

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 96179:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. I klageskema af 3/12 2020 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Ejerskifteforsikringen dækkede at der ikke var varmestyring på vores hus. Da vi fik sat termostater på begyndte gulvene at larme meget, især om natten. Derfor skulle gulvvarmen under trægulve og selve trægulvet skiftes på vores førstesal. Forsikringsselskabet indhentede tilbud og vi kunne ikke finde matchende tilbud blandt vores lokale håndværkere og var nødsaget til at bruge deres foreslåede håndværkere.

Vi bad en ekspert [VVS-tekniker] om at deltage i det indledende byggemøde, så vi var sikre på at reparationen blev udført korrekt og især at vi undgik støj fra gulvene. Da plader, varmfordelingsplader og slanger var lagt kunne vi se at høre at slangerne knirkede. Vi spurgte entreprenøren om det var normalt og fik at vide at det var som det skulle. Derfor tog vi fat i [VVS-tekniker] som konstaterede, at entreprenøren brugte varmeslanger som ikke er egnet til trægulve, og varmfordelingsplader fra et andet fabrikat som ikke var egnet til slangerne. Først da fejlen blev påpeget af [VVS-tekniker] valgte entreprenøren omgående at skifte slanger og varmfordelingsplader. Der var også et patentbånd på en af varmeslangerne, som skulle skiftes.

Forsikringsselskabet fastholder at vi ikke har dokumenteret at rådgiveren har tilført sagen værdi. Vi mener at de fundne fejl har betydet at der ikke kom støj i det nye anlæg og at vi har undgået at sagen blev forsinket med længere genhusning til følge. Vi har telefonisk og pr mail bedt taksator om at bistå os ved byggemøder hvilket de har afvist. Vi har ikke haft interesse i at få en retssag og syn og skøn pga byggesjusk. Vi har derfor bedt forsikringsselskabet om at bevilge byggerådgivning ifm sagen. Forsikringsselskabet siger at det er en sag mellem mig og entreprenøren. Men de kunne have tilbageholdt et beløb inden de betalte regningen til entreprenøren. Jeg sendte regningen for byggerådgivning ind samtidig med at jeg orienterede forsikringsselskabet om at byggeriet var

færdigt og fakturaen var først forfalden her 27/11-20, så de kunne sagtens have tilbageholdt beløbet overfor entreprenøren.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at Forsikringsselskabet betaler regning til byggerådgivning fra [VVS-tekniker]."

Selskabet har den 15/12 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager klager over, at Alm. Brand har afvist at betale erstatning for rådgivningshonorar.

Forsikringstager har oprettet Ejerskifteforsikring i Alm. Brand med gældende betingelser nr. 5047 – bilag A

Sagens forløb

Kunden anmelder den 18. maj 2020, at efter der er monteret termostater på gulvvarmen på 1. sal – for selskabets regning over Ejerskifteforsikringen - er varmerørene begyndt at lave kraftlige bankelyde. Det er gerne i forbindelse med dag- og natsækning.

Selskabet får lydfiler ind og anerkender forholdet som dækningsberettiget.

På det tidspunkt er der ingen som ved, hvad årsagen er til bankelydene, hvorfor det aftales, at der alene bliver optaget gulv i det ene værelse for nærmere undersøgelse.

Herefter indhenter selskabet to tilbud og accepterer ud fra disse en reparationspris. Der bliver lavet en erstatningsopgørelse - bilag B - skadebrev af den 8. juli 2020.

Da reparationen skal igangsættes i slutningen af juli 2020, meddeler klager håndværkerne, at de har en god ven, som vil deltage i byggemøderne. Vennen er vvs'er med speciale i gulvvarme.

Efterfølgende påpeger klagers ven, at det er ulovligt at benytte varmeslanger og varmefordelingsplader, der ikke er af samme fabrikat. Hovedentreprenøren undersøger forholdet. Det er ikke ulovligt at udføre reparationen med materialer fra forskellige fabrikanter, men garantien kan bortfalde. Se mail fra hovedentreprenøren - bilag C.

Klager oplyser blandt andet i mail af den 21. august 2020 - bilag D, at de har sat rådgiver på sagen. Det er klagers ven, som nu er blevet rådgiver. Selskabet svarer og der er efterfølgende korrespondance - se bilag E til J.

Selskabet har modtaget klagers rådgivers notat om sagen - klagers bilag 'Beskrivelse [adresse]'. Selskabet har dog fortsat ikke fået oplyst af klagers rådgiver, om der er ulovligheder ved det udførte arbejde. Herefter afviser selskabet at betale for klagers rådgiver.

Klager klager over afgørelsen. Vores cheftaksator er i dialog med klager og er indstillet på at forlige sagen ved at betale et mindre beløb. Dette afslår klager. Se bilag K.

Der er en del korrespondance mellem klager, selskabet og hovedentreprenøren. Selskabet har medsendt det væsentlige, men hvis Nævnet ønsker yderligere, sender vi naturligvis gerne dette.

Sagens begrundelse

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til teknisk rådgivning. Klager kan naturligvis lade sig bistå af andre, men hvis dette ikke er aftalt med selskabet, er det som udgangspunkt for egen regning.

Da reparationen igangsættes bliver det oplyst, at det er en ven, som vil deltage i byggemøder. Denne ven, som er vvs-installatør, agerer efterfølgende rådgiver for klager.

At klager vælger at have en bisidder med til byggemøderne er ikke dækket af Ejerskifteforsikringen.

Som udgangspunkt vil en vvs-entreprise på 68.500 kr. inkl. moms ikke kræve teknisk bistand. Samtidig skal vi henlede opmærksomheden på, at eventuelle mangler ved en reparation, er hovedentreprenøren ansvarlig for.

Der er flere punkter som klagers rådgiver har påpeget som ulovlige. Hovedentreprenøren har undersøgt dette. Blandt andet har hovedentreprenøren været i kontakt med Teknologisk Institut - bilag L og M. Ud fra disse oplysninger er der ikke konstateret ulovligheder. Til trods for dette, har hovedentreprenøren, uden beregning og alene for at være imødekommende, valgt at ændre flere forhold efter klager og dennes rådgivers ønske uden beregning.

At klagers rådgiver er kommet med forkerte oplysninger, som Hovedentreprenøren efterfølgende undersøger og tilbageviser, uden beregning, gør ikke at selskabet er forpligtet til at betale for rådgiverens timeforbrug.

Klagers rådgiver er fortsat ikke kommet med oplysninger, der dokumenterer ulovligheder på installationen, ligesom denne ikke er kommet med henvisninger til gældende lovgivning eller normer for påstandene. Ud fra de oplysninger der foreligger i sagen på nuværende tidspunkt, er klagers rådgiver ikke kommet med teknisk bistand, som har tilført byggetekniske oplysninger til sagen. Hovedentreprenøren har alene efterlevet klagers og rådgivers ønske, men samtidig gjort opmærksom på, at det ikke er fordi udbedringen er udført forkert/ulovligt.

Vi skal bemærke, at vi første gang den 24. august 2020, beder klagers rådgiver om denne kan be- eller afkræfte, hvor han mener, der fortsat er fejl eller mangler ved det udførte arbejde jf. gældende krav.

Selskabet har tidligere tilbudt kunden 7.500 kr. til fuld og endelig afgørelse af spørgsmålet vedrørende rådgiverhonorar. Dette tilbud vil vi gerne fortsat tilbyde, som en mindelig løsning af sagen.

Konklusion

Selskabet mener ikke, at klagers rådgiver er kommet med teknisk bistand, der har tilført sagen byggeteknisk værdi, som har haft betydning for sagens udfald.

Til trods for dette har selskabet tilbudt klageren 7.500 kr. inkl. moms til fuld og endelig afgørelse af sagen, hvilket klageren har afvist."

Klageren har den 11/1 2021 bl.a. anført:

"Vi har klaget over at Alm Brand ikke vil dække rådgiverhonorar til udbedring af støj fra vores gulvvarme i sommeren 2020

Lad mig indledningsvis understrege, at rådgiver ... er på sagen efter anbefaling fra en ven vi har, ... , som er driftchef i et stort ejendomsselskab. Jeg kan læse at [forsikringsservice] og Alm Brand tror at [rådgiver] er en af vores venner. Vi har ingen privat relation til ham og har hyret ham fordi vi som ... ikke har forstand på gulvvarme. Til det indledende byggemøde inviterede vi [rådgiver] med, så han sammen med [forsikringsservice] kunne gennemgå hvad der er vigtigt for at undgå støj i den nye installation. Vi lagde ikke skjul på at vi havde tillid til [rådgivers] viden og at han ville holde øje med byggeriet.

Hovedproblemet i sagen er at [forsikringsservice] ikke har holdt sig til at køre godkendte system-løsninger, men har blandet systemer sammen på kryds og tværs og kun har rettet op på det efter vi påpegede at det stadig larmede.

Samtlige producenter foreskriver at man skal bruge deres produkter ned igennem for at sikre at der ikke fremkommer støj fra slanger der snor sig. Hvis man bruger Roth så skal spånplader, var-mefordelingsplader, varmeslanger være Roth, Det samme gør sig gældende hvis man bruger Wavin eller andre produkter.

Det havde man i første omgang IKKE gjort, men blandet. [Forsikringsservice] havde brugt Wavin pro3 slanger til Roth varmfordelingsplader, det kan man ikke og både Roth og Wavin fraråder dette. Endvidere havde de anvendt Pro 3 rør. De slanger er til at lægge i støbte gulve og ikke var-mefordelingsplader i trægulve. Jeg vedlægger kopi af mail fra Wawins projektdesigner ... , hvor han bekræfter det.

Da man mødes for at kigge på systemet før slut gulv lægges, påviser [rådgiver] at gulvslangerne stadig larmer og det var meget heldigt vi havde dette gennemsyn inden slut gulvlægning. [Forsik-ringsservice] erkender på dagen at de godt kan høre det larmer og beslutter at gøre som [rådgiver] anbefaler. De tager varmfordelingspladerne og gulvslangerne op og lægger i stedet egnede varmfordelingsplader og Pro 5 varmeslanger med indvendig iltspærre – dem som er velegnet til trægulve. Støjen er nu væk og alt er næsten ok.

Vi mangler stadig svar på om et monteret patent bånd blev fjernet på ... værelse inden slut gulv blev lagt. Varmeslangen blev ved med at smutte op og derfor monterede man et patentbånd for at holde slangen nede på plads, hvis dette patent bånd ikke blev fjernet har vi en vandskade som på et eller andet tidspunkt vil komme da varmeslanger ligger og giver sig i temperatur forskellene og det vil føre til at varmeslangen vil blive gnavet over.

Varmeslange hopper kun op på den måde hvis man ikke har sørget for at tage spændingerne ud af varmeslangen ved at dreje den så den ligger naturligt og ikke presses ned. Dette ønsker vi enten lavet om eller indført i sagen hvis der skulle komme fremtidige problemer. Patentbåndet er kun et spørgsmål om tid hvis det ikke er fjernet.

Jeg er overrasket over at [forsikringsservice] og Alm Brand påpeger at de har fulgt vores rådgivers anvisninger og derfor ikke bør betale for hans tid. Vi har hele tiden fortalt [forsikringsservice] at vi

Ankenævnet for Forsikring

5.

96179

ønskede at arbejdet blev udført korrekt på en måde hvor varmesystemet efterfølgende ville støje så lidt som muligt. Det virker i min verden lidt mystisk at man på den ene side accepterer at man har lavet en fejl og på den anden side siger at man har rettet sin fejl pr kulance."

Selskabet har den 28/1 2021 anført:

"Vi må afvise, at skaden ikke er udbedret korrekt.

I den forbindelse skal vi henlede opmærksomheden på bilag N (vedlagt), hvor reparatøren har modtaget svar fra Wavin.

Samtidig må vi gøre opmærksom på, at en anbefaling ikke er et krav.

Vi kan bekræfte, at patentbåndet er fjernet. I øvrigt blev det fjernet, mens klagers mand stod oppe hos håndværkerne. Som nævnt i bilag L, punkt 3, så har det hele tiden været tiltænkt, at patentbåndet skulle fjernes igen.

Selskabet henviser til vores tidligere svar til Nævnet og i forhold til klagerens afsluttende bemærkning henvises til sagens begrundelse, afsnit 5 og efterfølgende afsnit.

Selskabet har ikke yderligere bemærkninger til sagen. Vi afventer Nævnets afgørelse af sagen, og står gerne til rådighed med yderligere oplysninger."

Nævnet har endvidere modtaget klagerens bemærkninger af 4/2 2021 og selskabets bemærkninger af 26/2 2021.

Af vurdering af 22/9 2020 fra klagerens rådgiver fremgår bl.a.:

"Hermed sender jeg en opgørelse på de ting som jeg har måttet holde ekstra øje med i jeres gulvvarme sag. For det første har det været under alt kritik at man holder et møde med sagsbehandleren omkring hvordan sagen skal gribes an og hvilket ting i har oplevet mht støj i vægge og gulve. For derefter at skulle gå i dialog med sagsbehandleren som intet kunne huske fra mødet. Det brugte jeg en del tid på. Derefter kunne jeg konstatere at den lægnings metode vi ønskede på mødet var ændret til en gulvplade med riller. Jeg måtte ringe til leverandører af gulvvarme røret (roth) og fordelings pladerne (wavin) der kunne fortælle at leverandør garantien ikke gælder hvis rør og plader ikke er fra samme sted. Fordelings pladerne var langt helt tæt på buerne og ikke som beskrevet 20 mm fra. Endvidere var rørene ikke det dette system (pro 3 wavin) men skulle være (pro5 wavin). Hvis ikke dette var blevet opdaget ville det larme mere end før. Efter megen menings udveksling blev rør og plader skiftet til samme system. Fordelings pladerne var ikke sømmet heller og ville bevæge sig i rillen. Det brugte jeg en del på. Ved den sidste gennemgang kunne jeg konstatere at man havde sat en rør bøjle på gulvvarme røret som derefter ikke kunne bevæge sig med tilhørende støj. Jeg måtte derfor over for vvs eren hører på en gang vås med at tømmeren ville tage den af, hvorefter jeg kunne konstatere at tømmeren intet havde hørt om dette. Jeg måtte derfor overfor vvs eren spørge om de var med mig eller mod mig. Intet svar ??? . Man havde ydermere lavet samlinger på hver kreds og skubbet dem ind i skunken. Dette må man ikke da samling skal kunne ses. Derefter sagde vvs eren til tømmeren at man bare kunne montere en in-

Ankenævnet for Forsikring

6.

96179

spektionslem Dette er ikke blevet udført endnu?????. Konklusion på sagen er at hvis ikke jeg eller en anden konsulent havde kigget sagen igennem ville der være større problemer efter ombygningen end før hvilket er rimelig rystende. Jeg har sammenlagt brugt 21 timer a 680 kr ex moms på konsulent timer på sagen"

Af e-mail af 18/11 2020 fra Teknologisk Institut fremgår bl.a.:

"Det er korrekt, at varmenormen DS 469 ikke tillader ikke udskiftelige samlinger. Vi har på det seneste haft spørgsmålet oppe i DS-S-316, udvalg for varmenormen, og vores vurdering er i udvalget, følgende:

Der er i udvalget enighed om, at det vil være lovligt og rimeligt at udføre en reparation på en enkelt eller 2 slanger. Reparationen skal foretages med koblinger der er normalt egnede til formålet, og installationen skal efterfølgende trykprøves med det tryk som er relevant for den pågældende type af gulvvarmeslanger. (Der findes gulvvarmeslanger med forskellige trykklasser).

Samlingen bør efterfølgende beskyttes fx med en krympemuffe eller tilsvarende, og skadestedet markeres ind på en tegning med målsætning.

Såfremt der er tale om direkte fjernvarme anbefales det IKKE at udføres reparationen undtagen at der fx installeres en varmeveksler.

Da der er tale om 2 rum (slanger) i jeres tilfælde vil jeg vurdere, at det falder ind under ovenstående tolkning.

Der er ikke krav om at der skal anvendes et specifikt fabrikat."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at huset manglede varmestyring. Selskabet har herefter dækket udgifterne til montering af termostater på gulvvarmen. Klageren anmeldte den 18/5 2020, at varmerørene efter monteringen af termostaterne var begyndt at lave bankelyde. Det blev herefter aftalt, at selskabet skulle afholde udgiften til reparation af gulvvarmen. Der blev indhentet to tilbud, hvorefter klageren valgte det ene. Klageren oplyste overfor selskabet, at hun ønskede, at hendes rådgiver deltog i byggemøderne. I forbindelse med arbejdets udførelse kritiserede klagerens rådgiver blandt andet, at der blev anvendt byggematerialer fra forskellige producenter, hvilket efter rådgiverens opfattelse var ulovligt. Hovedentreprenøren var ikke enig i, at dette var ulovligt, men da det kunne medføre, at producentens garanti ville bortfalde, valgte man at følge rådgiverens råd.

Klageren ønsker, at selskabet dækker hendes udgifter til rådgiveren på 17.850 kr. inkl. moms.

Selskabet har tilbudt klageren 7.500 kr. pr. kulance. Selskabet har afvist at dække det fulde beløb, da entreprisen ikke krævede rådgiverbistand, da de omtvistede løsninger, som rådgiveren kritiserede ikke var ulovlige.

Af vurdering af 22/9 2020 fra klagerens rådgiver fremgår det "Konklusion på sagen er at hvis ikke jeg eller en anden konsulent havde kigget sagen igennem ville der være større problemer efter ombygningen end før hvilket er rimelig rystende".

Af e-mail af 18/11 2020 fra Teknologisk Institut fremgår det, at "Der er i udvalget enighed om, at det vil være lovligt og rimeligt at udføre en reparation på en enkelt eller 2 slanger. Reparationen skal foretages med koblinger der er normalt egnede til formålet, og installationen skal efterfølgende trykprøves med det tryk som er relevant for den pågældende type af gulvvarmeslanger. (Der findes gulvvarmeslanger med forskellige trykklasser). Samlingen bør efterfølgende beskyttes fx med en krympemuffe eller tilsvarende, og skadestedet markeres ind på en tegning med målsætning. Såfremt der er tale om direkte fjernvarme anbefales det IKKE at udføres reparationen undtagen at der fx installeres en varmeveksler. Da der er tale om 2 rum (slanger) i jeres tilfælde vil jeg vurdere, at det falder ind under ovenstående tolkning. Der er ikke krav om at der skal anvendes et specifikt fabrikat".

Af forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, fremgår det, at den sikrede i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet. Det følger af nævnets praksis, at rimelige og nødvendige udgifter til teknisk rådgivning tilsvarende kan kræves dækket af selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

8.

96179

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens udgifter til rådgivning med et større beløb end 7.500 kr., svarende til det beløb, som selskabet har tilbudt.

Nævnet har på den ene side lagt vægt på, at klagerens rådgiver gjorde opmærksom på, at producenterne garanti kunne bortfalde, såfremt der blev anvendt produkter fra forskellige producenter, og at hovedentreprenøren herefter valgte at følge rådgiverens råd.

Nævnet har på den anden side lagt vægt på, at det fremgår af udtalelse fra Teknologisk Institut, at de ændringer af de tekniske løsninger, som rådgiveren foranledigede, ikke var begrundet i, at de løsninger, som entreprenøren oprindeligt valgte, var delvist ulovlige.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen