

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. august 2025 blev i sag nr. 103333:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

ETU Forsikring A/S
Hærvejen 8
6230 Rødekro

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 28/3 2025 har klageren bl.a. anført:

"Da vi for ca. et år siden havde hjemmebesøg af en sælger fra [forsikringsformidler] omkring overgang til dem, havde vi forskellige emner på banen. En af tingene vi var specifikt inde på, var punkterede ruder. Sælgeren sagde det dækker vi! Ikke kun glasset, men vi betaler hele vinduet! Vi var 3 voksne fra husstanden til stede. det var en af de ting der gjorde at vi skiftede selskab. Nu er uheldet så ude vi har opdaget flere punkterede termoruder, som selskabet så ikke dækker. Vi er af den klare opfattelse, at et mundtligt tilsagn er lige så godt som et skriftligt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for de punkterede ruder/udskiftning af samme."

Selskabet har den 24/4 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"ETU Forsikring A/S er forsikringsgiver på den af klager tegnede husforsikring under police ... med betingelserne 20-200818-3.

Af policen fremgår, at der er tilvalgt anden bygningsbeskadigelse, herunder glas og sanitet.

Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Anmeldt forhold

Klager anmelder den 09. marts 2025 punkterede vinduer.

Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 2.

Rammerne for Ankenævnet

Husforsikringens dækning følger af forsikringsbetingelserne. Forsikringens skadedefinition fremgår under punkt 5 i betingelserne, og afgørende er, at både skadens årsag og skadens virkning skal være pludselig – men punkt 5 indeholder også dækningsundtagelser.

Uenighed

Parterne er uenige om, hvorvidt der foreligger dækningsberettiget skade.

Klager gør gældende, at husforsikringen skal dække omkostninger til udskiftning af de punkterede vinduer, hvilket forsikringen har afvist.

Afvisningen omfatter såvel omkostninger til udskiftning af hele vinduet som omkostninger til udskiftning af selve glasset/ruden.

Sagsfremstilling

Af betingelserne fremgår, at forsikringen ikke dækker punkterede termoruder. Allerede derfor har klager ikke krav på forsikringsdækning.

Klager anfører, at klager i forbindelse med indtegningen skulle have fået mundtligt oplyst, at forsikringen dækkede punktering af glas. Dette bestrides, dels med henvisning til punktering af ruder udgør en dækningsundtagelse som fremgår tydeligt af betingelserne og dels sker punktering af ruder som følger udløb af levetid.

Endvidere bemærkes, at klager ved modtagelse af police og forsikringsbetingelserne kunne konstatere, at punktering af ruder udgør en dækningsundtagelse, og at policen ikke angav at denne dækningsundtagelse ikke skulle være gældende. Klager burde derfor allerede ved modtagelse have kontaktet selskabet, hvis klager mente at være lovet dækning for punktering af ruder.

Punkterede rude synes at være en dækningsundtagelse hos alle selskaber, hvilket giver god mening henset til at punktering af ruder er en følge af udløb af levetid, hvorfor udskiftning hører under husejers almindelige vedligeholdelse.

Konklusion

Efter almindelige erstatningsretlige og forsikringsretlige principper er det klager som kravstiller, der har bevisbyrden for at der foreligger en dækningsberettigende skade.

Klager har ikke sandsynliggjort, at anmeldte skade udgør en dækningsberettigende skade, herunder at dækningsundtagelsen skulle være fraveget.

Afvisning fastholdes."

Klageren har i brev af 30/4 2025 bl.a. anført:

"Under mødet med sælgeren ([navn]) en relativ ung fyr (som sikkert er provisionslønnet) var vi inde på forskellige områder bl.a. punkterede termoruder. Sælgeren gjorde os opmærksom på, at [forsikringsformidler] ikke kun i tilfælde af punktering, ikke kun dækkede selve glasset, men hele vinduet. Det fortalte han under påhør, at ikke kun Mig [klageren], men også min hustru og [barn].

Ankenævnet for Forsikring

3.

103333

Det og meget andet fik os til, at skifte til [forsikringsformidler] og har den helt klare opfattelse af situationen, at et mundtligt tilsagn er lige så godt som et skriftlig!"

Selskabet har i brev af 7/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at der i forbindelse med indtegning af forsikringen skulle være givet mundtligt tilsagn om forsikringsdækning af punkterede ruder.

Det er ubestridt, at en mundtlig aftale er en bindende juridisk bindende aftale – den, der påberåber sig en mundtlig aftale, har bevisbyrden for en sådan aftale.

Det bestrides, at der i forbindelse med indtegning af forsikringen er afgivet et mundtligt tilsagn om

forsikringsdækning af punkterede ruder.

Den forsikringsaftale, der er indgået, fremgår af policen og betingelserne samt forsikringsaftaleloven. Som tidligere anført

- er der ingen policeklausul om, at der er aftalt forsikringsdækning af punkterede ruder, hvorved dækningsundtagelsen i punkt 5 fraviges.
- har klager ikke efter modtagelsen af police kontaktet selskabet, fordi forsikringsaftalen ikke levede op til det aftalte.
- Klager har accepteret forsikringsaftalen, som den fremgår af police og betingelserne."

Klageren har i brev af 9/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan jo ikke bevise et mundtligt tilsagn, men vi var 3 voksne mennesker der hørte sælgeren ([navn] som ikke er ansat mere) give et tilsagn! Det kan da umuligt være vores opgave at bevise hvad han er blevet oplært i at sige."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 1/7 2024 fremgår bl.a.:

"Dækningsomfang beboelsesbygning:

- bl.a. storm, vandskade, pludselig skade og hærværk
- Glas og sanitet

...

Fravalgt:

Intet

Dækningsomfang udbygninger/udhuse mm.:

...

Anden bygningsbeskadigelse

- bl.a. storm, vandskade, pludselig skade og hærværk."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"5 ANDEN BYGNINGSBESKADIGELSE

Det fremgår af policen, hvis dette punkt er meddækket. Vi dækker pludselig fysisk udefrakommende skade på bygning, når skaden opstår uden din vilje. Som eksempler på skadetyper kan

Ankenævnet for Forsikring

4.

103333

nævnes skade som følge af storm, påkørsel, hærværk, snetryk, vand, voldsomt tøj- eller skybrud, anden pludselig skade og vandskade ved pludselig udstrømning af væsker fra synlige rør, samt skade på glas og sanitet

Både skadens årsag og skadens virkning skal være pludselig.

...

Følgende er undtaget på dækningen for anden bygningsbeskadigelse:

...

- Punktering af termoruder i vinduer og døre.

...

- Slid, ridser og skrammer som følge af alm. brug"

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet bygningsforsikring pr. 1/7 2024. Klageren har anmeldt, at han den 9/3 2025 opdagede flere punkterede termoruder på ejendommen. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker punkterede termoruder. Klageren ønsker erstatning eller udskiftning af de punkterede ruder. Klageren har anført, at han ved købet af forsikringen havde hjemmebesøg af en sælger, der oplyste, at forsikringen dækkede punkterede ruder. Dette var en af årsagerne til, at klageren skiftede til selskabet. Klageren har anført, at både han, hustruen og barnet hørte sælgerens mundtlige tilsagn.

Selskabet bestrider, at der ved indtegning af forsikringen er afgivet et mundtligt tilsagn om forsikringsdækning af punkterede ruder. Selskabet har anført, at punktering af ruder udgør en dækningsundtagelse, som fremgår af betingelserne. Selskabet har anført, at punktering af ruder sker som følge af udløb af levetid.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5, at "vi dækker pludselig fysisk udefrakommende skade på bygning, når skaden opstår uden din vilje. Som eksempler på skadetyper kan nævnes skade som følge af storm, påkørsel, hærværk, snetryk, vand, voldsomt tøj- eller skybrud, anden pludselig skade og vandskade ved pludselig udstrømning af væsker fra synlige rør, samt skade på glas og sanitet. Både skadens årsag og skadens virkning skal være pludselig". Forsikringen dækker ikke punktering af termoruder i vinduer og døre og slid, ridser og skrammer som følge af almindelig brug.

Ankenævnet for Forsikring

5.

103333

Nævnet bemærker, at klageren skal bevise, at selskabet har givet tilsagn til dækning i videre omfang, end det der følger af forsikringsbetingelserne.

Efter en gennemgang finder nævnet, at der efter forsikringsbetingelserne ikke er dækning for punkterede termoruder. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at sælgeren har givet tilsagn om, at punkterede ruder er omfattet af forsikringsdækningen. Nævnet kan derfor ikke på erstatningsretligt grundlag pålægge selskabet at dække ruderne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger optagelser af, hvad sælgeren har oplyst på mødet eller anden dokumentation på, at sælgeren skulle have givet tilsagn om dækning af punkterede ruder.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at punkterede termoruder er undtaget fra dækning.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck