

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. maj 2023 blev i sag nr. 98987:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husejerforsikring. I klageskema af 18/11 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Indbrud i sommer, vindue ødelagt for at få adgang. Meldt til politi og forsikring. Vi var på ferie i udlandet. Svigerfar bestilte skadeservice til at sætte rude i igen. Vi blev kontaktet af håndværker fra skadeservice der sagde at vinduespartiet ikke kunne repareres og vi takkede ja til at de bestilte nyt vinduesparti med det samme, der er lang leveringstid. Vi indsender billeder til forsikring. De mener det kan repareres og sender nogen ud for at kigge. Vi tager endnu en snak med håndværker og jeg har en tredjepart forbi. Begge fastholder det ikke kan repareres. Det er næsten nye vinduer i træ, som der er blevet vredet voldsomt i for at få adgang til huset. Jeg beder flere gange forsikring om dokumentation og forholder dem vores vurderinger. De fastholder kun at ville dække reparationsomkostninger. Der sidder nu er nyt vindues parti i og vi står med en regning som vi meget gerne vil have dækket. Har klaget til alm. brand kundeambassadør. Deres svar nævner eller redegør ikke for vores indsigelser ift. reparation vs. udskiftning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have dækket udskiftning til et NYT vinduesparti.

Selskabet har i brev af 5/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens forløb

Klager anmelder den 19. juli 2022, at der er sket indbrud den 17. juli 2022. Der er sket skade på et vindue inkl. vinduesramme.

Samme dag modtager klager en mail, hvor vi blandt andet beder om at få udgiften til en reparation oplyst, bilag B.

Den 4. august 2022 modtager selskabet en mail fra klager, bilag C. Selskabet kontakter klager telefonisk og oplyser, at vi skal have billeder og tilbud, inden vi kan godkende et ny vinduesparti.

Den 1. september 2022 modtager selskabet billeder af vinduet. Samme dag skriver selskabet til klager, bilag D. Klager vender tilbage og oplyser, at klager og dennes glasmester ikke mener, at vinduet kan repareres. Selskabets samarbejdspartner bliver bedt om at besigtige skaderne, med henblik på en vurdering om forholdet kan repareres. Klager orienteres jf. bilag E.

Skaden bliver besigtiget den 2. september 2022. Samme dag modtager selskabet en pris på en reparation af vinduespartiet. Klager orienteres telefonisk. I denne samtale oplyser selskabet, at en reparation er muligt, men vi afventer fortsat et tilbud på udskiftning af vinduespartiet, således vi kan tage stilling til erstatningens størrelse.

Den 27. oktober 2022 modtager selskabet en faktura for montering af nyt vinduesparti, bilag F.

Den 31. oktober 2022 skriver selskabet til klager, at vi alene kan erstatte en reparation af vinduet.

Overslag for reparationen vedlægges til Nævnets orientering, bilag G.

Selskabet udbetaler vores andel af fakturaen, svarende til en reparation af vinduet. For god ordens skyld skal det oplyses, at afdækning af vinduet er betalt over klagers Indboforsikring, som, på skadetidspunktet, var oprettet i selskabet.

Selskabet modtager, samme dag, en klage fra klageren, bilag "klage til kundeambassadør", som selskabet besvarer i mail, bilag H.

Sagens begrundelse

Indledningsvis skal vi henlede opmærksomheden på, at det er klager, der skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at der er sket en dækningsberettiget begivenhed og at omfang og krav er som oplyst.

Forsikringen dækker det beløb, som det ifølge priserne på skadedagen, vil koste at istandsætte eller genopføre det beskadigede med samme byggemåde på samme sted til samme anvendelse, jf. betingelsernes afsnit 2, punkt 2.2.1.

Hvis det skadet kan repareres, er det alene en reparation selskabet betaler. Selskabet har modtaget overslag for en reparation. Da selskabet telefonisk, den 2. september 2022, orienterer klager om, at en reparation er muligt, oplyser klager, at det kan han ikke acceptere. Derefter hører vi ikke nærmere fra klager, før vi modtager faktura for et nyt vindue.

Ankenævnet for Forsikring

3.

98987

Det fremgår af klagen til selskabet, bilag "Klage til kundeambassadør", at vinduet var nyt. Uagtet, at der er tale om et nyt vindue, så erstatter selskabet alene en reparation, når en reparation er mulig. Dette stemmer overens med Nævnets hidtidige praksis.

Konklusion

Et vindue er brækket op, og selskabet har betalt for en reparation, jf. de gældende betingelser. Klager ønsker vinduet udskiftet.

Klager har ikke dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at en reparation af vinduet ikke var muligt. Selskabet finder det derfor ikke godtgjort, at klager har krav på yderligere erstatning, end det, selskabet, allerede har udbetalt.

Klageren har i mail af 19/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan læse at selskabet skriver, at det er klager, der skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at der er sket en dækningsberettiget begivenhed og at omfang og krav er som oplyst.

Vi har jo netop haft en fagperson ude og dokumentere dette, og vi har fremsendt billeddokumentation. Den glarmester der har lavet udskiftningen er villig til at støtte op om dette. Vinduespartiet er lavet af træ og den er blevet voldsomt vredet og beskadiget. Det kan muligvis repareres så man ikke kan se skaden, men den strukturelle skade inde og ude vil jo ikke forsvinde. Det vil have konsekvens for funktionalitet og levetid. Det må også være en del af ligningen. (hvad er den præcise definition på "kan repareres?!).

Ligeledes skriver selskabet: Selskabet har modtaget overslag for en reparation. Da selskabet telefonisk, den 2. september 2022, orienterer klager om, at en reparation er muligt, oplyser klager, at det kan han ikke acceptere. Derefter hører vi ikke nærmere fra klager, før vi modtager faktura for et nyt vindue. I glemmer at nævne at jeg klart og tydeligt efterspørger dokumentation, den mangler jeg fortsat at se. Hvor er en skriftlige og billedlige faglige vurdering som jeres medarbejder har foretaget? Jeg foreslår at vi skal have en uafhængig tredjepart på sagen, hvilket i aldrig har givet mig svar på.

Selskabet har i brev af 30/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Ud fra vores samarbejdspartners besigtigelse, så er vinduet ikke beskadiget i et omfang, som nødvendiggør en udskiftning.

Samtidig skal vi henlede opmærksomheden på betingelsernes afsnit 2, punkt 2.2.1., hvor det fremgår, at forsikringen ikke dækker forskelle i farve, form, mønster eller materialer mellem de erstattede genstande og de ubeskadigede.

En reparation har ikke konsekvens for funktionalitet eller levetid, når reparationen er lavet korrekt.

Selskabet mener derfor ikke, at en reparation ville have forringet klagers vindue.

Ankenævnet for Forsikring

4.

98987

Selskabet er usikker på, hvilken form for dokumentation klager ønsker. Vi har modtaget et overslag for reparation af vinduet, dermed har reparatøren/tømreren foretaget en faglig vurdering, at vinduet kan repareres.

Da vinduet er udskiftet, er det svært at få en tredjeparts vurdering af skaderne. Vi kan derfor ikke tilbyde endnu en besigtigelse/vurdering af vinduet.

Med hensyn til sagsforløbet, henviser selskabet til vores tidligere svar til Nævnet."

Til dette har klageren fremsendt mail af 7/2 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Vi har haft en håndværker på som siger det stik modsatte af forsikringsselskabet. Det vil aldrig blive lige så godt og holdbarheden vil ikke være den samme.

Han siger også at det ikke ville kunne repareres tilfredsstillende, da skaderne er for omfattende.

Jeg har bedt forsikringsselskabet om at få lavet en 3. parts vurdering da vinduet fortsat sad monteret. Da vi allerede der var uenige. Det skete der aldrig noget ved."

Hertil har selskabet i brev af 23/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet kan umiddelbart ikke genkende, at klager inden udskiftning af vinduet, har bedt om endnu en vurdering af skaden.

Uagtet om der kunne foretages en 3. vurdering af skaden, så er der allerede en håndværker, som kan reparere vinduet. Selskabet kan derfor alene dække en reparation af vinduet.

Selskabet har ikke yderligere bemærkninger, men henviser til vores tidligere svar til Nævnet."

Heroverfor har klageren i mail af 17/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Som forsikringsselskabet skriver, blot med omvendt fortegn, jeg havde en håndværker klar, som vurderede at den eneste løsning var udskiftning.

Denne håndværker er (var i hvert fald tidligere) klar til at give sit udsagn såfremt det skulle være nødvendigt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets klageansvarliges brev til klageren af 10/11 2022 fremgår bl.a.:

"Ved vurderingen har jeg lagt særligt vægt på, at vi har informeret omkring dækningsomfang (at der kan foretages reparation). Da forsikringen som udgangspunkt dækker en reparation, med mindre denne overstiger prisen for et nyt vindue. Vores reparatør har opgjort skaden til 16.592,75 kr., det er ud fra den pris vi fastsætter erstatningen.

Ankenævnet for Forsikring

5.

98987

For en god ordens skyld sender jeg hermed en specifikation at det tilbud, vi har modtaget fra vores reparatør.

Tilbud:

Arbejdsbeskrivelse:

- Skruer igennem midterrammen (som forstærkning af det der flækket)
- Træspartle brækmærkerne og skrue huller
- Evt ny glasliste hvis det nødvendig
- Vinduet males i samme farve
- Monter liste nederst på vinduet
- Udskiftning af nederste glas."

Af selskabets reparationsoverslag (ex. moms) fremgår:

Prisen på at rep. vinduet lyder følgende:

Arbejdsbeskrivelse:

- Nogle skruer igennem midter rammen (som forstærkning af det der flækket)
- Træspartle bræk mærkerne og skrue huller
- Evt ny glasliste hvis det nødvendig.
- Vinduet males i samme farve.
- Monter liste nederst på vinduet
- Udskiftning af nederste glas.

Priser er ex moms

Tømre:

Mandetimer: 12 = 5160,-

Materialer: 1250,-

Maler:

Mandetimer: 10 = 4300

Materialer: 850

Glarmester:

1714,2 ex moms.

Af faktura for nyt vindue fremlagt af klageren fremgår det, at klageren har betalt kr. 22.881,39 inkl. moms for udskiftningen af vinduet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2.2 Hvordan beregner vi erstatningen?

Vi erstatte skaden på følgende måde:

- Nyværdi, se punkt 2.2.1.

...

2.1 Nyværdi

Erstatning efter nyværdi udgør det beløb, som det ifølge priserne på skadedagen vil koste at istandsætte eller genopføre det beskadigede med samme byggemåde på samme sted og til samme anvendelse.

Når vi fastsætter værdien gøres det på følgende måde:

- Der kan ikke anvendes priser for dyrere materialer og genstande end de beskadigede

- Der kan højst anvendes priser for standardbyggematerialer, der ikke er specialfremstillet
- Der kan kun anvendes byggemetoder, der er håndværksmæssigt kendt og alment anvendt på skadetidspunktet

Det vil f.eks. sige, at en ældre, tungt konstrueret bygning erstattes med en bygning af samme størrelse opført med nutidige byggematerialer og byggemetoder.

Anvendes billigere byggematerialer og byggemetoder, end hvad skaden blev opgjort til, nedsætter vi erstatningen tilsvarende.

Forsikringen dækker ikke:

- Skade af kosmetisk art.
- Forskelle i farve, form, mønster eller materiale mellem de erstattede genstande og de ubeskadigede."

Nævnet har fået forelagt fotografier af det beskadigede vindue.

Nævnet udtaler:

Ved et indbrud den 17/7 2022 blev et vindue i klagerens hus brudt op og beskadiget.

Klageren ønsker, at selskabet dækker hans udgift til et nyt vindue på kr. 22.881,39. Klageren har anført, at bl.a. glarmesteren vurderede, at vinduet ikke kunne repareres. Klageren henviser til, at det beskadigede vindue var nyt, at det er muligt, at vinduet kan repareres, så man ikke kan se skaden, men den strukturelle skade inde og ude vil dog ikke forsvinde, og dette vil have konsekvens for funktionalitet og levetid. Klageren har også anført: "Vi blev kontaktet af håndværker fra skadesservice, der sagde at vinduespartiet ikke kunne repareres, og vi takkede ja til at de bestilte nyt vinduesparti med det samme, der er lang leveringstid. Vi indsender billeder til forsikring. De mener det kan repareres og sender nogen ud for at kigge. Vi tager endnu en snak med håndværker, og jeg har en tredjepart forbi. Begge fastholder det ikke kan repareres. Det er næsten nye vinduer i træ, som der er blevet vredet voldsomt i for at få adgang til huset."

Selskabet har heroverfor anført, at det har dækket udgiften til afdækning af vinduet efter skaden og har opgjort erstatningen svarende til reparationsudgiften, som selskabet på baggrund af et indhentet reparationsoverslag har opgjort til kr. 16.592,75. Klageren har heroverfor ikke bevist, at en reparation af vinduet ikke var mulig.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98987

Nævnet bemærker indledningsvis, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden og størrelsen heraf. Det er således også klageren, der skal bevise, at den af selskabet tilbudte udbedringsmetode er utilstrækkelig.

Efter en gennemgang af sagen, herunder de fremlagte fotografier finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at en reparation af vinduet ville have forkortet vinduets levetid eller påvirket dets funktion væsentligt. Nævnet finder, at klageren heller ikke på andet grundlag har bevist, at det har været nødvendigt at udskifte vinduet. Nævnet finder på denne baggrund ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen med udgangspunkt i det fremlagte specificerede reparationsoverslag.

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.



Jens Kruse Mikkelsen
formand