Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. november 2018 blev i sag nr. 92422:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Qudos Insurance A/S
V/Frida Forsikring Agentur A/S
Stationsparken 37
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. Den forsikrede bygning er opført i 2006. Klageren overtog ejendommen den 1/10 2016 på baggrund af en tilstandsrapport af 18/8 2016. Af tilstandsrapporten fremgår bl.a.:

"**Bygningsbeskrivelse**

…

Bygn.	**Anvendelse**	**Opført år**	**Etager ud over kælder og tagetage**	**Bebygget areal m2**		**Udnyttet tagetage m2**	**Brutto etageareal m2**	
				Total	**Kælder**		**Bolig**	**Erhverv**
A	Beboelse	2006	1	113	0	103	216	0
B	Beboelse/ Garage	2006	1	35	0	0	0	0

…

Registrering af bygningens tilstand

…

A Beboelse

…

11. VVS-installationer

11. Ingen bemærkninger

B Beboelse / Garage
…
11. VVS-installationer
11. Ingen bemærkninger
…
Sælgers oplysninger om ejendommen
…

		Ja	Nej	Ved ikke
…				
10.5	Er der varmeinstallationer og/eller termostatventiler, der ikke virker? Hvis ja, hvor?		X	

…
Bygningskonstruktioner - oplysninger til ejerskifteforsikring
...
11. VVS-installationer

Gulvvarme; Type:	*A*	Gulvvarme i hele huset.
Andet; Type:	*A*	Luft-til-vand varmepumpe.
Gulvvarme; Type:	*B*	Gulvvarme i hele huset.
Andet; Type:	*B*	Luft-til-vand varmepumpe."

I klageskema af 11/6 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Min kæreste og jeg overtog d. 01.10.2016 ejendommen …. Huset er opført i 2006 af de personer, som vi købte huset af. Huset er opført i halvandet plan med gulvvarme på begge etager og det samlede boligareal er 216 kvadratmeter. Gulvvarmen er vandbåret og vandet opvarmes af en luft til vand-varme pumpe af mærket …. Gulvvarmen er husets eneste opvarmningskilde.
Sagens kerne er, at vores varmepumpe er for lille til at opvarme vores hus i vinterhalvåret. FRIDA Forsikring har anerkendt at varmepumpen er underdimensioneret og har tilbudt kompensation i form af en supplerende luft-til-luft varmepumpe. Dette mener vi ikke er en rimelig eller tilfredsstillende løsning, da en luft-til-luft varmepumpe ikke kan sikre en acceptabel temperatur i hele vores hus i vinterhalvåret. Derudover vil en luft-til-luft varmepumpe ikke være forenelig med husets opvarmningsform, som er gulvvarme. Vi mener at huset skal bringes i en sådan stand, at huset og dets varmeinstallationer kan fungere som forudsat, da vi købte huset i 2016.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker en kompensation, som tager udgangspunkt i en luft-til-vand varmepumpe, som er korrekt dimensioneret i forhold til husets boligareal."

Selskabet har i brev af 14/8 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Faktiske omstændigheder**

Efter at have boet i ejendommen i lidt mere end 1 år, anmeldte klagerne den 8. januar 2018 til indklagede, at det med den eksisterende varmepumpe ikke var muligt at opretholde en tilfredsstillende indetemperatur i vinterhalvåret. Anmeldelsen fremlægges som **bilag C**.

Indklagede lod dennes eksterne konsulent … foretage en besigtigelse den 23. januar 2018.

Indklagedes eksterne konsulent … kunne ikke konstatere fejl på selve installationen, men kunne samtidig konstatere, at varmepumpen næppe var tilstrækkelig til at opvarme hele huset, se herved mailkorrespondance af 15. og 18. februar, der fremlægges som **bilag D.**

Den varmepumpe, som er monteret i ejendommen i forbindelse med ejendommens opførelse i 2006, og som derfor d.d. har en alder på ca. 12 år, er en varmepumpe af mærket ….

Monterings- og betjeningsvejledning for pågældende fremlægges som **bilag E**.

Ved mail af 9. maj 2018 orienterede indklagede klager om, at indklagede efter på ny at have konsulteret sin eksterne VVS-konsulent måtte anse det for almindeligt, at en ældre varmepumpe over tid kan få nedsat ydelse med den konsekvens, at effekten efter 12 år ikke er fuldstændig den samme, som da den var ny. Mailen af 9. maj 2018 fremlægges som sagens **bilag F**.

Klager blev samtidig oplyst om, at det var VVS-konsulentens vurdering, at funktionen ikke var nedsat væsentligt.

I håbet om at finde en mindelig løsning tilbød indklagede som hidtil et beløb stort kr. 12.000 inkl. moms med fradrag for selvrisiko stor kr. 5.000 til etablering af supplerende varmepumpe (luft-til-luft).

Den udtalelse fra [varmepumpeservicefirma], som der er henvist til i sagens bilag 1, hvilken udtalelse er dateret den 7. august 2017, fremlægges som sagens **bilag G**.
…
Det er efter indklagedes opfattelse ikke dokumenteret, at der foreligger væsentligt nedsat funktion.

Indklagedes eksterne VVS-konsulent … har konstateret, at der ikke er fejl på selve installationen, og har samtidig vurderet, at varmepumpen har en lidt nedsat effekt i forhold til, da den var ny.

Sidstnævnte er dog at betragte som forventeligt, i den forstand at man ikke kan forvente, at en 12 år gammel varmepumpe over tid ikke mister en smule effekt.

Det er således efter indklagedes opfattelse ikke dokumenteret, at funktionen er væsentligt nedsat, herunder er det ikke dokumenteret, at varmepumpen ikke kan tjene til en tilstrækkelig opvarmning af ejendommen.

Der henvises til AK81.984, der vedhæftes som **bilag I**, hvor klageren gjorde gældende, at husets gulvvarmeanlæg var ulovligt konstrueret og havde en utilstrækkelig funktion.

Det kunne konstateres, at visse af ejendommens rum, se herved kendelsens side 4, kunne opvarmes til 20-21 grader, dog kunne rummet i entré alene opvarmes til 10-11 grader.

Nævnet bemærkede, som det fremgår side 9:

> *'Hvad angår den udvidede dækning finder nævnet - uanset det oplyste om uhensigtsmæssighederne ved varmereguleringen - at forholdet ikke kan henføres til dækningen for manglende funktion. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at klageren på det foreliggende grundlag - herunder den termografisk undersøgelse - ikke har bevist, at opvarmningen af ejendommen med de i tilstandsrapporten nævnte varmekilder er utilstrækkelig.'*

Til stede pr. overtagelsesdagen

Det er en grundlæggende betingelse for forsikringsdækning, at forsikringsbegivenheden var til stede pr. overtagelsesdagen, hvilket i dette tilfælde vil sige den 1. januar 2017.

Det må indledningsvis konstateres, at anmeldelse er sket den 8. januar 2018, hvilket vil sige efter at klagerne har boet i ejendommen i mere end 1 år og igennem mere end én fyringssæson.

[Varmepumpeservicefirma] (bilag G) forudsatte, at varmepumpen har været funktionsdygtig i henhold til specifikationerne, ligesom indklagedes eksterne VVS konsulent på baggrund af sin besigtigelse har konstateret, at varmepumpen fungerer.

Det må derfor efter indklagedes opfattelse lægges til grund, at varmepumpen har fungeret pr. overtagelsesdagen samt været tilstrækkelig til en tilstrækkelig opvarmning af ejendommen på tidspunktet for ejendommens overtagelse.

Indklagede henviser til henviser til AK89.864 (**bilag II**), hvor Ankenævnet bemærker, se herved side 9:

'Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der - på overtagelsestidspunktet - var behov for 'særligt forebyggende foranstaltninger" på gasfyret, det vil sige, at der på gasfyret var et vedligeholdelsesbehov, som var væsentligt anderledes og mere omfattende, end klageren på baggrund af gasfyrets alder og de fremlagte servicerapporter med rimelighed havde kunnet forvente.'

ooo000ooo

Indklagede vedstår sig sit tidligere tilbud om at betale kr. 7.000 inkl. moms på vilkårene anført i bilag D."

Heroverfor har klageren i brev af 21/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Indklagede gør - tilsyneladende - gældende, at varmepumpen på matriklen har en nedsat funktion som følge af dennes alder, men at denne nedsatte funktion ikke er væsentlig. Indklagede er tilsyneladende af den opfattelse, at dette skulle være et grundlag for at nægte klager forsikringsdækning.

Klager kan kun tage indklagedes bemærkninger herom til udtryk for, at indklagede fortsat ikke har forstået sagens kerne og den grundlæggende påstand fra klager.

Klager gør i nærværende sag gældende, at den i sagen omhandlede varmepumpe grundlæggende er underdimensioneret, og at varmepumpen af den årsag aldrig har haft den fornødne kapacitet til at opvarme boligen tilstrækkeligt.

Klager gør omvendt ikke gældende, at varmepumpen skulle have en nedsat funktionalitet som følge af slid og ælde. Om varmepumpen som følge af 12 års brug og ælde måtte have mistet en del af sin kapacitet er således irrelevant ved afgørelsen af denne sag og er ikke et tema for sagen. Af den årsag stiller klager sig også uforstående overfor indklagedes bemærkninger herom.

Hernæst gør indklagede gældende, at klager ikke har dokumenteret, at varmepumpen ikke kan tjene til tilstrækkelig opvarmning af ejendommen.

Til dokumentation herfor henviser klager til det af indklagede fremlagte bilag D, hvoraf det fremgår, at varmepumpen ikke er tilstrækkelig til at opvarme huset og at dette ikke skyldes en væsentligt nedsat funktion af varmepumpen som følge af ælde og slid. Indklagedes egen udpegede eksterne konsulent har således selv vurderet, at den pågældende varmepumpe ikke har tilstrækkeligt med kapacitet til at opvarme ejendommen.

Hermed anses det således også som dokumenteret, at den eksisterende varmepumpe er underdimensioneret, og dermed siden sin installation har været uegnet til at opvarme ejendommen tilstrækkeligt.

Hertil kommer da også, at FRIDA Forsikring netop i erkendelse af denne underdimensionering har tilbudt klager en kompensation i form af en supplerende varmekilde.

Endelig fremhæver indklagede, at der er forløbet mere end én fyringssæson inden klager anmeldte skaden til indklagede.

Klager har vanskeligt ved at se relevansen heraf, da forholdet er anmeldt vel inden for forsikringsperioden, jf. forsikringsvilkårenes pkt. 6.

Af den årsag ses anmeldelsestidspunkt at være uden relevans for afgørelsen af denne sag.

-0-

Med det af indklagede fremlagte bilag D anses det for endeligt dokumenteret, at den i sagen omhandlede varmepumpe grundlæggende mangler kapacitet til at opvarme ejendommen via dennes primære varmesystem - vandbåret gulvvarme.
…
Idet det nu er endeligt dokumenteret, *at* den installerede varmepumpe grundlæggende er underdimensioneret og derfor ikke i tilstrækkeligt omfang kan opvarme bygningen og *at* denne mangel var til stede på overdragelsestidspunkt fastholder klager, at klager er berettiget til udbedring af dette forhold.

En sådan udbedring kan ikke ske ved at tilbyde en *supplerende varmekilde*, som foreslået af indklagede. Huset er konstrueret med henblik på opvarmning med vandbåren gulvvarme. Installation af et supplerende varmeanlæg, som kun kan opvarme enkelte dele af ejendommen, er ikke en tilstrækkelig udbedring af skaden.

Det fastholdes således ligeledes, at klager er berettiget til et passende engangsbeløb til anskaffelse af en ny luft-til-vand varmepumpe, således at huset kan opvarmes som forudsat og som huset oprindeligt er konstrueret til."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf enkelte gengives nedenfor.

Af energimærkning af 9/9 2010 fremgår bl.a.:

"**Varme**

Varmeanlæg
Status: Boligen opvarmes ved el (varmepumpe ca. 4 år gammel).

Varmt vand
Status: Der forefindes en [model].

Automatik
Status: Der forefindes automatisk styring af varmefordeling/varmepumpe."

Af varmepumpeservicefirmas rapport af 7/8 2017 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg er blevet stillet spørgsmålet hvorvidt … varmepumpen kan opvarme bygningen.

Da varmepumpen er en boligventilationsvarmepumpe, der genvinder energien fra den udsugede rumluft, kan den kun tilføre huset den energi som tilføres kompressoren (1 kW), varmepumpen skal opvarme erstatningsluften der udsuges af bygningen, samt opvarme det varme brugsvand.
Der vil derfor kun være overskud i varmekapaciteten i overgangsperioderne hvor der er et mindre varmetab i bygningen.

Der er derfor ikke kapacitet i varmepumpedelen til opvarmning af bygningen.

Varmekilden til opvarmning vil da være varmepumpens indbygget elpatron (fabriksindstillet til 9 kW) opvarmningen vil da være ren elvarme.

Der er ikke umiddelbare synlige friskluftindtag i bygningen som anført i monteringsvejledningen, dette kan medføre forringet luftmængde gemmen varmepumpen og med forringet varmekapacitet til følge.

Der er ikke foretaget beregning på kanalsystem og udsugnings annemostater (tre stk.) dette virker dog i underkanten med en luftmængde på 200-275 m3/h

Der mangler isolering på afkastrør fra varmepumpen, der kan dannes kondensvand udvendigt på røret, når overfladetemperaturen på kanalen er under dugpunktet.

Da varmepumpen er nyserviceret af …, forudsættes det at denne er funktionsdygtig i henhold til specifikationerne.

Skal bygningens energiforbrug (omkostninger ved opvarmning) nedbringes fra det nuværende forbrug vil, **det derfor være nødvendigt at montere en varmekilde som opfylder bygningens varmetab**.

Dette kan være Luft/vand eller jordvarmepumpe 6-8 kW skal dog beregnes.

Jeg håber at du med ovenstående kan komme videre i sagen om nedbringelse af udgifterne i boligopvarmningen."

Af klagerens anmeldelse af 8/1 2018 til selskabet fremgår bl.a.:

"Vores eksisterende luft til vand-varme pumpe er modellen …. Pumpen er installeret i forbindelse med husets opførelse i 2006 og er senest serviceret af … Varmeteknik d. 16.11.2016.

Vi må desværre sande, at det med den eksisterende varmepumpe ikke er muligt at opretholde en tilfredsstillende indetemperatur i vinterhalvåret - ej heller ved brug af elpatron. I den forbindelse havde vi i sensommeren besøg af varmepumpeinstallatør …, som har taget stilling til varmepumpens dimensionering (se vedhæftede).

Vi ønsker Frida's vurdering af vores eksisterende varmeløsning og forslag til udbedring."

Selskabet har i mail af 15/2 2018 til klageren (fremlagt af selskabet som bilag D) bl.a. anført:

"**Vores vurdering**
Vores eksterne konsulent, …, har den 23. januar 2018 foretaget besigtigelse.

Konsulenten har ikke kunne konstatere fejl på selve installationen. Det er konsulenten vurdering, at varmepumpen ikke er tilstrækkelig til at opvarme hele huset.

Erstatning
Vi kan tilbyde at opgøre erstatning til max 12.000 kr. (inkl. moms) til en ekstra varmepumpe luft/luft og monteringsarbejde. Du vælger selv hvilken varmepumpe luft/luft du ønsker. Du kan nu igangsætte arbejdet. Der vil ved udbetaling af erstatning blive fratrukket en selvrisiko på kr. 5.000."

Selskabet har i mail af 23/2 2018 til klageren bl.a. anført:

"Vi har tilbudt at dække udgifterne til en ekstra varmepumpe luft/luft og monteringsarbejde.
…
Egentlig kan der opsættes 2 el-radiatorer, som kan "supplere" varmepumpen. Udgifterne hertil vil ikke overstige mindstegrænsen på 5.000.
…

> Da der ikke er konstateret fejl på varmepumpen og du har afslået tilbuddet om ekstra varmepumpen er tilbuddet bortfaldet. Udgifterne til to ekstra el-radiatorer overstiger heller ikke mindstegrænsen på 5.000 kr., hvorfor vi ikke kan tilbyde dækning af forholdet.
>
> Vi vil gerne tilbyde en ekstra varmepumpe som tidligere beskrevet i vores mail af 15.02.2018, til fuld og endelig afgørelse, uden præjudice. Såfremt dette ikke tiltrædes, vil vi for god ordens skyld gøre opmærk på tilbuddet bortfalder. Tilbuddet er endvidere gældende til og med 5. marts 2018, hvorefter dette bortfalder."

Af forsikringsbetingelserne E32 – 16. juni 2016 fremgår bl.a.:

> "**4. Hvilke skader dækker forsikringen**
> …
> E Udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af varme-, ventilations- og sanitetsinstallationer (vvs-installationer) i og under de forsikrede bygninger (til ydersiden af bygningens fundament) samt lovliggørelse af ulovlige forhold ved sådanne installationer. Forsikringsdækning efter punkt 4, litra E, forudsætter, at det ulovlige forhold forelå både på opførelses-og udførelsestidspunktet og på tidspunktet for anmeldelse af forholdet til FRIDA Forsikring."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom, der er fra 2006, den 1/10 2016 og anmeldte den 8/1 2018, at det ikke var muligt at opretholde en tilfredsstillende indetemperatur i vinterhalvåret med den luft-til-vand varmepumpe, som forsyner huset med varme. Huset er på 113 m2 med et samlet bruttoetageareal på 216 m2 og har gulvvarme som eneste opvarmningskilde. Klageren ønsker forsikringsdækning til udgiften til at udskifte luft-til-vand varmepumpen.

Selskabet har afvist klagerens krav blandt andet med henvisning til, at det ikke er dokumenteret, at der foreligger væsentligt nedsat funktion af varmeinstallationen. Selskabet har også anført, at selskabets VVS-konsulent har vurderet, at der ikke er fejl på selve installationen, men at den har en lidt nedsat funktion, da den er tolv år gammel.

Selskabet har tilbudt at betale klageren 7.000 kr. Beløbet svarer til en udgift på 12.000 kr. til en luft-til-luft varmepumpe til at supplere opvarmningen fra luft-til-vand varmepumpen fratrukket selvrisiko på 5.000 kr.

9. 92422

Klageren har anført, at luft-til-vand varmepumpen er underdimensioneret og aldrig har haft den fornødne kapacitet til at opvarme boligen tilstrækkeligt. Klageren har også anført, at et supplerende varmeanlæg, som kun kan opvarme enkelte dele af ejendommen, ikke er en tilstrækkelig udbedring af skaden, men at han er berettiget til et passende engangsbeløb til anskaffelse af en ny luft-til-vand varmepumpe, således at huset kan opvarmes som forudsat og som huset oprindeligt er konstrueret til.

Ifølge forsikringsbetingelserne omfatter forsikringsdækningen blandt andet udbedring af væsentligt nedsat funktion af varmeinstallationer i og under de forsikrede bygninger.

Det fremgår af selskabets mail af 15/2 2018 til klageren, at selskabets konsulent har oplyst, at varmepumpen ikke er tilstrækkelig til at opvarme huset. Nævnet finder, at selskabet herved har anerkendt, at de oplyste forhold vedrørende opvarmningen af huset udgør væsentligt nedsat funktion af varmeinstallationen, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 4.E. Varmepumpens manglende kapacitet er underbygget af varmepumpeservicefirmaets rapport af 7/8 2017.

Nævnet finder på denne baggrund, at klageren har ret til at få dækket udgiften til udskiftning af luft-til-vand varmepumpen med en model, der kan opvarme huset i tilstrækkeligt omfang i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes bestemmelser om selvrisiko og afskrivning mv. Nævnet har lagt vægt på, at det fremgår af tilstandsrapporten, at husets eneste varmekilde er gulvvarme fra luft-til-vand varmepumpen, og at klageren derfor har en berettiget forventning om, at huset ikke supplerende skal udstyres med andre varmekilder for at opnå tilstrækkelig opvarmning. Nævnet henviser herudover til kendelsen afsagt i sag nr. 90381.

10. 92422

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Qudos Insurance A/S v/Frida Forsikring Agentur A/S, skal anerkende, at klageren har ret til at få dækket udgiften til udskiftning af luft-til-vand varmepumpen til en model, der kan opvarme huset i tilstrækkeligt omfang i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Evt. erstatningsbeløb forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels