

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. april 2022 blev i sag nr. 97116:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S  
Borupvang 4  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 20/7 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg fik i april konstateret råd og svamp i to stolper og to sydvendte vinduer i forbindelse med gennemgang af mit hus. Det skete ved [tømrermester 1]. [Tømrermester 1] fortalte mig i den forbindelse, at han netop havde oplevet noget lignende i ..., hvor han nu havde udskiftet samtlige vinduer i et hus pga. råd og svamp. I følge [tømrermester 1] var vinduerne derude i langt bedre stand end mine. Forsikringsselskabet havde dækket 2/3 af alle udgifter i forbindelse med udskiftning af samtlige vinduer (2/3 betalt af forsikring, 1/3 af ejer). [Tømrermester 1] fortalte også, at forsikringsselskabet derude var det samme som mit - nemlig Top Danmark. [Tømrermester 1] rådede mig til straks at kontakte mit forsikringsselskab, Top Danmark, for at høre, om jeg havde en husforsikring der kunne dække råd og svamp i vinduer. Det gjorde jeg, og fik at vide, at jeg var forsikret via min husforsikring. Top Danmark ville herefter oprette en sag - de bad mig sende nogle fotos. Jeg tog nogle fotos fra nogle af de angrebne steder og sendte afsted. Jeg drømte ikke om, at der kunne opstå splid, eftersom min tømrermester jo var helt overbevist om, at forsikringen også i mit tilfælde ville dække 2/3 af alle udgifter. Mine vinduer var trods alt mere angrebne end dem i ... (jvf ovenstående) Efter nogen tid modtog jeg en mail fra Top Danmark, hvori de meddelte, at de ville sende en taksator herud for at besigtige vinduer. Det gjorde de - og jeg havde besøg af en mand fra ... Senere modtog jeg så en skrivelse fra Top Danmark, hvori de giver mig medhold i, at mine vinduer+stolper er angrebne af råd og svamp - men at skaderne ikke er store nok til total udskiftning af begge vinduer, stolper. De foreslår reparation i form af overskæring af stolper+flere vindueslister rundt om - herefter vil de indsætte nye del-stolper, del-lister og 'lappe' sammen (nærmere beskrivelse heraf vil fremgå af vedhæftede dokumenter). Jeg var chokeret over dette forslag og kontaktede derfor endnu en tømrermester [tømrermester 2] for at få ham til at give sit syn på sagen. Han vurderede, ligesom [tømrermester 1], at begge vinduer og stolper skal udskiftes. Han kunne på ingen måde gå ind for Top Danmarks løsningsforslag, som han kaldte en lappe-

løsning og ikke holdbar. Ydermere ville overskæring af diverse lister, stolper medføre synlige overgange, som ville skæmme huset - disse overgange ville med tiden blive endnu mere synlige, idet træ giver sig forskelligt. Disse steder (altså de steder hvor trælister, stolper er lappet sat sammen), vil altid være udsatte steder, som igen angribes af råd og svamp. Jeg bad [tømrermester 2] om en skriftlig udtalelse - den fik jeg og videresendte til Top Danmark (vedhæftet). Jeg har også bedt [tømrermester 2] og [tømrermester 1] om at fremsende tilbud på reparation/udskiftning af vinduer (vedhæftet som dokument). Deres tilbud på udskiftning af stolper + vinduer ligger på ca. 29000 kr. - 32.400 kr. Jeg henvendte mig igen til Top Danmark og skrev, at jeg på ingen måde var tilfreds med deres tilbud og løsningsforslag. Top Danmark (deres taksator) havde opgjort skaderne til 6.500 kr. og jeg ville således herefter kunne modtage 4.333,34 kr. som et tilskud til en udskiftning. Jeg skrev at jeg ønskede at videresende min klage til Top Danmarks klageafdeling, da jeg ikke kunne acceptere tilbuddet. Dette gjorde jeg - og her blev min klage behandlet. Der blev truffet en afgørelse, hvor jeg ikke fik medhold. Jeg meddelte herefter, at jeg ønsker at gå videre med sagen og indgive min klage til Klagenævn for Forsikring. Herefter modtog jeg endnu en mail fra Top Danmarks klageafdeling - hvori stod, at de nu var villige til at tillægge deres erstatningstilbud ekstra 500 kr., således at jeg kunne modtage 4.833,34 kr. fra forsikringselskabet Top Danmark. Jeg vedhæfter et dokument med diverse mailudvekslinger frem/tilbage med Top Danmark. De sidste mailudvekslinger (hvoraf altså fremgår at Top Danmark nu er villige til at højne deres tilskud) figurerer så vidt jeg kan se ikke blandt dokumenterne. som er tilgængelige inde hos Top Danmark?. Måske skyldes det, at ... (som har behandlet min klage) lige nu holder ferie og derfor ikke har nået at uploade vores seneste mailudvekslinger?

Jeg har vedhæftet fotos, mailudvekslinger mellem Top Danmark og mig selv, tilbud fra tømrermester [tømrermester 2] og [tømrermester 1], tilbud fra Top Danmarks taksator: ..., skriftlig udtalelse fra tømrermester [tømrermester 2], svar fra Top Danmarks klageafdeling ved ...

...

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

Det koster (jvf. tilbud fra [tømrermester 1] og [tømrermester 2]) et sted mellem 29.000 kr. og 32.500 kr. at få udskiftet de to stolper + vinduer i mit hus, som er angrebet af råd og svamp. Jeg ønsker Top Danmark dækker 2/3 af samtlige udgifter (jeg skal selv dække 1/3 del i flg. forsikringsbestemmelser). Beløbet, jeg ønsker at modtage fra Top Danmark, vil således udgøre ca. 20.000 kr. (2/3 af ca. 30.000 kr., som det vil koste at skifte stolper og vinduer)."

Selskabet har i brev af 2/9 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at klager har fået konstateret råd i to sydvendte vinduer hovedsageligt koncentreret om stolperne, hvilket klager har rettet krav på udbedring af over bygningsforsikringen.

Vi har tilbudt at reparere vinduerne, men klager ønsker begge vinduer udskiftet til nye, hvilket vi ikke kan tilbyde betaling for.

## **Her er fakta om den tegnede forsikring**

Klager har tegnet en bygningsforsikring hos os for sin ejendom på ...

Polisen indeholder dækning for brand, kasko, storm, svamp og insekt, rådskaade, skjulte rør og kabler, stikledning, udvidet vandskaade, kosmetiske forskelle, skadedyr, retshjælp og ansvar (bilag 1 – police).

Det er vilkårene 8805-2, der gælder for klagers bygningsforsikring (bilag 2 - vilkår). Den gældende selvrisiko er 0 kr. for rådskaader, men der gælder en egenbetaling på 1/3 af den samlede skadeudgift ved rådskaade på døre, vinduer og facadepartier.

### **Sådan har sagsforløbet været**

Klager anmelder telefonisk den 22. april 2021, at klagers håndværker har konstateret råd i to vinduer ved en gennemgang af ejendommen. Vi beder i den forbindelse klager om at fremsende billeder og et tilbud på udbedring.

Det aftales efterfølgende med klager, at vi sender en netværkshåndværker ud til klagers ejendom for at vurdere årsag og omfang af rådskaaderne på vinduerne samt lave et tilbud på udbedring.

Den 25. juni 2021 meddeler vi klager, at vi dækker rådskaaderne i de to sydvendte vinduer i form af en reparation, men vi kan ikke tilbyde en fuldstændig udskiftning af vinduerne. Vi vedlægger besigtigelsesrapporten som bilag 3 og tilbuddet på en reparation som bilag 4.

Klager er ikke tilfreds med den tilbudte reparationsløsning, hvorfor der følger en længere korrespondance herom. Klager mener, at der ikke er tale om en holdbar løsning, og en reparation vil beskæmme ejendommen. Klager begrundet sine synspunkter i to håndværkeres vurderinger. Klager har vedlagt korrespondancen med os til jer og håndværkerens udtalelse ved sagens anlæggelse.

Vi fastholder igennem forløbet, at vores netværkshåndværker kan reparere vinduerne, hvilket løsningsmæssigt både er i overensstemmelse med vilkårene for forsikringen, ligesom det er en sædvanlig og holdbar udbedringsmetode, som de har stor erfaring med at udføre. Vi tilbyder samtidig, at klager kan få udbetalt det beløb, som en reparation koster, som et tilskud til nye vinduer, hvis klager ønsker det.

Vi når desværre ikke til enighed med klager.

### **Her får I vores syn på sagen**

Det skal indledningsvist nævnes, at der er enighed i sagen om, at der er konstateret råd i de to sydvendte vinduer, hvilket vi har anerkendt som en dækningsberettigende skade i henhold til de gældende vilkår pkt. 18.8.

Det er alene udbedringsmetoden, der ikke er enighed om parterne imellem, da klager ønsker en udskiftning af vinduerne, mens vi har tilbudt en reparation af vinduerne.

Det er erstatningsreglerne i vilkårenes pkt. 19, der regulerer, hvordan vi erstatter en dækningsberettigende skade.

I den forbindelse fremgår det blandt andet af vilkårenes pkt. 19 B, at: 'Vi opgør skaden til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted'. Det betyder, at vi er forpligtet til at stille klager som før rådskaaderne i vinduerne opstod. Hvis rådska-

den kan udbedres ved at reparere vinduerne, har klager på den baggrund ikke krav på en udskiftning af vinduerne.

Det fremgår endvidere af vilkårenes pkt. 19 I, at 'ved svampe-, insekt- og rådskaade betaler vi for nødvendig udskiftning eller afstivning af det angrebne træværk. Ved angreb af husbukke betaler vi også bekæmpelse af disse.' Det vil sige, at vi alene skal betale for den nødvendige udskiftning af træet i vinduerne, og vi er ikke forpligtet til at udskifte vinduerne i sin helhed.

Vi mener derfor helt overordnet, at vi er berettiget til at tilbyde klager en reparation af vinduerne, når det er en mulig og forsvarlig løsning, og der er tale om en skade af mindre omfang.

Vores netværkshåndværker oplyser i den forbindelse, at de gerne vil forestå reparationen af vinduerne, og de står inde for den løsningsmetode. De vil udluse det rådskaadede træ og montere nyt træ, som tilpasses til det øvrige træværk.

Herefter bliver vinduerne spartlet, malet og fuget. Vi henviser til beskrivelsen af reparationen i tilbuddet i bilag 4. Et trævindue består af flere stykker træ, der er samlet, hvorfor det normalt ikke er noget problem at udskifte dele heraf.

Vores netværkshåndværker oplyser, at der er tale om en helt almindelig og håndværksmæssig korrekt reparationsløsning af et vindue, som de har udført mange gange tidligere med succes. Det er sådan, at man udbedrer ældre trævinduer, hvis man ikke ønsker at udskifte dem, hvilket der findes flere artikler og videoer om på internettet.

Vores netværkshåndværker oplyser tillige, at der er tale om en løsning, som vil kunne holde i mange år fremover. Man skal selvfølgelig sørge for at vedligeholde sine trævinduer på behørig vis med malerbehandlinger med videre, men det er ikke anderledes end den vedligeholdelse, der påhviler klager ved de andre tilsvarende ældre trævinduer på ejendommen – og det er generelt gældende for ældre trævinduer.

Vi vedlægger som bilag 5 en udtalelse fra vores netværkshåndværker om reparationsløsningen.

Vores netværkshåndværker kan heller ikke genkende klagers synspunkt om, at en reparation af vinduerne vil beskæmme ejendommens udseende. Vinduerne vil i det hele fremstå intakte, ensartede og pæne efter reparationen, og der vil alene maksimalt være en ubetydelig farveforskel mellem de reparerede vinduer og de ikke reparerede vinduer af minimal kosmetisk karakter. Det vil efter vores opfattelse på ingen måde beskæmme ejendommens udseende.

Det fremgår i øvrigt af vilkårenes pkt. 19 D, at vi ikke er forpligtet til at erstatte farveforskelle mellem det beskadigede og ubeskadigede; 'Vi betaler ikke erstatning på grund af farveforskelle eller andre forskelle mellem det beskadigede og ubeskadigede, der opstår ved reparation i forbindelse med en

skade. Det gælder, selvom det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede.'

Afslutningsvist skal det nævnes, at vi har ret til at anvise en reparatør af skaden, og vi er ikke forpligtet til at erstatte mere, end hvad det koster reparatøren at udbedre skaden for. Det er fremhævet i vilkårenes pkt. 19 E: 'Vi er berettiget til at anvise reparatør og leverandør af materialer

ved enhver dækningsberettigende skade. Vi udbetaler ikke beløb, som overstiger den pris, vi kan få bygningsdele/materialer repareret, genopført eller leveret til ved den eller de reparatører/leverandører, som vi har anvist'

I denne sag har vi anvist en håndværker, som gerne vil udbedre de rådskadede vinduer, og som har stor erfaring hermed. De har derfor afgivet et tilbud på udbedring, som klager kan benytte sig af eller vælge at modtage beløbet som et tilskud til at bruge sine egne håndværkere/udskifte vinduerne.

### **I har udtalt jer i lignende sager**

Vi har i forbindelse med klagebehandlingen af sagen tidligere henvist til kendelserne 95.786 og 83.338.

Kendelsen 86.906 har også mange lighedstræk med denne sag. Klageren i sagen kræver en totaludskiftning af to vinduer, mens selskabet har tilbudt en reparation.

Klagerens synspunkt var, at der var tale om en lappeløsning, og det var kosmetisk beskæmmende. Selskabet fik medhold i, at det var berettiget til at tilbyde en reparationsløsning.

I kendelsen 74.420 ønskede klageren også en total udskiftning af et vindue, da klageren ikke ønskede den reparation, som selskabet havde tilbudt. Selskabet fik medhold i, at der kan foretages en reparation af vinduet, da det er en forsvarlig udbedring.

### **Vi fastholder vores afgørelse**

Vi mener på den ovenstående baggrund, at vi har behandlet sagen korrekt i henhold til den tegnede police på bygningsforsikringen og de dertil hørende vilkår.

Vi har helt overordnet lagt vægt på, at vinduerne kan repareres, hvilket både er en gængs og holdbar løsning, og vinduerne vil fremstå pæne og intakte efter reparationen.

Vi har anvist en håndværker, der gerne vil reparere vinduerne, og de har afgivet et tilbud herpå.

Vi kan således tilbyde klager det beløb en reparation koster, som er 6.500 kr. fratrukket klagers police- og vilkårmæssige egenbetaling på  $1/3 = 4.333,34$  kr. Derudover har vi oveni tilbudt 500 kr. så stolpen i vinduet kan skiftes i sin helhed.

Vi dækker derfor i alt 4.833,34 kr."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 3/10 2021 bl.a. anført:

"Efter svar fra TopDanmark, fastholder jeg til stadighed min klage. Jeg kan ikke kommentere på de sager TopDanmark fremlægger i sit forsvar, og jeg betvivler om disse er direkte sammenlignede. Jeg vil gerne igen fremhæve, at i min sag har hele to uvildige og uafhængige tømrermestre besigtiget skaderne og konstateret, at vinduer er hårdt angrebne og bør udskiftes helt.

[Tømrermester 1] rådede mig straks til at kontakte forsikringsselskab efter at have set de to sydvendte vinduer. Han fortalte samtidig, at han netop havde udskiftet vinduer og døre i et helt hus i ... Her var der ifølge [tømrermester 1] tale om vinduer som var mildere ramt og mindre ødelagte,

hvor Top Danmark havde givet dækning til fuld udskiftning af alle vinduer og døre. Det er derfor overraskende at TopDanmarks netværkshåndværkeres vurderinger er så forskellige og svinger fra sag til sag?

Begge tømrermestre har klart udtrykt, at mine vinduer bør udskiftes fuldt og helt. De har afgivet tilbud på udskiftning af vinduer, og deres tilbud ligger et sted mellem 28.000 og 32.500 kr. Sammenlignet hermed anslår Top Danmarks taksator, at reparationen kun udgør et beløb på blot 6.500 kr. Fratrukket min police- og vilkårmæssige egenbetaling på 1/3 vil det betyde at jeg får tildelt: 4.333,34 kr. og vil altså langt fra dække udgiften til udbedring af skaden.

Efter tilbud fra TopDanmark meddelte jeg selskabet, at jeg ikke kunne acceptere den løsning og dette tilbud, hvorfor jeg agtede at klage til Ankenævn for Forsikring over afgørelsen. Kort efter modtog jeg så en meddelelse fra TopDanmark om, at de nu ville gå med til at justere beløbet og tilbyde mig yderligere 500 kr., således at den bærende stolpe i det ene vindue udskiftes i sin helhed - netværkshåndværker havde oprindelig anført, at den bærende stolpe blot saves over og sættes sammen med et nyt stykke stolpe.

De to tømrermestre jeg har indhentet tilbud fra, har også kommenteret på den foreslåede løsning netværkshåndværkeren. Begge vurderer uafhængigt, at den foreslåede reparation ikke udgør en holdbar løsning, men i stedet en 'lappeløsning', som hurtigt vil føre til nye problemer og nyt råd og svamp. Jeg har tidligere sendt jer en kopi af mail modtaget fra tømrermester [tømrermester 2], hvor han bl.a. skriver følgende: 'Løsningen med at luse ud i et vindue, er ikke en holdbar løsning. Når vinduet bliver påvirket af vejr og vind, vil det 'nye' træ og det 'gamle' træ ikke arbejde ens. Det vil så forsage, at der kommer revner, hvor fugt kan trænge ind, man kan starte forfra med at luse ud. Man vil heller ikke kunne lave en rep. på vinduet uden at det kan ses, selv om det bliver malet, så har man ikke et pænt vindue efter sådan en løsning.'

Slutteligt vil reparationen også skæmme huset og nedsætte ejendomsværdien. Top Danmark skriver blandt andet i deres sidste bemærkninger af 2.september 2021: 'Vinduerne vil i det hele fremstå intakte, ensartede og pæne efter reparationen, og der vil alene maksimalt være en ubetydelig farveforskel mellem de reparerede vinduer og de ikke reparerede vinduer af minimal kosmetisk karakter. Det vil efter vores opfattelse på ingen måde beskæmme ejendommens udseende.' Denne udtalelse matcher ikke udtalelsen, som Top Danmarks egen netværkshåndværker fremkom med, da han var hos mig for at besigtige skaden på vinduerne. Netværkshåndværkeren udtalte dengang, at resultatet umiddelbart efter reparation ville fremstå ensartet, men at jeg skulle forvente en forskel og en ændring over tid, da træ giver sig, og træ giver sig forskelligt.

Jeg har tidligere vedhæftet fotos af mine vinduer. Det mest optimale ville være hvis 'Ankenævn for Forsikring kunne sende egne fagfolk du for at besigtige mine vinduer og skaderne. I fald dette er muligt er 'Ankenævn for Forsikrings' egne fagfolk meget velkomne."

Selskabet har i brev af 19/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste bemærkninger til sagen, som efter vores mening ikke indeholder nye oplysninger til sagen.

Vi fastholder på den baggrund, at:

- der er tale om en sædvanlig og gængs reparationsmetode af trævinduer

- det er en holdbar løsning
- klager bliver stillet som før skaden ved reparationen
- reparationen ikke vil komme til at beskæmme ejendommens udseende
- klagers vedligeholdelsesbyrde af vinduerne bliver den samme som før reparationen
- vores netværkshåndværker gerne vil udføre reparationen af klagers vinduer og har stor erfaring hermed

Vi mener derfor, at vi har opfyldt vores forpligtelse overfor klager ved at tilbyde at erstatte en reparation af vinduerne i henhold til den gældende police og de tilhørende forsikringsvilkår.

Vi mener, at sagen kan behandles af Nævnet ud fra de forhåndenværende oplysninger."

Til dette har klageren fremsendt mail modtaget af nævnet 13/11 2021, hvori det bl.a. er anført:

"I tillæg til min tidligere skrivelse vil jeg gerne indvende- og tilføje følgende til min klage:

Fra Topdanmarks skrivelse af 2. september, 2021, fremgår det at;

- 1) 'Der er konstateret råd i de to sydvendte vinduer....' s. 2
- 2) At det fremgår af vilkårenes pkt. 19 B at: 'Vi opgør skaden til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted' s. 2
- 3) At vilkårenes pkt. 19 I; 'Ved svampe-, insekt-, og rådskaade betaler vi for den nødvendige udskiftning eller afstivning af det angrebne træværk. Ved angreb af husbukke betaler vi også bekæmpelse af disse', skal tolkes således at Topdanmark alene skal betale for den nødvendige udskiftning af træet i vinduerne, og ikke er forpligtet til at udskifte vinduerne i sin helhed S. 2
- 4) At; 'Et trævindue består af flere stykker træ, der er samlet, hvorfor det normalt ikke er et problem at udskifte dele heraf'. S. 3
- 5) At; '.....der er tale om en helt almindelig og håndværksmæssig korrekt reparationsløsning, af et vindue (....). Det er sådan, at man udbedrer ældre trævinduer, (.....) hvilket der findes flere artikler og videoer om på nettet'. S. 3
- 6) At; 'Man skal selvfølgelig sørge for at vedligeholde sine vinduer på behørig vis med malerbehandlinger med videre, men det er ikke anderledes end den vedligeholdelse, der påhviler klager ved de andre tilsvarende ældre trævinduer på ejendommen – og det er generelt gældende for ældre trævinduer'. S. 3
- 7) Jf. vilkårenes pkt. 19 D, at; 'Vi betaler ikke erstatning på grund af farveforskelle eller andre forskelle mellem det beskadigede og det ubeskadigede, der opstår ved reparation i forbindelse med en skade.'. S. 3

På baggrund af ovenstående ønsker jeg at tilføje:

1) Det er ikke alene vinduesrammerne der er konstateret råd i, men også i bærende bygningsdele, herunder 2 hjørnestolper. Derudover, er vindueskonstruktionen lavet således, at den yderste ramme, der altså findes om samtlige vinduer, også skal kunne holde til en vis belastning, idet hele vinduespartiet (med alle mindre vinduer) er udsat for en stor belastning, både oppefra og ude fra, som følge af vind og vejr. Konstruktionen udgør jo samlet set nærmest en hel ydervæg, opbygget i lette træskelelementer og skal derfor kunne holde til rigtig meget. Råd svækker træets bæreevne:

... Ligesom en udlusning også vil svække bæreevnen. Jeg mener derfor det er vigtigt at skifte med nyt, når der er konstateret råd i disse dele.

2) Jeg kan tilføje til dette at det fremgår af Topdanmarks forsikringspolicens pkt. 19 A, s. 23, at 'erstatningen fastsættes til nyværdi bortset fra de tilfælde, hvor vi afskriver efter tabellerne i pkt. 19 F, eller hvor bygningen kun er forsikret mod brand'. Det fremgår ikke af betingelserne at rådskade er omfattet af 19 F, hvorfor erstatningens størrelse som udgangspunkt må svare til hvad det vil koste at anskaffe nye vinduer – heraf fratrukket 1/3 jf. forsikringsbestemmelsens pkt. I - herfra fremgår det i øvrigt at Topdanmark vil betale for nødvendig udskiftning eller afstivning af det angrebne træværk. En nødvendig udskiftning inkluderer dermed de bærende råangrebne trædele der indgår i konstruktionen af vinduespartiet og dermed altså hele den ydre vinduesramme (inklusive trærammerne om vinduerne, bundlister, samt de bærende stolper). Jeg mener bare ikke at dette kan svare sig ift., en udskiftning af alle vinduerne samt stolperne. Se bilag 1 og 2, ligesom det altså heller ikke er en holdbar løsning, jf. bilag 3. I øvrigt gør det i dette konkrete tilfælde også, at det ikke bliver en 'forsvarlig' reparation, sådan som Topdanmark hævder, i svaret fra deres klageafdeling.

3) Af forsikringsbestemmelsens pkt. 19 B, må der ved en ordlyds- samt formålsfortolkning forstås, at det som minimum er hele stykker træ der udskiftes i vinduesrammerne, således at vinduerne ikke får flere forskellige samlinger, end de startede med. Det ville jo stille mig dårligere. Desuden er der i opbygningen af vinduet ikke oprindeligt anvendt materialer som spartelmasse. Det samme gælder for de rådskadede bærende stolper. Disse er oprindeligt opført som ét sammenhængende stykke og skal derfor ikke repareres ved en udlusning, da det også kan medføre risiko på skade på andre bygningsdele, når man saver en del af en bærende konstruktion over og erstatter med et nyt stykke træ, der altså modarbejder det gamle. Derudover er formålet med at tegne en rådskadeforsikring, vel netop at det kan erstattes, såfremt der skulle gå råd i træværket, selvom det er blevet vedligeholdt efter alle kunstens regler.

4) Se også mit svar til pkt. 3 (ovenfor). At et vindue er samlet af flere dele, er ikke ensbetydende med at der uden videre kan tilføjes flere dele, jf. udtalelse fra egen tømrer, bilag 3. Jo flere samlinger, jo større risiko for fugt indtrængen. Træet vil modarbejde hinanden og nye sprækker og revner vil forekomme, hvilket atter skaber grobund for råd. 5) Se i sammenhæng med besvarelsen af dette punkt, også bestemmelsen i pkt. 19 I i forsikringsbetingelserne; Anvendelsesområdet for bestemmelsen, må bero på en konkret vurdering af det enkelte tilfælde med rådskadede vinduer, døre og facadepartier. Den reparationsmetode Topdanmark foreslår mener jeg ikke er problemfrit i mit tilfælde som der hævdes og den kan ikke bare anvendes til alle tilfælde af rådskader uanset udformning, konstruktion, alder, størrelse, placering etc. At metoden har været anvendt mange gange før, gør den hverken egnet til denne type vinduer eller til vinduer som i denne konstruktion og med denne alder. Topdanmark refererer selv til metoden på nettet. Jeg kan konstatere, at der ganske vist findes meget om udlusning af vinduer på nettet. Særligt én person er meget fremtrædende i den forbindelse – arkitekt ... Han har gennem fondsprojekter mm., udarbejdet forslag og anbefalinger til reparation af trævinduer bl.a. Dog er der ret konsekvent tale om trævinduer, der enten er fra før 1970'erne eller vinduer som er bevaringsværdige (og op imod 200-250 år gamle), som metoden beskæftiger sig med og er centreret omkring. Det er ligeledes den type af vinduer der portrætteres alle steder, men der fremgår ikke noget om metodens egnethed til vinduer af nyere dato og ej heller om holdbarheden af en sådan reparation, til min type af vinduer. I den forbindelse skal det nævnes at definitionen af 'ældre vinduer' er vidt forskellig. Set i forhold til ... definition, mener jeg ikke at mine kan klassificeres som ældre vinduer, idet her er tale om vinduer fra hhv. 1996 hvor huset blev bygget og 2001 hvor tilbygningen blev opført. ... har skrevet om udlusning af vinduer ... På side 28, 2. spalte nederst skriver ...: 'For nye termovinduer, skal man regne

med en gennemsnitslevetid på 17-20 år'. I øvrigt laver ... en inddeling af vinduer ud fra forskellige tidsaldre og også her havner mine i den sidste kategori, der omtales 'yngre vinduer' s. 16.

Det er relevant fordi Topdanmark bruger det som et argument for at foretage en udlusning, at de mener mine vinduer er af ældre dato. Men dette er ikke min egen opfattelse og tilsyneladende klassificeres de heller ikke sådan af andre, der altså beskriver anvendelsesområdet for udlusning. Der er mig bekendt intet sted, hvor det står beskrevet at metoden er lige så god til gamle vinduer som til nyere termovinduer fra 1996 og frem og ej heller noget sted hvor der står hvornår et vindue er af ældre dato.

Ligesom i ANF 80898 hvor en håndværker udtaler at: Lige præcis m. vinduer, kan man ikke sige der er en norm for hvor gammelt et vindue kan blive'. Såfremt vi antager at mine vinduer har udtjent deres levetid, i overensstemmelse med fx ... beskrivelse, så stilles jeg dårligere – rent økonomisk set, ved at betale for en reparation af det rådskadede træ nu, hvis jeg alligevel kan se frem til en udskiftning af hele vinduet lige om lidt.

Jeg stilles desuden ikke bedre end før, såfremt hele vinduespartiet udskiftes (set ud fra ... beskrivelse af nyere vinduer), idet gamle vinduer af træ er væsentligt billigere at vedligeholde, set i forhold til nyere termovinduer (s. 6). ... anfører desuden på s. 14 at vinduer som mine: '.... suger vand som papmache og ophober vandet i træet i kritisk lang tid og kræver ustandselig vedligeholdelse og derudover at vindustræet da vil begynde at danne småsprækker og revner' (i overensstemmelse med mine fagmænds udtalelser) hvorved rådgangreb starter. Dette skulle Topdanmark vel have taget forbehold for da vi indgik aftalen? Så er det jo ikke et spørgsmål om vinduernes alder, men om konstruktionen af vinduet og dermed også om et forhold Topdanmark har kendt til da vi indgik aftalen – og så er en reparation i form af en udlusning vel ikke den korrekte løsning, såfremt det ikke vil afhjælpe mit problem.

Se i øvrigt denne artikel af arkitekt ..., hvor det netop fremgår at udlusning og reparation ikke altid er den bedste løsning ...

Jeg kan i øvrigt se, at ... konsulent i Forsikring og Pension og ... bygningskonstruktør og fagekspert i ..., har skrevet denne artikel: ... Her bemærker jeg under det første af fem punkter, at det fremgår at: 'Hvis du har en udvidet dækning for råd og svamp og har foretaget en almindelig vedligeholdelse af dine døre og vinduer, har du med stor sandsynlighed ret til at få dækket udgiften til nye vinduer og døre, hvis der kommer råd.'

At de i 2015 udtaler at man 'med stor sandsynlighed' har ret til at få dækket bl.a. vinduer hvis der kommer råd i dem, taler da for at det er den gængse løsning med nye vinduer.

6) Se mit svar til pkt. 5 ovenfor.

7) Jeg vil atter engang understrege at mine vinduer er af nyere dato. Derudover har jeg løbende vedligeholdt mine vinduer, herunder træværket og det har intet sted været på tale at jeg ikke har overholdt min del af ansvaret i forhold til den almindelige vedligeholdelse der forventes af mig.

8) Der er ikke tale om at jeg ønsker erstatning for farveforskelle, men derimod at jeg ønsker et ensartet udtryk, når der foretages et indgreb på mine bygningsdele. Dette kan imødekommes ved at udskifte hele vinduet eller alternativt hele dele af vinduespartiernes trærammer som de findes i

konstruktionen og dermed ikke ved at udluse brudstykker af træet. I overensstemmelse med Topdanmarks bestemmelse om hvorledes kosmetiske forskelle kan fortolkes jf. pkt. 19 D, kan en analogifortolkning anvendes her, ved at side stille trægulves overgange med de overgange der laves i vinduets naturlige samlinger. Man stopper altså ikke med at udbedre en skade midt på et gulv, men fortsætter dog trods alt, til en mere naturlig overgang mellem rummene forefindes. At Topdanmark's netværkshåndværker mener at en reparation af vinduerne ikke vil beskæmme ejendommens udseende er jeg ikke enig i. I det der i vinduespartiet sporadisk findes rådgreb, hvor en udlusning ifølge Topdanmark kan anvendes, vil resultatet ikke kun rent kosmetisk fremstå beskæmmende, men det øgede antal samlinger det vi give, øger sandsynligheden for yderligere fugt- og rådskader jf. udtalelse fra egen tømrer, bilag 3.

Jeg ønsker derfor at fastholde min klage og jeg mener at størrelsen på Topdanmarks erstatning skal sættes ud fra ét af de fremsendte tilbud. Fx tilbuddet fra [tømrermester 2] på (32.469,71 kr./3 = 10.823, 2367 x 2 = 21.646,50 kr.).

Susidiært ønskes erstatningens størrelse fastsat til hvad det vil koste at udskifte de to bærende stolper ved vindue 1 og 2

- samt hele vindue 1 (det ældste og mest medtagne)

- samt udskifte hele vinduesrammen samt de angrebne trælistre i vindue 2

Tertiært ønskes en større erstatning, end den tilbudte af Topdanmark – som kan fastsættes af Ankenævnet."

Hertil har selskabet i brev af 30/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste bemærkninger til sagen, som efter vores mening ikke indeholder nye oplysninger til sagen.

Vi fastholder, at klager ikke er berettiget til en udskiftning af vinduerne men alene en reparation.

Vi lægger særligt vægt på, at vores netværkshåndværker har besigtiget vinduerne, og de har på den baggrund givet tilbud på at reparere dem, så klager er stillet som før skaden.

Klager er velkommen til at benytte sig af det tilbud.

Vi har endvidere lagt vægt på, at der er tale om en sædvanlig udbedringsmetode for trævinduer, og det er en løsning, som er praktiseret i mange år. Det er desuden, os bekendt, en udbedringsmetode, som alle forsikringsselskaber tilbyder deres kunder ved rådskader, hvor det er muligt at udluse det rådskadede træ. Det skal i den forbindelse nævnes, at det er bestemt ikke vores erfaring, at udbedringsmetoden ikke er holdbar, da vi i så fald ville have haft mange reklamationer, hvilket ikke er tilfældet.

Vi har på den baggrund svært ved at se, hvorfor lige netop klagers vinduer ikke kan repareres ved at udluse det rådskadede træ.

Hvis udbedringen mod al forventning viser sig ikke kunne holde, så har vi en ny situation, som vi må tage stilling til på det tidspunkt.

Afslutningsvist skal det nævnes, at klager oplyser på side 3, at vinduerne muligvis har udstået deres normale levetid. Vi skal hertil bemærke, at hvis klagers vinduer allerede har udstået deres normale levetid, lider klager slet ikke noget tab ved råds-kaden, da vinduerne alligevel vil skulle udskiftes uagtet råds-kaden, og det vil klart være i strid med berigelsesgrundsætningen i forsikringsaftalelovens § 39 stk. 1, hvis klager bliver tilkendt erstatning for en fuldstændig udskiftning.

Vi mener, at sagen kan forelægges Nævnets jurister på det foreliggende grundlag."

Nævnet har modtaget klagerens indlæg modtaget af nævnet 19/1 2022 samt selskabets indlæg af 10/2 2022. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har modtaget fotos. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets besigtigelsesrapport af 22/6 2021 fremgår det bl.a.:

**"Skadebeskrivelse**

Råd på 2 x vinduer samt hjørnestolper:

Vindue 1.

Rådnederst i højre hjørne på bund og sidekarm.

Vindue 2.

Råd nederst i begge hjørner på bund og sidekarme.

Stolpe 1.

Råd nederst på limtræsstolpe.

Stolpe 2. (brædder)

Råd nederst på brædder."

Af tilbud på reparation fra selskabets netværkshåndværker fremgår det bl.a.:

**"Arbejdet omfatter**

Reparation af bund og sidekarm på vindue 1 samt bund og sidekarme på vindue 2.

Råd skæres bort, nyt træ tilpasses og monteres.

Afslutning med spartel, maling og fugearbejde på berørte dele.

Reparation af bund på limtræsstolpe og brædder på hjørne.

Råd skæres bort, nyt træ tilpasses og monteres.

Afslutning med spartel, maling og fugearbejde på berørte dele.

Oprydning samt bortkørsel af affald.

...

# Ankenævnet for Forsikring

12.

97116

## Rapport

| Tekst                   | Antal    | Enhedspris | Total    |
|-------------------------|----------|------------|----------|
| Tømrerarbejde - sp-1021 | 10 timer | 420,00     | 4.200,00 |
| Materialer              | 1        | 800,00     | 800,00   |
| Deponi                  | 1 stk    | 200,00     | 200,00   |

|                    |                |                        |
|--------------------|----------------|------------------------|
| Subtotal: 5.200,00 | Moms: 1.300,00 | <b>Total: 6.500,00</b> |
|--------------------|----------------|------------------------|

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| Selvrisko:        | -1.443,00 |
| Afskrivning:      | -2.166,66 |
| Erstatningsbeløb: | 2.890,34  |

Af udtalelse fra selskabets netværkshåndværker fremgår det bl.a.:

"Når vi reparerer skaderamte vinduer, fjerner vi råd/svamp, tilpasser og monterer nyt træ og giver derved vinduet mulighed for at holde endnu en årrække. Vi har stor erfaring med rådskeer på vinduer, med mange glade kunder og jeg syntes vi laver en flot reparation.

Der er samlinger på alle vinduer, og især på sydvendte facader kan træet tørre ud og danne mindre revner, hvor fugt kan trænge ind, bl.a. derfor er det vigtigt med vedligeholdende malerbehandlinger. En reparation kan holde i rigtig mange år, men afhænger også af den efterfølgende vedligeholdelse. Generelt gælder det for ældre vinduer, at de kræver mere vedligeholdelse end nye vinduer."

Af tilbud fra tømrermester 2 til klageren af 9/7 2021 fremgår det bl.a.:"

| Nr.                | Tekst                                                                               | Antal            | Enhed | Stk. pris | Pris      |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|-----------|-----------|
| 689                | Vindusparti m 8 glas, her af 1 oplukkelig på mål fra KPK. hvidmalet med 3 lags glas | 2                | stk.  | 8.288,40  | 16.576,80 |
| 357                | Udvendig fuge                                                                       | 15,6             | m     | 43,00     | 670,80    |
| 322                | Udvendigt hjørne træ                                                                | 1                | stk.  | 150,00    | 150,00    |
| 26                 | miljøtillæg                                                                         | 1                | stk.  | 559,17    | 559,17    |
| 6                  | arbejdsløn                                                                          | 1                |       | 7.984,00  | 7.984,00  |
| 8                  | div. skruer, søm og lim                                                             | 1                |       | 35,00     | 35,00     |
| ...                |                                                                                     |                  |       |           |           |
| Subtotal :         |                                                                                     | 25.975,77        |       |           |           |
| 25,00% moms :      |                                                                                     | 6.493,94         |       |           |           |
| <b>Total DKK :</b> |                                                                                     | <b>32.469,71</b> |       |           |           |

"

Af mail fra tømrermester 2 til klageren af 28/7 2021 fremgår det bl.a.:

"Løsningen med at luse ud i et vindue, er ikke en holdbar løsning. Når vinduet bliver påvirket af vejr og vind, vil det 'nye' træ og det 'gamle' træ ikke arbejde ens. Det vil så forsage, at der kommer revner, hvor fugt kan trænge ind, man kan starte forfra med at luse ud. Man vil heller ikke kunne lave en rep. på vinduet uden at det kan ses, selv om det bliver malet, så har man ikke et pænt vindue efter sådan en løsning. Så jeg vil helt klart anbefale at hele vinduet bliver skiftet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

**"Erstatningsregler**

**19 Hvordan erstatter vi skaderne**

...

**B** Vi opgør skaden til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.

...

**D** Vi betaler ikke erstatning på grund af farveforskelle eller andre forskelle mellem det beskadigede og ubeskadigede, der opstår ved reparation i forbindelse med en skade. Det gælder, selvom det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede.

Har du købt tilvalgsdækningen Kosmetiske Forskelle, kan der være mulighed for yderligere dækning – se kolonne 12 i dækningsskemaet.

...

**I Svamp\*, insekt og råd\***

Af enhver svampe-, insekt- og rådskaade på døre, vinduer og facadepartier af træ, skal du selv betale 1/3 af den samlede skadeudgift.

Ved svampe-, insekt- og rådskaade betaler vi for nødvendig udskiftning eller afstivning af det angrebne træværk. Ved angreb af husbukke betaler vi også bekæmpelse af disse."

**Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte råd i to stolper og to vinduer. Selskabet vil dække udbedring af skaden i vinduerne ved reparation, hvor selskabets netværkshåndværker har afgivet tilbud på 6.500 kr. fratrukket klagerens egenbetaling på 1/3. Selskabet har tilbudt klageren yderligere 500 kr., så stolpen i vinduet kan skiftes i sin helhed. Klageren kræver, at selskabets erstatning fastsættes ud fra et af de tilbud, som klageren har indhentet, subsidiært at erstatningens fastsættes til hvad det vil koste at udskifte de to bærende stolper ved vindue 1 og 2 samt hele vindue 1 og hele vinduesrammen og de angrebne trælistes i vindue 2, eller mere subsidiært en større erstatning end den som selskabet har tilbudt.

Klageren har anført, at hun har haft to tømrermestre til at besigtige skaderne, der har konstateret, dels at vinduerne er hårdt angrebne og bør udskiftes helt, dels at "den foreslåede reparation ikke udgør en holdbar løsning, men i stedet en 'lappeløsning', som hurtigt vil føre til nye problemer og nyt råd og svamp". Klageren har anført, at der intet står i forsikringsbetingelsernes punkt 19.I om reparation, men at der derimod står "udskiftning", og at "udskiftning" ud fra

en ordlyds- og formålsfortolkning må betyde en udskiftning af hele trævinduet. Klageren har anført, at en udlusning på vinduerne vil stille klageren dårligere end inden skaden, og at selvom udlusning muligvis er sædvanlig, så siger det "intet om anvendelsesområdet ift., egnetheden for yngre vinduer som mine".

Af selskabets besigtigelsesrapport af 22/6 2021 fremgår det, at "Skadebeskrivelse Råd på 2 x vinduer samt hjørnestolper: Vindue 1. Rådnederst i højre hjørne på bund og sidekarm. Vindue 2. Råd nederst i begge hjørner på bund og sidekarme. Stolpe 1. Råd nederst på limtræsstolpe. Stolpe 2. (brædder) Råd nederst på brædder."

Af tilbud på reparation af 22/6 2021 fra selskabets netværkshåndværker fremgår det, at "reparation af bund og sidekarm på vindue 1 samt bund og sidekarme på vindue 2. Råd skæres bort, nyt træ tilpasses og monteres. Afslutning med spartel, maling og fugearbejde på berørte dele. Reparation af bund på limtræsstolpe og brædder på hjørne. Råd skæres bort, nyt træ tilpasses og monteres. Afslutning med spartel, maling og fugearbejde på berørte dele. Oprydning samt bortkørsel af affald ... Total: 6.500,00 kr.

Af udtalelse fra selskabets netværkshåndværker fremgår det, at "når vi reparerer skaderamte vinduer, fjerner vi råd/svamp, tilpasser og monterer nyt træ og giver derved vinduet mulighed for at holde endnu en årrække. Vi har stor erfaring med rådskeer på vinduer, med mange glade kunder og jeg synes vi laver en flot reparation. Der er samlinger på alle vinduer, og især på sydvendte facader kan træet tørre ud og danne mindre revner, hvor fugt kan trænge ind, bl.a. derfor er det vigtigt med vedligeholdende malerbehandlinger. En reparation kan holde i rigtig mange år, men afhænger også af den efterfølgende vedligeholdelse. Generelt gælder det for ældre vinduer, at de kræver mere vedligeholdelse end nye vinduer."

Af mail fra tømrermester 2 til klageren af 28/7 2021 fremgår det, at "Løsningen med at luse ud i et vindue, er ikke en holdbar løsning. Når vinduet bliver påvirket af vejr og vind, vil det 'nye' træ og det 'gamle' træ ikke arbejde ens. Det vil så forsage, at der kommer revner, hvor fugt kan trænge ind, man kan starte forfra med at luse ud. Man vil heller ikke kunne lave en rep. på vin-

# Ankenævnet for Forsikring

15.

97116

duet uden at det kan ses, selv om det bliver malet, så har man ikke et pænt vindue efter sådan en løsning. Så jeg vil helt klart anbefale at hele vinduet bliver skiftet."

Af forsikringsbetingelsernes punkt 19.I fremgår det, at "Af enhver svampe-, insekt- og rådskaade på døre, vinduer og facadepartier af træ, skal du selv betale 1/3 af den samlede skadeudgift. Ved svampe-, insekt- og rådskaade betaler vi for nødvendig udskiftning eller afstivning af det angrebne træværk."

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning fra selskabet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at der er nødvendigt at udskifte vinduer og stolper for at udbedre den anmeldte skade.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19.I, at selskabet skal betale for nødvendig udskiftning af det angrebne træværk, og at selskabets netværks håndværker har vurderet, at der kan foretages reparation, og at en reparation kan holde i rigtig mange år, men også afhænger af den efterfølgende vedligeholdelse.

Nævnet bemærker, at det ikke er godtgjort, at erstatningen for reparation skal opgøres til at højere beløb end tilbudt af selskabet.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

# Ankenævnet *for* Forsikring

16.

97116



Jens Kruse Mikkelsen

formand