Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. marts 2019 blev i sag nr. 92887:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. Han overtog ejendommen – der er opført i 2002 – den 25/6 2007. I klageskema af 20/9 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Vand trænger ind i vinduespartier. Dette dækkes af forsikring, udbedres i 2015, i 2017 trænger der vand ind nøjagtig samme sted igen. Forsikring kontaktes og forholdet dækkes, [snedker] samt [producenten] synes at vinduerne bør udskiftes (er allerede forsøgt repareret). Dette modsætter forsikringen sig, Forsikringen anmoder [tømrer] om at besigtige vinduerne [tømreren] kommer frem til, at vinduerne skal fuges, [snedker] vil ikke tilbyde at fuge spændestykkerne i vinduerne idet de siger, at dette ikke holder tæt. Producent … hævder at hvis spændstykkerne i vinduerne ikke er fuget korrekt som antydet af [tømreren], skal vinduerne adskilles for at konstatere dette, hvilket er besværlig gjort af at vinduerne allerede er fuget, det er dog slet ikke givet at dette er årsagen til vandindtrængen, men at udskiftning af de defekte vinduer vil løse problemet hævder [producenten] samt [snedker].
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At vinduerne udskiftes, som forslået af producenten …, samt af [snedker] samt at følgeskaden på gulvet fra vandindtrængen i 2017 udbedres ved afhøvling, hvis dette er muligt."

Selskabet har den 9/10 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**Her følger fakta om den tegnede forsikring**
> Vores kunde overtager ejendommen 25. juni 2007. Forsikringen udløb den 25. juni 2012. Ejendommen er fra 2002.
>
> Ejerskifteforsikringen tegnes på baggrund af tilstandsrapporten med Lb.nr. ...

De gældende vilkår for ejerskifteforsikringen er 23 H1, som tager udgangspunkt i den daværende lovbestemte bekendtgørelse om dækningsomfanget (før ændringen i maj 2012).

Sådan har sagsforløbet været
Vores kunde anmelder den 4. januar 2012, at der trænger vand gennem facade i stuen. Vi besigtiger forholdet den 11. januar 2012, og vi dækker en reparation af vinduespartiet i stuen, da der kunne trænge vand ind ved vinduernes nederste fyldning ved regn og blæst. Erstatningen bliver fastsat til 4.000 kr. inkl. moms efter samtale med en lokal håndværker.

Ejerskifteforsikringen udløb herefter den 25. juni 2012.

Den 6. marts 2015 fremsender vores kunde en faktura for udbedring af vinduerne. Fakturaen er dateret 3. mart s 2015. Vi betaler fakturaen og lukker sagen.

Vores kunde kontakter os igen den 27. december 2017, da der trænger vand ind igen. Vi beder ham kontakte den udførende håndværker, hvilket vores kunde gør. Håndværkeren mener ikke, at han har lavet nogen fejl.

Vi spørger ind til årsagen, hvortil vores kunde oplyser, at årsagen ifølge håndværkeren skyldes utætheder ved træsamlingerne nederst i vinduerne under glassene.

Vi sender en taksator ud på ejendommen for at afklare, hvad er op og ned i sagen. Han besigtigede ejendommen den 23. januar 2018, og oplyser den 2. februar 2018, at vores kunde bedes vende tilbage til os med en beskrivelse af, hvad der galt samt evt. et tilbud på udbedring.

Vores kunde fremsender et tilbud på totaludskiftning af vinduespartiet.

Vi afviser tilbuddet, da det ikke vurderes at være nødvendigt at skifte vinduespartiet. Vi kontakter selv kundens håndværker og beder ham se på sagen igen. Vores kundes håndværker vender tilbage den 27. marts 2018. Han oplyser, at vandet trænger ind mellem karm og spændstykke, men han har ikke noget forslag til udbedring.

Vi sender en netværkshåndværker med erfaring indenfor mahognivinduer ud til vores kunde, og han oplyser, at vinduespartiet mangler forsegling i spændstykkerne, hvilket ofte er et problem. Han giver en pris på reparation af forholdet.

Vi anerkender tilbuddet på reparationen den 24. maj 2018.

Der følger en del korrespondance mellem vores taksator og vores kunde, hvor det fremgår, at vores kunde alene ønsker en totaludskiftning af vinduespartiet.

Vores kunde klager til vores kundeklageansvarlige, som fastholder afgørelsen truffet af taksator omkring reparation.

Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse
Vi mener helt overordnet, at vi har set meget velvilligt på denne sag og forsøgt at imødekomme vores kunde bedst muligt. Det har, som I kan se af ovenstående sagsgennemgang, været et speci-

elt sagsforløb, da forholdet i det hele taget først anmeldes 4,5 år efter overtagelsen tilbage i januar 2012. Herefter går der yderligere 3 år, inden vores kunde får det udbedret. Herefter går der igen næsten 3 år igen, førend vores kunde vender tilbage til os.

Vi kunne i denne sag blot have henvist til, at forsikringen var udløbet for 6 år siden, og der derfor ikke kunne anmeldes mere på forsikringen, ligesom øvrige krav, som vores kunde måtte have vedrørende den tidligere sag fra 2012, var forældet.

Vi har i stedet dækket en reparation af vinduerne/spændstykkerne, som der ses at være enighed mellem håndværkerne om, er årsagen til vandindtrængningen. Det er en anden løsning, end den der blev udført tilbage i 2012/2015, hvor det var fugerne omkring selve vinduerne, der blev skiftet.

Vi er jf. vilkårenes pkt. 7 A forpligtet til at opgøre skaden til det beløb, det vil koste at reparere det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted.

Vi mener, at vi lever op til den forpligtelse ved at erstatte reparationen af vinduerne/spændstykkerne samt en slibning af gulvet – i alt 6.700 kr. ex. Moms (8.375 kr. inkl. moms). Vi har endvidere stillet erstatningen til rådighed, hvis vores kunde ønsker at udskifte hele vinduespartiet.

Der er tale om vinduespartier af mahogni, som er et levende materiale, der arbejder alt efter temperaturen. Der vil derfor kunne komme utætte samlinger på baggrund heraf. Det oplyste vi også til vores kunde allerede ved afgørelsen tilbage fra 18. januar 2012.

Vores netværkshåndværker, som har arbejdet i en fabrik, der lavede mahognivinduer, oplyser, at det ikke er et ukendt fænomen, at der mangler forsegling i spændstykkerne. De mener, at forholdet vil blive udbedret ud fra den metode, som vi har anerkendt, hvilket de også har givet tilbud på.

Vores kunde henviser i deres klage til jer til udtalelser fra producenten, men de ses ikke at være vedlagt. Vores kunde bedes vedlægge udtalelserne, hvis de skal have betydning for sagen. Det virker noget besynderligt, at producenten pludselig har en konkret holdning til sagen, nu når de var aldeles uvillige til at give en vurdering tilbage i 2012.

Vores kundes eneste ønske og løsningsforslag er, at man skal udskifte det hele. Man kan løse mange forhold ved bygninger ved altid at totaludskifte gamle bygningsdele, når det er tid til vedligeholdelse. Det er man blot ikke berettiget til jf. vilkårene.

Vores kunde oplyser, at han ikke har garanti for vinduernes tæthed fremover. Vi gør opmærksom på, at vores kunders garanti fra producenten for vinduerne, herunder tæthed mv. udløb i 2007. Han kan derfor ikke forvente, at man opnår en ny garanti, blot fordi man reparerer et vinduesparti. Vores kunde vil stadig kunne reklamere efter de almindelige regler herom, hvis der er udførelsesfejl ved håndværkerens arbejde.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund fastholder vi, at vi har behandlet det anmeldte forhold korrekt ud fra gældende vilkår og praksis. Vi har for at imødekomme vores kunde dækket en reparation af

vinduespartiet, selvom forsikringen for længst er udløbet, og yderligere krav i anledning af den gamle sag fra 2012 er forældet."

Klageren har den 23/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Topdanmark skriver følgende på side 1:
'Vi har dækket en reparation af vinduespartiet i stuen på grund af utæthed samt en let slibning af gulvet i stuen, men vores kunde ønsker en totaludskiftning af vinduespartiet, hvilket vi har afvist.'

Kommentar:
• 8. jun. 2018 tilbyder [taksator], at skjolder på gulvet kan udbedres,
• 3. sept. 2018 skriver … at gulvet kan slibes
• 9. okt. 2018 skriver … en let slibning

Kan man ikke bare skrive at gulvet udbedres inkl. diverse skjolder.

Topdanmark skriver følgende på side 2:
'Vores kundes håndværker vender tilbage den 27. marts 2018. Han oplyser, at vandet trænger ind mellem karm og spændstykke, men han har ikke noget forslag til udbedring. Vi sender en netværkshåndværker med erfaring indenfor mahogni vinduer ud til vores kunde, og han oplyser, at vinduespartiet mangler forsegling i spændstykkerne, hvilket ofte er et problem. Han giver en pris på reparation af forholdet'

Svar:
Min håndværker vil ikke udføre en forsegling, da han mener en fugning af spændestykkerne ikke er en holdbar løsning, det er også denne håndværker, der har givet tilbud på udskiftning af vinduerne.

Hvis man skal være helt korrekt står der 'mangler' i teksten ovenfor, [tømreren] skrev i [sit tilbud] følgende 'temmelig sikker på at det er fordi de mangler korrekt forsegling i spændstykkerne'. Producenten oplyser, at hvis man vil undersøge om vinduet er korrekt forseglet, kan dette konstateres ved adskillelse af et vindue.

Topdanmark skriver følgende på side 3:
'Vi har i stedet dækket en reparation af vinduerne/spændstykkerne, som der ses at være enighed mellem håndværkerne om, er årsagen til vandindtrængningen.'

Kommentar:
Jeg nødt til at sige, at der er kan være flere kilder til fejl ved vinduerne, som jeg har fået det, fortalt af andre som jeg har adspurgt. Her er et uddrag af nogle af kommentarerne: silikonefugen nederst vinduesrammen, skal den være der?, gør den ikke bare sådan at vandet ikke kan løbe ud igen. Not og fjer mellem spændestykker er de dybe nok eller bliver vandet måske presset ind over noten, jeg skal for god ordenskyld sige, at dette ikke har været nævnt i korrespondancen mellem mig og TopDanmark idet det først er viden jeg har fået siden hen.

Topdanmark skriver følgende på side 3:
'Vi har i stedet dækket en reparation af vinduerne/spændstykkerne, som der ses at være enighed mellem håndværkerne om, er årsagen til vandindtrængningen. Det er en anden løsning, end den

der blev udført tilbage i 2012/2015, hvor det var fugerne omkring selve vinduerne, der blev skiftet. Vi er jf. vilkårenes pkt. 7 A forpligtet til at opgøre skaden til det beløb, det vil koste at reparere det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted.'

Kommentar:
Fugerne omkring vinduerne har aldrig være stiftet, dette er en usandhed, endvidere skal jeg ikke gøre mig klog om det at forsegle glassene med fugemasse er samme byggemåde som oprindelig, men det kan oplyses at glassene ikke var ilagt med silikone oprindeligt.

Vedr. manglende udtagelser fra producent
Det er allerede nævnt i min klage til Topdanmark 25/6-2018. Jeg har dog glemt at vedlægge dokumentet til Ankestyrelsen [Ankenævnet], men jeg vedlægger dokumentet nu, filnavn … og beklager selvfølgelig dette.

Jeg fastholder min klage …"

Selskabet har den 12/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at der er nye oplysninger i vores kundes bemærkninger.

Vi har tilbudt at erstatte en reparation af vinduespartiet og en let slibning af gulvet til i alt 8.375 kr. Erstatningen er opgjort efter den udsendte håndværkers tilbud, og vores kunde er velkommen til at benytte sig af tilbuddet. Vi har ligeledes tilbudt at stille erstatningen til rådighed, hvis vores kunde ønsker at udskifte vinduespartiet.

Erstatningen er givet til trods for, at kravet reelt er forældet, hvis det har noget med det tidligere anmeldte forhold fra januar 2012 at gøre, og eventuelle nye forhold ikke kan anmeldes, da ejerskifteforsikringen er udløbet for over 6 år siden. Yderligere krav om erstatning på ejerskifteforsikringen kan vores kunde således ikke rette overfor os.

Vi mener derfor, at vi har været særdeles imødekommende overfor vores kunde ved i det hele taget at erstatte de 8.375 kr.

For en god ordens skyld skal det oplyses, at vi ikke mener, at der noget usandt i vores korte beskrivelse af den tidligere foretagne udbedring. Denne bestod af udtagning og isætning af de eksisterende glas i vinduespartierne med henblik på at skifte/ændre/tætne fugerne omkring selve vinduesglassene. Vi henviser til fakturaen for udbedringen.

Afslutningsvis skal det nævnes, at der ikke i det vedlagte bilag er tale om en udtalelse fra producenten omkring det konkrete vinduesparti, men vores kundes udlægning af en samtale med dem. Procenten har tidligere afvist at komme med en konkret udtalelse omkring vinduespartiet."

Til dette har klageren den 25/11 2018 bl.a. anført:

"Jeg fastholder mit krav, ... idet vinduerne er allerede forsøgt udbedret uden at løse problemet. Herudover synes jeg også det skal præciseres, at netværkshåndværker/udsendte håndværker som TopDanmark skriver er Topdanmarks betalte håndværker ...

> Vedr. forældelsesfrist, TopDanmark oplyste først omkring en evt. forældelsesfrist da jeg klagede til selskabet, jeg er også bekendt med at nye forhold selvfølgelig ikke er dækningsberettiget, dette forhold er bare ikke nyt, og blev ikke løst ved udbedringen.
>
> I forbindelse med at vinduerne i sjældne tilfælde kan være utætte pga. temp. udsvingninger, som skrevet i taksatorrapport, synes jeg det er værd at bemærke at det ikke kun er et vindue der er utæt, af de i alt 4 stk. vinduespartiet består af."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 13/12 2018 og 31/12 2018. Nævnet har endvidere fået forelagt bilag fra sagen, herunder faktura for tætning af vinduerne dateret 3/3 2015, parternes korrespondance før sagen blev indbragt for nævnet, taksatorrapport dateret 18/1 2012, vurdering af skadeårsag og udbedringsmetode fra tømrer, tilbud på reparation fra tømreren, vurdering af skaden fra en snedker, fotos, skadeanmeldelse dateret 4/1 2012, købsaftalen, tilstandsrapport dateret 23/5 2007, policen og forsikringsbetingelserne. Af mail fra en snedker til klageren dateret 27/3 2018 fremgår bl.a.:

> "Efter mit besøg med snedkeren, kan jeg komme med følgende.
>
> Vi kan se der er kommet vand ind mellem karm og spændstykke, men har ikke nogle forslag til udbedring. Det giver efter vores mening ikke mening, at udskifte fuger, da det ikke er der vandet kommer ind."

Af mail fra tømreren til selskabets taksator med tilbud på reparation af vinduerne dateret 7/5 2018 fremgår det bl.a.:

> "Vi var forbi d.d. på denne sag. Jeg havde min tømrer med der tidligere har arbejdet på en vinduesfabrik hvor de lavede mahogni vinduer.
>
> Han er temmelig sikker på at det er fordi de mangler korrekt forsegling i spændstykkerne. Det er åbenbart et ofte set problem.
>
> Løsningen er en udvendig forsegling med smalfugemasse. Prisen anslås til kr. 2700,- plus moms."

Af mail dateret 18/6 2018 fra tømreren til selskabets taksator fremgår bl.a.:

> "Grundlæggende mener vi at utætheden skyldes at vindueselementerne er utætte hvor de er samlet. Så f.eks. hvor spændstykke møder karm og så fremdeles. Disse samlinger vil vi fuge med en transparent smalfugemasse der er beregnet til at forsegle sådanne samlinger. Elementerne er fra fabrikkens side samlet med fugemasse i samlingerne men noget tyder på at de ikke har fået gjort det helt godt nok. Det tror vi kan afhjælpes ved denne her fremgangsmåde."

Af faktura fra en snedker dateret 3/3 2015 adresseret til klageren fremgår det bl.a.:

"Beskrivelse
Tætning af 4 stk. vinduespartier, glas udtaget, fuget og genmonteret"

Nævnet har fået forelagt klagerens fotos af vinduespartiet, hvor det ses, at der kommer vand ind i huset, og at gulvet har taget skade.

Af forsikringsbetingelserne 23-H-1 fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**
A Erstatningen beregnes som nyværdierstatning.

Skaden opgøres til det beløb, det vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted.

Ved erstatningens fastsættelse betales der ikke for dyrere byggematerialer end det beskadigede og højst med et beløb for byggematerialer og byggemetoder, der er almindeligt anvendt på anmeldelsestidspunktet.

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 anmeldelsestidspunktet.

Er det beskadigede på grund af slid og ælde forringet med mere end 30% i forhold til nyværdien, kan erstatningen fastsættes under hensyn til denne værdiforringelse.

Ved vurderingen indgår bl.a. forholdet mellem den tid genstanden/bygningsdelen har været anvendt og dens formodede levetid. Vejledende regler herfor findes i Skafors vejledning 318 (levetidstabeller) fra Dansk Forening for Skadesforsikring.

Der ydes ikke erstatning for eventuelt tab som følge af farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og det ubeskadigede.

Topdanmark har kun pligt til at udbetale erstatning, hvis det pågældende forhold udbedres evt. ved genanskaffelse eller udskiftning med noget tilsvarende."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog huset – der er opført i 2002 – den 25/6 2007. Den 4/1 2012 anmeldte han, at der trængte vand ind gennem en vinduesfacade på huset, hvilket selskabet anerkendte som en nærliggende risiko for skade. Klageren fik den 3/3 2015 repareret vinduesfacaden med fuger langs vinduernes glas. Ejerskifteforsikringen udløb den 25/6 2012. Den 27/12 2017 anmeldte klageren, at der igen var vandindtrængning i vinduesfacaden.

8. 92887

Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for udskiftning af vinduesfacaden og til slibning af parketgulvet, som støder op til indersiden af facaden. Han har anført, at vinduerne er forsøgt repareret før, og at der er tale om den samme skade som i 2012. Han har desuden anført, at vinduernes producent har udtalt, at vinduerne skal skiftes eller alternativt pilles ud, skilles ad og tætnes.

Selskabet har anerkendt skaden og har tilbudt 8.375 kr. for reparation i form af fugning af vindueskarme/spændstykker samt let slibning af parketgulvet, men har afvist at udbetale erstatning for udskiftning af vinduerne. Selskabet har henvist til, at en tømrer har vurderet, at den pågældende reparation er tilstrækkelig til at tætne vinduerne.

Af mail dateret 27/3 2018 fra en snedker til klageren fremgår det, at "Vi kan se der er kommet vand ind mellem karm og spændstykke, men har ikke nogle forslag til udbedring. Det giver efter vores mening ikke mening, at udskifte fuger, da det ikke er der vandet kommer ind".

Af tilbud på reparation fra en tømrer dateret 7/5 2018 fremgår det, at "Vi var forbi d.d. på denne sag. Jeg havde min tømrer med der tidligere har arbejdet på en vinduesfabrik hvor de lavede mahogni vinduer. Han er temmelig sikker på at det er fordi de mangler korrekt forsegling i spændstykkerne. Det er åbenbart et ofte set problem. Løsningen er en udvendig forsegling med smalfugemasse. Prisen anslås til kr. 2700,- plus moms".

Tømreren har uddybet tilbuddet og udbedringsmetoden i mail af 18/6 2018, hvoraf det fremgår, at "Grundlæggende mener vi at utætheden skyldes at vindueselementerne er utætte hvor de er samlet. Så f.eks. hvor spændstykke møder karm og så fremdeles. Disse samlinger vil vi fuge med en transparent smalfugemasse der er beregnet til at forsegle sådanne samlinger. Elementerne er fra fabrikkens side samlet med fugemasse i samlingerne men noget tyder på at de ikke har fået gjort det helt godt nok. Det tror vi kan afhjælpes ved denne her fremgangsmåde".

9. 92887

På baggrund af ovenstående lægger nævnet til grund, at utætheden i vinduesfacaden skyldes utilstrækkelig forsegling i vinduernes spændestykker.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7A fremgår det, at "skaden opgøres til det beløb, det vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets udbedringsmetode er utilstrækkelig til at reparere utæthederne i husets vinduesfacade, og at klageren ikke har bevist, at en udskiftning af vinduerne er nødvendig. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet har ikke herved taget stilling til eventuelle forældelsesspørgsmål eller spørgsmål om selskabets eventuelle bygherreansvar.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har baseret sin afgørelse på et tilbud fra en tømrer, som har ekspertise inden for de pågældende vinduestyper.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at selskabets udbedringsmetode er utilstrækkelig. Nævnet bemærker, at klagerens snedker har udtalt, at "Vi kan se der er kommet vand ind mellem karm og spændstykke, men har ikke nogle forslag til udbedring".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings