

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. februar 2023 blev i sag nr. 97759:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Kanalstræde 10, 1. Sal
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. Den forsikrede bygning er opført i 1850, og tagrummet er udnyttet og ombygget i 1980 og 1995. Forsikringen trådte i kraft den 23/10 2019 på baggrund af en tilstandsrapport af 29/4 2019. Af tilstandsrapporten fremgår bl.a.:

"A. Primære bygningsdele

1. Tagkonstruktion/-belægning/skorsten

1.12 Isolering	K1	Isolering i tagrum ligger flere steder let rodet.
----------------	----	---

...

Sælgers oplysninger om ejendommen

...

1. Generelle oplysninger

...

1.3

Har du kendskab til, at der er foretaget tilbygninger, ombygninger eller større renoveringer af bygningerne?

Ja

Hvis ja, hvilke og hvornår?

Garage i 1989 udhus i 1990 ombygning på 1. sal 1995

1.4

Har du kendskab til, at bygningerne eller dele af bygningerne er udført helt eller delvist som selvbyg?

Ja

Hvis ja, hvilke?

Udhus, havestue, soveværelse, og de 2 værelser på 1. sal samt garage."

Ankenævnet for Forsikring

2.

97759

I klageskema af 11/1 2022 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

Uskikkelig procedure og kritik eller/og udbedringer samt økonomisk erstatning

...

I dag, ville vi venligst klage over

Ejerskifte, Dansk Boligforsikring, i Holbæk

I denne anledning, ville vi gerne tilføje, at der findes en anden, medansvarlig virksomhed i sagen.

...

Det drejer sig om virksomheden, [bygningssagkyndig] i udførelsen af ejendommens:

Tilstandsrapport, Energimærkning og El-rapporten.

...

Da deres udførte rapporter tilsammen, og især med tilstandsrapporten, befinder sig i grænseområdet mellem Ejerskifteforsikring og altså her Rapporternes virksomhed [bygningssagkyndig], kan man drage dem til ansvar indirekte nu, via Ejerskifte. Vi havde også villet se dette ske, med flere forsøg på at få begge til at se meningen i at dele om det fælles ansvar, forgæves.

Den pågældende konsulent og virksomhed er inddraget her, fordi vi mener, de er medinvolverede i den fejludførte og vældigt misvisende Tilstands- og Energimærkningsrapport (her primært, hvad angår Ejerskifte medansvar mellem de to parter, bl.a.: 'isoleringsevne' mangler, fejl og skader).

F.eks.

Vi konstaterer, at Energimærknings konsulent som også udførte den meget problematiske og om-diskuteret Tilstandsrapport vi klager over til Ejerskifte, har ikke målt helt ud i vindskærmen dvs. helt udenfor ved husets vægge (og specifikt i overetagen, hvor problemerne mest opstår), som jo er en ganske basal del af opgavens listepunkter at skulle gennemgå og rapportere om.

Dette, om ikke andre fagligt tekniske forskrifter, som vi selv mangler fornødne kunnen at granske i, vil vise sig at blive et stort problem for os efter overtagelsen af det nye hus, idet vores overetage viser sig værende ubeboeligt i vinterhalvåret, specifikt i 0 til minus grader, vindblæst og storm.

Vi taler om rent køleskab grader herinde, da det blæser lige igennem og man kan se helt ud til marken.

For en god ordens skyld, må vi venligst orientere om, at vi primært nu, vil fokusere på Ejerskifte her.

...

Årsagen til kontakten til Ankenævnet for Forsikring er, Ejerskifteforsikringens ca. to års langtrukne sagsbehandlings-processer og udenoms svar, siden vi flyttede ind som nye husejere.

...

1.

Her i punktopstillingen (pkt.) har vi samlet de grundlæggende fælles principper, og udgangspunktet, som vi kan bevise, Ejerskifte fraviger deres helt basale 'kontrakt' forpligtelser om (misligholdelse, kontraktbrud), der dermed udsætter forbrugerne/kunderne i en ringere og svagere position, end ved sig selv, selv, og hvad Loven tillader:

Pkt. 1.

Vi har klaget over 'mangler, fejl og skader' ved de lovpligtigt købte og udført Tilstandsrapporter/Energimærkning, som desværre viste sig allerede lige efter vi købte huset, at komme med omfattende forsømmelser, herunder de omtalte, 'fejl, mangler og skader'.

Dermed, har vi, desværre måttet, beklage os, fra dag 1 'non-stop', fortsætteligt indtil i dag 2022, nu med det nye år.

Pkt. 2.

Vi har købt et halvtårshus til en pris af et helårshus viser det sig, i et område klassificeret som 'ude på landet', som ikke har sommerhuse, men helårsboliger af rigtig god grund.

Pkt. 3.

Vi har handlet i god tro, men modtog ikke varen (de involverede leverede ikke varen).

Pkt. 4.

Vi udviste tillid til de købte og lovens obligatoriske bl.a. Tilstandsrapport. Derfor, er det nærliggende til at tro, at vi alligevel ikke har nogen Retssikkerhed (?).

Ræsonnementet må være, hvis man alligevel ikke kan regne med de officielle, offentlige papirdokumenter, der så i vores specifikke tilfælde, på den måde de blev udført, underminerer loven og hele formålet, så vi forbrugere-kunder må undre os, hvad har vi tilbage af sikkerhed som købere af hus. Vi har desværre nu udviklet en vis skepsis og mistillid til de love og beslutninger.

Pkt. 5.

Vi har dermed, overkøbt (de involverede ... har 'oversolgt varen') huset; da huset er ikke, hvad prisen afspejlede og hvad man kan forvente.

Pkt. 6.

Vi kunne have forhandlet prisen ned med hele 400.000 kroner, i hvert fald, minimum 300.000 kroner, som vi vurderer, er prisen på de udbudringer der skal foretages nu, men vi havde tillid til de lovpligtige officielle og offentlige besluttet om rapporter, herunder især Tilstandsrapporten, som var næsten, helt fejlfrie.

NB. Vel at mærke, Energimærkningen alene var vurderet til A+. Det er et gammelt (og delvis opdateret gennem årene) hus. Kun helt nye huse kan opnå dette høje niveau.

Dette hus, inden handelen, sammenlignet med områdsboliger og markedet, klart overstiger de andre i prisen ved dets, kun påståeligt, og dermed, forventet, 'højere kvalitetsniveau og stand' netop pga. de data vi havde modtaget i vores hænder fra bl.a. Tilstandsrapporten, inden vi handlede huset.

På baggrund dog at hvad vi indså efter overtagelsen og indflytningen, viste de sig at være misvisende og kritisable, og set i retrospekt nu efter 2 års langdrag, er de yderst forkerte.

Vi er dermed, frtaget denne mulighed, at kunne forhandle en mere passende, bedre og lavere pris. Som vi ellers ville og kunne opnå med de kritiske nu at se forhold, netop pga. de næsten 'fejl-

frie' rapporter. Og med andre huse vi havde i vores liste, idet vi prioriterede dette frem fra alle de andre nu.

Pkt. 7.

Nu er udgiften for os alene så passende stor og beløbet i tab så højt sammenlignet med området og markedet og dvs. standen, at det bliver for svært at kunne rette op på egen hånd alle de problemer, som det er svært at bebo dette som det er her og nu.

Det bliver svært at kunne sælge igen og opnå en rimelig fortjeneste, såfremt behovet opstår, og når man, som nævnt, tager i betragtningen tabet i salgs-/handelsprisen.

Pkt. 8.

Vi kunne have fravalgt dette hus fra vores liste, hvis vi havde modtaget et repræsentativt-sandt billede af husets egentlige tilstand. Denne mulighed blev os frataget.

Pkt. 9. bliver et helt kapitel i og for sig, ...

Ejerskifte har for så vidt anerkendt, at der er (underliggende alvorlige) problemer.

Dette kan bevises ved, at både Ejerskiftes jurist og topkonsulent blev bekendt med de problemer fra dag 1. vi overtog huset 2019-2020 (helt specifikt, november 2019-2020 årsskifte).

Vi har bl.a. udfyldt online skadeindmeldelse/indberetning ad flere omgange, og med følgende skrivelser på e-mail.

Dvs. forløbet er så lang tilbage som 2019-2020. Snart over 2 år.

Og, de har begge godkendt flere udbedringer efter klager med henvisninger på tilstandsrapporten, især, for deres egen andel angår.

Ejerskifte, har således, samlet set erkendt og godkendt primært i klagen her bl.a.,

- at udskifte et gammelt udslidt og problemfyldt varmeanlæg (fra tidligere ejers varmepumpe, luft-til vand og solceller) med bl.a. stort vandtab (egen udgift), og
- lave tre nye radiatorer i overetagen, hvor der før manglede de eller var for små i forhold til rummets behov, og netop på grund af de problemer det medfører os som nye husejere.

Men, Ejerskiftes fagfolk, fra topkonsulent (vvs) til VVS'ere eksterne samarbejdspartnere for Ejerskifte, har ikke nødvendigvis også lavet arbejdet grundigt og professionelt.

Tværtimod, der er kommet en række alvorlige fejlestimeringer, fejlregninger, og i sidste ende vigtigst her, fejlresultater, ud af det arbejde. Ejerskifteforsikringen tager heller ikke et ansvar bag efter.

- De har bl.a. hverken beregnet eller vurderet i detaljer hele sagen.
- De undersøgte ikke grundigt hele huset med en samlet rapport over huset i helheden, og korrekt vis, samt er det sket i en sådan grad af faglig uredelighed, kan vi nu konstatere, at det ender med at undergrave selveste, af deres, egne beslutninger, som blev, at udskifte anlægget og lave et par nye radiatorer som løsning til dette hus.

Uden et godt fundament dog, siges der, ramler hele huset ned ved første rystelse.

I vores specifikke tilfælde, Ejerskiftes top-konsulenter der skulle vurdere situationen an og hyre håndværkerne, tog ikke det grundlæggende med, som netop er selveste:

- isoleringen, samt
- hul i taget og
- manglende tagryg klodser bl.a., forrådnelse flere steder i tagets lægter/hældning.

Huset skulle ses ud fra det udgangspunkt huset kommer med; som værende et, relativt, gammelt hus fra 1850, men med løbende nye opdateringer og udvidelser fra tidligere ejer. Og, især sidst, fra ejeren i 1980-90'erne, i hans nye udvidelser og etableringen af en overetage, som er tilsyneladende 'hjemmelavet' og dvs. uden teknisk kunnen og tilsyn.

I tilstandsrapporten er de vigtige oplysninger, vi finder ud af er, af problematisk karakter efter overtagelsen af huset, ikke omtalt tydeligt eller overhovedet omtalt, og ved andre punkter er der klart tilbageholdelse af vigtige detaljer der mangler for at en god vurdering kan forekomme fair og sagligt for os nye købere. Men, ikke desto mindre,

Den tidligere ejer er direkte tydelig på det vigtigste, at han selv har stået for udvidelserne i overtagen, og med oplysninger fra hvilke dato (huseftersyns rapport, tilkendegivelser).

Myndighederne bistår os også med gode tegninger.

Det er kun Ejerskifte de har svært at acceptere de fakta og data, som jo udgør klart bevismateriale for os.

Det oprindelige hus (tegninger), i overtagen, kan ses tydeligt fysisk, lige når vi træder ind kan det mærkes under fødderne, idet betongulvet stopper lige ved grænsen til entreen i soverummet; den tidligere ejer har lavet et helt nyt rum her, vores nuværende soveværelse, med skunk, skrå vægge i a-formet hus, balkon, og hele pakken. Men, den tidl. ejer har overset det vigtigste i udførelsen af sådant et stort projekt ved hans hjemmelavede udvidelser, nemlig, isoleringen!

Det er efter vores og Lovens mening opfattet korrekt, må det forventes, at stille det krav, at Ejerskifte har det sidste/overordnede ansvar overfor nye købere, når en tidligere ejer har udført usynet og ubesigtigede udvidelser/opdateringer i huset.

Isoleringen, dvs. mangel heraf, forbliver at være bare et af problemerne ved dette hus og ejendom, skal det siges. Den tidligere ejers mangel på vedligeholdelse og hvad dette har gjort ved ejendommen og huset, er en hel anden hovedpine for os nu.

Enten er isoleringen her i overtagen manglende eller helt mangelfuldt, det har vores egen uafhængige bl.a. tag-og isoleringsspecialist termografisk bl.a. undersøgt, fornyeligt.

Ikke overraskende, det har Ejerskifte også 'termografisk undersøgt', for godt 1-2 år siden i rapporteringen fra os af bl.a. kulde og fygesne/regn fra taget som har efterladt sine tydelige spor i vand-skjolder over alt i lofterne i overtagen.

De besigtigede altså ved det, som de allerførste klager da vi overtog huset, men de valgte alligevel, ikke at fremlægge de beviser af termografiske målinger i isoleringen ved væggene for os. Det er åbenbart en hemmelighed!

Ejerskifte har kun noteret: 'vurderer ikke der er noget problem, det er målet i fugt, det er tørre flader'!

Problemet vedstår dog, fordi når der er fygesne eller regn, siver det ind og vi samler vand fra gulvet i overetagen, så tørrer det ude igen i de tørre dage, så bliver det fugtigt igen i de våde dage, og dette er et misvisende resultat/konklusion at drage fra Ejerskifte, når hele cyklus starter igen.

Ved den nylige besigtigelse, modtager vi samme respons. Ejerskifte fremlægger heller ikke tilstrækkelig dokumentation for en afvisning, og relevant her overbevisende beviser, tværtimod.

Vi har kun modtaget to billeder, som vi fremlægger. Det ene billede, viser tydeligt at der måles på en tør flade, mens juristen i skadeafdelingen prøver alligevel at overstrege dette faktum senere i gengivelsen, og oveni, også omskrive det som om de har målet igen, og på det rette sted, denne gang. Det korrekte sted er den våde del af træet i loftet for denne gang, som beviser at der er fugt, våde flader, ol.

Vores tag-og isoleringsspecialist her skal siges er en god anerkendt virksomhed der har fået tildelt markedets pris i kvalitet.

Men, Ejerskifte prøver at diskreditere også denne hjælp vi har hentet udefra, en fagmand med over 30 års erfaring og specialisering i tag og isolering, kun fordi han er uvildig, går vi ud fra. Ejerskifte laver det om til at lyde som om han er 'vores mand', men det er uholdbart at spille vores ressourcer i de petitesser. Det nu, for en ellers anerkendt stor virksomhed i branchen, med deres ansat fagmand, hvorfor skulle han sætte hans ansættelse på spil?

Fordi, ifølge Ejerskifte, 'de har ikke modtaget den fine præsentation de ville have fra ham med alle beviser på bord, afleveret til dem'. Dette nu sat i relief, når Ejerskifte selv ikke vil fremlægge deres termografiske målinger af overetagen tilbageholdt i alle disse år, må være århundredets undererklæring!

Kan vi som minimum, blive den modne voksens fornuft enige om her, at æstetikken af papiret, eller ord/sproget, meninger, en facade så at sige, kan ikke ændre på de skråsikre principper, fakta, det underliggende, fordi fakta forbliver fakta, uanset fokus skift. Og kan heller ikke tage tilbage de første vigtige handlinger.

I modsætningen, kan Ejerskifte ikke engang løfte deres egen bevisbyrde!

Derfor, de tager metoder i brug som er under lavmålet, og prøver ikke kun at fordreje på fakta og data, men også at kontaminere myndighedernes tegninger af huset, laver også nye tegning der streger over de faktuelle og sådant, drager de konklusioner der belejligt passer inde i målet (men, 'målet helliger altså ikke midlet' for dem med en sund tækning).

Jeg ved ikke om Ejerskifte overhovedet er i stand til at forstå modent, hvor alvorligt denne handling er. Der er tale om officielle, offentlige BBR-papirer og tegninger!

De er ufravigelige.

Den uafhængige ansat i en andens stort anerkendte virksomhed og ejerskab så, deres fagspecialist, aka 'vores mands', vurdering er ikke til at spøge med, fordi han mente, at det er ærgerligt for os nye købere. Med over 30 års erfaringer i netop dette fag, kunne han tydeligt se, at:

- den tidligere ejer bl.a. måske-måske ikke har haft nok plads til at lave isolering, men det er et problem nu for os uanset hvad årsagen var dengang fordi vi står tilbage med en ubeboelig overetage i vinteren, samt
- den tidl. ejer tilbageholdte også vigtige oplysninger fra os i tilstandsrapporten bl.a. om at han højst sandsynligt heller ikke brugte dette rum i vinteren eller evt. hele overetagen, og der var også en ganske ualmindelig lille radiator her og ingen i repos, og
- overetagens vægge bl.a. er helt udsatte for vindblæst. Man kan faktisk se helt ude til marken, så 'sårbar' er isoleringsevnen i overtaken, hvor der er klare, 'ubeboelige' forhold at tage med i betragtningen her.

Vi, selv, har måttet sove i underetagen og blive der i vinterhalvåret, hvis vi kunne, det er uholdbart.

Vi har forsøgt at rykke fra rum til rum, forgæves i overetagen. Vi har også frosset til og er syge dagen efter som følge af de forhold. Det besværliggør vores privatlivs ret for fred.

Det er som nævnt kun begyndelsen på problemerne, når også vedligeholdelsespligten fra tidligere ejer udebliver.

Specialisten bedømte også, at når vi, som nye ejere, selv nu har lavet helt nye gulve, tapetseret, malet, osv. for at bebo huset, er det svært at udbedre indefra i huset. Men, der findes stadig løsninger. Der kan isoleres udefra og behøver ikke koste en formue, estimeret til ca. 50.000 kroner for det hele inkl. med de resterende fejl, mangler og skader fra det stærkt kritisabelt huseftersyn. Heller ikke dette kompromis, ville Ejerskifte overveje.

For at komme tilbage til udgangspunktet.

Ejerskifte har fejlbedømt hele huset og derfor, de 'udbedringer' de kom med her undervejs, uden at tage det fundamentale med inde i ligningen først, nemlig isoleringen, og mangler, fejl o.a. skader, som beskrevet.

De har ikke lavet det grundige forarbejde forinden en beslutning blev truffet, f.eks. hvad dette ville betyde med et nyt anlæg lavet/beregnet for nye huse primært, med jævne temperaturer og fuldt isolerede, uden de huller og sprækker (isoleringen, hul, udslidt facade, fugt/vand siver ind, forrådnelse, ol. problemer for os nu) vi har med at gøre her, når både radiatorer og anlægget bliver undergravet i automatisk data indhentelse som konsekvens, og pga. fejl og mangler i udførelsen (af radiatorer).

Resultatet er, at der er uoverensstemmelse mellem hvad det nye anlæg kan (markedets bedste og dyreste i øvrigt, ...), og hvad huset kommer med egne udfordringer, så det nye anlæg og radiatorer beregnet for nye moderne huse, nu kan ikke yde efter bedste evne, da det ikke kan registrere og tyde/præcisere på dataene fra et hus med de givne problemer. Dvs. det nye anlæg og radiatorer har svært at kommunikere sammen, fordi anlægget har svært at afkode:

- hvorfor overtagen som er ikke isoleret, viser det sig som nævnt, mangler overhovedet varme, når underetagen/stuen har en normal varme (denne er dobbelt hulmursisoleret, men med helt nedslidt murfacade og huller, der igen indvirker på isoleringsevnen og de data anlægget prøver at hente og afsifre).

Således slår anlægget ude forkert på evnen, kan ikke arbejde efter bedste evne, og dvs. at kunne opvarme hele huset ens og jævnt ud, samt med alvorlige nye radiatorer problemer i kontakt.

Endt resultat?

Vi som nye købere har nedarvet en del husproblemer, som intet har med vores egen vedligeholdelsespligt, som Ejerskifte ihærdigt prøver at reducere hele diskussionen ned til, fordi vi har fået os fra begyndelsen 'en oversolgt vare', med en ubeboelig overetage, der ikke var lavet godt til at begynde med og, som tidl. ejer ikke har forebygget eller vedligeholdt forsvarligt og ansvarligt gennem årene.

Det skal ikke pålægges de nye købere nu at tage ansvar for andres fejl.

Havde Ejerskiftes folk gjort deres vurdering og besigtigelse grundigt inden køb og efter klagerne fra dag 1 vi overtog huset og de sidste 2 år nu fortsætteligt, havde det problem ikke været eksisterende for os efterfølgende.

Allerede i 2019-2020, anmeldte vi for første gang, online på Ejerskiftes formular om skader, at der var vandskjolder i lofterne i overetagen, tegn på vand og fugt fra taget (hul), dårlig isolering, ol. fejl, mangler, skader. Men, de ignorerede os og forsømte sagen efter besigtigelsen, med et afslag. Vi blev ikke taget alvorligt, og problemet blev større, antager vi, fra hvad vi oplevede.

Det ser desværre ud til, at Ejerskifte føler en ubegrundet selvberettigelse, at 'de har lavet nok', derfor.

For os handler det ikke om evt. egne berettigede følelser, men om fakta, tal og data.

Det handler også om metoderne og om deres resultater er anvendt ansvarligt, gennemsigtigt, kompetent og habilt.

For os handler det også om, hvad der af Loven er os som forbrugere af store varer (husejere) rettidigt at kræve i forhold til de specifikke problemfyldte forhold, vi ikke fortjener at få, og data der blev os tilbageholdte, så vi har fravalgt andre huse, men endte med at overbetale dette hus i stedet for.

Vi vurderer ikke, at Ejerskifte ser sagen med faire-store øjne, men belejligt brugte tiden imod os, måske spekulativt, for at fraskrive sig deres lovpligtige ellers ansvar og trække tiden ude på vores bekostning, som det nu er sagens vedkommende at oplyse om.

Hvad er ikke sagen uvedkommende dog er, at det er for os vigtigt at notere ned og herefter at skærpe opmærksomheden omkring det faktum;

Vi har fulgt Ejerskiftes krav fra dag 1 vi flyttede ind og indså hvad vi var oppe imod, så vi rapporterede i detaljer, fordi vi troede på at de varetog vores interesser (og ikke deres indkomster og aktionærernes), dette tror vi ikke mere på.

Utallige er de klager offentligt imod Ejerskifte, andre bliver trynet ned og deres anmeldelser gået gemt væk/tabt bag mange sider ('Trust Pilot' er f.eks. bl.a. kendt for at tage imod penge under bordet for at få de mange dårlige anmeldelser til at forsvinde fra offentlighedens granskende øje, 'det er muligt').

Vi har alle det tilfælles sammen, at det ikke mere kan være sandt eller muligt, at alle kunderne har uret og at det beror på tilfældigheder, fordi vi har set der er lagt et fast mønster om at føle sig berettiget at prøve først at fraskrive sig et reelt ansvar, så længe man kan, og bytte om på rollerne på skyld dvs. ansvarsforskydning mod kunderne/forbrugerne. Til dette bliver der benyttet en række spekulative forretningsmetoder såsom, forsinkelser og lange udmattende sagsbehandlingsprocedurer med undladelser, misinformation, ikke fremlagt data, ol. så vi, som kunder, ofte opgiver. I andre tilfælde, giver Ejerskifte lidt tilbage, så statistikken over 'medhold' kan vise sig fejlagtig, herunder, at vores helt egen kunde-indbetalinger der finansierer 'hele festen', også kommer os tilbage. Men, ofte er det, i meget små beløb.

Selvom ikke alle klager er berettigede, skal det siges, og fra hvad vi selv undersøger nu, har Ejerskifte garderet sig, så godt som 100% sikkert, med de små paragraffer og kreative undvigelser.

I vores eget tilfælde, har vi til sidst, mere specifikt sidste år 2021, fået bevilget et mindeligt beløb til det nye anlæg og tre radiatorer i overetagen, fordi Ejerskiftes kontaktpersoner simpelthen ikke kunne gøre andet, når vi anklager dem for klokkeklart bedrageri.

Det er (bedrageri per definition), når tre almindelige, dvs. ikke engang de bedste radiatorer på markedet, som vi fik vi at vide fra flere uafhængige og afhængige VVS'ere, kom til at koste kunderne tilsammen hele 60.000 kroner.

Det er en mindelig pris på bare tre ganske almindelige radiatorer, når vi selv har købt bedste kvalitet for 3.000 kroner for 2 stykker kun.

Når nu de to radiatorer, fra Ejerskifte, i soverummet, især, heller ikke virker efter formålet (som vi beskriver i punkter lidt længere ned), så er de her radiatorer nok, verdens dyreste/højeste betalt af kunderne. Til gengæld, udgør de kun pynt, mens det underliggende større og dyrere problem, vi efterspørger oversigt i, udebliver helt i sammenhængen, så vi fryser midt i vinteren i 0 til minus grader eller stor blæst og storm vejrforhold, da Ejerskifte ikke vil tage deres ansvar.

Pkt. 10.

Da vi ikke har mere råderum med alle de fejl, mangler og skader i hele ejendommen, som Ejerskifte overhovedet ikke vil se på, og således, tvunget os ude i en uholdbar situation at opgive at klage for alle forhold, men kun fokusere på at udvælge de største problemer ved huset kun, skal det siges i en meget udslettet/nedslidt og forrådet træværks især ejendom (som tilstandsrapporten ikke medtog i deres ansvar og pligt til nye huskøbere), betaler vi selv for resten, men vi kan stadig ikke selv tage os det samme privilegie, som andre måtte har indset med den Ejerskifte, nemlig at opgive helt og betale fra egen lomme også, for huset.

Men, hvad er sikkert er, at det bliver ikke mindre end en kamp frem og tilbage, og man bliver udmattet, da det er en bevidst respektløs tilgang mod kunderne, anmelder vi flere om.

Dette er ikke proceduren dog med en 'hus-eller-indboforsikring', så forskellen kan ses og mærkes her.

Pkt. 11.

Jeg gør venligst opmærksom på, at dette hus er ikke et 'håndværker tilbud' til 300.000 kroner, så man er godt bekendt med situationen og har plads og råderum til forbedringer.

Det her er et hus til ca. 1,4 mil.

Ude på landet, og med hvad der forventes af begrænsninger, er dette beløb ikke mindre betydeligt, det er stadig mange penge for almindelige mennesker, husstande og indkomster.

2.

Der har været mange gennemgåede 'fejl' dvs. systemiske bias, i Ejerskiftes vurderinger og metoder, som er faktuel forkerte.

...

Herunder, vil vi forsøge at belyse problematikken omkring, hvad den faktuelle verden er og hvad Ejerskifte, i vores øjne, fordrejer om.

...

Punkt 1. Taget & Lofter

Krav på enten Udbedring eller Erstatning på flg.:

- tydelig utæthed i taget,
- tagrygsklodser mangler,
- hul på taget, (billeder og rapport, egen uafhængig tagspecialist),
- rådne tagfældning/lægter (A-formet hus)
- vandskjolder i lofterne inde i huset, specifikt i overtagen, vand drypper ned på vores nylagte gulv, on-off afhængigt af vejret, våd-udtørings intervaller i cyklus

Bevisbyrde førelse:

- uafhængig uvildig tagspecialist (kundens egen) besigtigelse og rapport i liste/punkter,
- manglende bevis fra afhængige Ejerskiftes fagfolk (VVS'ere og besigtigelsesfolk)

Som skrevet til Ejerskifte:

Taget & Lofter: vi har indgivet rapporteringer fra dag 1 vi overtog huset om vandskjolder og fugtpletter/tegn i lofterne i overtagen.

Vi har løbende rapporteret om, at de vandskjolder genåbner i regn og fygesne, og de tørrer ud igen i de tørre dage, men når der er fygesne og regnvejr får vi også vand ind og helt igennem og ned til gulvet i overtagen, netop fordi det siver ind. Det kan ikke blive mere detaljeret end det.

De problemer vi har arvet ned fra tidl. ejer betydeligt besværliggør livet i huset, med kulde og ubedret vand-fygesne og dvs. fugtsivningen, og reducerer værdien på vores hus.

Ud fra de fakta vi har rapporteret forsvarligt løbende om, og så for at Ejerskifte kan pludseligt tro, at I kan fejl-konkludere at der ingen utæthed er, er meningsløst at debattere her, det står/er ikke til debat. Desuden, har vi ført vores egen bevisbyrde, men det har Ejerskifte ikke gjort ligeværdigt.

Det er et uddebatteret faktum, når både tagryggen mangler klodser og der er stort hul på taget. Dette vurderet af vores uafhængige specialist i tagdækning og isolering. Så er der noget om snakken.

Jeres egen besigtigelsesmand kunne ikke fuldføre opgaven om, at føre bevis ansvarligt. Han ville ikke gå op på taget, tog kun billeder nedefra, hermed har Ejerskifte ikke kunnet løfte jeres egen bevisbyrden, uanset undskyldninger, har vores egen uafhængige tagspecialist teknikker gjort arbejdet, og dannede en rapport efterfølgende, som I har fået. Han var også tilbageholdende pga. let regn, men han udførte sit job og tog sit ansvar.

Jeg kan tilføje, at her fornyeligt med let sne 2-3 dage, kunne vi sagtens se at taget har utætheds problemer og at tagryggen mangler klodserne, fordi sneen der på de steder, sammenlignet med resten af huset, var manglende. Dette udgør et bevis.

Et andet bevis er, at tidligere ejer i Huseftersyn dvs. Tilstandsrapporten, side 15-20, selv oplyser/skriver ned med et "nej" på alle punkter, og om han kan have kendskab til problemer her i lofter, tag, m.fl. Dette er tilbageholdelse af vigtige oplysninger.

Vi måtte selv udskifte akut en rådnet taglægt, der er flere!

...

Punkt 2. Isoleringen

Krav på enten Udbedring eller Erstatning på flg.:

- isolering i overetagen mangler overalt,

Mærkes værst i 0 til minus grader eller ved vindblæst og storm, det blæser lige igennem fra hullerne på væggene/taglægter, dernæst, går ind igennem, og under gulvet (der så indvirker på radiatorernes drift), vi får en ubeboelig etage i vinterperioden, for dyrt i drift, vi fryser. Købte ny radiator (el, som supplement, stor udgift) som midlertidig løsning i fraværet af hjælp fra Ejerskifte

- Ejerskiftes fagfolk (VVS'ere) laver alvorlige fejl ved helt nye radiatorers opsætning i soverummet (2 stk.) og repos (1stk.) samt har de forsømt at udskifte de små/tynde vandrør fra underetagen op til overetagen for bedre og jævn tryk og varmforsyning ved opsætning af nyt anlæg/radiatorer, mere konkret:

Ved blæst eller 0 til minus grader slår de helt ude drift/funktion, problemet anslås værende pga. ventilens position sat oppe over i stedet for nedefra og tættest energistrømning/forsyningen, og den tredelings radiator varmeuddelingen til hele overetagen fra dette ene sted i soveværelset ud til de andre, samt er vandrør ikke udskiftet, de er for små i forhold til overetagens behov for varmforsyning og tryk, når kulden atter siver ind gennem sprækker overalt bliver gulvet iskoldt, og under gulvet har Ejerskiftes folk lavet en plastik vandslange rør der forbinder til den nye radiator; denne radiator virker værst af alle.

Bevisbyrde førelse:

- uafhængig uvildig vvs-firma, [varmepumpe firma 1], specialist i anlægget (kundens egen) besigtigelse og mundtlig redegørelse, udsagn: 'kan ikke tage ansvar for Ejerskiftes egne fejl', med radiatorers 'uprof opsætning', udsagn, og 'de små vandrør', ved samt proportionalitetsprincippet, 'i valget på et modent anlæg i forhold til husets stand og behov ikke stemmer overens mere', de er fejl
- uafhængig uvildig tagspecialist (kundens egen) besigtigelse og rapport i liste, termografisk undersøgelse med varmemålere i overetagen beviser manglende og mangelfuldt isolering overalt
- vi købte nye og bedst i kvalitet radiatorer i udestuen i underetagen, som virker upåklageligt! på trods af argumentet fra Ejerskifte at det er yderst rum (ovenpå) der er problemet, og dvs. husets størrelsesbehov kan ikke dækkes, har vi nu et nyt anlæg som i kontrast til det gamle anlæg kan dække hele husets størrelsesbehov. Ejerskiftes 'argument' holder ikke
- afhængige Ejerskiftes fagfolk (VVS'ere og besigtigelsesfolk, der alle er enige: 'kan se lige ud til marken, det blæser lige igennem, radiatorerne er lavet uprofessionelt'), samt termografisk undersøgelse med varmemålere anvendt overalt i overetagen for 1-2 år siden, mens resultaterne udebliver at sendes til kunderne på trods af efterspørgsel, hvorfor?!
- Ejerskiftes jurist fejlfortolker husets overetage tegninger fra kommunen og myndighederne, fejlrepræsenterer dem, fejldiagnosticerer og placerer/planter egne subjektive fortolkninger og 'beviser' på dem/tegner sågar på dem, så hun kontaminerer bevismaterialet

Kundens Svar & Krav:

Isoleringen: vi har indgivet rapport på de mangler, fejl og skader, nye radiatorer eller rør, anlægget, og direkte om isoleringen. Ejerskifte er forpligtet i sit ansvar på alle tre dele ifølge Lovgivningen: mangler, fejl og skader og i tæt relation til Tilstandsrapportens udførelse og mangler, fejl og skader. Hele rummet, hele overetagen, og hele huset (facaden, udslidt, med huller ol. som beskrevet tidligere i klagepunkter) altså.

NB.! Som nævnt anset, vi gør særligt opmærksom på, at der er blevet foretaget varme-målinger på isoleringen, og der er beviset store fejl, mangler og skader, problemer.

Vedr.: Ejerskiftes egne fagfolks fejl med radiatorer:

Faktum vedbliver, at vi ikke kan bruge overetagen og især soverummet, vi fryser bogstaveligt.

Vi har måttet handle en ekstra elektrisk radiator, som nu forhøjer vores elektricitet og varme udgiften. Det skulle ikke være nødvendigt med helt nyt anlæg og helt nye radiatorer.

NB.! Som følge af dette, har vi har fået en ny regning på ca. 5.000 ekstra for bare 3 måneder, og vi afventer næste 3 måneder i vinterhalvåret som også bliver højere end normalt. Med helt nyt anlæg med stor kapacitet for mere end normalt og radiatorer burde det ikke være et problem nemlig, så der er noget om snakken.

Vores skrivelse fra 26.11.21 stiller et krav her også.

Et andet faktum er, at overetagen, og soverummet er en tilbygning fra 1995. Det er et Faktum og det er beviset allerede engang før, fra flere uafhængige kilder/aktører, såsom:

- Tilstandsrapporten,
- kommunale myndigheder,
- besigtigelser fra Ejerskifte og
- vores egne helt uafhængige specialister i både: tag og isolering, samt vvs-arbejde og specifikt radiatorer, rør og varmepumpe anlægget.

Så, hvad Ejerskifte 'formoder om' er ikke et argument.

Det er netop faktisk rigtigt, at vi har med en tilbygning at gøre fordi: '2/3 dele-til hele overtagen' og for ikke at underdrive her, faktisk hele huset også i stueetagen, og idet vi har muren som er af nyere tid igen. Hvis Ejerskifte læser igen selv kortet I har sendt til os, så kan I også bekræfte dette. Der er direkte angivet pile og tegn på 1-sal og soverummet som tilskrevet, 'tilbygning'.

Altså, vi skal kunne læse beviserne rigtigt, ikke som man vil og ønsker sig det skal se ud som, men som de er, værende faktuelle beviser.

Det kan ikke være sådant, at kun vi, skal tale sandt her, mens den anden part taler usandt, så når vi ikke til en enighed, men det er måske motivet.

Eks.:

Ejerskifte kan, i øvrigt, let bekræfte det ansete hos de kommunale myndigheder. Vi gør ikke mere her.

I kunne have undersøgt dette også i Tilstandsrapporten, side 14-20: Der står her at tidl. ejer oplyser, at 'han har kendskab til at der er foretaget 'ombygninger' på 1-sal i 1995', samt 'selvbyg' på næsten hele 1.sal'. Det var så i 1995.

Ca. halvdelen af soverummets skunk, som i øvrigt skadeafdelings unge jurist selv har overstreget/overtegnet her, er 'tilbygning', samt, soverummet er en 'tilbygning', det står på tegningen fra kommunen/myndigheden. Fordi noget er halvdelen måske (skunken) af noget større (soverummet og dernæst, overetagen, og sidst, huset) betyder det klart ikke at hele soverummet ikke kan beregnes med pludseligt eller, at isoleringen f.eks. skulle være eksisterende i hele rummet. Det er den ikke, dette er blevet konstateret, at det altså ikke er tilfældet.

NB! I mangler stadigvæk at sende os alle de varmeanheders billeder og optagelser samt registreringer fra 1,5 år-2 år snart siden, som jo er et stærkt bevis for vores sag.

Dem har I selv lavet, men har ikke afleveret disse som bevis for vores sag, dette er påfaldende. Desværre må vi konkludere, at der må ligge et motiv igen, når de beviser netop dokumenter vores krav på erstatning og udbedring. Det har vores egen specialist i tag og isolering også oveni jeres egne evalueret og bekræftet, som 'manglende og mangelfuld isolering'.

I sender dog kun en måling på et helt tørret underlag i loftet, som er ubrugelig og misvisende, da vi taler om utæthed og fugtskjolder (citater: 'Det er korrekt, at vi ikke har foretaget fugtmålinger af de kosmetiske skjolder af loftet'). Men, hvorfor sender I så det billede som 'bevis' alligevel i første omgang? Det er selvmodsigende.

Vi skal kunne blive enige om, at vi taler om hele rummet ellers taler I udenom sagen, så den belejligt passer din holdning/den halve af sandheden. Vi skal kunne tale om fakta her.

...

Punkt 3. Ejerskiftes fagfolk egne fejl (radiatorer)

Punkt 4. Ejerskiftes fagfolk mangel på professionel og faglig redelighed

Krav på enten Udbedring eller Erstatning på flg.:

- som minimum, varmemålinger i 0 til minus grader i vinterperioden, og ellers varmemåleres resultat 1-2 år siden skal afleveres kunderne
- udbedring eller erstatning til at foretage isoleringens opgaven og radiatorer svarende til den høje pris vi har købt huset for og som afspejler dvs. i overensstemmelse med tilstandsrapporternes 'næsten fejlfrie' registrering efter også tidl. ejers egne udsagn/tilbageholdelse af vigtige info, og ellers udbedringer svarende til de 60.000 kroners nykøbte radiatorer for, der faktisk kan fungere, også i kulden!
- facaden er helt igennem nedslidt med huller der indvirker på isoleringsevne, dette afspejler heller ikke tilstandsrapportens 'næsten fejlfrie' registreringer; desuden, er det heller ikke et angiveligt efter Ejerskiftes udsagn: 'vedligeholdes problem', kunden og nye husejere har overtaget huset i denne stand men med fejlfrie rapporter
- spørgsmålet rejser sig og undersøgelsen er udeblevet fra Ejerskifte: hvorfor er overtagen ubeboelig i de 0 til minus grader eller ved vindblæst og storm? hvad er anderledes her, hvad er problemet? og så set i lyset af helt nyt anlæg og nye radiatorer? det burde ikke være et problem

Bevisbyrden førelse:

- målinger ved 0 og minus grader er ikke foretaget af Ejerskifte, kun i plusgrader og dermed et misvisende resultat. Men, alene i fremløbstemperaturen i varme grader, ser vi tydeligt en 15-20% forskel i underleverance/lavere kapacitet og forsyning, dvs. en væsentlig forringelse, dette tilsvarende i minus grader betyder en del for kulde og drift i overtagen
- huset har fået helt nyt anlæg med langt større kapacitet der dækker hele husets behov nu sammenlignet med tidligere, mens vandrør 1-2 steder i underetagen for forsyning og tryk ovenpå ikke er udskiftet, samt er de ny radiatorers opsætning forkert

...

Kundens Svar & Krav:

Ejerskifte har ikke foretaget målinger ved 0 og minus – grader endnu, derfor er det et fejl- og misrepræsenterende billede jeres besigtigelsesmand afgiver.

Vi kan dog alle stadig se, at selv i varme grader er der en signifikant forskel i tal, som vi allerede har indgivet ved sidste skrivelse, når man altså overfører det resultat i 0 til – minus grader som tilsvarende, så har vi et reelt problem. Det samme gælder for vores egne nye små radiatorer i udestuen.

Men, Ejerskifte igen prøver at tale udenom ved kun og selektivt at sætte fokus på det halve billede i sagen, dvs. det der passer bedre inde i det indtryk I vil afgive. Desværre, er det stadigvæk et ganske let at gennemskue, faktisk forkert billede og resultat.

Som vi har oplyst jer i brevet 26.11.21:

- Jeg anerkender ikke præmissen grundlæggende for beregning, da den er foretaget på en varm dag. På en vinterdag ville der være væsentlige afvigelser.

- Fremløbstemperaturen på 27,4 er 15-20% lavere end alle de andre radiatorer i huset. Som det fremgår ligger temperaturen mellem 31, 3 og 34,6, på øvrige radiatorer i huset. Dette på en dag med varme grader. På en dag med minus -10 og ikke plus 10, gør det en stor forskel, når den største radiator i rummet yder 20% mindre.

- Byggeriet af angiveligt 'ældre' dato med flg. påstand: 'trækgener i en ældre ejendom er dog ikke usædvanligt, idet der dengang ikke var samme krav som det kendes i nyere byggerier', som du henviser til, er en tilbygning fra 1995.

- Tidligere udførte Ejerskifte en omfattende beregning, der viste at et 8kw anlæg var tilstrækkeligt, såfremt man udskiftede 2 radiatorer i stuen. Hvis man så tillægger den 1kw som du beskriver, så skulle 9kw være tilstrækkeligt. Vi har i dag et 12kw anlæg, og dermed en 50% større ydelse

- Som tidligere beskrevet, kommer der regn og sne ind ved blæst/fygning, med tiden tørre det ud igen. Dette ændrer ikke på, at der er utæthed, og at den har været der siden 30. oktober 2019.

Fra billedet her kan vi ikke se, at besigtigelsespersonen måler den fugtige del af træværket i loft-rummet, skal det siges, men kun den underliggende tør del.

Specifikt mangles der bevisførelse på alle billeder og målinger i alle andre rum og af skjolder.

Desuden, som vi har rapporteret, denne besigtigelsesmand har incitament for at dække over sandheden og kun afgive det halve af billedet og alvoren i sagen. Netop, fordi han er involveret i professionel og faglig uredelighed.

Besigtigelsespersonen har rod i sine sager; han er blevet klaget om til Ejerskifte for interessekonflikt i at ville sælge og promovere kun en løsning, hans egen (dvs. radiatorer skift i huset, så han i første omgang afviste nyt anlæg fra andet uafhængigt firma blandt flere valg vi foreslog om fair og lige).

Det er ikke mindre end en mindelig skandale at vi har købt for 60.000 nye tre radiatorer som ikke virker!

Det er nemlig resultatet af de 60.000 kroner, uanset hvordan Ejerskifte vender og drejer den.

Konklusion (til Ejerskifte):

I må og skal kunne tage ansvar for de problemer- dem har jeres folk skabt og Ejerskifte selv, når I ikke vedkender jer ansvaret for manglende/mangelfuld isolering, bl.a.

Radiatorer virker ikke med nyt anlæg pga. som nævnt flere faktorer, hvor isoleringens problemer er en af dem.

De er jer der skulle redegøre for dette, og inden I godkendte de løsninger I selv kom med.

Det må aldrig pålægges kunden et ansvar for jeres egne beslutninger og mangel på grundighed i arbejdet. I må heller ikke overføre ansvar og skylden til [varmepumpe firma 1], vvs specialist i anlægget og vvs og rør arbejde. De har tydeligt gjort det de skulle, men de kan klart ikke tage ansvar for jeres egne mangler i et 'professionelt' udført arbejde.

Vi ser altså her en Ejerskifte der skyder både ansvar og skyld på og til alle andre end sig selv. I har hverken gjort en saglig, objektiv, helheds repræsenterende redegørelse/undersøgelse og, I fordrejer sågar også bevismaterialet, som er hentet fra alle de andre eksterne parter.

Alt imens I ikke engang selv er i stand til at fremlægge beviserne, eller dem I har udvalgt frem fremvise korrekt. Det er ikke tilfældet.

Hvad vi har klaget om:

1. uprofessionelt udført, samt upålidelige og utroværdige besigtigelser fra Ejerskifte
2. klar interessekonflikt
3. misligholdelse på forpligtelser og ansvar overfor den betalende kunde, samt
4. tilbageholdelse af vigtige resultaters information på besigtigelser ('fejl' eller undladelse af beviser i helheder), afhængigt af behov, hvori noget bliver taget med og andet bliver fordrejet eller overhovedet ikke nævnt/undladt/udeladt.
5. Vi har indhentet uafhængige vurderinger som bevis, og rapport.
6. Vi har rapporteret problemer fra dag 1 som vi skulle til Ejerskifte. Vi har løftet bevisbyrden, men det har Ejerskifte ikke.
7. Vi har udtømt alle muligheder og har ventet i lange sagsbehandlingstider og forsinkelser på vores bekostning.

Konklusion (til Ankenævnet for Forsikringen)

Vi ønsker naturligvis, hvad der er os kunder og huskøbere vores retslige krav.

Vi ønsker en saglig og objektiv gennemgang og udredning, der både kan adressere en kritik i retssikkerheden/retfærdighed og proceduren (uskikkelig) samt komme med et håndgribeligt resultat. Dette i form af:

- omgående udbedringer fra Ejerskifte, med skærpet fokus på kvalitet, idet vi har dårlige erfaringer med dette hos dem, og da vi ikke kan bebo hele vores hus de sidste 2 år, oveni er blevet syge når vi har prøvet dette, og fordi husets værdi bliver forringet som følge af passiviteten (økonomisk tab), og dernæst,

- økonomisk erstatning ved tab (som nævnt, ved et af problemerne, som vi har akut løst et problem ved køb af ekstra elektrisk radiator for at kompensere for de to fra Ejerskifte der ikke fungerer overhovedet/ optimalt og dermed, utilfredsstillende, og da dette har kostet os ekstra i bl.a. el-regningen, som stærkt underminerer pointen med at skulle etablere/købe helt nyt og dyrt anlæg og radiatorer fra kundernes samlet indbetalinger, dernæst, en stor vandregning, som konsekvens af et udslidt gammelt anlæg i huset).

Vi vil venligst notere, at vi har forsøgt et kompromis, forgæves, til trods for et ganske beskedent beløb for de samlede udbedringer, hvad angår en Ejerskiftesforsikrings andel.

Vi vil også gerne skærpe fokus omkring vores forsøg på at samle objektive tekniske data og tilstrækkelig dokumentation, som i modsætningen til Ejerskifte, kunne ikke løfte deres egen bevisbyrden og valgte derfor, at tage i brug underlige metoder og 'argumenter' uden grundbund. Vi har selv hentet uafhængige og uvildige specialister i deres fagområde, besigtigelser og vurderinger, som er relevante til vores kritik og klage. De lavede et grundigt tilsyn med en liste rapport og tog

billeder fra taget (ikke nedefra som Ejerskifte gjorde, dvs. et halvt, spoleret, arbejde for os med farvede konklusioner).

Vi skærper øvrigt opmærksomheden omkring de interesser (konflikt) vi har observeret hidtil på bekostning af kunderne samlet set, og her især ved handel af ringe, i kvalitet, radiatorer til en mindelig pris af 60.000 kroner. Resultatet af dem er dog, at de ikke fungerer. Netop pga. alvorlige procedure fejl i udarbejdelsen af Ejerskiftes opgave og forpligtelse om, at lave et grundigt forarbejde og undersøgelse af hele husets situation og behov. Der skal siges, at Ejerskiftes top [VVS-konsulents] forslagstilbud til juristafdelingen i første omgang, var netop at lave radiatorer kun, i huset (ikke et anlæg), idet dette gavne hans interesser med eksterne aktører, på trods af at anlægget kom os udslidt, og med stort vandtab, fandt vi ud af i regningen. Kun fordi vi selv måtte påtale denne interessekonflikt, modtog vi et anlæg endelig. Det er nærliggende at tro, at dette er grunden til modstand om mere ansvar.

Alle de lede, vel at mærke, uafhængigt af hinanden og ekspertise, bortset fra Ejerskifte, har let kunnet se problemet. Vi ønsker en genoprettelse. I 2 år med udtømmende forsøg nu, vi ventede, forgæves, på en rimelig løsning eller en afslutning.

...

Vores **økonomiske krav for erstatning** er:

Vi rejser et erstatningskrav, der svarer til det betydelige økonomisk tab vi har lidt som handlere og nye husejere, på minimum 300.000 kroner og max. 400.000 kroner, sammenlignet med husejere/ejendomme af samme stand i området og markedet. Dette må gerne ske, enten ved udbedringer eller en godtgørelse.

Afgrænsning:

Vi er godt klar over, at Ejerskifte ikke direkte bærer ansvaret i salgsprisen, men Ejerskifte har ansvaret for husets eftersyn og rapporter, samt dækning af (nye køberes objektivt fundne data i) fejl, mangler og skader, eller risiko for skader.

Ejerskifte har lavet marketingsaftaler med ejendomsmægleren som solgte os lige netop denne Ejerskifteforsikring, via tidl. ejers valgdækning/medfinansiering, og som også solgte 'varen' med [bygningssagkyndig] der udførte de fejlagtige rapporter.

De rapporters resultat afgav et groft misvisende billede af ejendommen inden købet. Købet blev gennemført, og valget blev med denne ejendom frem for en anden i området, netop pga. de rapporter og de involveredes indbyrdes aftaler til deres egen fordel.

Vi blev således frataget muligheden at kunne forhandle prisen ned til et mere rimeligt niveau der afspejler husets og ejendommens egentlige stand, og dette er resultat af mangel på overensstemmelse med og i et urealistisk (groft misvisende) udført 'huseftersyn' (tilstandsrapporter: bl.a. tilstandssyn, energimærkning).

Idet, tilstandsrapporterne var kommet os næsten helt 'fejlfrie', er det krænkende mod os at konstatere efter overtagelsen, at

- de er både manglende og mangelfuldt,
- tidligere ejer har tilbageholdt væsentlige oplysninger om ejendommen/huset,
- tidl. ejer har ikke overholdt sin egen vedligeholdelsespligt igennem tiden,

Således, har vi, fået købt et hus og ejendom i nedbrudt/forrådnethed tilstand flere steder.

Hele ejendommen står således udsat for vejrforholdene, og gør huset ubeboeligt i sit helhed og bobebehov, samt reducerer husets-og-ejendommens værdi.

Vi ønsker udbedringer svarende til det økonomiske tab vi har lidt i de fundne fejl, mangler og skader eller risiko for skader.

NB. Kravet er at det bliver udført kvalitetsmæssigt forsvarligt/ansvarligt end hvad denne Ejerskifte har budt os hidtil.

I andet tilfælde, anmoder vi om en direkte økonomisk erstatning/godtgørelse, der netop dækker det store tab med en tilbageførelse af beløbet fra 'salgsprisens tab' (som med 'afgrænsning' yderligere forklaret), samt for øvrige udgifter.

Mere konkret, anmoder vi om dækning for følgende udbedringer på alvorlige fejl, mangler og (risiko for) skader:

1. Taget udskiftes (nyt tag)

Vandskjolder overalt i lofterne og på siderne bevidner, at dette er ikke kun en følge forårsaget af:

- hul i taget
- manglende tagrygning/kip klodser, idet også
- isoleringen i loftet, karnapvinduer, vindskærm, lægterne, ved hældningen, skank, balkon, er manglende og mangelfuldt, stærkt kritisabelt bl.a. problemer;

imidlertid er der opsporet nedbrudt i f.eks. træ/forrådnelse også, ved tagudhæng/stern/vindskede

2. Husets murstensfacade fyldes op/pudsas (ny murstens facade/omfugning)

alvorlig slitage

- huller og nedslidte fuger (tidl. ejer har beboet huset i 33 år) og/ pudsning
- løse, revnede fuger, gammel løst puds, ikke vedligeholdt/repareret sætningsskader

3. Isoleringen bliver etableret (isolering hvor den er manglende/mangelfuldt, hele overetage)

- indvendigt: loftet/taget, hældning, lægter, skank,
- udvendigt: karnapvinduer, vægge (skrå især), balkon, ol.

4. Ejendommens øvrige bygninger bliver repareret/genoprettet (lade, garage, havestue, m.fl.)

vandskjolder i lofterne: vandet siver ind, fugt opsamles, forrådnelse/alvorlig slitage

- indvendigt: lofter, port, døre, ol.
- udvendigt: port, dør, taget, gavl, ol.

NB. Vi har personligt måttet finansiere en stor del af udgiften og arbejdet hidtil på egen hånd- for at spare, mens ejeren nu er syg er det resterende arbejde ikke os muligt, fordi Ejerskifte overhovedet ikke var samarbejdsvillige og rimelige om at udbedre for os. Vi kunne kun 'klage' over huset, men ikke hele ejendommen, fordi der er kun så meget du kan klage som forsikringstager per gang (samt lange sagsbehandlings procedure/ventetid). Vi følte os klart presset, ikke at kunne komme videre med de sager og kun tage huset videre, da det er huset vi skulle bo akut, Vi har dog sta-

dig nedregistreret alle problemerne; dette er sket online fra overtagelsens dag i Ejerskiftes formular for Skadeanmeldelse. Så de findes klart. Ejerskifte ville ikke adressere dem, de tog os ikke alvorligt.

Men, det skal siges, at vi har handlet (for) en hel ejendom (pris), uanset hvor meget vores sag blev nedgraderet til.

Afmarkering: der skal i det anmodede krav for erstatning/udbedringer siges, at der skal trækkes fra et beløb, svarende til

a. det nye anlæg og b. tre (ikke fungerende) radiatorer, samt

c. 'diverse små opgaver' (udluftningskanal entre og bad, reparation af lille væg i udestuen pga. vinduesfejl og fugt).

Anlægget kostede Ejerskiftes kunder tilsammen, 105.000dkk mens vi selv tog lånet i banken for de resterende ca. 40.000dkk.

Radiatorerne og vandtilslutning (afløb i bryggers) er en skandale i og for sig.

Vi kan ikke godkende at tre helt ganske almindelige og lavt i kvalitet radiatorer sammen med vand afløb i bryggers (en ganske lille overkommelig opgave), skulle koste kunderne samlet set, 60.000 kr.

Den mest realistiske pris er nærmere ca. 10.000 kr. inkl. arbejdet.

Det kom én vvs and med en ung lærling, de var her kun i en time per radiator, men de lavede også fejl og måtte genstarte processen, dvs. de kom igen på besøg (ekstra udgift) for at skifte ud den mindre radiator med en større, som jo var den oprindelige aftale med os, hvis de havde fulgt den.

Det var Ejerskiftes top vvs konsulent og den anden vvs-konsulent som lavede den fejl i bestilling af radiatorer, som også top konsulenten/medejere misforstod helt på baggrund af de konklusioner.

Ergo, må det pålægges Ejerskifte denne ekstra udgift som så bliver alle kunders udgift gennem de fælles indbetalinger, i sidste ende.

Øvrig erstatning/godtgørelse som Ejerskifte ikke har udført/dækket:

Strøm

- opkøb af elektrisk radiator. Ca. 500 kr.
- en atypisk stor elektricitet/strøm aflæsningsopgørelse (års estimat) for de første 3 måneder i efteråret/vinteren, 11.000 kroner. 150% stigning fra sidste, 2,5 gange mere end normalt.

Netop som resultat af, bl.a. egen udgift i opkøb og drift af ekstra elektrisk radiator der må arbejde på højt tryk for at kunne kompensere og erstatte de to radiatorer fra Ejerskifte, som slår ude/fungerer ikke optimalt ved kulden udefra og manglende og mangelfuldt isolering i væggene, mm.

Øvrige bygninger/ejendommen (ikke kun huset)

- udover de selveste fysiske ressourcer og mange timers/års nu arbejde,
- egne afholdte udgifter og arbejde for øvrige bygninger i ejendommen, såsom rens, grunding, maling, pudsningmaterialer, nyt træværk, lister, ol. F.eks. ca. 3.000 kr. 1.600 kr. for gavlen.

Træpaneler tagudhæng, hus og garage	1,200 DKK
Reparation af garageport mod gård, grunding, maling og ny liste i bunden	448 DKK
Udskiftning af træværk på gavl af garage	1,600 DKK
Ny beklædning af nedbrudt træ på trælade	1,944 DKK
I alt	5,192 DKK

De tal udgør kun 'ca. beregninger/estimer' på brugte materialer og hvad skal ellers bruges. Da markedsprisens indeks på træmaterialer m.fl. er stærkt stigende for tiden, er prisen svingende/ustabil, men klart med kursen opad.

Vi har kun medtaget de fejl, mangler og skader eller risiko for skader som mangler fra tilstandsrapporten, men som burde have været skrevet ned af bygningssagkyndige, da de er ikke svært at se hvis man har erfaring og kundskab til ens opgave, rolle og arbejde.

Ikke beregnet her er en alvorlig forrådnelse af taget i ladene, som kan koste, alt fra 50.000-100.000 kroner eller mere, afhængigt af problemets størrelse, da vandet siver ind og har lavet skader.

NB. Vi kan klart aflægge bevis på de afholdte udgifter, hvis ønsket!"

I besked af 14/2 2022 til nævnet har klagerne bl.a. anført:

"Vi skriver, fordi vi gerne vil bede Nævnet til, at I nu tager over og vurderer sagen med de fakta og beviser vi har sendt.

Årsagen er, at Ejerskifte atter overskrider og misligholder deres egne forpligtelser, og aftalen, om at vi skulle udvise hensyn og udvide/forlænge tiden for modparten. En aftale der ikke kom os som valg, men hvilket vi har overholdt og respekteret, alene fordi denne kom sammen med Ankeforsikringens anmodning om samarbejde og hensyn. Fristen udløb, sidste uge, den 11. februar 2022. I dag er det, den 14. februar 2022, og ingen af os har modtaget et svar stadigvæk.

Vi har allerede en gang advaret om denne gennemgående (et mønster) respektløshed fra denne Ejerskifte relateret til tiden, og dvs. at trække tiden an og ude hele tiden. Vi har anmodet om, at se på vores bevis på dette punkt specifikt, i vores Bilag, bevismateriale 1. 'Forløbet', og dette bare for det ene år ud af de i alt 2 års lange forløb nu.

Vi vil gerne understrege at, vi, på trods af overvældende følelser, idet dette berører vores daglige trivsel og velvære, vil prøve på at gøre vores bedste til at forholde os til fakta, tal, og viden.

Ikke desto mindre, detaljerne er vigtige at inddrage her; også i går, måtte vi flytte hele vores soverum fra overetage til underetagen for at klare endnu en kold nat. Det er yderst besværligt at leve denne slags uværdige liv, når vi har købt et helt hus og for en højere pris end området, med en ubeboelig, viser det sig, overetage.

Faktum er, at vi fryser. Fordi, vi har et køleskab over os. Uanset varmens højeste opsætning, nyt anlæg, nye radiatorer, flosser det hele ud igen. At rykke konstant rundt i overtagen, eller mest, flytte nedenunder, med madrasser, topmadras, sengetøj, og bruge vores stue som soverum, med køkken mados over vores sengetøj, er en del af besværet, og de detaljer er netop vigtige at huske. Således, er det vigtigt at tilføje, at de dage hvor vi forsøgte at overnatte ovenpå ender i sygdom og vi kan simpelthen ikke fungere og klare dagen derpå. Trækket går lige igennem vores knogler. Den tidligere ejer måtte klart har vist dette, som Ejerskifte også, som ignorerer os.

Vi taler om et anlæg der ikke kan afcifre og fungere efter bedste evne, netop pga. problemerne.

Ved et normalt isoleret hus, ville temperaturen i rørene for vandet være på ca. 38 grader svarende til 20 grader i temperaturen i huset. Vores anlæg er sat op/skruet op på hele 23 grader, men vi fryser stadigvæk. Når anlægget registrerer 23 grader forventer det også, at der er 23 grader, uanset kulden udenfor eller blæst. Selv på en varmere dag eller en varm med vind dag udenfor, tror anlægget fejlagtigt at det er varmt inde, og så slår det fra, dvs. dette tror at der er varmt nok herinde, men det er det ikke. Vores termometer viser 17 grader i stueetagen og 14 grader i overetagen alligevel, fordi så koldt er det herinde. Dvs. anlægget slår fra, fordi dette tror at der er/skal være 23 grader inde, som dette skulle arbejde efter. Vi kan vælge at sætte varmen endnu højere op, men så bliver det for dyrt i regningen, og anlægget skulle forestille sig at være besparende. Vi har ikke et valg, vi har et 'valg' at fryse. Havde vi ikke en pejs, ville vi ende med at fryse ihjel. Forstår vi alvoren?

Vi henleder gerne igen opmærksomheden over på to alvorlige gennemgribende problemer med dette hus og ejendom, vi blev vildledt om:

1. fugt, og
2. isolering

Ejerskifte, viste udmærket godt hvor kerneproblemet lå fra starten af, men tilbageholdte vigtige oplysninger i og fra sagen.

Deres top-vvs konsulent fortalte os, forinden anlægsskift, at heller ikke denne løsning ville hjælpe. Men, han ville ikke sige nærmere hvorfor.

På daværende tidspunkt viste vi ikke nok, og om graden af de omfattende problemer med isoleringen i huset.

Vi vidste dog, at vi havde med et udslidt anlæg at gøre, som blev solgt os som et anlæg der ville holde 10 år mere, men som skulle skiftes ud i virkeligheden, idet vores løbende reparationer siden overtagelsen af huset ikke hjalp. Det var også beskeden fra de uvildige professionelle.

Radiatorerne var den anden løsning, fordi huset manglede dem, og fordi det var denne løsning Ejerskiftes mand ville have fremme (opprioriteret).

Men, deres top-konsulent her, havde en konfliktinteresse samtidigt, som han tavsede om. Han ville sælge os denne løsning, som det viste sig, fordi han selv er vvs ejer og havde eksterne partnere, som tog hele 60.000kr. for tre radiatorer og lidt afløb-tilslutning. Det var straks en større/højere regning, havde de fået lov af os at gennemtrumfe deres løsning fra deres vvs-top konsulent, på bare at skifte radiatorer i huset.

Hvad Ejerskifte viste, men tavsede over for os var, at både fugt og isoleringen var det bagvedliggende problem, og dette regnestykke var stort.

De havde nemlig lavet de vigtige termografiske målinger fra året forinden (vi har klaget og registreret problemer som fugt og kulde fra dag 1.) samt målinger, som de valgte at tilbageholde fra os.

Men, som vores nuværende uvildig tagspecialist også lavede nu, bestilt fra os. Han, i stedet for, viste os de fakta og tal, og mens han gik rundt her i huset. Dette uvildige firmas konsulent konstaterede, at huset i overetagen er helt mangelfuldt eller manglende i isoleringen, bl.a. mens fugt er også et stort problem der spreder sig fra taget til hele vejen ned i hældninger (A-hus), som vand-skjolderne beviser overalt her.

Vi har med en Ejerskifte at gøre som er yderst uansvarlige og spekulative i deres forretning, dette er uskikkeligt. Vi har oplevet følgende metoder:

- Undgåelse af ansvar,
- Forsinkelser og udskydning af skyld og ansvar,
- Bagatellisering af problemer, og pres på os, om at udvælge 'de største' problemer ude, inde huset, end ved hele ejendommen (de lavede ligeså en useriøs udredning her også for at konstatere at der ingen problemer er og se bort fra alvoren!), som dog også bliver undergravet,
- Fordrejninger og fokus-skift end fokus-fastholdelse i fakta, tal, beviser (skunken i overetagen med fugtproblemer og spor på det, kan bare renses med blegemiddel! Mens det underliggende større problem forbliver 'fugt og mangel på isolering')
- Tilbageholdelse af vigtige målinger/bevis-opsamlingen
- Forurening af bevismaterialet og manipulation, bedrageri (målinger og billeder som bevis: peger på det tørre trædele og de klart lave tal i målinger i loftet, mens emnet var at måle de fugtige dele af træet, erstatter BBR faktuelle officielle tegninger med deres egne tegninger og laver helt andre konklusioner, er bedrageri)
- Bedrageri

Det er en uskikkelig og uacceptabel forretningsorden denne Ejerskifte kører på.

Vi lider stort tab med dette hus.

Vi har ikke kun overbetalt dette hus og ejendom, da de blev oversolgt os, med helt igennem bedrageriske tilstandsrapporter og energimærkningen, vi har afsindigt store udgifter vi ikke kan efterkomme på egen hånd, og vi har selv følt os tvungne at finansiere en del af udgiften samt ved egne fysiske ressourcer, når Ejerskifte ikke ville tage os alvorligt og bagatelliserede eller helt affejede problemerne ved hele ejendommen, ellers kunne vi ikke komme videre med at bebo huset indvendigt, som var prioriteten, forstod vi. De undgår i dén grad deres forpligtelse og ansvar.

Hvor Ejerskifte forsøgte kun at spille 'imødekommende og diplomatisk', at skulle udbedre inde i huset, er kvalitetsniveauet så ringe, så billigt udført, at det bærer præg af ikke-professionelt arbejde, mens prisen er ualmindeligt høj, end resten af markedet. Hvilket bør ikke, under nogen omstændigheder, blive kundernes fælles store kasse udgift, bare fordi de kan."

Ankenævnet for Forsikring

23.

97759

Selskabet har i brev af 18/2 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager overtager ejendommen beliggende ... den 23. oktober 2019. I forbindelse med handlen tegner klager en 5-årig ejerskifteforsikring med basisdækning hos DBF på baggrund af tilstandsrapport ... udarbejdet den 29. april 2019.

Police og tilhørende forsikringsbetingelser fremlægges som **bilag A** og tilstandsrapport som **bilag B**.

Kunden anmelder i den 30. oktober 2019 og i tiden herefter en række forhold ved ejendommen. Skadeanmeldelse 1-3 med bilag fremlægges samlet som **bilag C**.

Da der foreligger omfattende mailkorrespondance mellem selskabet og klager, fremlægges alene et begrænset uddrag heraf, jf. **bilag D**. Det bemærkes, at visse af de fremlagte mails også er fremlagt af klager, men for overblikkets og kronologiens skyld er de medtaget.

Selskabet dækker på baggrund af flere besigtigelser en stor del af forholdene, herunder udskiftning af en radiator i soveværelset og montering af en radiator i trapperummet.

Besigtigelsesnotat af 18. november 2019 vedrørende VVS fremlægges som **bilag E**.

Ved en fejl bliver der indledningsvist monteret de forkerte radiatorer. Dette bliver dog efterfølgende rettet, således at de rigtige radiatorer bliver monteret. Det er korrekt, at prisen for dette ender med at blive meget høj. Dette er dog klager uvedkommende, da klager alene betaler sin selvrisko på kr. 5.000.

Selskabet dækker herudover en række forhold, som fremgår af afgørelse af 26. november 2019 (bilag D, side 1).

Selskabet dækker således hhv. radiatorer for kr. 65.842,63, tømrerarbejde for kr. 127.159,80, ventilation for 1.746,88 kr., udbedring af badeværelse for kr. 12.500,00 og malerarbejde for kr. 9.150,00 kr. – i alt kr. **216.399,31**.

Der trækkes kun én selvrisko på kr. 5.000,00 på trods af, at klager modtager dækning for 7 forskellige forhold.

Den 10. september 2020 anmelder klager, at de har problemer med varmeanlægget. Skadeanmeldelse fremlægges som **bilag F**.

Forholdet besigtiges den 12. november 2020.

For en hurtig afslutning af sagen imødekommer selskabet klagers krav om en ny varmepumpe til kr. 138.462,00 i stedet for den af selskabet anviste reparation. Der afskrives til 78 % og trækkes per kulance ingen selvrisko (bilag D, side 11).

DBF dækker desuden klagers øgede elforbrug. Efter klagers ønske/krav opgøres dette til kr. 3.735,95, idet klager ikke ønsker at vente på næste elregning, så det konkrete merforbrug kan opgøres (bilag D, side 13-16).

I alt udbetales **kr. 111.736,70** til klager.

Den 22. april 2021 vender klager retur til selskabet og anmelder, at de har problemer med at varme husets 1.sal op, idet der er problemer med den ene radiator, og da isoleringen i overetagen er mangelfuld (bilag D, side 18).

I mail af 7. juni 2021 anmelder klager en række yderligere forhold, herunder flere forhold ved taget.

DBF besigtiger alle forholdene den 30. juni 2021. Besigtigelsesnotat med billeder fremlægges som **bilag G**.

Ved afgørelse af 13. august 2021 (bilag D, side 28) afvises alle forhold.

Da klager kommer med indsigelser, foretager selskabets VVS-konsulent en genbesigtigelse den 26. oktober 2021 med henblik på at undersøge alle husets radiatorer. Besigtigelsesnotat fremlægges som **bilag H**.

Klager tilkendegiver i efterfølgende mail at acceptere afvisning af hhv. pkt. 6 og 10. Klager oplyser desuden, at pkt. 3 aldrig har været anmeldt som en skade.

I nærværende klagesvar gennemgås de resterende punkter enkeltvist, idet selskabet har haft svært ved at udlede af klagen, hvilke af punkterne, der specifikt klages over. For overskuelighedens skyld bevarer numrene fra skadebehandlerens afgørelse.

Klager har ikke anmeldt forhold vedrørende ejendommens sekundære bygninger til selskabet, hvorfor disse ikke behandles i nærværende klage.

Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen

Der er tale om et hus fra 1850, som har gennemgået løbende renoveringer. I huset er der en integreret havestue, som ikke er godkendt til beboelse.

Selskabet har foretaget følgende besigtigelser:

12. november 2019 (el-konsulent)

18. november 2019 (VVS-konsulent, chefkonsulent, specialkonsulent og håndværkere)

12. november 2020 (VVS-konsulent)

30. juni 2021 (specialkonsulent)

26. oktober 2021 (VVS-konsulent)

Der fremlægges alene relevante notater og billeder, da de øvrige notater vedrører forhold, som ikke er påklaget.

Det understreges, at selskabet har dækket en stor del af forholdene per kulance, ligesom der per kulance er eftergivet adskillige selvrisci. Dette er sket for at imødekomme klager, og for at tilstræbe en mindelig afslutning på de mange forhold, som klager har anmeldt.

1. Radiatorerne på 1. sal

Klager har gjort gældende, at radiatorerne på husets 1. sal ikke kan levere en tilfredsstillende temperatur.

DBF har foretaget en besigtigelse alene med henblik på at undersøge radiatorerne og varmen, jf. bilag [H]. ...

For så vidt angår de radiatorer på 1. sal, som selskabet har monteret iht. dækningstilsagn af 26. november 2019, så kan der ved radiatorerne under vinduet i soveværelset måles en fremløbs-temperatur på over 28 grader.

Klager har gjort gældende, at termostaten på den ene radiator er fejlplaceret. Der er tale om en af de radiatorer, som selskabet har dækket, jf. dækningstilsagn af 26. november 2019. VVS'eren, som har opsat radiatoren, har oplyst, at der er tale om en radiator, hvor man kan sætte en indsats i, som bestemmer, hvordan vandet skal løbe i radiatoren. Dermed kan man også placere fremløb andre steder end i toppen eller i modsatte side af returen. Det er ikke en fejl og påvirker ikke radiatorens funktion.

Der henvises til dokument vedrørende Therm X2 Kompaktradiatorer fremlagt som **bilag I**.

Ved besigtigelsen bliver der på den pågældende radiatorer målt en fremløbstemperatur på 27,4 grader, mens der i toppen blev målt 27,7 grader. Det kan dermed konstateres, at varmen stiger fint op i radiatoren.

Konsulenten kan ved besigtigelsen mærke træk i skunken. Trækgener i ældre ejendomme er ikke usædvanligt, idet der dengang ikke var samme krav til isolering, som det kendes i nyere byggeri. Der er ikke konstateret fejl ved bygningen, og trækgenerne går ikke ud over, hvad man kan forvente af tilsvarende ejendomme af samme alder.

Ved besigtigelsen noterer konsulenten, at der er opsat 3 radiatorer i husets udestue, som ikke er godkendt til beboelse, hvoraf klager selv har opsat 2 radiatorer efter overtagelsen. Radiatorerne medvirker naturligvis til en belastning af varmeanlægget – særligt, da de er placeret i en udestue med store vinduer.

Klager har ikke påvist, at ejendommens beboelsesrum ikke kan varmes tilstrækkeligt op – hverken som følge af varmeinstallationen eller træk/kuldegener fra skunkene. Der er derfor ikke påvist dækningsberettigende forhold, jf. pkt. 3.2 eller 3.1 i forsikringsbetingelserne.

2. Mangelfuld isolering ved tag/lægter

Klager gør gældende, at der mangler isolering flere steder i loftrummet. Klager henviser til en rapport, som skulle være udarbejdet af [tagfirma], men DBF har aldrig modtaget rapporten fra klager på trods af, at skadebehandler flere gange efterspørger denne under skadebehandlingen.

DBF har undersøgt loftrummet både ved besigtigelse af 18. november 2019, hvor risikoen for kondensdannelse er størst, og den 30. juni 2021. Der ses ved besigtigelserne ingen tegn på skader i loftrummet. Der ses ingen rådskader, og der kan ikke måles forhøjet fugt i lægterne.

Det er anmærket i tilstandsrapporten, at isolering i tagrum flere steder ligger let rodet, jf. litra A, pkt. 1.12.

Klager har ikke påvist, at isoleringen i tagrummet på overtagelsestidspunktet udgjorde en skade eller nærliggende risiko for skade, jf. pkt. 3.1 og 3.5 i forsikringsbetingelserne.

4. Fugt på indvendigt træværk.

Klager har anmeldt, at der er fugtaftegninger på indvendige profilbræddeløfter.

Klager fremsender ved sin første anmeldelse den 30. oktober 2019 et foto af de anmeldte vandpletter. Disse fremlægges som **bilag J**. Ved besigtigelsen ses samme pletter, jf. bilag G, billede 6 og 7.

Ved besigtigelsen er området tørt, og der vurderes at være tale om kosmetiske skjolder fra en tidligere utæthed. Hvis der havde været en aktuel utæthed på overtagelsestidspunktet, ville skjolderne have udviklet sig i løbet af de 1 år og 8 måneder, som er forløbet, siden kunden fremsendte billeder af skjolderne til selskabet.

Klager har ikke påvist, at forholdet udgør en dækningsberettigende skade, jf. pkt. 3.1 i forsikringsbetingelserne.

5. Klodser ved tagryg og fugt på indvendigt træværk

Klager har anmeldt, at der mangler klodser i tagryg, eller at de er utætte.

Der er tale om et tag, som er ældre end 30 år gammelt (sælger, som har ejet ejendommen i 32 år, oplyser ikke om udskiftning af tag til tilstandsrapporten).

Ved besigtigelsen den 6. juli 2021 er det ikke muligt for konsulenten at gå op på taget, som grundet regnvejr er glat. Der ses ved besigtigelse af tagrummet ingen tegn på, at taget er utæt – hverken ved besigtigelsen den 18. november 2019 eller den 30. juni 2021. Der ses ingen rådskader eller tegn herpå ved kip eller spær.

Klager har således ikke påvist, at forholdet på overtagelsestidspunktet udgjorde en skade eller nærliggende risiko for skade, jf. pkt. 3.1 og 3.5 i forsikringsbetingelserne.

Det hører i øvrigt under almindelig vedligeholdelse at udskifte/erstatte slidte og udfaldne skumbølgeklodser.

7. Hul i skotrende

Klager har til selskabet fremsendt et billede, som viser et lille hul/klip i toppen af skotrenden. Der er tale om skotrende nr. 4 på oversigt fremlagt som **bilag K**.

DBF's konsulent vurderer, at hullet stammer fra dengang, man har tildannet og monteret skotrenden. Der ses ingen skader, og det vurderes heller ikke at ville give anledning til skader.

Forholdet udgør ikke en skade, jf. pkt. 3.1 og 3.5 i forsikringsbetingelserne.

Det bemærkes, at forholdet kan udbedres ved at påføre protex selvklæbende inddækning, hvilket ikke vil overstige bagatelgrænsen på kr. 5.000, jf. pkt. 3.4 i forsikringsbetingelserne. Forholdet er derfor under alle omstændigheder ikke omfattet af ejerskifteforsikringen.

8. Rufakit i skotrende mangelfuld

Der er tale om skotrende nr. 3 og 4 på oversigten, jf. bilag K.

Ved besigtigelsen kan det konstateres, at rufakit er faldet ud og ligger i skotrenden. Der ses ingen tegn på skader/utætheder ved besigtigelse af tagrum. Der ses heller ingen tegn på, at rufakitten ikke er udført korrekt oprindeligt.

Rufakit har en forholdsvis kort levetid (5-10 år) og vil over tid skrumpe og blive hård og herved miste vedhæftningen. Det hører under almindelig vedligeholdelse at udskifte rufakitten, når dette sker.

Forholdet har ikke medført skader.

Klager har ikke påvist, at forholdet udgør en skade i ejerskifteforsikringens forstand, jf. pkt. 3.1 i forsikringsbetingelserne.

9. Skotrende i kvist ikke lavet korrekt

Klager har anmeldt, at skotrenderne 1 og 2 på oversigten, jf. bilag K, er lavet i vinyl.

Det er ikke en fejl, at skotrenderne er udført i vinyl. Det afgørende er, at de er tætte. Der ses ingen tegn på, at de ikke er tætte. Forholdet udgør derfor ikke en dækningsberettigende skade, jf. pkt. 3.1 i forsikringsbetingelserne.

11. Indvendigt i kip og skotrende er fuldt med rockwool, og taget kan ikke ventilere iht. lovens forskrifter

Ved besigtigelsen kan det konstateres, at kippen er udfyldt med rockwool. Træværket fremstår sundt, og der er ikke tegn på fugtphobning i konstruktionen. Ved besigtigelsen den 18. november 2019 kan der ikke måles fugt i træværket.

Det forhold, at konstruktionen ikke er udført iht. lovens forskrifter, udgør ikke i sig selv en skade. Det afgørende er, om forholdet har medført, at der på overtagelsestidspunktet den 23. oktober 2019 var skade eller nærliggende risiko for skade, jf. pkt. 3.1 og 3.5 i forsikringsbetingelserne.

Klager har ikke påvist, at dette er tilfældet.

Klagers krav bør derfor i det hele afvises."

Sagen har været sat i bero ved nævnet fra 1/3 2022 til 2/12 2022 på klagerens indhentelse af skønserklæring. Af selskabets besked af 1/11 2022 til nævnet fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

28.

97759

"DBF [er] ikke er skønsindstævnt i sagen. Hvorvidt der er tale om en sag, som føres mod sælger, eller om klager med 'syn og skøn' refererer til en sagkyndig undersøgelse, er jeg ikke bekendt med. Men DBF vil naturligvis forholde sig til alle oplysninger, som fremlægges af klager."

Klagerne har i besked af 2/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vil hermed besvare inden fristens udløb, sat til på mandag, den 5. december 2022, at vi gerne vil anmode om at sagen nu kan overgå juridisk afdeling på foreliggende grundlag.

Vi har gennemgået Syn og Skøn af Nævnenes Hus, og efter processen derovre og interne drøftelser, om hvem har et ansvar, og hvor vi skal kunne henvende os til, ville vi kunne bruge det svar vi har fra dem på dette. I deres svar, 'sager om specifikt 'fugt og isolerings problemer' i huset er ikke deres område',

Derfor, de 'sender direkte tilbage til Ejerskifte', som de fortæller os 'er deres ansvarsområde at behandle'."

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

Af selskabets besigtigelsesnotat af 18/11 2019 fremgår bl.a.:

"BESKRIVELSE/ ÅRSAG/KONKLUSION:

...

Beskrivelse:

...

#5

På første sal, i trapperummet, er der ingen radiator. (billeder 33-38).

#6

I soveværelse på 1. sal, sidder der en lille radiator. (billede 39).

I gulvhøjde sidder er ventil til ventilation (billede 48). Der har forbindelse med en ventil i stuen, der sidder lige over brændeovnen (billede 51)

...

#5: Med udgangspunkt i, at rummet er anlagt i 1995, er det DS 469 fra 1991 der er gældende. Så er forholdet ulovligt. Man skal kunne opretholde et termisk indeklima på 20 grader. Det er tvivlsomt om man kan det. Der er opstigende varme fra stuen, som tilfører rummet en del varme, men om det er nok, er tvivlsomt.

#6: Her er konklusionen det samme som i #5.

...

UDBEDRING:

...

#5: Montering af en radiator. Der løber rør i skunken. Der skal tages hul på væggen, og man skal koble ind på rørene. Jeg kan ikke komme med en pris på dette, men med vvs, tømrer og maler, samt materialer, så ligger det nok i omegnen af 17.000 + moms.

Ankenævnet for Forsikring

29.

97759

#6: Radiatoren er for lille og skal udskiftes med 2 andre radiatorer. Jeg vil mene det skal være radiatorer i størrelse pk 3-33 – 500 x 1500 mm. Den ene skal sidde hvor der i forvejen sidder en radiator, og den anden på modsatte væg under veluxvinduet. Rørene trækkes i gulvet. Da gulvet er af krydsfiner, er det lettest at gå denne vej. Jeg vil tro en udbedring her, vil ligge omkring 20.000 – 22.000 kr. + moms."

Af selskabets mail af 26/11 2019 til klagerne fremgår bl.a.:

"Manglende varme i trapperum og soveværelse

VVS-konsulenten konstaterede, at der ikke var tilstrækkelig med varmekilder i trapperum og soveværelse på 1. sal.

Da I ikke har mulighed for at varme disse rum tilstrækkeligt op, er der tale om en skade i ejerskifteforsikringens forstand, da forholdet nedsætter brugbarheden af huset væsentligt, jf. punkt 3.1 i jeres betingelser.

I forbindelse med at der monteres radiatorer i trapperum og soveværelse, er det aftalt med [chef-konsulent], at cirka 6 stk. krydsfinerplader i soveværelset udskiftes (de gamle plader)."

Af mail af 3/11 2020 fra varmepumpe firma 1 til klagerne fremgår bl.a.:

"Så svar på jeres mail vil jeg sige, ifølge BBR er jeres hus på 166 m² + udestuen. Hvis det ikke er rigtigt må I rette mig. Med et hus i den alder jeres hus har, skal man regne med et varmetab på ca. 60 vat pr m².

Det vil sige 166 x 60 vat = 9,96 kW. Den varmepumpe I har nu er på 8 kW, men yder ca. 6 kW ved omkring + 7 gr.C En varmepumpe skal ifølge bygningsreglementet dimensioneres så den kan opvarme huset uden tilskudsvarme ned til minus 7 gr. C

Derudfra vil en varmepumpe på 12 kW være det rette valg.

Ellers vil det gå som hidtil at opvarmningen i alt for høj grad, skal klares med direkte el-supplering (el-patron)

Som jeg også sagde ved mit besøg, med den rigtige varmepumpe vil I kunne opvarme og lave varmt vand i jeres hus for mellem 4000 og 5000 kW/h pr år. Det vil sige max kr. 7.500,00"

Af selskabets mail af 23/11 2020 til klagerne fremgår bl.a.:

"Jeg skal hermed vende tilbage til jeres anmeldelse, efter [VVS-konsulent] har været på besigtigelse.

I har anmeldt en utæthed ved varmepumpen, hvilket medfører at radiatorer mister tryk.

Konsulenten oplyser, at veksleren i varmepumpen er utæt og at den derfor ikke kan give stort nok afkast af varmen, så anlægget kan yde varme i tilfredsstillende grad.

Utætheden vurderes, at have været til stede ved overtagelsen, hvorfor forholdet er omfattet af forsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.2.

Ankenævnet for Forsikring

30.

97759

Som I nævner i mail af 18. november 2020, har vi modtaget 2 tilbud. Det ene er fra [varmepumpe firma 2] og det andet er fra [varmepumpe firma 1]. Nedenfor vil jeg gennemgå, hvordan de 2 forskellige udbedringsmetoder opgøres under ejerskifteforsikringen, hvilken løsning vi vil anbefale, men lade valget af løsning være op til jer.

Tilbud fra [varmepumpe firma 2]:

[Varmepumpe firma 2] har foretaget varmeberegninger og vurderer, at forholdet kan udbedres ved at udskifte veksleren.

[Varmepumpe firma 2] har desuden konstateret, at radiatorerne i stuen er normalt dimensioneret, efter en fremløbstemperatur på 60 grader dog med en relativ stor afkøling på 20-30K. De anbefaler derfor, at der skal placeres to Daikin konvektors i stue, hvor de eksisterende radiatorer er placeret. Fordelen ved Daikin varmepumpekonvektorer er, at de skaber den samme rumtemperatur som en traditionel radiator, men med en lavere vandtemperatur.

Prisen for det er sammenlagt $(31.881,06 + 43.625) = 75.705,06$ kr. inkl. moms, hvilket ejerskifteforsikringen kan tilbyde at opføre erstatningen til.

[Varmepumpe firma 2] og [VVS-konsulent] mener ikke, at en udskiftning af hele varmepumpen vil løse problemet pga. flowet i de nuværende radiatorer. Det er derfor også ovenstående udbedringsmetode ejerskifteforsikringen anbefaler.

Tilbud fra [varmepumpe firma 1]:

Tilbuddet omhandler en udskiftning af varmepumpen (både den indvendige og udvendige). Prisen for det er 103.487,5 kr. inkl. moms.

Det er dog sådan, at når der foretages en udskiftning af de bygningsdele, som fremgår af bilag A i jeres police, foretages der en afskrivning i erstatningssummen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.

En varmepumpe afskrives efter tabel J. Tabellen er indsat nedenfor:

...

Konsulenten har oplyst at den nuværende varmepumpe er fra 2010 og dermed 10 år. Som det fremgår af Tabel J, vil erstatningen være 100% af de samlede udgifter, for en udskiftning af en varmepumpe som har en alder på indtil 7,5 år. Med en alder på indtil 10 år er erstatningen 93 %, med en alder på indtil 12,5 år 78 % osv.

Da jeres nuværende varmepumpe er 10 år og dermed ældre end 'indtil 10 år', vil erstatningen under ejerskifteforsikringen være 78 %.

Hvis I vælger denne løsning, vil erstatningen være $(103.487,5 * 78\%) = 80.720,25$ kr. inkl. moms.

Erstatningens udbetaling:

Valg af udbedringsmetode, er som sagt op til jer.

Når arbejdet er udført, bedes I fremsende en kopi af faktura og kontooplysninger, hvorefter den opgjorte erstatning udbetales direkte til jer. I skal derfor selv sørge for at afregne med håndvær-

keren, når I modtager erstatningen herfra. Vi vælger ikke at fratrække en selvrisiko ved erstatningens udbetaling."

Af selskabets mail af 10/12 2020 til klagerne fremgår bl.a.:

"I et forsøg på at finde en mindelig afslutning af sagen, vil jeg tage udgangspunkt i det første tilbud fra [varmepumpe firma 1] på 138.462,5 kr. inkl. moms.

Som jeg tidligere har skrevet kommer man dog ikke uden om, at der skal foretages aldersnedskrivning, når man udskifter ældre dele med nye og dermed opnår en forbedring i forhold til det man har købt.

På denne baggrund kan vi tilbyde $(138.462,5 \cdot 78\%) = 108.000,75$ kr. inkl. moms. Jeg har tidligere skrevet, at vi ikke fratrækker en selvrisiko ved udbetalingen og det står naturligvis stadig ved magt.

Forligstilbuddet skal ses som et oplæg til en mindelig løsning, og det fremsættes derfor uden præjudice."

Af klagerens mail af 25/3 2021 til varmepumpe firma 1 fremgår bl.a.:

"Venligst, be- eller afkræfte (godkende) følgende punkter ved aflagt besøget i dag, så vi kan afstemme indtrykkene og nå til en konklusion. Denne vurdering er bindende og vi skal tage den videre til Ejerskifte. [Varmepumpe firma 1] skal kun godkende de dele her som har med dem at gøre.

...

Årsagen til ønsket om en besigtigelse fra bl.a. [varmepumpe firma 1] var at følge op på den underskrevne konklusion fra købere og ejere-kunder ved sidste dag for opførelsen af det nye anlæg, om et uløst problem, hvori der konstateredes,

- at varme og tryk ikke kunne nå den sidste radiator især, i det ene rum i overetagen,
- det helt nye anlæg har svært at afkode og forstå husets varmelegemer og dermed, at sende ud tryk og varme alle steder lige, da en del faktorer spiller ind her, såsom mangler-fejl ved huset: isolering, radiatorer, forbindelser, rør, rumfølere, ol. Desuden, vejrforhold.

(Ved angår isoleringen i huset, er der aftalt af kunden besigtigelse og vurdering fra et efterisoleringsfirma, her samme dag, torsdag, den 25. marts 2021).

Der er, af kunderne, blevet konstateret problemer både ved plus og under 0 grader. Dog er problemerne klart generende ved 0 og under/minus grader mest, og så ved storm og vind.

Der blev afprøvet flere løsninger i mellemtiden fra kunden: at få anlægget op på fuldt blus både ved 80% og 100% kapacitet, at skrue op og ned ved radiatorer varme, at lave manuelt og automatisk indstilling, ol. Problemet vedstår.

Inden mødet i dag, efterspurgte kunden [varmepumpe firma 1] om at aflevere anlæggets egne rumfølere, som sidste løsning, for at se om dette kan afhjælpe. Der blev afleveret 1 rumføler, og

til kundens egen regning (elektriker opgave, formodes). Denne er udtænkt at benyttes for at se, om der ved opsætningen af rumføler, kan anlægget bedre afkode, hvor det er koldt eller varmt, så at vægte bedre. Det forbliver en forhåbning kun. Netop, fordi anlægget aflæser/vurderer ud fra flere parametre, f.eks. returvarme.

Ved besigtigelsen i dag, sammen med tekniker vvs-mand (her kun overetagen, hvor problemerne findes) konstateredes flg. problemer:

1. kobberrøret i underetagen (stuen), der forbinder stuen med overetagen er for lille. Dette er kun 15mm.,
2. vandtilførslen ved den ene radiator i overetagen (yderst rum, soverum), er lavet i bunden, i stedet for toppen,
3. der er tale om en 3-fordelings forbindelse i overetagen, der skal sende tryk og varme, kommende nedefra-op, fordelt et sted fra, og ud til 3 andre varmelegemer/radiatorer på én gang, ovenpå.

[Varmepumpe firma 1's] vurdering er, at:

- problemet kan ikke løses af dem desværre,
- det ansvar kan ikke pålægges dem, idet problemerne ikke har med deres eget udførte arbejde,
- det er lavet teknisk ukorrekt således, med et lille 15mm rør til så stort et behov, som skal helt ud i overetagen. Der er behov for at opføre et nyt rør på min. 22mm, der kan klart håndtere 'presset', dvs. opgaven at føre tryk og varme i overetagens sidste del. Især med denne måde, teknisk at udføre en opgave på, hvor varmen skal forfordes ud fra et sted ud til tre, i en 3-delings akse, hvor problemet opstår/vedstår. Det er således ikke teknisk korrekt udført med en 3-deling og så lille et rør samtidigt oveni. Det skulle være udført på anden vis.
- det er teknisk forkert udført, at vandtilførslen lavedes i radiatorens nederste del, når det normalt laves i toppen. Det er selvfølgelig lettere og hurtigere, samt billigere, men nu viser sig problemerne for kunden, ikke mindst. Det er dermed også udført teknisk ukorrekt, uden ekstra kobberrør udvendigt på væggen ved radiatoren, og sammen med vandtilførsel på toppen, og dvs. som det er lavet nu ukorrekt, ved at vælge at sætte en slange under gulvet.

Der er tale om alvorlige nu, viser det sig, tekniske fejl, for kunden. Det pågældende teknisk ukorrekt arbejde, har ikke med [varmepumpe firma 1's] eget arbejde at gøre.

Det er ikke anlæggets fejl her.

Det vurderes, at hverken ekstra cirkulationspumpe i overetagen, eller andet lige, kan afhjælpe problemet, så at det nye anlæg kan fungere problemfrit og afgive varme i hele huset."

Af klagernes mail af 7/6 2021 til selskabet fremgår bl.a.:

"... vi har selv i mellemtiden modtaget en del aflysninger pga. vejret i år helt inde i maj måned, og besværet med at foretage en inspektion/besigtigelse fra uvildig tagkonsulent, men det lykkedes i dag at gennemføre denne.

Vi vedhæfter her i skrivelsen bevismaterialet, et billede, fra en af problemerne ved taget.

Vores uvildige besigtigelsesmand med over 20-30 års erfaring i branchen som håndværker og specialiseret ved tagarbejde og problemer/skader, havde en del at sige om dette hustag særskilt, vi har overtaget. Lidt pudsigt formuleret, men ikke desto mindre, har vi to store problemer:

1.

De registrerede fejl, mangler og problemer med skader, bevidner at der var hold i hvad vi rapporterede til Ejerskifte fra vi overtog huset, men blev ikke løst, og affejet.

Det indvendige træværk (her tog vi alle billeder som bevismateriale), som de eneste blev målt efter vores egen ønske, der blev målt om de fugtpletter som kunne ses overalt ved tagets lofter. Men, taget blev ikke gransket udførligt, så det var et halvt arbejde for kunden. Der konkluderes derfor kun, at træet var tørt i overetagens træværk indvendigt, så tidligere ejer måtte have løst problemet med evt. utæt tag, o.a. Dette bekymrede os meget med et helt nyt hus, og de næsten helt fejlfrie tilstandsrapporter, der dog heller ikke have noget hold bag sig.

For di ejerskifte hverken undersøgte udvendigt på taget bl.a. eller indvendigt i selveste tagets loft- rum, er konklusionen fejlagtig- vi har derfor ikke fået udført en genoprettelse her.

Desuden, var der tale om overfladiske og misvisende målinger; de målinger målte ikke i regnvejr, men kun i tørt vejr, som sammen med blæst-vejr, heller ikke kan måle eller gennemse om der kommer regn/vand ind i huset her, så konklusionen er fejlagtig.

2.

Der er både fejl mangler og relevante problemer med skader som følge, der bevidner en grov for- sømmelse fra alle sider og imod kunden: tilstandsrapporters firma, tidligere ejer, og Ejerskifte: le- delserne/topkonsulenterne og håndværkerne.

Der er alvorlige mangler og fejl i isoleringen næsten overalt i overtagen særskilt.

Al varmen siver ud og opad mod taget og derfra ud i luften, netop, fordi der mangler helt eller der forefindes lidt pletvis isolering kun. Her har besigtigelsesmanden, som i øvrigt de andre tilsynsfir- maer samt Ejerskiftes egne VVS'ere, noteret ned, at 'man kan se direkte ud til markerne'. Dette har vi rapporteret fra starten af, dog uden respons!

De professionelle, for en gangs skyld, har målt med varmeenheder, der viser 'gult' som det eneste rum i hele overetagen, nemlig fra det gamle hus. Dette blev åbenbart lavet forsvarligt og prof.

'Gult' indikerer på en fin isolering. De resterende tre rumme heroppe er i 'blåt' (og rød, hvis jeg ik- ke tager fejl her, da jeg ikke kunne se alt i monitoren, men dette kan let dobbelt-tjekkes), der indi- kerer pletvis eller ingen isolering. De værelser, er den tidligere ejers 'nye udvidelser'. Dette bevi- ser at isoleringen er overhovedet ikke blevet lavet forsvarligt, og der er store tag- og lægter pro- blemer. 'Kuldebroen' har ikke noget med sagen at gøre, som ejerskifte tidligere har affejet os med.

Men, besigtigelsesmanden undrede sig særdeles meget over ejerskiftes klare mangel på ansvar, at skulle bortforklare at de sorte pletter herinde i skabet i soverummet ikke skulle være et problem! For de er det og vil vokse sig større og en forebyggende væske kan ikke stoppe hvad der gemmer

sig, da disse påpeger på et underliggende større problem, som ejerskifte skal kunne tage deres ansvar for, klart.

Besigtigelsesmanden har også været op på taget. Nedenstående har han noteret problemerne i en liste, her samlet set.

Alle de registreringer beviser, hvad vi har selv mærket i egen krop vores første rigtige vinter herinde.

Hele overetagen, med en eneste undtagelse, det gamle hus' rum, er ubeboeligt.

Som vi også mærkede, vi måtte flytte ned i underetagen hele vinteren for at sove, og helt ind til april/maj, af årenes værste og koldeste forår, måtte vi bruge ekstra (tredje) købt elektrisk radiator, oveni de ellers helt nye radiatorer i overetagen, da værelserne ikke kan varmes op. Vi har stort set været forkølet indtil nu! Med store følger for vores helbred.

NB. Vel at mærke, vi har nu helt nyt anlæg! Men, vi kan ikke opnå hvad vi ønskede og hvad var hele formålet med dette, fordi vi opnår hverken varme eller besparelsen, som følge af de problemer."

Af listen fra tagfirmaets hustjek den 7/6 2021 gengivet af klageren fremgår bl.a.:

"Listen

(Rapporten) med problemerne fundet i inspektionen og besigtigelse fra tredje virksomhed (konsulent og håndværker), her [tagfirma]

Fejl, mangler, og skader:

1. Skotrendeklodser, klodser i tagfod er ikke ventilerbare
2. Hul i skotrende, ved skorsten siden
3. Rufakit i skotrende er mangelfuldt, ikke færdigt
4. Skotrende i nr. 2 kvist er ikke lavet korrekt, dvs. ikke lavet efter lovens forskrifter
5. Manglende hætter på tagskruer
6. Indvendig i kip og skotrende er fyldt med rockwool og taget kan ikke ventilere, imod lovens forskrifter, risikerer råd/fugt o.a. problemer og skader

Konsulentens (og håndværkeren) bemærker i øvrigt:

- der er tydelig tegn på at der siver vand og fygesne ind igennem taget! Det tyder på at det ikke er tæt i taget heller, men der er bl.a. helt opløst tætninger, og huller. Konstruktionen bærer tydeligt præg af hjemmelavet arbejde, angiveligt lavet af den tidligere ejer
- taget er stort set fint, men der er alvorlige mangler, fejl og problemer, samt skader, som vil vokse sig større
- isoleringen må være et stort problem for de nye ejere!

NB. Vi skanner gerne det originale dokument af konsulenten, hvis behovet opstår!"

Af selskabets besigtigelsesnotat af 30/6 2021 fremgår bl.a.:

" 1. Radiatorer på 1. sal laver ikke tilstrækkeligt vandtryk/varme.**Beskrivelse:**

De klager over at termostaten er fejlplaceret på den radiator der ikke giver varme – at termostaten er placeret i bunden af radiatoren (burde være monteret i toppen), at det kan være årsagen til manglende varme. Jeg har snakket med [VVS-konsulent]... [VVS-konsulent] mener at radiatoren er forberedt/beregnet til at termostat kan monteres i bunden... [VVS-konsulent] for det undersøgt endeligt med pågældende VVS'er der har stået for monteringen. [VVS-konsulent] vender tilbage (når VVS'er er tilbage fra ferie)

Se billede 1

2. Mangelfuld isolering ved tag/lægter:**Beskrivelse:**

Som jeg forstår Forsikringstager, er der ikke foretaget visuel undersøgelse. De har haft [tagfirma] til at gennemgå taget. Ud fra hvad de forklarer, tror jeg [tagfirma] har brugt et termografikamera, at skøn er vurderet på baggrund heraf.

Forsikringstager oplyser undersøgelse er foretaget for 3 uger siden.

Konklusion:

En termografi foretaget i juni måned, skal man være lidt varsom med at konkludere for meget på. På denne tid af året, er der stort set ingen/minimal forskel mellem ude og inde temperaturen.

Ingen skader

...

4. Fugt på indvendigt træværk:**Beskrivelse:**

Tagetage:

Forsikringstager anviser fugtaftegninger på profil bræddeloft – i område svarende til midt/kip. Pågældende område virker tørt, Ingen aktuel fugt.

Se billeder 2 – 3

Konklusion:

Punkt 4 hænger sammen med punkt 6 – se under punkt 6

5. Skotrendeklodser ved tagfod hele vejen rundt om huset:

FT anmelder de ikke er ventilerbare.

Beskrivelse:

Fugleklodser ved tagfod ses at være uden ventilation. Der er udført ventilationsspalter i udhænget. Se billeder 4 – 5

Konklusion:

Ingen fejl. Taget ventileres via spalter i udhænget, derfor ikke nødvendigt med ventilerede fugleklodser.

6. Klodser ved tagryg:

FT anmelder de mangler eller er utætte. Det skulle efter FT's oplysninger regne ind på loftet. Ifølge de fotos vi tidligere har taget, var der ikke utætheder ved overtagelsen.

Beskrivelse:

Forsikringstager oplyser de enkelte gange har observeret vandindtrængning i forbindelse med kraftig regn/blæst. Pga. vådt tag har jeg udelukkende besigtiget fra tagfod... på den afstand var det ikke muligt at se. Har prøvet at zoome med kameraet... På billede-materiale ser det ud til at der ikke er klodser. Se billede 6

Konklusion:

Hvis der ikke er klodser, kan der i forbindelse med kraftig regn/blæst fra uheldig vindretning ske vandindtrængning.

7. Hul i skotrende:

Det drejer sig om nr. 4 på vedhæftet foto.

Beskrivelse:

Vurderet ud fra medsendte billede (20210607_155124), er der tale om et lille hul i toppen af skotrenden, et lille klip stammende fra pladesaksen i forbindelse med, at man i sin tid har tildannet/monteret skotrenden.

Konklusion:

Bagatelagtig karakter... der kommer næppe vand ind, en evt. udbedring vil koste et beskedent beløb (under bagatel). En løsning kunne være en selvklæbende inddækning – eksempel se billede 7

8. Rufakit i skotrende er mangelfuld:

Det drejer sig om nr. 3 og 4 på vedhæftet foto.

Beskrivelse:

En del rufakit ses at være faldet ud, særligt nr. 4. Se billeder 8 – 10

Konklusion:

Udløb af levetid... over tid skrumper rufakit, bliver hårdt mister vedhæftning, forholdsvis kort levetid 5 – 10 år. (skyldes man ikke må tilsætte samme stoffer som tidligere). Dvs. hører under løbende vedligehold.

9. Skotrende i kvist er ikke lavet korrekt:

Det drejer sig om nr. 1 og 2 på vedhæftet foto. FT har anmeldt de bare er lavet med/af vinyl, men det er vel ikke forkert.

Konklusion:

Principielt er der ikke noget forkert i at de er lavet af vinyl... de skal bare være tætte. Ingen utætheder, ingen skader

Se billede 11

...

11. Indvendigt i kip og skotrende er fyldt med rockwool og taget kan ikke ventilere imod lovens forskrifter:

Beskrivelse:

Hanebåndloft:

Besigtiget fra loftlem (Lav lofthøjde, ingen gangbro). Kippen ses udfyldt med rockwool, ligeledes i sider af skotrende (formentligt som erstatning for udfaldet rufakit). Se billeder 12 – 14

Konklusion:

Umiddelbart er min vurdering, at ventilation begrænses af pågældende isolering... men umiddelbart virker træværket sundt ingen tegn på fugtophobning.

Set i lyset af at de samtidig oplever vandindtrængning fra rygningen, ville det være hensigtsmæssigt at fjerne isoleringen, montere ventileret rygningselement."

Af selskabets besigtigelsesnotat af 4/11 2021 fremgår bl.a.:

"BESIGTIGELSESDATO:

26. oktober 2021

...

ANMELDTE FORHOLD OMHANDLER:

Forhold 1. genbesigtigelse

Forhold gennem hele huset

BESKRIVELSE/ ÅRSAG/KONKLUSION:

Forhold 1

Konstruktion/opbygning:

Se beskrivelse

Beskrivelse:

Ved ankomst var vejret mildt, og temperaturen uden for, lå på omkring 10-11 grader.

Varmepumpen har en fremløbstemperatur til varmeanlægget på 34 grader. (billede 4) I stuen afmonterer jeg en termostat på en radiator, og konstaterer at der er meget lille vandring på stift. Pakdåsen afmonteres og stift kontrolleres. Der sidder snavs/kalk på bagsiden af stift, som forhindrer den i at åbne fuldt op. (billede 2+3).

Dette kan gøre sig gældende på flere radiatorer. Jeg har ikke adskilt dem alle.

Der tages målinger rundt omkring i huset, af både rumtemperatur og fremløbstemperatur. Følgende resultater fremkommet:

Rum	Temperatur i rummet	Fremløbstemperatur	Billede
Stue	21,5 (ved gulv)	34,2	10+11
Entré	22,0	34,6	12, 13, 14
Badeværelse	22,4	Gulvtemperatur 28,6	16, 17, 18
Stue igen	21,9	34,3	20-24
Udestue	22,7	33,6	26-30

Ankenævnet for Forsikring

38.

97759

1.sal:

Gang	21,7	31,7	33+34
Soveværelse	23,1 og 22,5 ved glasparti	28,7	35, 40, 47, 57
Soveværelse		27,4 (store radiator)	40
Kontor	24,1	31,3	58,62
Tøjrum	23,2	31,7	63, 65

Ved gennemgangen af huset var der tilfredsstillende indeklima, og en temperatur mellem 21 og 24 grader.

Vinduet i soveværelset stod åbent ved ankomst, og blev lukket ca. 10 minutter inden jeg foretog målinger i soveværelset.

Vinduet i gangen på første sal, blev åbnet efter målinger der. (Billede 68)

Åbne vinduer vil uundgåeligt give kuldenedfald, afkøle rummet og få det til at føles koldere, da kulden bevæger sig i fodhøjde.

Ved gennemgangen kunne jeg mærke træk i skunken ved varmerørene i soveværelset. På trods af at der lå varmerør, målte jeg kun 16,1 grad ved isoleringen (billede 49).

Jeg optog en video med en lighterflamme. Selv om det var en ret stille dag, så blafre flammen på lighteren. (video 1).

Dette træk omkring rørene vil påvirke varmen, både varmen i rørene, men også varmen i rummet i sig selv.

Jeg tog nogle målinger på væggene, som viser en køligere temperatur end rumtemperaturen. Og dette på en forholdsvis stille og lun dag. (billede 50-56).

Der er varme på radiatorerne i soveværelset. Under vinduet, hvor der sidder en radiator på 120 cm, er radiatoren over 28 grader ved fremløbet.

På den store radiator i modsatte side af rummet, er fremløbet på 27,4 grader, og returen på 21,3 grader. Toppen af radiatoren er henholdsvis 27,7 og 26,4 grader varm. Så varmen stiger fint op i radiatoren. Det er denne radiator hvor fremløbet sidder i bunden.

I tøjrummet på 1. sal. er der tydelig lyd af luft i systemet. (video 2)

Når der er luft i varmeanlægget på et lukket system, betyder det også at vandet ikke har optimale betingelser for at cirkulerer rundt i systemet.

Varmepumpen er en 12 KW varmepumpe, der ifølge Vølund leverer 9,8 KW ved -7 grader.

Varmepumpen virker til at være stor nok til at kunne trække huset.

Kunden har fået sat flere radiatorer op i udestuen. Der er sat 2 konvektorer op ved vinduespartiet. (billede 27, 28, 29, 31).

Der er en radiator som ikke er med på billederne.

Disse radiatorer varmer, målt på billederne 28 og 29.

Flere radiatorer vil belaste anlægget endnu mere, hvis det i forvejen skulle have svært ved at varme.

Som jeg har læst det, så er denne del af bygningen ikke godkendt til beboelse. Det vil selvfølgelig have en effekt, hvis der ikke skal afsættes varme til så stort et rum med så mange vinduer, hvor der aftages en god mængde varme.

Se plantegningen.

Disse radiatorer har hver især, ved et fremløb på 55 grader og en afkøling på 10 grader over radiatoren, en ydelse ca. 580 W.

Altså samlet trækker de 2 radiatorer mere end 1 KW ud af varmeanlægget ved opretholdelse af 20 grader i rummet. Jeg har brugt Stelrad ydelses tabel for udregning. Når jeg regner med 55 grader, skyldes det at der vil være højere fremløb til vinter.

Derudover er der en stor radiator som sad der i forvejen (billede 25). Når alle 3 radiatorer afgiver varme, vil de samlet set formentligt være over 1,5 KW i ydelse når fremløbstemperaturen når over 55 grader.

En varme der tages fra beboelsesdelen.

Konklusion:

Jeg kan ikke konkludere andet, end at anlægget fungerer. Der kan opretholdes et tilfredsstillende indeklima. Varmepumpen har en størrelse som kan levere den nødvendige energi til huset.

Når kunden siger at hun ikke kan mærke varme i radiatorerne, så er det ikke så underligt, da varmeanlægget ikke kører frem med særlig høj varme. Fremløbet styres efter udetemperaturen, og derfor er fremløbstemperaturen lav. Men der kommer varme frem til alle radiatorer på 1. sal.

Alderen på det skadede:

Varmepumpe under 1 år gammel

UDBEDRING:

Beskrivelse af udbedring af det skadede:

1. ud fra konklusionen, ingen udbedring"

Af selskabets mail af 8/12 2021 til klagerne fremgår bl.a.:

"I skriver at vi i vores vurdering ikke medtager det forhold, at det blæser lige igennem. Som det fremgår af mail af 26. november 2021, anerkender vi at der kan mærkes træk i skunken, men at det ikke er usædvanligt i ældre ejendomme og under alle omstændigheder kan vi konstatere, at I kan opvarme rummene tilstrækkeligt. I jeres kommentarer gør I gældende at byggeriet er fra 1995. Det er jeg ikke enig med jer i.

I 1980 lavede man en tilbygning til stueetagen og en altan på 1. sal. Nedenfor er et udklip af byggesagen fra 1980.

I 1995 blev altanen inddraget til soveværelset. Se nedenstående udklip af byggesagen fra 1995.

...

Skunken hvori der kunne konstateres træk, er placeret i den gamle del og er derfor ikke fra 1995."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Hvilke forhold er dækket?

3.1

Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved 'skade' forstås brud, lækage, deformation, svækkelse, revnedannelser, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

Ved 'nærliggende risiko for skade' forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

3.2

Forsikringen dækker:

- udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af vvs-installationer i eller under de forsikrede bygninger (til yderside af bygningens fundament)
- lovliggørelse af vvs-installationer i den/de forsikrede bygninger såfremt disse var ulovlige på udførelses-/opførelsestidspunktet og på tidspunktet for anmeldelsen af forholdet.

...

3.4

Forhold under 5000 kr. er ikke omfattet af forsikringen og kan ikke anmeldes.

...

5. Erstatningsberegning

...

5.7

Eventuelt værditab af ejendommen er ikke dækket."

Nævnet udtaler:

Den forsikrede bygning er opført i 1850 og har et udnyttet tagrum. Tagrummet er ombygget i 1980 og 1995 og indeholder en repos og to værelser. Huset opvarmes af en luft til vand varmepumpe tilsluttet centralvarmeanlægget. Klagerne overtog ejendommen den 23/10 2019 og har anmeldt flere forhold ved ejendommen, blandt andet fugtskjolder på lofterne i overetagen den 30/10 2019, kulde og træk i værelserne i overetagen den 8/11 2019, og den 10/9 2020 at varmepumpen var utæt, og at pumpen og beholderen var for lille til behovet.

Ankenævnet for Forsikring

41.

97759

I overetagen var der en radiator i hvert værelse. Selskabet har dækket installation af to radiatorer i det største værelse og en radiator på reposen. Selskabet har efter klagerens ønske dækket udgiften til en ny varmepumpe med afskrivning i henhold til forsikringens afskrivningstabel. Selskabet havde anbefalet en anden løsning med udskiftning af den utætte varmeveksler og opsætning af to varmepumpekonvektorer i stuen.

Den 22/4 2021 anmeldte klagerne, at radiatorerne i overetagen ikke havde nok tryk og varme, og at isoleringen var mangelfuld. Den 7/6 2021 anmeldte de flere forhold ved taget. Selskabet har afvist at yde dækning.

Klagerne har anført, at de ønsker kritik af "uskikkelig procedure" og "udbedring samt økonomisk erstatning". Klagerne rejser et krav om erstatning, "der svarer til det betydelige økonomiske tab vi har lidt som handlere og nye husejere, på minimum 300.000 kroner og max. 400.000 kroner, sammenlignet med husene/ejendomme af samme stand i området og markedet. Dette må gerne ske, enten ved udbedringer eller en godtgørelse ... Kravet er, at det bliver udført kvalitetsmæssigt forsvarligt/ansvarligt end hvad denne Ejerskifte har budt os hidtil". Klagerne har anført, at tilstands- og energimærkningsrapporten ikke har givet et sandt billede af husets egentlige tilstand, og at de er blevet frataget muligheden for at kunne have forhandlet købesummen ned eller at have fravalgt at købe huset. De har anført, at "Hele ejendommen står således udsat for vejrforholdene, og gør huset ubeboeligt i sin helhed og bobehov, samt reducerer husets og ejendommens værdi".

Klagerne er desuden utilfredse med selskabets sagsbehandlingstider og sagsbehandling, herunder "uprofessionelt udført, samt upålidelige og utroværdige besigtigelser" og "klar interessekonflikt".

Sagen har været sat i bero ved nævnet på klagernes indhentelse af skønserklæring ved Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige. Klagerne har den 2/12 2022 meddelt, at de ønsker sagen behandlet ved Ankenævnet for Forsikring på det foreliggende grundlag. Kla-

gerne har ikke fremlagt skønserklæringen fra Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige.

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 3.1, at forsikringen dækker udbedring af skader og fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele. Ved "skade" forstås brud, lækage, deformation, svækkelse, revnedannelser, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Hvad angår et eventuelt økonomisk værditab, er det nævnets opfattelse, at der med begrebet "ejendommens værdi" i ejerskifteforsikringens skadedefinitions forstand i betingelsernes pkt. 18.3 først og fremmest menes ejendommens byggetekniske værdi og ikke den økonomiske værdi. Forsikringen dækker omkostningerne ved udbedring af skader, der er omfattet af ejerskifteforsikringen, men dækker efter nævnets opfattelse ikke økonomiske værditab i øvrigt. Nævnet henviser til sagerne 93332.

Nævnet bemærker, at det påhviler klagerne at bevise, at et forhold er omfattet af forsikringsdækningen.

Klagernes krav gennemgås særskilt i det følgende.

Taget

Klagerne ønsker udskiftning af taget. De har anført, at der er tydelig utæthed i taget, tagrygsklodser mangler, der er hul i taget, rådne lægter og vandskjolder på lofterne i overetagen, hvor fygesne eller regn siver ind og drypper på gulvet og tørrer ud igen. De har fået udført et tagtjek af en uvildig tagspecialist, som har lavet en liste over fejl og mangler ved taget.

Af klagerne gengivelse af tagspecialistens opstilling af konstaterede forhold ved taget fremgår, at "1. Skotrendeklodser, klodser i tagfod er ikke ventilerebare, 2. Hul i skotrende, ved skorsten siden 3. Rufakit i skotrende er mangelfuldt, ikke færdigt 4. Skotrende i nr. 2 kvist er ikke lavet korrekt, dvs. ikke lavet efter lovens forskrifter 5. Manglende hætter på tagskruer 6. Indvendig i kip og skotrende er fyldt med rockwool og taget kan ikke ventilere, imod lovens forskrifter, risikerer råd/fugt o.a. problemer og skader". Klagerne oplyser, at konsulenten i øvrigt har bemærket, at "der er tydelig tegn på at der siver vand og fygesne ind igennem taget", at "taget er stort set fint, men der er alvorlige mangler, fejl og problemer, samt skader, som vil vokse sig større", og at "isoleringen må være et stort problem for de nye ejere".

Selskabet har besigtiget den 30/6 2021 og har afvist at yde dækning. Selskabet har henvist til, at der ikke er konstateret rådeskader eller målt forhøjet fugt i loftrummet, og at skjolderne i loftet i overetagen ikke har udviklet sig siden klagerne fremsendelse af et foto af skjolderne som bilag til den første skadesanmeldelse den 30/10 2019. Selskabet har om skotrenderne anført, at hullet ved skorstenen vurderes at stamme fra monteringen, at hullet ikke ses at have medført skader, og at en reparation ikke vil overstige bagatelgrænsen på 5.000 kr. Selskabet har anført, at det ikke er en skade, at skotrender er udført i vinyl, og at det hører under almindelig vedligeholdelse at udskifte rufakit, som har en levetid på 5-10 år.

Nævnet finder, at klagerne ikke har bevist, at der er forhold ved taget, som udgør skade eller nærliggende risiko for skade i ejerskifteforsikringens forstand. Nævnet bemærker, at fygesne kan trænge ind i alle tage ved naturlige utætheder. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække en udskiftning af taget.

Facader

Klagerne ønsker, at husets murstensfacader fyldes op og pudses. De har anført, at facaderne er nedslidt med huller, der indvirker på isoleringsevnen, og at den tidligere ejer ikke har overholdt sin vedligeholdelsespligt.

Hverken klagerne eller selskabet har uddybet dette forhold, og nævnet har ikke grundlag for at tage stilling til, om der er forhold ved facaderne, der på overtagelsestidspunktet har udgjort skader eller nærliggende risiko for skader. Nævnet kan derfor ikke behandle dette punkt.

Isolering

Klagerne ønsker, at der etableres isolering i hele overetagen, hvor den mangler eller er mangelfuld. Klagerne har i korrespondancen med selskabet beskrevet, at "Isoleringen er mangelfuldt, ikke opsat ordentligt op af tidligere ejer eller faldet af i overetagen ved taget/lægterne, og den mangler flere steder ... Ejerskiftes egne vvs'ere også oplyste os om ved opsætningen af radiatorerne, at de kunne se lige igennem bagved væggene og de nye radiatorer, og det har vi også konstateret – man kan se lige igennem og udenfor... Loftrummet alene har kun 10 cm isolering og der mangler isolering flere steder".

Klagerne har over for nævnet anført, at husets overetage er ubeboelig i vinterhalvåret på grund af kulde, og at det "Mærkes værst i 0 til minus grader eller ved vindblæst og storm, det blæser lige igennem fra hullerne på væggene/taglægter, dernæst, går ind igennem, og under gulvet (der så indvirker på radiatorernes drift), vi får en ubeboelig etage i vinterperioden, for dyrt i drift, vi fryser. Købte ny radiator (el, som supplement, stor udgift) som midlertidig løsning i fraværet af hjælp fra Ejerskifte".

Klagerne har videre anført, at "Ejerskiftes fagfolk (VVS'ere) laver alvorlige fejl ved helt nye radiatorers opsætning i soverummet (2 stk.) og repos (1stk.) samt har de forsømt at udskifte de små/tynde vandrør fra underetagen op til overetagen for bedre og jævn tryk og varmforsyning ved opsætning af nyt anlæg/radiatorer, mere konkret: Ved blæst eller 0 til minus grader slår de helt ude drift/funktion, problemet anslås værende pga. ventilens position sat oppe over i stedet for nedefra og tættest energistrømning/forsyningen, og den tredelings radiator varmeudledingen til hele overetagen fra dette ene sted i soveværelset ud til de andre, samt er vandrør ikke udskiftet, de er for små i forhold til overetagens behov for varmforsyning og tryk, når kulden atter siver ind gennem sprækker overalt bliver gulvet iskoldt, og under gulvet har Ejerskiftes

Ankenævnet for Forsikring

45.

97759

folk lavet en plastik vandslange rør der forbinder til den nye radiator; denne radiator virker værst af alle".

Klagerne har også anført, at det nye anlæg med større kapacitet ikke kan yde efter bedste evne, fordi det ikke kan registrere og tyde på dataene fra et hus med de givne problemer med isolering, udslidt facade og fejl og mangler i udførelsen af radiatorerne. De har uddybet, at "Vi kan vælge at sætte varmen endnu højere op, men så bliver det for dyrt i regningen, og anlægget skulle forestille sig at være besparende. Vi har ikke et valg, vi har et 'valg' at fryse. Havde vi ikke en pejs, ville vi ende med at fryse ihjel ... Ejerskifte, vidste udmærket godt hvor kerneproblemet lå fra starten af, men tilbageholdte vigtige oplysninger i og fra sagen ... Hvad Ejerskifte viste, men tavsede over for os var, at både fugt og isoleringen var det bagvedliggende problem, og dette regnestykke var stort. De havde nemlig lavet de vigtige termografiske målinger fra året forinden (vi har klaget og registreret problemer som fugt og kulde fra dag 1.) samt målinger, som de valgte at tilbageholde fra os".

Klagerne har henvist til, at soveværelset med kuldeproblemerne er af nyere dato, idet overetagen og værelset er en tilbygning fra 1995. En termografiundersøgelse, som klagerne har fået foretaget, har vist manglende og mangelfuld isolering overalt i overetagen. Varmepumpefirmaet, der har opsat den nye varmepumpe, kan ikke tage ansvar for fejl ved radiatorernes opsætning. Selskabets målinger af varmen i huset er foretaget på en varm dag og ikke i minusgrader og er derfor ikke repræsentative.

Selskabet har besigtiget loftrummet den 18/11 2019 og 30/6 2021, og der sås ingen tegn på rådskader eller forhøjet fugt.

Selskabet har foretaget besigtigelse af radiatorerne og varmen den 26/10 2021 og har anført, at klagerne ikke har bevist, at ejendommens beboelsesrum ikke kan varmes tilstrækkeligt op – hverken som følge af varmeinstallationen eller træk/kuldegener fra skunkene. Trækgener i ældre ejendomme er ikke usædvanligt, idet der dengang ikke var samme krav til isolering, som det kendes i nyere byggeri. Der er ikke konstateret fejl ved bygningen, og trækgenerne går ikke ud

over, hvad man kan forvente af tilsvarende ejendomme af samme alder. Konsulenten noterede, at der var opsat 3 radiatorer i husets udestue, som ikke er godkendt til beboelse, hvoraf klager selv havde opsat 2 radiatorer efter overtagelsen. Radiatorerne medvirker til en belastning af varmeanlægget – særligt, da de er placeret i en udestue med store vinduer.

Af selskabets besigtigelsesnotat af 4/11 2021 fremgår det, at "Ved gennemgangen af huset var der tilfredsstillende indeklima, og en temperatur mellem 21 og 24 grader ... Ved gennemgangen kunne jeg mærke træk i skunken ved varmerørene i soveværelset. På trods af at der lå varmerør, målte jeg kun 16,1 grad ved isoleringen (billede 49). Jeg optog en video med en lighter-flamme. Selv om det var en ret stille dag, så blafre flammen på lighteren. (video 1). Dette træk omkring rørene vil påvirke varmen, både varmen i rørene, men også varmen i rummet i sig selv. Jeg tog nogle målinger på væggene, som viser en køligere temperatur end rumtemperaturen. Og dette på en forholdsvis stille og lun dag. (billede 50-56). Der er varme på radiatorerne i soveværelset. Under vinduet, hvor der sidder en radiator på 120 cm, er radiatoren over 28 grader ved fremløbet. På den store radiator i modsatte side af rummet, er fremløbet på 27,4 grader, og returen på 21,3 grader. Toppen af radiatoren er henholdsvis 27,7 og 26,4 grader varm. Så varmen stiger fint op i radiatoren. Det er denne radiator hvor fremløbet sidder i bunden. I tøjrumsrummet på 1. sal. er der tydelig lyd af luft i systemet. (video 2) Når der er luft i varmeanlægget på et lukket system, betyder det også at vandet ikke har optimale betingelser for at cirkulerer rundt i systemet ... Kunden har fået sat flere radiatorer op i udestuen ... Flere radiatorer vil belaste anlægget endnu mere, hvis det i forvejen skulle have svært ved at varme. Som jeg har læst det, så er denne del af bygningen ikke godkendt til beboelse Det vil selvfølgelig have en effekt, hvis der ikke skal afsættes varme til så stort et rum med så mange vinduer, hvor der aftages en god mængde varme ... Konklusion: Jeg kan ikke konkludere andet, end at anlægget fungerer. Der kan opretholdes et tilfredsstillende indeklima. Varmepumpen har en størrelse som kan levere den nødvendige energi til huset. Når kunden siger at hun ikke kan mærke varme i radiatorerne, så er det ikke så underligt, da varmeanlægget ikke køre frem med særlig høj varme. Fremløbet styres efter udetemperaturen, og derfor er fremløbstemperaturen lav. Men der kommer varme frem til alle radiatorer på 1. sal".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne ikke har bevist skader eller nærliggende risiko for skade på grund af isoleringsforholdene. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke har konstateret råds skader eller forhøjet fugt i loftrummet.

Nævnet bemærker, at træk- og kuldegener kan udgøre en skade. Nævnet finder dog, at klagerne på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at der er forhold ved ejendommens isolering, varmforsyning og træk- og kuldeforhold af et sådant omfang, at det nedsætter bygningens værdi og brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder og i almindelig god vedligeholdelsesstand. Klagerne har henvist til ekspertudtalelser, men har ikke fremlagt termografirapport, skønsrapporten fra Disciplinær- og klagenævnet for beskikede bygningssagkyndige eller andre sagkyndige rapporter til støtte for deres sag. Nævnet kan på den baggrund ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det anmeldte forhold ikke udgør en skade i henhold til forsikringsbetingelsernes skadedefinition.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at naturlige utætheder og træk, kuldebroer og kuldedfald ikke er usædvanligt i ældre ejendomme.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerne ikke har bevist konstruktionsfejl ved bygningsdele i overetagen, herunder skunkene.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ved selskabets besigtigelse den 26/10 2021 var flow og varme i radiatorerne i overetagen.

Det, som klagerne har anført – herunder at det vil blive for dyrt i varmeregning at sætte varmen højere op på anlægget om vinteren – kan ikke føre til andet resultat.

Ejendommens øvrige bygninger

Klagerne ønsker dækning til reparation og genopretning af ejendommens lade, garage og udestue. Selskabet har oplyst, at klagerne ikke har anmeldt skader vedrørende ejendommens sekundære bygninger.

Da klagerne ikke har foretaget anmeldelse til selskabet, kan nævnet ikke behandle disse klagepunkter.

Selskabets sagsbehandling

Klagerne er utilfredse med selskabets sagsbehandlingstider og sagsbehandling, herunder "uprofessionelt udført, samt upålidelige og utroværdige besigtigelser" og "klar interessekonflikt". Klagerne ønsker, at der udtales kritik af selskabet for "uskikkelig procedure".

Klagerne har blandt andet anført, at selskabet ikke har lavet et grundigt forarbejde og undersøgelse af hele husets situation og behov, tilbageholdt resultater af termografimålinger, og at selskabets besigtigelseskonsulents forslag om at montere radiatorer i stedet for et nyt anlæg var for at gavne hans interesser med eksterne vvs-firmaer. Montering af radiatorerne i overetagen kostede ca. 60.000 kr.

Selskabet har anført, at den høje pris for radiatorerne skyldes, at der ved en fejl blev monteret forkerte radiatorer, hvilket efterfølgende blev rettet. Klagernes egen udgift har været selvriskoen på 5.000 kr.

Det følger af nævnets vedtægter § 4, stk. 3, nr. 2), at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne. Klagernes ønske om kritik af selskabets sagsbehandling er ikke et økonomisk krav, hvorfor nævnet ikke har grundlag for at behandle denne del af klagen.

Med denne bemærkning

Ankenævnet *for* Forsikring

49.

97759

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings