

Ankenævnet for Forsikring

Den 19. februar 2020 blev i sag nr. 94376:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet basis ejerskifteforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han overtog huset den 1/11 2012 på baggrund af en tilstandsrapport af 10/10 2012.

Af tilstandsrapporten fremgår det, at huset er opført i 1968. Desuden fremgår bl.a.:

11. VVS-Installationer		
11.1 Vandinstallationer	K1	Rust på rør tv. bryggersbord hvor det går ned i gulvet
11.2 Varmeinstallationer	K1	Afmonteret thermostatventil i værelset syd
	K2	Oliefyret er gammelt og dyrt i drift, bør udskiftet til en bedre varmekilde f.eks et pillefyr eller jordvarme.

I klageskema af 28/10 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg gør det kort da efter 9 års kamp er jeg ved at være træt efter køb af hus indser jeg det gamle olie fyr ikke virker vidste godt det var af ældre dato men der står ingen steder at mine radiatorer ikke virker den første blev meget varm resten var helt kolde har haft en VVS til at kigge på det han var ret sikker på der ligger en blokade i gulvet

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At mine radiatorer virker fuldt ud da jeg ikke kunne vente 9 år på sagen blev afsluttet er fyret smidt ud så dette kan jeg ikke få erstatning for

PS første gang jeg ringede ind til top dk cirka et år efter jeg havde prøvet at lufte radiatorerne ud og skiftet ventiler fik jeg at vide jeg ikke kunne få dækket skaden hvilken ikke kan passe da de både er dækket i husforsikring og ejerskifteforsikring da jeg ikke havde forstand på forsikringer havde jeg de første 2-3 år bare accepteret det senere fandt jeg ud af det ikke var en der vidste noget om forsikringer men damen kun viderestiller opkald i Topdanmark (jeg har efter bedste evne skrevet dato på dette har været et langt forløb og datoer kan sagtens ukorrekt (det kan ikke passe når et forsikringsselskab ikke vil dække en dyr skade kan man bare blive spist af med så langsom arbejdsgang hos Topdanmark at de 4 år efter sagens start kan sige desværre efter 4 år har du ikke ret længere til at få dækket skaden!! Dette er direkte svineri! Havde i cirka 2016 to taksatorer ude det eneste de kunne sige var at det var en fin luft til luft varmepumpe jeg havde købt som nød løsning Til 20.000 for ikke at fryse ihjel senere i 2017 har jeg selv været i forsikringsbranchen dette har taksatoren sagt for at slippe for at give dækning! Så de kunne overholde deres budget de er pålagt! En taksator fra mit nye selskab ... var før i Topdanmark og han var enig med mig i den skade burde have været dækket fra starten."

Selskabet har i brev af 12/11 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har tegnet en ejerskifteforsikring i Topdanmark Forsikring A/S for en 10-årig periode med ikrafttræden den 26/10 2012. Klageren overtog ejendommen den 1/11 2012. Vedlagt er forsikringens vilkår.

Ifølge klageskemaet angår klagen bygningens varmeinstallation – herunder radiatorer. Klageren vil gerne opnå forsikringsdækning i henhold til ejerskifteforsikringen for udgifterne til at få radiatorerne til at 'virke fuldt ud', jf. klageskemaet.

...

Den 9/11 2015 anmeldte klageren telefonisk til os et forhold ved fyret og radiatorerne ...

...

Til ejerskifteforsikringsafdelingen anmeldte klageren telefonisk den 22/9 2016, et forhold om 'manglende funktion i varmerør fra oliefyret og ud til radiator' ... Klageren oplyste desuden, at han allerede havde fjernet oliefyret og erstattet det med en luft-til-luft-varmepumpe.

...

På grund af klagerens gentagne henvendelser og for at være sikker på alle omstændighederne i sagen foretog vores taksator en besigtigelse den 8/11 2016 af varmeinstallationen – herunder radiatorerne. Taksator afviste dækning ved rapport af 21/11 2016. Klageren var utilfreds med afgørelsen, hvilket han klagede over den 22/11 2016. Vi fastholdt vores afgørelse den 2/12 2016. Vores kundeklageafdeling fastholdt desuden afgørelsen ved mails af 22/8 og 29/10 2019.

...

Hvad angår reglerne om forældelse, har vi i denne sag bl.a. lagt vægt på det, som klageren har oplyst om ved sin anmeldelse i 2015. Det drejer sig om oplysningen: '... det var galt en måneds tid efter de overtog huset', hvor ordet 'galt' henviser til klagerens oplysning om, at '... der kom aldrig varme på andet end den ene radiator i huset'. Klageren overtog ejendommen den 1/11 2012.

Der er med andre ord tale om et længere forløb fra 2012 til 2019, hvor klageren har været af den opfattelse, at hans varmeinstallation ikke fungerede. Som det fremgår af klageskemaet, anskaffede klageren sig en luft-til-luft-varmepumpe, hvilket skete omkring foråret 2015, jf. anmeldelsen i

november 2015. En luft-til-luft-varmepumpe er en varmekilde, der fungerer ved at opvarme luft til fordeling i bygningen, hvorimod radiatorerne i klagerens bygning er vandbaseret.

Henset til klagerens viden om funktionen af varmeinstallationen og da vi hele tiden har afvist forholdet – den 9/11 2015, 21/11 2016, 2/12 2016 samt 22/8 og 29/10 2019 – mener vi, at det eventuelle krav varmeinstallationen måtte give anledning til mod os, er forældet, jf. reglerne om forældelse i lov om forældelse samt lov om forsikringsaftaler. Vi henviser til henholdsvis §§ 2, 3 og 23 samt § 29, stk. 5. Allerede fordi klagerens eventuelle krav er forældet afviser vi dækning.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt der er forhold ved varmeinstallationen, der udgjorde/udgør et dækningsberettigende forhold, har vi følgende bemærkninger:

Vi mener, at klageren ikke har bevist, at der lige inden overtagelsestidspunktet måtte være dækningsberettigende forhold ved klagerens bygnings varmeinstallation. Vi henviser til forsikringens vilkårs punkt 14A samt 15B, og vi lægger vægt på:

Anmeldelsestidspunktet i november 2015, samt det der oplyses i den forbindelse, taler imod, at der skulle være dækningsberettigende forhold ved varmeinstallationen.

Anmeldelsen skete mere end 2 år efter, at klageren overtog ejendommen. Han oplyste i den forbindelse, at man på trods af de hævdede genvordigheder kunne 'leve med det'. At man tilsyneladende har kunne 'leve' med varmeinstallationer, vidner ikke om, at der på overtagelsestidspunktet i 2012 var tale om en 'væsentlig nedsat funktion' af varmeinstallationen. Hvis dette var tilfældet, så forestiller vi os, at klageren ville have kontaktet os før 2015, og inden der var gået 2 vintre (2012-2013 og 2013-2014).

Klageren har fjernet det oprindelige oliefyr inden hans henvendelse til os i november 2015.

Taksator har derfor ikke besigtiget fyret, og taksator har derfor ikke haft mulighed for at be- eller afkræfte klagerens oplysninger om funktionen af varmeinstallationen. Det er normalt for denne type af sager, at taksator skal se på fyret, og forholde sig til hvordan det virker, om det er indstillet korrekt, og hvordan fyret kan levere varme til bygningen og radiatorerne. Mens fyret kører, skal taksator forholde sig til eventuelle problemer med termostaterne, eller om der måske blot er tale om, at en ventil skal indstilles korrekt.

Det er taksators oplysninger om, hvordan varmeinstallationen virker, der er et af de afgørende momenter i vores vurdering af, om forsikringens vilkår for dækning er opfyldt.

Sagen er blevet behandlet på baggrund af oplysningerne om, hvad det har været muligt at se på under besigtigelsen, samt det skriftlige grundlag der er i sagen. Det skriftlige grundlag er bl.a. den tilstandsrapport, som forsikringen blev tegnet på baggrund af. Tilstandsrapporten indeholder oplysninger om klagerens fyr, som også har betydning for vores vurdering af sagen.

...

Som vi læser tilstandsrapporten, så giver anmærkningerne i tilstandsrapporten samlet det indtryk, at bygningens fyr lige inden klagerens overtagelsestidspunktet, var udskiftningsmodent, og at fyrets funktion inden for en overskuelig tid – regnet fra tilstandsrapportens dato 10/10 2012 – ville svigte. Derudover er der en anmærkning om, at termostatventilen på én radiator var afmonteret. Dette kan have betydning for funktionen af radiatoren. Disse forhold ved fyret som er beskrevet i

tilstandsrapporten, er ikke dækningsberettigende i henhold til ejerskifteforsikringen, jf. vilkårenes punkt 16A.

Klageren blev således ved købet af ejendommen gennem tilstandsrapporten advaret om, at bygningens fyr ikke uden høje omkostninger kunne holdes kørende, og at han allerede ved købet af ejendommen skulle regne med at se sig om efter en anden varmekilde. Derudover var en radiator tilsyneladende i udu. Disse forhold som er beskrevet i tilstandsrapporten, er undtaget dækning på ejerskifteforsikringen.

Endvidere har vi lagt vægt på, at klageren i dag opvarmer sit hus med en luft-til-luftvarmepumpe. Vurderingen om der er et dækningsberettigende forhold i henhold til ejerskifteforsikringen tager udgangspunkt i, hvordan bygningen var indrettet lige inden klageren overtog ejendommen i 2012. Udtrykt på en anden måde er et eventuelt problem med at få radiatorerne til at fungere med et nyt og anderledes fyr – som installeres i klagerens ejertid – ikke er noget, som forsikringen kan dække.

Ifølge klageskemaet har klageren nu haft kontakt til en VVS-mand, som angiveligt har oplyst, at 'der ligger en blokade i gulvet'. Det er først ved modtagelsen af klageskemaet, at vi har fået denne oplysning om en 'blokada'. Det er imidlertid ikke en oplysning, der ændrer vores afgørelse.

Vores taksator har oplyst, at det ikke kan udelukkes, at et radiatorsystem der får lov til at stå hen, kan stoppes til. Det kan skyldes forvittringer af rørmaterialet i forbindelse med, at der kommer ilt/luft til. At et radiatorsystem er ubrugt over en længere årrække, er under alle omstændigheder ikke noget, der fordrer en god funktion, når det igen skal benyttes."

Klageren har i brev af 10/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg havde ringet flere gange til Topdanmark blev hver gang mødt af en fra omstilling som ikke havde nogen viden om forsikringer og fortalte jeg ikke var dækket ind dette accepteret jeg så da jeg uden viden omkring forsikringer ind til en ældre taksator fra [andet selskab] fortalte han før arbejdet for Topdanmark at denne skade var fuldt og fastholde skulle dækkes af Topdanmark derfor ringet jeg igen. Til Topdanmark i min opkaldsbog tilse et Topdanmark fremgår det at jeg har forsøgt at ringe til dem for at få oprettet en sag uden held det er klart at hvis man fortæller kunderne som ikke har læst alle Vilkår og dækninger selv at man nemt ville kunne frasige sig at dække skader jeg er meget frustreret over man kan behandle kunder på denne måde har prøvet at gå i kompromis med top dk at de kun skulle dække reparation af radiatorer og ikke skulle dække olie/fast brændsel fyr for at få sagen ude af verden! Dette har de ikke ville gå mig i møde med første to 2 år er gået med 4 opkald til top dk hvorefter sagen ikke bliver oprettet kan se i dokumentation fra top dk de har indsendt fejl oversigt med k1 og K2 dette er på ingen måde det samme som står i mine papirer i tilstandsrapporten! Enten blander de tingene sammen med dokumenter fra andre sager ellers også svindler de!

Deres opkald fra mig i starten af det nye ejerskab af hus er desværre også bortkommet i deres system og deres optagelser."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Ankenævnet for Forsikring

5.

94376

Af notat af 9/11 2015 udfærdiget af selskabets afdeling for bygningsforsikring fremgår bl.a.:

"FT skiftede sit oliefyr for 6 mdr. siden, da det drillede, og der kom aldrig varme på andet en den ene radiator i huset, men ikke på resten. Det var galt en måneds tid efter de overtog huset, men de levede med det. Jeg forklarer ft det er svært at hjælpe når vi ikke rigtig kender mere til skaden. Vender sagen med ejerskifte, og de står i samme situation som os. Lukker sagen igen."

Af notat af 22/9 2016 udfærdiget af selskabets afdeling for ejerskifteforsikring fremgår bl.a.:

Manglende funktion i varmerør fra oliefyret og ud til radiator. FT har allerede fjernet oliefyret og erstattet med luft til luft pumpe.

Af taksators mail af 21/11 2016 til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt får du hermed min rapport vedr. sagen"

Af taksators rapport af 21/11 2016 fremgår bl.a.:

Den 8. november 2015 var jeg sammen med chef for Ejerskifte Skade ude for at se på det anmeldte forhold på din ejendom.

...

Du har den 22. september anmeldt til Topdanmark, at dit oliefyr/kedel ikke fungerer.

Ved vores besigtigelse var oliekedlen frakoblet og fjernet, og du har sammenlagt fyrrummet og garagen. Radiatorsystemet er bibeholdt, men har ingen funktion pga. den manglende kedel. Du har installeret en brændeovn og en luft/luft varmepumpe med solcelleanlæg.

Du siger at fyret/kedlen aldrig i din ejertid har fungeret, du har ikke kunnet få varmeanlægget til at fungere. |

...

Du har efter det oplyste sat oliefyret ud i maj måned 2015, og siden da har opvarmet huset med hhv. luft/luft varmepumpen og brændeovnen.

Du oplyste den 9. november 2015, at problemet med fyret begyndte ca. en måned efter overtagelsen og at det fungerede – om end problematisk og du levede med det – fra din overtagelse af ejendommen i oktober 2012 til maj 2015 hvor du satte fyr og kedel ud til fordel for luft/luft varmepumpen.

...

Efter det oplyste har varmeanlægget fungeret til opvarmning 2½ år efter din overtagelse af ejendommen. Forholdet med manglende funktion (ingen funktion) har således ikke været til stede før din overtagelse og er derfor ikke dækket af forsikringen.

Hvorvidt der har været væsentlig nedsat funktion ved din overtagelse, kan vi naturligvis ikke på nuværende tidspunkt vurdere. Men vi finder det ikke sandsynliggjort at funktionen af anlægget har været væsentligt nedsat, fordi det har fungeret igennem 3 vintre. (2012-13, 2013-14 og 2014-15)

Vi mener derudover, at du i tilstandsrapporten er blevet gjort opmærksom på at oliefyret er gammelt og dyr i drift og bør udskiftes til en bedre varmekilde. Forholdet har fået karakteren K2, som betegner en alvorlig skade, som vil medføre at bygningsdelens funktion svigter inden for en overskuelig tid. Dette vil ikke medføre skader på andre bygningsdele. Fyret har på trods af bemærkningen i tilstandsrapporten fungeret i 2½ år, hvorefter levetiden af anlægget er udløbet.

Af forsikringsbetingelserne 6616-1 Maj 2012 fremgår bl.a.:

15. Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker:

...

- B** Udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af varme-, ventilations- og sanitetsinstallationer (vvs-installationer) i og under de forsikrede bygninger (til ydersiden af bygningsfundament) samt lovgivningsmæssig oplysning af ulovlige forhold ved sådanne installationer, hvis det ulovlige forhold var til stede både på opførelses-/udførelsestidspunktet og på anmeldelsestidspunktet.

...

16. Hvilke skader dækker forsikringen ikke?

Forsikringen dækker ikke:

- A** Forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten eller elinstallationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet.

Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldende, så du ikke på grundlag af den pågældende rapport har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning.

Nævnet udtaler:

Den forsikrede ejendom er opført i 1968 og er overtaget af klageren den 1/11 2012. Ved overtagelsen blev ejendommen opvarmet af et oliefyr. Klageren anmeldte telefonisk den 9/11 2015 til sin bygningsforsikring i selskabet, at der kun var varme på en radiator. Selskabet afviste telefonisk samme dag at yde forsikringsdækning. Klageren anmeldte telefonisk på ny den 22/9 2016 til ejerskifteforsikringen problemer med at få varmen fra oliefyr til radiator. Efter at have besigtiget ejendommen den 8/11 2016 afviste selskabet den 21/11 2016 at yde forsikringsdækning blandt andet med henvisning til, at selskabet ikke fandt det sandsynligt, at varmeanlæg-

gets funktion havde været væsentligt nedsat på overtagelsestidspunktet, da det måtte have fungeret igennem tre vintre. Klageren henvendte sig efterfølgende flere gange på ny til selskabet, som fastholdt sin afvisning, senest den 29/10 2019. Klagen er indbragt for nævnet den 28/10 2019.

Klageren ønsker, at selskabet dækker udbedring af radiatorerne. Klageren har blandt andet anført, at "efter køb af hus indser jeg det gamle olie fyr ikke virker vidste godt det var af ældre dato men der står ingen steder at mine radiatorer ikke virker den første blev meget varm resten var helt kolde har haft en VVS til at kigge på det han var ret sikker på der ligger en blokade i gulvet". Klageren har endvidere blandt andet anført, at "Jeg havde ringet flere gange til Topdanmark blev hver gang mødt af en fra omstilling som ikke havde nogen viden om forsikringer og fortalte jeg ikke var dækket ind dette accepteret jeg så da jeg uden viden omkring forsikringer" ... og "første to 2 år er gået med 4 opkald til top dk hvorefter sagen ikke bliver oprettet ... Deres opkald fra mig i starten af det nye ejerskab af hus er desværre også bortkommet i deres system og deres optagelser".

Selskabet har fastholdt sin afvisning og har blandt andet anført, at klagerens eventuelle krav er forældet. Selskabet har anført, at "Hvad angår reglerne om forældelse, har vi i denne sag bl.a. lagt vægt på det, som klageren har oplyst om ved sin anmeldelse i 2015. Det drejer sig om oplysningen: '... det var galt en måneds tid efter de overtog huset', hvor ordet 'galt' henviser til klagerens oplysning om, at '... der kom aldrig varme på andet end den ene radiator i huset'. Klageren overtog ejendommen den 1/11 2012" og "Henset til klagerens viden om funktionen af varmeinstallationen og da vi hele tiden har afvist forholdet – den 9/11 2015, 21/11 2016, 2/12 2016 samt 22/8 og 29/10 2019 – mener vi, at det eventuelle krav varmeinstallationen måtte give anledning til mod os, er forældet".

Selskabet har også anført, at anmeldelsen i 2015 skete mere end to år efter, at klageren overtog ejendommen, og at det taler imod, at varmeinstallationen havde en nedsat funktion på overtagelsestidspunktet. Selskabet har anført, at det nævnes i tilstandsrapporten, at termo-

statventilen var afmonteret på én radiator, og at dette forhold kan have betydning for funktionen af radiatoren. Selskabet har anført, at klageren har fået installeret en luft-til-luft-varmepumpe, og et eventuelt problem med at få radiatorerne til at virke med et nyt og anderledes fyr ikke dækkes af ejerskifteforsikringen. Selskabet har vedrørende oplysningen om, at der ifølge en VVS-mand "ligger en blokade i gulvet", anført, "at det ikke kan udelukkes, at et radiatorsystem der får lov til at stå hen, kan stoppes til. Det kan skyldes forvittringer af rørmaterialet i forbindelse med, at der kommer ilt/luft til. At et radiatorsystem er ubrugt over en længere årrække, er under alle omstændigheder ikke noget, der fordrer en god funktion, når det igen skal benyttes".

Af notat af 9/11 2015 udfærdiget af selskabets afdeling for bygningsforsikring fremgår det, at "FT skiftede sit oliefyr for 6 mdr. siden, da det drillede, og der kom aldrig varme på andet end den ene radiator i huset, men ikke på resten. Det var galt en måneds tid efter de overtog huset, men de levede med det. Jeg forklarer ft det er svært at hjælpe når vi ikke rigtig kender mere til skaden. Vender sagen med ejerskifte, og de står i samme situation som os. Lukker sagen igen".

Af notat af 22/9 2016 udfærdiget af selskabets afdeling for ejerskifteforsikring fremgår det, at klageren har oplyst, at der er "Manglende funktion i varmerør fra oliefyret og ud til radiator. FT har allerede fjernet oliefyret og erstattet med luft til luft pumpe".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der er indtrådt forældelse af kravet forud for klagerens indbringelse af sagen for nævnet den 28/10 2019. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afvisning af klagerens krav.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren den 9/11 2015 anmeldte til sin husforsikring, at der kun var varme på én radiator, og den 22/9 2016 anmeldte til sin ejerskifteforsikring, at

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

94376

der manglede "funktion i varmerør fra oliefyret og ud til radiator", og at klageren derfor senest på disse tidspunkter havde kendskab til det anmeldte forhold om, at radiatorernes funktion var nedsat, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1 og 2. Nævnet har — jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, — også lagt vægt på, at selskabet den 21/11 2016 afviste at yde forsikringsdækning efter modtagelse af klagerens anmeldelse af 22/9 2016, og at der ikke er oplysninger i sagen om, at selskabets efterfølgende afvisning af dækning er sket på et ændret grundlag,

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen