

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. september 2020 blev i sag nr. 94434:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har en bygningsforsikring. I klageskema af 10/11 2019 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Tryg afviser at dække 'kosmetiske forskelle' mellem det tidligere vinduesparti og det udskiftede vinduesparti efter et indbrud.

Trygs samarbejdspartner [tømrerfirma] bestilte et nyt vinduesparti ved [vinduesproducent], der afveg stærkt fra det gamle vinduesparti, som sidder i en karnap med 2 sidevinduer, så forskellene er meget tydelige. Den største forskel er et spændestykke på 9,5 cm bredde, der sidder øverst i vinduespartiet.

[Vinduesproducent] bekræfter, at spændstykket på 9,5 cm bredde øverst kunne have været fra-valgt af [tømrerfirma], så det nye vinduesparti i langt højere grad ville ligne det gamle. Tryg afviser dog at skifte vinduespartiet til et nyt, der i langt højere grad ligner det gamle med argumentation om at 'kosmetiske forskelle' ikke er dækket jf. forsikringsbetingelserne.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Jeg ønsker at få isat et nyt vinduesparti uden det nævnte 9,5 cm brede spændestykke øverst.

**Uddybning af klage ...**

Vi havde indbrud i vores sommerhus beliggende ... ultimo okt./primo nov. 2018, hvilket vi anmeldte d. 10. nov. 2018 til Tryg og politiet. Tyven havde opbrudt et vindue i et vinduesparti i en karnap i stuen med et sidevindue på hver side og vinduespartiets oplukkelige vindue var dermed blevet beskadiget.

Den 12. nov. 2018 fik vi brev fra Tryg om, at deres samarbejdspartner [tømrerfirma] ville kontakte mig med henblik på som reparatør at udbedre skaden. Efter at have besigtiget skaden blev jeg kontaktet af [tømrerfirma], som gjorde opmærksom på, at der ikke kunne skaffes et vindue helt magen til. Jeg pointerede, at det nye vinduesparti skulle være så tæt på det originale som muligt, da det ellers ville afvige fra de 2 sidevinduer i karnappen. Jeg fik ikke nærmere info om mål eller tegninger på det nye vindue.

Det nye vindue blev isat, uden at vi var tilstede. Ved besøg i sommerhuset medio feb. 2019 opdagede vi, at der var store forskelle mellem det nye vinduesparti og det tidligere vinduesparti. Jeg reklamerede derfor til Tryg d. 18. feb. 2019 og gjorde opmærksom på, at der var store forskelle mellem det nye vinduesparti og det gamle vinduesparti – og dermed til de 2 sidevinduer i karnappen.

Herefter blev jeg kontaktet telefonisk af [tømrerfirma], som gjorde opmærksom på, at det isatte vinduesparti var det tætteste på vores gamle vinduesparti, som deres leverandør [vinduesproducent] kunne skaffe. Jeg skrev herefter til Tryg d. 13. april 2019 og gentog min reklamation, idet jeg gjorde opmærksom på, at en kvalificeret vinduesløsning ikke kunne være baseret på, hvem Trygs leverandør [tømrerfirma] bestilte et nyt vindue ved. Endvidere skrev jeg, at jeg stadig ikke var tilfreds med de store forskelle mellem det gamle og det nye vinduesparti og spurgte, hvad Tryg havde tænkt sig at gøre ved det.

Jeg hørte ikke noget fra Tryg og rykkede derefter for et svar d. 7. juni 2019 og fik svar d. 18. juni fra Tryg, at de gerne tog reklamationen op med deres samarbejdspartner igen, hvis der var ubesvarede spørgsmål og at 'de dækker ikke kosmetiske forskelle og dækker derfor kun til tilsvarende, hvis samme ikke kan genanskaffes'. Jeg svarede pr mail d. 19. juni, at der ikke var ubesvarede spørgsmål, og at jeg ikke mener, at der er tale om kosmetiske forskelle. Jeg gentog derfor reklamationen og nævnte, at jeg ville ringe til Tryg for nærmere dialog.

Jeg ringede herefter til Tryg som nævnte, at de ville se på sagen igen, hvis jeg undersøgte andre muligheder for at få et vinduesparti, der i højere grad lignede det gamle. I sommerferien kontaktede jeg ..., som havde bygget sommerhuset, og de henviste til flere nuværende og tidligere vinduesleverandører bl.a. [vinduesproducent 2].

Herefter talte jeg bl.a. med ..., som er ekstern sælger for [vinduesproducent 2] i ... og han nævnte, at tværbjælken/spændestykket på 9,5 cm bredde øverst i vinduespartiet kunne være fravalgt af [tømrerfirma], men at vinduespartiet ellers havde de mål, der må forventes af CNC-styrede maskiner. Et vindue helt magen til skulle snedkerfremstilles, hvilket ville blive væsentligt dyrere, hvorfor [sælger i vinduesproducent 2] foreslog at udskifte de 2 sidevinduer i karnappen, da dette ville være væsentligt billigere end at skifte selve vinduespartiet.

Den 8. august skrev jeg dette til Tryg, som d. 22. august 2019 svarede, at de som tidligere skrevet ikke dækker kosmetiske forskelle og derfor ikke ville betale for udskiftning af de 2 sidepartier og i øvrigt anså sagen for afsluttet.

Da jeg var utilfreds med dette, skrev jeg d. 18. sept. 2019 til Trygs Kvalitetsafdeling og fremlagde sagen, og d. 1. oktober 2019 fik jeg mail fra Kvalitetsafdelingen, at de havde gennemgået min sag, men ikke havde fundet grundlag for at ændre deres afgørelse.

Endvidere skrev Kvalitetsafdelingen, at 'tømreren oplyser dig allerede inden bestillingen af vinduet, at det ikke er muligt at fremskaffe samme type vindue' og at 'det er vores vurdering, at den forskel der er mellem det udskiftede vindue og de ubeskadigede vinduer er, hvad man som forsikringstager må tåle'.

Mens jeg afventede Kvalitetsafdelingens tilbagemelding, kontaktede jeg vinduesproducenten [vinduesproducent] for at spørge dem direkte, om tværbjælken/spændstykket kunne have været fravalgt af Trygs samarbejdspartner [tømrerfirma]. At spændstykket kunne have været fravalgt ved bestillingen blev bekræftet af [vinduesproducent].

Jævnfør Trygs forsikringsbetingelser nr. FR01 pkt. '7. Erstatningsopgørelse' fremgår det i afsnittet 'Nyværdi', at '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'.

Jeg mener ikke, at jeg har modtaget med 'tilsvarende i samme standard' og at der som anført af Tryg alene er tale om 'kosmetiske forskelle', idet Trygs valgte samarbejdspartner [tømrerfirma] ikke har bestilt et vinduesparti, der var så tæt på det originale som muligt. De har således bestilt et vinduesparti med et 9,5 cm bredt spændstykke øverst ved vinduesproducenten [vinduesproducent], selvom dette kunne have været fravalgt, så det nye vinduesparti i langt højere grad ville ligne det udskiftede og der således alene ville være tale om 'kosmetiske forskelle'.

Jeg ønsker at få isat et nyt vinduesparti uden det nævnte 9,5 cm brede spændstykke øverst og beder derfor Ankenævnet for forsikringer om at kigge på sagen."

Selskabet har i brev af 20/12 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

## **"1.0 Sagens omstændigheder**

Den 12. november 2018 anmelder klager, at der har været indbrud i klagers sommerhus, jf. bilag 2.

Den 15. november 2018 besigtiger selskabets reparatør, ejendommen hvortil det kan konstateres, at det ene vindue er blevet brækket op, jf. bilag 3.

Den 10. januar 2019, bliver skaden det ødelagte vindue udskiftet af reparatøren.

Den 19. februar 2019 kontakter klager selskabet, hvortil klager oplyser, at vinduet ikke kan lukkes ordentligt, samt at de ikke er tilfredse med udseendet på vinduet, jf. bilag 4.

Selskabets reparatør udbedrer vinduet, således at denne kan lukkes og er tæt.

Selskabet afviser forhold om udseende, idet forsikringen ikke dækker for kosmetiske forskelle.

Klager er ikke enig i afgørelsen, hvorfor klager retter henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen.

Selskabet fastholder afgørelsen, hvorfor klager indbringer sagen for Ankenævnet for Forsikring.

## 2.0 Selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet for Forsikring, har Kvalitetsafdelingen gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder afgørelsen, at der udelukkende er tale om kosmetiske forskel, som i øvrigt er, hvad klager måtte tåle.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 7, at forskelle mellem erstattede bygningsdele og ubeskadigede ikke er dækket af forsikringen, jf. bilag 1.

Det følger endvidere af samme afsnit, at der 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.

Inden skadesudbedringen har reparatøren fremsendt billeder, skitser og mål på det beskadigede vindue til leverandøren, således at der kunne findes et vindue, der var tilsvarende det, som klager havde inden indbruddet. jf. bilag 5. Selskabet havde således undersøgt, om det var muligt at få et tilsvarende vindue. Der henvises til de fotografier, som selskabet fremsendte til vinduesproducenten.

Inden skadens udbedring, oplyser reparatøren, at fabrikanten for det beskadigede vindue er lukket, og det ikke var muligt at fremskaffe samme vindue, hvorfor der ville være en forskel mellem det beskadigede og det nye vindue, hvilket klager accepterede jf. bilag 6.

Det påsatte vindue er det, vinduesproducenten har oplyst til os, som er mest tilsvarende det beskadigede vindue. Der er også tale om en partiel reparation, som ud fra en helhedsvurdering ligger inde for, hvad klageren må tåle. Der henvises igen til fotografierne i sagen.

Klager oplyser af mail fra den 9. august 2019, at han har haft kontakt til forskellige leverandører, som kan finde et vindue, der er tilsvarende, jf. bilag 7.

Der er gået 7 måneder, fra at vinduet bliver isat, til at klager begynder at undersøge om det var muligt at finde et vindue mere tilsvarende.

Det forhold, at klager, i forbindelse med indbringelsen af ankenævns sagen, har været i kontakt med vinduesproducenten, der har oplyst at topspændet kunne være fravalgt, giver ikke anledning til at ændre afgørelsen. Selskabet havde dialog med klager inden udbedringen, hvorfor det ikke efterfølgende nu kan pålægges selskabet at betale for et nyt vinduesparti.

Selskabet har ikke modtaget en sådan information tidligere. Det må kunne lægges til grund at vinduesproducenten har fundet et vindue, der var tilsvarende det beskadigede. Der er foretaget en helt reel undersøgelse, som desværre har vist at der i hvert fald ikke umiddelbart kan skaffes et helt identiske vindue.

Klager har også accepteret, at der ville være en forskel, da der ikke kunne genskaffe samme vindue som før.

# Ankenævnet for Forsikring

5.

94434

Selskabet fastholder, at den forskel der er mellem det udskiftede vindue og det ubeskadigede vindue, er hvad man som forsikringstager må kunne tåle.

Selskabet henviser til Ankenævnet for Forsikrings kendelse nr. 91716, 85466 og 83375. Selskabet fastholder derfor, at der er tale om en kosmetisk forskel, der ikke er omfattet af forsikringen."

Klageren har i brev af 13/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har allerede tålt og accepteret nogle mindre dimensionsændringer (flere cm forskel) mellem det gamle og nye vinduesparti i vinduespartiets top og bund, som det fremgår af billederne 'Indefra – bund' og 'Indefra – top' på portalen.

Men vi vil ikke tåle unødige store og ikke-kosmetiske forskelle, som et spændestykke øverst i vinduespartiet med en bredde på 9,5 cm, som overhovedet ikke fandtes på vores gamle vindue. Det er derfor ukorrekt, når Trygs valgte tømrerfirma [tømrerfirma] anfører, at de har gjort hvad de kunne for at finde et vindue, som kom så tæt på vores eksisterende vindue som muligt (jf. bl.a. Trygs bilag 6) er dette ikke korrekt.

[Tømrerfirma] valgte således et vindue fra deres leverandør [vinduesproducent]. [Vinduesproducent] eget kundecenter har overfor mig bekræftet, at det nævnte spændestykke øverst i vinduespartiet kunne have været fravalgt af [tømrerfirma] ved bestilling af vinduespartiet (se 'Mail fra [vinduesproducent] 29.10.2019' på portalen).

Denne mulighed for fravalg af spændestykket havde jeg allerede fået oplyst af ... fra [vinduesproducent 2], hvilket jeg også meddelte Tryg d. 8. aug. 2019 (se 'Mail til Tryg 08.08.2019' på portalen). Det er derfor ikke korrekt, når Tryg i svaret til Ankenævnet anfører, at 'Selskabet ikke har modtaget en sådan information tidligere'.

Det brede spændestykke øverst i vinduespartiet medfører, at vinduet afviger voldsomt fra det tidligere vindue (og øvrige flere tilsvarende vinduespartier i stuen) og desuden har et væsentligt reduceret lysindfald. Spændestykket fremgår bl.a. af billedet 'Udefra – parti' på portalen.

Havde jeg inden bestilling af vinduespartiet fået tilsendt tegninger over det nye vinduesparti fra tømrerfirmaet [tømrerfirma] eller Tryg selv, havde jeg haft mulighed for at komme i dialog om den valgte vinduesløsning og herunder kunnet kommentere og protestere over de store forskelle i udseende, - inden vinduet blev bestilt, men jeg fik aldrig tilsendt tegninger eller andre oplysninger om det nye vinduesparti.

...

Jeg fastholder med baggrund i oplysningerne fra [vinduesproducent] (se 'Mail fra [vinduesproducent] 29.10.2019' på portalen), at Tryg og deres tømrerfirma [tømrerfirma] ikke har fundet et vinduesparti, der i dimensioner og udseende var tættest muligt på det beskadigede, hvorfor der ikke blot er tale om kosmetiske forskelle, som anført af Tryg."

Nævnet har også modtaget selskabets brev af 17/2 2020, klagerens brev af 19/2 2020, selskabets brev af 20/5 2020 og klagerens brev af 2/6 2020.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget [vinduesproducent] mail af 29/10 2019 til klageren, hvori det bekræftes, at spændestykket i toppen af vinduet kunne være undladt. Nævnet har også modtaget fotos. Uddrag af de øvrige bilag gengives nedenfor.

Af tømrers mail af 5/3 2019 til selskabet (selskabets bilag 6) fremgår bl.a.:

"Jeg har talt med ft. omkring problem med vinduesparti og oplyst ham at jeg har gjort hvad jeg kunne for at finde et vindue som kom så tæt på det de havde inden for de rammer vi har at arbejde med.

Jeg sagde også til ft. inden jeg bestilte det nye vindue at jeg ikke kunne få et der var magen til det de havde da vinduesfabrikken det kom fra var lukket. Det var de med på. Jeg har tilbudt at rette den oplukkelige del, så den kommer til at køre ordentligt."

Af forsikringsbetingelserne FR 01 fremgår bl.a.:

**"B. Hus- og grundejerforsikring**

...

Forsikringen dækker skader som følge af:

...

Tyveri og hærværk forvoldt af personer uden lovlig adgang til forsikringsstedet.

...

**D. Glas- og sanitetsforsikring**

...

**Forsikringen dækker:**

Brud, afskalning eller ridser på **glas\*** og **sanitet\***, når disse som følge heraf er blevet ubrugelige.

...

**Kosmetiske forskelle mellem erstattet og ubeskadiget:**

- Glas i samme vindues-/dørparti.

Det er en forudsætning, at det ikke er muligt at anskaffe glas (farve og/eller mønster), der er identisk med det beskadigede.

...

**7. Erstatningsopgørelse**

Erstatningen opgøres som nyværdi ...

**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 ... 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."

## **Nævnet udtaler:**

Den forsikrede ejendom er et sommerhus med en karnap i stueetagen. Karnappens forside udgøres af et vinduesparti, og karnappens sider udgøres af hver sit vindue. Klageren anmeldte den 10/11 2018, at vinduespartiet var blevet beskadiget ved et indbrud. Selskabet lod et tømrerfirma besigtige sommerhuset den 15/11 2018, hvorefter selskabet anerkendte at dække udskiftning af vinduespartiet. Tømrerfirmaet udskiftede dernæst vinduespartiet den 10/1 2019.

Efter at klageren havde set det nye vinduesparti, reklamerede han til selskabet den 18/2 2019 over, at der øverst i vinduespartiet var et spændestykke på 9,5 cm, som der ikke havde været i det tidligere vinduesparti, og som ikke er på vinduerne i karnappens sider. Selskabet afviste efterfølgende flere gange at imødekomme klagerens krav med henvisning til, at der var tale om en kosmetisk forskel mellem vinduespartiet og vinduerne i siderne.

Klageren har over for nævnet anført, at han ønsker, at selskabet skal dække, at der isættes et nyt vinduesparti som det nuværende, men uden det nævnte 9,5 cm brede spændestykke øverst.

Klageren har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at hvis det beskadigede ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen til, hvad det koster at udskifte dette med "tilsvarende i samme standard". Klageren har også anført, at producenten af vinduespartiet har bekræftet, at spændstykket øverst i vinduespartiet kunne have været fravalgt ved bestillingen, og at tømrerfirmaet derfor ikke har bestilt et vinduesparti, der er så tæt på det originale som muligt. Klageren har herudover anført, at "Det brede spændestykke øverst i vinduespartiet medfører, at vin-

duet afviger voldsomt fra det tidligere vindue (og øvrige flere tilsvarende vinduespartier i stuen) og desuden har et væsentligt reduceret lysindfald".

Selskabet har fastholdt afgørelsen og anført, at der er tale om en kosmetisk forskel, som klageren må tåle, idet det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 7, at forskelle mellem erstattede bygningsdele og ubeskadigede ikke er dækket af forsikringen. Selskabet har også anført, "at vinduesproducenten har fundet et vindue, der var tilsvarende det beskadigede. Der er foretaget en helt reel undersøgelse, som desværre har vist at der i hvert fald ikke umiddelbart kan skaffes et helt identiske vindue".

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 7 udgør erstatningen det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genopføre det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde. 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.

Det fremgår også af forsikringsbetingelsernes punkt 7, at forskelle mellem erstattede bygningsdele og ubeskadigede bygningsdele ikke er dækket, og at det kan forekomme, at nøjagtig samme materialer/genstande, som de skadede, ikke kan skaffes, og der derfor kan opstå en forskel i udseendet, når skaden er udbedret.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at han har ret til yderligere forsikringsdækning.

Nævnet lægger til grund, at selskabet forestod reparationen ved en af selskabet valgt samarbejdspartner. Nævnet finder, at når selskabet tilbyder at sørge for, at bygningsskader bliver udbedret ved en af selskabet valgt samarbejdspartner, påhviler der selskabet en pligt til inden for rammerne af forsikringsbetingelsernes vilkår om erstatningsopgørelsen i rimeligt omfang at undersøge markedet, således at kosmetiske hensyn til bygningens udseende i videst muligt omfang tilgodeses.

# Ankenævnet for Forsikring

9.

94434

Efter det oplyste om, at vinduesproducenten over for klageren har bekræftet, at det er muligt at levere vinduespartiet uden spændstykket, finder nævnet, at selskabet i overensstemmelse med klagerens krav skal dække udgifterne til en udskiftning af vinduespartiet, således at der isættes et vinduesparti uden spændstykket foroven.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at spændstykket kosmetisk afviger klart fra vinduerne på siderne af karnappen, og at der ikke er oplysninger i sagen om, at selskabets samarbejdspartner ikke nemt kunne have fået oplysning hos producenten om, at vinduespartiet kunne være leveret uden spændstykket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal dække en udskiftning af vinduespartiet, således at der isættes et vinduesparti uden spændstykket foroven.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand