'er kan fremsende en beskrivelse af de ulovlige rørføringer, der måtte have været til stede ved klagers overtagelse, før der blev foretaget ændringer, vil Domus Forsikring naturligvis gerne vurdere dette nærmere. I den forbindelse bedes udgifterne til udbedringen af ulovlig rørføring oplyses separat.

For god ordens skyld ses der at være tale om den oprindelige rørføring, hvorfor Domus Forsikring tager forbehold for eventuel afskrivning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Manglende funktion

I forhold til manglende funktion, har klager oplyst, at klager i efteråret/vinteren efter klagers overtagelse begynder at opleve, at klager ikke kan varme bygningen tilstrækkeligt op kun ved brug af gulvvarmen, og at klager ikke havde varmt vand i hannerne.

Klager overtager ejendommen i sommeren 2023 og oplever det i efterår/vinter 2023. Klager anmelder forholdet til ejerskifteforsikringen i sommeren 2025, men oplyser om hændelsesdato i sommeren 2024.

Inden klager anmelder forholdet til Domus Forsikring, kan Domus Forsikring forstå, at klager har været i kontakt med [klagerens håndværker], som har installeret anlægget, klagers husforsikring og klagers egen VVS'er, før klager bliver bekendt med, at forholdet kunne være dækket under klagers ejerskifteforsikring.

[Klagerens håndværker] mener ikke, at der har været fejl ved installationen af anlægget, sådan som Domus Forsikring forstår det ud fra sagens dokumenter og en telefonisk samtale med [klagerens håndværker], og har derfor ikke ønsket at dække en ændring/udbedring.

Husforsikringen har, så vidt Domus Forsikring har forstået, afvist dækning i maj 2024, for tryktab i den røde ekspansionsbeholder, da membranen i ekspansionsbeholderen kan være defekt, eller at den generelt bare har mistet trykket. Husforsikringen bemærker at der kan være flere forhold, som påvirker anlæggets føler, men har ikke vurderet om dette reelt er tilfældet. Husforsikrings VVS'er har ikke i den forbindelse påpeget ulovlig rørføring.

Ud fra faktura [...] ligner det, at klager efterfølgende har fået klagers egen VVS'er til at foretage en service af anlægget, og i den forbindelse er nogle af rørene blevet omlagt, og der er foretaget andre små ændringer (se udtalelse fra klagers VVS'er længere nede).

I første omgang troede man, at dette var tilstrækkeligt, men efterfølgende oplevede klager på ny manglede varmt vand/opvarmning. Domus Forsikring formoder, at det opdages i efteråret/vinteren 2024.

Derfor undersøgte klagers VVS'er igen årsagen med hjælp fra [...]VVS.

Her udskiftes en defekt zoneventil, hvilket fremgår af faktura [...]. Fakturaen er godt nok dateret i oktober 2025, men klagers VVS'er har oplyst, at det er undersøgt løbende. Det stemmer overens med, at zoneventilen er blevet udskiftet, da Domus Forsikrings eksterne VVS'er besigtiger forholdet den 29. september 2025.

Fakturaen er på 8.227,39 kr., men klager har fået en kreditnota på -2.227,39 kr., hvorfor det reelle beløb kun udgør 6.000 kr. Det fremgår ikke, at hverken klagers egen VVS'er eller [...] VVS konstaterer nogen direkte ulovlig rørføring, blot at rørføringen ikke er korrekt, og at anlægget derfor ikke fungerer optimalt.

Da dette ligeledes ikke afhjalp problemet, blev selve varmtvandsbeholderen udskiftet den 18. september 2025. Dette er efter klagers anmeldelse til ejerskifteforsikringen den 31. juli 2025, men før Domus Forsikrings eksterne VVS'ers besigtigelse den 29. september 2025.

Domus Forsikrings eksterne VVS'er har derfor alene kunnet besigtige installationen, som den fremstod ved dennes besigtigelse, og ikke som oprindelige installation, som den fremstod ved klagers overtagelse af ejendommen, med undtagelse af klagers fremsendte billeder.

Ved besigtigelsen fremstod anlægget funktionsdygtigt, men klager har ved en efterfølgende telefonsamtale og mail oplyst, at det ikke er sikkert, at anlægget faktisk er fuldt ud funktionsdygtigt på nuværende tidspunkt. Det skyldes, at alle termostater står på maks. (5) for at sikre tilstrækkeligt flow.

Hvis termostaterne sættes til fx 3 opstår der kort efter fejl på anlægget, hvorefter det skal genstartes. Dette har derfor ikke været undersøgt nærmere af Domus Forsikring.

Domus Forsikring har derfor ikke haft nærmere mulighed for at undersøge, om klagers ejendom kunne varmes tilstrækkeligt op og levere varmt vand, da klager overtog ejendommen. I den forbindelse skal Domus Forsikring bemærke, at gulvvarmen, som anlægget er tilsluttet, ikke er den eneste varmekilde i bygningen, da der også ses at være installeret en brændeovn.

I forhold til Domus Forsikring skal der derfor foretages en vurdering af, om gulvvarmen og brændeovnen tilsammen kunne opvarme bygningen til almindelig komforttemperatur på 20 grader og levere varmt brugsvand ved klagers overtagelse af ejendommen.

Hvis det vurderes ikke at være tilfældet, skal årsagen hertil undersøges nærmere for at vurdere, om årsagen er dækket af Domus Forsikring, og eventuelt hvordan det i så fald ville skulle udbedres.

Domus Forsikring dækker alene den billigste udbedringsmetode, som ikke nødvendigvis omfatter en større udskiftning af diverse VVS-installationer.

På nuværende tidspunkt har Domus Forsikring således ikke mulighed for nærmere at vurdere, om der var væsentligt nedsat eller manglende funktion ved klagers overtagelse af ejendommen. Klagers egen VVS'er har udtalt følgende:

Vi sætter stor pris på jeres anerkendelse af vores indsats i forbindelse med varmepumpesagen.

Ved vores gennemgang konstaterede vi en række væsentlige fejl og mangler:

- Der var installeret en forkert varmtvandsbeholder, som ikke var egnet til anlægget.
- Rørføringen var ikke korrekt udført, hvilket medførte uhensigtsmæssig drift og risiko for lækager.
- Vi fandt fejl på føleren, som påvirkede styringen af anlægget.
- Selve varmepumpen var ikke indreguleret og desuden tilsluttet helt forkert rørmæssigt, hvilket betød, at den ikke kunne fungere optimalt.

Det fremgår ikke, hvilket år udtalelsen er fra, men Domus Forsikring antager, at den er fra den 12. december 2024.

Af udtalelsen fremgår det ikke, at der var direkte ulovlig rørføring, eller at det eksisterende anlæg ikke kunne fungere, men blot at der var flere forskellige forhold, som gjorde at anlægget ikke fungerede optimalt. Der er ligeledes ikke nogen nærmere beskrivelse af, hvilke rør der er tale om, eller hvordan rørføringen konkret fremstod.

De nævnte forhold må formodes udbedret i forbindelse med faktura [...] på 10.000 kr.

Ejerskifteforsikringen dækker alene, såfremt der er tale om en væsentlig nedsat funktion eller manglende funktion af VVS-installationer.

Baseret på udtalelsen må Domus Forsikring lægge til grund, at den oprindelige installation har været funktionsdygtig, men graden heraf kan ikke vurderes nærmere.

Det er klager som forsikringstager, der skal kunne dokumentere, at forholdet var dækningsberettigende ved klagers overtagelse af ejendommen.

På det foreliggende grundlag finder Domus Forsikring ikke, at der er dokumenteret væsentlig nedsat funktion af VVS-installationen, taget i betragtning af, at bygningen har en brændeovn, som kan hjælpe med opvarmningen af bygningen, og at manglende varmt vand vurderes at ville være opdaget kort efter klagers overtagelse af ejendommen, og anmeldt til ejerskifteforsikringen i den forbindelse, eller som minimum at dette ville have været et væsentligt problem lige siden overtagelsen, hvorfor fokus ville have været på manglende varmt brugsvand, og ikke manglende opvarmning af bygningen, som generelt først ses at være blevet konstateret i efterår/vinterperioderne.

På nuværende tidspunkt, er der ikke oplyst om manglende varmt brugsvand, hvorfor det formodes ikke at være et problem længere. Det er i øvrigt ikke nærmere oplyst, hvordan det manglende brugsvand i sig selv er blevet udbedret, hvornår det er sket, eller hvad udgifterne hertil har været.

Hvis dette oplyses nærmere, vil Domus Forsikring gerne vurdere om manglende varmt brugsvand eventuelt kan være dækningsberettigende.

Da Domus Forsikring ikke finder, at forholdet er dokumenteret tilstrækkeligt, fastholder Domus Forsikring derfor sin afvisning af det anmeldte forhold på nuværende tidspunkt. Kan klager fremsende dokumentation, vil Domus Forsikring gerne vurdere dette nærmere.

For så vidt angår klagers mistanke om, at VVS-installationen fortsat ikke er fuldt funktionsdygtigt, da det melder fejl, så har Domus Forsikrings eksterne VVS'er telefonisk oplyst, at det formentlig skyldes, at det nye anlæg ikke er blevet indreguleret korrekt og derfor melder fejl.

Domus Forsikring ved ikke, om årsagen til fejlmeldingen skyldes den oprindelige installation eller de senere foretaget ændringer. Domus Forsikring kan derfor ikke uden nærmere at vide, om årsagen er ny eller var til stede ved klagers overtagelse, vurdere forholdet nærmere.

Det skal dog bemærkes, at Domus Forsikring som udgangspunkt ikke dækker forhold, der opstår efter klagers overtagelse af ejendommen. Klager skal derfor være velkommen til at undersøge det nærmere og eventuelt vende retur efterfølgende. Der tages dog forbehold for almindelig forældelse.

Varmepumpens udedel

For så vidt angår varmepumpen, gør klager gældende, at der ved dens udedel mangler kondensafløb.

Indledningsvist, Domus Forsikring dækker kun VVS til yderkanten af bygningens fundament. Da et kondensafløb fra varmepumpens udedel ville være placeret udenfor bygningens fundament, kan Domus Forsikring allerede af den grund ikke tilbyde dækning.

Dernæst er der tale om et ikke eksisterende kondensafløb. Da klager overtog ejendommen, var der ikke noget kondensafløb, hvorfor det ikke hører under ejerskifteforsikringens punkt 4.3, der omhandler manglende eller væsentlig nedsat funktion eller ulovlige forhold ved VVS-installationerne. Da der slet ikke har været et kondensafløb ved klagers overtagelse af ejendommen, er der således ikke tale om en ulovlig VVS-installation, og den manglende installation ses derfor ej heller at være nedsat.

Domus Forsikring henviser blandt andet til kendelse 102665 fra Ankenævnet for Forsikring, hvor nævnet fandt, at et manglende gulvafløb i et badeværelse ikke udgjorde manglende eller væsentlig nedsat funktion, eller en ulovlighed i sig selv. Det fremgår af rapporten fra den eksterne VVS'er, at forholdet er ulovligt, og VVS'eren har efterfølgende henvist til en besvarelse fra Bolius, en søgning på Google og at det fremgår mellem linjerne i bygningsreglementet jf. DS/EN 378 og i installationsvejledningen fra leverandøren af varmepumper.

Domus Forsikring er dog ikke enig i, at et manglende kondensafløb er ulovligt.

I artiklen fra Bolius fremgår det direkte, at der ikke kunne findes noget lovgrundlag ift., om det er et krav eller en anbefaling. Der henvises dog til bygningsreglementets vejledning, hvor der videre henvises til DS. Da der er tale om en henvisning fra selve vejledningen, er der allerede derfor ikke tale om en ulovlig bygningsdel i henhold til bygningsreglementet.

Videre fremgår det af vejledninger, at vand fra varmepumpens spildbakke skal ledes væk, og at dette kan gøres på flere forskellige måder, fx ved en græsplæne, et drænende underlag, eller at det føres til afløb for regnvand eller spildevand.

Klagers varmepumpe ses at befinde sig over fliser/mindre område med jord mod bygningen og foran udedelen, som i sig selv til dels udgør et drænende underlag. Derudover dækker ejerskifteforsikringen ikke afledning af regnvand i jorden, faskiner eller tilsvarende. Dette fremgår direkte af punkt 3 og 21.4 i forsikringsbetingelserne.

Ejerskifteforsikringen dækker ikke manglende overholdelse af vejledninger, standarder eller SBI-anvisninger i øvrigt. Da det alene fremgår af vejledninger, at kondens fra varmepumpens udedel bør afledes, er det således ej heller omfattet af ejerskifteforsikringen.

På baggrund af ovenstående dækker Domus Forsikring ikke, at der etableres kondensafløb fra varmepumpens udedel, da der ikke vurderes at være tale om en ulovlig VVS-installation eller et forhold, som i øvrigt er omfattet af ejerskifteforsikringen.

Med henvisning til det ovenfor anførte gøres det gældende, at klager ikke har dokumenteret dækningsberettigede forhold under den indtegnede ejerskifteforsikring."

Klageren har i brev af 2/6 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende udtalelsen fra [...] VVS

Indklagede antager, at udtalelsen er fra december 2024. Dette er ikke korrekt. Udtalelsen er dateret 12. december 2025, hvilket fremgår tydeligt af den vedhæftede mail, som uploades igen for klarhedens skyld.

Vedrørende den omtalte samtale med [klagerens håndværker]

Indklagede henviser til en telefonisk samtale med installatøren [...]. Der foreligger imidlertid ingen skriftlig dokumentation eller erklæring herom. Jeg bemærker derfor, at der alene er tale om en uunderbygget oplysning.

Vedrørende henvisningen til brændeovn

Varmepumpen er den primære installation, som gulvvarmesystemet er tilkoblet. Brændeovnen er alene en supplerende varmekilde og ændrer ikke ved vurderingen af, om varmepumpeanlægget havde væsentligt nedsat funktion ved overtagelsen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af besigtigelsesrapport af 30/5 2024 fra klagerens husforsikring fremgår bl.a.:

"Ved gennemgangen af årsag til vand på gulvet, kunne det ses det stamme fra utæt sikkerhedsventil, som ikke er ført til afløb, som det bør være. Derudover er trykexpansionsbeholder på toppen af anlæg testet og denne er fundet trykløs. Så enten har den tabt trykket eller membran i den er defekt så den derved har tabt trykket. Udeføler er sat ved siden af aftræk. Dette vil nok kunne påvirke føleren. Den bør monteres i forhold til monteringsvejledning fra producenten af. Vi har ikke tjekket vejledningen om den er forkert sat, så det er blot en observation. Vi vurderer disse ting er årsagerne til problemerne der opleves i forhold til tryktab."

Ankenævnet for Forsikring

11.

104925

Af mail af 15/9 2025 fra montør fremgår bl.a.:

"Vi har kunne konstatere at jeres eksisterende varmtvandsbeholder ikke er korrekt til drift af var-
mepumper, derfor har i et højt strømforbrug.

Levering og montering af en ny Beholder:
1 stk. Metro 160 liter beholder 12.800 kr. Inkl. Moms.
Arbejds løn og materialer 3.200 kr. Inkl. Moms.
For i alt 16.000 kr. inkl. Moms"

Af besigtigelsesrapport af 29/9 2025 fra selskabets eksterne taksator fremgår bl.a.:

"Besigtigelse d.29/9-25
Tilstede.: Forsikringstager samt undertegnede
Ved besigtigelsen er det meste af den ulovlige Installation udbedret!

Forsikringstager fortæller hvad der er foretaget indtil nu - (hvis jeg husker helt rigtigt!)

De har fået udført diverse forundersøgelser/reguleringer på Installationen der Ikke fungerede
Der er skiftet varmtvandsbeholder+ rørinstallation ændret ifm. Montering af ny vandvarmer
Defekt 3-vejs ventil samt cirkulations pumpe er udskiftet

Oplyst beløb på faktura de har modtaget
Diverse undersøgelser kr. 10.000.-
Ny vandvarmer + ændre rørinstallation kr. 16.000,
Udskift 3-vejsventil + cirkulation kr. 6.000,-

Der er dog stadig et par hængepartier.:
Afløb fra sikkerhedsventil er reduceret i udløb og tilsluttet med en blød slange til eksisterende af-
løb
Det er Ikke en lovlig installation- udløb må Ikke reduceres fra 3/4' til en 1/2' slange!

Omkostningerne til ovenstående udbedring er under bagatelgrænsen og sikkert er slags garan-
tisag ifm. tidligere udbedring

Udvendigt/manglende afløb fra varmepumpe når den afrimer - så man ikke ryger på R**** - når
det er frost. Se billede: 0382 + 7781. Det er Ikke en lovlig installation

Udbedringsforslag.:
Etablering af afløb fra varmepumpe med rør til ny etableret faskine
Inkl. Opgravning og reetablering for rør og faskine
Anslået omkostning til ovenstående udbedring kr. 12-15.000,-ex moms"

Af mail af 12/12 2025 fra montør fremgår bl.a.:

"Vi sætter stor pris på jeres anerkendelse af vores indsats i forbindelse med varmepumpesagen. Ved vores gennemgang konstaterede vi en række væsentlige fejl og mangler:

- Der var installeret en forkert varmtvandsbeholder, som ikke var egnet til anlægget.
- Rørføringen var ikke korrekt udført, hvilket medførte uhensigtsmæssig drift og risiko for lækager.
- Vi fandt fejl på føleren, som påvirkede styringen af anlægget.
- Selve varmepumpen var ikke indreguleret og desuden tilsluttet helt forkert rørmæssigt, hvilket betød, at den ikke kunne fungere optimalt."

Af mail af 12/1 2026 fra selskabets eksterne taksator fremgår bl.a.:

"Der skal være afløb for kondensvand fra en luft/ luft varmepumpes udvendige del
Det står mellem linjerne i bygningsreglementer Jf. DS/EN 378 og i Installationsvejledningen fra leverandøren af varmepumper. Under alle omstændigheder burde man vide det som installatør

Kondensafløb fra en varmepumpe kan laves på mange forskellige måder - tilslutte på eksisterende afløb, stenfaskiner eller regnvands kassetter"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4. Hvad dækker forsikringen

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

4.2. Ved skader forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygninger, der nedsætter bygningernes 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.

4.3. Udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af varme-, ventilations- og sanitetsinstallationer (VVS-installationer) i og under de forsikrede bygninger samt lovliggørelse af ulovlige forhold ved sådanne installationer. Kloakinstallationer under bygningen ind til ydersiden af bygningens fundament betragtes som VVS-installationer.

Forsikringsdækning forudsætter, at det ulovlige forhold forelå både på opførelses-/ udførelses-tidspunktet og på anmeldelsestidspunktet."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

13.

104925

Den forsikrede ejendom er opført i 1972 og overtaget af klageren den 1/7 2023. Den 30/7 2025 anmeldte klageren, at der var mangelfuld varmtvandsforsyning og varme i huset, og at varmepumpen var installeret forkert, hvilket krævede en større reparation, herunder omflytning og etablering af flere rør, samt tekniske justeringer. Klageren har fremlagt fakturaer på diverse undersøgelser, udskiftning af vandvarmer og hertil ændring af rørinstallation, samt udskiftning af 3-vejsventil og cirkulation med en samlet udgift på 32.000 kr. Den 29/9 2025 blev varmepumpen besigtiget af selskabets eksterne taksator, og den 19/11 2025 meddelte selskabet afslag på dækning.

Klageren ønsker at få anerkendt, at selskabets afgørelse er ugyldig på grund af mangelfulde oplysninger i sagen, nægtet partsindsigt, forkert juridisk vurdering og urimelig bevisbyrdefordeling. Klageren ønsker at få anerkendt, at forholdene var til stede ved overtagelsen, at de er dækningsberettigende, og at selskabet skal genoptage sagen og foretage en fornyet vurdering. Klageren har anført, at selskabet har afvist at give klageren indsigt i rapporten udarbejdet af ekstern taksator, hvorfor han ikke har haft mulighed for at kontrollere, om selskabets afgørelse bygger på korrekte oplysninger. Klageren har anført, at udbedring ikke kunne vente uden risiko for større skade, og at anmeldelsen blev sendt til selskabet før udskiftningerne, men at selskabet svarede ekstremt langsomt, hvorfor selskabet ikke nåede at besigtige forholdene inden udbedringerne. Klageren har anført, at det strider imod almindelige forsikringsretlige principper at pålægge forsikringstageren bevisbyrden, når årsagen er, at selskabet ikke har besigtiget forholdet inden for rimelig tid. Klageren har anført, at varmtvandsbeholderen var en buffetank og ikke en beholder egnet til varmepumpeinstallation, at der var teknisk risiko for sammenblanding af vandtyper, og at VVS'eren har dokumenteret, at installationerne er udført klart i strid med gældende standarder (DS og BR). Klageren har anført, at VVS'eren har forsøgt at udbedre forholdet 4 gange uden succes, og at manglen skyldes fejl ved opførelsen og dermed ikke en garantifejl.

Selskabet har anført, at der inden selskabets besigtigelse er blevet omlagt flere rør, foretaget forskellige små ændringer, samt udskiftet zoneventil og varmtvandsbeholder, og at selskabet

ikke har haft mulighed for at besigtige den oprindelige rørføring. Selskabet har anført, at det på klagerens billeder ses, at afløbet fra sikkerhedsventilen er udført med en blød slange og er reduceret, og at dette er ulovlige VVS-installationer, men at dette kan udbedres for under 5.000 kr., som er ejerskifteforsikringens bagatelgrænse. Selskabet har anført, at den øvrige rørføring, som er blevet ændret i forbindelse med anlæggets udskiftning, ikke fremstod ulovlig. Selskabet har anført, at der ikke er bemærket ulovlig rørføring i besigtigelsesrapporten fra klagerens husforsikring eller i udtalelsen fra klagerens VVS'er, som begge har besigtiget den oprindelige rørføring. Selskabet har anført, at den oprindelige installation har været funktionsdygtig, men at graden heraf ikke nærmere kan vurderes, da selskabet ikke har haft mulighed for at besigtige den oprindelige installation. Selskabet har anført, at selskabet ikke har haft nærmere mulighed for at undersøge om klagerens ejendom på overtagelsestidspunktet har kunnet varmes tilstrækkeligt op og levere varmt vand. Selskabet bemærker, at gulvvarmen, som anlægget er tilsluttet, ikke er den eneste varmekilde i bygningen, da der også er installeret brændeovn som kan hjælpe med opvarmningen. Selskabet har også anført, at der på nuværende tidspunkt ikke er oplyst om manglende varmt brugsvand, hvorfor det formodes ikke længere at være et problem, og at det i øvrigt ikke er nærmere oplyst, hvordan det manglende brugsvand er blevet udbedret, hvornår det er sket eller hvad udgifterne hertil har været. Selskabet har anført, at forsikringen kun dækker VVS til yderkanten af bygningens fundament, og at et kondensafløb fra varmepumpens udedel vil være placeret uden for bygningens fundament. Selskabet har også anført, at der er tale om et ikke eksisterende kondensafløb, og at dette ikke i sig selv udgør en manglende eller væsentlig nedsat funktion eller ulovlighed.

Det fremgår af besigtigelsesrapport af 30/5 2024 fra klagerens husforsikring, at "Ved gennemgangen af årsag til vand på gulvet, kunne det ses det stamme fra utæt sikkerhedsventil, som ikke er ført til afløb, som det bør være. Derudover er trykekspressionsbeholder på toppen af anlæg testet og denne er fundet trykløs. Så enten har den tabt trykket eller membran i den er defekt så den derved har tabt trykket. Udeføler er sat ved siden af aftræk. Dette vil nok kunne påvirke føleren. Den bør monteres i forhold til monteringsvejledning fra producenten af. Vi har

Ankenævnet for Forsikring

15.

104925

ikke tjekket vejledningen om den er forkert sat, så det er blot en observation. Vi vurderer disse ting er årsagerne til problemerne der opleves i forhold til tryktab".

Det fremgår af mail af 15/9 2025 fra montør, at "Vi har kunne konstatere at jeres eksisterende varmtvandsbeholder ikke er korrekt til drift af varmepumper, derfor har i et højt strømforbrug".

Det fremgår af besigtigelsesrapport af 29/9 2025 fra selskabets eksterne taksator, at " Ved besigtigelsen er det meste af den ulovlige Installation udbedret. Forsikringstager fortæller hvad der er foretaget indtil nu - (hvis jeg husker helt rigtigt!) De har fået udført diverse forundersøgelser/reguleringer på Installationen der Ikke fungerede. Der er skiftet varmtvandsbeholder+ rørinstallation ændret ifm. Montering af ny vandvarmer. Defekt 3-vejs ventil samt cirkulationspumpe er udskiftet. Oplyst beløb på faktura de har modtaget. Diverse undersøgelser kr. 10.000.-. Ny vandvarmer + ændre rørinstallation kr. 16.000. Udskift 3-vejsventil + cirkulation kr. 6.000,-. Der er dog stadig et par hængepartier.: Afløb fra sikkerhedsventil er reduceret i udløb og tilsluttet med en blød slange til eksisterende afløb. Det er Ikke en lovlig installation- udløb må Ikke reduceres fra 3/4" til en 1/2" slange. Omkostningerne til ovenstående udbedring er under bagatelgrænsen og sikkert er slags garantisag ifm. tidligere udbedring. Udvendigt/manglende afløb fra varmepumpe, når den afrimer - så man ikke ryger på R**** - når det er frost. Det er Ikke en lovlig installation".

Det fremgår af mail af 12/12 2025 fra montør, at "Ved vores gennemgang konstaterede vi en række væsentlige fejl og mangler: Der var installeret en forkert varmtvandsbeholder, som ikke var egnet til anlægget. Rørføringen var ikke korrekt udført, hvilket medførte uhensigtsmæssig drift og risiko for lækager. Vi fandt fejl på føleren, som påvirkede styringen af anlægget. Selve varmepumpen var ikke indreguleret og desuden tilsluttet helt forkert rørmæssigt, hvilket betød, at den ikke kunne fungere optimalt".

Det fremgår af mail af 12/1 2026 fra selskabets eksterne taksator, at "Der skal være afløb for kondensvand fra en luft/ luft varmepumpes udvendige del. Det står mellem linjerne I bygnings-

reglementer Jf. DS/EN 378 og i Installationsvejledningen fra leverandøren af varmepumper. Under alle omstændigheder burde man vide det som installatør. Kondensafløb fra en varmepumpe kan laves på mange forskellige måder - tilslutte på eksisterende afløb, stenfaskiner eller regnvands kassetter".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der foreligger forhold, som på overtagelsestidspunktet udgjorde skade eller nærliggende risiko for skade, ligesom klageren skal bevise, at vvs-installationer er med manglende eller væsentligt nedsat funktion.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sagen er utilstrækkeligt oplyst, at sagen vedrører komplekse tekniske forhold omkring varmepumpen og dens installation, og at der af sagens bilag - herunder husforsikringens besigtigelsesrapport og mail fra montør - fremgår oplysninger om fejl og mangler, der på overtagelsestidspunktet kan have været ulovlige eller medvirket til væsentligt nedsat brugbarhed af varmesystemet, herunder forhold ved varmtvandsbeholderen, sikkerhedsventilen, trykexpansionsbeholderen, udeføleren, samt rørføringen og tilslutningen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

104925

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Henrik Twilhøj', is positioned above the printed name.

Henrik Twilhøj