

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. december 2022 blev i sag nr. 97538:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Domus Forsikring A/S
V/Frida Forsikring Agentur A/S
Stationsparken 26, 1.th.
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring med udvidet dækning. Ejendommen er opført i 1965 og overtaget af klagerne den 22/6 2020.

I klageskema af 15/11 2021 til nævnet har klagerne repræsentant bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning for udbedring i henhold til forsikringsbetingelserne"

Nævnet har fået forelagt klagerne indlæg til nævnet af 14/11 2021, 22/12 2021 og 27/1 2022 samt selskabets indlæg af 13/12 2021, indlæg modtaget af nævnet 17/1 2022 og indlæg af 3/6 2022. Klagerne har herefter i mail af 15/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Der er klaget over to skadesager og den ene skadesag har FRIDA fastholdt ikke er dækket.

Gulvvarmen og varmepumpen ønsker FRIDA undersøges nærmere af Teknologisk Institut, men der mangler fortsat en konkret aftale om dato for undersøgelsen.

Klager har vedhæftet en skriftlig udtalelse fra kloakfirmaet samt klagers svar på FRIDAS afvisning."

Klagernes repræsentant har fremsendt brev af 15/4 2022 til nævnet, hvori det bl.a. er anført:

"Klager vender tilbage til klagesagen hos ankenævnet, idet FRIDA har afvist forholdene med ulovlig kloak.

Klager kan ikke se, at FRIDA har gjort sig den ulejlighed at uploade afvisningen som FRIDA har sendt til klager på ankenævnets sagsportal. Derfor citerer klager fra mailen med afvisningen:

Ulovlige kloak og rørskade

FRIDA skriver:

1. Ulovlig kloak

Som det fremgår af taksatorrapporten, er der konstateret følgende forhold ved kloakken:

Der er bagfald efter spulebrønd 1 mod hovedkloak og derfor er kloakrør og rottestop er fyldt med vand konstant. Tidligere kloakledning fra spulebrønd 3 og ind til ejendom er ikke afproppet korrekt og årsag til rotter kan komme ind i ejendom. Tidligere nedløbsrør på hushjørne som var ført på sandfangsbrønd ikke var afproppet korrekt og var ført på spildevandspilevandsledning hvilket gjorde at rotter kunne trække ud og lave huller under terræn og bevæge sig over til garage. Kloak fra brønd 3 og ind til ejendom var ikke afproppet korrekt. Sandfangs brønd på hushjørne som ikke var afproppet korrekt og ført på spildevandsledning, skal tilsluttet fjernes helt og afproppes.

Vores kunde har tegnet en udvidet ejerskifteforsikring, hvor følgende fremgår af vilkårenes pkt. 21H:

Forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/udførelsestidspunktet.

Der er ikke konstateret rørskader forbundet med ulovlige kloak og stikledninger, hvilket [kloakfirmaet] har bekræftet, og vi fastholder derfor, at det anmeldte forhold ikke er dækket af forsikringen allerede af den grund jf. vilkårenes pkt. 21H.

Forsikringsbetingelsernes punkt 21H :

H Forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/ udførelsestidspunktet.

Her fremgår det klart og tydeligt for klager at se, at forsikringens udvidede dækning dækker ulovlige kloakledninger (dette krav er opfyldt) uden for en forsikret bygning (dette krav er opfyldt), hvis der konstateres rørskade på disse ledninger (dette krav er opfyldt) og klager i den forbindelse konstaterer ulovligheden (dette krav er opfyldt).

Klager har til klagesagen fremlagt udtalelse og fotos fra kloakfirmaet ..., som støtter klagers påstand og derudover støtter den udtalelse kloakfirmaet tidligere skriftligt har givet i skadesagen. Det er korrekt, at FRIDA har ringet til kloakfirmaet mens indehaveren var i gang med en anden arbejdsopgave og ikke lige havde denne sag i frisk erindring efter så lang tid. Samtalen var ganske kort og indehaveren kan ikke genkende FRIDAS udlægning af telefonsamtalen.

Tilbage på kontoret fandt kloakfirmaet sagen frem og fastholder hændelsesforløbet som det er fremlagt tidligere af klager i henhold til endnu en skriftlig udtalelse fra kloakfirmaet, som vedhæftes.

Klager henleder endvidere opmærksomheden på den væsentlige faktor, at husforsikringen har besigtiget, konstateret en rørskade og har dækket rørskaden, hvilket ikke ville være tilfældet, hvis der ikke var tale om en rørskade.

Klager har derfor stillet kloakfirmaet de spørgsmål skriftligt, som FRIDA påstår kloakfirmaet skulle have besvaret mundtligt og her er svarene, der dokumenterer at det forholder sig som tidligere oplyst af klager og som kloakfirmaet tidligere skriftligt har udtalt i skadesagen:

...

Spørgsmålene er formuleret ud fra FRIDAS afvisningsbrev, så der bør ikke kunne opstå tvivl om, at det som kloakfirmaet svarer på matcher det som FRIDA har påstået kloakfirmaet skulle have oplyst, hvilket kloakfirmaet som bekendt ikke kan genkende som værende firmaets telefoniske svar til FRIDA.

Klager må derfor i det hele afvise FRIDAS afledningsmanøvre foretaget for, at undgå at skulle erstatte skaden over den forsikring inklusive udvidet dækning, som klager har købt gennem FRIDA.

Klager må således i det hele fastholde indholdet af sin klage.

Gulvvarmen og varmepumpen

Hvad angår gulvvarmen, så afventer klager undersøgelsen fra Teknologisk Institut, men ser frem til at undersøgelsen sker meget hurtigt, idet foråret er kommet og det ikke varer længe før temperaturerne medfører nedlukning af gulvvarmen.

Klager har købt forsikring hos Domus

Det fremgår af selskabets seneste svar til Ankenævnet, at klager har sin forsikring hos det konkursramte Qudos Insurance.

...

Det er ikke korrekt. Klager har købt forsikring hos Domus:

...

Klager undrer sig over, at FRIDA ikke har styr på en så enkel ting i skadesagen, som at se på policen og konstatere, hvem der er risikobærer for forsikringen.

Hvad sker der nu i klagesagen som klagers ser det Ulovlig kloakinstallation

Klager har naturligvis en berettiget forventning om, at FRIDA på vegne af Domus anerkender at erstatte i overensstemmelse med den police, som klager har købt gennem FRIDA og i overensstemmelse med de forsikringsbetingelser, der gælder for ejerskifteforsikringen.

Derudover har klager en forventning om, at sker dette ikke, så træffer Ankenævnet en afgørelse og afgør dermed uenigheden mellem parterne i sagen om ulovlig kloakinstallation udført af sælger i sælgers ejertid.

Gulvvarme og varmepumpe

Hvad angår gulvvarme og varmepumpe minder klager Ankenævnet om, at klager har frosset hele vinteren igennem og at det fortsat ikke er muligt for klager, at holde en acceptabel komforttemperatur i beboelsen, når det er koldt uden for. Dette ændrer sig naturligvis jo længere hen i foråret og mod sommeren vi kommer.

FRIDA har ikke tidligere haft et ønske om at få fremmet sagen og undersøgt de to forhold nærmere før klagen til Ankenævnet, hvilket FRIDA har haft god lejlighed til tidligere, hvis FRIDA havde haft et reelt ønske om at hjælpe klager i situationen de stod i uden tilstrækkelig opvarmning.

I skrivende stund har klager intet yderligere hørt i forhold til den undersøgelse, som FRIDA ville aftale med Teknologisk Institut."

Hertil har selskabet i brev af 3/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Frida Forsikring A/S har den 16. maj 2022 fremsendt en afgørelse til vores kundes rådgiver og klager har derfor nu fået endeligt klagesvar fra Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling vedr. de to anmeldte forhold.

I den forbindelse har vi bedt klagers rådgiver om at vende tilbage med oplysninger, om hun ønsker at klagen bibeholdes hos ankenævnet, eller hun trækker klagen tilbage helt eller delvist (bilag I).

Da klagers rådgiver ikke har svaret på mailen, sender vi denne meddelelse til ankenævnet."

Heroverfor har klagerens repræsentant i brev af 24/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager bemærker, at det er af stor betydning, at en undersøgelse af en gulvvarme foretages i de varme måneder, fordi resultatet vil alt andet lige naturligvis afspejle en langt mindre belastning af gulvvarmen, når rummet er opvarmet og der uden for er fine varme forårstemperaturer.

Ovennævnte bekræftede TI ved besøget, men TI har af uforklarlige grunde ikke medtaget denne væsentlige oplysning i rapporten.

Klager beder om, at FRIDA fremlægger det opdrag, som FRIDA har bestilt TI til at udføre, idet TI ikke ved første telefoniske henvendelse til klager var klar over, hvad der skulle undersøges og hvorfor.

Klager måtte derfor henvise TI til FRIDA, da klager ikke var blevet involveret i/forelagt opdraget til TI.

Der må således ligge en bestilling til TI i skadesagen og der må derudover ligge endnu en mail med besked om, hvad TI er blevet bedt om at undersøge hos klager.

Det er FRIDA's egen taksator, der har vurderet skadens omfang. Det er FRIDA's egen udsendte håndværker, som har vurderet, hvilket arbejde der skulle udføres for at løse det beskrevne pro-

blem, samt lavet et tilbud på dette. Alt dette er baggrunden for de penge, som FRIDA har brugt på reparation af eksisterende installation.

Både Fridas egen taksator, TI samt klagers egen sagkyndige har udtrykt forundring over, at den håndværker - som FRIDA har udvalgt til at give tilbud på opgaven og som klager accepterede at benytte for den erstatning, som FRIDA på vegne af Domus stillede til rådighed for udbedringen - har formået at udføre en installation, der ikke er håndværksmæssig eller fagligt korrekt. Man har fra FRIDA's side valgt at, skifte en gammel 'alternativ' installation ud til eksakt den samme, nu bare med nye materialer.

Alt sammen reelt spildte penge, da gulvvarmen stadig ikke kan opvarme ejendommen i vinterhalvåret op til en almindelig komforttemperatur.

Klager valgte [selskabets håndværker], da de jo har givet tilbud foranlediget af FRIDA og således måtte antages at have et tilstrækkeligt indgående kendskab til problematikken, og samtidigt også den direkte kontakt til FRIDA i tilfælde af, at der skulle opstå noget uforudset, hvilket der gjorde hele tiden.

Alternativt havde det været en proces hvor vi skulle ud og indhente nye tilbud, ud fra den sum penge vi havde fået til rådighed, hvilket klager vurderede ikke var muligt. Formentlig opnår FRIDA en eller anden rabat på prisen ved at [selskabets håndværker] har givet tilbuddet.

I en situation hvor klager frøs, intet varmt vand havde i det ene badeværelse, kun varmt i det andet badeværelse, stort set intet vand der kom ud af hanerne, osv oplevede klager sig nødt til at anvende [selskabets håndværker] for at komme hurtigst muligt videre.

Sammen med TI gennemgik klager de nye installationer (som er udbedret tidligere i henhold til dækning fra FRIDA) og klager fortalte meget udførligt omkring kredse og antallet, hvordan de var opbygget.

TI var ved besigtigelsen forundret over, at man valgte at gentage det gamle system, som ikke er korrekt i henhold til nutidens standard og måde at udføre et sådant anlæg på. Klager har alle de tilbud som er blevet givet, og udført. Faktura er kommet som aconto, og [selskabets håndværker] – som FRIDA anbefalede gennem tilbudsindhentning - nægter i øvrigt at aflevere en udspecificeret regning til klager.

TI blev gentagne gange fortalt, at selv om at al rørføring, samt varmepumpe i kælderen er skiftet, er problemet eksakt det samme som før alt blev skiftet. Ergo må der være brugt omkring 300.000 kroner i skadesagen på at udskifte noget, der reelt ikke har fejlet noget, hvis TI's rapport er korrekt. Dette støtter et synspunkt om, at TI's medarbejder ikke har været helt uvildig i sin rapport.

Angående stueplan så efterlod TI ikke klager med det indtryk, at den udførende TI-medarbejder havde styr på kredsene. Dette uanset klager var meget grundig i beskrivelsen.

Der er ikke 6 slanger. TI glemmer at bad i stuen og kælderen forsynes af samme slange som forsyner soveværelset og garderobe. Dvs. fødeslangen der forsyner venstre side af huset, set i forhold til varmepumpen.

Den tidligere skete udbedring i kælderen er ud fra FRIDA's håndværkers vurdering og accept fra FRIDA. Frida's taksator ..., deres håndværker ... samt klagers sagkyndig, har vurderet at slangerne i klagers gulv ligger med mellem 30 og 50 cm. og dermed noget større afstand end de cirka 30 cm, som fremgår af TI's rapport. Taksator, [selskabets håndværker] og [klagerens byggerådgiver] har alle fotodokumenteret dette.

Det eneste de er enige med TI om, er at slangerne er kastet tilfældigt ned. At slangerne er lagt tilfældigt ned i gulvet er netop det, som giver klager udfordringerne med større kolde områder på gulvet i vinterhalvåret, hvilket bevirker at der ikke er areal nok til at varme lokalet op.

Klager har ikke udfordringer med at holde varmen i bygningen, når der kommer forårstemperaturer uden for og igennem den varme sommer. Der har klager bare kolde arealer, der bevirker at klager er nødt til at have sutsko på hele tiden, da det er besluttet ubehageligt at gå på gulvet.

Men i de kolde vintermåneder kan der ikke opretholdes en behagelig komforttemperatur i bygningen. Derfor var det vigtigt for klager, at undersøgelsen fandt sted i den kolde periode, altså i vintermånederne.

Det var ikke muligt på grund af en langsommelig sagsbehandling hos FRIDA, at få undersøgt gulvvarmen mens det var koldt uden for. Om det har været en trænering fra FRIDA's side som netop tog hensyn til, at det blev varmere uden for eller ikke, skal klager ikke kunne sige noget om, men det er påfaldende at det tog så lang tid for FRIDA at tilbyde en undersøgelse.

Klager har klaget over, at det i vinterhalvåret ikke er muligt at opretholde en rimelig komforttemperatur. Det kan man naturligvis ikke efterprøve, når der er forårs-/sommertemperaturer. Det siger sig selv

At klager ikke blev hørt omkring indholdet af det opdrag, der dannede grundlag for undersøgelsen TI skulle foretage kan også undre eller at undersøgelsen – de trods alt for årstiden - høje varmegrader udendørs, kan også undre.

Tilbage sidder klager fortsat med en gulvvarme, der kan opvarme i sommerhalvåret, hvor det ikke er relevant med gulvvarme, men ikke kan opvarme i tilstrækkelig grad så en mindste komforttemperatur kan opretholdes, når det er koldt uden for med lave varmegrader, frost eller kraftig kold blæst.

Billede fra TI's rapport viser, at det ved 15 graders varme udenfor kun er opnået en maksimal temperatur på 21,7 selv om alle rum-følere var sat til 30 grader og havde været det i 3 døgn op til besøget på TI's opfordring.

Modsat af hvad Frida havde bedt om i deres infoskriv. FRIDA havde bedt om at anlægget skulle være slukket inden TI kom.

TI har besigtiget den 21. april 2022.

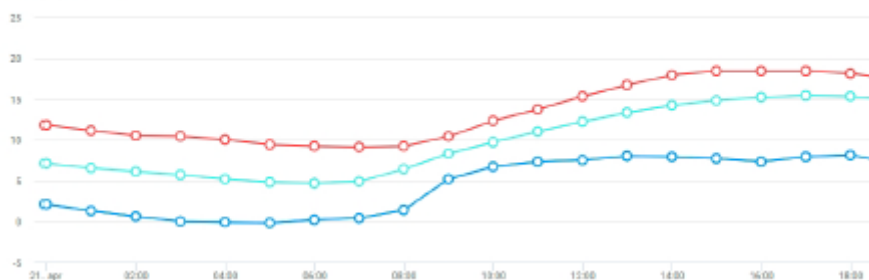
Klager henviser f.eks. til følgende:

Selvom der den sidste uge er kommet lidt flere skyer på himlen, har der alligevel været god plads til solen. Til og med lørdag morgen har vi haft 241 timers solskin. Det sender **april 2022** op blandt de 10 solrigeste **april-måneder siden 1920**, hvor målingerne af solskinstimer begyndte. 30. apr. 2022

...

Det fremgår af DMI's vejrarkiv, at den 21. april 2022 var temperaturen op imod 15 grader omkring middagstid og derefter 18 grader hele eftermiddagen:

Hele landet 21. april 2022
Temperatur (°C)



TI's medarbejder udtalte ved besigtigelsen, at han på kontroltidspunktet ikke ville være i stand til at lave en retvisende vurdering, men at han i rapporten ville anbefale, at der laves en ny prøve-tagning til vinter, hvor det var koldt nok til, at få et retvisende billede. Det afspejler rapporten fra TI heller ikke.

Det undrer klager, at FRIDA - i en ensidigt indhentet erklæring fra TI eller måske netop derfor - kan komme frem til et resultat der er så forskelligt fra de 3 andre nævnte fagpersoner, der lever af at foretage de samme vurderinger som TI's medarbejder.

TI's medarbejder fik udleveret klagers egen rapport udarbejdet af klagers konsulent.

...

Den ... efterlader klager med et indtryk af, at TI's medarbejder kan have været forudindfattet inden besigtigelsen og at resultatet derfor var givet på forhånd på baggrund af en forudgående dialog med FRIDA. Det er meget uheldigt.

TI's medarbejder oplyste også mundtligt til klager ved besigtigelsen, at 'i teorien må man godt smide de meter slanger der skal varme din stueetage op over i det ene hjørne. Det er helt efter bogen, hvis det så bare kan varme din stue op'. Det er jo ganske enkelt ikke rigtigt.

Ovennævnte udtalelse fra TI er da heller ikke, hvad TI skriver i rapporten. Så vidt klager ved skal være max. 300 mm, altså 30 cm mellem slangerne i gulvet. En A4-side er 30 cm på den ene led. TI lagde en A4-side ud og tog fotos af, at slangerne ikke alle steder opfyldte dette, men lå med læn-gere afstand. Klager beder om, at disse fotos fremlægges i klagesagen, idet det er dokumentation for, at slangerne ligger med forkert afstand flere steder.

Det er vel ikke sådan, at man som agentur for Domus kan tillade sig at vælge de fotos, der støtter ens egen sag imod en kunde. Her bør man loyalt få TI til at rapportere inklusive de fotos eller fak-ta, der ikke støtter ens egen sag mod en kunde.

TI skriver i rapporten:

Instituttet konstaterede at der var gulvvarmeslanger i alle rum og at disse var udlagt med ca. 30 cm. afstand. På termografiene kunne det ses at slangerne ikke ligger i faste plader, det antages at de enten er rillet ned i betonen eller er bundet til et støbenet.

De fotos som TI tog, men ikke har fremlagt viste at der var noget mere end 30 cm afstand. TI omgås dette ved at indføre et 'ca.'.

Klager har forelagt TI's rapport for det rådgivende ingeniørfirmas VVS-installatør, som TI's medarbejder ... Det er ... som har bistået klager i sagen omkring gulvvarmen. ... er naturligvis et kompetent ingeniørfirma og har en VVS-installatør ansat, idet installationer er et kerneområde for firmaet:

...

Klager henviser derudover til, at Ankenævnet i f.eks. kendelse 79356 vægtede, at afstanden mellem slangerne i gulvet ikke var overholdt. Klager minder om, at også installationen af gulvvarme i klagers hus er af relativ nyere dato:

...

Gulvvarmen i klagers hus er umiddelbart udført af sælger i 2011. Der er således i nyere tid udført denne gulvvarmeinstallation, hvor slangerne i gulvet ligger flere steder med mere end de maksimale 30 cm i afstand.

Klager må med rette kunne forvente af en nyere gulvvarmeinstallation, at den udførte gulvvarmeinstallation er udført korrekt/lovligt - altså er lagt i overensstemmelse med gældende regler/vejledning for afstand mellem gulvslangerne og dimensioneret til at kunne opvarme også i kolde perioder til en almindelig komforttemperatur.

Som det er tilfældet nu, så er der for stor afstand og anlægget kan ikke opvarme til en komforttemperatur i vinterhalvåret og derudover har anlægget et virkelig højt energiforbrug for at kunne opvarme til den lave temperatur, der er i vinterhalvåret ud over at også i foråret inden gulvvarmen nedlukkes for sommeren også er et stort energiforbrug for at kunne holde en nogenlunde temperatur til trods for en udendørs temperatur på 15-18 grader bidrager den 21. april 2022.

Rapport med udtalelse fra [klagerens byggerådgiver] på baggrund af TI's medarbejders rapport, idet rapporten næppe er en holdning TI's bagland ukritisk deler med medarbejderen, da en del af indholdet ikke er i overensstemmelse med TI's guru på området: ... – han ved, hvad der er værd at vide inden for området VVS og det kan undre at TI's medarbejder ikke tager det med i sine betragtninger.

Klager resumerer de punkter som klager mener bør udelukke TI's rapport:

1. undersøgelsen er sket på en dag, hvor der forudgående og på selve dagen var høje varmetemperaturer uden for – de varmeste i april måned siden 1920 og hvor temperaturen i huset viser, at der maksimalt kan blive 21.7 grader ved 15 grader udenfor, hvor solen har stået og varmet hele gulvet og stueetagen op ud over varmeanlægget har været indstillet på 30 grader i 3 døgn forinden.
2. al rørføring, samt varmepumpe i kælderen er skiftet tidligere på baggrund af FRIDA's vurdering og af FRIDA's samarbejdspartner, men problemet eksakt det samme som før alt blev skiftet.
3. Frida's taksator ..., deres håndværker ... samt klagers sagkyndig, har vurderet at slangerne i klagers gulv ligger med mellem 30 og 50 cm. De har alle foto dokumenteret dette.

4. klager har klaget over, at det ikke i de kolde vintermåneder er muligt at opretholde en rimelig komforttemperatur. Klager har ikke klaget over, at det til dels er muligt i de varme forårs-/sommermåneder og i nogen rum bedre end andre at opretholde en rimelig komforttemperatur.
5. klager har ikke været involveret omkring opdraget til TI og har ikke kunne give sine input til et spørgetema
6. [Klagernes byggerådgiver] påpeger, at medarbejderen fra TI ikke følger den litteratur, som i forvejen foreligger fra TI's ekspert på området ... og har derudover mange andre kommentarer til rapporten
7. TI har ikke fremlagt de fotos, hvor A4-papir viser både 30 cm afstand, men også hvor der er noget mere end 30 cm.s afstand mellem slangernes placering i gulvet.

Hvad er status hos FRIDA for den varmepumpe som der også er klaget over

Klager undrer sig over, at den varmepumpe der også er klaget over - og som intet har med den varmepumpe at gøre som indgår i TI's rapport at gøre – ikke på noget tidspunkt er behandlet af FRIDA i forbindelse med klagen. Det er lige som om, at FRIDA ikke har forstået, at der er en ikke funktionel varmepumpe, der ikke kan køre og så er der en varmepumpe tilknyttet gulvvarmen, selv om klager har redegjort for denne varmepumpe i klagen.

10. Indvendige trapper

11. VVS-installationer

Andet: Type: A Luft/luft varmepumpe i stuen

Andet: Type: B Luft/vand varmepumpe opvarmer også bygning A

Klager havde indtryk af, at FRIDA også ville foranledige denne varmepumpe undersøgt med henblik på at gøre den funktionel siden det påstås, at den skulle være anbragt med henblik på at supplere den eksisterende gulvvarme.

Det stemmer dog ikke helt overens med den omstændighed, at varmepumpen er opsat før gulvvarmen blev installeret. Det er således blot en påstand fra FRIDA.

Varmepumpen som ikke er tilkoblet gulvvarmeanlægget (der er to varmepumper) er umiddelbart ikke virksom og det er klagers påstand, at gulvvarmeanlægget har afløst denne varmepumpe, fordi ellers ville den have været i drift ved klagers overtagelse i 2020, hvilket ikke var tilfældet.

Selv hvis denne ekstra varmepumpe var i drift ville det ikke være muligt, at holde en tilpas varm overflade på gulvvarmen uden et meget stort ekstra energiforbrug for gulvvarmeanlægget. Og denne ville heller ikke afhjælpe de store huller der er i opvarmningen af gulvet, uanfægtet hvor meget der bliver varmet op i resten af bygningen.

Som klager forstår det på sin VVS-rådgiver, skal en sådan en installation være rentabel. Dvs. energiforbruget skal ikke være urealistisk højt for, at beboelsen kan opnå en rimelig komforttemperatur, hvis dette da overhovedet stadig er muligt at opnå med det eksisterende varmeanlæg.

Hvad er status hos FRIDA for kloakken, hvor klager har påvist en dækningsberettiget skade

Kloak-klagen er heller ikke er besvaret endeligt af FRIDA i forhold til ankenævnet.

Klager har dokumenteret, at FRIDAS taksator har kontaktet kloakfirmaet mens de var i gang med en anden opgave hos en kunde og ikke udenad kunne huske sagen.

Klager har sendt kloakfirmaets skriftlige kommentarer, men FRIDA har ikke over for Ankenævnet forholdt sig til dette.

Klager har udgifter til bistand inden ankenævnsklagen

Klager har udgifter til den bistand, som klager har benyttet fra ... Kloakfirma til flere udtalelser, herunder på baggrund af henvendelse fra FRIDAS taksator, så firmaet har måtte bruge tid på skriftlige redegørelser og fotodokumentation. Klager har endnu ikke modtaget en faktura, men i det tilfælde at klager modtager en faktura bør FRIDA erstatte udgiften, idet udgiften ene og alene skyldes FRIDAS manglende forståelse af problemstillingen og afvisning af en dækningsberettiget skade.

[Klagernes byggerådgiver] har udarbejdet en rapport dateret den 21. december 2021 og rapporten er alene genereret af FRIDAS modvilje mod at anerkende at udbedre en gulvvarmeinstallation, hvor slangerne er lagt med ukorrekt afstande og hvor en rimelig komforttemperatur ikke kan opnås. Udgiften til bistanden er i henhold til faktura, som klager har betalt. Der kommer formentlig endnu en faktura for rapport' nr. 2.

[Klagernes repræsentant] har bistået i dialogen med FRIDA inden ankenævnsklagen i håb om at formå FRIDA til at erstatte de nævnte forhold, der er klaget over. Udgiften til bistanden er i henhold til faktura 6.500 kroner inklusive moms.

Klager venter nu på et samlet klagesvar fra FRIDA

Klager venter nu på, at FRIDA får udarbejdet deres endelige svar i klagesagen for samtlige påklagede skader."

I fortsættelse heraf har klagernes repræsentant i mail af 11/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gør opmærksom på, at han netop har modtaget en faktura på 4.375 kr. for den udvidede rapport, som han indhentede efter TI's mangelfulde rapport. Opnår klager medhold, beder klager om at FRIDA tilpligtes at betale også dette beløb."

Selskabet har herefter i brev modtaget af nævnet 4/8 2022 bl.a. anført:

"Klagers rådgiver har den 14. juli 2022 meddelt ankenævnet, at klager ønsker at bibeholde klagerne over de trufne afgørelser vedr. kloakken samt gulvvarme hos Ankenævnet for Forsikring efter Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling nu har behandlet klagerne.

Da der efter klager indbragte sagen for Ankenævnet for Forsikring er inddraget yderligere dokumentation følger her Frida Forsikrings samlede bemærkninger til den indgivne klage.

1. ... – Kloak

Klager anmeldte den 10. maj 2021 følgende:

Kældereren har været delvist oversvømmet efter optrængning af vand fra kloak (bilag B). Sammen med anmeldelsen vedlagde klager et billede (bilag C).

Frida Forsikring bad den 20. maj 2021 klager om at indsende yderligere dokumentation (bilag D), hvorefter klager den 13. juli 2021 indsendte oplysningerne (bilag E). Sammen med dokumentationen vedlagde klager en udtalelse fra [kloakfirma] samt mailkorrespondance med [kommune] (bilag F).

Taksator fra Frida Forsikring kontaktede herefter [kloakfirmaet], for at gennemgå og tage stilling til det fremsendte materiale. Herefter vendte vi tilbage den 30. juli 2021 og afviste dækning af det anmeldte forhold bl.a. pga. [kloakfirmaet] telefonisk havde oplyst, at der ikke var tale om brud på kloakken (klagers bilag 2).

Den 1. september 2021 vendte klagers rådgiver tilbage og klagede over afgørelsen (bilag H). Rådgiveren rettede efterfølgende den 17. november 2022 henvendelse til Ankenævnet for Forsikring. På baggrund af klagen til Ankenævnet for Forsikring besigtigede taksator fra Frida Forsikring den 21. marts 2022 det anmeldte forhold. Taksatorrapporten vedlægges som bilag I. Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling vendte herefter tilbage den 30. marts 2022 og afviste det anmeldte forhold (bilag J).

Klagers rådgiver fremsendte den 15. april 2022 et høringsindlæg til ankenævnet (bilag K), hvor der bl.a. blev henvist til en skriftlig udtalelse fra [kloakfirmaet] fra den 12. april 2022 (bilag L).

1. Fridas opfattelse af sagen

1.1 Kloakledning mellem huset og brønd 3

Vedr. basisdækningen skal vi bemærke, at følgende fremgår af vilkårenes pkt. 3: Forsikringen omfatter ikke udendørs svømmebassiner og dertil hørende pumper og installationer, markiser, baldakiner, antenner eller andre forhold, som ikke er omfattet af huseftersynet, fx forhold uden for selve bygningen.

De anmeldte forhold befinder sig alene udenfor bygningen, hvilket fremgår af taksatorrapporten (bilag I) samt af udtalelsen fra [kloakfirmaet] (bilag F).

Forsikringen dækker derfor ikke det anmeldte forhold i form af ulovlig kloak jf. vilkårenes pkt. 3.

Den udvidede dækning

Følgende fremgår af vilkårenes pkt. 21H: Forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/udførelsestidspunktet. Dækningen er betinget af, at du giver FRIDA fuldmagt til at søge dispensation hos myndighederne, og dispensationen ikke kan opnås. Der afskrives i erstatningssummen for slid og ælde efter tabel E for hele reparationen.

I forbindelse med anmeldelsen af det anmeldte forhold, har [kloakfirma] konstateret følgende jf. deres udtalelse fra den 11. juli 2021:

Vedr. bagfald efter spulebrønd 1 mod hovedkloak, vedhæftes foto's af kloak rør og rottestop som står i spildevand konstant pga. bagfald på rør og rottestop som står i spildevand konstant pga. bagfald på rør, samt bagfald på spulebrønd 3 – konstruktionsfejl. Regnvand fra hele indkørsel i alt

176 m2 ledes på nuværende tidspunkt til spilds system, som er ulovligt ser vedhæftet mail's fra [kommune] – konstruktionfejl.

I forbindelse med taksators gennemgang af anmeldelsen i juli måned 2021, kontaktede taksatoren [kloakfirmaet] telefonisk som oplyste, at der ikke var tale om brud på kloakken. Der var derimod alene tale om bagfald efter spulebrønd 1 mod hovedkloak, og derfor var kloakrør og rottestop fyldt med vand konstant.

Derudover fik taksatoren oplyst, at der var tale om bagfald på spulebrønd 3. Nærmere omkring placering af kloak og brønde fremgår af kloaktegning 1010 (bilag L).

Hertil kontaktede taksatoren i forbindelse med genbesigtigelsen den 21. marts 2022 [kloakfirma] på ny, som igen bekræftede, at der ikke er konstateret brud på kloakken, men alene diverse ulovlige forhold.

På trods af [kloakfirmaet] gentagne gange direkte havde tilkendegivet overfor taksatoren, at der ikke var tale om brud på kloakken, fremgår det af [kloakfirmaets] besvarelse af supplerende spørgsmål i deres rapport fra den 12. april 2022 (bilag L), at det modsatte nu er tilfældet på kloakrøret mellem brønd 3 og ejendommen.

På trods af denne oplysning har klager ikke fremsendt dokumentation på, at dette skulle være tilfældet i form af eks. TV-inspektion eller dækningstilsagnet fra deres husforsikring.

Vi skal bemærke, at klager har efter almindelige forsikringsretlige grundprincipper bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

På trods af, at klager ikke har fremsendt ovennævnte dokumentation vælger vi at lade tvivlen komme klager til gode og dækker derfor lovliggørelsen af selve kloakrøret, hvor der jf. klagers kloakfirma er konstateret et brud, mellem ejendommen og spulebrønd 3. Af erstatningen fratrækker vi selvriskoen jf. vilkårenes for forsikringen.

I kloakfirmaets besvarelse af spørgsmål 2 svarer kloakfirmaet, at ulovligheden alene består i, at kloakrøret ikke er afproppet korrekt. Udbedringen dækket af forsikringen består derfor i korrekt afpropping af kloakrøret mellem ejendommen og spulebrønd 3.

Klager er velkommen til at indhente et tilbud og sende det til os. Vil derefter vurdere, om tilbudet kan godkendes, eller der skal indhentes endnu et tilbud.

1.2 Øvrige forhold ved kloakken

1.2.1 Kloak og stikledninger uden brud

Klagers rådgiver gør i sine høringsindlæg bl.a. gældende, at ejerskifteforsikringen bør dække en lovliggørelse af kloakledninger og stikledninger, som enten allerede er eller i forbindelse med udbedringen bliver konstateret ulovligt udførte/lagt eller forkert afproppede/rørføring taget ud af drift.

I forhold til basisdækningen befinder kloakrørene og stikledningerne udenfor bygningen og er derfor ikke dækket af forsikringen jf. vilkårenes pkt. 3.

Med hensyn til den udvidede dækning, dækker forsikringen alene ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for den forsikrede bygning, hvis der konstateredes en rørskade på ledningen, som er ulovlig jf. vilkårenes pkt. 21H.

Der er alene konstateret en rørskade på kloakledningen mellem bygningen og spulebrønd 3.

Øvrige kloakledninger og stikledninger er ikke dækket af forsikringen, når der ikke er konstateret brud på disse. I den forbindelse skal det bemærkes, at den omstændighed, at en kloakledning mangler afpropning ikke tale om et brud på kloakken.

1.2.2 Brønde

Vedr. bagfald på brønde mv., er forholdene ikke dækket af forsikringen, da den udvidede dækning ikke omfatter brønde jf. vilkårenes pkt. 21H.

1.2.3 Tilslutning til spildevandskloak

Med hensyn til klagers rådgivers kommentarer til, at der er tale om ulovlig tilslutning af regnvand og overfladevand på spildevandskloak, skal vi bemærke, at der hverken er tale om en kloak- eller en stikledning og der er heller ikke konstateret brud ledningen. Forholdet er derfor ikke dækket af forsikringen jf. vilkårenes pkt. 21H.

1.2.4 Ankenævnspraksis

I ankenævnskendelsen 95.594 (bilag N) havde klageren anført, at selskabet skulle dække omkostningerne til lovliggørelse af udvendig kloakering, som var fundet ulovlig på opførelsestidspunktet. Hertil havde klageren tillige gjort gældende, at det ikke fremgik af vilkårene for forsikringen, at det alene var den specifikke ledning, hvor der var konstateret et brud, som skulle dækkes af forsikringen, men også øvrige kloakledninger.

Nævnet udtalte i sagen, at klager ikke havde bevist, at der var tale om brud og brønden ikke kunne anses for at være en kloakledning og gav selskabet medhold.

Hertil har vi vedlagt en kopi af kendelsen 96720 (bilag O), hvor klageren gjorde gældende, at forsikringen burde dække udgifter etablering sandfangsbrønd og tilslutning til kloak, da nedløbsrør ikke var tilsluttet brønd.

I sagen lagde nævnet bl.a. vægt på, at regnvandsafledningen ikke faldt ind under betegnelsen stik og kloakledninger og gav selskabet medhold i, at forholdet ikke var dækket af den udvidede dækning. Det er vores opfattelse, at kendelserne er sammenlignelige med problemstillingerne i denne sag.

2. ... – Opvarmning af ejendommen

Klager anmeldte den 22. juli 2020 følgende:

Vi kan ikke få varme på huset. Gulvvarme. Og vi kan ikke få vandtryk på vores bad på 1 sal. Der kommer nærmest intet vand ud af vandhanen. Brusekabinen kommer der kun varmt vand ud af (bilag P).

Taksator fra Frida Forsikring besigtigede efterfølgende ejendommen den 29. juli 2020. Taksatorrapporten fremlægges som bilag Q.

På baggrund af taksatorens oplysninger om besigtigelsen meddelte vi den 5. august 2020 (bilag R) bl.a., at:

'Dækningen er endnu ikke kendt til fulde men vi indhenter pris/fejlsøger på:

- varmepumpe
- manglende tryk på det kolde vand
- afløb i kælderbad

Der undersøges for:

- varmepumpen skal i gang før vi kan teste gulvvarmeanlægget'.

Ved samme lejlighed afviste vi 'knæk på gulvslange'z, da forholdet kunne udbedres for et beløb under klagers selvrisko på 5.000 kroner.

Efterfølgende besigtigede [selskabets håndværker] adressen for bl.a. undersøgelse af funktionen af varmepumpen og fremsendte i den forbindelse et tilbud på udbedringen på 80.450 kroner (bilag S), hvorefter vi den 22. oktober 2022 meddelte dækning til bl.a. udbedring af varmepumpen (bilag T).

Den 22. november 2020 meddelte [selskabets håndværker], at jf. billedet var 7 slanger ud af 12 knækket sammen (bilag U), hvorefter vi den 2. december 2020 fremsendte en opdateret erstatningsopgørelse (bilag V).

Den 4. februar 2021 meddelte taksator til sagsbehandleren, at han havde talt med [selskabets håndværker]. Han oplyste i den forbindelse følgende (bilag X): Jeg har snakket med ... her til morgen angående varmepumpe som er monteret i stue og gulvvarme i stueetage.

Det er oplyst at man ikke har problemer med gulvvarme i værelse, entre og gang, men kun i køkken og stue.

... oplyse at varmepumpe kan supplere gulvvarme så man kan opvarme stue og køkken selvom forsikringstager siger at man ikke kan få rumtemperatur over 20 grader når varmepumpe er i drift.

Den 11. februar 2021 vendte vi tilbage og oplyste, at 'Det er vores taksators samt [selskabets håndværkers] vurdering at såfremt både varmepumpe og gulvvarme er i drift, at der under normale forhold derved kan opretholdes en tilstrækkelig temperatur i stue/køkken'. Hertil meddelte vi, at 'Såfremt I kan påvise at i under normale forhold og ved hjælp af både gulvvarme samt varmepumpe, ikke kan opretholde en temperatur på ca. 20 grader i stue/køkken, så vil vi selvfølgelig gerne vurdere nærmere på dette forhold og vurdere om der evt. kan være en dækning for dette på jeres ejerskiftforsikring' (bilag G).

Klagers rådgiver klagede efterfølgende den 1. september 2021(bilag H) over afgørelsen og herefter direkte til Ankenævnet for Forsikring.

I forbindelse med klagen til ankenævnet fremsendte klagers rådgiver en udtalelse fra [klagerens byggerådgiver] dateret den 21. december 2021 samt en opfølgende rapport fra den 19. maj 2022 (klagers bilag 8 og 9).

På baggrund af klagen til Ankenævnet for Forsikring genbesigtigede taksator fra Frida Forsikring den 21. marts 2022 det anmeldte forhold, hvor taksatoren vurderede, at der var behov for en yderligere undersøgelse af gulvvarmen jf. konklusionerne i taksatorrapporten (bilag I).

Teknologisk Institut besigtigede efterfølgende adressen den 21. april 2022 og udarbejdede i den forbindelse en rapport, som fremlægges som bilag Y, hvorefter Frida Forsikrings kvalitets- og klageafdeling den 16. maj 2022 meddelte klagers rådgiver, at vi fastholdt at det anmeldte forhold ikke var dækket af forsikringen på baggrund af konklusionerne i rapporten fra Teknologisk Institut (bilag Z).

Efter klagers rådgivers fremlæggelse af rapporter fra [klagernes byggerådgiver] for Ankenævnet for Forsikring, blev rapporterne samt klagers rådgivers høringsindlæg videresendt til Teknologisk Institut for supplerende kommentarer. Kommentarerne fremlægges som bilag Æ.

2. Fridas opfattelse af sagen

2.1.1 Gulvvarme

Det fremgår af vilkårenes pkt. 4E, at forsikringen dækker 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.

Teknologisk Institut har den 12. april 2022 undersøgt gulvvarmeanlægget.

I den forbindelse blev det bl.a. konstateret, at gulvvarmeslangerne flere steder var lagt uens, dog generelt med ca. 30 cm afstand. Hertil virkede gulvvarmen ikke i køkkenet.

I forbindelse med undersøgelsen blev inspektionshul fritlagt i rørbakken i kælderen op til ventilen. Slange blev startet op i køkkenet efter at aktuatoren blev afmonteret i kælderen, der hvor ventilen sidder. Efterfølgende virkede gulvvarmen i køkkenet igen.

Teknologisk Institut bemærker, at varmepumpen var sat på en kurve men ramme på 0,7 og en maks. 55 °C.

Teknologisk Institut justerede efterfølgende varmekurven, som var sat til en kurve med en rampe på 0,4 og en maks. 55 °C og en bund på mindst 28 °C, som efterfølgende giver en 36 °C fremløb ved 0 °C ude. Eller ca. 31 °C ved 13 °C udenfor.

Teknologisk institut gør i den forbindelse opmærksom på, at kurven er lavere ved meget kolde udetemperaturer, men varmere ved normale udetemperaturer.

Teknologisk Institut konkluderer følgende på baggrund af deres undersøgelse:

Instituttet konstaterede at der manglede varme på gulvet i køkkenet. Dette skyldtes at aktuatoren ikke åbnede ventilen. Ventilerne til slangerne i stueplan er Danfoss RA-N – er ikke indreguleret, det er ikke så nemt at indregulere. Instituttet foreslår at sætte de ventiler til de små rum (soveværelse, entre..) på en lavere indstilling ex. '5' for at sikre flow til de lange slange. Instituttet konstaterede

at der var gulvvarmeslanger i alle rum og at disse var udlagt med ca. 30 cm. afstand. På termograferne kunne det ses at slangerne ikke ligger i faste plader, det antages at de enten er rillet ned i betonen eller er bundet til et støbenet. Overfladetemperaturen varierede mindre end 2 grader på de termofotograferede gulve. Op til 2 °C variation på overfladetemperaturen er ganske fint målt på gulvene undtagen randområder. Der vil altid være koldere helt ud til ydervægge mv. Det vurderes at udlægningen af slangerne er i overensstemmelse med almindelig praksis og at gulvene vil fungere som varmeafgiverer. Der er ingen tvivl om at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 °C. Instituttet foreslår at justere varmekurven på varmepumpen hvis der ønskes en anden komfort.

Som følge af reguleringerne foretaget af Teknologisk Institut herunder etablering af funktionen af gulvvarmen på ny i køkkenet vurderer Teknologisk institut således, at gulvvarmen er fuldt ud funktionsdygtig.

Klagers rådgiver har efterfølgende indhentet en supplerende erklæring fra [klagerens byggerådgiver] fra den 19. maj 2022 (klagers bilag 9).

Teknologisk Institut har den 1. august 2022 vendt tilbage med følgende kommentarer (bilag Æ): Som udgangspunkt er der ikke et lovkrav til udlægningen af gulvvarmeslanger – der er kun nævnt funktionskrav i bygningsreglementet, som mest handler om at de virker.

I forbindelse med driften af gulvet er der i varmenormen DS/EN469 angivet nogle driftstemperaturer.

I rapporten fandt jeg at overfladetemperaturen var nogenlunde fordelt ligeligt. Først ved en overfladetemperaturvarias på 2°C, er funktionskravet ikke overholdt. Jeg fandt ca. max. 1°C.

At slangerne rent håndværksmæssigt kunne lægges anderledes ændre ikke på, at jeg finder at de er udlagt lovligt.

Jeg har min rapport nævnt disse forhold og mener stadig at gulvet kan opfylde funktionskravene, herunder at gulvet kan opvarme boligen med en maksimaltemperatur på fremløbet til gulvvarmeslangerne med 45 °C, ss. 9 i min rapport.

Ved besigtigelsen fandt jeg desuden at der ikke var en synderlig nedkøling af vandet gennem slangerne i stueområdet – dette tyder på at flowet er tilstrækkeligt.

Som nævnt i min rapport kan man godt indregulerer de enkelte slanger, dog skal det huskes at indreguleringen udelukkende skal bruges for at sikre flow til alle kredse – så hvis der ikke mangler varme på nogle gulve vil dette ikke ændre tingene væsentligt.

Man skal desuden huske på at ved et stort varmebehov – så skal alle gulve deltage i opvarmningen af huset, da det er husets samlede varmetab som skal dækkes. Det er derfor IKKE muligt for et hus med et større varmetab at kun drifte bygningen med gulvet i stuen og køkkenet, soveværelse mm. skal også bidrage.

Jeg har ikke set på garagen men husker at ejeren nævnte at derovre var der tilpas med varme. En simpel rumtermostat som der regulerer gulvet derover synes at virke fint.

Herudover anbefaler Teknologisk Institut ikke at der opsættes pumpeshunte til gulvene, når der forsynes med varmepumpe. Pumpeshunte vil altid kræve en højere fremløbstemperatur og dermed give en ringere COP.

Nogen gange kan det af tryktabsmæssige forhold ikke undgås andet, end at man skal benytte shunte. På [adresse] er der dog ikke noget der tyder på dette – med forbehold for at jeg kun har besøgt huset om sommeren.

Som det fremgår af de supplerende bemærkninger fra Teknologisk institut er gulvvarmeanlægget fuldt ud funktionsdygtig sammen med varmepumpen og vurderer at opfylde kravet til, at ejendommen kan opvarmes til min. 20 grader året rundt.

Hertil oplyser Teknologisk Institut, at den omstændighed, at gulvvarmeslangerne flere steder er lagt uens ingen betydning har for funktionen af gulvvarmen, som klagers rådgiver ellers gør gældende.

Endelig bemærker Teknologisk Institut, at den omstændighed, at instituttet har ændret varmekurven, ikke er ulovlig. At klagers rådgiver gør gældende, at det ikke vil være rentabelt at ændre varmekurven, vurderer Teknologisk Institut ikke at være tilfældet. Instituttet bemærker, at klager har købt en ældre ejendom fra 1965, hvor der ofte vil være behov for en lign. varmekurve, som er tilfældet efter instituttets justering, pga. ældre ejendomme ikke er isoleret på samme måde som huse opført i dag.

Samlet er det vores opfattelse, at de konkrete undersøgelser foretaget af taksatoren samt Teknologisk Institut dokumenterer, at gulvvarmen sammen med varmepumpen kan varme ejendommen tilstrækkeligt op jf. lovgivning forbundet hermed og vi fastholder derfor, at det anmeldte forhold ikke er dækket af forsikringen jf. vilkårenes pkt. 4E.

Vores kunde er velkommen til at vende tilbage

Klagers rådgiver gør bl.a. gældende, at undersøgelsen af Teknologisk Institut er foretaget i april måned 2022 og derfor ikke dokumenterer, at huset kan opvarmes til 20 grader generelt.

Som bemærket af Teknologisk Institut i rapporten fra maj 2022, 'er der ingen tvivl om at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 °C'.

Instituttet oplyser, at årsagen til der ikke er nogen tvivl er, at gulvvarmen i køkkenet nu fungerer og der i forbindelse med undersøgelsen er foretaget en sædvanlig justering af varmekurven i forhold til huse af samme alder, som vil medvirke til, at klager kan forvente en indetemperatur på min 20 grader fremadrettet og klager i den forbindelse blot kan justere varmekurven på varmepumpen yderligere, hvis der ønskes en anden komfort.

Såfremt vores kunde mod vores forventning i vinteren 2023 ikke kan opvarme ejendommen til over 20 grader efter yderligere justering af varmepumpen som anbefalet af instituttet, er vores kunde velkommen til at vende tilbage. Vi vil i så fald tage stilling til dækning på ny.

Såfremt vi meddeler dækning, på baggrund af dokumentationen fra klager, skal vi i den forbindelse bemærke, at dækningen i så fald vi være, at der etableres et passende antal radiatorer, så der vil blive tale over min. 20 grader i boligen fremadrettet.

2.1.2 Ankenævnspraksis – klagers høringsindlæg

Klagers rådgiver har i forbindelse med høringsindlægget fra den 14. november 2022 gjort gældende, at ankenævnspraksis i to sager støtter klagers påstand.

I den forbindelse henviser klagers rådgiver til kendelsen 78062, hvor kendelsen var afsagt i 2011. I sagen var der udarbejdet en skønserklæring som konkluderede, at gulvvarmen ikke var udført korrekt, da gulvvarmeanlægget ikke kunne sikre opvarmning i områder omkring store facadevinduer i stueplan og 1. plan i et enfamiliehus opført i 2005 og som derfor alene var 6 år gammelt på tidspunktet af for afgiselsen af kendelsen.

Ankenævnet gav klager medhold i, at der var tale om en ulovlig konstruktion, som var dækket over den udvidede dækning.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at der i denne verserende sag ikke er tale om større områder, hvor gulvvarmen ikke fungerer. Derimod dokumenterer rapporten fra Teknologisk Institut, at gulvvarmen er funktionsdygtig samt der ikke er tale om en ulovlig konstruktion. Hertil er der i denne verserende sag ved ankenævnet tale om en ejendom opført i 1965 og ikke en ejendom med en alder på 6 år opført i 2005, som den nævnte ankenævns sag vedrører.

Vi finder derfor ikke kendelsen som værende sammenlignelig med problemstillingen i denne verserende sag.

Hertil har rådgiveren henvist til kendelsen 79356, som også var afsagt i 2011. I kendelsen bemærkede ankenævnet, at der var tale om et næsten nyt hus på 3 år opført i 2008. Ankenævnet udtalte, at begrebet manglende funktionsdygtighed skulle fortolkes under hensyn til husets alder og fandt under hensyn til, at der var tale om et nyt hus, at gulvvarmen led af manglende funktion i form af husets varmekilde, ikke var dimensioneret korrekt og i øvrigt ikke velfungerende.

Det er vores opfattelse, at rapporten fra Teknologisk Institut dokumenterer, at gulvvarmen er fuldt ud funktionsdygtig efter instituttets justering af varmepumpen samt udbedring af manglende gulvvarme i køkkenet og kendelsen allerede af den grund ikke er sammenlignelig. Hertil er der til forskel fra denne verserende sag ved ankenævnet tale om et næsten helt hus på alene 3 år, hvor der i denne sag er tale om et hus opført i 1965 og som derfor nærmer sig en alder på 60 år.

Dertil har klagerens rådgiver henvist til kendelsen 84470. Til forskel fra denne verserende sag ved ankenævnet, havde forsikringstageren direkte dokumenteret, at gulvvarmeforsyningen i en tilbygning som følge af underdimensionering, fejlagtig placering i forhold til ydervægge samt det oplyste om ejendommens øvrige varmekilder efter en samlet konkret vurdering var utilstrækkelig. Som nævnt tidligere i dette høringssvar fremgår det direkte af rapporten fra Teknologisk Institut, at der ikke er tale om mangler ved klagers gulvvarme og vi finder derfor ikke kendelsen som værende sammenlignelig med problemstillingen i denne verserende sag ved ankenævnet.

2.1.3 Ankenævnspraksis – omfang af udbedring

Vi har vi vedlagt en kopi af kendelsen 97518 (bilag Ø). I sagen var der tale om en ejendom, som ligesom i denne sag var opført i 1965. Klagerne anmeldte, at gulvvarmen i husets to badeværelser ikke var i stand til at opvarme gulvene, hvor selskabet havde anerkendt, at gulvvarmen var utilstrækkelig og at forholdet var dækket af forsikringen. I den forbindelse havde selskabet tilbudt at opsætte en radiator i det ene badeværelse.

Ankenævnet fandt at der er tale om et ældre gulvvarmeanlæg fra 1984 og huset i øvrigt blev opvarmet med radiatorer, og at den udbedring, som selskabet havde tilbudt, ikke gik ud over, hvad klagerne måtte tåle.

I denne sag er der tale om en ejendom opført i 1965, hvor der tidligere har været anvendt radiatorer og vi finder, at kendelsen dokumenterer, at såfremt ankenævnet måtte nå frem til, at der er tale om dækning i forhold til vilkårenes pkt. 4E og/eller det viser sig, at ejendommen på trods af Teknologisk instituts rapport og dertilhørende konklusioner ikke kan opvarmes til min 20 grader, er dækningen ikke reetablering af gulvvarmen, men derimod opstilling af radiatorer i et passende omfang.

2.2 Varmepumpe

Klagers rådgiver gør i sit høringssvar gældende, at varmepumpen ikke er funktionsdygtig.

Taksatoren, [selskabets håndværker] samt Teknologisk Institut har i forbindelse med besigtigelserne ikke undersøgt denne nærmere, da alle har vurderet, at gulvvarmen sammen med varmepumpen kan varme ejendommen op til over 20 grader året rundt og der derfor ikke må forventes, at varmepumpen ikke er funktionsdygtig eller ulovlig.

Særligt efter Teknologisk Instituts justering af varmekurven på varmepumpen samt genetableringen af gulvvarmen i køkkenet vurderer vi, at der med meget høj grad af sandsynlighed vil være mulighed for etablering af min. 20 grader i ejendommen året rundt.

Af den grund har vi ikke fundet anledning til at udarbejde yderligere undersøgelser af varmepumpen, da der ikke er noget som tyder på, at varmepumpen ikke er funktionsdygtig eller ulovlig.

Vi skal bemærke, at forsikringstager har efter almindelige forsikringsretlige grundprincipper bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Klager er velkommen til at indhente en nærmere undersøgelse af varmepumpen. Såfremt klager gennem undersøgelsen kan dokumentere, at varmepumpen ikke var funktionsdygtig på overtagestidspunktet eller ulovlig, samt vi på baggrund af undersøgelsen efterfølgende meddeler dækning jf. vilkårene for forsikringen, betaler vi rimelige omkostninger forbundet med undersøgelsen.

3. Udgifter til rådgivning samt teknisk bistand

Følgende fremgår af forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3: 'Den sikrede kan i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet'.

Klagers rådgivers bistand har i forløbet forud for involvering af Ankenævnet for Forsikring alene bestået i en enkelt klage.

Vi har efterfølgende fastholdt afgørelsen forud for sagens behandling ved Ankenævnet.

Ved denne besvarelse, har vi alene meddelt dækning til afpropning af et enkelt kloakrør og vi har derfor afvist langt størsteparten af klagers krav mod Frida herunder øvrige kloak- og stikledninger samt det anmeldte forhold vedr. gulvvarmen/varmepumpen.

På trods af, at klagers rådgivers bistand alene har medført dækning for en marginal del af klagers krav, kan vi tilbyde at betale 20 % af klagers udgifter til rådgiver, som i brev til Ankenævnet for Forsikring er opgjort til 6.500 kroner inkl. moms. Vi kan derfor tilbyde at dække i alt 1.300 kroner inkl. moms.

Med hensyn til klagers udgifter til teknisk bistand i forbindelse med indhentning af to rapporter vedr. det anmeldte forhold ved gulvvarmen, har bistanden ikke medvirket til yderligere dækning og vi kan derfor ikke tilbyde at dække klagers udgifter forbundet hermed.

Vi fastholder delvis vores afgørelse

Vi fastholder, at de anmeldte forhold ikke er dækket af forsikringen bortset fra vores dækningstilsagn i pkt. 1.1.

Klagernes krav bortset fra vores dækningstilsagn i pkt. 1.1 bør derfor afvises af de anførte grunde."

Klagerne har hertil i brev af 22/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Kloak

Klager er tilfreds med, at FRIDA på vegne af Domus Forsikring nu under ankenævns sagen anerkender at erstatte en udbedring af korrekt afpropning af kloakrøret mellem ejendommen og spulebrønd 3.

Det er dog sådan, at husforsikringen i forbindelse med udbedringen af rørbruddet har udbedret den ulovlighed dette ene sted samtidigt med rørskaden.

Omkring øvrige ulovlighed ved kloak gør klager opmærksom på, at det ikke af forsikringsbetingelsernes udvidede dækning fremgår, at kun ulovligheden på den konkrete strækning, hvor der er konstateret et rørbrud er dækket.

Det fremgår derimod, at forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/ udførelsestidspunktet:

H. Forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/ udførelsestidspunktet.

Dækningen er betinget af, at du giver FRIDA fuldmagt til at søge dispensation hos myndighederne, og dispensationen ikke kan opnås.

Klager har netop konstateret rørbrud på grund af rotter og husforsikringen har dækket rørskaden, så kravene i forsikringsbetingelserne er opfyldt.

Hvis FRIDA mener at forsikringsbetingelserne specifikt beskriver, at det alene er den strækning på kloakledningen, hvor på rørbrud konstateres, som er dækket under den udvidede dækning, så burde dette fremgå af forsikringsbetingelserne. Det gør det ikke.

Risikoen for at forsikringsbetingelserne ikke er udførlige i deres beskrivelse af dækningsberettigede situationer er koncipistens og ikke klager.

Det fremgår med al tydelighed af forsikringsbetingelserne, at forsikringens udvidede dækning omfatter kloak- og stikledninger uden for bygningen, hvis klager i forbindelse med en rørskade på kloak- og stikledninger uden for en forsikret bygning konstaterer at kloak- og stikledninger ikke opfylder lovkravene og

Af den grund er det klagers opfattelse, at FRIDA på vegne af Domus Forsikring bør anerkende at erstatte hele udbedringen af de ulovlige kloakledninger, der er konstateret i forbindelse med rørbruddet blev afdækket, herunder blandt andet også den regnvandskloak, som sælger har afmonteret.

Frida har selv tidligere nævnt [kloakfirmaets] tilbud på en faskine, der vil være 'lovlig', men det tilbud er givet før [kloakfirmaet] konstaterede, at sælger har afmonteret kloakken. FRIDA har som koncipist udarbejdet forsikringsbetingelserne og FRIDA bærer ansvaret for eventuelle muligheder for fejlfortolkning eller at formuleringen ikke er tilstrækkelig klar.

...

FRIDA oplyser at der sker afskrivning i henhold til tabel E

Her gør klager opmærksom på, at der er tale om en ændring af kloakledningen foretaget/bestilt af sælger i nyere tid og at der således ikke kan afskrives på kloakledningen i det omfang installationen udført af sælger ikke fyldt 21 år:

Tabel E	
Alder i år	Erstatning
21 år	100 pct.
28 år	93 pct.
35 år	78 pct.
42 år	63 pct.
49 år	48 pct.
56 år	37 pct.
63 år	30 pct.
70 år	23 pct.
Mere end 70 år	20 pct. (Ismøtræguve dog 0 pct.)

FRIDA afviser at erstatte brønde og tilslutning til spildevandskloak

'Vedr. bagfald på brønde mv., er forholdene ikke dækket af forsikringen' skriver FRIDA.

Klager gør her opmærksom på, at det ikke er selve brønden som har bagfald, men derimod kloakledningen fra bygningen og hen til brønden.

Ligesom et gulvafløb er en del af en kloakledning indvendigt så er den brønd som er tilkoblet kloakledningen udvendigt ligeledes en del af kloakledningen, idet kloakledningen ikke kan (må) fungere uden.

Det betyder således også, at hvis udbedringen involverer brønden, så mener klager ikke at FRIDA kan frasige sig at dække brønden, så gælder det princip som fremgår af kendelse 97056 fremhævet med gul farve:

...

Et andet eksempel på at en installation både er ledningen/røret og det der sidder i hver ende af den for at ledningen/røret kan opfylde sin funktion:

...

Således bør en brønd etableret alene for at opretholde kloakledningens funktion kunne betragtes som en integreret del af kloakledningen, dels på grund af tilslutningen og funktionen, dels fordi kloakledningen ikke kan aflede kloakvand korrekt, hvis dette ikke kommer til en brønd og således kan/må kloakledningen ikke fungere uden en brønd.

Derudover er brønde ikke specifikt undtaget i forsikringsbetingelserne for den udvidede dækning og også af den grund bør brøndarbejde også være omfattet.

FRIDA skriver også at der hverken er tale om en kloak- eller en stikledning og der er heller ikke konstateret brud ledningen.

Det samme gælder for spildevands-/regnvandsledning, fordi 1) den er ikke specifikt undtaget i forsikringsbetingelserne, 2) den er en del af det samlede kloakledningsnet som blev konstateret med rørbrud.

FRIDA har ikke specifikt forklaret i forsikringsbetingelserne, hvilken type kloak- og stikledninger der dækkes og således må regnvands-/spildevandsledninger også være omfattet.

Her ses et eksempel fra et par andre selskaber, der har konkretiseret, hvordan de dækker udvendige kloak- og stikledninger samt brønde, så det er således blot et spørgsmål om, at formulere sine forsikringsbetingelser klart, hvis der er noget man som selskab ikke ønsker at dække under den udvidede dækning:

[Andet selskab 1] skriver i deres forsikringsbetingelser:

Ved "kloakledning" forstås rør, der fører spildevand væk fra den forsikrede ejendom.

Ved "stikledning" forstås rør eller elforsyningskabler mellem den forsikrede ejendom og en hovedledning.

Kloak- og stikledninger er ulovlige, hvis de ikke opfylder lovkravene på udførelses-/opførelses-tidspunktet. Septiktanke, faskiner, omfangsdræn, dræn i øvrigt, samt brønde er ikke omfattet af forsikringen.

[Andet selskab 2] skriver i deres forsikringsbetingelser:

Ved kloakledninger forstås ledninger, der bortleder spildevand (gråt eller sort). Andre afløbsinstallationer, som fx brønde, faskiner, siveanlæg m.m., er ikke omfattet.

Ved stikledninger forstås ledninger, der forbinder huset til det offentlige net (fx el, vand, kloak m.m.) På afløbsinstallationen er stikledningen forbindelsen mellem sidste brønd/forgrening og den offentlige hovedledning.

De to forsikringsselskaber har specifikt undtaget brønde. Hvis brønde ikke var en integreret del af kloakledningen var det i øvrigt næppe nødvendigt at skrive specifikke undtagelser ind i forsikringsbetingelserne.

FRIDA har valgt ikke at undtage brønde i forsikringsbetingelserne og skriver i deres betingelser under punkt 21H:

H Forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/ udførelsestidspunktet.

Det læser klager som, at der er dækning til ulovlige kloak- og stikledninger uden for bygningen, hvis klager i forbindelse med en konstateret rørskade på disse udvendige ulovlige kloak- og stik-

ledninger konstaterer at kloak- og stikledningerne uden for bygningen ikke opfylder lovkravene på op-/udførelsestidspunktet.

Klager kan ikke se, at det nogen steder i forsikringsbetingelserne fremgår, at regnvandsledninger og brønde ikke er dækket samt at det kun er den strækning, hvor på der er konstateret rørskade, som er omfattet af dækningen. Der skrives om en rørskade og der henvises til ledninger i flertal. Klager kan derfor ikke læse forsikringsbetingelserne anderledes end at FRIDA bør give fuld dækning til de udvendige arbejder med ulovlige kloak- og stikledninger.

Dispensationsansøgning

FRIDA er velkommen til at søge om dispensation på klagers vegne og FRIDA kan sende dispensationsansøgningen til klagers underskrift hurtigst muligt, så dette ikke i sig selv er en bremsende faktor. FRIDA har ikke tidligere bedt klager om at underskrive en dispensation.

Ønsker FRIDA en fuldmagt, så beder klager om, at FRIDA sender udkastet til den dispensation, som FRIDA i så fald vil søge i klagers navn, hvorefter klager returnerer den med eventuelle kommentarer og fuldmagten.

Lækagesporing og dækningstilsagn fra husforsikringen

FRIDA oplyser, at klager ikke har indsendt en lækagesporing.

Hvis FRIDA havde behov for en lækagesporing i skadebehandlingen, så er dette heldigvis også omfattet af forsikringens udvidede dækning:

J Forsikringen dækker udgifter til lækagesporing, når vi har igangsat sporingen. Udgifterne er dækket, uanset om resultatet af sporingen påviser en dækningsberettiget skade. Dækningen er betinget af:

1. At vi konkret har bedt om sporingen
2. At sporingen ikke kan kræves betalt af anden forsikring eller er omfattet af garanti.

FRIDA har således haft muligheden for selv at igangsætte en lækagesporing i det omfang at FRIDA ønskede en lækagesporing, men i stedet brugte FRIDA tiden på afvisninger og andet uden særlig relevans for en afklaring af de ulovlige kloakforhold uden for bygningen.

En sporing bestilt af FRIDA selv – i overensstemmelse med dækningen i forsikringsbetingelserne – ville have påvist den rørskade, som husforsikringen efterfølgende fandt og erstattede en udbedring af.

Her er dækningstilsagnet fra husforsikringen, som FRIDA i øvrigt ikke tidligere ses at have bedt om:

...

Her er et foto af selve rørskaden:

...

Hermed burde enhver tvivl om, hvorvidt der var en rørskade og at ulovligheden blev konstateret i den forbindelse være afklaret til fordel for klager.

FRIDA henviser til ankenævnskendelse 95594. Den er på ingen måde illustrativ for klagers sag allerede af den grund, at der er konstateret og dækket en rørskade på kloakledning.

Hvad angår FRIDAS bemærkning om brønde, så henviser klager igen til en noget nyere ankenævnskendelse 97056, hvor nævnet blandt andet udtaler:

'Efter en samlet vurdering finder nævnet, at udskiftningen af fedtbrønden og etableringen af et nyt gulvafløb må anses som en ændring af helheden af den samlede afløbsinstallation. Den samlede installation – som her må anses at være fra gulvafløb til brønd – skal således leve op til nugældende regler, hvor et nyt gulvafløb med vandlås ikke må tilsluttes en eksisterende tagbrønd. Selskabet skal derfor dække tilslutning af afløbsledningen til ejendommens eksisterende stikledning'.

Ligeledes henviser klager til ankenævnskendelse 92732, hvor nævnet blandt andet udtalte:

'Nævnet fandt, at stophanen var en integreret del af vandstikledningen og omfattet af stikledningsdækningen'.

Det er klagers opfattelse af de kendelser, som klager har henvist til, at Ankenævnet ser en kloak-/stikledningsinstallation som en helhed, således at dækningsberettigede skader gælder fra den ene ende af ledningerne og til den anden ende af ledningerne så at sige eller mere illustrativt med et eksempel: fra et gulvafløb og til og med den brønd, faskine eller andet, der modtager affaldsproduktet.

Hvis FRIDA ønsker at begrænse dækningen over for deres kunder må dette således - efter klagers opfattelse - ske via beskrivelser i forsikringsbetingelserne som andre selskaber har gjort det. Når FRIDA har fravalgt at være mere specifik omkring en præcisering af dækningen, så bør det være FRIDA der bærer risikoen og ikke klager.

Opvarmning af ejendommen

OBS – vigtig information:

Styringen af gulvvarmen i stueplan sidder i kælderen og således måles stueplans temperatur af kældertemperaturen. Klager har selv bekostet at få rumfølere monteret så der føles de rette steder.

Klager kan supplerende oplyse, at hele anlægget har været bygget op samt at klager selv har forsøgt at udbedre dette inden klagers Vvs- firma konkluderede, at fejlene var så omfattende, at ejerskifteforsikringen burde involveres: Almindelige radiatortermostater var monteret på ventilerne i kælderen der skulle forsyne stueetagen. Dette virkede således at de målte temperaturen i de rum, hvor de sad i kælderen. Ud fra dette sendte den varmen ud i gulvet i stueetagen, uanfægtet hvor varm eller kold der var her.

Klager har så bekostet trådløse termostater og styring i stedet for det tidligere, som er afbilledet på den oprindelige rapport. De billeder viser, at der oprindeligt var elektronisk styring på de varmekredse i kældergulvet. Disse viste sig at være defekte.

De gamle rumfølere og telestater i kælder blev udskiftet til nye. I stueetagen blev monteret rumfølere i alle rum. Der blev monteret nye telestater i stedet for de radiator-termostater der var monteret i kælderen for at styre stueetagens varme.

Da alt dette ingen effekt havde på temperaturen i stueetagen, anmeldte klager herefter fejlen med manglende funktion af gulvvarme.

Det virker som om at FRIDA stadig ikke har forstået det oplyste omkring varmepumper til trods for, at klager flere gange har gjort udtrykkeligt opmærksom på dette. Derfor gentager klager, at:

1. der er en varmepumpe tilknyttet gulvvarmen
2. der er en varmepumpe ikke tilknyttet noget og den virker ikke

Der er således to varmepumper i bygningen.

Varmepumpen tilknyttet gulvvarmen

Det er et faktum, at klager ikke kan opnå en rimelig komforttemperatur i vintermånederne på de koldere/blæsende dage. Dette har klager sandsynliggjort i sin argumentation i klagesagen og dette støttes af udtalelser fra VVS-firma/byggerådgiver/ingeniørfirma, som klager har fremlagt.

Det er også et faktum, at der er 140 cm på den blå pil som klager her har indsat mellem to hjørner – og at der kun ligger 2 gulvslanger, idet den 3. gulvslange går langs med og ind under et køkkenskab, således kan gulvslangerne hen over gulvet ikke lligge med en max afstand på 30 cm. Bemærk at afstanden skal være max 30 cm og helst under dette. Ikke cirka 30 cm +/- diverse.

...

Og i gangarealet foran køkkenskabene er der ingen ordentlig gulvvarme som det tydeligt ses af termografien.

Se den brede lillafarvet bane foran køkkenelementerne, som er en del bredere end 30 cm.

Det fremgår af en forstørret udgave af dette foto fra TI-konsulentens rapport på side 6, at der er gulvbrædder og klager fremhæver at disse er 20 cm i bredden. Gulvarmeslangerne skal lægges med 30 cm afstand.

Fotoet herunder siger således mere end det skrevne ord i TI's rapport:

...

Det A4 papir som ligger er på gulvet er 21 x 30 cm og der kan lægges flere stykker papir inden man igen møder en varmeslange. Her er der f.eks. et stort hul uden nogen slanger på omkring 60-70 cm. Se også klagers egen påtegning til og på fotoet.

FRIDA har ikke dokumenteret at dette ikke er korrekt allerede af den grund, at dette ikke er testet i vintermånederne af FRIDA eller deres rådgiver Teknologisk Institut. Der er alene sket en undersøgelse i de varmeste måneder af året, hvilken undersøgelse naturligvis ikke kan give et retvisende resultat.

At konsulenten fra TI fastholder sin rapport ændrer ikke ved, at klager har påpeget fejl i rapporten og at disse fejl ikke er blevet forklaret eller korrigeret af TI se klagers brev fra den 24. juni 2022, side 2.

I en tidligere mail fra taksator ... til skadebehandleren hos FRIDA fremgår det:

...

Det er den uvirksomme anden varmepumpe, der her henvises til – en varmepumpe der ikke fungerer, fordi der er betonrester m.m. i. Det er den varmepumpe som klager også har bedt om dækning for og hvor FRIDA ikke får behandlet og svaret på dækningsspørgsmålet af denne sekundære varmepumpe i bygningen, se længere nede, hvor denne varmepumpe har sit eget punkt.

Det er således ikke muligt for klager at opretholde en god komforttemperatur ved at supplere med varme fra den sekundære uvirksomme varmepumpe.

En udbedring af denne varmepumpe vil ikke fjerne de kolde områder i gulvet, se fx den brede lille bane, der ses af det ene foto lige foran køkkenelementerne, hvor klager naturligvis ofte står og går. Den vil kunne øge rumtemperaturen, hvis den overhovedet kan bringes til at virke, men den kan ikke opvarme gulvvarmen i de kolde områder og den kan ikke sørge for, at gulvvarmeslangerne lægges med 30 cm afstand og ikke som nu en langt bredere afstand.

TI-konsulentens udtalelse i hans rapport modsiges uomtvisteligt af hans egne fotos.

Den omstændighed at luftvarmepumpen (som ikke er tilkobler gulvvarmeanlægget) bringes i funktionsdygtig stand vil således ikke løse problemet med gulvvarmens funktion eller rettere mangel på samme, så der vil fortsat være kolde områder på gulvene, selv om det måtte lykkes for denne varmepumpe at øge indetemperaturen i stue og køkken.

Klager tænker at det i også henset til nutidens situation, er relevant at et anlæg kører således at installationen er rentabel. Det skal jo ikke være så dyrt at bruge gulvvarmen alene på grund af forkert montering, at klager ikke har råd til at anvende varmeanlægget.

Og følger klager uden videre 'rådet' fra TI-konsulenten om bare at skrue op for fremløbstemperaturen, så vil det blive en ret stor økonomisk ekstra belastning for klager – ikke mindst i disse tider med voldsom inflation.

Gulvvarmen bør naturligvis fungere efter hensigten og fungere på baggrund af en faglig korrekt udførelse, så gulvvarmen kan opvarme også køkken og stue til en almindelig behagelig komforttemperatur.

Klager gør endvidere opmærksom på, at det desværre også er en mulighed efter køkken og stue i stueplan er udbedret, at kældergulvvarmen måske heller ikke virker efter hensigten. Klagers byggetekniske rådgiver/VVS-firma har skrevet i sin rapport, at gulvvarmen i stueetagen varmer hulrumsstenen 'gasbetonblokkene' op i dækket under stueetagen og derved også bidrager til at varme kælderen. Det må man se på, hvis det viser sig at være tilfældet.

Klager bemærker, at FRIDA tilsyneladende har valgt ikke at fremlægge det opdrag, som blev givet til TI, i ankenævnsagen. Det henstår derfor i det uvisse, hvad TI mere præcist er bedt om at undersøge for FRIDA i skadesagen.

Klager har ikke haft mulighed for at kommentere på opdraget til TI inden det blev givet, hvilket kunne have bidraget til en mere fælles forståelse af, hvad der blev stillet af spørgsmål til TI samt om hvordan spørgsmålene/opgaven til TI-konsulenten blev formuleret.

FRIDA skriver i brevet fra den 4. august 2022, side 6:

I den forbindelse blev det bl.a. konstateret, at gulvvarmeslangerne flere steder var lagt uens, dog generelt med ca. 30 cm afstand. Hertil virkede gulvvarmen i ikke i køkkenet.

Klager noterer sig i den forbindelse, at FRIDA hermed anerkender:

- at gulvvarmeslangerne flere steder er lagt uens
- at der kun er cirka 30 cm afstand. Flere steder var afstanden noget mere end 30 cm og disse for store afstande bør være dækket, så varmeslangerne kommer til at ligge med korrekt afstand samt
- at gulvvarmen i køkkenet ikke virker.

Klager henviser til kendelse 79356, hvor netop afstanden mellem slangerne var et issue og der ligeledes var tale om en ret ny gulvvarmeinstallation ligesom i klagers hus:

...

Klager må afvise TI-konsulentens formodninger, der alene baserer sig på, hvad konsulenten tror, men ikke på hvad konsulenten rent faktisk kan konstatere i de kolde måneder allerede af den grund, at FRIDA med den langsommelige skadebehandling ikke fik besigtiget inden det blev sommer. I sin mailkommentar skriver konsulenten da også:

...

Det udlægger klager som om, at TI-konsulenten udmærket er klar over, at der er forskel på vinter- og sommerundersøgelser.

Klager fastholder at det er nødvendigt at udbedre gulvvarmeslangerne for at kunne opretholde en rimelig komforttemperatur. Det bygningsreglement som FRIDA henviser til har krav om at gulvvarmen virker og det siger sig selv at det naturligvis skal virke på en sådan måde, at en rimelig komforttemperatur kan opnås også i stue og køkken.

Idet klager selv har bekostet undersøgelser tidligere og har påpeget fejl i rapporten fra TI ligesom TI selv nævner et forbehold for at huset kun er besøgt om sommeren og derfor anerkender at der er årstidsbestemte forskelle på undersøgelser/målinger af gulvvarme, henstiller klager til, at Ankenævnet pålægger Domus Forsikring v FRIDA, at betale for en ny undersøgelse foretaget af TI, ... som er en kapacitet på området:

...

Undersøgelsen foretages, når vi kommer ind i de kolde måneder.

FRIDA havde muligheden for at bestille undersøgelsen i de kolde måneder, men fravalgte åbenbart dette igennem en længere periode og det er af den grund kommet klager til skade. Derfor er FRIDA den nærmeste til at bære udgiften til en undersøgelse på rette tidspunkt.

Luftvarmepumpen som er sekundær

Denne varmepumpe har ikke fungeret i klagers ejertid. Se tidligere herom i klagebrevet.

Når FRIDA henviser klager til at benytte denne pumpe som suppleringsopvarmning, så kræver det at luft til luft-varmepumpen kommer i funktionsdygtig stand.

Klager fastholder, at FRIDA bør tage stilling til dækningsspørgsmålet for denne luft-til luft-varmepumpe, hvilket ikke er lykkedes endnu for FRIDA trods klager adskillige gange har gjort ud-

trykkeligt opmærksom på, at der er to varmepumper i bygningen. En varmepumpe er tilkoblet gulvvarmen og derudover er der en helt uvirksom luft-til-luft-varmepumpe.

Det er svært at benytte en luft-til-luft-varmepumpe til suppleringsvarme, når den slet ikke virker, så det er lidt besynderligt, når taksator ... på et tidspunkt henviser til den varmepumpe som suppleringsvarme.

Dermed anerkender taksatoren i øvrigt vel samtidigt også, at gulvvarmen ikke er tilstrækkelig siden der er en erkendt behov fra taksatorens side for suppleringsvarme. Den suppleringsvarme kan dog ikke komme fra en uvirksom varmepumpe med betonrester i.

Udgifter til rådgivning samt teknisk bistand

Klager er godt klar over, at det gør ondt på FRIDA, hvis de skal betale for en bistand, fordi de ikke får realitetsbehandlet skadesagerne tilstrækkeligt og efter flere måneder ikke får svaret klager på klagen. F.eks. Er det endnu ikke gået op for FRIDAs i klagesagen, at der er tale om to forskellige varmepumper på trods af at klager har gentaget dette den ene gang efter den anden før og efter ankenævns sagen.

Endvidere er klager uden indflydelse på, at Frida's egen håndværkertaksator laver vurderinger, anbefalinger og tilbud, der bliver udført af håndværkertaksatoren på FRIDAs foranledning, men som desværre ikke løser den problematik, som håndværkertaksatoren og FRIDA tidligere selv har beskrevet.

Der er i alt skadesagen skrevet og modtaget 110 mail, heraf flere direkte med FRIDA (7 mail fra FRIDA uden om ankenævnet og 6 mail fra undertegnede), idet klageafdelingen valgte at køre sagen videre mere eller mindre uden om Ankenævnet og således er der af den grund også skrevet med til FRIDA uden om Ankenævnet.

I forhold til arbejdet inden klagen blev indbragt, så skrev undertegnede første gang til FRIDA den 1.9.2021 efter at have gennemgået et ret omfattende materiale med flere skadesager involveret. Det krævede endvidere gennemgang af ankenævns praksis inden klagebrevet kunne færdiggøres. Der er medgået knap 8 timer til det forudgående arbejde og til at udarbejde klagen til FRIDA efter klager selv forudgående havde klaget over afgørelsen.

Den 15. november 2021 indbragte klager sagen for Ankenævnet, idet FRIDA meget overraskende for klager valgte slet ikke at svare på klagen fra klager. FRIDA havde 2½ måned at svare i, men svarede ikke, hvorfor en ankenævnsklage var nødvendig for at få afgjort uenigheden mellem parterne.

Der er ligeledes mailet en del med kunden ligesom der har været mange telefonsamtaler med kunden om sagen inden ankenævnsklagen, hvilket er en del af arbejdet med at bistå kunden over for FRIDA. Der ligger en del arbejde netop i opstartsfasen.

Det er alene FRIDAs skyld, at det har været nødvendigt for klager at lade sig bistå af byggetekniker og forsikringstekniker og det har foreløbigt resulteret i en delvis anerkendelse. Om det resulterer i yderligere dækning i forbindelse med ankenævns sagen er op til Ankenævnet at vurdere.

For dette arbejde frem til den 20. oktober 2021 har undertegnede den 21. oktober 2021 udskrevet en faktura på 6.500 kroner inklusive moms (eller 5.200 kroner + moms 1.300 kroner) for arbejdet inden ankenævnsklagen.

Skulle beløbet på 6.500 kroner omregnes i en timeløn giver det en timeløn inklusive moms på 812,50 kroner og uden moms 650 kroner, hvis der var tale om timebaseret afregning. Det er ikke en urimelig pris for bistand i flere skadesager med en kompleks problemstilling omkring kloak og gulvvarme

Klagers byggetekniske rådgivers arbejde fremgår af sagen og klager har haft en udgift på 12.875,00 kroner, som klager også beder om at få dækket af FRIDA. Fakturaen på 4.375 kroner er rapporten udarbejdet på baggrund af TI-konsulentens rapport med fejl i.

Klager gør opmærksom på, at FRIDA først efter klagen blev indbragt for Ankenævnet har realitetsbehandlet klagen og anerkendt en del af udbedringen i kloakdelen"

Hertil har selskabet i brev modtaget af nævnet 12/9 2022 bl.a. anført:

"Klagers rådgiver bemærker, at husforsikringen allerede har dækket og betalt for udbedringen af rørbruddet, som ejerskifteforsikringen også har dækket.

Vi går i den forbindelse ud fra, at klager derfor ikke fremadrettet har noget krav mod ejerskifteforsikring og har i den forbindelse ikke yderligere kommentarer til klagers rådgivers bemærkninger.

Med hensyn til klagers rådgivers kommentarer til honoreringen, skal det bemærkes, at klagers rådgivers ydelse kun har, medvirket til yderligere dækning af et rørbrud, som klager i øvrigt allerede, har modtaget dækning til via sin husforsikring. Vi kan derfor ikke tilbyde yderligere dækning, evt. vi allerede har meddelt dækning til.

Med hensyn til klagers yderligere udgifter til rådgiver i form af byggeteknisk rådgiver, er udgifterne forbundet hermed ikke dækket af forsikringen, da vi hverken finder rådgivningen som værende nødvendig og da rådgivningen heller ikke har medvirket til dækning af forhold, som tidligere har været afvist som værende dækket af forsikringen."

Heroverfor har klagerens repræsentant i brev af 15/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for brevet fra FRIDA dateret den 12. september 2022. Klager ved snart ikke om de skal le eller græde. Det fremgår med al tydelighed – også af dette brev – at FRIDA ikke kan finde ud af deres egne sager og roder rundt.

Udvendig rørskade

FRIDA har intet dækket omkring den udvendige rørskade og ulovlig udført kloak fra sælgers side.

Tværtimod har FRIDA stædigt holdt fast ved, at der slet ingen rørskade var, uanset klager flere gange har oplyst det var tilfældet og sendt dokumentation inden klagen til Ankenævnet i form af fotos og oplysning om husforsikringens dækning samt i klagesagen hos Ankenævnet.

Uanset ovennævnte trækker FRIDA pludselig en 'kanin op ad hatten' – det mener FRIDA i hvert fald selv - gående ud på, at klager er ude på at snyde sig til erstatning for den samme rørskade betalt af både hus- og ejerskifteforsikring, hvilket er helt uden bund i virkeligheden.

Klager reder naturligvis gerne trådene ud for FRIDA, men anbefaler FRIDA at læse i deres skadesager inden de svarer i dem, da de selv har svarere internt.

FRIDA bedes fremlægge dokumentation i ankenævns sagen for at de har dækket den udvendige rørskade, som husforsikringen har dækket.

Kan FRIDA ikke fremlægge utvetydig dokumentation beder klager om en undskyldning fra FRIDA, fordi FRIDA har forsøgt at miskreditere klager over for Ankenævnet.

Bistanden fra [klagernes repræsentant]

Klager fastholder kravet, idet FRIDA under klagesagen har med al tydelighed har påvist, at det har været nødvendigt for klager.

Byggeteknisk bistand

Den byggetekniske rådgivning er ydet til klager i forbindelse med gulvvarmesagen.

Klager fastholder kravet.

Generelt

... må klager fastholde den fremsendte argumentation og dokumentation i klagesagerne.

Klager bemærker at FRIDA ikke har kunne imødegå den seneste dokumentation fra klager, hvor klager har påvist – ud fra fotos taget af TI – at konklusionen fra TI ikke svarer til TI's egne fotos.

Der er som bekendt intet der kan ødelægge en god diskussion som facts."

Herefter har selskabet i brev modtaget af nævnet 19/9 2022 bl.a. anført:

"Klagers rådgiver henviser til dækning vedr. udvendig rørskade.

Vi skal i den forbindelse henvise til pkt. 1.1 'kloakledning mellem huset og brønd 3' i vores 4. høringssvar fra den 4. august 2022."

Klagernes repræsentant har hertil i brev af 25/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har læst svaret fra FRIDA Forsikring.

Det er et faktum, at der har været en udvendig rørskade som husforsikringen har dækket. FRIDA har ikke dækket nogen udvendig rørskade, men derimod afvist, at der i det hele taget var en udvendig rørskade.

Klager fremlagde dokumentation for, at der var dækket en rørskade udvendigt af husforsikringen og således træder den udvidede dækning i kraft og FRIDA bør tilpligtes at erstatte en lovliggørelse

af kloakledninger udvendigt, fordi ulovligheden er konstateret i forbindelse med en dækningsberettiget rørskade og således opfylder kravene i forsikringsbetingelserne for den udvidede dækning.

Klager konstaterer, at FRIDA desværre ikke har fundet anledning til hverken beklage eller undskylde for deres fejlagtige beskyldning om bedrageri, idet FRIDA fejlagtigt påstår, at klager skal have modtaget erstatning fra både FRIDA og husforsikringen for en reparation af en udvendig rørskade.

Klager har ikke modtaget nogen dobbelt erstatning. Det er ikke korrekt og FRIDA forsøger desværre blot at miskreditere klager over for nævnet eller også har FRIDA ganske enkelt ikke styr på skadesagen.

Klager fastholder klagen og afventer nu Ankenævnets vurdering og kendelse, idet også FRIDA har oplyst at de ikke har flere argumenter – heller ikke i forhold til klagers seneste kommentarer til/dokumentation for urigtighederne i rapporten fra TI – og derfor afventer nævnets vurdering og kendelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af tilstandsrapport af 6/1 2020 fremgår det bl.a.:

"Bygningskonstruktioner - oplysninger til ejerskifteforsikring

...

11. WS-installationer Andet; Type: A Luft/luft varmepumpe i stuen Andet; Type: B Luft/vand varmepumpe opvarmer også bygning A."

Af skadesanmeldelse af 22/7 2020 fremgår det bl.a.:

"Hvori består forholdet (1) hvad er skaderamt?:
Vi kan ikke få varme på huset. Gulvvarme."

Af selskabets byggetekniske rapport af 29/7 2020 fremgår det bl.a.:

"1. Hvilke forhold er anmeldt til forsikringen ...

Vi kan ikke få varme på huset. Gulvvarme. ...

2. Hvad er forholdets årsag og omfang?

...

1. Varmepumpe stopper med at med at være i drift.
2. Gulvvarme i kælder
3. Gulvvarme i garage med Knæk på gulvslange.

...

Der er har tidligere været oliefyr på ejendommen som er oplyst til værre nedtaget 2012 (weblogger)

I dag er opsat varmepumpe (luft til vand) som er placeret ved garage. Der er ikke nogen mærkeplade på varmepumpe. Varmepumpen er af mærket Hitachi model Rhu, Størrelse? Årgang?(1) Be-

tjeningspaneler til varmepumpe er monteret i vaskekælder (3). det vides ikke om der har været service på varmepumpe. Fra varmepumpe er ført forsyningsrør (2) til garage og til hovedhus hvor forsyningsrør er indført i vaskerum i kælder under varmtvandsbeholder af mærket Metrotherm som er lukket inden i hjørne. Cirkulationspumpe er monteret i kælder samt sikkerhedsudstyr og trykeksansion under varmtvandsbeholder. Cirkulationspumpe af mærket Grundfos Alpha 25-40 var ikke i drift og vurderes til at være defekt.(4,5). Der skal tages stilling til om nuværende cirkulationspumpe kan tage nuværende vandmængder idet radiator i stueplan er fjerne og der er nu til-lavet gulvvarme i hele stueplan. Der mangler vand på varmeanlæg iflg. manometer samt overløb fra sikkerhedsventil ikke ført til afløb.(4) Fremløbstemperatur oplyst til 39 grader. Der kan ikke ses noget bypass eller overstrømsventil på forsyningsrør i kælder hvilket kan påvirke varmepumpe når alle kredse er lukket.

Der er udlagt gulvvarme i kælderplan med 5 gulvvarmekredse hvor styring sker med Megatherm gulvvarmeautomatik og pumpeshunt som vurderes til at være fra 2002.(6). Der skal udføres funktionsafprøvning af gulvvarmeanlæg når varmepumpe igen kommer i drift, idet man ikke kan fremskaffe reservedele til gulvvarmeanlægget. Desuden er udlagt manuel gulvvarmekreds i baderum kælder hvos styring sker med en returventil (9) Gulvvarme udlagt i stueplan hvor styring sker alternativt hvor man har tilsluttet gulvvarme på sandsynligvis tidligere radiatortilslutninger men nu Wavin kontrolboks og rumføler samt Danfoss telstater. ikke ulovligt.

Garage er desuden også med gulvvarme i alt 6 gulvvarmekredse som menes at være udlagt den-gang garage blev opført. I 2011.(byggetilladelse) Her er monteret pumpeshunt og styring via rum fjernføler fra Danfoss. ikke ulovligt. Der kan dog konstateres knæk på ene gulvvarmeslange hvilket mindsker varmegennemstrømning og mulighed for rørbrud. (13, 14).

...

3. Hvilken udbedring er umiddelbart den rimelige og nødvendige til forholdet?

1. Varmepumpe stopper med at med at være i drift.

Det skal undersøges hvorfor varmepumpe stoppet varmedrift. Hvis cirkulationspumpe ikke funge-re kan dette være årsag til driftstop, det kan også skyldes manglende bypass (overstrømsventil) hvilket betyder når alle varmekredse er lukket får man en højtrykfejl og varmepumpe stopper. Det kan også være at cirkulationspumpe er for lille og derved ikke kan flytte den vandmængde gen-nem varmepumpe og derved drift stop. Der skal påfyldes vand på varmeanlæg. Er der køle væske nok på varmepumpe, service.???? [selskabets håndværker] kan udføre mere undersøgelse for varmepumpedrift og ovennævnte. Spørgsmål eller andet kan rettes til mig ...

2. Gulvvarme i kælder samt i stueplan. Når varmforsyning er i drift, skal der udføres funktionsaf-prøvning af gulvvarmeautomatik, I så fald automatik er defekt skal denne udskiftes. Anslået pris for dette 8-12.000,00 kr. Hertil montering af eventuelt ny pumpeshunt 6- 8.000,00 kr. [selskabets håndværker]

3. Gulvvarme i garage med Knæk på gulvslange. Det er nok muligt at påsætte en kobling på pexrør en anslået pris for dette 4-5.000,00 kr."

Af selskabets dækningstilsagn af 5/8 2020 fremgår det bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

33.

97538

"Vi har afgjort, at det meldte forhold er delvis dækket af din ejerskifteforsikring; vi sender derfor en af vores samarbejdspartnere ud til dig for at besigtige skaden og lave et tilbud på udbedring – tilbuddet vil danne grundlag for vores erstatningsopgørelse til jer.

Dækningen er endnu ikke kendt til fulde men vi indhenter pris/fejlsøger på:

- varmepumpe

...

Der undersøges for:

- varmepumpen skal i gang før vi kan teste gulvvarmeanlægget"

Af selskabets erstatningsopgørelse af 2/12 2020 fremgår det bl.a.:

"Vi har modtaget vedhæftet og opdateret tilbud fra [selskabets håndværker].

Erstatningsopgørelsen ser derfor ud som nedenstående:

Skade ... - Varmepumpe- manglende varme i ejendom.

Erstatningsopgørelse	
Udbedring, jf. tilbud	145.975 kr. inkl. moms
Selvrisiko	-5.000 kr.
I alt	140.975 kr. inkl. moms

Erstatningen er opgjort til 140.975 kr. inkl. moms.

Der er ligeledes opdaget yderligere omfang ved gulvvarmen jf. vedhæftede tilbud for skade

Erstatningsopgørelsen ser derfor ud som følgende:

Skade ... - Gulvvarmestyring defekt – 5 kreds styring fra Wavin.

Erstatningsopgørelse	
Udbedring, jf. tilbud	28.700 kr. inkl. moms
Selvrisiko	-5.000 kr.
I alt	23.700 kr. inkl. moms

Erstatningen er opgjort til 23.700 kr. inkl. moms."

Af husforsikringsselskabets dækningstilsagn af 17/3 2021 fremlagt af klagerne fremgår det bl.a.:

"

Ankenævnet for Forsikring

34.

97538

Nu kan du sætte reparationen i gang

Tak for det fremsendte tilbud fra din håndværker. Vi godkender det indsendte tilbud på i alt 47.653,56 kr. inkl. moms og udgifter til forundersøgelsen m.m.

Da du vælger din egen håndværker, kan du nu sætte reparationen i gang og sende regningen til os. Regningen skal være udstedt til dig. Fordi dit kloaksystem er lavet lidt anderledes end, det burde være, som vi har talt om telefonisk i dag, kan du også vælge at få lavet det om. Vi dækker dog maksimalt op til de 38.750 kr. inkl. moms (her er fratrukket udgiften til forundersøgelsen som er lavet) og så indsende kopi af faktura for det, så længe du får lavet kommer op på eller over de 38.750 kr. inkl. moms.

Som aftalt så vil vi råde til at du kontakter din Eierskifteforsikring angående det ligger med for lavt eller forkert fald, da det desværre ikke er omfattet og dækket på din Husforsikring.

Viser det sig at skaden er større og bliver dyrere at reparere end det godkendte tilbud, er det vigtigt at du kontakter os inden reparationen sættes i gang.

"

Af skadesanmeldelse af 10/5 2021 fremgår det bl.a.:

"Hvad er skaderamt(1):

Kælderen har været delvist oversvømmet efter optrængning af vand fra kloak."

Af selskabets byggetekniske rapport af 21/3 2022 fremgår det bl.a.:

"1. Hvilke forhold er anmeldt til forsikringen ...

Kælderen har været delvist oversvømmet efter op trængning af vand fra kloak - ulovlig kloak
Manglende varme i stueplan

...

2. Hvad er forholdets årsag og omfang?

Huset er opført i år 1965/renoveret

Ved besigtigelsen blev der kigget på flere forhold. Der er indhentet oplysninger fra Weblager

1. Manglende gulvvarme i stueplan.

2. Ulovlig kloak

Varmeanlæg

Ved besigtigelsen var ude temperatur 9,6 grad, fremløbstemperatur 29,6 grad aflæst i betjeningspanel varmepumpe. Solskinsvej 7. Varmepumpe har tidligere været monteret ved garage og nu flyttet over til vaskekælder/bryggers hvor ude del er placeret udenfor ved Vaskekælder/bryggers. Ny varmepumpe er af mærket Baxi type Block Alezio MK 3 11-16E med varmtvandsbeholder og tilhørende ude del. Tidligere varmtvandsbeholder er genanvendt som buffertank i alt 160 liter fra Metro Therm. Hvordan varmepumpe er indstillet med hensyn til fremløbskurve, minimumstemperatur, max temperatur, pumpeindstilling er ikke undersøgt. Det er oplyst at der har været service på varmepumpe.

Varmeforsyning er ført fra varmepumpe gennem buffertank hvorefter varmefordeling sker til garage gulvvarme, gulvvarme kælder, og stueplan gulvvarme. Retur fra bufferbeholder er ført tilbage til varmepumpe hvor også retur fra garage, kælder og stueplan er tilsluttet. Derved vil der være et omløb omkring bufferbeholder og varmepumpe selv om gulvvarme kredse er lukket.

I garage er monteret tillavet fordeler med i alt 6 gulvvarme kredse med shunt pumpe. Rumstyring sker via fjernføler fra Danfoss monteret på væg som også virker som en fremløbsventil som åbner når der skal mere varme til gulvvarme. Der er monteret indreguleringer på fordeler rør. Gulvvarme i garage vurderes til at være fra 2011.

Til styring af gulvvarme i kælder er monteret gulvvarme anlæg hvor fordeler rør er fra Megatherm og består af i alt 5 gulvvarme kredse hvor 2 telestater var åbne. Der er mulighed for at indregulere gulvvarme på fordeler rør. Der er monteret bypass mellem fordeler rør. Kontrol boks er af mærket Wavin, ligesom rumføler. Alle 5 gulvvarme kredse er tilsluttet kontrolboks. Gulvvarme anlæg i kælder er tidligere vurderet til at være fra 2002.

I kælder baderum er opsat Danfoss FJVR ventil som styrer gulvvarme.

Til stueplan er her monteret gulvvarme med i alt 6 gulvvarme kredse. Der har tidligere været monteret radiator i stueplan men man har valgt at anvende de gamle varmforsyningsrør til gulvvarme fremfor at tillave fordeler rør. Gulvvarme frem og retur bliver tilsluttet på denne varmforsyning hvor styring sker via en Danfoss Radiatorventil med forudindstilling og tilhørende monteret telestat som er tilsluttet samme gulvvarme kontrolboks som anvendes i kælder. Rumføler i stueplan er af mærket Wavin.

Der er anvendt termografi for kontrol af gulvvarme i kælder plan og stueplan. I kælder blev 3 stk. gulvvarme kredse opstartet samt kontrol af kontrol af 3 stk. i gangkørende gulvvarme kredse.

Gulvvarme kredse i kælder er udlagt i beton og man kan forvente en opvarmnings tid af gulv op til 24 timer eller mere. Udlægnings mønstre aflæst via termografi ser fornuftigt ud og burde efter min vurdering kunne varme rum op i kælder til 20 grader. Der kan ses kuldebroer nogle steder

I stueplan blev rumtemperatur ved køkken/stue aflæst til 20,3 grad. Gulvvarme kredse i soveværelse/walk ind blev opstartet. Via termografi kan gulvvarme slanger ses i entre og baderum og her ser Gulvvarme udlægning fornuftigt ud. Der kan dog ses nogle kuldebroer i baderum. I køkken er gulvet koldt og gulvvarme kreds som skulle anvendes her, er ikke i drift. Om det skyldes at ventil er defekt, telestat er defekt eller snavs i ventil vides ikke men skal undersøges nærmere. Rest gulv i stue kunne skimtes gulvvarmeslanger udlægning men det flød samme. For bestemmelse af udlægning af gulvvarme mønster skal dette gøres ved en kold opstart af gulvvarme i stue. I soveværelse skal samme undersøgelse foretages. Det samme gælder for gulvkonstruktion i stue.

I anvisninger fra gulvvarme fabrikanten er anvisninger hvordan man kan udlægge gulvvarme slanger men er ikke krav. Derudover kan man få gulvvarme slanger i forskellige dimensioner. Mindre rørdimension mindre slange længde.

I stue/køkken er monteret varmepumpe luft til luft af mærket Sanyo med ude del placeret udenfor fra 2007. Denne er oplyst til at være defekt og har ikke været i brug siden overtagelsen af ejendom.

Det skal bemærkes at i energi rapport er oplyst at der er monteret Sanyo varmepumpe som producere luftvarme og forsyner stue/køkken med varme.

Ulovlig Kloak

I byggetilladelse fra 1964 kan man på kloakplan at spildevand og regnvand/overfladevand er separeret. I 2010 kan det konstateres at man har udskiftet diverse defekter. Her kan man også se at spildevand er adskilt I 2011 har man fået tilladelse til at bygge ny garage hvor tagvand er oplyst til at bortledes til faskine. [Kommune] har krav om separation af kloak og regnvand.

Ved kamerainspektion bliver det konstateret at der er bagfald efter spulebrønd 1 mod hovedkloak og derfor er kloakrør og rottestop er fyldt med vand konstant. Derudover er det oplyst at der er bagfald på spulebrønd 3. Der konstateres desuden at tidligere kloakledning fra spulebrønd 3 og ind til ejendom er ikke afproppet korrekt og årsag til rotter kan komme ind i ejendom. Derudover kan konstateres at tidligere nedløbsrør på hushjørne som var ført på sandfangs brønd, ikke var afproppet korrekt og var ført på spildevandspilevandsledning hvilket gjorde at rotter kunne trække ud og lave huller under terræn og bevæge sig over til garage. Der er rette en kontakt til [kloakfirma] som bekræfter dette.

Der er spurgt ind til om kloak fra brønd 3 og ind til ejendom var afproppet korrekt hvilket der blev sagt nej til. Ligeledes om denne var flækket eller der var brud på kloak hvilket der blev svaret nej til. Der er tale om en kloak som ikke er korrekt afproppet.

Det blev ligeledes oplyst at sandfangs brønd på hushjørne som ikke var afproppet korrekt og ført på spildevandsledning, skal fjernes helt og afproppes.

...

3. Hvilken udbedring er umiddelbart den rimelige og nødvendige til forholdet?

1. Gulvvarme anlæg i stueplan.

Efter min vurdering skal der være mere undersøgelse til idet gulvvarme kredse i køkken i stueplan ikke virker og skal undersøges nærmere. Om det skyldes defekt telestat eller ventil, forudindstilling skal undersøges. Dertil skal rest stuegulv i stue undersøges for koldt til varmt således at man kan se udlægnings mønster. Det samme gælder for soveværelse. Det må formodes at gulvvarme er udlagt på beton lag men ved en kold start burde man kunne konstatere om der er anvendt varme fordelingsplader og eventuelt fastlægge gulvkonstruktion Ved samme lejlighed kan man kontrollere indstillinger i varme pumpe, fremløbskurve, minimumstemperatur, max temperatur, pumpeindstilling.

2. Ulovlig kloak

Den manglende afpropning af kloak er ulovlig i henhold DS 432 2009 2.3.10 Sikring mod rotter. Ligeledes må man ikke udlægge kloak med modfald hvilket er ulovligt i henhold til DS 432 2009 2.3.6.5 sikring mod tilstopning. Der er ikke nævnt rørbrud på kloak men en åben kloak som ikke er afproppet korrekt.

4. Vurderer du at forholdet/forholdene burde have været oplyst i tilstandsrapporten?

Ingen"

Af sagkyndig rapport fra klagernes byggerådgiver af 21/12 2021 fremgår det bl.a.:

"I forbindelse med ejerskifte og er vi blevet anmodet om at gennemgå nye udførte varme installationer i ejendommen. Besigtigelse er gennemført den 17.12.2021.

Generelt:

Opvarmning af centralvarme og brugsvand foregår med en BAXI varmepumpe. Centralvarme er gulvvarme i hele ejendommen, som, i kælder, er nedstøbt, og i stueplan, nedfreset i etagedæk, og i garage, nedstøbt i betongulv. Alle gulvvarmeslanger i beboelsen er udstyret med rumfølere, som er fortrådet til styreventil/telestat. I garage er rumtemperatur styret af radiatorventil med fjernføler. Ved gennemgang af de udførte installationer kunne følgende konstateres:

Installationer i kælder:

Fremføring af installationer til gulvvarme i kælder er udført med fordelerrør, uden selvstændig shunt, hvorfor denne installation forsynes med centralvarmevand, direkte fra den installerede buffertank.

Installationer i stueplan:

Fremføring af gulvvarmeslanger er foretaget gennem tidligere radiatorrørs gennemføringer, og derefter udlagt på gulv i de respektive rum. Samlinger er foretaget overloft i kælder, der er placeret inspektionslem ved disse. Forsyning til stueplans gulvvarme, er heller ikke udført med selvstændig pumpeshunt, og forsynes derfor ligeledes direkte fra buffertank i kælder, der er forsynet med central pumpe.

Installation i garage:

Der er udlagt gulvvarme i garage. Denne installation, er monteret med egen pumpe, der er ikke monteret shunt, men alene en Danfoss termostat med fjernføler, for temperaturstyring. Pumpen på denne installation er ikke styret og er derfor i konstant drift. Desuden er gennemføring i ydervæg udført med væsentlig mindre dimension end den øvrige installation. Det vil begrænse flowet og er ikke en korrekt udført.

Konklusioner:

Der er ikke på nogle dele af de monterede anlæg monteret flowstyring. Det vil betyde at den gulvvarmeinstallation der er størst, får det meste flow, hvorfor den øvrige del mangler varmt vand og derfor ikke kan opfylde varmebehovet.

Når der ikke er monteres pumpeshunt separat på de enkelte gulvvarmekredse, er det meget vigtigt at der monteres en flowstyring. Det vil dog altid være optimalt at hvert gulvvarme-anlæg bliver forsynet via egen pumpeshunt.

Gulvvarme-installation til stuetagen, er monteret således at denne er meget svær at udlufte, idet der ikke er monteret udluftninger nogle steder på installationen hvor denne er ført retur fra stuetagen og ned i kælder. Ligeledes bør denne installationen være monteret via egen pumpeshunt, således at det er muligt her i gennem at kunne udlufte hele installationen.

Det er ligeledes min opfattelse, at gulvvarmeslangerne, i stueplan, er nedfreset i det eksisterende huldæk. Det vil betyde, at der under gulvvarmeslangerne, ikke er tilstrækkeligt underlag for at den afgivende varme kommer rummet til gode, men forbliver i hulrummet i dækket, og derfor kun ringe, eller ingen effekt har.

For at dette kan blive optimalt, både af hensyn til komfort og energiøkonomisk korrekt, skal stue-etagens gulvvarme ombygges således at der i stedet anvendes sporplader med varmfordelingsplader monteret, således at varme afgivelsen forbliver over etagedækket.

Samtidig kunne det konstateres, at gulvvarmeslanger ikke er lagt med den anbefalede afstand på maksimalt cc 300 mm, hvilket giver tydelige kuldespor, og derved yderligere forringelse af varmeafgivelsen.

Dette bør undersøges yderligere ved grundig termofotografering af gulvet. Eventuelt skal gulvet skal brydes for at konstatere den faktiske udførelse.

Gulvvarmekredse i kælder kan godt trækkes med central pumpe, forudsat der monteres flowstyring og indregulering af denne.

Gulvvarme i garagen, skal ligeledes monteres med egen pumpeshunt, og egen rumstyring således at pumpen kun er i drift når der er varmebehov i garagen. Det er også her vigtigt at der monteres flowstyring af denne installation. Pumpen på denne installation vil, da der her er en meget stor vandmængde, 'suge' centralvarmevandet fra den øvrige del af installationen, hvilket vil bevirke at den monterede BAXI varme pumpe, ikke kan leveres tilstrækkelig fremløbstemperatur, til også at levere varme til resten af installationen, og derved blive uøkonomisk at drifte.

Den centrale installation, og den centralt monterede pumpe, skal ændres således at det er muligt at forsyne alle dele af installationerne, der ikke er forsynet med egen pumpe. Det vil sige at denne pumpe skal kunne forsyne gulvvarme i stueetage og kælder samtidig, i stedet som det er nu, hvor den centrale pumpe primært forsyner kælderen.

Samtidig er det nødvendigt at montere tilstrækkelige udluftningsmuligheder i alle de dele af installationen hvor luft kan samles, og derved forhindre cirkulation af centralvarmevandet, altså det hvor installationerne i flowretningen går nedad

I forhold til ovenstående konklusion, henvises til bestemmelserne i BR18 Kap. 12, samt Dansk Standard 469:2013, særligt;

DS 469:2013,

7.1.3 Unødigt varmekonsum

7.2.1 Udformning

7.2.5 Pumpe

7.2.6 Indregulering

8.1 Rumtemperaturregulering, primært for installationen i garage.

12.2.2 Udluftning

Bestemmelserne er også gældende for nye installationer i private boliger.

Det kan ligeledes konkluderes, at VVS-arbejdet, ikke er udført, hverken fagligt, eller håndværksmæssigt korrekt, og de ovenfor anførte anbefalinger og konklusioner, skal udbedres, da det ellers ikke vil være muligt for ejendommen og dennes brugere, at overholde de gældende krav til energi-

forbruget, da det kan blive nødvendigt at varmepumpen skal forsyne centralvarmeanlægget med varmevandtemperatur via elpatron, hvilket ikke er økonomisk hensigtsmæssigt."

Af udtalelse fra kloakfirma af 12/4 2022 indhentet af klagerne fremgår det bl.a.:

"Klager har derfor stillet kloakfirmaet de spørgsmål skriftligt, som FRIDA påstår kloakfirmaet skulle have besvaret mundtligt og her er svarene, der dokumenterer at det forholder sig som tidligere oplyst af klager og som kloakfirmaet tidligere skriftligt har udtalt i skadesagen:

Spørgsmålsgruppe 1 svarende til FRIDAS punkt 1 i deres afvisning

- A. Er der konstateret bagfald efter spulebrønd 1 mod hovedkloak?: Ja
- B. Hvis ja, er det årsagen til at kloakrør og rottestop er fyldt med vand?: Ja
- C. Hvis ja, var det ulovligt på det tidspunkt, hvor kloakledningen dette sted blev udført, at udføre den med bagfald?: Ja
- D. Hvad skal der til for at udbedre dette forhold? Der skal graves op!! så der kan komme korrekt fald på kloak.

Spørgsmålsgruppe 2 svarende til FRIDAS punkt 2 i deres afvisning

- A. Er det konstateret, at tidligere kloakledning fra spulebrønd 3 og ind til ejendom ikke var afproppet korrekt?: Ja
- B. Hvis ja, er det årsagen til, at rotter kan trænge ind i kloaksystemet?: Ja
- C. Hvis ja, var det ulovligt på det tidspunkt, hvor afpropningen dette sted blev udført, at udføre afpropningen ukorrekt?: Ja
- D. Hvad skal der til for at udbedre dette forhold? Det skal afproppes korrekt.

Spørgsmålsgruppe 3 svarende til FRIDAS punkt 3 i deres afvisning

- A. Er det konstateret, at tidligere nedløbsrør på hushjørne som var ført på spulebrønd 3 ikke var afproppet korrekt?: Ja
- B. Hvis ja, var det ulovligt på det tidspunkt, hvor afpropningen dette sted blev udført, at udføre afpropningen ukorrekt?: Ja
- C. Hvad skal der til for at udbedre dette forhold? Afproppes korrekt

Spørgsmålsgruppe 4 svarende til FRIDAS punkt 4 i deres afvisning

- A. Er det konstateret at afløbet var ført på spildevandspilevandsledning?: Ja
- B. Hvis ja, er dette forhold i sig selv årsag til, at rotter har kunne trække ud og lave huller under terræn og bevæge sig over til garage?: Ja
- C. Hvis ja, var det ulovligt på det tidspunkt, hvor afløbet blev ført på spildevandsledningen, at føre afløbet på spildevandsledningen?: Ja
- D. Hvad skal der til for at udbedre dette forhold? Regnvand skal føres til regnvands ledning (offentlig ledning) i [adresse]

Spørgsmålsgruppe 5 svarende til FRIDAS punkt 5 i deres afvisning

- A. Er det konstateret, at kloak fra brønd 3 og ind til ejendom ikke var afproppet korrekt?: Ja
- B. Hvis ja, var det ulovligt på det tidspunkt, hvor afpropningen dette sted blev udført, at udføre afpropningen ukorrekt?: Ja
- C. Hvad skal der til for at udbedre dette forhold? Afproppes korrekt

Spørgsmål 6

- A. Er der konstateret rør skade forbundet med ulovlige kloak og stikledninger på ejendommen?:
Ja
- B. Hvis ja, hvor er der konstateret rør skade? Mellem Brønd 3 og ejendom. Ja
- C. Hvis ja, er det kloakfirmaet ... som har udbedret rør skaden?: Ja
- D. Hvis ja, er kloakfirmaet bekendt med om klagers husforsikring har erstattet en udbedring af rørskaadeskaden?: Ja, [andet selskabet] har betalt for udbedringen efter brud på kloak. I henhold til tilbud.

Spørgsmålene er formuleret ud fra FRIDAS afvisningsbrev, så der bør ikke kunne opstå tvivl om, at det som kloakfirmaet svarer på matcher det som FRIDA har påstået kloakfirmaet skulle have oplyst, hvilket kloakfirmaet som bekendt ikke kan genkende som værende firmaets telefoniske svar til FRIDA."

Af Teknologisk Instituts rapport fra maj 2022 indhentet af selskabet fremgår det bl.a.:

"1. Baggrund for undersøgelsen

Instituttet er af FRIDA Forsikring Agentur A/S blevet bedt om at undersøge gulvvarmeanlægget på ejendommen [adresse]

Baggrunden for undersøgelsen er at der mangler varme i et område i køkkenet og at der er tvivl om udlægningen af resten af gulvet. Tillige skal det undersøges om der er benyttet varmefordelingsplader.

Herudover har der også været udtrykt et ønske om at kigge på indstillinger af varmepumpen. I forbindelse med sagen har instituttet besøgt huset den 21. april Instituttet har:

- Kontrolleret og gennemgået opbygningen af anlægget
- Termograferet gulvene
- Undersøgt og justeret varmepumpens drift

2. Gulvvarmen i huset

Ved besigtigelsen var der ca. 15 °C udenfor og varmepumpen kørte med 25 °C fremløb.

Varmepumpen er en Baxi type Block Alezio MK 3 11-16E med indbygget varmtvandsbeholder. Der er anvendt en varmtvandsbeholder på 160 liter som buffertank.

Der er 5 gulvarmekredse i kælderen

Der er en gulvvarmefordeler med egen pumpe i garage.

I stueplan har man lavet gulvvarmeforbindelserne der hvor de gamle radiatorer blev ført ned i kælderen. Her er der opsat en RA-N ventil til hver slange. I alt 6 slanger.

Til styring af stueplan og kælder gulvarme benyttes en Wawin regulator.

Der er tilsyneladende ikke problemer med gulvarme i kælderplanet

I stueniveauet er der 3 gulvarmezoner fra installationskassen. Toilet og bad er forsynet særskilt.

Den ene slange er i entreen som vurderes at være på ca. 7 m2 og den anden består af 3 PEX-slanger som er i stue/opholdsrummet og i køkkenet er på ca. 45-50 m2 •

Herudover er der 2 slanger til soveværelse og påklædningsrum.

I alt er der således 6 slanger og 3 zoner i stueniveau som er forbundet i installationskassen i kælderen.

...

Figur 1: Rumsensor og master fra WAWIN

3. Billeder af rum, gulve og installationer

...

Rørbygning gulvvarme og varmt vand

Alt er udført i kobberør 022

...

Fra kobberørsinstallationen fordeles til de 3 gulvvarme områder. I Stueplanet er gulvvarmen fordelt via de gamle radiatorgennemføringer.

Her er der brugt PEX-rør og til hver slange er der brugt en danfoss aktuator, som er styret via WAWIN systemet

Umiddelbart virker dette system OK. Dog kan man være bange for at alle slanger skal forsynes gennem en PEX-slange indtil afgreningen. Dette er dog ikke en problematik der er nævnt.

Ved hver ventil kan der sættes en forindstilling. Det anbefales at knibe forindstillingen til slangerne i soveværelse og påklædningsrummet for at sikre flow til stue/køkken.

...

Termografi i påklædningsrummet.

Det ses at slangerne er lagt med en næsten ensartet afstand. Målingen af overfladetemperaturerne viser dog en relativ ensartet temperatur Det ses at på måledagen der kunne måles fra 26,5°C til 27,0°C I gennemsnit ligger slangerne med ca. 30 cm afstand

...

Termografi af stuen.

Det ses at slangerne er lagt med en ikke ensartet afstand. Målingen af overfladetemperaturerne viser dog en relativ ensartet temperatur Det ses at på måledagen der kunne måles fra 24,7°C til 25,5°C I gennemsnit ligger slangerne med ca. 30 cm afstand

...

Et andet sted i stuen

Her er det tydeligt at slangerne er lagt uens. På måledagen kunne der måles fra 25,5°C til 26,3°C I gennemsnit ligger slangerne med ca. 30 cm afstand

...

Stue til køkken

Det ses at der ikke er aktiv gulvvarme i køkkenet Slangerne er lagt uens. På måledagen kunne der måles fra 22,9°C til 24,9°C Den kolde del er gulvet i køkkenet, hvor slangen ikke varmede fra starten.

I gennemsnit ligger slangerne med ca. 30 cm afstand

...

Gulvvarme i entreen

Slangerne er også her lagt med en uens afstand. På måledagen kunne der måles fra 25,9°C til 27,4°C I gennemsnit ligger slangerne med max 30 cm afstand

...

Køkkenet har også gulvvarme, men den virkede ikke. Inspektionshullet blev fritlagt rørbakken kælderen op til ventilen. Slange blev startet op i køkkenet efter at aktuatoren blev afmonteret i kælderen, der hvor ventilen sidder. Det ses at det hjalp og der kom så varme på gulvet. Principielt bør varmen virke i længere tid, således at der kan opnås en ensartet temperatur. Dog ses det at der måles fra 23,6°C til 25,0°C. Teorien siger at hvis der ikke er mere end ca. 2 °C variation på overfladetemperaturen, så vi gulvet opleves jævnt opvarmet. Dette er og individuelt.

...

Varmepumpen var sat på en kurve men ramme på 0,7 og en maks. 55 oc Som det ses at det giver 25 °C fremløb ved 13 °C. Dette svarer til 34 °C ved 0 °C udenfor. Ved en så lav fremløbstemperatur skal dette fordeles på hele gulvets overflade. Mange husejere kan ved så lave temperaturer ikke mærke gulvets varme.

...

Instituttet har herefter justeret varmekuven.

Den er sat til en kurve med en rampe på 0,4 og en maks. 55 °C og en bund på mindst 28 °C Dette giver 36 °C fremløb ved 0 °C ude. Eller ca. 31 °C ved 13 °C udenfor. Så kurven er lavere ved meget kolde udetemperaturer, men varmere ved normale udetemperaturer, ift. den oprindelige varmekurve.

Varme

Når et hus er opvarmet med gulvvarme, så skal man huske på at varmen skal komme fra forskellen på overfladetemperaturen af gulvet til rumluften. Hvis dele af gulvet dækkes af møbler, tæpper og andet skal dette erstattes af en højere overfladetemperatur på det tilbageværende gulv. Hvis nogle rum ikke holdes opvarmet, tx. soveværelse ol., vil varmen fra typisk stue, køkken og entre flytte varme mod det uopvarmede rum. Herved skal de gulve afgive flere watt pr. m² •

Varmaefgivelsen fra gulvet følger figuren herunder.

...

Figur 2: Varmaefgivelse fra gulvvarme

Eksempel: Ønskes der 23 °C i stuen. Huset skal bruge 30 W/m² ved ca. 5 °C udetemperatur.

Hvis det antages at der er 25% af gulvet som ikke kan afgive varme (eksempelvis køkkenskabe, møbler mv.) så skal overfladen være ca. 4 °C højere. Overfladen skal være 27 °C. Skal rummet også afgive varme eller afgiver rummet varme til andre rum så skal gulvoverfladen være højere.

Det er derfor vigtigt at alle rum bruges i et hus med gulvvarme, og det er ligeledes vigtigt at fremløbstemperaturen er HØJ nok til at kunne give en så høj overfladetemperatur. En fremløbstemperatur på 35°C vil ikke give en overfladetemperatur på 35 °C, den bliver lavere og vil afhænge af varmaefgivelsen. Et kvalificeret gæt kunne være 24°C til 27°C på overfladen ved 5°C udenfor.

Fremløb på 30-40 °C vil generelt være nok til at forsyne bygningen med varme.

4. Konklusion

Instituttets blev bedt om at kontrollere gulvvarmen.

Instituttet konstaterede at der manglede varme på gulvet køkkenet. Dette skyldtes at aktuatoren ikke åbnede ventilen.

Ventilerne til slangerne i stueplan er Danfoss RA-N - er ikke indreguleret, det er ikke så nemt at indregulere. Instituttet foreslår at sætte de ventiler til de små rum (soveværelse, entre ..) på en lavere indstilling ex. '5' for at sikre flow til de lange slange.

Instituttet konstaterede at der var gulvvarmeslanger i alle rum og at disse var udlagt med ca. 30 cm. afstand. På termografierne kunne det ses at slangerne ikke ligger i faste plader, det antages at de enten er rillet ned i betonen eller er bundet til et støbenet.

Overfladetemperaturen varierede mindre end 2 grader på de termofotograferede gulve. Op til 2 °C variation på overfladetemperaturen er ganske fint målt på gulvene undtagen randområder. Der vil altid være koldere helt ud til ydervægge mv.

Det vurderes at udlægningen af slangerne er i overensstemmelse med almindelig praksis og at gulvene vil fungere som varmeafgiverer.

Der er ingen tvivl om at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 °C.

Instituttet foreslår at justere varmekurven på varmepumpen hvis der ønskes en anden komfort."

Af selskabets mail af 16/5 2022 til klagerne fremgår det bl.a.: "Vi har nu modtaget vedhæftede rapport fra Teknologisk Institut.

I overensstemmelse med konklusionen i rapporten er der hverken tale om manglende funktion eller en ulovlig bygningsindretning.

Af den grund dækker forsikringen ikke det anmeldte forhold."

Af udtalelse fra klagerens byggerådgiver af 19/5 2022 fremgår det bl.a.:

"I fortsættelse af tidligere fremsendte rapport samt den nyligt udførte rapport fra Teknologisk Institut, som vi er blevet bedt om at forholde os til, har vi følgende bemærkninger: Krav til udførelse af gulvvarme anlæg skal udføres efter principper, beskrevet i bogen Gulvvarme, af ..., Teknologisk, hvorfra de indsatte tegningseksempler stammer.

Som udgangspunkt skal installationen udføres med tilstrækkelig styring således at der kan oprettholdes et konstant flow i anlægget med en konstant fordelingstemperatur over de opvarmede gulvarealer.

Ligeledes skal gulvvarmeslangerne udlægges med en afstand, så den nødvendige effekt til det enkelte rum kan opnås.

Styring og installation hertil bør som minimum udføres som skitse viser:

Der er ikke på installationen udført de viste pumpeshunt, hvorfor det kan være vanskeligt at styre temperatur og flow i de installerede varmekredse.

...

I forbindelse med en termografering af gulve, viser disse at der er opnået temperatur i de enkelte gulvvarmeslanger. Det er dog stadig ikke muligt at opretholde en tilstrækkelig temperatur i bl.a. stue og køkkenområderne.

Dette kan særligt skyldes følgende:

Gulvvarmeslanger i stueetagen er ikke udlagt som vist på skitse, men udlagt på etagedækket, og nedfreset i dette. Det eksisterende dæk et tegldæk, et såkaldt 'Romadæk', og installationen er efterfølgende forsøgt spartlet op med flydespartel hvilket ikke giver tilstrækkeligt varmfordelende betonlag over gulvarmerør.

...

Dette bevirker at der kommer varme/kuldespor i gulvet, da der, som nævnt, ikke er nogen varmfordeling i det eksisterende gulv, da dette er hult, så varmen derfor forsvinder heri. De målte temperaturer, ved termofotografering, viser at målte temperaturer, er taget direkte over gulvvarmeslangerne.

Det nævnes også at gulvvarmeslangerne er udlagt 'uens' hvilket også indebære at varmfordelingen bliver uens, og der kan derfor ikke regnes med en gennemsnitlig afstand af gulvvarmeslanger.

Forsyning af gulvvarmeslanger gennem et enkelt pex-rør kan også være grund til manglende varme i rummene da det ikke er tilstrækkeligt flow, som hvis anlægget havde være monteret med pimpeshunt og fordeling til hver gulvvarmeslange separat.

En korrekt udlægning af varmeslanger i denne type gulve bør være som vist på skitsen herunder, hvor der er udlagt sporplader med varmfordelingsplader, hvori gulvvarmeslangerne monteres. Dette giver en korrekt varmfordeling og en noget bedre styrings mulighed.

...

Der er dog ikke mulighed for at udlægge isolering i etagedæk, da dette jo er eksisterende og der ikke er tilstrækkelig gulvhøjde hertil.

Installationer i kælder:

Det formodes at gulvvarmeslangerne er udlagt som anbefalet på vedlagte skitse. Det har ikke været muligt at konstatere dette.

...

Det vil dog stadig være en forudsætning for en god og jævn varmeafgivelse, at gulvvarmeslanger er udlagt med de anbefalede afstande og lægningsmønstre.

Med henvisning til ovenstående problemstilling bør der foretages en opbrydning af gulvet, i et afgrænset område, for at sikre at udførelse her er korrekt.

Gulvvarmeinstallation i garage:

Som tidligere nævnt er der ikke anden styring på denne end en Danfoss termostat med fjernføler, og en separat pumpe. Denne må ligeledes udstyres med en shunt som ovenfor anført, da det ellers ikke vil være muligt at styre temperaturer og varmeafgivelse, hvilket er meget u hensigtsmæssigt, da det føre til et meget højt energiforbrug.

Varmepumpen:

Teknologisk har justeret på varmekurven. Dette er en mulighed i forhold til de aktuelle forhold, men det skal dog sikres at varmepumpen kan følge med ved meget lave udetemperaturer også uden at energiforbruget stiger voldsomt. Dette kan jo af gode grunde først efterprøves ved næst kommende opvarmningssæson.

Det er væsentligt at dette sikres, sådan at varmepumpens anbefalede SCOP-værdi overholdes. Ligeledes skal det sikres at den af gulvfabrikantens anvisninger til gulvets overflade temperatur ikke overstiges.

Konklusion:

Det er stadig vores overbevisning at det udførte arbejde, med udlægning af gulvvarme i forbindelse med renovering af ejendommen, ikke er udført hverken fagligt eller håndværksmæssigt korrekt, og derfor bør udbedres jfr. ovenfor nævnte beskrivelser.

Samtidig, som nævnt i tidligere rapport, mener vi ikke, at installationen kan leve op til nedenstående krav hvis der ikke sker udbedring.

Indreguleringen af anlægget foretages efter proportionalmetoden når gulvvarmeslanger er korrekt udlagt.

Særligt skal fokus være på punkt 7.1.3

I forhold til ovenstående konklusion, henvises til bestemmelserne i BR18 Kap. 12, samt Dansk Standard 469:2013, særligt;

DS 469:2013,

7.1.3 Unødigt varmeforbrug

7.2.1 Udformning

7.2.5 Pumper

7.2.6 Indregulering

8.1 Rumtemperaturregulering, primært for installationen i garage.

12.2.2 Udluftning

Bestemmelserne er også gældende for nye installationer i private boliger."

Af mail fra Teknologisk Institut til selskabet af 1/8 2022 fremgår det bl.a.:

"Jeg har læst kommentarer fra [klagerens] rådgiver vedr. ovennævnte sag.

Som udgangspunkt er der ikke et lovkrav til udlægningen af gulvvarmeslanger – der er kun nævnt funktionskrav i bygningsreglementet, som mest handler om at de virker. I forbindelse med driften af gulvet er der i varmenormen DS/EN469 angivet nogle driftstemperaturer. I rapporten fandt jeg at overfladetemperaturen var nogenlunde fordelt ligeligt. Først ved en overfladetemperaturvarias på 2°C, er funktionskravet ikke overholdt. Jeg fandt ca. max. 1°C. At slangerne rent håndværksmæssigt kunne lægges anderledes ændre ikke på, at jeg finder at de er udlagt lovligt. Jeg har min rapport nævnt disse forhold og mener stadig at gulvet kan opfylde funktionskravene, herunder at gulvet kan opvarme boligen med en maksimaltemperatur på fremløbet til gulvvarmeslangerne med 45 °C, ss. 9 i min rapport.

Ved besigtigelsen fandt jeg desuden at der ikke var en synderlig nedkøling af vandet gennem slangerne i stueområdet – dette tyder på at flowet er tilstrækkeligt. Som nævnt i min rapport kan man godt indregulerer de enkelte slanger, dog skal det huskes at indreguleringen udelukkende skal bruges for at sikre flow til alle kredse – så hvis der ikke mangler varme på nogle gulve vil dette ikke ændre tingene væsentligt. Man skal desuden huske på at ved et stort varmebehov – så skal alle gulve deltage i opvarmningen af huset, da det er husets samlede varmetab som skal dækkes. Det er derfor IKKE muligt for et hus med et større varmetab at kun drifte bygningen med gulvet i stuen og køkkenet, soveværelse mm. skal også bidrage.

Jeg har ikke set på garagen men husker at ejeren nævnte at derovre var der tilpas med varme. En simpel rumtermostat som der regulerer gulvet derover synes at virke fint.

Herudover anbefaler Teknologisk Institut ikke at der opsættes pumpeshunte til gulvene, når der forsynes med varmepumpe. Pumpeshunte vil altid kræve en højere fremløbstemperatur og dermed give en ringere COP. Nogen gange kan det af tryktabsmæssige forhold ikke undgås andet, end at man skal benytte shunte. På [adresse] er der dog ikke noget der tyder på dette – med forbehold for at jeg kun har besøgt huset om sommeren.

Instituttet har ikke set på om varmepumpen er dimensioneret korrekt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Hvad er ikke omfattet af forsikringen

Forsikringen omfatter ikke udendørs svømmebassiner og dertil hørende pumper og installationer, markiser, baldakiner, antenner eller andre forhold, som ikke er omfattet af huseftersynet, fx forhold uden for selve bygningen.

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 lovgiggørelse af ulovlige forhold ved sådanne installationer. Forsikringsdækning efter punkt 4, litra E, forudsætter, at det ulovlige forhold forelå både på opførelses- og udførelses-tidspunktet og på tidspunktet for anmeldelse af forholdet til FRIDA.

...

21. Udvidede dækning

...

H Forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/udførelsetidspunktet.

Dækningen er betinget af, at du giver FRIDA fuldmagt til at søge dispensation hos myndighederne, og dispensationen ikke kan opnås.

Der afskrives i erstatningssummen for slid og ælde efter tabel E for hele reparationen."

Nævnet udtaler:

Klagerne overtog den forsikrede ejendom – der er fra 1965 med en garage fra 2011 – den 22/6 2020. Klagerne anmeldte den 22/7 2020, at "vi kan ikke få varme på huset. Gulvvarme" og den 10/5 2021, at "kælderen har været delvist oversvømmet efter optrængning af vand fra kloak."

Det fremgår af selskabets byggetekniske rapport af 29/7 2020, at "der er har tidligere været oliefyr på ejendommen som er oplyst til være nedtaget 2012 (weblager) I dag er opsat varme-pumpe (luft til vand) som er placeret ved garage. ... Der er udlagt gulvvarme i kælderplan med 5 gulvvarmekredse hvor styring sker med Megatherm gulvvarmeautomatik og pumpeshunt som vurderes til at være fra 2002.(6). ... Garage er desuden også med gulvvarme i alt 6 gulvvarmekredse som menes at være udlagt dengang garage blev opført. I 2011.(byggetilladelse)".

Det fremgår af rapport fra klagerens byggerådgiver af 21/12 2021, at "i forbindelse med ejerskifte og er vi blevet anmodet om at gennemgå nye udførte varme installationer i ejendommen. ... Konklusioner: Der er ikke på nogle dele af de monterede anlæg monteret flowstyring. Det vil betyde at den gulvvarmeinstallation der er størst, får det meste flow, hvorfor den øvrige del mangler varmt vand og derfor ikke kan opfylde varmebehovet. Når der ikke er monteres pumpehunt separat på de enkelte gulvvarmekredse, er det meget vigtigt at der monteres en flowstyring. ... Gulvvarme-installation til stuetagen, er monteret således at denne er meget svær at udlufte ... Det er ligeledes min opfattelse, at gulvvarmeslangerne, i stueplan, er nedfreset i det eksisterende huldæk. Det vil betyde, at der under gulvvarmeslangerne, ikke er tilstrækkeligt underlag for, at den afgivende varme kommer rummet til gode, men forbliver i hulrummet i dækket, og derfor kun ringe, eller ingen effekt har. ... Samtidig kunne det konstateres, at gulvvarmeslanger ikke er lagt med den anbefalede, afstand på maksimalt cc 300 mm, hvilket giver tydelige kuldespor, og derved yderligere forringelse af varmeafgivelsen. ... I forhold til ovenstående konklusion, henvises til bestemmelserne i BR18 Kap. 12, samt Dansk Standard 469:2013 ... Det kan ligeledes konkluderes, at VVS-arbejdet, ikke er udført, hverken fagligt, eller håndværksmæssigt korrekt, og de ovenfor anførte anbefalinger og konklusioner, skal udbedres, da

det ellers ikke vil være muligt for ejendommen og dennes brugere, at overholde de gældende krav til energiforbruget, da det kan blive nødvendigt at varmepumpen skal forsyne centralvarmeanlægget med varmevandtemperatur via el patron, hvilket ikke er økonomisk hensigtsmæssigt".

Det fremgår af selskabets byggetekniske rapport af 21/3 2022, at "ved besigtigelsen var ude temperatur 9,6 grad, fremløbstemperatur 29,6 grad aflæst i betjeningspanel varmepumpe. Solskinsvej 7. Varmepumpe har tidligere været monteret ved garage og nu flyttet over til vaskekælder/bryggers, hvor ude del er placeret udenfor ved Vaskekælder/bryggers. ... Hvordan varmepumpe er indstillet med hensyn til fremløbs-kurve, minimumstemperatur, max temperatur, pumpeindstilling er ikke undersøgt. Det er oplyst at der har været service på varmepumpe. Varmeforsyning er ført fra varmepumpe gennem buffertank hvorefter varmfordeling sker til garage gulvvarme, gulvvarme kælder, og stueplan gulvvarme. Retur fra bufferbeholder er ført tilbage til varmepumpe hvor også retur fra garage, kælder og stueplan er tilsluttet. Derved vil der være et omløb omkring bufferbeholder og varmepumpe selv om gulvvarme kredse er lukket. I garage er monteret tillavet fordeler med i alt 6 gulvvarme kredse med shunt pumpe. ... Gulvvarme i garage vurderes til at være fra 2011. ... Gulvvarme anlæg i kælder er tidligere vurderet til at være fra 2002. ... Til stueplan er her monteret gulvvarme med i alt 6 gulvvarme kredse. ... Gulvvarme kredse i kælder er udlagt i beton og man kan forvente en opvarmnings tid af gulv op til 24 timer eller mere. Udlægnings mønstre aflæst via termografi ser fornuftigt ud og burde efter min vurdering kunne varme rum op i kælder til 20 grader. ... I stueplan blev rumtemperatur ved køkken/stue aflæst til 20,3 grad. ... I køkken er gulvet koldt og gulvvarme kredse som skulle anvendes her, er ikke i drift. Om det skyldes at ventil er defekt, telestat er defekt eller snavs i ventil vides ikke men skal undersøges nærmere. Rest gulv i stue kunne skimtes gulvvarmeslanger udlægning men det flød samme. ... I anvisninger fra gulvvarme fabrikanten er anvisninger hvordan man kan udlægge gulvvarme slanger men er ikke krav. ... I stue/køkken er monteret varmepumpe luft til luft af mærket Sanyo med ude del placeret udenfor fra 2007. Denne er oplyst til at være defekt og har ikke været i brug siden overtagelsen af ejendom. Det skal bemærkes at i energi rapport er oplyst at der er monteret Sanyo varmepumpe som produ-

cere luftvarme og forsyner stue/køkken med varme. Ulovlig Kloak: I byggetilladelse fra 1964 kan man på kloakplan at spildevand og regnvand/overfladevand er separeret. I 2010 kan det konstateres at man har udskiftet diverse defekter. Her kan man også se at spildevand er adskilt I 2011 har man fået tilladelse til at bygge ny garage hvor tagvand er oplyst til at bortledes til faskine. [Kommune] har krav om separation af kloak og regnvand. Ved kamerainspektion bliver det konstateret, at der er bagfald efter spulebrønd 1 mod hovedkloak og derfor er kloakrør og rottestop er fyldt med vand konstant. Derudover er det oplyst, at der er bagfald på spulebrønd 3. Der konstateres desuden at tidligere kloakledning fra spulebrønd 3 og ind til ejendom er ikke afproppet korrekt og årsag til rotter kan komme ind i ejendom. Derudover kan konstateres at tidligere nedløbsrør på hushjørne, som var ført på sandfangs brønd, ikke var afproppet korrekt og var ført på spildevandsledning hvilket gjorde at rotter kunne trække ud og lave huller under terræn og bevæge sig over til garage. Der er rettet en kontakt til [kloakfirma] som bekræfter dette. Der er spurgt ind til om kloak fra brønd 3 og ind til ejendom var afproppet korrekt, hvilket der blev sagt nej til. Ligeledes om denne var flækket eller der var brud på kloak hvilket der blev svaret nej til. Der er tale om en kloak som ikke er korrekt afproppet. Det blev ligeledes oplyst, at sandfangs brønd på hushjørne som ikke var afproppet korrekt og ført på spildevandsledning, skal fjernes helt og afproppes. ... 3. Hvilken udbedring er umiddelbart den rimelige og nødvendige til forholdet? 1. Gulvvarme anlæg i stueplan. Efter min vurdering skal der mere undersøgelse til idet gulvvarme kredse i køkken i stueplan ikke virker og skal undersøges nærmere. Om det skyldes defekt telestat eller ventil, forudindstilling skal undersøges. Dertil skal rest stuegulv i stue undersøges for koldt til varmt således at man kan se udlægnings mønster. Det samme gælder for soveværelse. Det må formodes at gulvvarme er udlagt på beton lag, men ved en kold start burde man kunne konstatere, om der er anvendt varmemfordelingsplader og eventuelt fastlægge gulvkonstruktion Ved samme lejlighed kan man kontrollere indstillinger i varme pumpe, fremløbskurve, minimumstemperatur, max temperatur, pumpeindstilling. 2. Ulovlig kloak Den manglende afpropning af kloak er ulovlig i henhold DS 432 2009 2.3.10 Sikring mod rotter. Ligeledes må man ikke udlægge kloak med modfald hvilket er ulovligt i henhold til DS 432 2009 2.3.6.5 sikring mod tilstopning".

Det fremgår af udtalelse fra kloakfirma af 12/4 2022 indhentet af klagerne "er der konstateret rør skade forbundet med ulovlige kloak og stikledninger på ejendommen?: Ja B. Hvis ja, hvor er der konstateret rør skade? Mellem Brønd 3 og ejendom. Ja C. Hvis ja, er det kloakfirmaet ... som har udbedret rør skaden?: Ja D. Hvis ja, er kloakfirmaet bekendt med om klagers husforsikring har erstattet en udbedring af rørskadeskaden?: Ja, [andet selskabet] har betalt for udbedringen efter brud på kloak. I henhold til tilbud".

Det fremgår af Teknologisk Instituts rapport fra maj 2022 indhentet af selskabet, at "baggrunden for undersøgelsen er at der mangler varme i et område i køkkenet og at der er tvivl om udlægningen af resten af gulvet. Tillige skal det undersøges om der er benyttet varmemefordelingsplader. Herudover har der også været udtrykt et ønske om at kigge på indstillinger af varmepumpen. I forbindelse med sagen har instituttet besøgt huset den 21. april Instituttet har: • Kontrolleret og gennemgået opbygningen af anlægget • Termograferet gulvene • Undersøgt og justeret varmepumpens drift 2. Gulvvarmen i huset Ved besigtigelsen var der ca. 15 °C udenfor og varmepumpen kørte med 25 °C fremløb. ... Der er 5 gulvarmekredse i kælderen Der er en gulvvarmefordeler med egen pumpe i garage. I stueplan har man lavet gulvvarmeforbindelserne der hvor de gamle radiatorer blev ført ned i kælderen. Her er der opsat en RA-N ventil til hver slange. I alt 6 slanger. ... Der er tilsyneladende ikke problemer med gulvvarme i kælderplanet ... Termografi i påklædningsrummet. Det ses at slangerne er lagt med en næsten ensartet afstand. Målingen af overfladetemperaturerne viser dog en relativ ensartet temperatur Det ses at på måledagen der kunne måles fra 26,5°C til 27,0°C I gennemsnit ligger slangerne med ca. 30 cm afstand ... Termografi af stuen. Det ses at slangerne er lagt med en ikke ensartet afstand. Målingen af overfladetemperaturerne viser dog en relativ ensartet temperatur Det ses at på måledagen der kunne måles fra 24,7°C til 25,5°C I gennemsnit ligger slangerne med ca. 30 cm afstand ... Et andet sted i stuen Her er det tydeligt at slangerne er lagt uens. På måledagen kunne der måles fra 25,5°C til 26,3°C I gennemsnit ligger slangerne med ca. 30 cm afstand ... Stue til køkken Det ses at der ikke er aktiv gulvvarme i køkkenet Slangerne er lagt uens. På måledagen kunne der måles fra 22,9°C til 24,9°C Den kolde del er gulvet i køkkenet, hvor slangen ikke varmede fra starten. I gennemsnit ligger slangerne med ca. 30 cm afstand ... Gulvvarme i entreen

Slangerne er også her lagt med en uens afstand. På måledagen kunne der måles fra 25,9°C til 27,4°C I gennemsnit ligger slangerne med max 30 cm afstand ... Køkkenet har også gulvvarme, men den virkede ikke. Inspektionshullet blev fritlagt rørbakken kælderen op til ventilen. Slange blev startet op i køkkenet efter at aktuatoren blev afmonteret i kælderen, der hvor ventilen sidder. Det ses at det hjalp og der kom så varme på gulvet. Principielt bør varmen virke i længere tid, således at der kan opnås en ensartet temperatur. Dog ses det at der måles fra 23,6°C til 25,0°C. Teorien siger at hvis der ikke er mere end ca. 2 °C variation på overfladetemperaturen, så vi gulvet opleves jævnt opvarmet. Dette er og individuelt. ... Varmepumpen var sat på en kurve men ramme på 0,7 og en maks. 55 og Som det ses at det giver 25 °C fremløb ved 13 °C. Dette svarer til 34 °C ved 0 °C udenfor. Ved en så lav fremløbstemperatur skal dette fordeles på hele gulvets overflade. Mange husejere kan ved så lave temperaturer ikke mærke gulvets varme. ... Instituttet har herefter justeret varmekuven. Den er sat til en kurve med en rampe på 0,4 og en maks. 55 °C og en bund på mindst 28 °C Dette giver 36 °C fremløb ved 0 °C ude. Eller ca. 31 °C ved 13 °C udenfor. Så kurven er lavere ved meget kolde udetemperaturer, men varmere ved normale udetemperaturer, ift. den oprindelige varmekurve. Varme ... Figur 2: Varmeafgivelse fra gulvvarme Eksempel: Ønskes der 23 °C i stuen. Huset skal bruge 30 W/m² ved ca. 5 °C udetemperatur. Hvis det antages at der er 25% af gulvet som ikke kan afgive varme (eksempelvis køkkenskabe, møbler mv.) så skal overfladen være ca. 4 °C højere. Overfladen skal være 27 °C. Skal rummet også afgive varme eller afgiver rummet varme til andre rum så skal gulvoverfladen være højere. Det er derfor vigtigt at alle rum bruges i et hus med gulvvarme, og det er ligeledes vigtigt at fremløbstemperaturen er HØJ nok til at kunne give en så høj overfladetemperatur. En fremløbstemperatur på 35°C vil ikke give en overfladetemperatur på 35 °C, den bliver lavere og vil afhænge af varmeafgivelsen. Et kvalificeret gæt kunne være 24°C til 27°C på overfladen ved 5°C udenfor. Fremløb på 30-40 °C vil generelt være nok til at forsyne bygningen med varme. **4. Konklusion** ... Instituttet konstaterede at der manglede varme på gulvet køkkenet. Dette skyldtes at aktuatoren ikke åbnede ventilen. Ventilerne til slangerne i stueplan er Danfoss RA-N - er ikke indreguleret, det er ikke så nemt at indregulere. Instituttet foreslår at sætte de ventiler til de små rum (soveværelse, entre ..) på en lavere indstilling ex. '5' for at sikre flow til de lange slange. Instituttet konstaterede at der var gulvvarmeslanger i alle rum og at

disse var udlagt med ca. 30 cm. afstand. På termograferne kunne det ses at slangerne ikke ligger i faste plader, det antages at de enten er rillet ned i betonen eller er bundet til et støbenet. Overfladetemperaturen varierede mindre end 2 grader på de termofotograferede gulve. Op til 2 °C variation på overfladetemperaturen er ganske fint målt på gulvene undtagen randområder. Der vil altid være koldere helt ud til ydervægge mv. Det vurderes at udlægningen af slangerne er i overensstemmelse med almindelig praksis og at gulvene vil fungere som varmeafgivere. Der er ingen tvivl om at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 °C. Instituttet foreslår at justere varmekurven på varmepumpen, hvis der ønskes en anden komfort."

Det fremgår af udtalelse fra klagerens byggerådgiver af 19/5 2022, at "som udgangspunkt skal installationen udføres med tilstrækkelig styring således at der kan opretholdes et konstant flow i anlægget med en konstant fordelingstemperatur over de opvarmede gulvarealer. Ligeledes skal gulvvarmeslangerne udlægges med en afstand, så den nødvendige effekt til det enkelte rum kan opnås. Styring og installation hertil bør som minimum udføres som skitse viser: Der er ikke på installationen udført de viste pumpeshunt, hvorfor det kan være vanskeligt at styre temperatur og flow i de installerede varmekredse. ... I forbindelse med en termografering af gulve, viser disse at der er opnået temperatur i de enkelte gulvvarmeslanger. Det er dog stadig ikke muligt at opretholde en tilstrækkelig temperatur i bl.a. stue og køkkenområderne. Dette kan særligt skyldes følgende: Gulvvarmeslanger i stueetagen er ikke udlagt som vist på skitse, men udlagt på etagedækket, og nedfreset i dette. Det eksisterende dæk et tegldæk, et såkaldt 'Romadæk', og installationen er efterfølgende forsøgt spartlet op med flydespartel hvilket ikke giver tilstrækkeligt varmefordelende betonlag over gulvvarmerør. ... Dette bevirker at der kommer varme/kuldespor i gulvet, da der, som nævnt, ikke er nogen varmefordeling i det eksisterende gulv, da dette er hult, så varmen derfor forsvinder heri. De målte temperaturer, ved termofotografering, viser at målte temperaturer, er taget direkte over gulvvarmeslangerne. Det nævnes også at gulvvarmeslangerne er udlagt 'uens' hvilket også indebærer at varmefordelingen bliver uens, og der kan derfor ikke regnes med en gennemsnitlig afstand af gulvvarmeslanger. ... Med henvisning til ovenstående problemstilling bør der foretages en opbrydning af gulvet, i et afgrænset område, for at sikre at udførelse her er korrekt. Varmepumpen: Teknolo-

gisk har justeret på varmekurven. Dette er en mulighed i forhold til de aktuelle forhold, men det skal dog sikres at varmepumpen kan følge med ved meget lave udetemperaturer også uden at energiforbruget stiger voldsomt. Dette kan jo af gode grunde først efterprøves ved næst kommende opvarmningssæson. ... Konklusion: Det er stadig vores overbevisning at det udførte arbejde, med udlægning af gulvvarme i forbindelse med renovering af ejendommen, ikke er udført hverken fagligt eller håndværksmæssigt korrekt, og derfor bør udbedres jfr. ovenfor nævnte beskrivelser. Samtidig, som nævnt i tidligere rapport, mener vi ikke, at installationen kan leve op til nedenstående krav hvis der ikke sker udbedring".

Det fremgår af mail fra Teknologisk Institut til selskabet af 1/8 2022, at "som udgangspunkt er der ikke et lovkrav til udlægningen af gulvvarmeslanger – der er kun nævnt funktionskrav i bygningsreglementet, som mest handler om at de virker. I forbindelse med driften af gulvet er der i varmenormen DS/EN469 angivet nogle driftstemperaturer. I rapporten fandt jeg at overfladetemperaturen var nogenlunde fordelt ligeligt. Først ved en overfladetemperaturvarias på 2°C, er funktionskravet ikke overholdt. Jeg fandt ca. max. 1°C. At slangerne rent håndværksmæssigt kunne lægges anderledes ændre ikke på, at jeg finder at de er udlagt lovligt. Jeg har min rapport nævnt disse forhold og mener stadig at gulvet kan opfylde funktionskravene, herunder at gulvet kan opvarme boligen med en maksimaltemperatur på fremløbet til gulvvarmeslangerne med 45 °C, ss. 9 i min rapport. ... Instituttet har ikke set på om varmepumpen er dimensioneret korrekt".

Kloak

Klagerne kræver, at selskabet skal dække udbedringen af alle ulovlige forhold ved kloakledningerne, der er konstateret i forbindelse med rørbruddet blev afdækket – herunder blandt andet også den regnvandskloak, som sælger af ejendommen har afmonteret.

Klagerne har anført, at der er fremlagt dokumentation for, at husforsikringen har dækket én udvendig rørskade, og den udvidede dækning træder derfor i kraft, således at selskabet skal erstatte en lovliggørelse af kloakledningerne udvendigt. Klagerne har anført, at det ikke fremgår

af forsikringsbetingelserne, at kun ulovligheden på den konkrete strækning, hvor der er konstateret rørbrud, er dækket. Klagerne har henvist til, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis det i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstateres, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/udførelsestidspunktet. Klagerne har påpeget, at der netop er konstateret rørbrud på grund af rotter, og at kravene i forsikringsbetingelserne derfor er opfyldt. Klagerne har anført, at hvis selskabet mener, at det alene er den strækning på kloakledningen, hvor rørbruddet konstateres, der er dækket under den udvidede dækning, så burde det fremgå af forsikringsbetingelserne. Klagerne har i den forbindelse henvist til, at risikoen for, at forsikringsbetingelserne ikke er udførlige i deres beskrivelse, er koncipistens og ikke klagernes.

Hvad angår selskabets afvisning af at erstatte brønde og tilslutning til spildevandskloak har klagerne anført, at det ikke er selve brønden, der har bagfald, men kloakledningen fra bygningen og hen til brønden. Klagerne har anført, at ligesom et gulvafløb er en del af en kloakledning indvendigt, så er den brønd som er tilkoblet kloakledningen udvendigt ligeledes en del af kloakledningen, idet kloakledningen ikke kan (må) fungere uden. Klagerne har anført, at dette betyder, at – såfremt udbedringen involverer brønden – så kan selskabet ikke frasige sig at dække brønden. Klagerne har påpeget, at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at regnvandsledninger og brønde ikke er dækket.

Hvad angår basisdækningen har selskabet afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at de anmeldte forhold befinder sig uden for bygningen, hvilket fremgår af taksatorrapporten samt af udtalelsen fra kloakfirmaet.

Hvad angår den udvidede dækning har selskabet anført, at kloakfirmaet gentagne gange direkte har tilkendegivet over for selskabets taksator, at der ikke var tale om brud på kloakken, men at det på trods heraf fremgår af kloakfirmaets besvarelse af supplerende spørgsmål i deres rapport af 12/4 2022, at det modsatte nu er tilfældet på kloakrøret mellem brønd 3 og ejendommen. Selskabet har påpeget, at klagerne ikke har fremsendt dokumentation på, at dette skulle

være tilfældet i form af eksempelvis tv-inspektion eller dækningstilsagnet fra husforsikringen. Selskabet har oplyst, at på trods af at klagerne ikke har fremsendt dokumentation, så har selskabet valgt at lade tvivlen komme klagerne til gode og dække lovliggørelsen af selve kloakrøret, hvor der, efter hvad kloakfirmaet har oplyst, er konstateret et brud mellem ejendommen og spulebrønd 3. Selskabet har henvist til, at der står i kloakfirmaets besvarelse af spørgsmål 2, at ulovligheden alene består i, at kloakrøret ikke er afproppet korrekt, og at udbedringen dækket af forsikringen derfor består i korrekt afpropning af kloakrøret mellem ejendommen og spulebrønd 3. Selskabet har anført, at den udvidede dækning alene dækker udbedring af ulovlige forhold ved kloakledninger og stikledninger uden for den forsikrede bygning, hvis der konstateres en rørskade på netop den ledning, som er ulovlig. Selskabet har påpeget, at der alene er konstateret en rørskade på kloakledningen mellem bygningen og spulebrønd 3, og at øvrige kloakledninger og stikledninger ikke er dækket af forsikringen, når der ikke er konstateret brud på disse.

Hvad angår bagfald på brønde har selskabet anført, at forholdene ikke er dækket, da den udvidede dækning ikke omfatter brønde, jf. vilkårenes punkt 21 H.

Hvad angår klagerens kommentar om, at der er tale om en ulovlig tilslutning af regnvand og overfladevand på spildevandskloak, bemærker selskabet, at der hverken er tale om en kloak eller en stikledning, og at der heller ikke er konstateret brud, hvorfor forholdet ikke er dækket, jf. punkt 21 H.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3, at (basis-)forsikringen ikke dækker "udendørs svømmebassiner og dertil hørende pumper og installationer, markiser, baldakiner, antenner eller andre forhold, som ikke er omfattet af huseftersynet, fx forhold uden for selve bygningen". Det fremgår af punkt 21H, at forsikringens udvidede dækning dækker "ulovlige kloakledninger og stikledninger uden for en forsikret bygning, hvis du i forbindelse med en rørskade på disse ledninger konstaterer, at de ikke opfylder lovkravene på opførelses-/udførelsestidspunktet. Dækningen er betinget af, at du giver FRIDA fuldmagt til at søge dispen-

sation hos myndighederne, og dispensationen ikke kan opnås. Der afskrives i erstatningssummen for slid og ælde efter tabel E for hele reparationen".

Basisdækningen

Hvad angår ejerskifteforsikringens basisdækning, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at basisdækningen ikke omfatter forhold uden for bygningen.

Den udvidede dækning

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at der har været en dækningsberettigende rørskade på den udvendige kloak, der er blevet dækket af klagernes husforsikring.

Spørgsmålet er herefter, hvordan punkt 21H i forsikringsbetingelserne skal fortolkes.

Nævnets flertal udtaler om dette spørgsmål:

Flertallet bemærker indledningsvist, at selskabet som koncipist af betingelserne er nærmest til at bære risikoen for uklarheder, hvorfor forsikringsbetingelserne må fortolkes på den måde, der er mest gunstig for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38 b.

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at punkt 21H ikke er formuleret på en så tilstrækkelig klar måde, at det står klart, at der – som selskabet anfører – reelt kun er dækning for ulovlige kloak- og stikledninger, hvis der er konstateret brud på den specifikke kloak- eller stikledning.

Flertallet finder på den baggrund, at klagerne har været berettiget til at gå ud fra, at forsikringens udvidede dækning omfattede ulovlige kloak- og stikledninger på grunden alene under forudsætning af, at det der var konstateret en rørskade, at det ulovlige forhold forelå både på opførelses-/udførelsestidspunktet, og at dækningen er betinget af, at selskabet får fuldmagt til at

søge dispensation hos myndighederne, og at dispensation ikke kan opnås. Flertallet finder herefter, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning med henvisning til, at øvrige ulovlige kloakledninger og stikledninger ikke er dækket af forsikringen, når der ikke er konstateret brud på disse.

Flertallet bemærker, at der i stedet for en henvisning til "disse ledninger" i forsikringsbetingelsernes punkt 21 H kunne have været omtalt "den pågældende ledning", hvorefter der ikke ville have været nogen sproglig tvivl.

Flertallet finder på denne baggrund, at forholdet vedrørende ulovlige kloakforhold skal hjemvises til fortsat behandling i selskabet.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning af de anmeldte forhold vedrørende ulovlige kloak- og stikledninger.

Mindretallet finder – som betingelsen er formuleret – at "disse ledninger" henviser til den eller de konkrete ulovlige kloak- og stikledninger, hvor der er konstateret en rørskade. Mindretallet finder derfor ikke at kunne kritisere selskabets afgørelse.

Der træffes vedrørende dette punkt afgørelse efter stemmeflertallet.

Hvad angår brønde finder et enigt nævn, at disse ikke kan anses for at være en kloak eller stikledning i forsikringsbetingelsernes forstand, hvorfor brønde ikke er omfattet af forsikringsdækningen. Nævnet henviser til afgørelserne i sagerne 95594 og 70151.

Gulvvarmen

Klagerne kræver, at selskabet dækker en rimelig og nødvendig udbedring af gulvvarmen, så den fungerer optimalt og efter hensigten med fradrag af selvrisko.

Klagerne har anført, at gulvvarmen ikke på noget tidspunkt i klagernes ejertid har fungeret tilstrækkeligt. Klagerne har påpeget, at det ikke fremgår nogen steder i købsdokumenterne, at gulvvarmen kun kan opvarme bygningen tilstrækkeligt ved brug af både luft til luft varmepumpen og gulvvarme. Klagerne har påpeget, at den omstændighed, at luft til luft varmepumpen slet ikke fungerer, bekræfter, at den ikke kan have været anvendt af sælger, efter at gulvvarmen er etableret. Klagerne har anført, at det ikke er muligt at opnå en komforttemperatur på minimum 20 grader ved brug af gulvvarmen. Klagerne har oplyst, at der maksimalt kan opnås en temperatur på 19,7 grader indendørs, og det på et tidspunkt, hvor der endnu ikke har været nogen videre frostgrader udenfor. Klagerne har anført, at gulvvarmesystemet naturligvis i sig selv skal kunne opvarme boligen, og at gulvvarmen etableret af sælger er primær og eneste varmekilde, selv om der er monteret en defekt varmepumpe. Klagerne har påpeget en række punkter, som efter deres opfattelse beviser, at rapporten fra Teknologisk Institut ikke er retvisende, herunder, at der på undersøgelsesdagen – og dagen forinden – var høje varmetemperature udenfor. Selv her kunne huset maksimalt blive 21,7 grader, selv om varmeanlægget havde været indstillet på 30 grader i tre døgn. Hertil kommer, at al rørføring samt luft til vand varmepumpen i kælderen forinden er udskiftet på baggrund af selskabets anbefalinger - og af selskabets samarbejdspartner – uden at dette har løst problemet med, at anlægget ikke kan opvarme huset tilstrækkeligt og således at anlæggets effekt er det samme, som før alt blev skiftet. Klagerne har påpeget, at både selskabets taksator, selskabets håndværker samt klagernes sagkyndige har vurderet, at slangerne i klagernes gulv ligger med mellem 30 og 50 cm afstand. Klagerne har videre anført, at det er et faktum, at der er en strækning på 140 cm, hvor der kun ligger to gulvslanger, da den tredje gulvslange går langs med og ind under et køkkenskab. Klagerne har påpeget, at afstanden mellem gulvslangerne hen over gulvet således ikke kan ligge med en max afstand på 30 cm. Klagerne har også anført, at det fremgår af termografien, at der ingen ordentlig gulvvarme er i gangarealet foran køkkenskabene. Klagerne har tillige anført, at det vil blive en ret stor økonomisk ekstra belastning for dem, hvis de følger rådet fra konsulenten fra Teknologisk Institut om at skrue op for fremløbstemperaturen. Klagerne har påpeget, at gulvvarmen naturligvis bør fungere efter hensigten og fungere på baggrund af en faglig korrekt udførelse, så gulvvarmen kan opvarme også køkken og stue til en almindelige behagelig komfort-

temperatur. Det forhold, at klagerne ikke kan opnå en rimelig komforttemperatur i vintermånederne på de koldere/blæsende dage, støttes af udtalelser fra VVS-firma/byggerådgiver/ingeniørfirma.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at undersøgelser foretaget af taksatoren og Teknologisk Institut har dokumenteret, at gulvvarmen sammen med luft til luft varmepumpen kan varme ejendommen tilstrækkeligt op. Hvad angår klagernes indvending om, at undersøgelsen foretaget af Teknologisk Institut er udført i april måned og derfor ikke dokumenterer, at huset kan opvarmes til 20 grader i koldt vejr, har selskabet henvist til, at Teknologisk Institut i rapporten har bemærket, at der ikke er nogen tvivl om, at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 grader. Selskabet har oplyst, at såfremt klagerne i vinteren 2023 ikke kan opvarme ejendommen til over 20 grader efter yderligere justeringer af varmepumpen, som anbefalet af Instituttet, er klagerne velkommen til at vende tilbage. Selskabet har påpeget, at såfremt selskabet meddeler dækning på baggrund af dokumentationen fra klagerne vil dækningen i så fald være, at der etableres et passende antal radiatorer.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4E, at forsikringen dækker "udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af varme-, ventilations- og sanitets-installationer (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".

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

Nævnet bemærker videre, at det ikke i sig selv kan anses for at udgøre en skade, at der påvises håndværksmæssige mangler eller uhensigtsmæssigheder ved udførelsen af en bygningsdel. Afgørende er, om forsikringens skadebegreb er opfyldt.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af Teknologisk Instituts rapport, at det vurderes, at udlægningen af slangerne er i overensstemmelse med almindelig praksis og at "der er ingen tvivl om at gulvvarmen sagtens kan opvarme bygningen til 20 °C".

Nævnet har også lagt vægt på, at Teknologisk Institut har oplyst i mail af 1/8 2022, at der ikke er et lovkrav til udlægning af gulvvarmeslanger, men alene et funktionskrav i bygningsreglementet, og at det først er ved en overfaldetemperaturvarias på to grader, at funktionskravet ikke er overholdt, og at der kun blev fundet cirka max 1 grad.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at såfremt klagerne i vinteren 2023 ikke kan opvarme ejendommen til over 20 grader efter yderligere justeringer af varmepumpen, så er klagerne velkommen til at vende tilbage.

Luft til luft varmepumpen

Klagerne kræver, at selskabet dækker en reparation af varmepumpen eller en ny tilsvarende varmepumpe med fradrag for afskrivning og selvrisko.

Klagerne har anført, at den luft til luft varmepumpe, der også er klaget over – og som intet har med den luft til vand varmepumpe at gøre, der indgår i rapporten fra Teknologisk Institut – ikke på noget tidspunkt er blevet behandlet af selskabet i forbindelse med klagen. Klagerne har oplyst, at det var klagernes indtryk, at selskabet ville foranledige denne varmepumpe undersøgt med henblik på at gøre den funktionel, siden det påstås, at den skulle være anbragt med henblik på at supplere den eksisterende gulvvarme. Klagerne har oplyst, at denne varmepumpe ikke har fungeret i klagernes ejertid. Klagerne har påpeget, at når selskabet henviser til klagerne til at benytte denne pumpe som suppleringsopvarmning, så kræver det, at luft til luft-varmepumpen kommer i funktionsdygtig stand. Klagerne fastholder, at selskabet bør tage stil-

ling til dækningsspørgsmålet for denne luft-til luft-varmepumpe, hvilket ikke er lykkedes endnu, selvom selskabet adskillige gange har gjort opmærksom på, at der er to varmepumper i bygningen. Klagerne har oplyst, at den varmepumpe, der ikke virker, er den, hvori der er betonrester. Klagerne har påpeget, at en udbedring af denne varmepumpe vil kunne øge rumtemperaturen, men den kan ikke opvarme gulvvarmen i de kolde områder, og den kan ikke sørge for, at gulvvarmeslangerne lægges med 30 cm afstand og ikke som nu med en langt bredere afstand.

Selskabet har anført, at taksatoren, selskabets håndværker samt Teknologisk Institut ikke i forbindelse med besigtigelserne har undersøgt luft til luft varmepumpen nærmere, da alle har vurderet, at gulvvarmen sammen med luft til luft varmepumpen kan varme ejendommen op til over 20 grader året rundt, og det derfor ikke kan forventes, at varmepumpen ikke er funktionsdygtig eller ulovlig. Selskabet har oplyst, at selskabet af den grund ikke har fundet anledning til at udarbejde yderligere undersøgelser af varmepumpen, da der ikke er noget som tyder på, at varmepumpen ikke er funktionsdygtig eller ulovlig. Selskabet har påpeget, at det er klagerne, der har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skade. Selskabet har oplyst, at klagerne er velkommen til at indhente en nærmere undersøgelse af varmepumpen, og at såfremt klager gennem undersøgelsen kan dokumentere, at varmepumpen ikke var funktionsdygtig på overtagelsestidspunktet eller ulovlig, samt at selskabet på baggrund af undersøgelsen meddeler dækning, så betaler selskabet rimelige omkostninger forbundet med undersøgelsen.

Det fremgår af tilstandsrapport af 6/1 2020 "Bygningskonstruktioner - oplysninger til ejerskifteforsikring", at "11. WS-installationer Andet; Type: A Luft/luft varmepumpe i stuen Andet; Type: B Luft/vand varmepumpe opvarmer også bygning A".

Efter en gennemgang af oplysningerne vedrørende dette punkt bemærker nævnet, at det er klagerne, der har bevisbyrden for, at der foreligger et dækningsberettigende forhold. På det foreliggende noget usikre grundlag, hvor der mangler en teknisk sagkyndig vurdering om luft til luft varmepumpens funktion, finder nævnet, at klagerne ikke har godtgjort eller antageliggjort, at pumpens funktion var ophørt eller væsentligt nedsat på overtagelsestidspunktet.

Nævnet har noteret sig, at selskabet er indstillet på at vurdere forholdet på ny og meddele dækning, hvis klagerne indhenter en nærmere undersøgelse af varmepumpen og herigennem dokumenterer, at pumpen ikke var funktionsdygtig på overtagelsestidspunktet eller ulovlig.

Rådgiveromkostninger

Klagerne kræver at selskabet dækker klagernes udgifter til klagernes repræsentant i henhold til faktura på 6.500 kr. inkl. moms.

Klagerne har påpeget, at beløbet dækker arbejde inden ankenævnsklagen. Klagerne har anført, at klagernes repræsentant skrev til selskabet første gang den 1/9 2021 efter at have gennemgået et ret omfattende materiale med flere skadesager involveret. Klagerne har påpeget, at det krævede gennemgang af ankenævnets praksis, inden klagebrevet kunne færdiggøres. Klagerne har anført, at klagernes repræsentant har brugt knap otte timer til det forudgående arbejde og på at udarbejde klagen til selskabet. Klagerne har oplyst, at der er mailet en del mellem klagerne og klagernes repræsentant, ligesom der har været mange telefonsamtaler inden ankenævnsklagen.

Over for nævnet har klagernes repræsentant bl.a. anført, "Der er i alt skadesagen skrevet og modtaget 110 mail, heraf flere direkte med FRIDA (7 mail fra FRIDA uden om ankenævnet og 6 mail fra undertegnede), idet klageafdelingen valgte at køre sagen videre mere eller mindre uden om Ankenævnet og således er der af den grund også skrevet med til FRIDA uden om Ankenævnet. I forhold til arbejdet inden klagen blev indbragt, så skrev undertegnede første gang til FRIDA den 1.9.2021 efter at have gennemgået et ret omfattende materiale med flere skadesager involveret. Det krævede endvidere gennemgang af ankenævnspraksis inden klagebrevet kunne færdiggøres.

Der er medgået knap 8 timer til det forudgående arbejde og til at udarbejde klagen til FRIDA efter klager selv forudgående havde klaget over afgørelsen."

Selskabet har tilbudt at dække 1.300 kr. inkl. moms af klagernes udgifter til klagernes rådgiver. Selskabet har anført, at klagers rådgivers bistand forud for at sagen blev indbragt for nævnet alene består i en enkelt klage. Selskabet har anført, at selskabet alene har meddelt dækning til afpropning af et enkelt kloakrør og således afvist langt størstedelen af klagernes krav mod selskabet herunder øvrige kloak- og stikledninger samt det anmeldte forhold vedrørende gulvvarmen/varmepumpen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet – henset til sagens karakter og udfald – skal erstatte klagernes udgifter med skønsmæssigt 5.000 kr. inkl. moms til klagernes repræsentant mod fremvisning af faktura herfor.

Teknisk bistand

Klagerne ønsker, at selskabet dækker klagernes udgifter til teknisk bistand på i alt 12.875 kr. i henhold til faktura af 12/1 2022 på 8.500 kr. inkl. moms og faktura af 7/7 2022 på 4.375 kr.

Klagerne har anført, at rapport af 21/12 2021 alene er udfærdiget grundet selskabets modvilje mod at erkende at udbedre en gulvvarme installationen. Klagerne har anført, at rapporten af 7/7 2022 er udarbejdet på baggrund af, at der var fejl i den rapport, som selskabet indhentede.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at den byggetekniske rådgivning ikke har været nødvendig og heller ikke har medvirket til dækning af forhold, der tidligere har været afvist som værende dækket af forsikringen.

Efter sagens forløb og udfald finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække klagernes omkostninger til rapporter af 21/12 2021 og 7/7 2022.

Nævnet har lagt vægt på sagens udfald og forløb.

Ankenævnet for Forsikring

64.

97538

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Domus Forsikring A/S V/Frida Forsikring Agentur A/S, skal anerkende, at det ikke med henvisning til punkt 21 H i forsikringsbetingelserne kan afvise dækning af ulovlige forhold ved kloak- og stikledninger, der ikke er relateret til den dækningsberettigende rørskade, og skal på den baggrund genoptage sagsbehandlingen.

Selskabet skal endvidere dække klagernes omkostninger til deres repræsentant med 5.000 kr. inkl. moms.

Klagerne får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales



Svend Bjerg Hansen