

Ankenævnet for Forsikring

Den 9. oktober 2024 blev i sag nr. 101467:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 8/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Stormen Pia har beskadiget to af vores vinduer. Jeg har kontaktet Tryg, som er ansvarlig for forsikringen af bygningen. De hævder, at de godt kan anerkende skaden, men at den skyldes aldrig af vores vinduer. Problemet med denne forklaring er dog, at vi har haft vores vinduer inspiceret af en

håndværker udsendt af vinduesproducenten [vinduesproducent]. Deres konklusion var, at vores vinduer ikke fejlede noget, hvilket blev fastslået få måneder før stormskaden.

Derfor mener jeg ikke, at forsikringsselskabets argument for afslag holder, da vores vinduer er blevet erklæret i god stand modsat forsikringsselskabets konklusion.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At stormskaden bliver anerkendt, og at erstatning ydes."

Selskabet har i meddelelse af 17/4 2024 bl.a. anført:

"Selskabet foretog besigtigelse af ejendommen den 2. april 2024, men er endnu ikke vendt tilbage med vurderingen ud fra taksators observation, og vurdering af omkostninger ved udbedring af forholdet.

Der foreligger således ikke en færdigbehandling efter besigtigelsen, ligesom klageren ikke har haft rettet henvendelse til den klageansvarlige afdeling.

Selskabet vil nu genoptage sagsbehandlingen overfor klageren, og anmoder venligst om en afslutningskode 102 i sagen."

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

101467

Ankenævnet for Forsikring

3.

101467

Klageren har i meddelelse af 24/4 2024 bl.a. anført:

"Jeg fastholder hermed en klage over Tryg i forbindelse med en forsikringsskade på min lejlighed. Sagens kerne er uenighed om skadens omfang og den passende udbedringsmetode.

Klagens indhold:

Forsikringsselskabet afviste oprindeligt mit krav: Selskabet afviste oprindeligt mit krav, hvilket jeg mener var i strid med min forsikringsdækning.

Selskabets modstridende standpunkt: Efter først at have afvist sagen hævder forsikringsselskabet nu, at skaden kan udbedres for et beløb indenfor selvrisikoen, selvom dette ikke er underbygget af uafhængig faglige vurderinger.

Den faglige vurderinger som ejendommen bruger understøtter mit krav. De mener at udskiftning af vinduer er nødvendig. Jeg har vedlagt deres dokumentation som bilag.

Derfor anmoder jeg Ankenævnet om:

At erklære forsikringsselskabets afgørelse ugyldig: Jeg mener, at forsikringsselskabets skiftende standpunkter og manglende faglig dokumentation er i strid med god forsikringsetik. At pålægge tryk at dække udgiften til udskiftning af vinduerne: Jeg mener, at udskiftning er den eneste hensigtsmæssige udbedringsmetode baseret på de faglige vurderinger. Jeg har forsøgt at løse denne sag direkte med forsikringsselskabet."

Klageren har i meddelelse af 7/5 2024 bl.a. anført:

"Jeg vil gerne give en opdatering vedrørende min vinduessag. Jeg har nu haft en glarmester til at inspicere vinduet, det som Tryg har bedt om (se bilag). Denne glarmester har en samarbejdsaftale med Tryg, og hans vurdering modsiger det, som Trygs egen taksator konsekvent har påstået."

Klageren har i meddelelse af 23/5 2024 bl.a. anført:

"Jeg vil blot opdatere med det seneste nyt i sagen om vinduerne. Jeg vedhæfter den seneste korrespondance fra glarmestrene. I dag har de ringet og konkluderet, at vinduerne ikke kan repareres, og at de nu skal undersøge, hvad det vil koste at udskifte dem. Jeg har også vedhæftet en mail, som jeg har sendt til Tryg for at informere dem om det seneste nyt i sagen."

Klageren har i meddelelse af 6/6 2024 bl.a. anført:

"Glarmesteren har nu sendt et tilbud på, hvad reparation af mine nye vinduer kræver. De har forsøgt at reparere vinduerne, men da reservedelene ikke længere findes, er de kommet frem til den næste mulige løsning (se vedhæftede dokument Tilbud_for_reparation_af_vinduer.pdf).

Glarmesteren er en samarbejdspartner til Tryg, og derfor håber jeg, at Tryg stoler på hans vurdering af sagen. Jeg har kontaktet flere forskellige glarmestre, og de mente ikke, at der var mulighed for andet end at få sat nye vinduer i."

Ankenævnet for Forsikring

4.

101467

Selskabet har i brev af 12/6 2024 bl.a. anført:

"Vi gør opmærksom på, at vi ikke har bedt dig hente nogle håndværkere til at reparere vinduerne, men alene bedt dig indsende et tilbud hvis udbedringsomkostninger overstiger de 5.000 kr. som taksator har vurderet det til og samtidig har vi også bedt dig indsende dokumentation for udtalelserne fra håndværkeren udsendt af [vinduesproducent].

Dette har vi endnu ikke modtaget.

Før vi kan revurdere sagen, bedes du sende en kopi af hele den korrespondance du har haft med ejerforeningens bestyrelse i 2021, hvor du får afslag på at udskifte 6 facadevinduer.

Når vi har modtaget kopi af korrespondancen med ejerforeningens bestyrelse, tages der forbehold for at vi evt. vil have vinduerne vurderet af en ingeniør eller [vinduesproducent]."

Klageren har i meddelelse af 12/6 2024 bl.a. anført:

"Jeg har nu hørt fra tryk som skriver følgende (se vedhæftet). Til det, kan jeg sige at sagen trækker ud, og der er tale om en akut tilstand. Vi bor tæt på en vej, og det gør det næsten umuligt at sove i værelset, da vi ikke kan lukke vinduerne. Før det var vi nødt til at sove i kulden da vinduerne ikke kunne lukke igennem vinteren. Vi mener, at dette er et brud på reglerne om forsikring. Denne tilstand påvirker vores helbred i form af øget stress (uforklarlig atrieflimren). Vi kan ikke vente længere og må derfor selv handle hurtigt og få sat nogle vinduer i, så vi igen kan sove og bo i lejligheden.

Hvis vi ikke kan få en afklaring her, vil vi søge hjælp fra en advokat, som skal vurdere, om sagen kan føres i retten."

Selskabet har i meddelelse af 12/6 2024 bl.a. anført:

"Selskabet er bekendt med de mails, som klageren på det seneste har fremlagt, da de er sendt til selskabet.

Selskabet har i dag gentaget anmodningen om kopi af den udtalelse en håndværker skulle have udarbejdet efter besigtigelsen forud for den anførte skade.

Samtidig har selskabet anmodet klageren fremlægge den korrespondance, som klageren i 2021 havde med ejerforeningen om udskiftning af vinduerne.

Når dette materiale er modtaget, vil selskabet overveje om der skulle være behov for en besigtigelse af vinduerne enten af en repræsentant fra [vinduesproducent] eller en ingeniør.

Sagen bedes forsat sættes i bero."

Klageren har i meddelelse af 12/6 2024 bl.a. anført:

"Jeg også lige tilføje at det er bemærkelsesværdigt, at Tryk ved hele to lejligheder

har bedt mig blive hjemme fra arbejde for at sende folk ud og vurdere en skade på vores vindue, og nu taler de igen om at sende en ingeniør for at besigtige den samme skade. Jeg mener ikke, at det er sådan, man burde behandle sine kunder."

Selskabet har den 9/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 Indledning

Der klages over, at selskabet på ejerforeningens forsikring ikke kan tilbyde dækning for klagerens udskiftning af vinduer.

Sagen skal vurderes over ejerforeningens bygningsforsikring. Forsikringspolice fremlægges som **Bilag A**. I henhold til policen var forsikringen tegnet med en selvrisiko på 5.877 kr. pr. skade.

Forsikringen var tegnet med betingelser 657-02. Betingelserne fremlægges som **Bilag B**

2.0 Sagsfremstilling

Den 27. februar 2024 sendte selskabets kundes forsikringsmægler klagerens anmeldelse til selskabet. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag C**. Klagerens anmeldelse var udarbejdet den 26. februar 2024.

Af anmeldelsen fremgår det blandt, at vinduerne ikke kan lukkes på grund af stormen den 21. december 2023, hvilket var mere end 2 måneder forud for skadeanmeldelsen.

Dagen efter sendte selskabet en besked til mægleren om, at en af selskabets sædvanlige samarbejdspartnere ville foretage en besigtigelse af forholdet.

Grundet sygdom hos samarbejdspartneren blev besigtigelsen rykket til den 11. marts 2024, hvilket klageren blev orienteret om den 6. marts 2024.

Samme dag rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet. Af referatet fra den samtale fremgår det blandt andet, at klageren skulle have en rapport fra egen håndværker, og selskabet anmodede om at få denne udleveret. Selskabet fastholdt, at der skulle foretages en besigtigelse af forholdet. Referat af samtalen fremlægges som **Bilag D**.

Senere den 6. marts 2024 modtog selskabet kopi af klagerens håndværkers mail til ejerforeningen.

Mailen fremlægges som **Bilag E**.

Med mailen fulgte to billeder, samt to film. Filmene vil blive fremsendt særskilt. Billederne fremlægges som **Bilag E1**.

Af billederne og filmen fremgår det blandt andet, at vinduernes lukkemekanisme ikke lukker helt, når lukkemekanismen aktiveres.

Selskabets samarbejdspartner besigtigede ejendommen den 6. marts 2024, og den 15. marts 2024 uploadede håndværkeren sin rapport. Rapporten fremlægges som **Bilag F**.

Af denne rapport fremgår det blandt andet, at den præcise skadedato ikke kunne oplyses ved besigtigelsen; men at det skulle være sket inden for de sidste par uger, hvilket ikke stemmer overens med den skadedato, klageren oplyste i skadeanmeldelsen.

I mellemtiden havde klageren den 7. marts 2024 sendt en mail til selskabet, hvori han spurgte til, om sagen kunne afgøres ud fra den udtalelse, som klagerens håndværker havde udarbejdet.

På baggrund af håndværkerens rapport, samt drøftelser med håndværkeren sendte selskabet den 16. marts 2024 en mail til ejendommens administrator, og i denne mail meddelte selskabet, at det ikke kunne fastslås, at skaderne på vinduerne skulle skyldes en storm. Selskabet meddelte endvidere, at det så ud som om stanglåsen ikke kunne lukkes ordentlig, hvilket er almindelig vedligeholdelse. Mailen fremlægges som **Bilag G**.

Den 18. marts 2024 modtog selskabet klagerens indsigelser mod den trufne afgørelse. Af disse fremgår det blandt andet, at klageren agtede at indbringe sagen for Nævnet. Mailen fremlægges som **Bilag H**.

På baggrund af klagerens henvendelse besluttede selskabet, at selskabets taksator skulle foretage en besigtigelse af vinduerne, og denne besigtigelse fandt sted den 2. april 2024. Taksatorens rapport fremlægges som **Bilag I**.

Forinden besigtigelsen havde selskabets taksator været i telefonisk forbindelse med klageren, og det fremgår af rapporten, at klageren i den forbindelse oplyste, at det højre vindue i soveværelset pludseligt blæste op den 21. december 2023. Endvidere oplyste klageren telefonisk, at det venstre ligeledes skulle være blæst op, men på et senere tidspunkt.

I forbindelse med besigtigelsen oplyste klageren, der var med på telefonen, at det højre vindue blæste op den 21. december 2023 omkring klokken 22-23, mens det venstre skulle være blæst op få timer efter, eller den 22. december 2023 omkring klokken 02-03.

Det fremgår endvidere, at det ved forsøg på betjening af vinduer kunne konstateres, at vinduesrammen ikke blev trukket tæt med karmen, hvilket skyldes slid på det mekaniske i vinduerne.

Taksatoren meddelte derfor, at det ikke var dokumenteret, at skaderne på vinduerne skyldtes en stormskade.

Klageren indbragte sagen for Ankenævnet for Forsikring den 8. april 2024.

På baggrund af taksatorens rapport sendte selskabet en mail til klageren den 18. april 2024, hvori selskabet meddelte, at der ikke var tale om en stormskade.

Selskabet oplyste samtidig, at en eventuel reparation af lukkemekanismen ikke ville overstige den selvrisiko, der var på policen; men der ligger ikke heri en anerkendelse af, at udskiftningen var nødvendiggjort af en anden dækningsberettigende årsag.

Ligeledes den 18. april 2024 sendte klageren en mail til selskabet, hvori klageren gjorde indsigelse mod afgørelsen.

Af denne mail fremgår det, at klageren ved to separate lejligheder tidligere skulle have ansøgt ejerforeningen om tilladelse til at udskifte vinduerne, hvilket begge gange var blevet afvist med af efter klagerens opfattelse utilfredsstillende begrundelse. Korrespondancen af 18. april 2024 fremlægges som **Bilag J**.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 7. maj 2024. Svaret fremlægges som **Bilag K**.

I svaret fastholdt selskabet, at det ikke var dokumenteret, at udfordringerne med vinduerne skulle skyldes en storm. Samtidig anmodede selskabet om yderligere oplysninger i relation til klagerens tidligere henvendelser vedrørende udskiftning af vinduerne.

Selskabet anmodede samtidig klageren om at fremsende dokumentation for resultatet af den undersøgelse af vinduerne, der skulle have fundet sted den 11 og 12. september 2023. Mail med oplysninger om, at undersøgelsen skulle finde sted er fremlagt af klager.

Anmodningen om resultatet af undersøgelserne er ikke imødekommet af klageren, som i stedet har henvist selskabet til at indhente denne fra ejerforeningens bestyrelse, jfr. **Bilag N**.

Selskabet meddelte samtidig, at man ikke forventede, at en reparation af vinduerne ville overstige den policemæssige selvrisiko. Dette var meddelt uden en anerkendelse af dækningsforpligtigelsen, og var dels en orientering, samt et forsøg på at høre ind til det økonomiske i sagen.

Samme dag meddelte klageren, at der ville blive indhentet tilbud på en reparation af vinduerne.

Tilbuddene er fremlagt af klageren.

På baggrund af tilbuddene, samt oplysninger om, at vinduesfirmaet ikke længere producerer de pågældende vinduer, samt at der ikke kan skaffes løsdele til vinduerne, anmoder selskabet sin taksator om at kommenterer på sagen. Kommentarerne fremlægges som **Bilag L**.

Selskabet sendte den 12. juni 2024 en mail til klageren, hvori selskabet fastholdt, at selskabet for at kunne revurdere sagen skulle have kopi af udtalelsen fra den håndværker, der forud for anmeldelsen af skaden havde besigtiget ejendommen, samt kopi af korrespondancen med ejerforeningen i relation til udskiftningen af vinduerne. Mailen fremlægges som **Bilag M**

Klageren besvarede samme dag denne henvendelse. Med henvendelse fulgte en korrespondance mellem klageren og ejerforeningen fra 2021 i relation til udskiftning af vinduerne på gårdsiden.

Af denne korrespondance fremgår det blandt andet, at ejerforeningen ikke kunne indestå for vedligeholdelse af eventuelle nye vinduer, samt at ejerforeningen ikke ville give tilladelse til udskiftning af vinduerne.

I ansøgningen til ejerforeningen begrundede klageren udskiftningen med, at vinduerne var gamle og nedslidte, og klageren oplyste, at klageren selv ville betale omkostningerne til udskiftningen.

Herudover meddelte klageren i mailen, at han nu ville påbegynde en udskiftning af vinduerne. Mailen fremlægges som **Bilag N**.

Samme dag anmodede selskabet klageren om at fremsende den mail, der lå forud for ejerforeningens første afvisning af udskiftningen af vinduerne. Denne korrespondance modtog selskabet den 17. juni 2024. Korrespondancen fremlægges som **Bilag O**.

Henset til de foreliggende oplysninger, samt det forhold, at klageren havde indbragt sagen for Nævnet og selskabet fortsat ikke fandt det dokumenteret, at der var tale om en stormskade, ville selskabet foretage en besigtigelse sammen med en ingeniør, hvilket selskabet orienterede klageren om den 11. juli 2024

Samme dag meddelte klageren, at han havde ladet vinduerne udskifte. Mailkorrespondancen fremlægges som **Bilag P**, mens kopi af henvendelsen til ingeniøren fremlægges som **Bilag P1**.

3.0 Betingelser

Af betingelsernes pkt. 240.40 fremgår blandt andet følgende:

'Det er ikke tilladt at udbedre skader eller fjerne beskadigede genstande, før Tryg har godkendt det.'

I betingelsernes pkt. 2020.10 er følgende angivet:

'Forsikringen dækker med den anførte undtagelser direkte skade, som påføres de forsikrede genstande forvoldt ved nedenstående begivenheder.'

'2021.10 Skade forårsaget af storm, herunder skypumpe og eventuel nedbørsskade, der opstår som umiddelbar følge af stormskade på bygningen.'

Storm er i ordforklaringen beskrevet på følgende måde:

'Ved storm forstås mindst vindstyrke 8, svarende til vindhastigheder på mindst 17,2 meter pr. sekund.'

I relation til en eventuel erstatningsopgørelse fremgår blandt andet følgende af betingelserne:

'250.10 Erstatningen opgøres til nyværdi på grundlag af det beløb, som det ifølge priserne på skadetidspunktet vil koste, at reparere eller genoprette det beskadigede på samme byggemåde og på samme sted.'

Erstatningsberegningen tager udgangspunkt i det beløb, som en af Tryg anvist reparatør eller leverandør har tilbudt reparation eller levering af byggematerialer, og erstatningen kan ikke overstige dette beløb.

...

250.40 Skaderamte genstande, som på grund af slid og ælde er værdiforringet med mere end 30% i forhold til nyværdien, erstattes efter dagsværdi.'*

Dagsværdi er i ordforklaringen defineret på følgende måde:

'Ved dagsværdi forstås genanskaffelsesprisen umiddelbart før en forsikringsbegivenheds indtræden med rimelige fradrag for værdiforringelse ved alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.'

4.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget samt sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

5.0 Selskabets vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klageren via forsikringstagers forsikringsmægler den 27. februar 2024 anmeldte, at der skulle være sket stormskade på klagerens vinduer ud mod gården. Skaden skulle være sket i forbindelse med et stormvejr den 21. december 2023.

Af sagens bilag F (håndværkertaksators besigtigelsesrapport) fremgår det blandt andet, at den præcise skadedato ikke blev oplyst ved besigtigelsen, men at det skulle være sket inden for de sidste par uger. Rapporten er udarbejdet efter besigtigelse den 6. marts 2024, hvorfor de seneste par uger ikke vil falde sammen med datoen for den anførte storm.

I forbindelse med vores taksators henvendelse inden besigtigelsen den 2. april 2024 havde klager telefonisk oplyst, at skaden på to af vinduerne skete på to forskellige tidspunkter, hvilket dog i forbindelse med selve besigtigelsen blev ændret til, at det var et par timer senere.

Herudover fremgår det af sagens Bilag L, at klager har indhentet tilbud på udskiftning af tre vinduer, idet vinduet i stuen ikke kan lukkes helt.

Henset til, at klager indledningsvis oplyser, at to af vinduerne skulle være skadet på forskellige tidspunkter, at klager i forbindelse med vores håndværkers besigtigelse ikke kan anføre en præcis dato for skaden, men at det skulle være sket et par uger inden 6. marts 2024, samt at der efterfølgende er konstateret samme skade på et vindue i stuen uden der har været en storm, finder selskabet det ikke dokumenteret, at udfordringerne med lukkemekanismen kan relateres til den anførte storm 21. december 2023.

Det er og var selskabets opfattelse, at almindelige vinduer ikke vil blæse op i forbindelse med en storm, ligesom selskabet finder det påfaldende, at det alene skulle være vinduer hos klageren, der skulle være skadet.

Derudover fremgår det blandt andet af taksatorrapporten, sagens **Bilag I** at:

'vinduerne var tapet til med gaffatape, da rammen ikke slutter tæt til karmen. Dette omfatter de 2 sydvendte vinduer.

Han (klageren) forklarer nu, at det højre vindue blæser op den 21-12-2023 (da. Kl. 22-23), og det venstre blæser op allerede få timer efter det første vindue og under samme stormvejr. Dette sker dog efter midnat mellem den 21. og 22. december ca. kl. 02-03.

Vinduerne er af fabrikant [vinduesproducent] Træ-alu.

Der er børnesikring på vinduerne der sikrer, at vinduerne ikke kan åbnes helt op uden at sikringsbeslaget bliver aktiveret i den højre fals på karmen. Børnesikringen er intakt og kunne betjenes ved besigtigelsen. Efter de-aktivering af børnesikrings- beslaget, kan vinduerne åbnes helt op. Børnesikringen slår automatisk til igen, når vinduet igen lukkes.

Ved besigtigelsen kan det konstateres, at børnesikringen ikke er beskadiget, og at den er fuld funktionsdygtig. Ved almindeligt pres på rammen, hvor denne forsøges skubbet op med tryk, kan børnesikringen ikke tvinges op. Ved besigtigelsen kan jeg konstatere, at paskvilsystemets bevægelige del (stanglåsen) som går i indhak med bundkarmens faste knob-beslag, ikke er beskadiget.

Vinduets paskvilgreb fungerer mekanisk og kan gå i indhak og lukke vinduesrammen til. Men i lukket tilstand. Kan vinduesrammen alligevel ved håndkraft/pres på rammen/ruden, alligevel tvinges op indtil rammen bliver bremset af børnesikringen.

Når, man lukker vinduet, bliver rammen ikke trukket helt ind og lukker således ikke tæt til karmen. Der ses eftermonteret tætningslister og gaffatape til at lukke spalten mellem karm og ramme, hvilket gælder for begge vinduer.

Ifølge (vinduesproducenten) skal paskvilsystemets bevægelige dele, smøre mindst en gang om året med syrefri olie, mens delene bevæges. Dette er ikke udført i de sidste mange år og nævnes ikke som en procedure som ejer har foretaget.'

På baggrund af disse observationer konkluderer taksatoren blandt andet, at den manglende funktionalitet skyldes almindelig slitage og manglende justering.

Det er taksatorens opfattelse, at:

'Det er stormen, som får vinduet/vinduerne til at åbne op, på grund af et kraftigt undertryk (sug) på ejendommens sydvendte facade. Men det er ikke stormvejret som er skyld i, at vinduernes lukkemekanisme er nedslidte og ude af justering – det er derimod aldersbetinget nedslidning.'

At den manglende lukkefunktion på vinduerne skulle skyldes almindelig alder og nedslidning er efter selskabets opfattelse i overensstemmelse med klagerens oplysninger i ansøgning af tilladelse til at udskifte vinduerne dateret 11. juni 2021, hvori klageren angiver, at vinduerne er gamle og nedslidte, jfr. **Bilag N**.

Det fremgår endvidere, at klageren den 5. maj 2019 havde fremsendt anmodning til ejerforeningen om tilladelse til udskiftning af vinduerne, jfr. **Bilag O**. Endvidere havde klageren 10. juni 2021 gentaget sin anmodning om tilladelse til udskiftning af vinduerne, med den begrundelse, at vinduerne var nedslidte og gamle, jfr. **Bilag N**.

I forbindelse med den sidste anmodning, som blev afslået af ejerforeningen, oplyste klageren, at klageren selv agtede at betale alle omkostningerne.

Herudover underbygges denne opfattelse af, at klager efterfølgende har oplyst, at et vindue i stue ligeledes ikke kan lukkes helt tæt. Årsagen til dette er, at rammen er ved at køre ud af de lodrette skinner i sidekarmen; jfr. **Bilag L**.

Det fremgår af taksatorrapporten, at børnesikringen fortsat fungerede, samt at udfordringen med vinduerne var, at de kunne skubbes op til børnesikringen uagtet at de skulle være lukket. Som tidligere nævnt skyldes dette efter taksatorens vurdering, at beslagene var nedslidte.

Selskabet har under hele sagsbehandlingen afvist dækningen, og har alene spurgt til omkostninger i relation til en reparation af beslagene, for at kunne vurdere, om beløbet var under selvrisikoen, som vurderet af taksatoren i sin rapport.

Selskabet har således ikke anerkendt dækningen, eller accepteret, at der blev foretaget udskiftning af vinduerne.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på betingelsernes pkt. 240.40 hvoraf det fremgår, at det ikke er tilladt at udbedre skader eller fjerne beskadigede genstande før Tryg har godkendt det. En sådan godkendelse foreligger ikke.

Det er herefter selskabets opfattelse, at klager ved at udskifte vinduerne, inden selskabet havde fået disse besigtiget af en ingeniør, har stillet sig i en bevismæssig svær situation.

Baggrunden for ønsket om en ingeniørbesigtigelse skal dels findes i, at klageren under behandlingen af sagen, kontinuerligt har fastholdt, at vinduerne var skadet af stormen, og dels i, at (vinduesproducenten) telefonisk overfor selskabets taksator har oplyst, at de aldrig har hørt om lignende tilfælde.

Ved at foretage udbedringen inden selskabet har haft mulighed for at lade vinduerne besigtige af en ingeniør, har klageren stillet sig i en bevismæssig svær situation i relation til at dokumentere, at der er tale om en dækningsberettiget stormskade. Selskabet har vedvarende bestridt, at der skulle være tale om en stormskade.

Klageren har forklaret behovet for udbedring med, at de ikke kunne vente længere, da vinduerne påvirkede deres helbred, og det ikke var forsvarligt at vedblive med at have åbne vinduer.

Selskabet skal hertil bemærke, at skaden ifølge en af klagerens forklaringer skete den 23. december

2023, og at selskabet først fik anmeldelsen ind den 27. februar 2024, hvorfor klageren har kunnet leve med åbne vinduer det meste af vinteren. Derfor forekommer det besynderligt, at klageren ikke også skulle kunne leve med åbne vinduer i sommerhalvåret.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at det efter de almindelige bevisbyrde-regler er klageren, der skal bevise, at der er tale om en dækningsberettiget skade, samt dokumentere, at erstatningskravet beløbsmæssigt er berettiget.

Nævnets opmærksomhed henledes i den forbindelse på, at klager mere end 2½ år før anmeldelsen

af skaden har oplyst, at vinduerne var gamle og slidte, samt at klager i samme forbindelse oplyste, at han selv ville bekoste udskiftningen af vinduerne, jfr. sagens **Bilag N**.

Ud fra disse oplysninger er det selskabets opfattelse, at klager ikke har lidt et tab i forbindelse med udskiftningen af vinduerne, idet klageren allerede 2½ år før anmeldelsen har ville bekoste udskiftningen af vinduerne.

Herudover fremgår det af betingelsernes pkt. 250.40, at hvis det skaderamte genstand, på grund af slid og ælde er værdiforringet med mere end 30 % i forhold til nyværdien, fastsættes en eventuel erstatning efter dagsværdi.

Henset til klagerens egen beskrivelse af vinduerne 2½ år før anmeldelsen af skaden, samt det forhold, at der ikke forefindes reservedele til vinduerne, samt at der efterfølgende er sket yderligere skade på 1 vindue, er det selskabets opfattelse, at vinduerne var modne til udskiftning, og derfor værdiforringet med væsentlig mere end 30 %.

Selskabet er dog ikke på nuværende tidspunkt i stand til at fastsætte den korrekte værdiforringelse, idet vinduerne er bortskaffet.

Sammenfatning

Ud fra det foreliggende finder selskabet det ikke dokumenteret, at den manglende lukkefunktion på vinduerne skyldes en stormskade.

Selskabet finder det dokumenteret, at vinduernes låsemekanisme var nedslidte og ikke vedligeholdet, hvorfor de ikke sluttede helt tæt. Dette er årsagen til, at vinduerne ifølge klagerens oplysninger blæste lop i forbindelse med stormen.

Hovedårsagen til at vinduerne ifølge klageren skulle være blæst op er således ikke selve stormen; men vinduernes tilstand inden stormen.

Der er efter selskabets opfattelse ikke dokumenteret en skade på vinduerne fordi de ifølge klagerens oplysninger blæste op. Børnesikringen fungerede fortsat, og det forhold, at vinduerne kunne skubbes op i lukket tilstand, kan alene henføres til slid og manglende vedligehold af låsemekanismen.

Klageren har ikke dokumenteret et tab på grund af udskiftningen af vinduerne. Klageren har 2½ år forud for anmeldelsen tilbudt ejerforeningen at betale for udskiftning af vinduerne, under henvisning til at de var gamle og slidte. (97938)

Hvis nævnet måtte finde det dokumenteret, at der er sket en stormskade på vinduerne, og at klageren har lidt et tab som følge af stormskaden, skal en eventuel erstatningsopgørelse foretages efter dagsværdiprincippet, og der skal ske en gevaldig nedskrivning grundet slid og ælde."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mail af 5/5 2019 fra klageren fremgår bl.a.:

"I'm planning to install some soundproof windows in the apartment. This will include all windows but also the door to the balcony. I remember that you are chair of the building society. Can you tell me if there are things I need to consider before starting such a project? Are there any restrictions regarding make etc ... Should I just contact the administrator instead?"

Ankenævnet for Forsikring

13.

101467

Af e-mailkorrespondance i 2021 mellem klageren og ejendommens bestyrelse fremgår bl.a.:

"Mon, 7 Jun 2021

...

Tak for din henvendelse angående udskiftning af 6 vinduer, i stue og 2 værelser. Bestyrelsen kan ikke give dig tilladelse til at udskifte vinduerne.

...

10. jun. 2021

...

[Klageren] Da jeg flyttede ind i lejligheden på ... så udskiftede jeg alle vinduer i svalegangssiden samt altandør med tilhørende vindue.

Nu er tiden kommet til lejlighedens øvrige 6 vinduer, de er nedslidte og gamle.

Jeg betaler alle omkostninger selv.

Vinduerne bliver som alle andre vinduer i ejendommen (på havesiden)

Den eneste ændring er, at jeg ønsker at få lydisolerende glas, hvilket ikke giver ændringer på vinduets udseende. Jeg er vidende om ejendommens regler om at bruge et specielt mærke i vindue.

Jeg vedlægger et tilbud (jeg modtog det sidste år og prisen er måske ændret) Heri kan anskueliggøres hvilke vinduer og måden at håndtere opgaven på er beskrevet.

...

11 Jul 2021

...

Bestyrelsen har behandlet din fornyede henvendelse. I den forbindelse har bestyrelsen spurgt foreningens administrator til råds.

Med henvisning til §14 i foreningen vedtægter anbefaler foreningens administrator, at bestyrelsen ikke giver medlemmerne tilladelse til at skifte facadevinduerne mod havesiden. Af §14 i foreningens

vedtægter fremgår, at det udvendige vedligehold af foreningens ejendom, påhviler foreningen.

Pt. har foreningen ikke planer om at udskifte facadevinduer mod havesiden, og foreningen kan ikke

påtage sig vedligehold af vinduer som enkelte medlemmer udskifter.

Bestyrelsen kan fortsat ikke give dig tilladelse til at udskifte de 6 facadevinduer mod havesiden."

Af e-mail af 5/9 2023 til beboerne i klagerens ejendom fremgår bl.a.:

"[Vinduesproducent] montørerne kommer og checker alle vinduer på mandag den 11.9 og tirsdag den 12.9 ... De tjekker kun og hvis der skal laves yderligere aftaler i hver især hvad der skal laves. Alt inden for vinduesrammen betaler I selv for."

Af e-mail af 15/2 2024 fra ejendomsservice fremgår bl.a.:

"Jeg var i dag oppe hos [klageren] og så på hans vinduer, som var blæst op her under de kraftige blæsevejr i december. [Klageren] har sikret vinduerne med gaffatape og det virker sikkert nok for

Ankenævnet for Forsikring

14.

101467

nu. De to vinduer i soveværelset kan ikke lukke ordentligt til og det virker til det er låsemekanismen som er gået. De to i stuen ser ud til at virke, men [klageren] har også tapet dem til da han var nervøs for at der også skulle ske noget med dem. Umiddelbart mener vi at vinduerne i soveværelset skal skiftes. Har i nogle erfaringer med vinduerne fra andre lejligheder, er der nogle som er blevet udskiftet eller fået repareret låsemekanismen? Går ud fra det er de originale som sidder i? Jeg har vedhæftet et par billeder. På billedet taget ude fra altanen kan man, hvis man zoomer ind, se at de bagerste ikke kan lukke ordentligt i. I de to små videoer kan man se at der ikke er modstand i det defekte, når man forsøger at lukke og ti i sammenligning hvordan det skal lyde når låsemekanismen virker."

Af skadesanmeldelse af 26/2 2024 fremgår bl.a.:

" Dato for skade: 21-12-2023

Skadetype: Stormskade

Hvor er skaden sket?: vinduer

Årsag til skaden: stormen Pia

Beskrivelse af skaden: vinduer kan ikke lukkes på grund af skader.

...

Kommentarer:

Skaderne er blevet beset af viceværtfirma som har forsøgt at selv reparere skaden, men gjorde det ikke på grund af højdeskræk."

Af e-mail af 15/2 2024 fra ejendomsservice til klageren fremgår bl.a.:

"Godt du reagerede og sikrede vinduerne. Vi mener umiddelbart de 2 vinduer i soveværelset skal skiftes, men det kræver lidt nærmere undersøgelse. Jeg vil skrive til bestyrelsen og administrator og hører hvad de siger til det, jeg sætter dig cc på."

Af selskabets besigtigelsesrapport af 6/3 2024 fremgår bl.a.:

"Årsag til afgørelse: ikke taget stilling

Muligvis storm, præcise skadesdatoer blev ikke oplyst ved besigtigelsen men skulle være sket inden for de sidste par uger. Alle vinduer i lejligheden var tapet til, jeg går ud fra at dette er grundet generelle utætheder. Ft fortæller at to vinduer i soveværelset pludselig blæste op og efterfølgende ikke kunne lukke til. Ved besigtigelsen fjernede jeg tapen på det ene og kunne konstatere at grebet gik i hak som det bør men at vinduet så stod et par cm åbent.

...

Skadeomfang, herunder arealer, materialer, rum mm.

Svar: De omhandler to stk. vinduer. Lejligheden er på 8.sal og vinduer kan kun tilgås indefra. Her er ikke overblik over om det evt. er stanglåsen så denne kan skiftes eller om det også er hængsler, dette kræver yderligere undersøgelser."

Af taksatornotat af 2/4 2024 fremgår bl.a.:

"Skaden er besigtiget af Tryg Bygning netværkshåndværker ... som har vurderet, at årsagen til manglende tæthed af vinduet skyldes, at stanglåsen ikke lukker ordentlig til, hvilket kan henføres til almindelig vedligeholdelse.

Da ejer er uenig i dette, har de klaget over vores afgørelse og derfor har undertegnede Bygnings-taksator foretaget en genbesigtigelse.

Ved telefonisk kontakt til [klageren], ejer af lejligheden den 22-3-2024 oplyser han, at skaden sker den 21-12-2023 hvor det højre vindue i soveværelset pludseligt blæser op.

Ifølge forsikringsvejret er der registreret storm på den pågældende skadedato den 21-12-2023 samt på efterfølgende datoer hhv. den 22. 24. og den 25-12-2023.

Under telefonsamtalen oplyser han, at det venstre vindue i soveværelset også blæste op, men på et senere tidspunkt.

Jeg noterer mig, at der således er 2 skadetidspunkter på forskellige datoer. Da jeg spørger ind til datoen, kan han ikke huske den præcise dato men oplyser, at det var ca. en uges tid efter den 21-12-2023.

Vi aftaler tidspunkt for en besigtigelse den 2-04-2024 og jeg anmoder ham om, at undersøge om andre i ejendommen har haft samme oplevelser eller skade i forbindelse med stormen.

Besigtigelsesnotater.

Vinduerne var tapet til med gaffatape, da rammen ikke slutter tæt til karmen. Dette omfatter de 2 sydvendte vinduer i soveværelset.

Forsikringstager [klageren] er med på telefonen, da jeg besigtiger med hans kone. Han forklarer nu, at det højre vindue blæser op den 21-12-2023 (ca. kl. 22-23) og det venstre vindue blæser op allerede efter få timer efter det første vindue og under samme stormvejr. Dette sker dog efter midnat mellem den 21. og den 22-12-2023 ca. kl. 02-03. Vinduerne er af fabrikat ... træ-alu.

Der er børnesikring på vinduerne der sikrer, at vinduerne ikke kan åbnes helt op uden sikringsbeslaget bliver aktiveret i den lodrette højre fals på karmen. Børnesikringen er intakt og kunne betjenes ved besigtigelsen. Efter de-aktivering af børnesikrings-beslaget, kan vindues åbnes helt op. Børnesikringen slår automatisk til igen, når vindues igen lukkes.

Ved besigtigelsen kan det konstateres, at børnesikringen ikke er beskadiget og at den er fuldt funktionsdygtig. Ved almindeligt pres på rammen hvor denne forsøges skubbet op med tryk på ruden, kan børnesikringen ikke tvinges op.

Vinduet betjenes med et paskvilgreb forneden i vinduet og aktiverer en paskvilstang (stanglås) i bundrammen af vinduet.

Ved besigtigelsen kan jeg konstatere, at paskvilsystemets bevægelige del (stanglåsen) som går i indhak med bundkarmens faste knob-beslag, ikke er beskadiget. Vinduets paskvilgreb fungerer mekanisk og kan gå i indhak og lukke vinduesrammen til. Men i lukket tilstand, kan vinduesrammen alligevel ved håndkraft/pres på rammen/ruden, alligevel tvinges op indtil rammen bliver bremset af børnesikringen.

Når man lukker vinduet, bliver rammen ikke trukket helt ind og lukker således ikke tæt til karmen. Der sås eftermonteret tætningslister og gaffatape til at lukke spalten mellem karm og ramme, hvilket gælder for begge vinduer.

Ifølge [vinduesproducent] skal paskvilsystemets bevægelige dele, smøres mindst én gang om året med syrefri olie, mens delene bevæges. Dette er ikke udført i de sidste mange år og nævnes ikke som en procedure som ejer har foretaget.

Skadeårsag

Den manglende funktionalitet skyldes almindelig slitage og manglende justering. Øvrige galvaniserede glide- og hængselbeslag syner umiddelbart uden skader og er fuldt funktionsdygtige.

Det er stormen som får vinduet/vinduerne til at åben op, på grund af et kraftigt undertryk (sug) på ejendommens sydvendte facade. Men det er ikke stormvejret som er skyld i, at vinduernes lukkemekanisme er nedslidt og ude af justering – det er derimod den aldersbetingede nedslidning.

Manglende vedligeholdelse og udløb af materialers sædvanlige levetid er ikke omfattet af forsikringsdækningen."

Af selskabets e-mail af 18/4 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Af taksatorens oplysninger fremgår det blandt andet, at det fortsat er taksatorens opfattelse, at de to vinduer ikke er stormskadet. Taksatoren vurderer dog, at de to vinduer kan udbedres ved udskiftning af paskvilgreb og paskvilstangen med de bevægelige dele. Dette arbejde kan foretages indefra.

Taksator vurderer, at omkostninger ved dette arbejde vil forløbe sig til 2.500 kr. pr. stk., svarende til en samlet omkostning på 5.000 kr.

Bygningsforsikringen er tegnet med en selvrisiko på 5.877 kr. pr. forsikringsbegivenhed. Da beløbet ikke overstiger den policemæssige selvrisiko, vil vi ikke skulle tilbyde at betale for den af taksatoren foreslåede udbedring.

Hvis du er uenig i udbedringsforslaget, eller omkostninger til udbedringen, beder vi dig indsende et tilbud på omkostningerne.

Vi er samtidig blevet underrettet om, at du har indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring, samt at du i den forbindelse har henvist til udtalelse fra en håndværker (udsendt af vinduesproducenten [vinduesproducent]), der skulle have meddelt, at vinduerne skulle være i orden.

Hvis du indsender et tilbud hvor udbedringsomkostninger overstiger de 5.000 kr. som taksator har vurderet udbedringsomkostninger til, bedes du også indsende dokumentation for udtalelserne fra håndværkeren udsendt af [vinduesproducent]."

Af selskabets e-mail af 7/5 2024 til klageren fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

17.

101467

"Vi må derfor fastholde, at skaderne på vinduerne ikke skyldes stormen, eller at stormen ikke er hovedårsagen til det, der nu er konstateret ved vinduerne.

Imidlertid er det samtidig fortsat vores opfattelse, at forholdet kan udbedres ved en reparation af de nævnte dele af vinduerne, og at en sådan reparation ikke overstiger den policemæssige selvrisiko.

...

Som nævnt i vores mail af 18. april 2024, bedes du indsende et tilbud på omkostningerne til udbedringen af de nævnte dele af vinduespartiet, og hvis tilbuddet overstiger selvrisikoen, skal tilbudsgiveren redegøre for baggrunden for den højere pris, eller nødvendighed af, at foretage anden udbedring, end den vi har anvist."

Af selskabets e-mail af 18/5 2024 til ejendomsadministratoren fremgår bl.a.:

"[Netværkshåndværker] har været ude og besigtige skaden på vinduerne. De har ved besigtigelse ikke kunne fastslå at skaden skyldes storm. Det ser ud til at være stanglåsen, der ikke lukker ordentligt til, og dette er almindelig vedligeholdelse, som forsikringen ikke dækker."

Af e-mail af 7/5 2024 fra glarmester 1 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg konstaterede ved besøg torsdag d. 2/5, at 2 stk. vinduer var blæst op, og ikke kunne lukkes rigtigt. Rammerne er revet skæve, da de er blæst op. Det kræver yderligere besigtigelse, for at kunne beregne en pris på udbedring. Vi kommer forbi i morgen efter middag.

...

[Glarmester 1]"

Af e-mail af 7/5 2024 fra glasmester 2 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for de fine billeder og film.

Ejendomsselskabet skal have fat i vinduesproducenten, da der højst sandsynligt skal monteres helt nye vinduesrammer. Der bør være et klistermærke med producent i karmen til vinduerne eller jeres altandør.

Selve arbejdet bør udføres af vinduesproducentens serviceafdeling, da dette medfører en garantiordning på selve vinduet efterfølgende."

Af e-mail af 15/5 2024 fra glarmester 1 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har set det her system før og må desværre konstatere, at [vinduesproducent] ikke laver det her låsesystem mere, så vi tænker at første omgang får en lift ud og tage 1 vindue ud og se på om der kan skifte/rettes/lave saks om. Hvis det ikke kan lade sig gøre, så skal der nye vinduer i ... De vinduer som sidder oppe på 8 sal, med nyere sakse smøre og justere og få sat sikring på, så de vinduer ikke blæser op, for det er ikke slitage men noget andet som er skyld i, at vinduerne er som de er den dag i dag, da beboeren kan ikke have gjort denne skade."

Af taksatorens intern e-mail af 10/6 2024 fremgår bl.a.:

"Ejer anmelder skader på 2 vinduer som blæser op på 2 forskellige tidspunkter. Grunden til at der nu er indhentet tilbud på udskiftning af i alt 3 vinduer skyldes, at vinduet i stuen ligeledes ikke kan lukke helt tæt. Der er ikke skade på det 3. vindue, men da rammen er ved at køre ud af de lodrette skinner i sidekarmen, ønsker man at få det udskiftet så en lignende skade ikke også opstår på dette.

Det underbygger min påstand om, at den primære årsag ikke er stormen men derimod noget andet fx. udløb af levetid/slitage/vedligeholdelse/manglende justering etc.

Helt overordnet set – så kan et velfungerende/intakt vindue ikke blæse op på grund af et stormvejr. At det så tilmed sker som det eneste vindue i en ejendom med over 200 vinduer på samme facade og igen få timer senere for vindue 2 i samme lejlighed og tilmed i samme rum som det første vindue er efter min vurdering helt urealistisk.

Derfor er det langt mere sandsynligt, at årsagen skyldes en manglende funktionalitet som derved er årsagen til at de 2 første vinduer ikke har kunne modstå et stormvejr.

Jeg har talt med ... fra Serviceafdelingen i [vinduesproducent] som aldrig har hørt om lignende tilfælde, men henviser mig til ... som har stor erfaring i vedligeholdelse og reparation af [vinduesproducent] vinduer. Ligeledes har ... fra Serviceafdelingen i ... heller aldrig oplevet et lignende tilfælde.

Jeg anfægter ikke at vinduet/vinduerne er blæst op i stormvejret - men årsagen dertil er en anden.

Det er sikkert stormvejret der var den udslagsgivende faktor, men årsagen er ifølge min vurdering iht. ovenstående.

Med hensyn til at [vinduesproducent] har gennemgået vinduerne kan det skyldes, at vinduerne på de nederste etager er udskiftet og derved er eftergået eller serviceret indenfor fx en 10 års garantiperiode. I den henseende må vi bede om en rapport hvis denne ejer har fået sine vinduer eftergået, hvilket vi stadig mangler."

Af e-mail af 12/6 2024 fra klageren fremgår bl.a.:

"Når det gælder [vinduesproducentens] besigtigelser af vores vinduer, var det alene bestyrelsen, der bestilte dem. [Vinduesproducent] har derfor ikke leveret nogen rapport til os, men kun til bestyrelsen. Jeg har tidligere bedt bestyrelsen om at fremsende rapporten til jer. I skal derfor henvende jer til bestyrelsen for at få rapporten fra [vinduesproducent]."

Af udateret tilbud fra glarmester 1 fremgår bl.a.:

"Vi har hermed fornøjelsen at fremsende tilbud på levering og udskiftning af 3 stk. [vinduesproducent] vinduer. Udskiftning sker med lastbilslift, pga. højde ved udskiftning er 8 sal, og vægten på element er.

(Valgte vinduesmodel: ...) Ukendt om der er monteret andre modeller i ejendommen, skal kontrolleres ved tilbudsaccept.

Opstilling af lastbilslift med kranarm og glassugsleje, opstilling og retur med forbrug.

Ankenævnet for Forsikring

19.

101467

Der er regnet med 2 dage til udskiftning.
Der tages forbehold for belægningens bæreevne
ved det opstillet område.

36.600,00 kr. Ekskl. Moms.

Levering og montering af 3 stk. [producent] vinduer.
Udvendig og indvendige afslutninger, fuge og lister.
Bortkørsel af affald.
Forbehold for miljøfarligt affald, hvis der er tvivl om affald foretages miljøprøve til analyse.

49.998,00 Kr. Ekskl. Moms.

...

Ordresaldo 86.598,00 DKK
Moms 25% 21.649,50 DKK
Total 108.247,50 DKK"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"240. Forhold i skadetilfælde

240.10

I skadetilfælde, herunder tilfælde med umiddelbar fare for, at skade vil indtræffe, skal sikrede efter bedste evne straks søge at begrænse skadens omfang. Tryg betaler rimelige omkostninger til redning og bevaring, hvis der er tale om en dækningsberettiget skade.

...

240.40

Det er ikke tilladt at udbedre skader eller fjerne beskadigede genstande, før Tryg har godkendt dette.

...

2020. Hvilke skader dækkes?

2020.10

Forsikringen dækker med de anførte undtagelser direkte skade, som påføres de forsikrede genstande forvoldt ved nedenstående begivenheder.

2021. Storm*

2021.10

Skade forårsaget af storm*, herunder skypumpe og eventuel nedbørsskade, der opstår som umiddelbar følge af stormskade på bygningen.

...

2035. Generelle undtagelser til afsnit 2021-2032

...

2035.10

Skade på genstande, der er fejlkonstruerede, behæftede med materialefejl eller er opført forkert, når årsagen til skaden kan henføres hertil.

...

2035.13

Skade som følge af manglende vedligeholdelse*.

...

Ordforklaringer

Ordforklaringen er en integreret del af forsikringsbetingelserne.

...

Manglende vedligeholdelse

Det er en forudsætning for forsikringens dækning, at de forsikrede bygninger og genstande er forsvarligt vedligeholdt.

Bygningerne skal derfor med jævne mellemrum behandles med træbeskyttende midler eller maling, og rådne, rustne, tærede, slidte og defekte dele skal udskiftes. Tage skal efterses, så revnede, løse eller manglende tagsten og tagplader bliver erstattet eller fastgjort.

Tegltage skal evt. understryges, ventiler, tagrender, nedløbsrør og afløbsrør skal renses osv.

Manglende vedligeholdelse kan i skadetilfælde medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen."

Sekretariatet har gennemset videoklip, hvor paskvilgrebet nederst på vinduet/vinduerne bliver trukket frem og tilbage og aktiverer en paskvilstang (stanglås) i bundrammen af vinduet.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 26/2 2024, at der var sket stormskade på 2 soveværelsesvinduer ved storm den 21/12 2023, så de ikke kunne lukkes. Selskabet besigtigede vinduerne den 6/3 2024 og den 2/4 2024. Selskabet har under sagen for nævnet anmodet om yderligere undersøgelse af vinduerne af Teknologisk Institut. Klageren har under sagen for nævnet fået udskiftet vinduerne, før Teknologisk Institut kunne undersøge dem. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at vinduernes manglende lukkemekanisme ikke skyldes storm. Klageren ønsker, at selskabet dækker udgiften til udskiftning af vinduerne.

Klageren har anført, at vinduerne få måneder før stormen blev inspiceret af vinduesproducentens håndværkere, som konkluderede, at vinduerne ikke fejlede noget. Klageren har anført, at det ifølge en glarmester ikke er muligt at reparere vinduerne, idet reservedelene ikke findes længere. Klageren har anført, at "[selskabet] hævder, at de godt kan anerkende skaden, men at den skyldes aldrig af vores vinduer".

Ankenævnet for Forsikring

21.

101467

Selskabet har anført, at hovedårsagen til, at vinduerne blæste op, ikke var storm, men at vinduernes lukkemekanisme på grund af slitage og manglende justering ikke sluttede helt tæt. Selskabet har anført, at klageren ikke har lidt et tab ved udskiftning af vinduerne, idet han 2,5 år før anmeldelsen oplyste bestyrelsen, at han agtede selv at udskifte vinduerne, fordi de var gamle og slidte. Selskabet har anført, at "selskabet har under hele sagsbehandlingen afvist dækningen, og har alene spurgt til omkostninger i relation til en reparation af beslagene, for at kunne vurdere, om beløbet var under selvriskoen, som vurderet af taksatoren i sin rapport. Selskabet har således ikke anerkendt dækningen, eller accepteret, at der blev foretaget udskiftning af vinduerne".

Det fremgår af klagerens e-mail af 5/5 2019 til ejendommens bestyrelse, at "I'm planning to install some soundproof windows in the apartment. This will include all windows but also the door to the balcony ... Can you tell me if there are things I need to consider before starting such a project?".

Det fremgår af klagerens e-mail af 10/6 2021 til ejendommens bestyrelse, at "da jeg flyttede ind i lejligheden ... sal udskiftede jeg alle vinduer i svelegang siden samt altandør med tilhørende vindue. Nu er tiden kommet til lejlighedens øvrige 6 vinduer, de er nedslidte og gamle. Jeg betaler alle omkostninger selv".

Det fremgår af taksatornotat af 2/4 2024, at "ved besigtigelsen kan jeg konstatere, at paskvilsystemets bevægelige del (stanglåsen) som går i indhak med bundkarmens faste knob-beslag, ikke er beskadiget. Vinduets paskvilgreb fungerer mekanisk og kan gå i indhak og lukke vinduesrammen til. Men i lukket tilstand, kan vinduesrammen alligevel ved håndkraft/pres på rammen/ruden, alligevel tvinges op indtil rammen bliver bremset af børnesikringen ... Ifølge [vinduesproducent] skal paskvilsystemets bevægelige dele, smøres mindst én gang om året med syrefri olie, mens delene bevæges. Dette er ikke udført i de sidste mange år og nævnes ikke som en procedure som ejer har foretaget ... Det er stormen som får vinduet/vinduerne til at åben op, på grund af et kraftigt undertryk (sug) på ejendommens sydvendte facade. Men det er

ikke stormvejret som er skyld i, at vinduernes lukkemekanisme er nedslidt og ude af justering – det er derimod den aldersbetingede nedslidning".

Det fremgår af e-mail af 15/5 2024 fra glarmester 1, at "Vi har set det her system før og må desværre konstatere, at [vinduesproducent] ikke laver det her låsesystem mere, så vi tænker at første omgang får en lift ud og tage 1 vindue ud og se på om der kan skifte/rettes/lave saks om ... så de vinduer ikke blæser op, for det er ikke slitage men noget andet som er skyld i, at vinduerne er som de er den dag i dag, da beboeren kan ikke have gjort denne skade".

Det fremgår af taksatorens interne e-mail af 10/6 2024, at "ejer anmelder skader på 2 vinduer som blæser op på 2 forskellige tidspunkter. Grunden til at der nu er indhentet tilbud på udskiftning af i alt 3 vinduer skyldes, at vinduet i stuen ligeledes ikke kan lukke helt tæt. Der er ikke skade på det 3. vindue, men da rammen er ved at køre ud af de lodrette skinner i sidekarmen, ønsker man at få det udskiftet så en lignende skade ikke også opstår på dette. Det underbygger min påstand om, at den primære årsag ikke er stormen men derimod noget andet fx. udløb af levetid/slitage/vedligeholdelse/manglende justering etc. Helt overordnet set – så kan et velfungerende/intakt vindue ikke blæse op på grund af et stormvejr. At det så tilmed sker som det eneste vindue i en ejendom med over 200 vinduer på samme facade og igen få timer senere for vindue 2 i samme lejlighed og tilmed i samme rum som det første vindue er efter min vurdering helt urealistisk. Derfor er det langt mere sandsynligt, at årsagen skyldes en manglende funktionalitet som derved er årsagen til at de 2 første vinduer ikke har kunne modstå et stormvejr ... Jeg anfægter ikke at vinduet/vinduerne er blæst op i stormvejret - men årsagen dertil er en anden. Det er sikkert stormvejret der var den udslagsgivende faktor, men årsagen er ifølge min vurdering iht. ovenstående".

På fotografier ses, at vinduesrammen ikke lukker tæt og at vinduesrammen kan åbnes indtil den bremses af børnesikringens lodrette fals på vindueskarmen.

Det fremgår af udateret tilbud fra glarmester 1, at "Vi har hermed fornøjelsen at fremsende tilbud på levering og udskiftning af 3 stk. [vinduesproducent] vinduer".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2021.10, at forsikringen dækker skade forårsaget af storm. Det fremgår af punkt 2035.13, at forsikringen ikke dækker skade som følge af manglende vedligeholdelse. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes ordforklaring, at det er en forudsætning for forsikringens dækning, at de forsikrede bygninger og genstande er forsvarligt vedligeholdt. Bygningerne skal med jævne mellemrum behandles med træbeskyttende midler eller maling, og rådne, rustne, tærede, slidte og defekte dele skal udskiftes. Manglende vedligeholdelse kan i skadetilfælde medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Nævnet bemærker, at klageren skal bevise, at et forhold er omfattet af forsikringsdækningen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hovedårsagen til skaderne på vinduernes lukkemekanisme er storm. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække udskiftningen af vinduerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på taksatorens e-mail, hvoraf det fremgår, at et velfungerende/intakt vindue ikke kan blæse op på grund af et stormvejr, og at vinduet i stuen – som ikke er anmeldt stormskadet - heller ikke kan lukke helt tæt længere, idet rammen er ved at køre ud af de lodrette skinner i sidekarmen. Nævnet bemærker, at klageren har fremlagt tilbud på udskiftning af 3 vinduer og ikke kun de to vinduer med stormskader.

Nævnet har henset til, at klageren i årene op til stormskaden har forsøgt at få tilladelse af ejendommens bestyrelse til at udskifte vinduerne med forklaring om, at vinduerne var gamle og slidte.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at få udskiftet vinduerne inden Teknologisk Institut fik mulighed for at undersøge dem.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

101467

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings