Ankenævnet for Forsikring

924/13

Den 7. oktober 2013 blev i sag nr. 83.926:

xxxxx xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Bysøplads 1
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring med udvidet dækning i Dansk Boligforsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt forhold vedrørende manglende funktion af gulvvarmen i den forsikrede ejendoms køkken. Hun klager desuden over, at selskabet har afvist at anerkende, at der er opstået skade på gulvvarmen i bryggerset i forbindelse med skadekonsulentens undersøgelse af andre anmeldte forhold.

Selskabet har afvist at dække udbedring af forholdet vedrørende manglende funktion af gulvvarmen i køkkenet med henvisning til, at det ikke findes godtgjort, at gulvvarmen ikke var intakt og fungerede på overtagelsestidspunktet. For så vidt angår gulvvarmen i bryggerset har selskabet anført, at fejlen ikke skyldes konsulenten, men at årsagen er en almindelig defekt på grund af slid og ælde.

Det fremgår af sagen, at klageren overtog ejendommen pr. 1/6 2008 på baggrund af tilstandsrapport udarbejdet den 22/10 2007. Det fremgår af tilstandsrapporten, at den forsikrede ejendom er opført i 1984 og væsentligt om- eller tilbygget i 2006. Tilstandsrapporten ses ikke at indeholde anmærkninger vedrørende de omtvistede forhold. Ejerskifteforsikringen, der trådte i kraft på overtagelsesdagen, blev tegnet for en 5-årig periode.

2. 83.926

Ved skadeanmeldelse af 4/11 2012 anmeldte klageren til selskabet, at el-installationen var ulovlig, og at det samme måske var tilfældet for så vidt angår bl.a. gulvvarmen.

Sagen blev herefter overgivet til selskabets konsulent/autoriseret el-installatør.

Efter konsulentens gennemgang af ejendommens installationer blev der udarbejdet en rapport af 5/12 2012, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Gulvvarme i køkken: Både kabel og termostat er defekte. Billede 9-10-11-14.
>
> Udskiftning af termostat og føler ca. 1.800 kr excl. moms.
>
> Fejlfinding og rep. af varmekabel koster iflg. Dansk total sporing ca. 4.500 kr. excl. moms.
>
> Alternativt nye gulvvarmemåtter under trægulv ca. 7.400 kr excl. moms
>
> Gulv er 13 m2 og går ikke ind under køkkenelementer, der er ikke medregnet optagning af gulv."

Ved brev af 11/12 2012 til klageren anerkendte selskabet at dække diverse ulovlige el-forhold. Selskabet afviste derimod at dække gulvvarmen i køkkenet med følgende begrundelse:

> "Forholdet vedrørende den manglende funktion af gulvvarmen i køkkenet vurderer jeg ikke skal dækkes under jeres ejerskifteforsikring. Jeg finder det ikke sandsynliggjort, at gulvvarmen skulle have været defekt på overtagelsestidspunkt i juni 2008."

Klageren var utilfreds med afgørelsen vedrørende gulvvarmen og klagede derfor over denne ved mail af 12/12 2012 til selskabet. Af klagerens mail fremgår bl.a.:

> "Tak for den overrumplende hurtige sagsgang - hvilket kun burde være en fordel.
> I forlængelse af ... besøg er der dog kommet nogle følgeskader, som jeg også har informeret ham telefonisk om i sidste uge. - Aftale med ... blev, at jeg skulle kontakte Jer med henblik herpå, hvilket jeg ikke har nået før end i dag. - Aftalen med ... blev desuden at I kunne kontakte ham vedr. de nytilstødte problemer, hvis der var behov herfor.
>
> Sagen vedrører gulvvarme i bryggers og badeværelse - der efter ... besøg ikke længere virker. Af en eller anden ukendt årsag går HFI-relæet.
> ... gjorde sig meget umage for at undersøge gulvvarmen i huset, og jeg kunne forstå på ham, at det var et meget sindrigt system.
> Da der ikke var problemer inden besøget ser jeg det som en selvfølgelighed at den opståede skade udbedres uden omkostninger for mig.

3. 83.926

Vedr. afvisning af dækning af gulvvarme i køkkenet kan jeg fint underbygge, at det ikke har virket, mens jeg har boet i huset.
Vi har hver vinter måtte supplere køkkenvarmen med transportabel elradiator. Termostatdioden på tavlen har lyst og angivet, at der var varme - og den har 'klikket' som de andre termostater, når jeg har justeret dem.
Det har undret mig, at varmen så nemt forsvandt i køkkenet - i forhold til hvordan det fungerede i bryggers og badeværelse, men jeg har forklaret det med, at det er et meget stort og åbent køkken+stue, der slugte varmen hurtigt - i modsætning til bryggers og badeværelse, der er betydeligt mindre rum.
Ydermere er det på ingen måde faldet mig ind at elinstallationen i så nyt et byggeri (køkken renoveret 2004) kunne være defekt!
Hertil kommer den førnævnte følgeskade, der for mig sandsynliggør, at der er problemer mht. gulvvarmen generelt.

Jeg er derfor uenig i Jeres afgørelse om afvisning af dækning af gulvvarme i køkkenet.
Jeg mener det er utilstedeligt, at jeg skal 'straffes' for min naivitet og min antagelse om at når noget lyser, virker det!
Det var bestemt også meget tilfældigt at jeg blev opmærksom på de ulovligheder der rent faktisk er i huset - og jeg ville som sagt have forsvoret det både i lyset af husets alder og i lyset af tidl. ejers omhu."

Selskabet fastholdt sin afgørelse ved mail af 9/1 2013 til klageren. Af denne mail fremgår:

"Vores konsulent ... har ikke kunnet identificere årsagen til, at gulvvarmen ikke fungerer nu. Det kan enten være en defekt i selve måtterne under gulvbelægningen, eller det kan være en defekt i kablet mellem tavlen og måtterne, eller det kan være termostaten, som var defekt på besigtigelsestidspunktet.

Når der forløber relativt lang tid fra et overtagelsestidspunkt og frem til et anmeldelsestidspunkt, så har det formodningen imod sig, at gulvvarmen ikke var funktionsduelig på overtagelsestidspunktet. I jeres tilfælde er der gået ca. 4,5 år.

Jeg kan derfor ikke ændre på vores opfattelse af, at en yderligere fejlsøgning og reparation af gulvvarmen i køkkenet, skal dækkes under jeres ejerskifteforsikring.

Efterfølgende fulgte yderligere korrespondance, men der blev ikke herved opnået enighed mellem parterne.

Den 31/1 2013 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
Overtager hus sommer 2008. Huset er beskrevet med gulvvarme i tre værelser; bryggers, køkken, badeværelse.
Efteråret 2012 går det ved et tilfælde op for mig, at jeg har flere ulovlige/defekte elinstallationer i huset.
Det har aldrig entret min hjerne, at der kunne være ulovlige/defekte elinstallationer i et så nyt hus, men dette faktum får mig til at lave en liste over de ting, der gn årene har været mangel-

fulde eller undret mig. Bl.a. at det var meget svært at få varme i køkkenet - og holde på den (se mailkorrespondance m. juridisk konsulent fra forsikringsselskabet)
Ejerskifteforsikringsselskabet sender en konsulent der nøje gennemgår defekterne/ulovlighederne.
Det drejer sig bl.a. om noget med tre ledninger ud af samme dåse, ulovlige sammenføjninger, defekt stikdåse og defekt gulvvarme i køkkenet (se rapport fra forsikringsselskabet)
Konsulenten bruger en del tid på at undersøge gulvvarmeføringen/installationen på eltavlen, da det er svært for ham at udlede, hvilke termostater/ledninger, der hidrører til hvilke gulve - og dermed hvorvidt - og i hvilket omfang, der er defekt på de forsk. installationer. Konsulenten vælger for oversigtens skyld at cutte en ledning. Da han er kørt, opdager jeg dog meget hurtigt at den hidrører til gulvvarmen på badeværelset (som er den eneste gulvvarme der har lokal termostat - hvorfor jeg tydeligt ser, at den er slukket, da jeg går på toilettet). Konsulenten er på daværende tidspunkt kørt, men vender hurtigt om og fæstner ledningen igen og alt fungerer tilsyneladende som før hans besøg.
Dog ganske kort tid efter går HFI'en - og jeg lokaliserer defekten til sikringsgruppen omhandlende gulvvarmen - og jeg må permanent slå den sikringsgruppe fra for at have strøm i resten af huset. Det er tæt op under jul, og meget uheldigt med tre værelser uden gulvvarme. Jeg kontakter konsulentfirmaet gentagne gange og får at vide, jeg vil blive kontaktet, men dette sker imidlertid aldrig. Det lykkes mig til sidst at komme igennem, og konsulenten guider mig telefonisk frem til at isolere årsagen til HFI'kortslutningen til gulvvarmen i bryggerset (der altid har fungeret, men nu pludselig er defekt!). Umiddelbart er jeg lykkelig over, at jeg kan gå julen i møde med varme på mit badeværelse, men jeg er jo rigtig ærgerlig over, at dem som jeg troede skulle hjælpe mig med at klarlægge nogle problemer, har medført yderligere!
Jeg beder således både forsikringsselskabet (skriftligt) og konsulenten (telefonisk) om at følge op efter jul så skaden i bryggerset kan udbedres (se mail - korrespondance)

Parallelt hermed har forsikringsselskabet afgjort, at jeg får dækket alle mine klagepunkter fraset dækningen af gulvvarmen i køkkenet (det eneste punkt, der angiveligt overstiger selvrisiko på 10.000,-) - dette med begrundelse om, at gulvvarmen ikke var defekt på overtagelsesdagen (se igen mailkorrespondance for begge parters argumenter).

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg vil konkret opnå to ting:

1) at den følgeskade (defekt gulvvarme i bryggers) som er kommet i forlængelse af udredningen af de elektriske defekter bliver udbedret (se udredning af forløb i ovenstående)

2) at den manglende gulvvarme i køkken accepteres som værende tilstede på overtagelsesdatoen af huset (sommer 2008) - og derfor accepteres som dækningsberettiget under ejerskifteforsikringen."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i brev af 11/3 2013 bl.a. anført:

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

Klagen består i 2 ting:

- at gulvvarmen i bryggerset er blevet defekt på grund af besigtigelseskonsulentens besøg
- at gulvvarmen i køkkenet ikke fungerer

5. 83.926

I forhold til den defekte gulvvarme i bryggers beror det på en misforståelse, da vi ikke var oplyst om at det ikke var løst.

Jeg har derfor bedt konsulenten om at kontakte vores kunde, for at få løst sagen eller få klarlagt årsagen til at gulvvarmen i bryggers nu ikke virker efter vores besøg på ejendommen.

For så vidt angår gulvvarmen i køkkenet anmelder klageren først over 4 år efter overtagelsen i juni 2008, at der mangler funktion af gulvvarmen.

Det har ikke været muligt for konsulenten at fastslå den egentlige årsag, men han kunne konstatere, at termostaten var defekt ligesom der formentlig var en defekt i kablet. El-gulvvarmemåtter er følsomme og kan gå i stykker ved eksempelvis tordenvejr. Det er ikke usædvanligt, at der opstår brud på kabler/måtter. Der findes en hel branche indenfor reparation og fejlsøgning af elgulvvarmekabler. Dette begrunder, at der er tale om et materiale, som med tiden kan blive defekt.

Klageren har ikke vist os forhold, som sandsynliggør, at gulvvarmen ikke var intakt og fungerede på overtagelsestidspunktet.

Klagen bør derfor afvises."

Herefter har selskabet i brev af 29/4 2013 til nævnet supplerende anført:

"I forlængelse af mit brev af 11. marts 2013 skal jeg hermed vende tilbage, da vores konsulent aut. el-installatør ... har besigtiget klagerens ejendom.

Jeg vedlægger konsulentens rapport af 15. april 2013, som **bilag ...** Som det fremgår af rapporten er det konsulentens vurdering, at det ikke er den første konsulent, som har begået en fejl, der har medført at gulvvarmen i bryggerset ikke fungerer.

I denne installation er der en overgang/kortslutning på ledningen mellem tavleinstallationen og selve gulvvarmeinstallationen. Der er således tale om at installationen til gulvvarmen er blevet defekt. Som anført tidligere i sagen er det ikke usædvanligt, at der opstår brud/defekter på ældre gulvvarmeinstallationer.

Da den defekte gulvvarme i bryggerset ikke skyldes en fejl begået af vores konsulent, men årsagen er en almindelig defekt på grund af slid og ælde på et ældre anlæg bør klagen afvises."

Af den omtalte og vedlagte rapport af 15/4 2013, der er udarbejdet af en anden el-installatør end den, der oprindelig undersøgte klagerens ejendom, fremgår:

"Eftersyn udført d. 10-04-2013

Tilstede ved eftersyn: Ft. og undertegnet

Installationseftersynet omhandler følgende:

1. Gulvvarme installation i tavle for køkken
2. Gulvvarme installation i tavle for bryggers

6. 83.926

1. Køkken
Det er min vurdering, at årsagen til fejlen på den manglende gulvvarme er en defekt termostat placeret i tavlen. Jeg kunne ikke måle nogen fejl på ledningerne mellem tavleinstallationen og selve gulvvarmeinstallationen.

Udbedring:
Udskiftning af defekt termostat i tavle.

Løser dette ikke fejlen. Skal der udføres en komplet fejlsøgning af installationen af et firma, der specialisere sig i fejlfinding af gulvvarmeinstallationer.

2. Bryggers
Det er min vurdering, at årsagen til hpfi-fejlen på gulvvarmeinstallationen er en overgang/-kortslutning på ledningerne mellem tavleinstallationen og selve gulvvarmeinstallationen. Jeg kunne ved min gennemgang af installationen i tavlen konstatere, at der var overgang/kortslutning imellem den lyseblå og hvideledning. Det er disse ledninger, der forsyner selve gulvvarmeinstallationen udenfor tavlen, når termostaten bliver tændt.

Ud fra de oplysninger jeg har modtaget vedr. den første gennemgang foretaget af den første konsulent og min egen gennemgang af de omtalte installationer. Er det min vurdering, at det er usandsynligt, at den første besigtigelseskonsulent skulle være skyld i denne fejl.
Min begrundelse for vurdering. Jeg har fået oplyst, at der kun er blevet udført fejlsøgning i tavleinstallationen. Fejlen ligger på ledningerne, der er trukket imellem tavlen og selve gulvvarmeinstallationen udenfor tavlen. Dette betyder, at fejlen med stor sandsynlighed ligger udenfor tavlen.

Der skal udføres en komplet fejlsøgning af installationen for, at fastligge hvor fejlen præcist ligger. Dette skal udføres af et firma, der specialiserer sig i fejlfinding af gulvvarmeinstallationer.

Jeg har ikke taget stilling til omkostningerne til udbedring af de omtalte installationer."

Klageren har dernæst i brev af 13/5 2013 til nævnet bemærket:

- Det er glædeligt at Dansk Boligsikring efter Forsikringsankenævnets inddragelse har taget initiativ til og udført besigtigelse af den pludseligt opståede skade i forlængelse af første konsulents gennemgang af installationerne. Dette er desværre først sket efter 5 måneders tavshed.

- Jeg finder stadig sammenfaldet ml første konsulentbesøg og defekt gulvvarme i bryggerset påfaldende, og jeg kan undres over at en overgang/kortslutning kan ske spontant på den måde. Slid og ælde synes som et vagt og taknemmelig argument.

- Mht. gulvvarmen i køkkenet vurderes det ifølge ... El at en udskiftning af termostat i tavlen vil kunne løse problemet -. Dette finder jeg usandsynligt i forhold til første konsulents faglige betragtninger. Dog er det værd at prøve med garanti for at en yderligere fejlfinding kan ske på Dansk Boligsikrings regning, idet jeg fortsat pointerer, at fejlen var til stede på overtagelsesdatoen og ikke er blevet nævnt i tilstandsrapporten."

Efterfølgende har selskabet i brev af 17/5 2013 til nævnet anført:

7. 83.926

"Med henvisning til jeres brev af 16. maj 2013 skal jeg bemærke, at slid og ælde er helt sædvanligt og det er ikke ualmindeligt at ældre gulvvarmesystemer bliver defekte med tiden.

Vi kan ikke tilbyde at give en garanti for at det alene er termostaten, der er defekt eller tilbyde en fejlsøgning på et gammelt gulvvarmeanlæg, som først bliver anmeldt til os over 4 år efter overtagelsen. Det er klageren, som skal bevise, at det ikke fungerede ved overtagelsen.

I forhold til gulvvarmen i bryggerset skal jeg henvise til mine tidligere breve.

Jeg finder, at sagen kan fremmes til nævnsbehandling."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder diverse fotos.

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.

3.2
Dækningen er betinget af:

- at skaden/skaderisikoen er til stede ved købers overtagelse af ejendommen, og
- at skaden konstateres og anmeldes senest 3 måneder efter udløbet af forsikringstiden.

...
16. Udvidet dækning

Såfremt det fremgår af policens forside er forsikringen udvidet til at dække følgende:
...
16.2
El- og vvs-installationer i den/de forsikrede bygninger såfremt disse var ulovlige på udførelses- / opførelsestidspunktet.

16.3
Manglende funktionsduelighed ved el- og vvs-installationer i den/de forsikrede bygninger, såfremt funktionsudueligheden var til stede på overtagelsestidspunktet."

8. 83.926

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag har nævnet følgende bemærkninger til de omtvistede forhold:

Gulvvarmen i køkkenet
Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det sikrede at bevise, at hun har et krav mod selskabet.

Nævnet finder det ikke bevist, at gulvvarmen i køkkenet slet ikke virkede på overtagelsestidspunktet den 1/6 2008. Spørgsmålet er herefter, om funktionsdueligheden på overtagelsestidspunktet var nedsat i et sådant omfang, at forholdet er dækningsberettigende.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke bevist, at det omtvistede forhold udgjorde et dækningsberettigende forhold på overtagelsestidspunktet. Det bemærkes i den forbindelse, at forholdet først blev anmeldt til selskabet i november 2012. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Gulvvarmen i bryggerset
Nævnet må som ubestridt lægge til grund, at gulvvarmen i bryggerset fungerede på overtagelsestidspunktet den 1/6 2008, og at problemerne med gulvvarmen i denne del af huset først indtrådte efter selskabets første besigtigelse i slutningen af 2012.

På baggrund af det oplyste har nævnet ikke fornødent grundlag for at fastslå, at problemerne med gulvvarmen i bryggerset skyldes den el-installatør, som udførte det første installationseftersyn. Selvom der således er et tidsmæssigt sammenfald mellem eftersynet og funktionsproblemerne, kan nævnet ikke pålægge selskabet at dække de udgifter, der måtte være forbundet med udbedringen af forholdet.

9. 83.926

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen