Ankenævnet for Forsikring

916/13

Den 21. maj 2013 blev i sag nr. 82.697:

xxxxxx xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Bysøplads 1
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring med udvidet dækning i Dansk Boligforsikring A/S. De klager over, at selskabet har afvist at dække yderligere i forbindelse med en anmeldt skade vedrørende varmerørsinstallationen. Desuden er klagerne utilfredse med, at selskabet har opkrævet to gange selvrisiko ligesom, at klagerne er utilfredse med det tilbudte beløb til dækning af følgeskade på ejendommens gulve.

Selskabet har afvist at dække yderligere med henvisning til, at klagerne ikke har sandsynliggjort yderligere dækningsberettigende forhold på varmeanlægget. Vedrørende opkrævningen af to gange selvrisiko har selskabet efter sagens indbringelse for nævnet kulancemæssigt set bort fra opkrævning af den ene selvrisiko. Hvad angår følgeskaden på ejendommens gulve, er det selskabets opfattelse, at det tilbudte beløb til udbedring af skaden vurderes at være dækkende.

Det fremgår af sagen, at ejendommen er opført i 1985, og at klagerne overtog ejendommen den 1/11 2010 på baggrund af en tilstandsrapport udarbejdet den 17/9 2010.

2. 82.697

Den 20/12 2010 anmeldte klagerne ved deres advokat en række forhold, herunder at fjernvarmeanlægget ikke fungerede korrekt. Advokaten anførte i anmeldelsen om forholdet:

> "Fjernvarmeanlægget fungerer, ifølge den autoriserede vvs-mand og ifølge fyrets logbog, ikke korrekt, og der er grundet flere defekte komponenter i anlægget alvorlig risiko for, at anlægget kan stoppe helt med at virke, og således ikke være i stand til at levere varme i huset.
>
> Køber har fået tilbud på to løsninger fra en vvs-mand, hvor den ene løsning går på udskiftning af de defekte dele og den anden udskiftning af selve fjernvarme uniten.
>
> Det skal bemærkes, at det i fjernvarmeanlæggets logbog, som fysisk lå ved siden af oliefyret ved købers overtagelse af huset, fremgår, at anlægget er blevet serviceret i september måned 2010, dvs. en måned før overtagelsen, og at de forhold som køber nu påberåber sig, er anført i denne logbog af den servicetekniker som har foretaget servicetjekket.
>
> Det skal for en god ordens skyld påpeges, at køber blev først gjort bekendt med denne logbog i forbindelse med vvs-mandens gennemgang af anlægget."

På klagernes foranledning er fjernvarmeanlægget blevet gennemset af VVS-installatør, som i tilstandsvurdering den 23/8 2010 har noteret:

> "Dit anlæg er et indirekte anlæg med veksler og brugsvandsveksler til opvarmning af det varme brugsvand.
>
> Vi har gennemgået dit anlæg efter FjR-ordningens procedurer og udarbejdet de tilhørende besigtigelses- og servicerapporter.
>
> **Vurdering af forbrug:**
> På baggrund at varmeunitens tilstand er forbruget alt for højt og afkølingen er alt for lille.
> Det anbefales i bedste fald at uniten skiftes ellers bør de dele der påvirker merforbruget og den dårlige afkøling skiftes.
> Elles virker det til at husets isoleringstilstand er maksimal.
>
> **Vurdering af tilslutningsanlæg - Varmtvandssystem:**
>
> Brugsvandsveksleren fungerer fint og yder maksimalt. Vandtrykket er fint.
> Begynder vandtrykket at falde ved brug af 2 tapsteder samtidigt, skyldes det begyndende tegn på tilkalkning af veksleren.
> Dette vil påvirke afkølingen og forbruget.
>
> Dato for eftersyn: 23-06-2010
> Montør: ... Montørbevisnr.: ...
>
> **Vurdering af tilslutningsanlæg - Varmesystem;**
>
> Der er et par steder der viser tegn på utæthed og det anbefales at de steder bliver efterset og skiftet.
> Teknisk isolering af varmerørene anbefales da der ellers vil være et utilsigtet varmetab

3. 82.697

Vurdering af centralvarmeanlæg,

Unitens tilstand er kritisk og det anbefales i bedste fald at skifte den, ellers er det tilrådeligt at skifte de dele der påvirker forbruget og afkølingen mest.
(Veksleren - RAVK Føleren - Eksp. beh.)
Ud over dette anbefales det at få skiftet alle radiatorventilerne til ventiler med forindstilling, da det vil give et mindre flow igennem radiatorerne og derved en større afkøling.
I den forbindelse anbefales det at få skiftet pumpen til en trykstyret energi A pumpe som passer til anlæggets indregulering og som samtidigt giver en væsentlig besparelse i driftomkostningerne."

Selskabet oplyser, at forholdet vedrørende fyrets funktion blev udbedret den 18/1 2011, hvor nogle ventiler blev udskiftet, og fjernvarmeveksleren blev adskilt og repareret/gennemskyllet. Selskabet oplyser, at der så vidt vides ikke har været problemer med varmeanlæggets funktion efterfølgende.

Selskabet oplyser videre om sagsforløbet:

"Primo marts 2011 vendte klager tilbage idet der formodedes at være utætheder på varmesystemet, og ... VVS genbesigtigede derfor ejendommen. Det blev ved en gennemgang af anlægget konstateret, at der er udført skjulte samlinger under husets gulve, hvor fremføringsrørene, der består af PEX-slanger, samles med kobberrør til husets radiatorer.

Det var VVS-installatørens formodning, at denne installation var ulovlig, og det blev derfor aftalt med Dansk Boligforsikring A/S, at der skulle foretages yderligere undersøgelser.

I perioden fra marts til november blev der herefter på VVS-installatørens foranledning foretaget en række undersøgelser, hvor bl.a. alle pex-slanger blev trykprøvet enkeltvist og der blev gennemført to lækagesporinger. De omfattende undersøgelser førte til at en enkelt defekt samling blev lokaliseret og udbedret, og desuden blev fire 'døde' rør afproppet.

Til afklaring af spørgsmålet om installationens lovlighed, er ejendommen blevet gennemgået af seniorkonsulent ... fra Teknologisk Institut."

Af notatet fra Teknologisk institut dateret den 11/11 2011 fremgår:

"I forbindelse med ovenstående sag har Instituttet foretaget en besigtigelse af varmeinstallationen på stedet for at vurdere hvorvidt der var tale om ulovlige forhold.

Det er oplyst, at installationerne er fra 1997, og at huset selv er fra 1895, der er foretaget en renovering af varmeinstallationen i 1997, formentlig på den måde, at gulvet er taget op, og der er derefter trukket PEX rør frem fra fjernvarmeunit til hver radiator. For at bibeholde radiatorerne og radiatorstikkene af kobber er der udført samlinger under gulvet i forbindelse med hvert radiatorstik. Det er ikke kendt hvor disse samlinger præcist befinder sig, og hvor mange der er tale om.

Da installationen er udført i 1997 er det således, at der ikke har været nogen specifik lovgivning på dette område, idet DS 469, Varmenormen ikke var medtaget i det daværende små-

hus reglement. Det er dog således, at selv om installationen havde været lavet efter 1998 hvor normen kom med ville dette forhold ikke have ændret noget.

Konklusion
Da der ikke har været nogen præcis lovgivning på udførelsestidspunktet der har forbudt kompressionssamlinger under gulvet må installationen betragtes som lovlig."

Klagerne har indhentet erklæring fra VVS-installatør dateret den 6/6 2012, hvoraf fremgår:

"Vi har den 16-5-2012 efterset Deres fjernvarme-unit.

Servicerapport vedlægges og bedes indsat i Deres log bog under afsnit 6.

De oplyser at der fyldes vand på anlægget ca 1 gang/md.

Dette er for tit og anlægget har ikke godt af at få fyldt frisk vand på så ofte, typisk efterfylder man ca. 1 gang årligt.

Derfor vil vi foreslå en trykprøvning af radiator/gulvvarme anlæg for at fastslå om der er utætheder i systemet.

Trykekspansionsbeholderen kan selvfølgelig også være defekt., men denne er jo udskiftet af Deres forsikringsselskab for nylig."

Selskabets taksator har i notat af 5/1 2012 som opfølgning på møde med klagerne anført:

"**Kort beskrivelse af forløbet indtil nu.:**

Det første besøg / besigtigelse på ... - gik alene på defekt komponenter i varmeveksler i bryggers - disse ting er udskiftet, og sagen sluttet.

Vi ***genstarter*** denne sag d.1.3.2011

Min formodning var at det fittings der var anvendt ikke var udført og brugt som en lovlig installation. Efterfølgende d.11.11.2012, har vi haft møde på stedet med ... fra teknologisk Institut

...'s Konklusion / vedhæftet
Da der ikke har været nogen præcis lovgivning på udførelsestidspunktet der har forbudt Kompressionsamlinger under gulve, må installationen betragtes som lovlig

Der er dog sket en del i mellemtiden, trykprøvning af varmeinstallation
Rekv. Dts-lækagesporing som forlangte at alle de af os fundne pex-slanger blev trykprøvet enkeltvis
Ellers kunne de ikke finde og lokalisere skaden
I den forbindelse fandt vi 4 ***døde*** rør, som nu er afproppet

5. 82.697

I et værelse under gulv, blev der fundet en defekt / utæt kompressions samling på pex rør

Optagning af gulv, udskiftning af defekt klemmerings fittings, genmontering af gulv
Denne del af forløbet mener jeg at deres husforsikringen skal afholde udgifter på!

Jeg har meddelt [klagerne] at Dansk Boligforsikring ikke foretager sig mere mht. rørinstallationen. Der er foretaget destruktivt indgreb på gulv i deres hus, disse indgreb bliver selvfølgelig udbedret
Der skal en tømrer til en dags tid samt en maler til små repr. af paneler / væg
Anslået omkostning hertil kr. 7.500,- ex. Moms

Tømreren mente det var billigere at *skære* på tværs af brædder, da der var *stød* samlinger i forvejen
I dag er brædder skruet til underlag, tømreren siger der skal monteres træpropper i stedet."

Klagerne har i mail af 16/1 2012 overfor selskabet anført, at anlægget fortsat taber tryk og har krævet, at selskabet fremkommer med en officiel udmelding med årsagen til, at selskabet ikke længere vil dække skaden.

Selskabet har i mail af 1/2 2012 til klagerne anført:

"Jeg har talt med ... og han er enig med mig i, at der ikke er behov for at tilkalde en ny VVS'er lige nu. Ifølge ... er den sikre løsning, at tage alle gulve op, og udskifte alle rør (det er det han helst vil, for med alle de samlinger der er, vil der altid være en risiko for nye utætheder). Vi dækker i princippet kun for reparationen af utætte samlinger, når vi ved, at de har været tilstede på overtagelsestidspunktet. Jeg har dog talt med ... om, at det måske alligevel vil være rart for alle parter at få sat noget økonomi på den 'store' løsning.

Så vidt jeg kan se har vi udbedret alle de forhold som blev erkendt ved sporingen, og dermed kan jeg ikke se, at der er mere som med sikkerhed er dækket af ejerskifteforsikringen. At installationen er udført uhensigtsmæssigt, med mange samlinger, er ikke dækket, så længe det ikke er ulovligt. På det foreliggende grundlag kan jeg derfor ikke sige ok til at ejerskifteforsikringen skal dække yderligere. Det er principielt jer der må fejlfinde og i givet fald sandsynliggøre yderligere dækningsberettigende forhold.

Jeg er opmærksom på at der er nogle udeståender vedrørende gulvene, og som sådan er sagen endnu ikke lukket her hos os. Hvis I selv er indstillet på at få udskiftet hele rørinstallationen - som anbefalet af ... - vil jeg gerne prøve at sætte nogle tal på, så I ved hvor meget vi kan bidrage med (forudsat at Tryg ikke vælger at gå ind i sagen).

Foreløbigt har ... lovet at kontakte jer med henblik på, at få tryk på anlægget igen, lige nu er jo et dårligt tidspunkt at stå uden varme. Jeg vil så se på sagen, og få et overblik over økonomien."

Efter yderligere korrespondance har klagerne ved klageskema af 7/6 2012 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring og her til anført:

6. 82.697

"Siden vores indflytning 1. november 2010 har det vist sig nødvendigt at fylde vand på husets fjernvarmeanlæg en gang om måneden. Ifølge ... Forsyning, som er eksperter i fjernvarmeanlæg og fjernvarmeleverandør i ..., skal man ikke fylde vand på et anlæg mere end en gang om året. Ellers kan det være tegn på lækage.
Derudover fandt vi en rapport fra ... Forsyning, udarbejdet umiddelbart før vi flyttede ind i huset, den rapport skriver bl.a., at tilslutningsanlægget viser tegn på utæthed og bør undersøges for en lækage (derudover nævner rapporten en række skader på anlægget).
Dansk Boligforsikring accepterede i første omgang at dække såvel udbedring af konstaterede skader som fejlfinding i forhold til den formodede lækage. Gennem godt 1 år tilså deres konsulent ... således anlægget og foretog diverse undersøgelser og reparationer. Medio januar 2012 meddelte Dansk Boligforsikring os imidlertid, at de ikke længere mente, der var tale om en skade, og at de derfor ikke ville foretage sig yderligere.
Det undrer os, hvordan Dansk Boligforsikring er kommet frem til den konklusion - og hvorfor de netop kom frem til den i januar måned, eftersom de før anerkendte skaden og oplyste, at de dækkede såvel fejlfinding som udbedring. Der er som sagt siden vores indflytning blevet fyldt vand på anlægget minimum en gang om måneden. Dette forhold er ikke ændret.
Derudover har både chef for skadesafdelingen i Dansk Boligforsikring, ..., og ... telefonisk oplyst os, at samlingerne af rørene er lavet på sådan en måde, at der vil udvikle sig større lækager: den gentagne opvarmning og nedkøling vil medføre, at pexrørene udvider sig og samlingerne vil lække. Derfor anbefaler de, at samtlige rør og samlinger skiftes.

Ifølge forsikringsbetingelserne punkt 3.1 dækker ejerskifteforsikringen udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader. Nærliggende risiko for skade defineres ved, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
- Vi ønsker aktuelle skader udbedret, så anlægget ikke længere taber vand
- Vi ønsker, at årsagen til den overhængende risiko for skade fjernes (rør og samlinger skiftet)
- Vi ønsker skader efter destruktive indgreb udbedret tilfredsstillende. DB har tilbudt os 7500 kr. men vi kan ikke få oplyst, hvad de penge dækker
- Vi vil ikke betale selvrisiko igen
- Vi ønsker at få forelagt resultaterne af de undersøgelser, DBs konsulent, ... har foretaget i vores ejendom - undersøgelser, der har krævet omfattende destruktive indgreb
- Vi ønsker en anden fagperson på opgaven end DBs konsulent, ..., som bl.a. har udført to ulovlige installationer"

Videre har klagerne i medfølgende redegørelse til nævnet anført:

"**Skade**

Vi mener, der er tale om en *aktuel skade,* eftersom det er nødvendigt at fylde vand på anlægget minimum en gang om måneden. Hvis skaden har samme omfang, som den ... identificerede og udbedrede, så er skadesomfanget, at isoleringen i gulvet omkring lækagen er vådt og skal skiftes, samt at konstruktionen under gulvbrædderne er opfugtet med risiko for råd og svampeinfektion. Derudover kan vi se, at der er *nærliggende risiko for skader* af endnu større omfang, eftersom Dansk Boligforsikring selv forudser større lækager på grund af den måde, samlingerne er lavet på, og eftersom Dansk Boligforsikring vurderer, at det er nødvendigt at skifte samtlige samlinger for at undgå fremtidige lækager. Derudover er der *ri-*

siko for skade, idet vi så ofte skal fylde vand på anlægget: når trykket ned på nul, kan anlægget ifølge ... Forsyning tage alvorlig skade.

Vi anker derfor Dansk Boligforsikrings afgørelse med følgende ankepunkter som helt centrale:

Ankepunkter:

- Først og fremmest forstår vi ikke, hvad årsagen er til, at Dansk Boligforsikring ikke længere vil dække lækage-skaden, eftersom den aldrig er fuldstændig udbedret (noget er skiftet, men anlægget taber stadig tryk), og eftersom de gennem godt et år har erkendt at skulle dække den. Vi har trods utallige forespørgsler undervejs ikke kunnet få et overblik over forløbet: Hvilke reparationer og undersøgelser er foretaget? Hvad har de vist? Hvad er planen fremover?
- Vi har trods utallige forespørgsler ikke kunnet få et fyldestgørende svar på, hvad resultatet er af de undersøgelser, Dansk Boligforsikring gennem godt et år har foretaget i vores ejendom. Gulvet er blevet åbnet 5 steder. Desuden viser faktura fra Dansk Boligforsikrings konsulent, ..., at han har 'eftergået' radiatorer og rørinstallation. Hvad har de undersøgelser vist? Der er yderligere boret flere inspektionshuller. Hvad har undersøgelserne vist der?
- Selvom lækagen er nævnt i rapporten fra ... Fjernvarmeforsyning, som ... fik udleveret januar 2011, indvilliger Dansk Boligforsikring først i april 2011 i at lede efter lækagen. Og først i august 2011 foretager de en sporing - hvilket ellers ifølge ... Fjernvarmeforsyning er første logiske skridt, hvis man vil finde en lækage.
- Dansk Boligforsikrings konsulent ... har lavet to installationer, som ... Fjernvarmeforsyning efterfølgende har påpeget var ulovlige. Begge med potentiel sikkerhedsrisiko for os til følge.
- ... har brudt vores trægulve op og lukket dem fire steder på en meget lidt nænsom måde. Resultatet er nu ridsede paneler, brede revner mellem gulvbrædderne, skruehuller i gulvbrædderne samt oversavede gulvbrædder. Vi har brug for en specificering af, hvordan Dansk Boligforsikring vil udbedre disse skader. Dansk Boligforsikring har tilbudt os erstatning på 7500 kr. til udbedring af skaderne - hvad dækker dette beløb? Vi har ad flere omgange og meget detaljeret sammen med ... gennemgået, hvilke forhold, vi som minimum ønsker udbedret.
- Dansk Boligforsikring har i januar 2011 bedt os om at betale selvrisiko for anden gang for de undersøgelser og reparationer, deres konsulent har foretaget. Dette på trods af en mail fra 24. marts 2011, hvor de bekræfter, at der ikke skal betales yderligere selvrisiko for undersøgelser og reparationer."

Selskabet har i svarbrev af 3/7 2012 til nævnet anført:

"**Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen**

Med hensyn til risikoen for skade på bygningen er det korrekt, at ... har oplyst, at en mulig årsag til at der tilsyneladende forsat forsvinder en mindre mængde vand ud af systemet kan være, at der er tale om samlinger af forskellige materialer (pex-rør, kobber og messing) og at disse materialer arbejder uens ved opvarmning/nedkøling. Det er derfor muligt, at der i forbindelse med temperaturændringer vil kunne opstå mindre utætheder, som ikke vil kunne konstateres ved trykprøvninger.

Ovenstående er alene en teori, som muligvis kan forklare, at der ikke er fundet utætheder ved trykprøvningerne. Der kan dog også ske fordampning fra minimale utætheder i radiatorer

eller ventiler, og VVS-installatøren kan ikke på baggrund af de foretagne undersøgelser sige noget sikkert om hvad der er årsagen til, at der tilsyneladende fortsat undslipper mindre mængder vand fra systemet. Der findes ifølge ... ikke metoder til at afdække så små utætheder, da stort set alt det vand der forsvinder, undslipper i dampform, og derfor ikke kan spores.

... har oplyst, at den eneste sikre metode til at fjerne problemet er, at udskifte samtlige rør og evt. også radiatorer m.m. fra en ende. Denne løsningsmulighed har også været forelagt klager, men Dansk Boligforsikring A/S har dog ikke på det foreliggende grundlag kunnet meddele dækningstilsagn til denne løsning.

Da installationen dels er konstateret lovlig og fuldt funktionsdygtig, og da det for nuværende er så små mængder vand der forsvinder, at der ikke er nogen risiko for, at der kan ske skade på bygningen, ses der ikke at være grundlag for yderligere dækning.

Dansk Boligforsikring har ved brev af 27. februar 2012 redegjort for selskabets stilling til sagen (vedlægges som **bilag ...).** Det skal i øvrigt bekræftes, at selskabet også dækker eventuelle yderligere undersøgelser som klager måtte få foretaget, hvis der på baggrund af sådanne undersøgelser, viser sig yderligere dækningsberettigende forhold.

Med hensyn til spørgsmålet om betaling af selvrisiko er det korrekt, at Dansk Boligforsikring har opfattet ...'s fejlsøgning som en forsættelse af det tidligere anmeldte forhold vedrørende fejl på fyret. Efterfølgende har det dog vist sig, at der ikke var yderligere fejl ved fyret, men derimod har fejlsøgningen afdækket nye forhold i form af en utæt samling på et varmerør, samt nogle uafproppede 'døde' rør. Disse forhold er blevet udbedret under ejerskifteforsikringen (da villaforsikringen afviste at dække). Da der er tale om forskellige bygningsdele, og der ikke er nogen fælles skadeårsag, har selskabet fratrukket 2 x selvrisiko, vedrørende hhv. skade på varmeveksler og ekspansion, og skader på varmerør.

Konklusion

Dansk Boligforsikring har gennemført omfattende undersøgelser i form af trykprøvninger og sporinger, men har ikke været i stand til at lokalisere yderligere skader på klagers varmeinstallation. Da installationen desuden er lovlig og fuldt funktionsdygtig, og klager ikke har sandsynliggjort, at der skulle være nærliggende risiko for skade, kan selskabet ikke pålægges at skulle afholde udgifterne til en fuldstændig udskiftning af klagers varmeinstallation. Klagen bør derfor afvises."

Til selskabets svarbrev har klagerne i brev modtaget 6/8 2012 anført:

"**Selvrisiko**

Dansk Boligforsikring hævder, at de forhold, vi anmeldte, blev udbedret 18. januar 2011, og at vi derefter henvendte os på ny primo marts.

Dette er ikke korrekt: Til grund for anmeldelsen lagde vi fyrets logbog (rapport fra ... Forsyning), hvilket også fremgår af anmeldelsen. Rapporten anbefaler, at anlægget undersøges for lækage. Vi udleverede logbogen/rapporten til Dansk Boligforsikrings konsulent, ..., allerede ved hans første besigtigelse. Ved samme lejlighed talte vi om, at fyret taber tryk.

I perioden mellem 18. januar og begyndelsen af marts havde vi fortsat dialog med såvel Dansk Boligforsikring som ... angående vandtrykket. Jfr. mailkorrespondance 8. februar 2011

mellem ... og ..., hvor vi gør opmærksom på, at trykket igen er faldet fra 1,5 til 0,8 siden ...'s besøg 18. januar. Mailen bekræfter desuden, at vi har en aftale med ... om at tilse fyret den følgende uge(altså medio februar) - netop pga. det faldende vandtryk, som vi altså har diskuteret allerede ved første besøg.

Derudover er vi ikke (før nu knap et år senere) blevet gjort opmærksom på, at Dansk Boligforsikring mente, der var tale om en ny skade. Tværtimod bekræfter mails fra Dansk Boligforsikring 24. marts og 18. april (altså et godt stykke tid efter, at de andre skader på fyret er udbedret), at der ikke vil blive trukket selvrisiko igen. Disse mails er skrevet af to forskellige medarbejdere hos Dansk Boligforsikring. Havde vi været klar over, at der skulle betales selvrisiko igen, og at Dansk Boligforsikring anså det som en ny skade, kunne vi have haft mulighed for at vælge en anden leverandør.

Konsulentens undersøgelser

Vi savner stadig svar på resultaterne af de undersøgelser, ... selv har foretaget i vores hus. Hvorfor er gulvene f.eks. blevet brækket op i entre og børneværelse, når der i forvejen var lavet inspektionshuller? Og hvad viser de inspektioner, ... har foretaget der samt de øvrige steder i huset?

Det er korrekt at vi har fået forelagt resultaterne af trykprøvninger og lækagesporinger (som blev foretaget i sensommeren 2011). Men det er ikke nødvendigt at brække gulvene op for at foretage disse undersøgelser. Gulvene blev åbnet i foråret 2011.

Se i øvrigt vedlagte udtalelse fra tømrer ... angående måden, gulvene er blevet savet op og lukket på.

Skadesbegrebet

Vi kan forstå, at Dansk Boligforsikring ikke mener, der er tale om en skade, idet det ikke er unormalt at fylde vand på anlægget 'et par gange om året'. Som vi skrev tidligere, fylder vi vand på anlægget ca. 12 gange om året. Hver gang omkring 2 dl er vi blevet oplyst om af ... Bortset fra det, undrer det os, hvorfor Dansk Boligforsikring først i januar 2012 når frem til den konklusion, at der ikke er tale om en skade:

- De døde rør blev proppet i foråret 2011, lækagen blev fundet i sensommeren, og installationerne blev konstateret lovlige i november. Alligevel beslutter Dansk Boligforsikring først i januar 2012, at de ikke vil dække undersøgelser og udbedringer mere. Hvad er grunden til at stoppe netop der?

- Dansk Boligforsikring bad os i oktober 2011 om at anmelde skaden til vores villaforsikring. Hvorfor skulle vi det, hvis der ikke er tale om en skade?

- I husets tilstandsrapport oplyser sælger, at han ikke fylder vand på anlægget mere end en gang om året. Havde vi vidst, at der skulle fyldes vand på anlægget 12 gange om året, havde vi bedt om nedslag i prisen."

Selskabet har herefter i brev af 8/8 2012 til nævnet anført:

"**ad selvrisiko**

Det er selskabets opfattelse, at det må have stået klart for klager, at forholdet i løbet af forår/sommer udviklede sig til at vedrøre andet end de utætheder i fyret, som oprindeligt blev skadeanmeldt. Hvad klager mener at kunne have sparet ved at vælge en ny leverandør, fremgår ikke klart. Det er næppe sandsynligt, at en anden VVS-installatør kunne have udført arbejdet vedrørende de forskellige rørinstallationer for en pris under selvrisikoen.

Uanset ovenstående anerkendes det, at selskabet ikke specifikt har gjort klager opmærksom på, at forholdene vedrørende varmerørsinstallationen blev anset som nye forhold, på det tidspunkt hvor skaderne blev erkendt. På den baggrund vil selskabet kulancemæssigt se bort fra selvrisikoen, vedrørende arbejdet udført på varmerørsinstallationen.

ad undersøgelser

VVS installatøren har trykprøvet samtlige kredse på varmerørssystemet (10 stk.), uden at have fundet utætheder. Desuden har Danmarks Termografiske Selskab udført to sporinger. Dansk Boligforsikring har ingen grund til at tro, at der skulle være lavet unødvendige destruktive indgreb i gulvene.

Gulvet er foreløbigt kun lukket midlertidigt med skruer. Selskabet har anerkendt at dække en reparation af gulvene med kr. 7.500 + moms, iht. VVS-installatørens oplysninger (bilag ... og bilag ...). Der er ikke noget i den fremlagte e-mail fra ..., der tyder på, at dette beløb ikke er dækkende.

ad skadebegrebet

Om det er nødvendigt at fylde 2 dl vand på anlægget 12 gange om året, kan ikke bekræftes. Det er ikke ualmindeligt, at der skal fyldes vand på et varmeanlæg 1-2 gange om året. Hvor meget der skal efterfyldes er forskelligt fra anlæg til anlæg. Om det er uacceptabelt at skulle fylde ca. 2 liter vand på et anlæg om året, afhænger helt af det enkelte anlæg (dimensioner, materialer, volumen m.m.). Det må antages, at det primært er i fyringssæsonen, at anlægget taber vand, og som sådan forekommer klagers estimat at være rigeligt pessimistisk.

Uanset at anlægget forsat taber tryk, er faktum, at hele anlægget har været undersøgt (ved trykprøvning og sporing), og at alle fejl det har været muligt at konstatere, er blevet udbedret.

Dansk Boligforsikring har, på det tidspunkt hvor det står klart for VVS-installatøren, at anlægget er lovligt og at der med sikkerhed ikke er flere konstaterbare fejl eller utætheder på systemet, meddelt klager, at man ikke dækker yderligere.

VVS installatøren konstaterede et enkelt egentligt rørbrud, og det var hans vurdering, at dette forhold ville være dækket af villaforsikringen. Dansk Boligforsikring har i øvrigt på intet tidspunkt benægtet, at der har været skader på klagers varmeanlæg. Tværtimod har selskabet dækket skader og undersøgelser af hele varmeinstallationen med ca. kr. 90.000 inkl. moms, hvilket klager er fuldt ud bekendt med.

Efter nu at have udbedret alle de fundne skader på anlægget, er det derimod ikke længere muligt at konstatere yderligere skader på anlægget, hvilket selskabet har meddelt klager.

Såfremt klager selv får foretaget undersøgelser af nogen der er dygtigere end ... VVS, Danmarks Termografiske Selskab og Teknologisk Institut, og på den baggrund mener at kunne

sandsynliggøre et dækningsberettigende forhold, vil Dansk Boligforsikring naturligvis genoptage sagen."

Parterne har efterfølgende ført en videre korrespondance for sekretariatet og klagerne har bl.a. i brev af 12/10 2012 til nævnet anført:

"Dansk Boligforsikring mener ikke, at der er afgørende nyt i sagen. Samtidig fremfører de en for sagen afgørende ny påstand: For første gang i de knap to år, sagen har varet, modsiger de nu, at der skal fyldes vand på anlægget en gang om måneden. På trods af, at ... selv har fyldt vand på en gang om måneden frem til januar 2012, hvor DB ikke længere mente, der var tale om en skade. Herefter har vi selv fyldt vand på en gang om måneden.

... (eller en af hans ansatte) har således *efter* udbedring af den ene lækage, der indtil nu er sporet og udbedret i august 2011, været forbi og fyldt vand på anlægget ved følgende lejligheder, fordi trykket har nærmet sig nul:

15. august til 6. oktober 2011 fylder ... vand på anlægget 2 gange.

14. oktober 2011, 23. november 2011, og primo december 2011 fylder ... vand på.

27. december 2011: ... kan ikke komme pga. juleferie og instruerer os over telefonen i, hvordan vi selv kan fylde vand på, fordi trykket igen er faldet til nær 0.

30. januar 2012, 20. februar 2012, 8. marts 2012, 28. marts og 16. april: Vi fylder selv vand på anlægget. Herfra er vi holdt op med at notere datoer, da de fortsat ligger med knap en måneds mellemrum.

Ud over at ... altså har været forbi og fylde vand på på ovennævnte datoer, installerede han primo 2012 en anordning, så vi nemmere selv kan fylde vand på (uden at tage vandet eksternt) fordi der skal fyldes vand på så ofte.

Vi har i øvrigt jævnligt gjort Dansk Boligforsikring opmærksom på det hyppige tryktab, hvilket kan dokumenteres ved mailkorrespondance.

Det er derfor direkte forkert, hvis ... nu hævder, at der kun er minimalt vandtab/trykfald. Det er heller ikke korrekt, når ... hævder, at der er sket en væsentlig reduktion i behovet for påfyldning. Vandpåfyldning har været nødvendig med en måneds mellemrum gennem hele forløbet. Dansk Boligforsikrings påstande er helt nye for os og ikke tidligere fremført i de knap to år, sagen efterhånden har varet.

Når vi en gang fraflytter huset, bliver vi nødt til at notere i tilstandsrapporten, at vi fylder vand på anlægget ca. 12 gange om året. Medmindre skaden udbedres."

På baggrund heraf har selskabet i brev af 13/11 2012 anført:

"Dansk Boligforsikring A/S har forelagt VVS-installatøren klagers seneste indlæg af 11. november 2012.

VVS-installatøren har på den baggrund gennemgået arbejdssedlerne vedrørende servicebesøgene på ejendommen, og har i vedlagte e-mail oplyst hvilke dage, der er blevet fyldt vand på anlægget.

Det bemærkes, at anlægget i forbindelse med nogle arbejder har været tømt for vand, og at der naturligt også er sket påfyldninger i forbindelse hermed. De påfyldninger der er foretaget, i forbindelse med de mange servicebesøg, giver ikke noget entydigt billede af et konstant tryktab, og det er ikke VVS-installatørens opfattelse, at det under normal drift er nødvendigt eller hensigtsmæssigt at fylde vand på anlægget en gang om måneden.

Dansk Boligforsikring har i øvrigt på intet tidspunkt afvist at dække skader på anlægget. Problemet i denne sag er, at det ikke - på trods af både grundige og langvarige undersøgelser - har været muligt at finde yderligere skader på anlægget."

Af VVS-installatørens notat fremgår:

"Nedenstående datoer har montøren fyldt vand på varmeanlægget
(Fra d. 4/3-2011 til d. 29/6-2011 har vi været på servicebesøg 4 gange
d. 4/3 + 11/3 + 27/4 + 15/6 - Men der står ikke noget om vandpåfyldning på montørens arbejdsseddel!)

- D. 29/06-2011 - 0.2 til 1.5 bar
- D. 18/07-2011 - 0.1 til 1.5 bar
- D. 29/07-2011 - kontrol / intet at bemærke
- D. 04/08-2011 - Aftap af vand afpropning af ***døde*** ledninger
- D. 15/08-2011 - påfyldt til 1.5 bar
- D. 14/10-2011 - lidt vand på anlæg, kontrol / intet at bemærke
- D. 19/10-2011 - 1.0 påfyldt til 1.5 bar
- D. 29/11-2011 - montering af påfyldningshane, så kunden kan påfylde vand på varmeanlæg
- D. 05/01-2012 - demonteret påfyldningshane fra fjernvarmen"

Vedrørende reparation af gulvene har selskabet i brev af 17/12 2012 til nævnet anført:

"... der afsat kr. 7.500 + moms til reparation af trægulve, efter de destruktive indgreb som er sket, i forbindelse med lokalisering og reparationer af skader på varmeanlægget.

De optagne gulvbrædder er pt. midlertidigt skruet til. Dette arbejde har VVS-installatøren foranlediget udført af eget tømrer - snedker firma, ... Tømrer og Snedker ApS (cvr. ...), og dette firma har også givet pris på en reparation, hvor enkelte gulvbrædder udskiftes, og der isættes træpropper de steder hvor der er synlige skruer.

Jeg vedlægger det billedmateriale, som selskabet har modtaget fra VVS-installatøren.

Ud fra VVS-installatørens beskrivelse og de fremsendte billeder, vurderes en udbedringspris på 7.500 + moms at være dækkende, og selskabet har derfor ikke accepteret det af klager fremsendte tilbud.

Såfremt det viser sig, at der efter den af selskabet tilbudte reparation er synlige reparationer, som klager ikke finder acceptable, må selskabet naturligvis forholde sig til, om den udførte reparation vurderes at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne."

Selskabets brev har givet klagerne anledning til i brev af 3/1 2013 at anføre:

13. 82.697

"Vi anerkender, at Dansk Boligforsikring nu sætter ord på, hvilke skader de har til hensigt at udbedre. Men vi er uenige i omfanget af de forhold, som de ønsker at udbedre. Derudover mener vi, at Dansk Boligforsikrings specificering af udbedringsopgaverne er upræcis, idet de kun har defineret, hvilket udbedringsarbejde de vil udføre i gangen og det ene værelse. Således nævner de ikke stuen og de to værelser på 1. salen (de optræder heller ikke på vedlagte billedmateriale fra Dansk Boligforsikring). Disse steder har de også været igennem vores gulvbrædder for at foretage inspektioner, som det fremgår af det tidligere sagsmateriale.

Vi har haft to byggefirmaer til at kigge på det udførte tømrerarbejde. Begge firmaer mener, at det var unødvendigt at save gulvbrædderne over, da ... i stedet kunne have afmonteret fodpanelerne. Vi ønsker, at gulvet bringes så meget som muligt tilbage til samme stand, som før ...'s indgreb - alle de steder, der er foretaget indgreb. Det vil ikke være tilfældet, hvis enkelte gulvbrædder blot udskiftes: disse gulvbrædder vil adskille sig markant fra resten af gulvet. Vi har indhentet tilbud fra et byggefirma på den samlede løsning. Tilbuddet indgår i det tidligere sagsmateriale. Vi mener ikke, at Dansk Boligforsikrings tilbud dækker omfanget af de nødvendige udbedringer."

De i sagen vedlagte fotos af gulve er forelagt nævnet.

Parternes øvrige korrespondance for sekretariatet er forelagt nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3. Hvilke forhold er dækket**

3.1
Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

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

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

Nævnet udtaler:

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise, at kravet er dækningsberettigende.

14. 82.697

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende skade på varmerørsinstallationen.

Desuden finder nævnet, at der ikke er grundlag for at antage at den tilbudte erstatning på 7.500 kr. ikke er tilstrækkelig til udbedring af følgeskaden på gulvene.

Da selskabet har eftergivet opkrævning af den ene selvrisiko,

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand