711/04

Den 22. november 2004 blev i sag nr. 63.335:

xxxxxxx xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over den af selskabet tilbudte erstatning i forbindelse med et anmeldt forsøg på indbrud.

Det fremgår af sagen, at der i forbindelse med et indbrudsforsøg er sket skade på to vinduer samt en terrassedør.

Klageren er utilfreds med den af selskabet tilbudte erstatning og påstår selskabet tilpligtet at betale for udskiftning af de to beskadigede vinduer. Klageren har i klageskrivelsen bl.a. anført:

> "Taksator vurderer, at det ene vindue skal skiftes og at det andet kan repareres. De tømrermestre jeg har snakket med, siger, at en reparation før eller siden vil gå fra og at en reparation ville kunne ses. Jeg mener derfor at jeg vil blive meget dårligere stillet end før skadens opståen. Det vindue som de vil reparere er flækket/revnet der hvor hængslet i venstre side sidder fast og det er revnet 2 steder på frontrammen. Det kan samtidig ikke åbnes helt op. Da vi ikke kan komme videre med vores dialog har jeg derfor valgt at klage.

Størrelsen på mine vinduer er 1 cm mindre i dybden end de danske standardvinduer. Det overslag som tryg er kommet med er på et vindue med danske standard mål, hvilket vil bevirke at det ikke vil passe helt.

Taksator eller den tilkaldte reparatør har ikke forsøgt at åbne vinduet - og har derfor ikke set de revner der er ved hængslet samt i rammen. Vinduet kan ikke åbnes helt. Tryg siger at min egen tilkaldte reparatør er enig i at det kan repareres, men han har jo ikke set det ordentligt. Og alt kan jo repareres, men det er jo bare ikke altid at det holder eller bliver i samme stand. Det overslag som tryg har fået fra reparatøren er også på nogen vinduer der slet ikke ligner dem jeg har."

Selskabet har ved skrivelse af 23/3 2004 over for nævnet anført:

"Vi har tilbudt reparation af det ene vindue samt terrassedør og udskiftning af det andet vindue. Vi kan ikke give garanti på reparationer.

Ifølge den telefoniske anmeldelse af skaden, oplyste vores kunde, at han havde haft indbrudsforsøg. To vinduer og en terrassedør var forsøgt opbrudt. Ligeledes var den ene rude knust.

Vores kunde oplyste ved anmeldelsen, at han skulle have nye vinduer og ny dør i. Vores kunde skulle kontakte en tømrer, og hvis han også mente det skulle udskiftes, skulle han ringe til os først.

Samme dag blev vi kontaktet af Tømrergården v/M.N. Han oplyste, at han havde besigtiget skaderne, og mente at en reparation ikke kunne betale sig. Han ville undersøge priserne på specielfremstilling. Han oplyste, at vores kunde også havde sagt til ham, at han ikke var interesseret i en reparation.

Vi aftalte derfor med reparatøren, at vi ville bede en taksator se på sagen.

Vores taksator B.S. fik sagen. Ifølge hans rapport (bilag 2) kunne vi tilbyde reparation af terrassedør samt et vindue og levering og isætning af et nyt vindue.

3. 63.335

Vi modtog derefter et brev fra vores kunde (bilag 3). Han kunne ikke acceptere vores tilbud. Han havde ringet til en ny tømrer, Tømrermester L.K. ..., som havde besigtiget skaden. Han havde oplyst, at han kunne reparere skaden og skifte vinduet, for ca. 1.000 kr. mindre end det første tilbud, som vi havde accepteret.

Samtidig oplyste vores kunde at begge tømrere, og hans far som er snedker, havde oplyst, at en reparation altid ville kunne ses, og at den ville gå fra med tiden. Han kunne derfor ikke acceptere vores tilbud.

Vores kunde tilbød derfor, at vi betalte for to nye vinduer, og at vi delte udgiften til en ny terrassedør.

Vores taksator sendte et brev til vores kunde (bilag 4), hvor vi fastholdt vores første tilbud (bilag 2) og oplyste, at vi ikke kunne acceptere hans tilbud.

Vi modtog derefter et nyt brev fra vores kunde (bilag 5). Den første tømrer havde været og taget mål til det nye vindue. Da der var tale om specielle mål ville det koste 4.800 kr. + moms at isætte det nye vindue. Dertil skulle lægges udgifter til maling samt eventuel reparation af tapet med mere.

Vore kunde oplyste, at han kunne købe et vindue der passede lige til i Sverige for 5.800 kr. + moms. Dette mente han derfor han havde krav på. Samtidig ville han gerne have en garanti på, at hvis reparationen af terrassedøren ikke holdt, ville Tryg betale for skaden igen.

Vores taksator ringede til vores kunde og oplyste, at vi fastholdt vores tilbud (bilag 2), og at det var reparation og byggematerialer som var gængse på skadetidspunktet, som forsikringen dækkede.

Vores kunde ringede og bad om et skema til Ankenævnet. Vi sendte dette til ham (bilag 6). Samtidig foreslog vi vores kunde, at han kontaktede cheftaksator O.R., så han kunne tale om sagen med ham.

Det blev aftalt, at cheftaksator O.R. kontaktede vores kunde.

Efter telefonsamtale med vores kunde, sendte cheftaksator O.R. et brev til vores kunde (bilag 7). Han fastholdt vores behandling af sagen og henviste til gældende forsikringsbetingelser (bilag 1). Samtidig tilbød han vores kunde, at han kunne vælge en kontanterstatning.

Vi modtog derefter en mail fra vores kunde.

Cheftaksator O.R. sendte derfor et nyt brev til vores kunde (bilag 8). I brevet oplyste han, at vi fastholdt vores afgørelse, og at kundens egen valgte reparatør gav os ret i, at det kun var nødvendigt at skifte det ene vindue samt reparere det andet vindue og terrassedøren.

Det blev oplyst, at vi ikke havde mulighed for give garantier på reparationer, og henviste til Købeloven.

Tilbud om kontanterstatning og reglerne for dette blev gentaget. Samtidig blev det oplyst, at vores kunde havde pligt til at sørge for, at huset var forsvarligt aflåst. Reglerne for hvem der skulle betale for det blev oplyst.

Ifølge de gældende forsikringsbetingelser side 3 afsnit 7, Erstatningsopgørelse, Nyværdi dækker forsikring følgende:

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

Erstatning kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt anvendt på skadetidspunktet.

Såfremt det skadesramte ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen til, hvad det koster at udskifte dette med tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt anvendt på skadetidspunktet.'

Reparation med ilusning, som er den reparationsmetode vi har tilbudt, er en anerkendt reparationsmetode blandt håndværkere og anvendes dagligt på mange tilsvarende skader.

I overensstemmelse hermed har kundens egen reparatør bekræftet at reparation kan ske.

På den baggrund finder vi at vores tilbud på reparation af terrassedøren og det ene vindue er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Tilpasning af vinduer er almindeligt og uden problemer. Eventuelle skader på tapet eller maling ses både ved tilpasning og ved vinduer som passer helt fra start. Skulle disse skader ske ved isætning, er de også omfattet af forsikringen.

Vi fastholder derfor vores tilbud på udbedring af skaden, som skrevet til vores kunde den 2. januar 2004 (bilag 2).

Som forsikringsselskab kan vi ikke give garantier på reparationer. Det er vores kunde, som vælger reparatør og er reparationen ikke udført godt nok, har vores kunder den garanti og reklamationsret over for reparatøren, der er gældende i henhold til Købeloven.

Hvis det senere viser sig, at der opstår en skade på døren eller vinduet, som ikke skyldes en mangelfuld reparation, er vores kunde selvfølgelig velkommen til at kontakte os, hvorefter vi vil vurdere om der er en dækningsberettiget skade."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**

…

Nyværdi

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

Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt anvendt på skadetidspunktet.

Såfremt det skaderamte ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen til, hvad det koster at udskifte dette med tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt anvendt på skadetidspunktet."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at klageren ikke har godtgjort, at det er nødvendigt at foretage udskiftning af vinduerne. Det kan efter nævnets opfattelse heller ikke pålægge selskabet at yde garanti for reparationen. Derimod finder nævnet, at klageren har krav på, at det vindue, der skal udskiftes, passer i målene med de øvrige vinduer. Bestemmelsen i forsikringsbetingelserne om, at erstatningen ikke kan baseres på byggematerialer, der ikke er almindelig anvendt på skadetidspunktet, er efter nævnets opfattelse ikke anvendelig i denne situation. Da klageren har oplyst, at et sådant vindue kan anskaffes for 1.000 kr. mere, end selskabet har tilbudt,

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale klageren yderligere 1.000 kr.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen