Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. oktober 2026 blev i sag nr. 105368:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring med basisdækning. Den forsikrede ejendom er opført i 1936 og overtaget af klageren den 4/11 2023. I klageskema af 9/2 2026 har klageren bl.a. anført:

> "Jeg klagede i juli til Dansk Boligforsikring over 2 mahogni vinduer og 1 mahogni terrassedør i vores hus. Huset er fra 1934 og med mange originale vinduer, der er beskrevet i tilstandsrapporten. Dog er disse 2 vinduer og 1 dør, installeret i 2012 og decideret ikke beskrevet i rapporten. Vi forventede derfor ingen problemer her. Da vi overtog huset, benyttede vi i første omgang ikke alle soveværelser til beboelse, da vi kun var to forældre og et barn. Men efter vi fik endnu et barn og det store flyttede på eget værelse, blev vi opmærksomme på at de rum der før var brugt til opbevaring, havde problemer med isolering på grund af vinduerne. Efter at have haft flere håndværkere forbi for at give bud på at udbedre utæthederne i vinduer/døre, fik jeg hver gang besked på at det ikke kunne udbedres, da døren og vinduerne simpelthen er fejlkonstrueret og derfor ikke kan ordnes, men skal erstattes. Vi fik lavet en grundig gennemgang og tilbud på udbedring, som efterspurgt af Dansk Boligsikring.
>
> De trækker sagen i langdrag, venter op til 5 uger mellem svar, og da vi endelig får en af deres håndværkere ud for at se på vinduerne og døren, laver han en meget useriøs og utilfredsstillende gennemgang, f.eks. måler han ikke én eneste gang, tager blot nogle få billeder med sin mobil og siger 'det ser fint ud' - hvilket jeg påpeger direkte under gennemgangen og senere da jeg skriver med forsikringen. Derudover tilbyder han mig nummeret på en håndværker han kender som han gerne vil ringe i forvejen til, så han kan fortælle, at det er ham der har anbefalet ham. Det finder jeg besynderligt og ikke som god praksis.
>
> <u>De afviser vores anmeldelse og efterfølgende min klage fordi de mener at</u>:

1. At vinduernes tilstand ikke er gode, men at det står jo i tilstandsrapporten, så det må vi forvente. Når de bliver informeret om at de IKKE er med i tilstandsrapporten, hvilket de også erkender er en fejl, så mener de pludseligt at vinduerne er fine nok og kan ordnes med nogle lister. (I kontrast med alle de håndværkere og eksperter vi har talt med)

2. At vi har anmeldt det for sent og at vinduerne er gået i stykker, mens vi har boet i huset og at derfor anmelder vi først nu. Vores argument har fra starten været, at de er fejlkonstruerede, altså siden de er blevet lavet. Derfor irrelevant hvor længe der er gået før vi har anmeldt det. I øvrigt burde vores forsikring dække ting vi opdager i det første 5 år.

3. At vinduerne er fra 1997 og derfor giver det mening at de er dårlige og utætte. Deres håndværker har læst et serienummer på indersiden af vinduerne og vurderet at de er fra 1997. Det mener vi er usandsynligt når de er sat i, i 2012. Desuden mener vores håndværker, der også er glarmester, at de serienumre umuligt kan bevise dato for produktion, især set i lyset af, at der ikke er nogle mærkenavne på vinduerne. Hver producent laver koder på sin måde, og det er nonsens at konkludere at vinduerne er fra 1997. Vi mener, at det er endnu en fejl i deres vurdering, og alligevel irrelevant ift. vores claim, at vinduerne er fejlkonstruerede.

Det føles som om Dansk Boligsikring har trukket denne sag ud i langdrag for at forsøge at få os til at opgive, samt sende en håndværker der har lavet en meget overfladisk gennemgang uden at være reelt interesseret i fagligt at vurdere vinduerne.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil have dækket udbedring af skaden - altså køb og montering af nye vinduer og terrassedør."

Selskabet har den 30/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning:
Klagen vedrører udskiftningen af to vinduer og en terrassedør, hvilket klager ønsker dækket under sin ejerskifteforsikring. DBF har afvist dækning med henvisning til, at forholdet er en del af husejerens almindelige vedligeholdelsesforpligtelse og derfor ikke udgør en skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Sagsfremstilling:
Klager overtager ejendommen, som er opført i 1936, den 4/11 2023. Ejendommen er beliggende … I forbindelse med handlen tegner klager en 5-årig ejerskifteforsikring med basisdækning hos DBF på baggrund af tilstandsrapport …, udarbejdet den 17/3 2023.

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

Den 14/7 2025 anmelder klager, at to vinduer og en terrassedør er fejlkonstrueret og derfor utætte i forhold til støj og kulde. Skadeanmeldelsen er fremlagt af klager. Den 23/10 2025 besigtiger DBF. Besigtigelsesnotat fremlægges som bilag C. Supplerende billeder fra besigtigelsen fremlægges som bilag D.

3. 105368

Den 20/11 2025 afviser DBF dækning. Afgørelsen påklages til DBF´s interne klageafdeling, der den 8/1 2026 fastholder dækningsafslaget. Korrespondancen fremlægges som bilag E. Sagen påklages herefter til Ankenævnet for Forsikring.

Dansk Boligforsikring A/S´ opfattelse af sagen:
Klager kræver, at DBF skal dække udskiftning af to vinduer og en terrassedør.

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det klager at bevise, at der på overtagelsestidspunktet den 4/11 2023 var forhold ved vinduerne og terrassedøren, som udgjorde en dækningsberettigende skade eller nærliggende risiko for skade i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.1 og 3.5. Der er tale om en ejendom opført i 1936. Vinduerne og døre er generelt for ejendommen udført i træ af mahogni. Vinduerne og terrassedøren, som sagen omhandler vurderes at være fra 1997, grundet stempel på afstandslisten imellem glassene. Der henvises i den forbindelse til bilag D, side 5, billede 2. Klager gør gældende, at både vinduerne og terrassedøren skulle være fejlkonstrueret, da der opleves støj og kulde fra elementerne.

Det er DBF´s besigtigelseskonsulent vurdering, at de anmeldte utætheder i forhold til støj og kulde skyldes en kombination af, at tætningslisternes levetid er udløbet samt at vinduerne hænger ind mod midten, hvilket har resulteret i et mindre luftmellemrum i toppen imellem ramme og karm. DBF´s besigtigelseskonsulent oplyser, at der ved besigtigelsen ikke kunne ses nogle egentlige fejl ved måden vinduerne og terrassedøren er monteret på, ligesom konsulenten heller ikke kunne se nogle skader på ejendommens konstruktioner som følge af de konstaterede forhold på henholdsvis vinduerne og terrassedøren.

Klager har fremsendt en mail med udtalelse fra klagers håndværker, … . Det fremgår af mailen, at klagers håndværker udtaler, at både vinduer og døre er korrekt monteret, men at de er udført i en ringe kvalitet. Der henvises i den forbindelse til mail fremsendt af klager af den 24/9 2025, som er fremlagt som bilag E, side 2.

Det forhold at en bygningsdel skulle være udført i ringe kvalitet, er ikke i sig selv afgørende for, om et forhold er dækket under ejerskifteforsikringen. Det afgørende er, om der på overtagelsestidspunktet er skader eller nærliggende risiko herfor.

DBF bemærker at både klagers egen håndværker, … , og DBF´s besigtigelseskonsulent er enige i, at der ikke er fejl ved den måde henholdsvis vinduerne og terrassedøren er monteret på og de åbninger som klagers håndværker har målt imellem ramme og karm, er de samme observationer DBF´s besigtigelseskonsulent registrerede ved sin besigtigelse.

Generelt bør vinduer og døre løbende gennemgås og det forhold at der kan opstå et mindre luftmellemrum imellem ramme og karm som følge af, at hængslerne skal justeres, er der i sig selv ikke noget usædvanligt ved.

Der er ingen oplysninger, hverken fra klager eller sælger i øvrigt om, at der tidligere skulle have været udfordringer med vinduerne og terrassedøren.

Det er DBF´s opfattelse, at en udskiftning af tætningslisterne samt justering af hængslerne på vindues- og terrassedørselementerne mere end 1,5 år efter klagers overtagelse ejendommen, er forhold som falder under husejerens almindelige vedligeholdelse. DBF finder det i øvrigt ikke usædvanligt, at der må forventes løbende reparationer på vinduer og døre der er 28 år gamle. DBF er klar over, at klager ikke er enig i vurderingen af alderen på henholdsvis vinduerne og terrassedøren. Det bemærkes i den forbindelse, at klager ikke har fremsendt dokumentation for at vinduerne og terrassedøren skulle være nyere end det DBF har lagt til grund. Det forhold at DBF´s besigti-

gelseskonsulent og klagers håndværker ikke er enige i, at vinduerne fortsat godt kan repareres, kan ikke i sig selv begrunde dækning under ejerskifteforsikringen.

DBF gør på baggrund af ovenstående gældende, at klager ikke har påvist, at der på overtagelsestidspunktet den 4/11 2023 var forhold ved de to vinduer og terrassedøren, som udgjorde en skade eller nærliggende risiko for skade i ejerskifteforsikringens forstand. Klagers krav bør derfor afvises."

Klageren har i mail af 27/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"1. Vedrørende overtagelsestidspunkt og anmeldelsesfrist
DBF's forsøg på at afvise sagen med henvisning til overtagelsestidspunktet ignorerer fuldstændigt formålet med en 5-årig ejerskifteforsikring. Forsikringen er netop til for, at skjulte fejl og konstruktionsmæssige mangler kan blive opdaget gradvist, i takt med at ejendommen tages i brug. Det er en urimelig forventning fra selskabets side, at en køber på overtagelsesdagen skal kunne identificere alle potentielle defekter i ejendommens samtlige rum. Ejendommen er ikke blevet benyttet fuldt ud fra dag ét, da husstanden på overtagelsestidspunktet ikke krævede fuld udnyttelse af alle rum. Vi har nu flere børn og tager derfor flere rum i brug. Fejlene ved vinduerne er blevet identificeret i takt med, at de pågældende rum er taget i brug. Jeg har som boligejer handlet i god tro og i tillid til, at den ejerskifteforsikring, jeg har tegnet, dækker de fejl, som den professionelle tilstandsrapport (fejlagtigt) har overset.

2. Vedrørende vinduernes alder og oprindelse
DBF fastholder en påstand om, at vinduerne er fra 1997, men selskabet har på intet tidspunkt fremlagt dokumentation for dette. Der foreligger intet producentnavn og derfor kan man ikke præcist vurdere det serienummer der står i vinduerne. DBF har ikke forevist entydig dokumentation, der kan validere deres 'datering'. Det fremstår som en ren spekulation fra DBF's side. Det virker yderst usandsynligt, at der skulle være isat specialfremstillede mahogni-vinduer i ikke-standardmål – som i øvrigt matcher husets originale arkitektoniske udtryk – mere end et årti før den faktiske renovering tog sted. Ejeren der satte vinduerne i, købte ejendommen i 2004, så det er jo fuldstændig usandsynligt at vinduerne og terrassedøren (der erstatter original dør, også på specialmål) kunne have fået disse vinduer fremstillet tilbage i 1997 da han i øvrigt boede i Schweiz. Denne antagelse savner enhver logik, og vi ved altså ikke hvornår vinduerne er fremstillet, men jeg antager at det er på renoveringstidspunktet.

3. Konstruktionsfejl vs. vedligeholdelse
DBF skifter løbende argumentationsgrundlag for at undgå dækning. Jeg har konsekvent anført, at der er tale om fejlkonstruerede vinduer. Det faktum, at monteringen i sig selv ikke er fejlagtig, udelukker ikke, at selve vinduernes konstruktion er defekt. DBF forsøger at bagatellisere forholdet som almindelig vedligeholdelse, men ignorerer de alvorlige konsekvenser ved fejlkonstruerede vinduer i en ejendom fra 1930'erne:

- Fugt og råd: Utætte rammer og manglende tætning i en ældre konstruktion medfører direkte indtrængen af fugt. I en ældre murstensbygning kan dette føre til råd i omkringliggende trækonstruktioner og fugtskader i murværket.
- Kuldebroer: Utæthederne skaber markante kuldebroer, som ved kondensdannelse (når den varme, fugtige indeluft møder den kolde konstruktion) skaber grobund for skimmelsvamp.

- Strukturel nedbrydning: Når vinduerne er fejlkonstruerede og ikke kan lukke korrekt, er det ikke blot et spørgsmål om 'justering'. Det er en vedvarende skadesproces, der aktivt nedbryder ejendommens bygningsdele. Dette er kernen i min klage: Vinduerne er behæftet med konstruktionsfejl, som burde være identificeret i tilstandsrapporten. Det er ikke mit ansvar som lægmand at agere ekspert i vindueskonstruktioner. Det er netop derfor, man tegner en ejerskifteforsikring.

4. Kritik af besigtigelsen

Det forekommer særdeles kritisabelt, at DBF's besigtigelseskonsulent ikke foretog en grundig teknisk gennemgang eller måling af vinduerne. I stedet for en objektiv vurdering, udviste konsulenten en mærkværdig interesse i at henvise mig til en bestemt håndværker som han ville ringe forud til, frem for selv at undersøge de faktiske forhold ved vinduerne. Denne adfærd svækker troværdigheden af DBF's samlede vurdering markant. Når samtlige andre fagfolk, jeg har konsulteret, vurderer, at vinduerne er fejlkonstruerede og ikke kan repareres, må DBF's besigtigelse anses for værende mangelfuld og utilstrækkelig.

Konklusion

Jeg fastholder min klage i sin helhed og anmoder Ankenævnet om at vurdere sagen på baggrund af de faktiske forhold frem for DBF's inkonsekvente og skiftende forklaringer. Selskabets sagsbehand-ling fremstår som en taktisk forhaling præget af en vilkårlig argumentation. DBF har løbende skiftet forsvar hver gang et punkt er blevet modbevist, hvilket fremstår som et forsøg på at udmatte klager frem for en reel vurdering af skadens omfang. Det er særligt bemærkelsesværdigt, hvordan DBF bevidst eller ubevidst har forsøgt at sammenblande ejendommens vinduespartier. De omhandlede mahognivinduer og terrassedøren, som sagen vedrører, optræder ikke i tilstandsrapporten. DBF forsøgte indledningsvis at afvise klagen ved at henvise til de ældre vinduer, der korrekt er beskrevet i rapporten. Da dette argument nu er tilbagevist, har selskabet blot ændret strategi og benægter nu skadens eksistens totalt. Denne manøvre vidner om en manglende vilje til at forholde sig objektivt til sagens faktiske omstændigheder.

DBF har forsikret ejendommen på et forkert grundlag, og selskabet kan ikke fraskrive sig ansvaret ved at flytte målstregen hver gang deres oprindelige argumenter falder bort. DBF kan ikke både bruge tilstandsrapporten som dækningsafslag og – når fejlen i argumentationen påvises – efterfølgende afvise skaden som værende 'almindelig vedligeholdelse' eller forsøge at opfinde en produktionsdato for vinduerne som ikke eksisterer. Jeg afventer Ankenævnets vurdering af sagen."

Selskabet har i brev af 18/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers høringssvar giver dog anledning til at præcisere, at DBF´s afvisning af klagers krav ikke alene skyldes vinduerne og terrassedørens formodede alder, men også de omstændigheder at forholdet anmeldes mere end 1,5 år efter overtagelsen og der ved DBF´s besigtigelse ikke er fundet andre forhold end de tidligere beskrevne ved vinduerne og terrassedøren."

Klageren har i mail af 25/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ønsker kort at opsummere de væsentligste punkter, som DBF ikke har modbevist:

- Skiftende forklaringer: DBF har løbende skiftet argumentationsgrundlag undervejs. Først forsøgte de at afvise sagen ved at henvise til andre vinduer i tilstandsrapporten, og da det

blev tilbagevist, ændrede de strategi til helt at benægte skadens eksistens og skyde skylden på manglende vedligeholdelse og vinduernes alder.

- Mangelfuld besigtigelse: DBF's konsulent foretog ikke en reel teknisk gennemgang eller opmåling af vinduerne. Vurderingen står i skarp kontrast til de uvildige fagfolk, jeg har haft til at se på forholdene.
- Ingen dokumentation for alder: DBF fastholder en formodet produktionsdato (1997) baseret på ren spekulation, som er logisk modbevist af ejendommens ejerhistorik og renoveringstidspunkt. DBF har fortsat ikke fremlagt objektiv dokumentation for deres påstand.
- Konstruktionsfejl vs. vedligeholdelse: Der er tale om konstruktionsfejl, som medfører fugt, kuldebroer og nedbrydning af bygningsdelene. Dette kan ikke afvises som almindelig vedligeholdelse eller løses med en simpel justering.
- Anmeldelsestidspunkt: At fejlene anmeldes 1,5 år efter overtagelsen, er inden for den 5-årige forsikringsperiode. Skjulte fejl opdages naturligt i takt med, at husets rum tages i brug, hvilket er hele formålet med at forsikringen dækker over flere år."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. I anmeldelse af 14/7 2025 til selskabet har klageren bl.a. anført:

"Hvornår blev skaden opdaget?
Den 7/7 2025

Hvordan blev skaden opdaget?
Ved brug af vinduer og terrassedør

Hvor er skaden lokaliseret? (F.eks. på badeværelset, på første sal.)
Soveværelset mod vest, i de 'nye' vinduer, installeret af tidligere ejer. Soveværelse mod øst, terrassedør.

Hvad er årsagen til skaden?
Forkert konstruktion af vinduerne - ifølge vores ven der er håndværker.

Beskrivelse af skaden
Der er mange gamle vinduer i vores hus, og vi vidste fra tilstandsrapporten at de skulle vedligeholdes, det er ikke problemet her – det er de 'nye' vinduer og terrassedør. Der er 1 ny terrassedør (soveværelset mod øst) og 2 nye vinduer (soveværelset mod vest), alt i mahogni, der burde være i fin stand ifølge tilstandsrapporten og deres alder taget i betragtning. Vi oplever dog, at de er meget utætte både i forhold til varme og støj. Vi fik en bekendt, håndværker, til at kigge på dem, og han mener, at der er fejlkonstruerede og at de ikke kan isoleres, men skal udskiftes.

Er skaden anmeldt til husforsikringen?
Nej"

I mail af 21/7 2025 til klageren har selskabet bl.a. anført:

"Vedr. utætte vinduer + terrassedør: Vi har brug for supplerende oplysninger
Uden det er forhåndstilsagn om dækning af forholdet, må du gerne få din håndværker til at lave et tilbud på at få forholdet bragt i orden, gerne en reparation. Indhentelse af tilbud, vil i mange til-

fælde kunne fremme sagen, idet vores konsulenter samt skadebehandler så har det fulde overblik, herunder til udgifter - hvis forholdet måtte vise sig dækket. Tilbuddet kan du blot vedhæfte, og sende til mig pr. mail - så samler jeg sammen, når det er modtaget og giver dig besked om videre forløb, herunder om der skal ske besigtigelse."

I mail 24/9 2025 til selskabet har klageren bl.a. anført:

"Jeg ved ikke om du kan huske vi talte sammen tilbage i juli. Det har været så svært at finde håndværkere der havde tid til at komme forbi og lave en udtalelse og give tilbud det er nu ENDELIG lykkes. Her her udtalelsen fra [klagerens tømrer]:

'Efter gennemgang af to vinduer samt en terrassedør kan det konstateres, at elementerne er korrekt monteret, og at hængslerne fremstår intakte. Afstanden mellem karm og ramme er målt til ca. 3 mm. Trods dette er der konstateret betydelige utætheder: mellem det faste og det gående vinduesparti måles åbninger på henholdsvis 6 mm og 9 mm, hvilket ligeledes gør sig gældende for terrassedøren. Det bemærkes desuden, at elementerne ikke bærer fabrikationsmærker eller serienumre. På baggrund af den samlede vurdering kan det konkluderes, at vinduerne og terrassedøren er af utilfredsstillende kvalitet. De konstaterede fejl kan ikke udbedres, da problemerne skyldes selve rammernes mangelfulde tilpasning. [klagerens tømrer]'

Vedhæftet er tilbud ift. udbedring af forholdene."

I selskabets besigtigelsesnotat af 28/10 2025 er det bl.a. anført:

"Anmeldt forhold omhandler:
Utætte vinduer samt altandør.

Konklusion
Utætte vinduer samt altandør. Huset er opført i 1936 som almindelig byggeskik på opførelsestidspunktet. Vinduerne samt altandøren er fra 1997 og vurdere at de har fungeret ved monteringen. Der ses ikke ved besigtigelsen nogen fejlkonstruktion i vinduerne, og der ses ikke skader i og omkring vinduerne. Vinduerne trænger til vedligeholdelse med opretning i hængsler. Vinduer samt altandør trænger til nye tætningslister, som vil reducere vind og lyd væsentlig.

Observationer og målinger
Utætte vinduer samt altandør. Ved besigtigelsen gennemgås de to vinduer i soveværelset samt altandøren i tilstødende værelse. I forhold til fejlkonstruktion af vinduerne, kunne dette ikke konstateres, men grundet vinduerne hænger mod midten har de svært ved at lukke da de støder mod bundkarmen. Altandøren går fint i. Vinduerne samt altandøren er produceret i 1997 og tætningslister i rammerne er med udløb af levetid, tætningslisterne er stive og lukker dermed ikke tæt da de har mistet deres smidighed. Der ses ingen skader eller vandindtrængen. Grundet alderen på vinduerne er termovinduerne ikke så isolerende mere og levere meget kuldefald.

Vinduer mod vest
Foto 1 – Der er ingen luft mellem ramme og bundkarm i begge vinduer
Foto 2 – Der er masser af luft i toppen hvilket skyldes at vinduerne gennem årene har sat sig. Luften i siderne ses også større imod toppen.
Foto – Oversigtsfoto der viser vinduernes placering

Ankenævnet *for* Forsikring

9. 105368

Altandør mod syd
Foto – Oversigtsfoto der viser terrasse-/altandørens placering
Foto 3 – Døren ses at sidde fint. Ved at trække døren til lukker tætningslisterne mere tæt og lyden reduceres væsentligt, og ligeledes gør påvirkning af vinden."

I mail 29/10 2025 til selskabet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har desværre har haft en meget utilfredsstillende oplevelse med den besigtigelse, jeres udsendte fagperson har foretaget.
…
Selve gennemgangen af vinduerne var desuden langt under, hvad jeg betragter som en fagligt forsvarlig vurdering. Vinduerne er tidligere undersøgt af en fagmand, der har foretaget målinger, testet funktionalitet og dokumenteret, at de er fejlkonstruerede og ikke kan repareres. I har denne vurdering liggende i sagen. Derudover kan jeg fortælle, at han omtaler dem som 'de dårligst konstruerede vinduer han nogensinde har set'.

Jeres fagperson målte imidlertid ikke noget som helst, men tog blot nogle billeder med sin telefon, åbnede/lukkede vinduerne og konkluderede, at alt så fint ud. Da jeg spurgte, hvorfor han ikke målte, svarede han, at han har været tømrer i 30 år og derfor ikke behøver det. Jeg mener ikke, at erfaring alene kan erstatte objektiv dokumentation, især når der allerede foreligger grundige modstridende faglige vurderinger. Jeg spurgte flere gange og gav ham mulighed for at måle, men det mente han slet ikke var nødvendigt.

Jeg nævnte også over for ham, at alle håndværkere jeg har talt med, har afvist at reparere vinduerne, fordi det ikke er teknisk muligt. Alligevel gav han mig navn og nummer på en tømrer, han personligt kender, som han foreslog, at jeg kunne kontakte - og han skulle nok ringe i forvejen.

Jeg ser det som problematisk og potentielt i strid med jeres interne retningslinjer, at jeres repræsentant anbefaler egne kontakter i en verserende sag. Jeg ønsker at gøre det klart, at jeg forventer, at sagen ikke afvises på baggrund af denne utilstrækkelige besigtigelse. I så fald vil jeg forvente at der bliver sendt en ny, uvildig fagperson ud, som foretager en grundig og dokumenteret gennemgang - herunder målinger og sammenligning med tidligere rapporter. En sådan vurdering må være en forudsætning for, at I kan træffe en sagligt korrekt beslutning om dækning."

I mail af 20/11 2025 til klageren har selskabet bl.a. anført:

"Jeg vil starte min tilbagemelding med at behandle din anmeldelse omkring fejl og mangler på vinduer og altandøre, som ejerskifteforsikringen ikke kan tilbyde at dække.

Fakta fra sagen:
- Din ejendom er opført i 1936.
- Vinduerne og altandøren anses for at være isat i 1997 (produktionsdato) og er således 28 år gamle.
- I har overtaget ejendommen tilbage i november 2023.
- I har anmeldt forholdet omkring vinduerne/altandøre i juli 2025 - således 1,9 år efter overtagelsen.

I den gældende tilstandsrapport (udført i 17/3 2023) er følgende oplyst om det anmeldte som kan

have betydning i sagen:

1. Altandørene mod have har begyndende nedbrydning. Nedbrydningen vurderes at fortsætte.
2. Sålbænke har enkelte revner.
3. Bagdør mod øst har begyndende nedbrydning. Nedbrydningen vurderes at fortsætte.
4. Fuger omkring vinduer og døre er nogle steder porøse og revnede blandt andet mod øst.
5. Der er begyndende nedbrydning i vindue til stue mod syd. Nedbrydningen vurderes at fortsætte.

Vi har besigtiget forholdene hos jer den 23/10 2025. Vores tømrerkonsulent har set på de oplyste vinduer og altandøre:

- Vores tømrerkonsulent kunne ikke ved besigtigelsen kunne se nogen form for aktuel skade på hverken vinduerne eller altandørene. Det må derfor konkluderes, at der heller ikke var nogen skade på vinduer/døre på overtagelsestidspunktet 1,9 år tidligere.
- Der kunne ikke konstateres at være nogen tegn på vandgennemtrængning.
- Vores konsulent kunne ikke konstatere nogen form for fejlkonstruktion på hverken vinduerne eller altandørene. De er udført som det var almindeligt og blev gjort i 1997.

Vores konsulent oplyser endvidere, at vinduerne og dørene trænger til at der foretages vedligehold.
Med vedligehold mener han, at der blandt andet bør udskiftes gummilister, idet disse har udtjent deres levetid (28 år). Derfor anbefaler han også, at der udskiftes gummilister i alle vinduer og døre.
Derudover anbefaler han at dørene justeres (de har sat sig lidt, så det er hængslerne der blandt andet skal justeres). Alderen på vinduerne gør, at de ikke er så lydisolerende som nutidens ruder er. Dette anses ikke som en skade. Dog vil den lyd som beskrives som problematisk, blive markant mindre, såfremt der påsættes nye gummilister. Det gør nemlig at vinduer og døre lukker mere tæt til og dermed holder uønsket lyd ude. Derudover vil nye gummilister også medvirke til at der ikke er utæt. Alderen på vinduerne gør også, at termoeffekten ikke så isolerende og derfor levere de meget kuldefald = føles som om det trækker.

Vi anser ikke ovenstående grunde som dækningsberettiget skader. De handler om slid og ælde. Vi mener således ikke at de anmeldte forhold opfylder forsikringens betingelser. Vi mener at forholdene kan afhjælpes ved at udføre almindeligt vedligehold, som beskrevet ovenfor.

Forholdene afvises derfor dækning."

I mail 20/11 2025 til selskabet har klageren bl.a. anført:

"1.Vinduernes/dørenes alder er ikke dokumenteret. Der står ingen producent på vinduerne, og den kode jeres tømrer tolker som '1997' er ifølge min fagekspert et batch-/produktionsnummer - ikke en dato. Uden producent kan koden ikke anvendes som aldersbestemmelse. Aldersargumentet bortfalder derfor. Desuden blev vinduerne sat i, i 2012 - så det giver logisk ingen mening at I vurderer de skulle være fra 90'erne på baggrund af en batch-kode.

2. Tilstandsrapportens bemærkninger vedrører en anden terrassedør. Den dør, der omtales i rapporten, er original med huset fra 1930erne. Denne dør vi i denne sag taler om, vender ikke mod haven og har ingen relation til det som er nævnt i rapporten. Der er ingen bemærkninger i tilstandsrapporten om de konkrete vinduer/terrassedør, og fejlene var derfor skjulte ved købet. Dette har jeg forklaret jer da jeg anmeldte skaden OG nævnt for jeres tømrer.

3. Mahogni-vinduer har betydeligt længere forventet levetid end 15 år. At de allerede har funktionssvigt understøtter også, at der er tale om konstruktionsfejl - og ikke almindeligt slid.
4. Faglighed af jeres tømrerkonsulent. Vores fagekspert, med 12 års erfaring som glarmester og efterfølgende tømrer, vurderer, at disse vinduer er nogle af de dårligst konstruerede, han nogensinde har set. At jeres tømrer samtidig konkluderer, efter nærmest ingen inspektion og absolut INGEN opmåling, at vinduerne 'ikke har nogen aktuel skade' og er 'udført som normalt', og desuden fejltolker en produktionskode som en dato, understreger, at hans vurdering er fagligt uholdbar. Jeg mener derfor, at hans konklusion ikke kan danne grundlag for afvisning og sætter spørgsmålstegn ved hans kompetence til at foretage en korrekt vurdering.
5.
6. Anmeldelsestidspunktet er uden relevans. Ejerskifteforsikringen dækker skjulte skader i op til 5 år. På denne baggrund forventer jeg, at sagen genåbnes og revurderes hurtigst muligt."

I mail af 25/11 2025 til klageren har selskabet bl.a. anført:

"Ad 1) Vinduernes/dørenes alder er ikke dokumenteret.
Herunder ses et foto der er taget under vores besigtigelse af dine vinduer og døre den 23/10 2025. Der står i vinduerne/døren stemplet. (Jeg har herunder markeret med rødt) **15/5 1997** som produktionsår. Det der er stemplet/står *inden* selve datoen, er en kode/forklaring på hvilken slags termorude der er isat.

Du oplyser, at du mener, at vinduerne er yngre end vores vurdering. Det er yderst sjældent, at man isætter de gamle termoglas i nyere brugte rammer. Det er meget vanskeligt, at få gamle termoruder der har nøjagtig den rigtige størrelse til andre brugte vinduesrammer. Det er på ingen måde vores vurdering, at dette er sket. Vinduerne og dørpartiet bærer ikke præg af at have været åbnet. Vi er overbevist om at vinduerne og ruderne er fra 1997.

Om vinduerne/døren er isat som nye i 1997 eller i 2010/2012 kommer som sådan ikke vores skadesbehandling ved. Vi ser udelukkende på alderen af vinduerne. Vi skæver da til hvor lang tid vinduerne og døre har siddet monteret, men i dette tilfælde ses der ikke ændringer i dør eller vindueshuller. Du fastholder at vinduer og døre er monteret i 2012. Vi kan ikke af sagen se, hvor du har disse oplysninger fra? Vi finder således at vores aldersvurdering er korrekt. Vi mener som tidligere oplyst, at der udelukkende er tale om vedligeholdelsesmæssige (udskiftning af gummilister) forhold samt justeringer af hængsler mm. Vi henviser fortsat til at den tømrer som du allerede har fået navn og nummer på fra vores konsulent. Vi er overbevist om, at han vil kunne udføre de justeringer der skal til. Dette vil dog være for din egen regning.

<u>Ad 2) Tilstandsrapportens bemærkninger:</u>
Du oplyser, at den terrassedør der er anmærket i Tilstandsrapporten, ikke er den som er gennemgået af vores konsulent på besigtigelsen. I rapporten står der: terrassedør mod have. Det er korrekt at den gennemgåede dør umiddelbart ses at være ud mod vejen. Så denne anmærkning gør jeg således ikke gældende. På tidspunktet for udarbejdelse af tilstandsrapporten i marts 2023 (= 2,8 år siden) er der ikke er noteret noget omkring de besigtigede døre og vinduer. Dette gør dog ikke, at de skævheder som de har nu, anses som skjulte fejl. Det er klart vores vurdering, at vinduer og døre har fungeret ved din overtagelse og så ved brug er blevet forværret. Det er vores erfaring, at der kan ske meget med døre og vinduer ved brug på næsten 3 år.

<u>Ad 3) Mahogni-vinduer har betydeligt længere forventet levetid end 15 år.</u>

Det er helt korrekt, at hårdt træ har en lang levetid, men de skal også vedligeholdes og justeres som man bør. Mahogni hører ind under disse hårdttræstyper og afskrives under afskrivningstabellens kat. A. Dette har dog ikke en indvirkning på min vurdering af denne sag, idet det er vores klare vurdering, at levetiden er ikke nedsat på hverken vinduerne eller dørene.

Vinduerne og dørene ses uden aktuelle skader. De kræver blot noget vedligeholdelse og justering. Det er korrekt at både vinduer og døre hænger og går mod bundrammen ind mod loddestolpen. Det er vores fagmands vurdering at det kan rettes ved at der skal ske en justering for at rette op på dem. Vi anser ikke at der er tale om fejlproduktion eller fejlisætning.

Ad 4) Faglighed af jeres tømrerkonsulent
Jeg går ikke ind i en vurdering af hvilken fagmand, der er den dygtigste her. Blot kan jeg oplyse, at vores tømrer som har været ude hos dig - har 30 års erfaring indenfor faget. Vi har ikke grund til andet end at stole på, at hans oplysninger er fagmandsmæssige korrekte. Han har med det blotte øje og tommestok straks kunne konstatere, at vinduerne og døren hænger ind mod midterstolpe/loddeposten. Vores konsulent har ved gennemgangen vurderet, at det er helt normalt for alderen og på grund af den måde som man udførte på i 1997. Vinduerne og døren er sidehængt og det er beslagene, der skal justeres. Både døre og vinduer er udført som var gængs byggeskik i 1997.

Ad 5) Anmeldelsestidspunktet er uden relevans
Din vurdering er, at anmeldelsestidspunktet ikke har relevans for sagen, det er ikke korrekt. Det har altid relevans. Jo længere væk man kommer fra tilstandsrapportens udarbejdelse/overtagelse af ejendommen, des vanskeligere bliver det at vurdere om et forhold har været til stede på overtagelsestidspunktet. Det er korrekt at den tegnede ejeskifteforsikring gælder i 5 år. Det fratager dog ikke dig som ejer for at vedligeholde din bygning. Vi er af den klare overbevisning, at dine vinduers gummilister har udtjent levetid og skal udskiftes. Dette vil både hjælpe på den lyd der slipper igennem og den luft der kan vandre igennem. Vi mener ligeledes at de skævheder der er - kan klares med enkle justeringer.
…
På baggrund af min nye gennemgang af sagens fakta, så må jeg oplyse, at jeg fortsat afviser dækning i sagen."

I mail 25/11 2025 til selskabet har klageren bl.a. anført:

"3. Faglig vurdering og manglende dokumentation
Jeres konsulent foretog ingen opmålinger og konstaterede alene 'med det blotte øje', at der ikke var skade. Min fagmand har foretaget en decideret teknisk gennemgang og vurderer, at der er konstruktionsmæssige fejl og funktionssvigt, som ikke kan karakteriseres som almindeligt slid. Når to faglige vurderinger står så langt fra hinanden, og jeres vurdering bygger på visuel inspektion uden målinger eller rapport, er det ikke tilstrækkeligt som grundlag for en afvisning. Jeg anmoder derfor om en uvildig, ekstern vurdering, hvilket er helt almindelig praksis i sager med modstridende faglige vurderinger."

Nævnet har fået forelagt fotos.

Ankenævnet *for* Forsikring

14. 105368

Ankenævnet *for* Forsikring

15. 105368

Det fremgår af forsikringsbetingelserne af 1/11 2023:

> "3. Hvilke forhold er dækket?
> 3.1 Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele. Ved 'skade' forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelser, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade. Ved 'nærliggende risiko for skade' forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.
> (…)
> 4. Undtagelser fra dækning
> Forsikringen dækker ikke:
> …
> 4.6 Forhold, der alene består i sædvanligt slid eller bygningens manglende vedligeholdelse, medmindre der som følge af det pågældende forhold er sket skade eller nærliggende risiko for skade på det forsikrede, jf. pkt. 3.1.
> 4.7 Forhold, der alene består i udløb af bygningsdelens, konstruktionens eller materialets sædvanlige levetid. "

Nævnet udtaler:

Ejendommen er opført i 1936. Klageren overtog ejendommen den 4/11 2023 og anmeldte den 14/7 2025, at der var problemer med 1 ny terrassedør (soveværelset mod øst) og 2 nye vinduer (soveværelset mod vest), der var meget utætte i forhold til varme og støj. Både vinduer og terrassedør er opført i mahogni. Klagerens bekendte, der er håndværker, mener, at vinduerne er fejlkonstruerede og ikke kan isoleres, men skal udskiftes. Klageren ønsker at få dækket køb og montering af nye vinduer og terrassedør. Selskabet har afvist, at der er dækningsberettigende skader.

Klageren har anført, at 2 vinduer og 1 dør er installeret i 2012 og ikke er beskrevet i tilstandsrapporten, og at hun derfor ikke forventede problemer hermed. Efter overtagelsen anvendte klageren i første omgang ikke alle soveværelser til beboelse, og hun blev derfor først senere opmærksom på problemet. Døren og vinduerne er fejlkonstruerede og skal udskiftes, og dette kan ikke bagatelliseres som almindeligt vedligehold. Efter at selskabet blev informeret om, at forholdene ikke var nævnt i tilstandsrapporten, skiftede de forklaring og mener nu, at vinduerne er fine nok og kan ordnes med nogle lister. Selskabets besigtigelse var utilstrækkelig og

mangelfuld, og selskabet har ikke bevist, at vinduerne er fra 1997. Et serienummer på indersiden af vinduerne kan umuligt bevise en dato for produktion, da der ikke er mærkenavne på vinduerne. Klageren har anført, at det er irrelevant, hvor længe der er gået, før skaden er anmeldt, når blot det sker inden 5 år fra overtagelsen. Forsikringen er til for, at skjulte fejl og konstruktionsmæssige mangler kan opdages gradvist i takt med, at ejendommen tages i brug.

Selskabet har anført, at de anmeldte utætheder i forhold til støj og kulde skyldes en kombination af, at tætningslisternes levetid er udløbet, samt at vinduerne hænger ind mod midten, hvilket har resulteret i et mindre luftmellemrum i toppen imellem ramme og karm. Ved besigtigelsen kunne der ikke ses nogle egentlige fejl ved måden, vinduerne og terrassedøren er monteret på, hvilket parterne er enige om. Der ses ingen skader som følge af de konstaterede forhold, og de åbninger, som klagerens håndværker har målt imellem ramme og karm, er de samme, som selskabet har registreret ved sin besigtigelse. Vinduer og døre bør løbende gennemgås, og det forhold, at hængslerne skal justeres, er ikke usædvanligt. Udskiftning af tætningslisterne samt justering af hængslerne mere end 1,5 år efter overtagelsesdagen falder under den almindelige vedligeholdelse, da der må forventes løbende reparationer på vinduer og døre, der er 28 år gamle. Klageren har ikke fremsendt dokumentation for, at vinduerne og terrassedøren skulle være nyere end det, som selskabet har lagt til grund. Det forhold, at selskabets besigtigelseskonsulent og klagerens håndværker ikke er enige i, at vinduerne fortsat godt kan repareres, kan ikke i sig selv begrunde dækning under ejerskifteforsikringen.

Det fremgår af udtalelse fra klagerens tømrer, jf. klagerens mail af 24/9 2025 til selskabet, at "Efter gennemgang af to vinduer samt en terrassedør kan det konstateres, at elementerne er korrekt monteret, og at hængslerne fremstår intakte. Afstanden mellem karm og ramme er målt til ca. 3 mm. Trods dette er der konstateret betydelige utætheder: mellem det faste og det gående vinduesparti måles åbninger på henholdsvis 6 mm og 9 mm, hvilket ligeledes gør sig gældende for terrassedøren. Det bemærkes desuden, at elementerne ikke bærer fabrikationsmærker eller serienumre. På baggrund af den samlede vurdering kan det konkluderes, at vinduerne og terrassedøren er af utilfredsstillende kvalitet. De konstaterede fejl kan ikke udbedres, da problemerne skyldes selve rammernes mangelfulde tilpasning".

17. 105368

Det fremgår af selskabets besigtigelsesnotat af 28/10 2025, at "Huset er opført i 1936 som almindelig byggeskik på opførelsestidspunktet. Vinduerne samt altandøren er fra 1997 og vurdere at de har fungeret ved monteringen. Der ses ikke ved besigtigelsen nogen fejlkonstruktion i vinduerne, og der ses ikke skader i og omkring vinduerne. Vinduerne trænger til vedligeholdelse med opretning i hængsler. Vinduer samt altandør trænger til nye tætningslister, som vil reducere vind og lyd væsentlig. … Ved besigtigelsen gennemgås de to vinduer i soveværelset samt altandøren i tilstødende værelse. I forhold til fejlkonstruktion af vinduerne, kunne dette ikke konstateres, men grundet vinduerne hænger mod midten har de svært ved at lukke, da de støder mod bundkarmen. Altandøren går fint i. Vinduerne samt altandøren er produceret i 1997 og tætningslister i rammerne er med udløb af levetid, tætningslisterne er stive og lukker dermed ikke tæt da de har mistet deres smidighed. Der ses ingen skader eller vandindtrængen. Grundet alderen på vinduerne er termovinduerne ikke så isolerende mere og levere meget kuldefald".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der på overtagelsestidspunktet var en dækningsberettigende skade eller nærliggende risiko for skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende skade ved 2 vinduer og 1 terrassedør.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af datostemplingen i vinduesrammen, at disse er fra 1997.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er påvist fejl ved den måde vinduerne og terrassedøren er monteret på. De åbninger, som klagerens håndværker har målt imellem ramme og karm, er de samme, som selskabet har registreret ved sin besigtigelse.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabets konsulent i besigtigelsesnotat af 28/10 2025 har konkluderet, at der ikke ses fejlkonstruktion i vinduerne eller skader i og omkring vinduerne, men at vinduer samt altandør trænger til nye tætningslister, som vil reducere vind og lyd væsentlig. Nævnet bemærker, at klageren ikke ses at have forsøgt at montere nye tætningsli-

ster og justere hængslerne for at reducere de anmeldte problemer. Det er derfor ikke godtgjort, at det anmeldte forhold nedsætter bygningens værdi og brugbarhed nævneværdig, når sådanne tiltag er foretaget.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at udskiftning af tætningslisterne samt justering af hængslerne hører under klagerens almindelige vedligeholdelsesforpligtelse, som ikke er dækket af ejerskifteforsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 4.6.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at hverken klageren eller sælger har oplyst, at der tidligere skulle have været udfordringer med vinduerne og terrassedøren, og at klageren først har anmeldt forholdet mere end 1 år og 8 måneder efter overtagelsen.

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.



Henrik Twilhøj