596/00

Den 13. juni 2000 blev i sag nr. 51.946:

xxxxx xxxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husejerforsikring i Danske Forsikring, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning for en anmeldt skade på et vindue.

Klageren anmeldte pr. telefon, at der var sket skade på et tagvindue. Selskabets medarbejder, der havde forstået, at alene glasset var gået i stykker, og derfor fandt, at der var tale om en glasskade, oplyste, at klageren kunne få skaden udbedret, og at hun skulle kontakte en glarmester. Klageren har efterfølgende fremsendt en regning på 7.432,20 kr. for et nyt Velux-vindue. Vinduet sad i et badeværelse.

Selskabet har afvist at betalt regningen, men har udbetalt 1.000 kr. i erstatning til klageren.

Der er uenighed mellem selskabet og klageren om, hvad der blev oplyst af klageren i telefonsamtalen.

I klagen til nævnet af 1/12 1999 hedder det bl.a.: ”Den 7.10. ringer jeg til fors.selsk. og beder om en skadesanmeldelse fordi vi har fået smadret et vindue (det faldt ned fra 1. sal er helt ødelagt, hvilket jeg også fortæller) Jeg blev oplyst at jeg kan kontakte en glarmester og få det lavet ingen skadesanmeldelse er nødvendig siger forsikringen. Det er

umuligt at reparere vinduet da det er slået i mindst 20 stykker. Jeg er i god tro, og siger til glarmesteren, at så må vi have et nyt vindue sat i, da de gamle jernvinduer ikke laves mere, bliver det så et Velux vindue, Hvis vi havde haft en skadeanmeldelse, som jeg bad om, ville der være en prisansættelse, så forsikringsselskabet kunne have sagt at, de kun ville betale noget af det eller det hele, altså en anslået pris. Jeg var derfor noget forbavset, da jeg fik afslag på betalingen. Jeg har hele tiden troet, at når man kontakter sit forsikringsselskab og fortæller dem, hvad der er sket og så tilmed får afslag for en skadesanmeldelse fordi det er unødvendigt 'Vi kan bare få det lavet forsikringen betaler', sådan sagde L.T. den 7.10.99. … De kr. 1000,- som de sender en check på til dækning af vinduet, dækker jo også kun vinduet, hvis vinduet havde kunne repareres, skulle der jo også sættes ruder i og prisen på ruderne alene er iflg. glarmesteren ca kr. 1200,-"

Over for nævnet har selskabet i skrivelse af 21/12 1999 bl.a. anført: "Den 7. oktober 1999 kontaktede klager selskabet telefonisk og anmeldte, at ved åbning af vinduet på toilettet, var dette faldet ud. Klager oplyste samtidig, at der var tale om et lille vindue, monteret med enkeltlags glas. På baggrund af denne samtale registrerede selskabets skadebehandler sagen som en glasskade og henviste klager til en glarmester for at få monteret nyt glas. Skadebehandleren pointerede i den forbindelse overfor klager, at selskabet kun ville betale for tilsvarende glas, dvs. enkeltlags og ikke thermo. Den 17. november 1999 modtog selskabet en regning på 7.432,20 kr. for montering af et helt nyt veluxvindue, komplet med karm og inddækning og med thermoglas. Den tegnede forsikring omfatter blandt andet glasdækning, dvs. dækning for brud på ejendommens glas; men denne dækning omfatter ikke selve vinduesrammen. Glasset i vinduet kunne efter selskabets opfattelse have været udskiftet for under 1.000 kr., og selskabet har derfor udbetalt 1.000 kr. i erstatning. … Der er intet oplyst om, hvad årsagen er til, at vinduet faldt ud. Der var imidlertid tale om et 80 år gammelt tagvindue med jernramme, og den mest sandsynlige årsag til, at vinduet falder ud, må efter selskabets opfattelse være, at det enten har været nedslidt, eller at de var gået i stykker i hængslerne. En sådan skade er ikke omfattet af dækningen for pludselig skade, og selskabet kan derfor ikke tilbyde at erstatte vinduesrammen. Vi har noteret os, at klager mener, at selskabet har givet tilsagn om, at ville betale for udskiftning af hele vinduet. Som det fremgår af det ovenfor anførte, er selskabet ikke enig heri. Det var således først, da vi modtog regningen, at vi blev klar over, at det var hele vinduet som var faldet ud og var gået i styk-

ker. Selskabets tilsagn den 7. oktober 1999 gik alene på nyt glas, hvilket klager burde have indset, blandt andet fordi vi henviste til glarmester og fordi vi gjorde opmærksom på, at vi kun ville betale for enkeltlags glas. Måtte Ankenævnet komme frem til, at klager i god tro har sat arbejdet i gang, da er det selskabets opfattelse, at vi højst skal betale for udskiftning af vinduet med et tilsvarende, og at der kan foretages fradrag i erstatningen for værdiforringelse, jf. betingelserne side 18, pkt. 14. Efter selskabets opfattelse ville et nyt vindue magen til det beskadigede kunne specialfremstilles af en smed for 3 – 4.000 kr., og efter fradrag for slid og ælde ville selskabets andel ikke overstige 1.000 kr. Selskabet har allerede udbetalt 1.000 kr., og vi kan følgelig ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning. Idet vi henviser til ovenstående samt til sagens bilag i øvrigt, fastholder selskabet sin afvisning af at udbetale yderligere erstatning i sagen."

Selskabet gør gældende, at skaden på vinduesrammen ikke er omfattet af forsikringens dækning for pludselige skader, og henviser bl.a. til, at skade, der skyldes almindelig brug, er undtaget dækning.

Klageren afviser, at vinduet skulle være værdiforringet på grund af slid og ælde.

Selskabet er enig med klageren i, at det kunne have været en fordel med en skriftlig anmeldelse. Selskabet finder dog, uanset at medarbejderen henviste klageren til en glarmester, at det burde have stået klart for klageren, at selskabet ikke påtog sig at betale for total udskiftning af vindue med karm og inddækning.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser: "**Hvordan fastsættes erstatningen for bygningen og bygningstilbehør?** Erstatning til genoprettelse **13. Nyværdi** De forsikrede bygninger er dækket for deres fulde værdi som nye med de fravigelser, der følger i pkt. 14 -18. Skaden opgøres på grundlag af det beløb, som efter priserne på skadetidspunktet vil medgå til genoprettelse af det beskadigede med samme byggemåde på samme sted. Ved prisfastsættelse kan ikke benyttes priser for dyrere byggematerialer end i de skaderamte bygninger, og højst til priser på byggematerialer og byggemetoder, der er almindelige på skadetidspunktet. … **14. Værdiforringet på grund af slid** Hvis det skaderamte på grund af slid eller ælde er forringet med mere

end 30 % i forhold til nyværdien, fastsættes erstatningen under hensyn til sådan værdiforringelse."

Nævnet udtaler:
Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a., at skaden opgøres til det beløb, som efter priserne på skadetidspunktet vil medgå til genoprettelse af det beskadigede med samme byggemåde på samme sted.

Det fremgår af sagen, at klageren i badeværelset har fået udskiftet det ca. 80 år gamle vindue med jernramme og enkeltlags glas med et nyt Velux-vindue.

Klageren anmeldte skaden pr. telefon, og der er uenighed mellem klageren og selskabet om, hvad der blev oplyst under samtalen. Nævnet finder imidlertid, at det kan lægges til grund, at klageren ikke oplyste, at det skadede vindue med jernramme og enkeltlags glas skulle udskiftes med et nyt Velux-vindue.

Uanset at det havde været hensigtsmæssigt, om selskabet havde fremsendt en skadeanmeldelse til klageren, finder nævnet under de foreliggende omstændigheder, når særligt henses til den ændring af bygningskonstruktionen, som er foretaget, at klageren, f.eks. da hun blev bekendt med, at de gamle jernvinduer ikke blev produceret mere, burde have sikret sig, at selskabets medarbejder havde forstået, at glas, bygningskonstruktionen mv. blev ændret som sket, og at denne konstruktionsændring også var dækket af forsikringen. Da dette ikke er sket, kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning i sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann
formand