

Ankenævnet for Forsikring

Den 24. september 2025 blev i sag nr. 102815:

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 20/12 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg får konstateret råd i vinduet som Tryg vil dække. Da jeg ikke tror på afgrænsningen af deres råd estimat vælger jeg at skifte hele vinduet.

Dertil finder og dokumentere vi mere råd som Tryg også anerkender.

Fejlen kommer i at taksator insistere på at hele skaden klassificeres som 'Synligt' råd og underbyder den reele arbejds tid, hvis skaden var behandlet som de anviste.

Jeg beder flere gange om en opgørelse af hvormeget arbejdstid de indtænker i de 2 opgaver j.f. deres model, men forholder sig kun til Ramme aftale priser med håndværker, hvor under hele opgaven var løst i et besøg (altså krævende mere information end de havde da de først anslog fejls omfang).

Begge punkter er klart til mit tab og ikke understøttet i policen. Yderligere afvisers der katagorisk at råd skaden (trods den har været i kontakt med) kan have påvirket en spånplade i konvektor graven. på trods af min police skriver at vand skader som følge af råd kan dækkes når man (som jeg) har udvidet vand samt specifik råd skade dækning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Konvektor graven skal repareres som del af råds skaden samt en af to muligheder: Første skade omfangs betaling betragtes som synelig råd med dertilhørende selvrisko og anden skades opgørelse beregnes som skjult råd med den dertilhørende selvrisko. Eller forsikrings selskabet acceptere min reele udgift, med en dertil passende udregnet selvrisko / mere betaling for tilvalg på den nye facade."

Ankenævnet for Forsikring

2.

102815

Selskabet har i brev af 20/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Af indlægget fremgår det blandt andet, at klager fortsat er uenig i den erstatningsopgørelse, der er foretaget efter anerkendelse af to rådskader over den tegnede husforsikring.

Den på skadetidspunktet gældende police fremlægges som **Bilag 1**. Forsikringen er tegnet med betingelser 1716, betingelserne fremlægges som **Bilag 2**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 22. juni 2024, at der var konstateret rådskader i vinduer og døre, ikke vestvendte, da der er forbehold for disse. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag 3**.

Med anmeldelsen fulgte 4 billeder, der fremlægges som **Bilag 4**.

Selskabets taksator besigtigede ejendommen den 27. juni 2024, og udarbejdede samme dag en rapport, der fremlægges som **Bilag 5**.

Af rapporten fremgår det blandt andet, at der alene blev konstateret rådskader i et 300 cm. X213 cm. facadeparti. Herudover fremgår følgende af rapporten:

- 'De – og genmontering af glaslister termoruder
- Udlusning af rådskade glasfals ca. 30 cm. v. 4 poster og 2 sidekarme
- Udskiftning af glaslister
- Malerbehandling af berørte områder

Ovenstående reparation er beregnet til i at kr. 11.800 incl. Moms.

Selvrisiko

Af enhver rådskade skal du selv betale 1/3 pr. Skade.

Skaderne erstattes jf. betingelserne pkt. **6.2 Rådskader**. Af enhver rådskade undtagen i skjult træværk, skal du betale 1/3 af den samlede skade, dog minimum 3.992 kr. pr. bygningsdel, fx pr. dør, vindue eller beklædning af træ.'

'Eventuelle bemærkninger

Kunden ønsker at anvende erstatningen til udskiftning af hele facadepartiet, hvorfor vi har besluttet at udbetale erstatningen hertil. Beløbet er til fuld og endelig afgørelse af sagen.'

Af billederne i rapporten kan det konstateres, at der er tale om synligt træværk.

Den tilbudte erstatning er beregnet på baggrund af en taksatorberegning, hvor arbejdet etc. er indtastet. Beregningen fremlægges som **Bilag 7**.

Samme dag rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet, idet klageren havde spørgsmål til den beregnede pris.

Af taksatorens notat fremgår af samme dag fremgår det, at udbetalingen til klageren blev annulleret, idet kunden muligvis ønskede selskabets samarbejdspartner til udbedring af skaden, eventuel en udskiftning af partiet. Taksators notat fremlægges som **bilag 8**.

Klageren henvendte sig til selskabet den 3. juli 2024, og gjorde i den forbindelse indsigelse mod den beregnede erstatning, idet den tømmer, som taksatoren havde henvist til var fremkommet med et tilbud. Indsigelsen fremlægges som **Bilag 9**, og tilbuddet fremlægges som **Bilag 10**.

Efter nogen korrespondance accepterede en stedfortrædende taksator d. 5. juli 2024 tilbuddet på 15.281,25 kr. og meddelte samtidig, at selvriskoen herefter udgør 5.093,75 kr. Denne meddelelse fremlægges som **Bilag 11**.

Den 14. oktober 2024 henvendte klageren sig til selskabet med oplysninger om, at de havde valgt at udskifte hele vinduespartiet, samt at de i den forbindelse skulle have konstateret noget skjult råd. Notat fra sagsbehandleren fremlægges som **Bilag 12**.

Klageren beskrev d. 21. oktober 2024, hvad der var konstateret. Beskrivelsen fremlægges som **Bilag 13**. Klagerens billeder fremlægges som **Bilag 14**.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 21. oktober, hvor taksatoren accepterede en udskiftning af partiet, og opgjorde erstatningen for tilsvarende vinduer til 23.725 kr. inkl. moms. Klagerens selvrisiko udgjorde herefter 7.908 kr.

Med hensyn til konvektergraven afviste taksatoren denne, men den er senere blevet anerkendt som en dækningsberettigende rådskade.

Erstatningen blev tilbudt på baggrund af en erstatningsberegning, der fremlægges som **bilag 15**.

Den 24. oktober 2024 modtog selskabets klageansvarlige afdeling den mail, hvori klageren gjorde indsigelser, men insisterede på, at være anonym. Selskabet besvarede denne henvendelse samme dag, med et ønske om tilladelse til at inddrage selskabets overtaksator, hvilket ikke blev givet af klageren.

Det er fortsat selskabets opfattelse, at klagerens henvendelse ikke vil kunne betragtes som en reel klage, idet klageren ikke gjorde det muligt at behandle henvendelsen.

Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

Betingelserne

Selskabet har anerkendt, at der er tale om rådskade under betingelsernes pkt. 5.7, hvorfor det alene er opgørelsen, der er uenighed om.

Opgørelse af erstatning er nærmere beskrevet i betingelsernes pkt. 6, hvoraf følgende blandt andet fremgår:

'Erstatningen opgøres som nyværdi undtagen når andet er nævnt i forsikringsaftalen (policen), eller når der er skade på:

- ting, der er nævnt i afskrivningstabellerne, (se punkt 6.1).
- rådskadet træværk, (se punkt 6.2).'

Under pkt. 6 generelle erstatningsregler fremgår blandt andet følgende:

- '• Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete
- Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.'

Af punkt 6.4 fremgår blandt andet følgende:

'Ved ødelagt træ erstatter vi udgifter til afstivning eller reparation, så træets og konstruktionens bæreevne sikres. Hvis træets funktionsevne er nedsat på grund af destruktion, erstatter vi udgifter til udskiftning af det træ, som er skadet.

Af enhver rådskaade, undtagen i skjult træværk, skal du selv betale 1/3 af den samlede skade, dog minimum 3.491 kr. (indeks 2018) pr. bygningsdel, fx pr. dør, vindue eller beklædning af træ.

*Ved **skjult træværk** forstås træ, som umiddelbart ikke er synligt/tilgængeligt. Med skjult menes, at der ikke er direkte adgang til træværket uden brug af værktøj, fx træværk inde i vægge og under gulve, eller at der ikke findes permanent trappe til loft.'*

Selskabets vurdering

Sagen i Nævnet vedrører alene erstatningsopgørelsen, herunder i hvilket omfang, der er tale om rådskaade i skjult træværk.

I klagerens seneste indlæg beregner klageren erstatningen for vinduespartiet ved at sammenlægge selskabets første anerkendelse på 15.281 kr. med den anerkendte erstatning for hele partiet på 23.725 kr., og derefter tillægge erstatningen for konvektorgraven, hvorefter den samlede omkostning skulle udgøre 46.006,25 kr.

Nævnets opmærksomhed henledes for god ordens skyld på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for sit krav i form af fakturaer for det udførte arbejde.

Herudover er det åbenbart, at når der anerkendes en udskiftning af vinduespartiet i stedet for en partiel reparation, vil den tilbudte erstatning for udskiftningen træde i stedet for reparationen, idet der ikke foretages en partiel reparation.

Herudover fremgår det af betingelsernes pkt. 6.4, at selvrisikoen ved råd i skjult træværk udgør 1/3 af de samlede omkostninger.

Begrebet 'skjult træværk' er nærmere defineret som træ, der ikke umiddelbart er synligt og tilgængeligt. Med skjult menes, at der ikke er direkte adgang til træværket uden brug af værktøj, fx træværk i vægge og under gulve, eller at der ikke findes en permanent trappe til loftet. Spørgsmålet er således om træværket er skjult eller ej, og ikke om rådskaaden i træværket er skjult eller ej.

Ankenævnet for Forsikring

5.

102815

Ud fra de foreliggende billeder finder selskabet, at der i relation til vinduespartiet er tale om synligt træværk, hvorfor selvrisikoen for udbedringen af vinduespartiet skal beregnes, som 1/3 af samtlige omkostninger til udskiftningen af partiet.

Samtidig fremgår det af betingelsernes pkt. 6, at erstatningen skal beregnes til omkostningerne til genopførelse af det beskadige på samme sted og med samme byggemåde.

Det vil med andre ord sige, at erstatningen skal beregnes til omkostningerne ved udskiftning af vinduespartiet til et tilsvarende vinduesparti med træværk. Hvis klageren har valgt at ændre opbygningen af vinduespartiet, herunder eventuelt at etablere et vinduesparti med aluminiumsfront, vil ekstraomkostninger til dette ikke skulle erstattes over forsikringen.

Sammenfattende må vi fastholde, at den samlede erstatning maksimalt kan udgøre de 23.512,75 kr., der er beregnet i taksatorens mail af 3. marts 2025, tidligere uploadet.

Klageren **opfordres** til at fremlægge dokumentation for omkostningerne ved udskiftning af vinduespartiet."

Klageren har i kommentar af 25/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er enig i gennemgangen, og at det eneste udestående er udregnings modellen. Hvilket har været min klage hele vejen.

Jeg er ikke enig i at Tryk (et selskab som jeg tænker har en række kvalitets certificeringer under beltet) kan forsvare inden for interne processer at en enkelt e-mail på en klage er tilstrækkelig? Til at sige det er løst, eller at de ved selv at have Glemmt en klage internt i deres system, ikke mener jeg har klaget. Jeg finder manglende kvalitetsprocess i det ene eller andet tilfælde rigtig grund til at starte en klage ved ankenævnet – men måske jeg skulle have startet ved datatilsynet.

Jeg ser ikke at kvitteringer kan tilveje bringer yderligere information da alle de 3 beløb jeg har anvendt i min udregning er anerkendt som skades udbedringers omkostningerne af Tryk allerede.

(se fil: Tryk Accept af Skades værdi sættelse.pdf' At forsøge at skabe tvivl om tallenes oprigtighed efter disse er anerkendt af Tryk ser jeg ingen formål i. På intet tidspunkt har jeg fremlagt dokumentation for den udførte udskiftnings process. Jeg indhentede tilbud fra håndværkere på Udskiftning af synligt råd, og senest på reparation af konvektor graven. Efter Tryk godkendte mit claim på synlig råd påbegyndte jeg arbejde ud fra den devise. Da skadens omfang opdages at være udvides, ændre Tryk deres dæknings valg, da det er til bedre finansielt gevinst for dem.. Dette set i lyset af at det var tryks eget ønske at blot udbetale med det samme så de kunne lukke sagen. Det var mig der ikke tænkte det tilstrækkeligt og derfor ønskede at vente med at lukke til sagen var reelt afsluttet. (selskabet egen billag 8) Hvad jeg har betalt håndværkere er som jeg læser det i forsikrings loven §24 ikke nødvendigvis en faktor. Når Tryk har kunne np frem til en skades dæknings omfang. Derfor går min klage igen på at. ; Jeg melder råd. Tryk synelig inspektion (og lidt korrespondance) kommer frem til og acceptere en erstatning på 15.281,25,- kr. Jeg fortæller at der under arbejdet er fundet yderligere råd.

Tryk anerkender dette og kommer med en ny udregning på hvad udbedringen af denne ville koste. 23.725,- kr. (jeg har ikke hjulpet med at tilvejebringe dette tal) Efter Tryk 'kommer i tankte om' at jeg (som jeg påpeger over for dem) har hvad de selv kalder kombinations forsikring imel-

lem fugt og råd (trods de taksator efter ekstra inspektion ikke kan se og pege på det, men acceptere det ud fra mit billed materiale og kombinations dækningen), så acceptere de at dække konvektorgraven for 7000,- kr. Jeg summere alene disse 3 tilfælde; 1 synlig og 1 usynlige skade under Trygs egen definition.

Acceptere Selvrisko under beskrevet police for hver af disse..

Når frem til min total selfisiko:

15.281,25,- kr. /3 = 5093,75,- kr. (synlig råd) 2419,- kr. (selrisiko under police for skjult råd)

Da den skjulte råd er det der har ladet fugt sluppe ind i konvektor graven ser jeg det (som jeg læser policen) som samme skade, og derfor ikke en ny selvrisko.

Total dæknings beløb akerkendt af tryg.

15.281,75 (synlig råd)

23.725,- kr. (Skjult råd i vinduet – som, igen, jeg ikke har hjulpet med at tilvejebringe)

7.000,- kr. (konvektor skaden – som tryg har anerkendt jf. Mit seneste vedlagte dokument).

Jeg vil mene at i alle 3 situationer har Tryg nået frem til en dækningsomkostning og derfor er kvitteringer ikke relevant jf. Forsikrings loven §24 da 'selskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse' og anerkendt beløbene.

Den faktiske forløb af ser jeg ikke som understøttende for Trygs situation hvor det fremlægges at: 'Herudover er det åbenbart, at når der anerkendes en udskiftning af vinduespartiet i stedet for en partiel reparation, vil den tilbudte erstatning for udskiftningen træde i stedet for reparationen, idet der ikke foretages en partiel reparation'

Da Tryg ikke har udført arbejdet ser jeg ikke belæg for deres udtalelse omkring processen. Hypotetisk set; Hvis Partiel udskiftning var påbegyndt, havde jeg jo stadig haft udgiften selvom Tryg ændre deres dækning. Yderligere, et vil jeg opfordre Selskabs representat at vedstå at øverst sidste side har fejlrepræsenteret policen, 1/3 selvrisko gælder for Synlig råd og ikke Skjult. samt 3 paragraffer senere, så har selskabet i sagen anerkendt at der er tale om skjult råd. (se seneste vedlæggelse fra undertegnede) så en ændring af dette finder jeg yderst uberettiget – med mindre Trygs taksator har fået røntgentsyn og kan dokumentere og forklare hvordan dette var synligt, men ikke blev bemærket i inspektionen..

Representanten må opfordre alt det de ønsker til dokumentation af min omkostninger, men jeg ser ikke noget belæg for dette, da anerkendelse af erstatnings beløbene allerede er opnået. Jeg ser frem til svar om 10-12 uger efter 3-4 udsættelser. (Hvis selskabet prøver at presse mig økonomisk kan jeg berete så meget; Jeg har afregnet opgaven af egen lomme, så det er alen Trygs Advokat regninger der klemmer på hanen)."

Selskabet har i kommentar af 28/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Indlægget indeholder ikke nye oplysninger eller anbringender, der kan give anledning til yderligere herfra bortset fra, at selskabet har noteret sig at klager ikke har fremlagt dokumentation for udskiftningen af vinduespartiet."

Ankenævnet for Forsikring

7.

102815

Klageren har i kommentar af 4/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"selskabet har noteret sig at klager ikke har fremlagt dokumentation for udskiftningen af vinduespartiet" er da en dejlig passiv aggressiv måde at sige at i gerne ville have mig til at opgive informationer som i ikke har hjemmel til at kræve. jeg bad om klargørelse for hvilken begrundelse der er for at fremlægge et sådanne dokument eftersom en skades udbedrings pris er blevet fastslået. dette har selskabet ikke kunne fremsende, så jeg har ikke yderligere at tilføje sagen."

Selskabet har i brev af 11/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I indlægget udbeder klageren sig begrundelsen for, at selskabet udbeder sig dokumentation for udskiftningen af vinduespartiet.

Indledningsvis henledes nævnets opmærksomhed på de almindelige bevisbyrde regler, hvorefter klageren også skal dokumentere, at den krævede erstatning er korrekt.

Denne bevisbyrde vil kunne løftes ved fremlægges af dokumentationen for udskiftningen af vinduespartiet. Herudover fremgår det af betingelsernes pkt. 6 sidste punkt i 'Generelle erstatningsregler, at erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os.

Idet klageren fortsat er uenig i selskabets erstatningsopgørelse, er selskabet naturligvis berettiget til at kræve dokumentationen fremlagt af klager.

Det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed."

Klageren har i kommentar af 13/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er ikke uenig i deres erstatning overslag eller udregning. Det er ikke mig der kræver et beløb så derfor ikke mig der skal tilvejebringe den data. Jeg klager over at praksisen er at fjerne første tilkendegive erstatning fordi det viser sig mere favorabelt for tryk at vælge en anden model. En model som jeg forsløg fra staten men hvilket ikke var ønsket af taksator fordi hans 'erfaring' fortalte ham at der ikke var mere råd.. dertil kommer hele dækningen af at der er en synlig (det første taksator kunne se og ville godkende) den skjulte skade (råd i flere dele af rammen om vinduerne) alt jeg høre fra tryk er at de kun ønsker at behandle den mest favorable erstatning for deres vedkommende. Hvilket er en total erstatning Med det fulde indblik i skaderne som ikke opnåede før arbejde baseret på første dækning var sat igang.

Den praksis at slå hele skaden sammen fordi det giver mest mening for selskabet er på bekostning af forbrugeren hvilke er hele grundlaget for klagen. Jeg har ikke fremstillet tal som tryk ikke selv har anslået i klage forløbet. Jeg har ikke postulerer anderledes udbedring omkostninger..alle talene kommer fra tryks egen udregning.

Og eftersom en erstatnings værdi er opnået, kan jeg ikke se at en betingelse i kontrakten stiller mig dårligere end Forsikrings loven. Jeg oplever at tryks represent (som jeg kan erfarer sidder som rådgiver til ankenævnet), kaster røgslør på sagen. Om dette er baseret på hans erfaring frarådets aktiviteter og til tryks fordel kan undre mig ikke udgøre et interessekonflikt for ankenævnet. Sa-

Ankenævnet for Forsikring

8.

102815

gens kerne er ikke værsisættelser. Men alene praksisen at annullere første dækning fordi man har lært mere om sagens manipulere synlig/ikke synlig råd for at fremkomme til mest fordelagtige udfald i forhold til Trygs bundlinje."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 6/7 2021 fremgår bl.a.:

"Forsikringens selvrisko.

Individuel selvrisko pr. skade Selvrisko år 2021 2.249 kr.

Særlig selvrisko

Særlige selvriskobeløb gælder uanset forsikringens individuelle selvriskobeløb:

...

Rådskader i synligt træværk 1/3 del af den samlede erstatningsudgift pr. skade, dog min. 3.711 kr."

Af taksatorrapport af 27/6 2024 indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"Dækning

Ja, skaden er dækket/omfattet af din forsikring. På vinduesparti mod syd kunne der med 'stumt' værktøj konstateres trænedbrydning (rådskaade) i facadeparti af træ.

Skadesbegivenheden er omfattet af forsikringen.

Omfangsbeskrivelse

Flere vinduer blev på besigtigelsen blev undersøgt og der kunne kun konstateres rådskaade i nedstående parti mod syd.

300 cm x 213 cm facadeparti.

Rådskaade i udvendig glasfals ved lodrette poster i alt 4 stk.

Rådskaade i udvendig glasfals ved lodrette sidekarme i alt 2 stk.

Skadeudbedring

300 cm x 213 cm facadeparti

De- og genmontering af glaslister termoruder.

Udlusning af rådskaade glasfals ca. 30 cm v. 4 poster og 2 sidekarme.

Udskiftning af glaslister.

Malerbehandling af berørte områder. Ovenstående reparation er beregnet til i alt kr. 11.800,- inkl. moms.

Selvrisko

Af enhver rådskaade skal du selv betale 1/3 pr. Skade. Skaderne erstattes jf. betingelserne pkt. 6.2 *Rådskaader*. Af enhver rådskaade, undtagen i skjult træværk, skal du selv betale 1/3 af den samlede skade, dog minimum 3.992 kr. pr. bygningsdel, fx pr. dør, vindue eller beklædning af træ. Beregning af selvrisko kr. 11.800 / 3 = kr. -3.933,- Dog minimum -3.992,- Afskrivninger Nej. Kommentar. De er ingen arbejder som afskrives. Eventuelle bemærkninger Kunden ønsker at anvende erstatningen til udskiftning er hele facadepartiet, hvorfor vi har beslut et at udbetale erstatningen her- til. beløbet er til fuld og endelig afgørelse."

Ankenævnet for Forsikring

9.

102815

Af notat af 27/6 2024 fra selskabets taksator fremgår bl.a.:

"udbetaling annulleret, kunden ønsker muligvis vores samarbejdspartner til udbedring/udskiftning. Vi afventer kunden."

Af klagerens besked af 3/7 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg henvendte mig til udpegede tømrere for at høre hvad en udskiftning af hele elementet ville koste. Da de var ude spurgte jeg dem også om pris forskellen på at udbedre rådskaden og at udskifte hele panelet (hvilket vi stadig overvejer og forventer at gøre for at undgå videreudvikling af skader i de resterende 'gamle' stykker træ)

Tryks bud: 11.800,- Totalt

Tømrer: 12.225,- Før moms (se vedhæftede)

tallene er påfaldende tæt på hinanden så jeg tænker at momsen må være overset i udregningen takseringen. Kan i kommentere på om dette er noget i kan gøre noget ved?

[adresse] Reparation af vinduesparti.pdf"

Af tilbud af 3/7 2024 fra håndværker sendt til klageren fremgår bl.a.:

"Tilbud vedr. Reparation af råd i vinduesparti mod have

Tilbuddet omfatter

De-og genmontering af ruder

Udskæring af ødelagt træ i bundkarm, sidekarme og lodrette sprosser

Fremstilling af nyt træværk til ovennævnte samt montering og maling inkl. materialer

Afsluttes med ny fuge i berørt område som eksisterende

...

Samlet Pris kr. 12.225,00

Moms kr. 3.056,25

Samlet pris inkl. Moms kr. 15.281,25."

Af besked af 5/7 2024 fra selskabets taksator til klageren fremgår bl.a.:

"Hej [klageren]

Beklager jeg havde set forkert i det fremsendte. Jeg har nu gennemgået sagen og snakket med [håndværkeren] Jeg godkender prisen på de 15.281,25 kr. inkl. moms. Din selvrisiko er herefter 1/3 del = 5.093,75 kr. Du kan hermed igangsætte udbedringen."

Af selskabets telefonnotat af 14/10 2024 fremgår bl.a.:

"[klageren] ringer

Skjult råd: FT opl at de har valgt at udskifte hele vinduespartiet i stedet for rep. Indebagve er der skjult råd. FT opl at egen repa udbedrer det sidste i dag.

Opl at det er svært at vurdere en skade på bagkant, så FT skal være indforstået med at det ikke er sikkert at forsikringen kan dække alt, hvilket Ft er bekendt med.

Ankenævnet for Forsikring

10.

102815

Frostsprængning: FT opl at der er løbet vand ind fordi der er råd i vinduespartiet, så der er frostsprængt en sollek. Opl at dette ikke er dækket af forsikringen og opl at rådsade dækker den direkte rådsade og at det forsikringsmæssigt ikke er noget det dækkes som en følgeskade af råd. FT er ikke helt tilfreds med dette.

Forbehold:

FT har fået en klausul vedr. råd og svamp i tag i forb. men en anden skade. FT opl at der er udbedret og lavet en del om i tagrummet og ønsker derfor at forbeholdet fjernes. Opl at Ft må lave en beskrivelse og tage billeder og indsende til ... for vurdering af om forbeholdet kan fjernes/ændres.

Forgæves kontakt til [taksator]

Henvist til at FT kontakter taks grundet udbedring sker inden forsikringen har været inde over skaden, så de kan de aftale nærmere. Opl tlf. til taks."

Af taksators besked af 21/10 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Råd i vindue:

Som det fremgår af de fremsendte billeder, er der under udbedringen konstateret yderligere råd i bundkarmen. Jeg har ud fra disse billeder og vores besigtigelse vurderet, at omkostninger til en reparation efterhånden overstiger omkostninger til udskiftningen af nyt tilsvarende vindueselement, hvorfor vi har kalkuleret med dette.

Udskiftning af nyt tilsvarende vinduesparti af træ kr. 23.725,- inkl. moms.

Beregning af selvrisiko

Din selvrisiko er herefter 1/3 del = -7908,-"

Af klagerens besked af 21/10 2024 til taksator fremgår bl.a.:

"Jeg skal gerne se en beregning på, hvordan du kommer frem til den total pris, gerne et faktisk tilbud på udførelsen – dette baseret på at jeg i mit første udspil fra Tryk også blev underbudt i forhold til hvad andre håndværkere kunne gøre det til

Desuden må alt over jeres første dækning antages at være skjult råd, hvor vi selvrisiko ikke er 1/3."

Af taksators besked af 22/10 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg kan tilbyde dig at sende et udklip af vores kalkulation uden priser. Kalkulationen er baseret på vores samhandelsaftale med [håndværker], hvorfor vi desværre ikke kan oplyse enhedspriserne."

Af klagerens besked af 22/10 2024 til taksator fremgår bl.a.:

"Jeg vil gerne have den oversigt, det forventes at du inkludere arbejdstiden for begge de 2 besøg der ville have sket i dit løsningsforslag."

Ankenævnet for Forsikring

11.

102815

Af taksators besked af 22/10 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Hermed udklip af kalkulationen. Tror du misforstår forsikringsbetingelserne. Definitionen går på om der er tale om skjult eller synligt/tilgængeligt træværk."

Af klagerens besked af 22/10 2024 til taksator fremgår bl.a.:

"Jeg misforstår skam slet ikke. Men da du inspicerede og takserede udskiftning af sprusser så er det jo en tilkendegivelse af det omfang der er synlig. Alt der ud over må betegnes som skjult. Og det udklip du sendte mig omfatter ikke det jeg bad om. Jeg har brug for at vide hvormange arbejdstimer du har inkluderet i opgaven da jeg har brug for vished om at første 'besøg' ikke bare er taget for gratis i din model".

Af taksators besked af 22/10 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg fastholder opgørelsen af skaden som omhandler udskiftning af vinduet. Som tidligere oplyst har vi kalkuleret dette til en samlet omkostning på kr. 23.725,- inkl. moms. Ligeledes fastholder jeg også opgørelse af selvrisikoen, eftersom der er tale om rådskade i synligt / tilgængeligt træværk ... din selvrisiko er herefter $1/3$ del = kr. -7.908,-

Af selskabets mail af 3/3 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Konvektorgrav

Tryk Forsikring har besluttet at acceptere dit krav på kr. 7.000,- inkl. moms, jf. din mail af 8. februar 2025. Beløbet dækker udbedring af skader på/i konvektorgraven.

Selvrisiko

Vi fastholder, at der er tale om rådskade i synligt træværk, og at den gældende selvrisiko udgør $1/3$

af de samlede omkostninger. Vi har dog undtagelsesvis besluttet for af afslutte sagen, at accepteret beregningen af selvrisikoen jf. din tidligere henvendelse og drøftelse på besigtigelsen.

- Synligt træværk: Tilbud jf. ... kr. 15.281,25 / 3 = kr. 5.093,75
- Skjult træværk: kr. 2.419,-

Samlet selvrisiko for hele sagen: kr. 5.093,75 + kr. 2.419 = kr. 7.512,75. Selvrisikoen gælder for vinduesparti og skader på konvektorgraven.

Omkostninger

• Udskiftning af vinduesparti: kr. 23.725,-
• Reparation af konvektorgrav: kr. 7.000,-
Samlet erstatning Kr. 30.725 - kr. 7.512,75 (selvrisiko) = kr. 23.512,75."

Af klagerens kommentar af 20/3 2025 til nævnet fremgår bl.a.:

"Jeg mener ikke Trygs udregning er korrekt. At tage udgangs punkt i to 'skader', inkludere to forskellige selvriski, men alene forholde sig til total beløbet som om bagklogskaben skal falde i deres favør. Jeg søger ingen differentiering men hvis begge skader inkluderes i selvrisiko udregning må begge erstatninger inkluderes i erstatnings udregningen.

15.281,2(synlig) + 23.725,-(skjult) (for vinduet) + 7.000,- for konvektor graven. 46.006,2 kr.
selvrisiko 5.093,75 (Synlig) + 2.419,- (Skjult) = 7.512,75 total udbetaling efter selvrisiko = 38.493,45

Jeg bad desuden flere gange om en inklusion af time forbruget i Trygs udregning da jeg efter planen skulle have haft startet to forskellige besøg af håndværkere for først at rette det synlige råd, og derefter det skjulte. Bare fordi man lærer noget i forbindelse med et stykke arbejde, gør ikke at tiden brugt på at komme dertil glemmes. i hvertfald ikke når jeg som privat person skal hyre en håndværker. så det under mig at Tryg underkender de ekstra mande timer i deres model og alene læner sig op ad en ramme aftale med deres håndværker omkring opgavernes pris. når jeg spurgte håndværkerne til samme opgave var der en betydelig procentuel afvigelse i prisen. dertil tror jeg at disse ramme aftaler alene tjener at holde dæknings udregningen nede, eftersom de er 'hemmelige' og ikke må deles med undertegnet som kunde."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Hvordan erstattes skaderne

Erstatningen opgøres som nyværdi undtagen når andet er nævnt i forsikringsaftalen (policen), eller når der er skade på:

... rådskadet træværk, (se punkt 6.2).

...

Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Generelle erstatningsregler

- Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.

...

- Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/ tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/ håndværkere, vi har anvist.

- Udbedrer du selv skaden, betales materialeprisen (den pris, vi kan få materialerne til hos vores leverandører) samt en kontant godtgørelse for eget arbejde.

- Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaden udbedres.

...

6.2 Rådskader

Ved ødelagt træ erstatter vi udgifter til afstivning eller reparation, så træets og konstruktionens bæreevne sikres. Hvis træets funktionsevne er nedsat på grund af destruktion, erstatter vi udgifter til udskiftning af det træ, som er skadet.

Af enhver rådskade, undtagen i skjult træværk, skal du selv betale 1/3 af den samlede skade, dog minimum 3.491 kr. (indeks 2018) pr. bygningsdel, fx pr. dør, vindue eller beklædning af træ.

Ankenævnet for Forsikring

13.

102815

Ved skjult træværk forstås træ, som umiddelbart ikke er synligt/ tilgængeligt. Med skjult menes, at der ikke er direkte adgang til træværket uden brug af værktøj, fx træværk inde i vægge og under gulve, eller at der ikke findes permanent trappe til loft."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 22/6 2024, at vinduer og døre var rådskadet. Selskabet har tilbudt dækning af et nyt vinduesparti til erstatning for et rådskadet og har opgjort udbedringsudgiften til 23.725 kr. Selskabet har også tilbudt dækning af vandskadede spånplader ved konvektorgrav under vinduespartiet med 7.000 kr. Selskabet har fratrasket selvrisko.

Klageren har anført, at han ønsker "konvektor graven skal repareres som del af rådsmeden samt en af to muligheder: Første skade omfangs betaling betragtes som synligt råd med dertilhørende selvrisko og anden skades opgørelse beregnes som skjult råd med den dertilhørende selvrisko. Eller forsikringsselskabet accepterer min reelle udgift, med en dertil passende udregnet selvrisko / mere betaling for tilvalg på den nye facade". Klageren har anført, at han er berettiget til 15.281 kr. (synligt råd). Klageren har anført, at han er berettiget til 23.725,75 kr. (skjult råd) for udskiftning af vinduet. Klageren har anført, at han er berettiget til 7.000 kr. for reparation af konvektorgrav. Klageren har anført, at selskabet samlet har anerkendt, at han er berettiget til 46.006,25 kr. Klageren har anført, at selvriskoen udgør henholdsvis 5.093,75 kr. og 2.419 kr., og at den samlede erstatning fratrasket selvrisko udgør 38.493,45 kr. Klageren har anført, at han undrer sig over, at "Tryg underkender de ekstra mandetimer i deres model og alene læner sig op ad en ramme aftale med deres håndværker omkring opgavernes pris når jeg spurgte håndværkerne til samme opgave var der en betydelig procentuel afvigelse i prisen". Klageren har anført, at selvriskoen på 1/3 gælder for synlig og ikke skjult råd. Klageren har anført, at han ikke skal dokumentere udskiftningen af vinduet, da han ikke kræver et beløb af selskabet.

Selskabet har anført, at selskabets taksator konstaterede råd i synligt træværk ved vinduesparti. Selskabet har anført, at reparation af vinduespartiet beløb sig til 15.281,25 kr., og at selvrisko-

Ankenævnet for Forsikring

14.

102815

en for råd i synligt træværk udgjorde 1/3 del svarende til 5.093,75 kr. Selskabet har anført, at klageren den 14/10 2024 henvendte sig til selskabet og oplyste, at han havde valgt at udskifte vinduespartiet, da klageren konstaterede skjult råd. Selskabet har anført, at taksator accepterede udskiftning af vinduespartiet og opgjorde erstatningen herfor til 23.725 kr. og selvrisikoen til 7.908 kr., svarende til 1/3 del. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for omkostninger forbundet med udskiftning af vinduet i form af fakturaer. Selskabet har anført, at det er åbenbart, at den tilbudte erstatning på 15.281,25 kr. for reparation af vinduespartiet bortfaldt, da reparationen ikke blev udført. Selskabet har anført, at det relevante for selvrisikoens størrelse er, om træværket er skjult, og ikke om rådskaden er skjult. Selskabet har anført, at reparationen af konvektorgraven beløb sig til 7.000 kr., hvilken skal tillægges erstatningen på 23.725 for udskiftningen af vinduet. Selskabet har anført, at erstatningen i alt foreløbigt beløber sig til 30.725 kr. Selskabet har anført, at de har opfordret klageren til at fremlægge dokumentation for omkostningerne til udskiftning af vinduespartiet. Selskabet har anført, at ifølge forsikringsbetingelserne fratrækkes selvrisiko for rådskade i synligt træværk svarende til 1/3 af erstatningen svarende til en selvrisiko på 7.908 kr. Selskabet har forligsmæssigt, i overensstemmelse med klagerens opgørelse, tilbudt klageren, at opgøre selvrisikoen til 7.512,75 kr. Selskabet har på denne baggrund opgjort erstatningen til 23.512,75 kr. Klageren er uenig i selskabets erstatningsopgørelse.

Det fremgår af police af 6/7 2021, at "Særlige selvrisikobeløb gælder uanset forsikringens individuelle selvrisikobeløb: ... Rådskader i synligt træværk 1/3 del af den samlede erstatningsudgift pr. skade, dog min. 3.711 kr.".

Det fremgår af selskabets taksatorrapport af 27/6 2024, at "**Dækning** Ja, skaden er dækket/omfattet af din forsikring. På vinduesparti mod syd kunne der med 'stumt' værktøj konstateres trænedbrydning (rådskade) i facadeparti af træ".

Det fremgår af notat af 27/6 2024 fra selskabets taksator, at "udbetaling annulleret, kunden ønsker muligvis vores samarbejdspartner til udbedring/udskiftning. Vi afventer kunden".

Det fremgår af klagerens besked af 3/7 2024 til selskabet, at "Jeg henvendte mig til udpegede tømre for at høre hvad en udskiftning af hele elementet ville koste. Da de var ude spurgte jeg dem også om pris forskellen på at udbedre rådskaden og at udskifte hele panelet (hvilket vi stadig overvejer og forventer at gøre for at undgå videreudvikling af skader i de resterende 'gamle' stykker træ)".

Det fremgår af besked af 5/7 2024 fra selskabets taksator til klageren, at "Hej [klageren] Beklager jeg havde set forkert i det fremsendte. Jeg har nu gennemgået sagen og snakket med [håndværkeren]. Jeg godkender prisen på de 15.281,25 kr. inkl. moms. Din selvrisiko er herefter $1/3 \text{ del} = 5.093,75 \text{ kr.}$ Du kan hermed igangsætte udbedringen".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 14/10 2024, at "[klageren] ringer Skjult råd: FT opl at de har valgt at udskifte hele vinduespartiet i stedet for rep. Indebagve er der skjult råd. FT opl at egen repa udbedrer det sidste i dag. Opl at det er svært at vurdere en skade på bagkant, så FT skal være indforstået med at det ikke er sikkert at forsikringen kan dække alt, hvilket Ft er bekendt med".

Det fremgår af selskabets taksators besked af 21/10 2024 til klageren, at "Råd i vindue: Som det fremgår af de fremsendte billeder, er der under udbedringen konstateret yderligere råd i bundkarmen. Jeg har ud fra disse billeder og vores besigtigelse vurderet, at omkostninger til en reparation efterhånden overstiger omkostninger til udskiftningen af nyt tilsvarende vindueselement, hvorfor vi har kalkuleret med dette".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist ... erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os ... **6.2 Rådskader** Ved ødelagt træ erstatter vi udgifter til afstivning eller reparation, så træets og konstruktionens bæreevne sikres. Hvis træets funktionsevne

Ankenævnet for Forsikring

16.

102815

er nedsat på grund af destruktion, erstatter vi udgifter til udskiftning af det træ, som er skadet. Af enhver rådskaade, undtagen i skjult træværk, skal du selv betale 1/3 af den samlede skade, dog minimum 3.491 kr. (indeks 2018) pr. bygningsdel, fx pr. dør, vindue eller beklædning af træ. Ved skjult træværk forstås træ, som umiddelbart ikke er synligt/ tilgængeligt. Med skjult menes, at der ikke er direkte adgang til træværket uden brug af værktøj, fx træværk inde i vægge og under gulve, eller at der ikke findes permanent trappe til loft".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen til 23.512,75 kr, og herunder, at selskabet har opgjort erstatningen for vinduespartiet til 23.725 kr. og reparationen af spånpladerne i konvektorgraven til 7.000 kr., i alt 30.725 kr. forud for fradrag af selvrisiko.

Nævnet har videre lagt vægt på, at ifølge forsikringsbetingelserne fratrækkes selvrisiko for rådskaaden i vinduespartiet, der efter nævnets opfattelse er at anse som synligt træværk, svarende til 1/3 af erstatningen, dvs. 7.908 kr. Selskabet har forligsmæssigt tilbudt klageren, i overensstemmelse med klagerens opgørelse, at opføre selvrisikoen til 7.512,75 kr. Selskabet har på denne baggrund opgjort erstatningen til 23.512,75 kr.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for at have afholdt nogen udbedringsomkostninger. Da selskabet ikke er forpligtet til at udbetale erstatning, før klageren har fremlagt dokumentation for afholdte udbedringsomkostninger, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har betinget sig, at klageren fremlægger sådan dokumentation.

Nævnet bemærker videre, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/ tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/ håndværkere, vi har anvist. Udbedrer du selv skaden, betales materialeprisen (den pris, vi kan få materialerne til hos vores leverandører) samt en kontant godtgørelse for eget

Ankenævnet for Forsikring

17.

102815

arbejde. Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaden udbedres."

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings