Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. juni 2018 blev i sag nr. 91716:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S

Klausdalsbrovej 601

2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring (villaforsikring) i Tryg Forsikring A/S. I klageskema af 16/12 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> I sagen om udbedring af skaderne efter et indbrud, den 17. oktober 2016, på min adresse …, har Tryg Forsikring A/S (herefter: Tryg) desværre ikke formået at yde en tilfredsstillende indsats og har i mails af henholdsvis 20. april 2017 og 27. november 2017 afvist at kunne gøre yderligere med hensyn til et vindue (produceret af Rationel i 2012), hvor karmen og en af seks vinduesrammer blev beskadiget under indbruddet. Sagen indbringes hermed for Ankenævnet for Forsikring.
>
> Klagen
> Der henvises indledningsvist til den indgivne klage af 26. april 2017 og til de øvrige vedlagte dokumenter. Tryg bestiller et nyt vindue hjem uden forinden at sikre sig, at det er fuldstændigt magen til det beskadigede vindue. Da vinduet kommer hjem, vælger Tryg at pille det beskadigede vindue ud og montere det nye vindue uden forinden at oplyse mig om, at det nye ikke er magen til det beskadigede vindue – herunder om, at der ikke kan monteres en friskluftsventil i vinduet.

Tryg hævder i et brev af 6. marts 2017 at have foretaget en lønsomhedsvurdering om, at en reparation af vinduet ikke er lønsom i forhold til en udskiftning af vinduet. Derudover hævdede Tryg i en mail af 10. februar 2017, at det ikke er muligt at få produceret en ny karm og en ny vinduesramme magen til de beskadigede.

Det sidstnævnte er ikke korrekt. Vinduesproducenten Rationel har bekræftet over for mig, at denne godt kan producere en karm med friskluftsventil og en vinduesramme helt magen til dem, som blev beskadiget under indbruddet (Designet på friskluftsventilen er dog blevet ændret en smule, siden det beskadigede vindue blev produceret, men sprosser m.v. kan laves med præcist samme profilering som det beskadigede). Prisen for karmen vil være 4.742,- kr. inklusive moms og levering på min adresse, mens en vinduesramme magen til den beskadigede (med børnesikring på øverste anverfer) vil koste 3.112,- kr. – det vil i alt sige: 7.854,- kr. inklusive moms og levering for de dele af vinduet, som blev beskadiget under indbruddet. Det skaderamte kan således genanskaffes i det konkrete tilfælde. Det er således fejlagtigt, når Tryg i et brev af 20. februar 2017 henviser til forsikringsbetingelserne om de tilfælde, hvor det skaderamte ikke kan genanskaffes, og hævder at have stillet mig som før, skaden skete – på trods af, at det nye vindue ikke har en friskluftsventil. Idet det nye vindue mangler friskluftsventilen, har det ikke samme funktion som det beskadigede vindue, og der er således ikke kun tale om kosmetiske forskelle mellem det nye og det beskadigede vindue.

Det nye vindue, som Tryg har sat i (og som mangler friskluftsventilen) koster 8.000 kr. inkl. moms og levering på min adresse, mens en ny karm med friskluftsventil og en ny vinduesramme med præcist samme profilering m.v. som i det beskadigede vindue som nævnt koster i alt 7.854 kr. inkl. moms og levering. Arbejdet ved at udskifte vinduet med et nyt eller ved kun at udskifte de beskadigede dele ville stort set have været det samme. Det er således ikke korrekt, når Tryg hævder, at det ville have været meget dyrere at reparere det beskadigede vindue (en reparation, der ville have bestået i en udskiftning af den beskadigede karm med friskluftsventil og en enkelt vinduesramme). Det ses ligefrem at have været lidt billigere, hvis Tryg havde valgt den korrekte løsning, der havde stillet mig fuldt ud som før, skaden skete – med et vindue helt magen til det beskadigede (undtagen en marginal ændring i designet af friskluftsventilen).

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Løsning
Jeg forventer, at Tryg snarest får fremskaffet og isat de dele, der skal til, for at jeg igen får et vindue magen til det, der blev beskadiget under indbruddet (dog eventuelt med en marginal ændring af udseendet på friskluftsventilen). Det er i den sammenhæng beklageligt, at Tryg i mellemtiden har kasseret de fem vinduesrammer, som ikke blev beskadiget under indbruddet, og som kunne genanvendes – men det er op til Tryg at få fremskaffet tilsvarende af disse også, og Tryg må bære den ellers unødvendige ekstraomkostning, dette medfører. (Der er i samme vestgavl et vindue helt magen til det, som blev beskadiget – hvilket formentlig kan være til Trygs hjælp i denne sammenhæng).

Det er muligt, at Tryg før denne sag har været uvidende om, at Rationel – og formentlig også andre vinduesproducenter – kun må producere hele, nye vinduer, der lever op til dagens energikrav, men at de godt må producere reservedele til eksisterende, ældre vinduer. Det bør dog kunne forventes, at et professionelt og markedsledende forsikringsselskab er vidende om, hvad der er muligt og ikke muligt i forbindelse med udbedring af skader på vinduer – samt at et sådant selskab i videst muligt omfang vil stille sine kunder helt som før, en given skade indtraf, når det er muligt."

3. 91716

Selskabet har i brev af 30/1 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over den udbedring, der er foretaget i forbindelse med en dækningsberettigende skade efter et indbrud hos vores kunde, herunder at den nu indsatte rude afviger fra de øvrige ruder, samt at der ikke kan isættes en friskluftsventil i vinduet.

Skaden var dækket over vores kundes Villaforsikring, der er tegnet med betingelserne EJ 12. på forsikringen er der en selvrisiko på 2.620 kr. på skadetidspunktet.

Sagsresume
Den 18. oktober 2016 anmeldte vores kunde, at der havde været indbrud i ejendommen, og at et vindue var brækket op, hvilket havde medført skade på karm/ramme. I en terrassedør var der 2 termoruder, som var knust.

Samme dag sendte vi en mail, hvori vi oplyste at kunden ville blive kontaktet af to håndværkere, samt gjorde opmærksom på kundens selvrisiko. På baggrund af en henvendelse fra kunden blev det aftalt, at kundens eget arbejde i forbindelse med oprydning efter indbruddet skulle gå lige op med selvrisikoen.

Den 27. januar 2017 modtog vi en mail fra kunden, og i denne mail gør kunden opmærksom på, at det udskiftede vindue ikke er tilsvarende det eksisterende vindue, samt en række andre indsigelser i relation til skaden på vinduet.

Denne henvendelse besvarer vi den 9. februar 2017, hvor vi meddeler kunden, at Rationel Vinduer ifølge tømreren ikke kan fremstille et tilsvarende vindue, som det, der var beskadiget.

Den 12. februar 2017 meddeler kunden, at han fortsat ikke er enig i, at der ikke skulle kunne produceres et tilsvarende vindue, som det der var beskadiget.

Denne henvendelse besvarer vi ved brev af 20. februar 2017. Af dette brev fremgår det blandt andet, at det ikke er muligt at isætte en friskluftsventil, idet der er en anverfer på vinduet. Endvidere fremgår det, at det isatte vindue er den type vindue, der kan produceres tilsvarende det skadede vindue, når der skal tages højde for nye lovkrav.

Samtidig henviser vi i brevet til, at kosmetiske forskelle ikke er dækket over forsikringen, og vi henviser i den forbindelse til nævnets kendelse nr. 53.370.

Den 22. februar 2017 modtog vi en mail fra kunden, og i denne mail gjorde kunden indsigelser mod vores afgørelse.

Denne henvendelse besvarede vi den 6. marts 2017, hvor vi fastholdt den tidligere trufne afgørelse, samt meddelte, at en reparation ikke var rentabel i forhold til en udskiftning af vinduet.

Den 8. marts 2017 modtog vi en mail fra kunden, hvor denne fortsat udtrykte utilfredshed med vores afgørelser.

Denne henvendelse besvarede vi den 13. marts 2017, hvor vi fastholdt, at der ikke kunne isættes en friskluftsventil grundet de nye lovkrav, samt at der ikke kan ydes yderligere erstatning i sagen.

Den 22. marts 2017 modtog vi en udtalelse fra Rationel Vinduer vedrørende muligheden for at etablere en friskluftsventil i vinduet, og denne sendte vi til kunden den 27. marts 2017, og samme dag modtog vi en ny henvendelse fra kunden.

Denne henvendelse besvarede vi den 29. marts 2017, hvor vi tilbød børnesikring af anverferen, men samtidig fastholdt de tidligere meddelte afgørelser.

Den 3. april 2017 modtog vi en mail fra kunden, hvori denne fastholder, at det nyisatte vindue skal udskiftes, idet kunden fortsat er af den opfattelse, at der kan skaffes vinduer tilsvarende det beskadigede.

Ved mail af 12. april 2017 fastholdt vi den tidligere trufne afgørelse, hvorefter vi den 18. april 2017 modtog en ny mail fra kunden. Denne henvendelse besvarede vi den 20. april, hvor vi fastholdt de tidligere trufne afgørelser.

Den 26. april 2017 modtog vi en klage fra kunden. Denne henvendelse besvarede vi den 7. juli 2017, hvor vi fastholdt, at sagen ikke kunne være behandlet anderledes, og at vi derfor ikke kunne tilbyde yderligere erstatning i sagen. Samme dag modtog vores Klageansvarlige afdeling en klage fra kunden.

Denne henvendelse besvarede vi den 27. juli 2017, hvor vi fastholdt, at vinduet inklusiv ramme og karm var så beskadiget, at en reparation ikke kunne foretages. Endvidere fastholdt vi, at der grundet ændring i Bygningsreglementet ikke længere kunne produceres vinduer 100 % ens med den beskadigede, og at forsikringen ikke dækker kosmetiske forskelle.

Herefter indbringes sagen for nævnet.

Hvordan opgøres skaden.
Da der er tale om en klage vedrørende erstatningsopgørelsen er det alene policens bestemmelser vedrørende erstatningsopgørelsen, der er interessant i den konkrete sag.

Af betingelsernes pkt. 7 fremgår blandt andet at erstatningens som udgangspunkt opgøres til nyværdi.

Endvidere fremgår følgende af betingelserne:
…
Vores vurdering
Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at ejendommen blev besigtiget den 19. oktober 2016.

I forbindelse med denne besigtigelse vurderede den håndværker, der stod for besigtigelsen, at vinduet var så beskadiget, at der ikke kunne foretages en reparation af vinduet, også henset til en vurdering af omkostningerne ved en partiel reparation i forhold til en udskiftning.

Med i overvejelserne lå endvidere, at Rationel Vinduer ikke vil kunne give garanti for vinduet, hvis der alene blev foretaget en reparation.

Taksatoren bestilte derfor et nyt vindue hos Rationel Vinduer.

Det fremgår endvidere af det foreliggende, at der på grund af ændrede krav i Bygningsreglementet, ikke kunne fremstilles eller leveres et fuldstændig tilsvarende vindue. Endvidere fremgår det af besvarelsen fra Rationel Vinduer, at der ikke kan etableres en friskluftsventil på vinduet, dels grundet udformningen og dels grundet anverferen.

Ud fra de foreliggende oplysninger er således fortsat vores opfattelse, at der ikke kunne skaffes et 100 % tilsvarende vindue, og at de forskelle der er mellem de udskiftede vindue og det tidligere vindue ikke er omfattet af forsikringen. Der er tale om ikke dækkede kosmetiske forhold.

Det følger af forsikringens betingelser vedrørende erstatningsopgørelsen, at hvis det skaderamte ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen til hvad det vil koste at udskifte det med tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt anvendt på skadetidspunktet.

Det er vores opfattelse, at det udskiftede vindue er tilsvarende det beskadigede, i samme stand og almindeligt anvendt på skadetidspunktet.

Endvidere er det vores opfattelse, at de afvigelser, som kunden påpeger falder ind under den type forskel i udseendet, som der ikke kan kræves erstatning for, når nøjagtig samme materiale/genstand ikke kan genanskaffes.

Sammenfattende er det således vores opfattelse, at vi efter udskiftningen af det beskadigede vindue har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er på den tegnede forsikring, og vi kan derfor ikke tilbyde yderligere erstatning i sagen."

Klageren har i mail af 11/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"For en ordens skyld skal det indledningsvist bemærkes, at der blev knust ruder i to terrassedøre under indbruddet – ikke kun i én som det ellers er angivet i Trygs svarbrev. (De pågældende to terrassedøre er blevet udbedret tilfredsstillende på nuværende tidspunkt).

Det kan konstateres, at Tryg i svarbrevet holder fast i, at den manglende friskluftsventil i det isatte, nye vindue skal betragtes som en kosmetisk forskel i forhold til det beskadigede vindue, som blev udskiftet. Ifølge Den Danske Ordbog betyder 'kosmetisk' i denne sammenhæng noget: 'som har en forskønnende effekt, men reelt ikke har nogen betydning'. Jeg fastholder, at en manglende friskluftsventil på ingen måde kan anses som en kosmetisk forskel uden nogen betydning. Friskluftsventilerne i vinduerne i vores hus har en væsentlig funktion, idet de – i det relativt nye og dermed tætte hus – er afgørende for, at der under alle vejrforhold kan opnås en tilfredsstillende drift af emhætte og brændeovn. Samtidigt er de i vinduer med anverfer den eneste mulighed, der er for, at der kan trækkes kølig luft ind direkte udefra om natten eller når der ikke er nogen hjemme – hvor det jo ikke er hensigtsmæssigt at have vinduer til at stå åbne på krog.

Tryg nævner i svarbrevet, at det beskadigede vindue var så beskadiget, at der ikke kunne foretages en reparation af vinduet – og at det indgik i overvejelserne, at vinduesproducenten ikke ville

kunne give garanti for vinduet, hvis der alene blev foretaget en reparation. Det skal i den forbindelse nævnes, at en reparation jo – som det fremgår min ankeskrivelse – ville kunne begrænse sig til en udskiftning af de beskadigede dele (karmen med friskluftsventil og en enkelt vinduesramme) med helt tilsvarende (dog med en marginal ændring af designet på friskluftsventilen), nyproducerede dele fra den pågældende vinduesproducent. En sådan udskiftning med originale dele ville næppe have betydning for garantien. Det er jo heller ikke anderledes end det, at dørpladerne i de to beskadigede terrassedøre blev udskiftet med ny producerede dørplader, der blev bestilt hjem som reservedele helt svarende til de oprindelige med samme rudetykkelse og sprosseprofiler som i de beskadigede dørplader.

Det skal afslutningsvist igen nævnes, at det ikke ville have været dyrere for Tryg at stille os helt som før, skaden skete – med et vindue med friskluftsventil og med rudetykkelse og profiler helt som i det beskadigede vindue og i de øvrige, eksisterende vinduer i huset."

Selskabet har i mail af 21/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, giver kundens indlæg ikke anledning til en ændret opfattelse af sagen.

Brevet giver imidlertid anledning til følgende kommentarer.

I brevet giver vores kunde udtryk for, at den manglende friskluftsventil i vinduesrammen skulle indebære, at det ikke er muligt på sikker vis, at få foretaget tilstrækkelig med udluftning i ejendommen.

Vores taksator oplyser, at der er friskluftsventiler ved de øvrige vinduer, hvorfor disse i sig selv skulle kunne medføre en tilstrækkelig luftgennemstrømning. Men for en sikkerhedsskyld tilbød vi i mail af 29. marts 2017, at etablere friskluftventil i over eller sidekarm på terrassedøren.

Dette tilbud ønskede kunden ikke at benytte sig af."

Til dette har klageren fremsendt mail af 2/3 2018, hvori det bl.a. er anført:

"Tryg nævner, at jeg ikke har ønsket at benytte mig af deres tilbud om at få monteret en friskluftsventil i terrassedøren ved siden af det vindue, som Tryg ikke har formået at erstatte svarende til det beskadigede. Dette skal for en ordens skyld korrigeres, idet jeg *ikke* har svaret på dette tilbud, da tilbuddet jo netop ikke er relevant, når min påstand i sagen er, at Tryg i stedet for det isatte vindue skal stille os helt som før, skaden skete, ved at isætte et vindue med friskluftsventil og med rudetykkelse og profiler helt som i det beskadigede vindue og i de øvrige, eksisterende vinduer i huset. Af samme grund har jeg ikke rykket Tryg for at få sat de manglende børnesikringsbeslag på anverferne i det isatte vindue.

Jeg mener i øvrigt ikke, at det er et sagligt argument for Trygs løsning med det isatte vindue, når Tryg henviser til, at der er friskluftsventiler i de øvrige vinduer i huset og til tilbuddet om montering af en friskluftsventil andetsteds. Tryg kunne jo have stillet os helt ligesom før, skaden skete – med undtagelse af en marginal ændring af designet på friskluftsventilen – uden at det havde været dyrere for dem.

7. 91716

Af forsikringsbetingelserne (nr. EJ12) fremgår bl.a.:

"**Beregning af erstatning**
7. Erstatningsopgørelse
Erstatningen opgøres som nyværdi bortset fra:

- Skade, hvor der foretages afskrivning efter afskrivningstabellerne.
- Beregning af kontanterstatning til fri rådighed.
- Skade på udvendig udsmykning.
- Skade på haveanlæg.
- Skade på bygninger under renovering/modernisering.
- Skade på bygninger bestemt for nedrivning.

Nyværdi
Erstatning efter nyværdi udgør det beløb, det på skadetidspunktet vil koste at genopføre 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.

Hvis 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.

Skader af ren kosmetisk art eller farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og de ubeskadigede er ikke dækket. (se dog afsnit 7.2 under rør-, kabel- og stikledningsforsikring samt glas- og sanitetsforsikring).

Det kan forekomme, at nøjagtig samme materialer/genstande, som de skadede, ikke kan skaffes. Der kan derfor opstå en forskel i udseendet, når skaden er udbedret. En sådan forskel er der ingen erstatning for. Dette gælder også et evt. formuetab."

I mail af 22/3 2017 fra procenten Rationel til selskabet hedder det bl.a.:

"Vedrørende ordre … er det ikke muligt at tilbyde ventil i dette element.

Dette skyldes at elementet er med anverfer og stormjern, hvilket går i konflikt med ventilen – der er simpelthen ikke plads til begge dele.

Man ville i dette tilfælde vælge at prøve med ventilen i overrammen, men på denne ordre er elementet for smalt til denne løsning."

I mail af 2/4 2017 fra klageren til Rationel hedder det bl.a.:

"I forbindelse med en forsikringsskade (efter et indbrud hos mig) har jeg fået oplyst, at I ikke kan lave et nyt vindue helt magen til et, som I fremstillede tilbage omkring 2012 – begrundet I, at et nyt vindue skal leve op til de nugældende energikrav. Jeg har dog samtidigt hørt antydninger om, at I godt vil kunne lave reservedele til et eksisterende vindue fra den tid.

> Jeg skal derfor høre, om I vil kunne lave en ny karm med klikventil og en enkelt af de nederste vinduesrammer (det længst til højre set udefra) helt magen til det vindue, som fremgår af ordrenummeret på fotoet herunder? Hvad vil det i givet fald koste?"

Af mail af 3/4 2017 fra Rationel til klageren fremgår det bl.a.:

> "Ordrenummeret og positionsnummeret på det eksakte vindue er …
>
> Vi kan godt lave en ny karm og en ny ramme til felt 3.
>
> Ud fra ordrenummeret og positionsnummer kan du igennem dit lokale byggemarked eller trælast indhente et uforpligtende tilbud på karmen og rammen.
>
> Jeg har ikke mulighed for at oplyse en pris, da alt vores salg er igennem trælaster og byggemarkeder."

Klageren har fremsendt følgende billeder til nævnet:





Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 18/10 2016, at der havde været indbrud i den forsikrede ejendom, og at et vindue var brækket op, hvorved der var sket skade på vinduets karm og ramme. Selskabet har i forbindelse med udbedring af skaden på vinduet udskiftet det ødelagte vindue med et nyt fra samme producent, idet taksator vurderede, at en reparation ikke ville være lønsom. Klageren er utilfreds med, at det nye vindue i modsætning til det tidligere ikke har friskluftsventil.

Selskabet har afvist at yde yderligere dækning med henvisning til, at der ikke kunne skaffes et 100 % tilsvarende vindue hos producenten, og at der alene er tale om kosmetiske forskelle mellem det nye og det tidligere vindue. Selskabet har tilbudt klageren, at der i stedet kan indsættes friskluftsventil i karmen på terrassedøren til højre for vinduet.

Klageren har anført, at han "forventer, at Tryg snarest får fremskaffet og isat de dele, der skal til, for at jeg igen får et vindue magen til det, der blev beskadiget under indbruddet (dog eventuelt med en marginal ændring af udseendet på friskluftsventilen)". Han har videre anført, at han har fået oplyst fra producenten, at der kunne leveres reservedele til reparation af vinduet med ny karm og ramme. Han har desuden anført, at selskabet efter udskiftningen af vinduet har skaffet sig af med fem tilsvarende vinduesrammer med friskluftsventiler, som kunne have været genanvendt til en reparation.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabets taksator vurderede, at det ikke ville være lønsomt at foretage reparation, og at selskabet herefter har takseret skaden ud fra, at der skulle ske udskiftning af vinduet.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen på baggrund af en udskiftning af vinduet til et tilsvarende vindue uden friskluftsventil fra samme producent og har tilbudt klageren, at der kan etableres friskluftsventil ved havedør. Nævnet finder, at denne erstatningsopgørelse er i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 7, hvoraf det bl.a. fremgår: "Hvis 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 finder imidlertid, at selskabet – i forbindelse med beslutningen om at udskifte vinduet i stedet for at reparere det – burde have været i yderligere dialog med klageren for derved at afklare, om han kunne have et ønske om en anden udbedringsløsning end selskabets.

10. 91716

Nævnet finder efter en samlet vurdering af sagen imidlertid ikke fornødent grundlag for at pålægge selskabet at bekoste en genudskiftning af vinduet eller vinduesrammen eller i øvrigt at yde yderligere erstatning til klageren, idet nævnet lægger til grund, at der ikke er plads til at etablere friskluftsventil i det nuværende vindue. Nævnet har blandt andet lagt vægt på karakteren af det omtvistede forhold, at selskabet har tilbudt indsættelse af friskluftsventil ved terrassedør, og på de forventede omkostninger forbundet med endnu en udskiftning at det nye vindue eller vinduesramme.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand