

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. september 2023 blev i sag nr. 99013:

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 med basis dækning. I klageskema af 24/11 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg overtog ejendommen 1.5.2022. Ejd. Skulle renoveres og jeg boede ikke på Ejd. Før 21.9.2022. Her konstaterer jeg at det ikke er muligt at få varmt vand. Jeg kontakter selv en VVS som ikke kan finde årsagen. Kontakt til ejerskifteforsikring pr. Telefon. De sender VVS [VVS1] han kan ikke finde fejlen. Dansk Boligforsikring sender en mail 4.10.2022 at de vil afsætte kr. 7.500 så jeg selv kan finde en der kender anlægget. Jeg har en kølemontør/varmepumpemontør ude som mener at det vil koste kr. 56.000 at lave anlægget, dog uden garanti.

25.10.2022 giver vil Dansk Boligforsikring give mig kr. 25.000 til udbedring eller tilskud til et nyt anlæg.

1.11.2022 sender Dansk Boligforsikring igen en medarbejder fra VVS [VVS1]. Han var her i syv timer og mente at have løst problemet. 10 min efter at han var færdig går anlægget på fejl igen, medens medarbejderen stadig er her. Han ved ikke hvad han skal gøre.

Jeg skriver dette til Dansk Boligforsikring og meddeler dem at nu vil jeg ikke undvære varmt vand og varme mere.

[VVS1] meddeler selskabet om andre fejl som kunne udbedres, men så forstår jeg ikke hvorfor de ikke gjorde det med det samme.

23.11.2022 meddeler selskabet mig at de stadig gerne vil betale kr. 25.000 - selvrisiko.

Det vil jeg ikke acceptere og i og med at selskabet tilbyder dette erkender de jo også at være erstatningspligtig.

Jeg har nu fået opsat et nyt anlæg, da min tålmodighed er opbrugt.

Anlægget løber op i kr. 120.000

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have dækket prisen på det nye anlæg."

Selskabet har i brev af 11/1 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Klagen vedrører manglende varme pga. defekt varmeanlæg, som klager ønsker dækket under sin ejerskifteforsikring. DBF har tilbudt erstatning for en reparation men afvist dækning for en udskiftning af anlægget.

Sagsfremstilling

Klager overtager ejendommen beliggende ... den 29. april 2022. I forbindelse med handlen tegner klager en 5-årig ejerskifteforsikring med basisdækning hos DBF på baggrund af tilstandsrapport H-....

Police med tilhørende forsikringsbetingelser fremlægges som **bilag A**. Tilstandsrapporten som **bilag B**.

Den 15. september 2022 anmelder klager, at varmen ikke virker. Skadeanmeldelsen fremlægges som **bilag C**.

Den 25. september 2022 besigtiger DBF ved ekstern håndværkstaksator [VVS1] fra [VVS-firma] (...). Besigtigelsesnotat fremlægges som **bilag D**.

Den 4. oktober 2022 tilbyder DBF dækning for servicebesøg og udbedring af defekte komponenter. Klager fremsender tilbud af den 3. oktober 2022 fra [firma2] (...) på henholdsvis udskiftning af dele på jordvarmepumpe samt udskiftning af hele jordvarmepumpen med ny. Korrespondance mellem klager og DBF fremlægges som **bilag E**.

Den 25. oktober 2022 tilbyder DBF kr. 25.000,00 i erstatning, som det ifølge [VVS1] skønnes at koste at udbedre jordvarmepumpen, hvilket klager afslår.

Den 1. november 2022 genbesigtiger [VVS1] jordvarmepumpen, hvor der konstateres defekte komponenter ved varmeanlægget.

Den 23. november 2022 fastholder DBF erstatningsopgørelsen på kr. 25.000,00 på baggrund af tilbud af den 14. november 2022 fra [VVS1]. Korrespondance mellem DBF og [VVS1] fremlægges som **bilag F**.

Afgørelsen påklages herefter direkte til Ankenævnet for Forsikring.

Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen

Klager kræver, at DBF skal dække klagers udgifter på kr. 120.000,00 for udskiftning af husets varmeanlæg med nyt.

DBF har dækket en udbedring af den manglende funktion på husets varmeanlæg i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.2. Sagen drejer sig derfor om, hvorvidt klager har godtgjort, at den udbedringsmetode som ligger til grund for DBF's erstatningsopgørelse er utilstrækkelig og at udbedringen alene kan ske ved udskiftning af hele varmeanlægget. Bevisbyrden herfor påhviler klager.

Husets varmeanlæg til rumopvarmning og opvarmning af brugsvand i husets beboelsesdel udgøres af en varmepumpe (Thermia type Classic) fra 2010 med jordvarmeslanger. Energimærkningsrapport udarbejdet i forbindelse med hushandlen fremlægges som **bilag G**.

Under [firma2s] tilbud af den 3. oktober 2022 (på kr. 56.087,50 inklusive moms) på renovering af det oprindelige varmeanlæg, fremgår det, at anlægget falder ud, da pladeveksleren er faldet sammen og at det kræver en total adskillelse af unit'en, hvor bl.a. veksler og pumpe for centralvarme udskiftes.

Ved [VVS1's] efterfølgende og grundigere besigtigelse af varmeanlægget den 1. november 2022 - hvor det ikke lykkedes at starte anlægget - kunne det konstateres, at varmeanlæggets manglende funktion skyldes defekt sensor, cirkulationspumpe og Pressostat samt servicebehov (rensning af kølekreds og eftersyn af varmepumpe).

DBF har ikke efterfølgende – og før klagers udskiftning af varmeanlægget – modtaget udtalelser fra [firma2] eller anden VVS's-installatør om, at de i tilbud af den 14. november 2022 fra [VVS1] anførte tiltag er forkerte, utilstrækkelige eller tvivlsomme som udbedringsmetode.

DBF har dækket en udbedring af huset varmeanlæg, så husets rum og brugsvand kan opvarmes, og opgjort erstatningen til kr. 25.000,00 før selvrisko. Dækningen omfatter de nødvendige udbedringstiltag, da DBF omvendt ikke er forpligtet til at opføre større erstatning, end hvad der er nødvendigt for at husets rum og brugsvand kan opvarmes jf. princippet i Forsikringsaftalelovens § 39, stk. 1.

Da klager ikke har godtgjort, at de i [VVS1's] tilbud af den 14. november 2022 (på kr. 23.125,00) anførte tiltag er utilstrækkelige til udbedringen af den manglende funktion ved husets varmeanlæg på overtagelsestidspunktet, er der ikke grundlag for at opføre en større erstatningssum end kr. 25.000,00.

DBF kan tilbyde at udbetale kr. 5.000,00 til dækning for klagers merudgifter til el-opvarmning af huset i ca. 2 måneder – fra skadens anmeldelse til DBF's fastholdelse af erstatningsopgørelsen efter [VVS1s] genbesigtigelse. Beløbet udbetales sammen med erstatningssummen ved klagers fremsendelse af faktura på udskiftningen af varmeanlægget.

Klagers krav bør derfor afvises."

Klageren har i brev af 16/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Nedennævnte kommentar fra DBF til ankenævnet er direkte usand. Varmeanlægget er aldrig blevet lavet så det kunne køre, hvilket også fremgår af den fremsendte mailkorrespondance. DBF sender både selv en VVS'er til at lave anlægget (hvilket ikke lykkes) og samtidig tilbyder de et beløb til at lave anlægget. Hvorfor har de ikke bare lavet anlægget iht det tilbud de fremsender, hvis

de mener at det er det der skal til. Det viser sig jo også, at på trods af VVS [VVS1s] forsøg på at lave anlægget, virker det stadig ikke.
DBF har også anerkendt at være forpligtet til erstatning.

Jeg har selv taget kontakt til et firma som er meget anerkendt for reparation af varmeanlæg, [firma2], men jeg har selvfølgelig ikke villet igangsætte en reparation (til kr. 56.000) på eget initiativ før DBF havde haft lejlighed til at gøre det de fandt nødvendigt.

'DBF har dækket en udbedring af huset varmeanlæg, så husets rum og brugsvand kan opvarmes, og opgjort erstatningen til kr. 25. 000, 00 før selvrisko. Dækningen omfatter de nødvendige udbedrings tiltag, da DBF omvendt ikke er forpligtet til at opføre større erstatning, end hvad der er nødvendigt for at husets rum og brugsvand kan opvarmes jf. princippet i.'

I indledningen af DBF's fremstilling af sagen skriver de også, at de har tilbudt erstatning for reparation, men ikke et nyt anlæg. Såfremt DBF havde accepteret at lade [firma2] reparere anlægget for de kr. 56.000 var vi aldrig nået til at jeg måtte udskifte anlægget.

Da vi nåede november måned og jeg stadig - efter 2 1/2 - ikke havde hverken varme og varmt vand, kunne jeg ikke vente længere.

Jeg fastholder derfor mit krav om fuld erstatning på kr. 120.000 plus dækning for ekstra el udgift i 2 1/2 måned på i alt kr. 10.000."

Selskabet har i brev af 1/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis bemærkes det, at DBF aldrig har påstået, at [VVS1] har lavet varmeanlægget, så det kunne køre.

Det er korrekt, at varmeanlægget stadigvæk ikke virkede efter [VVS1's] grundigere gennemgang og mislykkede afhjælpningsforsøg den 1. november 2022, som derfor resulterede i udbedringsmetoden præciseret ved tilbud fra [VVS1] af den 14. november 2022, der ligger til grund for erstatningsopgørelsen.

Uanset at klager var/er uenig i denne udbedringsmetode, valgte klager at udskifte varmeanlægget uden at lade [firma2] – eller en anden vvs-installatør – forholde sig udbedringsmetoden givet ved tilbud fra [VVS1] af den 14. november 2022, hvormed klager har stillet sig selv bevismæssigt vanskeligt i forhold til at kunne godtgøre, om denne udbedringsmetode var utilstrækkelig.

DBF har tilbudt at dække klagers merudgifter til el-opvarmning af hus og brugsvand (værende forskellen i kwh-forbruget for den 15. september til den 23. november 2022 og samme periode årene forinden). Erstatningen er skønsmæssigt opgjort til kr. 5.000,00 henset til middeltemperaturen for disse 3 måneder sammenholdt med husets energimærkning. De månedlige middeltemperaturer i 2022 fra DMI's vejarkiv fremlægges som **bilag H**.

Hvis klager kan dokumentere en større merudgift til el-opvarmning af hus og brugsvand for den pågældende periode sammenlignet med tidligere år, vil DBF opføre erstatningen i henhold til dette beløb.

Klager har fremlagt en oversigt over elforbruget for bl.a. september, oktober og november 2022, men ikke en sammenlignelig oversigt over el-forbruget i samme periode fra tidligere år, hvorfor

Ankenævnet for Forsikring

5.

99013

det ikke er muligt på denne baggrund at fastslå merforbruget af Kwh. Da bevisbyrden for kravets rigtighed påhviler klager, er der ikke på nuværende tidspunkt grundlag for at opgøre erstatningen for merudgifter til el-opvarmning af hus og brugsvand til kr. 10.000,00."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 1/5 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Det kan indledningsvist fastholdes, at klager skal have erstattet udgiften til indkøb og montering af et nyt varmeanlæg med i alt kr. 120.000, samt erstatning for ekstra udgift til elvarme i perioden, hvor varmeanlægget ikke har virket, i alt pålydende kr. 10.000. Der henvises i den forbindelse til dokumentation for elforbruget, som klager allerede har fremlagt.

Ad skade:

Det gøres gældende, at der utvivlsomt er tale om en dækningsberettiget skade, som DBF er ansvarlig at udbedre.

Der henvises i den forbindelse til det faktum, at det ikke fremgår af tilstandsrapporten, at der er problemer med varmeanlægget. Da forholdet ikke fremgår af tilstandsrapporten, og da klager ikke har været bekendt med forholdet, er DBF ansvarlig for skadens udbedring, da ejendommen er købt med et funktionsdygtigt varmeanlæg, som ikke har virket efter hensigten.

Ad erstatningens størrelse:

DBF har antaget [VVS1] til at besigtige skaden flere gange, men [VVS1] har trods flere forsøg ikke med sikkerhed kunne fastslå udbedringsmetoden eller udbedre forholdene.

Der henvises i den forbindelse til beskrivelse fra [VVS1], jf. sagens bilag D, hvoraf det fremgår, at et andet firma, som kender varmepumpen, må komme med et forslag til udbedring, og at det først herefter er muligt at estimere en pris for udbedringen:

Udbedringsforslag.:

Trykprøvning af jordslanger – montering af trykexpansion der er beregnet til jordvarme
Serviceeftersyn på jordvarmepumpe for kontrol af ventil og styring og flow over veksler
Af et firma der kender denne varmepumpe – oprindeligt leveret af Danfoss
Først herefter der det muligt at estimerer en pris på udbedring

Men et forsigtigt skøn for ovenstående udbedring kunne være kr. 15 – 20.000,- ex moms

Selvom [VVS1] således tilkendegav ikke at have havde tilstrækkeligt kendskab til varmepumpen, kom [VVS1] alligevel med et forsigtigt skøn på udbedring på 15.000 – 20.000 kr. ekskl. moms. Overslaget på 15.000 – 20.000 kr. ekskl. moms er således givet på et usikkert grundlag.

Det gøres i den forbindelse gældende, at dette overslag derfor ikke kan danne baggrund for opgørelse af erstatningen, idet [VVS1] netop har erkendt, at et andet firma, som har kendskab til varmepumpen, må undersøge det nærmere førend der kan gives en pris på udbedring.

Klager har derfor haft et andet firma, [firma2], til at besigtige forholdene. Der henvises i den forbindelse til bilag 5, side 3, hvoraf tilbud fra [firma2] fremgår. Det kan udledes af dette tilbud, at prisen for udbedring af anlægget er opgjort til 56.087,50 kr. inkl. moms for reparation eller 123.250 kr. inkl. moms for udskiftning til tilsvarende varmepumpe.

Det gøres gældende, at dette netop dokumenterer, at [VVS1s] 'forsigtige skøn' ikke var korrekt.

DBF har imidlertid ikke sendt en anden sagkyndig ud for at undersøge varmeanlægget, men har alene henholdt sig til [VVS1's] oplysninger, på trods af at disse er givet på et usikkert grundlag, og på trods af at [VVS1] selv tilkendegav, at hans kendskab til varmeanlægget ikke var tilstrækkeligt. Det gøres gældende, at DBF's dermed ikke har undersøgt skaden tilstrækkeligt.

Det gøres gældende, at DBF ved erstatningsopgørelsen desuden må tage udgangspunkt i reelle og realistiske tilbud, og ikke blot vælge det tilbud, som er mest gavnligt for DBF. I nærværende tilfælde har tilbuddet fra [VVS1] hverken været reelt eller realistisk, hvilket blandt andet er dokumenteret af klager med fremlæggelse af andet tilbud fra andet firma.

Det gøres gældende, at det ikke skal komme klager til skade, at DBF fejlagtigt har taget udgangspunkt i et overslag fra [VVS1], som er givet som et forsigtigt skøn, uden at der har været foretaget yderligere undersøgelser.

Det gøres overordnet gældende, at klager derfor berettiget har afvist DBF's tilbudte erstatningssum på 25.000 kr. inkl. moms, idet skaden ikke har været undersøgt tilstrækkeligt af DBF, ligesom DBF ikke har opgjort erstatningen korrekt.

Ad udskiftning nødvendig:

Det gøres gældende, at der har været tale om en væsentlig skade, som har krævet udbedring uden unødigt ophold. Det bemærkes i den forbindelse, at der ikke har været varme eller varmt vand i huset, og at sagen har været behandlet i DBF i de kolde vintermåneder.

DBF har på trods heraf kun givet tilsagn til udbedring 25.000 kr., hvilket ikke var tilstrækkeligt. DBF har modtaget kopi af det tilbud, som klager har fået tilsendt af [firma2], men har ikke accepteret at forhøje erstatningen til minimum 56.087,50 kr. inkl. moms, som [firma2] tilkendegav at kunne udbedre for. Om udbedringen ville bære frugt vides ikke, idet anlægget er forsøgt udbedret op til flere gange af flere forskellige firmaer – dog uden held.

Klager valgte som følge heraf at udskifte varmeanlægget for at få adgang til varme og varmt vand. Det gøres gældende, at denne udskiftning har været både berettiget og nødvendig, idet det må anses som en dagligdags fornødenhed at have adgang til varme og varmt vand. Da DBF imidlertid ikke på anden måde har igangsat anden form for opvarmning i månederne, har klager været nødsaget til at sørge for dette selv ved udskiftning af anlægget.

DBF er som følge heraf pligtig at erstatte klager udgiften til indkøb af nyt varmeanlæg på i alt kr. 120.000, subsidiært udgiften til udbedring på 56.087,50 kr. inkl. moms, jf. [firma2's] tilbud.

DBF er derudover pligtig at erstatte klager udgiften på 10.000 kr. for ekstra elvarmeforbrug i perioden."

Hertil har selskabet i brev af 24/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at DBF skal dække udgiften til indkøb af nyt varmeanlæg på i alt kr. 120.000, subsidiært udgiften til udbedring på 56.087,50 kr. inkl. moms, jf. tilbud af den 3. oktober 2022 fra [firma2].

Til støtte herfor anfører klager, at den af [VVS1] anførte overslagspris på højst kr. 25.000,00 inklusive moms ikke kan danne grundlag for erstatningsopgørelsen, da [VVS1] ikke besidder tilstrækkeligt kendskab til varmepumpen. Klager henviser i denne forbindelse til [VVS1's] besigtigelsesnotat af den 29/5 – 2022, hvori det anbefales, at der udføres et serviceeftersyn af varmepumpen.

Som autoriseret vvs-installatør er der ikke grundlag for at bestride, at [VVS1] ikke besidder ekspertisen til efterfølgende – efter en grundigere gennemgang af anlægget – at kunne fastslå udbedringsmetoden og på denne baggrund afgive tilbud af den 14. november 2022 på kr. 23.125,00 inklusive moms omfattende udbedring af defekte komponenter, udskiftning af defekt censor og cirkulationspumpe (Magna 3) samt rensning af kølekreds, udskiftning af tryk for Pressostat og serviceeftersyn på varmepumpen jf. bilag F.

Da klager ikke har forholdt denne udbedringsmetode for [firma2] (eller anden fagkyndig), har klager ikke godtgjort, at den af [VVS1] anførte udbedringsmetode var utilstrækkelig."

Heroverfor har klageren i brev af 30/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er klagers opfattelse, at det ikke er tilstrækkeligt med en godtgørelse på 25.000 kr., når den af selskabet udsendte VVS'er brugte 7,5 time på at forsøge at udbedre problemet, men uden held. Såfremt VVS'er [VVS1] var klar over hvordan anlægget skulle udbedres, kunne han have gjort det. Det skete imidlertid ikke.

I lyset af [VVS1's] udtalelser om, at det er først er muligt at estimere en pris efter, at et firma der kender varmepumpen har tilset den, er det dokumenteret, at godtgørelsen på 25.000 kr. inkl. moms ikke er givet med afsæt i de reelle udbedringsomkostninger. Der henvises til sagens bilag D.

På tidspunktet hvor [VVS1] oplyser en ny pris i mailkorrespondancen med DBF, jf. bilag F, har [VVS1] ikke været bistået af et firma, som kender varmepumpen, selvom [VVS1] selv har oplyst, at det er nødvendigt. Varmepumpen blev i øvrigt ikke udbedret af [VVS1] under besigtigelsen beskrevet i bilag F.

Det gøres gældende, at der derfor er grundlag for at bestride, at [VVS1] besidder ekspertisen, idet han selv har udtalt behov for bistand, og idet hans overslag afviger kraftigt fra overslaget fra [firma2], jf. bilag E.

Set i lyset af [VVS1's] egne udtalelser om usikkerhed forbundet med overslaget, jf. bilag D, må det lægges til grund, at [firma2's] tilbud i højere grad er retvisende.

DBF er som følge heraf pligtig at erstatte klager udgiften til indkøb af nyt varmeanlæg på i alt kr. 120.000, subsidiært udgiften til udbedring på 56.087,50 kr. inkl. moms, jf. [firma2's] tilbud.

DBF er derudover pligtig at erstatte klager udgiften på 10.000 kr. for ekstra elvarmeforbrug i perioden."

Ankenævnet for Forsikring

8.

99013

Selskabet har herefter i brev af 8/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"DBF bemærker, at klager ikke på nuværende tidspunkt har dokumenteret et merforbrug i Kwh for kr. 10.000,00, men at DBF vil opføre og udbetale erstatning udover de tilbudte kr. 5.000,00 i det omfang klager kan dokumentere dette."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget tilstandsrapport af 11/10 2021, klagerens anmeldelse af 15/9 2022, besigtigelsesnotat af 25/9 2022 fra VVS1, korrespondance mellem selskabet og klageren, korrespondance mellem selskabet og VVS1, energimærkningsrapport af 26/9 2019, måleraflæsning over strøm fra maj 2022 til og med december 2022, oversigt over månedlige middeltemperaturer i 2022 fra DMI, police af 16/9 2022 og forsikringsbetingelser W.1.1.19. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af besigtigelsesnotat af 25/9 2022 fra VVS1 fremgår bl.a.:

" Besigtigelse d. 25/9-22

...

FT. - Anmelder drift problemer med varmepumpe, der konstant går på fejludkobling:

Ved besigtigelse kunne det konstateres at varmepumpe var gået på fejludkobling.

Nulstillet styring/varmepumpe ved frakobling af strømforsyning - genstart af varmepumpe

Varmepumpe kører herefter på varmtvands-forsyningen

- men forsikringstager fortæller at nogle gange kører varmepumpen 5 minutter og andre gange 2 timer.

Så da den ikke var gået på fejludkobling efter 15 minutter, er aftalen at FT. giver mig et ring når den går på fejludkobling

FT. - Fortæller at hun har haft tilkaldt et servicefirma der har været der 2 / 3 gang, dog uden at problemerne er løst.

Der er påfyldt væske på jordslanger da det forsvinder i plast beholderen - så de tror der er brud på slanger i jord.

Jeg kunne tro at plast beholder/ tilslutninger er utæt / defekt

Udbedringsforslag.:

Trykprøvning af jord slanger - montering af trykexpansion der er beregnet til jordvarme.

Serviceeftersyn på jordvarmepumpe for kontrol af ventil og styring og flow over veksler.

Af et firma der kender denne varmepumpe - oprindelig leveret af Danfoss.

Først herefter er det muligt at estimere en pris på udbedring.

Men et forsigtigt skøn for ovenstående udbedring kunne være kr. 15 - 20.000,- ex moms."

Af mail fra firma2 til klageren af 3/10 2022 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

9.

99013

"Tilbud på renovering af gl. Villa Classic 105 ser nr.
Anlægget falder ud på for høj temperatur da pladeveksleren er faldet sammen.
Det kræver en total adskillelse af unit.
Udskifte af denne, samt pumpe med mm.

Forbrugs materialer.

10 kws Villa Classic Veksler
Pumpe for centralvarme.
Kølemiddel 404a. som er på vej til at blive udfaset. (kølemiddel i dag R32)
Div. materialer.
Arbejdstimer mm.

Samlet netto Kr. 44.870.00 ex moms. 56.087.50 inkl. moms.

Eller skift til ny tidssvarende varmepumpe.

Demontering af gl jordvarmepumpe, samt bortskaffelse af denne.

Levering og montering af Altherma 3 vandglykol / vand,
varmepumpe for hus på ca. 200m2.
Placeres hvor den gl varmepumpe er opsat og rør føres/ monteres til ekstern rør.

R32 - 10kW VP inkl. 9kW elvarme støttevarme.

180 liters integreret WB

Daikin Altherma 3 EGSAHI0D9W

Rør fittings samt isolering

Inkl. efterfyld af glykol.

Montering samt opstart og indregulering.

Samlet netto Kr. 98.600,00 ex moms. 123.250,00 inkl. moms.

Inkl. Vvs arbejde. Tilslutning til eksterne rør plasteret ved inddel. Inkl. el arbejde.

Garanti:

Der ydes 5 års garanti på klimaanlæggene.

Garantien er betinget af at lovpligtigt årligt eftersyn er udført.

Garantien bortfalder hvis eftersyn eller evt. reparation udføres af anden virksomhed end [firma2].

Kølemiddel er ikke dækket af garanti.

Leveringstid: Grossisten har en på lager pt."

Af korrespondance mellem selskabet og VVS1 fremgår bl.a.:

"Fra: [VVS1]

Sendt: 2. november 2022 19:41

Til: [Selskabet]

...

...

... fra [VVS-firma] har været på denne sag d.2/11-22 for lokalisering af fejl på veksler:

Ankenævnet for Forsikring

10.

99013

Har gennemskyllet varmeveksler på centralvarmesiden
Konstaterer at varmepumpe går på fejl/ cirkulationspumpe MAGNA 3 slår ud på sensorfejl, se ved hæftet.
Kølekreds bør *renses* for tilstopning/ PRESSOSTAT for højt temperatur/ tryk skiftes
Censor/ pumpe skiftes
Samt et *serviceeftersyn* på varmepumpen ifm. udbedring

Anslået omkostning til ovenstående udbedring kr.15 - 20.000,- ex moms."

Af tilbud indhentet af selskabet fra VVS1 medio november 2022 fremgår bl.a.:

"Tilbud på reparation af varmepumpe.
Udskiftning af defekt komponent på varmepumpe.
Udskiftning af defekt sensor / cirkulationspumpe MAGNA 3 der slår ud på sensorfejl.
Rens af kølekreds – PRESSOSTAT for højt temperatur / tryk skiftes.
Samt serviceeftersyn på varmepumpe.
Tilbydes udført til en samlet pris kr. 18.500,- ex moms ...
Forbehold: Der tages forbehold for defekte komponenter som ikke kunne afprøves/konstateres i forbindelse med forundersøgelse."

Af korrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"Fra: [Selskabet]
Sendt: 4. oktober 2022 ...
Til: [Klageren]
...
Jeg har behandlet din anmeldelse efter, at konsulent [VVS1] var ude på ejendommen den 25. september 2022.

Ejerskifteforsikringen kan umiddelbart tilbyde dækning.

Han har set på følgende forhold:

...

2. Fejl på anlæg

Konsulenten oplyser at anlægget går på fejl selv når der er tryk på.

Den præcise årsag kendes ikke, men han oplyser at det sandsynligvis er ventil, styring eller flow over veksler, hvilket umiddelbart vil være omfattet af dækningen i pkt. 3.2, og at dette vil kunne klarlægges ved et serviceeftersyn for af et firma der kender denne varme pumpe.

Udbedringsmetoden er således at udbedre den defekte reservedel.

Vi kan afsætte 7.500 kr. til at du kan rekvirere et servicebesøg incl. udbedring, af et firma der kender varmepumpen.

Ankenævnet for Forsikring

11.

99013

Hvis omkostningerne ikke overstiger dette, kan I blot få arbejdet udført og fremsende faktura og kontooplysninger så vi kan lægge det til udbetaling fratrukket selvrisko på 5.000 kr. Hvis I kan se at omkostningerne overstiger 7.500 kr., bedes I fremsende et nærmere tilbud til godkendelse herfra.

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 7. oktober 2022 ...

Til: [Selskabet]

...

Jeg afventer at høre fra dig

Jeg har stadig ikke varmt vand og min varme kører på el, så det er meget dyrt.

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 25. oktober 2022 ...

Til: [Selskabet]

...

Jeg har igen i dag talt med [VVS1] om mit fyr der ikke virker. Jeg har nu i over 2 måneder ikke haft varmt vand og mit fyr kører på el. Det koster kr. 4.000 om måneden hvilket er meget. Jeg har aftalt med [VVS1] at jeg sender dig tilbuddet på et luft til vand anlæg. I stedet for en dyr reparation på et anlæg er det måske smartere at sætte et nyt op.

Han kontakter dig.

...

Fra: [Selskabet]

Sendt: 25. oktober 2022 ...

Til: [Klageren]

...

Tak for det tilsendte tilbud. Jeg talte med [VVS1], som oplyste at mulighederne for rensning af varmeveksleren ikke umiddelbart var blevet afsøgt. Jeg aftalte derfor med ham at han ville sende en tekniker forbi for en nærmere undersøgelse af varmeveksleren og mulighederne for rensning heraf, og jeg kan forstå at der ikke har været afholdt besøg endnu.

Han oplyser at du har et ønske om udskiftning af anlægget, hvilket naturligvis er en mulighed, så til opgørelse af erstatningen har vi blot brug for at kende udgifterne til reparation, som du således kan bruge som tilskud til et nyt anlæg.

Jeg har derfor spurgt ham om de forventede udgifter hvis det er muligt at rense veksleren. Han oplyser hertil 18-20.000 kr. ex moms for rensning og diverse rep. såsom 3-vejsventil. Jeg har derfor på nuværende tidspunkt mulighed for at opgøre erstatningen herudfra, til 25.000 kr. incl moms .. I så fald kan I blot sætte i gang. Ellers oplyser han at det vil være muligt at besigtige i næste uge - så vil vi forhåbentligt have en afklaring derfra.

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 28. oktober 2022 ...

Til: [Selskabet]

...

Tak for din mail .. Som du selv skriver 'HVIS det er muligt at rense veksleren' hvis det ikke er, så taler vi om en helt anden udgift. I yderste konsekvens prisen på et nyt anlæg som er ca. kr. 130.000. Reparatøren har nævnt en udgift på kr. 56.000 til reparation af anlægget.

Ankenævnet for Forsikring

12.

99013

Vi kan derfor lukke sagen på, det nuværende niveau, ved at jeg får kr. 45.000 til etablering af et nyt anlæg.

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 1. november 2022 ...

Til: [Selskabet]

...

Nu har en medarbejder fra [VVS-firma] været her i 7 timer i dag.

Umiddelbart troede vi at fyret kørte, men medens vi stod og talte om hvad han havde lavet gik anlægget på fejl igen.

Det er det der er sket hver gang. Det ved [VVS1] også.

VVS'eren lavede??? Jeg har jo ikke forstand på det.

Da han kørte lyste lamperne grønt men fremløbstemperaturen var meget lav.

Nu er jeg kommet hjem og glædede mig til endelig at kunne tage et bad herhjemme.

Men nu går den på fejl igen.

Se billede.

Jeg er bange for at I kaster gode penge efter dårlige, men det skal jeg jo ikke afgøre.

Nu rejser jeg på ferie på fredag og min ... overtager. Han kan få en VVS' er til at sætte et luft til vand anlæg op og mit tilbud om afgørelse af sagen med kr. 45.000 står stadig ved magt.

Jeg vil have varmt vand når jeg kommer hjem. Der er heller ikke meget varme på radiatorerne og de varmer ved hjælp af el. Det er jo meget dyrt.

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 1. november 2022 ...

Til: [Selskabet]

...

I fortsættelse af min mail tidligere i aften, kan jeg nu meddele, at varmen også er slået fra.

Jeg rejser som sagt på ferie på fredag, og er bekymret for at lade mit hus stå uden varme i 3 uger.

Jeg har fået mulighed for at købe et luft til vand anlæg, som kan sættes op torsdag.

Jeg vil derfor gerne have en hurtig afklaring af sagen. I modsat fald gør jeg opmærksom på, at såfremt der sker skader på hus og indbo på grund af den manglende varme gør jeg Dansk Boligforsikring ansvarlig for disse skader.

...

Fra: [Selskabet]

Sendt: 3. november 2022 ...

Til: [Klageren]

...

... Vi har modtaget tilbagemelding fra undersøgelserne fra [VVS-firma]:

Har gennemskyllet varmeveksler på centralvarmesiden.

Konstaterer at varmepumpe går på fejl/ cirkulationspumpe MAGNA 3 slår ud på sensorfejl, se vedhæftet.

Kølekreds bør renses for tilstopning/ PRESSOSTAT for højt temperatur/ tryk skiftes

Sensor/ pumpe skiftes

Samt et serviceeftersyn på varmepumpen ifm. udbedring

Anslået omkostning til ovenstående udbedring kr.15 - 20.000, - ex moms

Ankenævnet for Forsikring

13.

99013

De har således ikke set tegn på at varmeveksleren skulle være faldet sammen, men der er fundet diverse andre fejl som bør udbedres, og den øvre pris på udbedring lyder på 20.000 kr. ex moms, dvs. 25.000 kr., hvilket således svarer til det tidligere estimat. Vi kan således opgøre erstatningen til dette beløb, og I kan sætte i gang med udskiftningen.

...

Den 3. nov. 2022 kl. ... skrev [klageren]

...

... Hvis den medarbejder der var herude i tirsdags pludselig kan se, hvad der skal laves, for at få det til at virke så forstår jeg ikke, at han ikke bare lavede det med det samme.

Han brugte immervæk 7 timer herude åbenbart på noget, som stadig ikke får fyret til at virke.

Medarbejderen nævnte intet om, at der var andre fejl der skulle rettes og han tog herfra med den overbevisning at nu kørte fyret.

Det gør det så bare kun til varmtvandsbeholderen er tømt, så starter fyret ikke med at lave varmt vand igen.

Jeg føler mig meget dårligt behandlet og sagen vil blive bragt videre til Ankenævnet for forsikring. Jeg vil ikke acceptere et beløb efter selvrisiko på kr. 20.000.

Et nyt anlæg koster kr. 130.000.

Jeg har været meget tålmodig og har ikke haft varmt vand i 2 1/2 måned.

...

Fra: [Selskabet]

Sendt: 23. november 2022 16:05

Til: [Klageren]

...

... I første omgang havde vi et estimat, så jeg havde anmodet konsulenten [VVS1] om et egentligt tilbud, og jeg kan se at det er kommet:

...

Tilbud på reparation af varmepumpe

Udskiftning af defekt komponent på varmepumpe

Udskiftning af defekt sensor / cirkulationspumpe MAGNA 3 der slår ud på sensorfejl

Rens af kølekreds – PRESSOSTAT for højt temperatur / tryk skiftes

Samt serviceeftersyn på varmepumpe

Tilbydes udført til en samlet pris kr. 18.500,- ex moms

Forbehold:

Der tages forbehold for defekte komponenter som ikke kunne afprøves / konstateres ifm. forundersøgelse

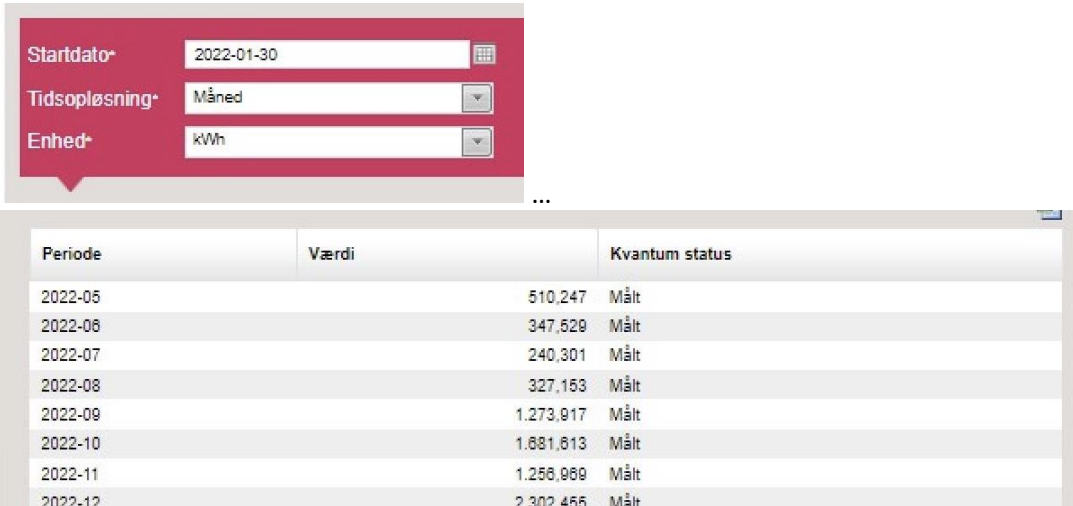
...

Tillagt moms lyder det således på 23.125 kr., og er derved lavere end den tidligere tilbudte erstatning på 25.000 kr.

Eftersom vi har tilbudt 25.000 kr., kan vi naturligvis stadig tilbyde dette, men jeg kan ikke umiddelbart se at vi skulle have mulighed for at tilbyde en erstatning som er højere end dette."

Af måleraflæsning over strøm fra maj 2022 til og med december 2022 fremgår bl.a.:

"



...

Periode	Værdi	Kvantum status
2022-05	510,247	Målt
2022-06	347,529	Målt
2022-07	240,301	Målt
2022-08	327,153	Målt
2022-09	1.273,917	Målt
2022-10	1.681,613	Målt
2022-11	1.256,969	Målt
2022-12	2.302,455	Målt

"

Af forsikringsbetingelser W.1.1.19 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.

...

5. Erstatningsberegning

5.1

Erstatningen beregnes som nyværdierstatning.

5.2

Erstatningen fastsættes til det beløb, som det efter priserne på skadesdagen vil koste at reparere, genoprette eller genopføre det beskadigede ved brug af samme byggemåde og på samme sted."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom, der er opført i 1974, den 1/5 2022. Hun har anmeldt, at varmen ikke virkede, og selskabet har anerkendt, at der er tale om en dækningsberettigende skade. Husets varmeanlæg til rumopvarmning og opvarmning af brugsvand i husets beboelsesdel udgøres af en varmepumpe (Thermia type Classic) fra 2010 med jordvarmeslanger. Selskabet har afvist at dække udgifter til udskiftning af varmeanlægget, men har tilbudt reparation af anlægget med en erstatning på 25.000 kr. inklusive moms før selvrisko. Selskabet har desuden under sagens behandling i nævnet tilbudt 5.000 kr. i erstatning for forøgede varmeudgifter.

Klageren kræver, at selskabet dækker omkostninger for udskiftning af varmeanlægget på 123.250 kr. inklusive moms. I anden række kræver klageren, at selskabet dækker udgift til reparation på 56.087,50 kr. inklusive moms. Klageren kræver desuden, at selskabet dækker 10.000 kr. for ekstra varmeudgifter. Klageren har anført, at VVS1's overslag på udbedringsomkostninger ikke er retvisende, da VVS1 har tilkendegivet, at et firma med kendskab til varmepumpen måtte undersøge anlægget nærmere, før der kunne gives en pris på udbedring, og da angivelsen på 15.000 – 20.000 kr. eksklusive moms var et "forsigtigt skøn". Selskabet har desuden besigtiget skaden flere gange, men har trods flere forsøg ikke kunnet fastslå udbedringsmetoden eller udbedret forholdene. Klageren har anført, at selskabet ikke sendte en anden sagkyndig ud at besigtige anlægget. Klageren har haft firma2 til at besigtige anlægget, og firma2 har anslået prisen for reparation til 56.087,50 kr. inklusive moms. Klageren har anført, at udskiftning af anlægget var både berettiget og nødvendig, da det er en dagligdags fornødenhed at have adgang til varme og varmt vand, og da der var tale om en væsentlig skade, som krævede udbedring uden unødigt ophold. Sagen blev desuden behandlet af selskabet i de kolde vintermåneder.

Selskabet har anført, at klageren ikke har godtgjort, at de anførte tiltag i VVS1's tilbud af 14/11 2022 er utilstrækkelige til udbedringen af det mangelfulde varmeanlæg, hvorfor der ikke grundlag for at opgøre en større erstatning end kr. 25.000,00. Af firma2s tilbud af 3/10 2022 på kr. 56.087,50 inklusive moms fremgår det, at anlægget falder ud, da pladeveksleren er faldet sammen, og at det kræver en total adskillelse af unit'en, hvor bl.a. veksler og pumpe for centralvarme udskiftes. Ved VVS1's efterfølgende og grundigere besigtigelse af varmeanlægget den 1/11 2022 kunne det dog konstateres, at varmeanlæggets manglende funktion skyldes defekt sensor, cirkulationspumpe og Pressostat samt servicebehov (rensning af kølekreds og eftersyn af varmepumpe). Selskabet har anført, at selskabet ikke efterfølgende – og før klagers udskiftning af varmeanlægget – modtog udtalelse fra firma2 eller anden VVS-installatør om, at tiltagene fra VVS1 var forkerte, utilstrækkelige eller tvivlsomme som udbedringsmetode. Selskabet er ikke forpligtet til at opgøre en større erstatning, end hvad der er nødvendigt for at husets rum og brugsvand kan opvarmes, jf. princippet i forsikringsaftalelovens § 39, stk. 1.

Af besigtigelsesnotat af 25/9 2022 fra VVS1 fremgår det, at "Ved besigtigelse kunne det konstateres, at varmepumpe var gået på fejludkobling. Nulstillet styring/varmepumpe ved frakobling af strømforsyning - genstart af varmepumpe. Varmepumpe kører herefter på varmtvandsforsyningen - men forsikringstager fortæller at nogle gange kører varmepumpen 5 minutter og andre gange 2 timer ... FT. - Fortæller at hun har haft tilkaldt et servicefirma der har været der 2 / 3 gang, dog uden at problemerne er løst. Der er påfyldt væske på jordslanger da det forsvinder i plast beholderen - så de tror der er brud på slanger i jord. Jeg kunne tro at plast beholder/tilslutninger er utæt / defekt. **Udbedringsforslag:** Trykprøvning af jord slanger - montering af trykexpansion der er beregnet til jordvarme. Serviceeftersyn på jordvarmepumpe for kontrol af ventil og styring og flow over veksler. Af et firma der kender denne varmepumpe - oprindeligt leveret af Danfoss. Først herefter er det muligt at estimere en pris på udbedring. Men et forsigtigt skøn for ovenstående udbedring kunne være kr. 15 - 20.000,- ex moms."

Af tilbud på reparation fra firma2 til klageren af 3/10 2022 fremgår det, at "Anlægget falder ud på for høj temperatur da pladeveksleren er faldet sammen. Det kræver en total adskillelse af

Ankenævnet for Forsikring

17.

99013

unit. Udskifte af denne, samt pumpe med mm. Forbrugs materialer. 10 kws Villa Classic Veksler. Pumpe for centralvarme. Kølemiddel 404a som er på vej til at blive udfaset. (kølemiddel i dag R32). Div. materialer. Arbejdstimer mm. ... Samlet netto Kr. 44.870.00 ex moms. 56.087.50 inkl. moms."

Af mail fra klageren af 25/10 2022 fremgår det, at "Jeg har nu i over 2 måneder ikke haft varmt vand og mit fyr kører på el. Det koster kr. 4,000 om måneden hvilket er meget".

Af mail fra VVS1 til selskabet af 2/11 2022 fremgår det, at "Har gennemskyllet varmeveksler på centralvarmesiden. Konstaterer at varmepumpe går på fejl/ cirkulationspumpe MAGNA 3 slår ud på sensorfejl, se ved hæftet. Kølekreds bør *renses* for tilstopning/ PRESSOSTAT for højt temperatur/ tryk skiftes. Censor/ pumpe skiftes. Samt et *serviceeftersyn* på varmepumpen ifm. udbedring. Anslået omkostning til ovenstående udbedring kr. 15 - 20.000,- ex moms."

Af mail fra selskabet til klageren af 3/11 2022 fremgår det, at "Vi har modtaget tilbagemelding fra undersøgelserne fra [VVS-firma]: ... De har således ikke set tegn på at varmeveksleren skulle være faldet sammen, men der er fundet diverse andre fejl som bør udbedres, og den øvre pris på udbedring lyder på 20.000 kr. ex moms, dvs. 25.000 kr., hvilket således svarer til det tidligere estimat".

Af mail fra selskabet til klageren af 23/11 2022 fremgår det, at "I første omgang havde vi et estimat, så jeg havde anmodet konsulenten [VVS1] om et egentligt tilbud, og jeg kan se at det er kommet: ... *'Tilbud på reparation af varmepumpe. Udskiftning af defekt komponent på varmepumpe. Udskiftning af defekt sensor / cirkulationspumpe MAGNA 3 der slår ud på sensorfejl. Rens af kølekreds – PRESSOSTAT for højt temperatur / tryk skiftes. Samt serviceeftersyn på varmepumpe. Tilbydes udført til en samlet pris kr. 18.500,- ex moms. Forbehold: Der tages forbehold for defekte komponenter som ikke kunne afprøves/konstateres i forbindelse med forundersøgelse.'* ... Tillagt moms lyder det således på 23.125 kr., og er derved lavere end den tidligere tilbudte erstatning på 25.000 kr. Eftersom vi har tilbudt 25.000 kr., kan vi naturligvis stadig

Ankenævnet for Forsikring

18.

99013

tilbyde dette, men jeg kan ikke umiddelbart se at vi skulle have mulighed for at tilbyde en erstatning som er højere end dette".

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

Forøgede udgifter til varme

Nævnet finder efter det foreliggende ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for forøgede varmeudgifter i perioden med et beløb ud over de 5.000 kr. inklusive moms, som selskabet under sagens behandling for nævnet har tilbudt at betale.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremsendt måleraflæsning over strøm fra maj 2022 til og med december 2022, og at klageren ikke har fremsendt aflæsning fra tidligere år til sammenligning.

Varmeanlægget

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har godtgjort, at selskabets erstatningstilbud vedrørende reparation af varmeanlægget, jf. tilbud på 25.000 kr. inklusive moms fra VVS1, ikke er tilstrækkeligt til at foretage en reparation af anlægget.

Nævnet finder, at selskabet skal yde dækning svarende til, hvad en reparation af anlægget ville have kostet. Nævnet finder, at erstatningen kan fastsættes i overensstemmelse med tilbuddet fra firma2 af 3/10 2022 på 56.087,50 kr. inklusive moms med fradrag for selvrisko.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har indhentet et tilbud fra firma2, der har særligt kendskab til anlægget, har besigtiget varmeanlægget og har opgjort udgiften til reparation til 56.087,50 kr.

Ankenævnet for Forsikring

19.

99013

Nævnet har også lagt vægt på, at VVS1 efter sin besigtigelse den 25/9 2022 vurderede, at der skulle foretages udbedring af et firma, som kendte denne varmepumpe, og at det først herefter ville være muligt at estimere en pris på udbedring. VVS1 gav et "forsigtigt skøn" på udbedring på kr. 15 – 20.000 kr. eksklusive moms.

Det forhold, at VVS1 efterfølgende har genbesigtiget anlægget og er fremkommet med et tilbud på 23.125 kr. inklusive moms for at reparere anlægget, kan under de foreliggende omstændigheder ikke føre til andet resultat.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Dansk Boligforsikring, skal yde dækning svarende til reparationsudgiften af varmeanlægget med 56.087.50 kr. inklusive moms med fradrag for selvrisiko. Beløbet skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen