

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. januar 2024 blev i sag nr. 100447:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 26/9 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Der er fremsendt uberettiget/ulovlig inkasso af faktura for selvrisiko. Inkassobureauet nægter at betale kompensation på trods af, at inkassobureauer har en strikt code of conduct, jvf. Finanstilsynet og Ombudsmanden.

Der er lavet aftale om reparation, hvor det senere viser sig, at hverken forsikringsselskab eller tømrer har tænkt sig at overholde aftalen. Det gør det dyrere og vanskeligere for mig at få lavet den nødvendige reparation (der i øvrigt var et forsikringskrav fra Codan).

Klageafdelingen nægter at se på sagen og henviser blot til Ankenævnet.

Klageafdelingen kan ikke se, at der er lavet en aftale om reparation (selvom det fremgår tydeligt af sagsakterne, jvf. vedlagte)

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

3 ting:

- a) Kompensation for uberettiget/ulovlig inkasso
- b) Forklaring og kompensation for brudt aftale
- c) Iberosætning af faktura for selvrisiko"

Ankenævnet for Forsikring

2.

100447

I vedlagte bilag til klageskemaet har klageren til nævnet videre anført:

"Sagen omhandler en stormskade fra februar 2022. Den sag blev håndteret af et tømrerfirma som Codan havde ansat, på en lidt for lemfældig måde. På trods af, at sagen aldrig bliver afsluttet med en faktisk reparation, afsender Codan faktura på selvrisiko etc.

Codan tager efter gentagne opfordringer fat på sagen igen i februar 2023 – sikkert held, at taget ikke var faldet af huset inden da.

Vedrørende Stormskade: [REDACTED] Inbox x ✕ 🖨

 **@skade.codan.dk** via rsagroup.onmicrosoft.com Feb 24, 2023, 10:00 AM ☆ ↩

to me ▾

🌐 Danish ▾ > English ▾ [Translate message](#) [Turn off for: Danish](#)

Hej [klageren]

Tak for gennemgangen i onsdags.
Det fremgår tydeligt at tidligere korrespondance i sagen at tilbudt partiel reparation / fastgørelse af undertag er oppe på loftet loft ved kvisttag. Der er billede heraf på sagen indlagt af min tidligere kollega [REDACTED], som tydeligt viser dette forhold og at det er på spidsloft hvor en del af undertag hænger lidt op imod et tagspær, det er lidt op over selve kvisttaget. Reparation / fastgørelse af dette kan iværksættes af [REDACTED] hvis du vil bekræfte at der er enighed herom. Dette forhold fremgår af de foreliggende billeder du har adgang til på sagen.
Der er dermed ikke behov for at jeg foretager besigtigelse af selve spidsloftet grundet der foreligger fotodokumentation af forholdet. Vil du ikke for god ordens skyld bekræfte at der er enighed herom.

Vores drøftelse omkring mulig svamp / rådskade i taglægter under kvisttag og flunke på kvist, der rekvirere jeg [REDACTED] for at lave en aftale med dig når du er retur igen omkring midt april for afklaring om der er råd / svampeskade som har betydning for træets funktion - eller bæreevne.
Jeg kan af dialogen se at du er indforstået med selv at afholde omkostninger til udskiftning af vindskede og dækbræt hvilke ikke er omfattet / undtaget den udvidet svampeskade dækning. Dette må du også gerne for god ordens skyld bekræfte således at der er enighed herom.
Råd / svampeskaden vil blive behandlet under skade nr. [REDACTED] og der gælder en selvrisiko på kr. 3.833,-
[REDACTED] er cc. denne besked.

Venlig hilsen / Best regards
Morten Peter Lundqvist

Sagen tager en drejning med den nye bygningssagkyndige og Codans e-mail bliver fulgt op af mig som følgende:

Ankenævnet for Forsikring

3.

100447



Fakturaen på selvrisko florerer stadig, men bliver ikke betalt, idet sagen ikke er afsluttet. Codan bliver kontaktet pr. e-mail op til flere gange, men uden resultat. Fakturaen går nu igennem 3 rykkere fra Codan og bliver dernæst videresendt til inkassobureau.

Inkassobureauet sender løbende rykkerbreve over 3-4 måneder med stadigt mere giftigt indhold og med trusler om anmeldelse i RKI.

Codan finder endelig ud af i april 2023, efter at inkassobureauet har sendt rykkere i ca. 4 måneder, at det nok ikke var så heldigt at sende fakturaer ud, når sagen ikke engang er afsluttet endnu: Codan indrømmer, at det var en fejl, at Codan havde udsendt en faktura på selvrisko – denne faktura nåede at gå igennem 3 rykkere plus 3-4 brev fra inkassofirma, før den blev trukket tilbage; Inkassobureauet har dog aldrig fundet det rimeligt at betale kompensation for ugyldige inkassobreve + rykkere og trusler om RKI.

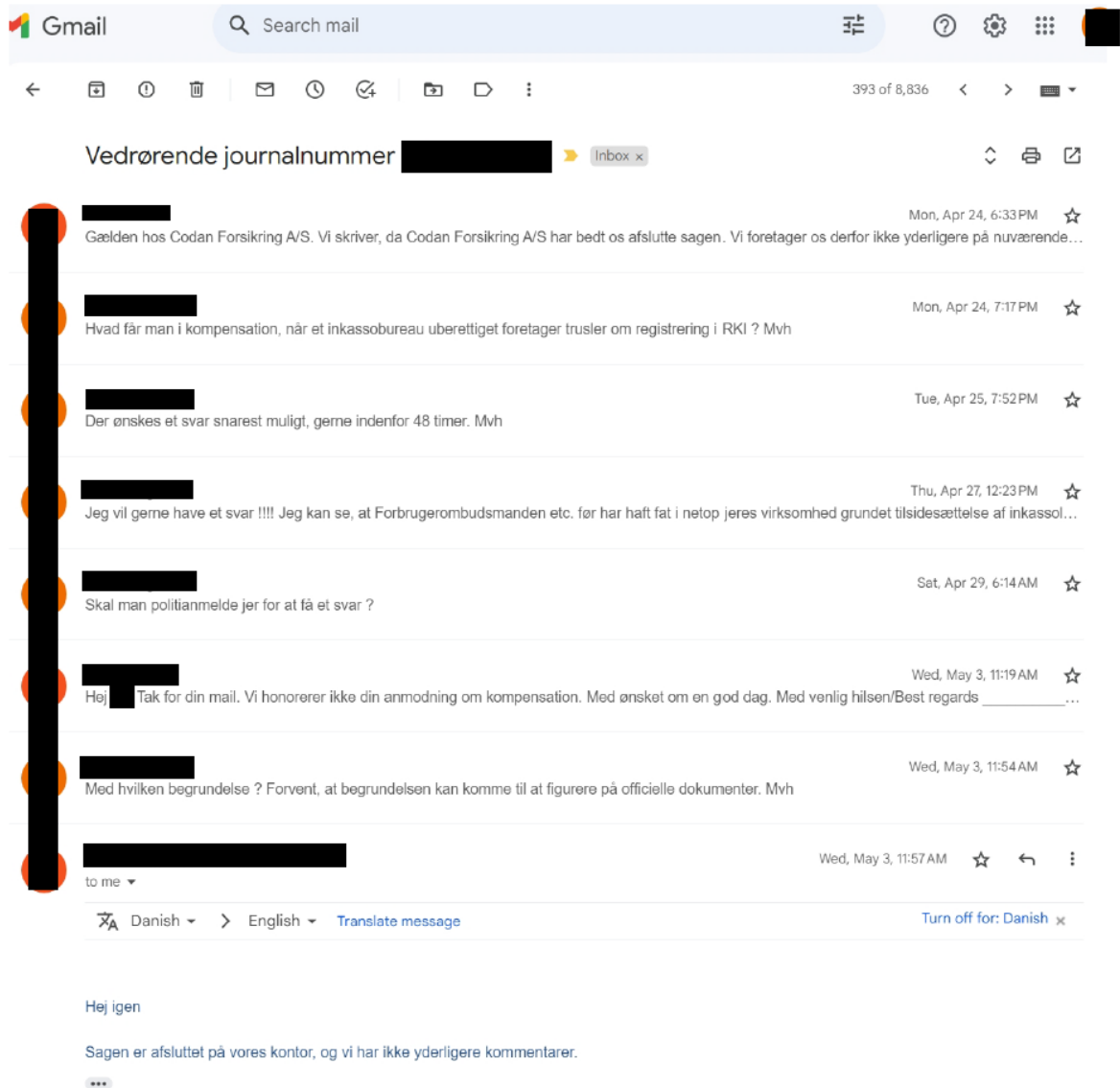


Ankenævnet for Forsikring

4.

100447

Ikke lang tid derefter går inkassobureauet også til bekendelse, men vil dog ikke på nogen måde høre tale om en kompensation, som følge af ulovlige inkassorykkere;

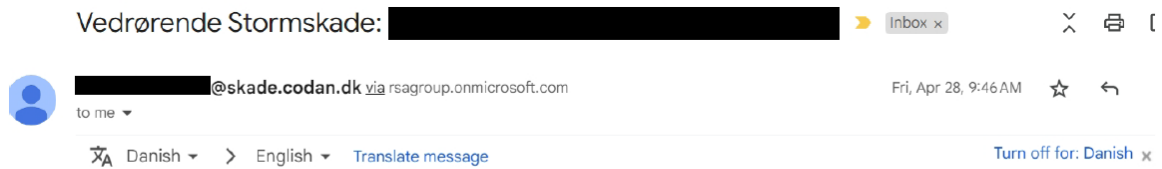


Efter lidt yderligere detaljer, der kommunikerer pr e-mail og telefon, bliver der endelig enighed om, hvad og hvordan sagen skal afsluttes. Codan bekræfter, at min e-mail pr. 24.02.2023 er i overensstemmelse med deres tolkning, og arbejdet kan derfor igangsættes, så sagen bliver afsluttet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

100447



Hej [redacted]

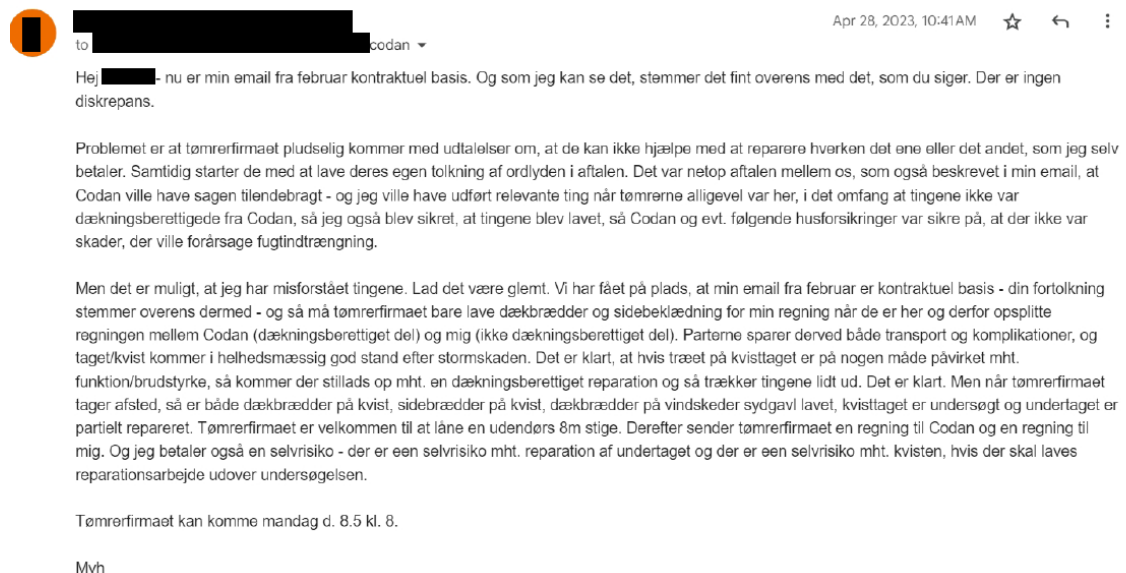
CC. [redacted]

Min besked om omfang fra d. 24/02 og din efterfølgende bekræftelse kan jeg ikke se modstrider hinanden på nogen punkter.
Det springende punkt er at det skal afklares om der er en svampe/ rådske i taglægtter under kvisttag og flunke på kvist som har betydning for træets funktion - eller bæreevne.

Dette kan [redacted] afdække ved brug af stige, viser det sig at der er en svampe/ rådske i taglægtter under kvisttag og flunke på kvist som har betydning for træets funktion - eller bæreevne vil udbedring / arbejde på stedet kræve stillads, men afklaring af dette forinden om der er et dækket skadeforhold kræver ikke stillads hvorfor stillads naturligvis ikke vil blive opsat før en afklaring foreligger for hvorvidt der skal udføres nogen arbejder som er omfattet af dækning.
Dette er i sig selv mere end hvad forsikringen normalt dækker da bevisbyrden / forundersøgelse om omkostninger hertil altid påhviler Forsikringstager indtil dækket skade er konstateret.
Der er tilbudt undersøgelse i håbet om at sagen kunne finde sin afslutning.

Jeg er uforstående overfor at der igen kan opstå tvivsspørgsmål i denne skadesag og kan kun opfordre til at du får lavet aftale med [redacted] for afklaring af evt. svamp / rådske som beskrevet.

Efter denne bekræftelse fra Codans bygningsagkyndige, ser det ud til, at vi nu er helt enige og jeg sender følgende e-mail til Codan:



Ankenævnet for Forsikring

6.

100447

Der kommer ingen som helst meddelelser fra Codan om, at der er noget, jeg har misforstået. Jeg er tilfreds, og afventer tømrerfirmaet.

Tømrerfirmaet melder nu tilbage:



Det lød jo meget godt – men praksis viste sig at være noget andet. Tømrerfirmaet tager afsted efter at have kontrolleret et par detaljer og kommer ikke igen. Jeg sender nu følgende e-mails til Codan:



Efter en god uges tid fra min seneste e-mail og tømrernes pludselige farvel, kommer der nu en e-mail, hvor det viser sig, at de IKKE har tænkt sig at lave de arbejder (for min regning), der blev aftalt:

Ankenævnet for Forsikring

7.

100447

Ny besked på sag [REDACTED] Inbox x

 [REDACTED]@skade.codan.dk via rsagroup.onmicrosoft.com Mon, May 15, 10:58 AM ☆ ↩ ⋮

to me ▾

🌐 Danish ▾ > English ▾ [Translate message](#) Turn off for: Danish x

Hej [REDACTED]

Jeg er glad for du har været tilfreds med vores udsendte medarbejdere.

Mht. til de ekstra ting du ønsker udført, så har vi desværre ikke mulighed for at hjælpe med den del - vores afdeling udfører primært arbejde for forsikringens selskab, og ikke privat arbejde, så vi prioriterer vores medarbejdere til at hjælpe med skades udbedring.

Jeg tænker med fordel du kan kontakte en lokal tømrer som kan hjælpe dig med arbejdet.

CODAN

Codan Forsikring A/S
Gammel Kongevej 80
DK-1790 Copenhagen V

 [REDACTED] May 15, 2023, 11:01 AM ☆ ↩ ⋮

to [REDACTED] codan ▾

Hej - den diskussion gider jeg simpelthen ikke have igen. Det er aftalt, at sagen ikke er færdig før tingene er lavet færdige som beskrevet, incl. skift af beklædnings brædder på kvist, dækbrædder på kvist og dækbrædder + udbedring af vindskeider (1 sted) på sydgavl.. Det er som følge deraf en del af sagen for forsikringsselskabet, Jeg vil bare foreslå, at det sker snarest muligt.

Mvh

...

 [REDACTED] Jun 13, 2023, 12:48 PM ☆

Der er nu gået en måned yderligere - må jeg bede om en tidsplan for hvornår udbedringerne vil ske? [REDACTED]

 [REDACTED] Jun 26, 2023, 6:45 PM ☆ ↩ ⋮

to [REDACTED] codan ▾

For god ordens skyld - og som følge af de heftige tordenskyl, der er kommet i dag, skal jeg gøre opmærksom på, at evt. skader på hus+tag, der kan tilbageføres til manglende udbedring af de lovede dele på [REDACTED], vil stå for Codan's ansvar og regning.

Jeg skal endnu en gang opfordre til at Codan giver ordre til byggefirmaet om at få tingene færdige.

Mvh

[REDACTED]

...

Det er møjirriterende, fordi nu bliver reparationerne for det første dyrere (nu skal der betales transport af folk og materiel igen) og for det andet bliver det yderligere forsinket, fordi det er – desværre – vanskeligt at skaffe håndværkere i dag.

Ikke desto mindre anser Codan sagen for afsluttet og de fremsender påny en faktura på selvrisko.

Sagen går til Klageafdelingen i Codan, som melder hus forbi – de mener ikke at kunne se, at der er aftalt noget som helst.

Nu er mine tre spørgsmål til Ankenævnet:

1. Er det rimeligt af Codan at fremsende faktura på selvrisiko uden at sagen er afsluttet og i øvrigt at lade denne faktura gå igennem 3 rykkere og 3-4 måneder hos ulovlig inkasso – uden at betale kompensation? Mit krav/forslag er, at der bør betales kompensation – som et minimum i samme størrelse som de gebyrer, inkassobureauet tilskriver fakturaen.
2. Er det korrekt, at der er lavet/bekræftet nogen aftale om at tømrerfirmaet skal dels lave en dækningsberettiget del (Codan betaler), dels skal lave en ikke-dækningsberettiget del (forsikringstager betaler)? Hvis ja, vil mit krav/forslag være, at jeg bør have en forklaring og en kompensation for brudt aftale.
3. Ankenævnet bedes vurdere modregning af kompensation for Sp.1 + 2 i forhold til den faktura, der nu er udsendt fra Codan vedr. selvrisiko. Codan anmodes om at iberosætte betaling af denne faktura (Codan faktura nr. ..., før den også går til inkasso etc.) indtil Ankenævnet har lavet en kendelse om kompensation/modregning."

Selskabet har i brev af 2/11 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Codan Forsikring A/S [herefter selskabet] har modtaget [klagerens] [herefter klager] klage til Ankenævnet for Forsikring og skal hermed besvare denne.

Klagers samlever har i selskabet tegnet husforsikring (Codan Hus) for ejendommen ...

Som bilag 1 fremlægges Forsikringsbetingelser.

Nærværende sag vedrører spørgsmålet om, 1. hvorvidt selskabet er berettiget til at opkræve selvrisiko hos klager efter en dækningsberettiget skade og 2. hvorvidt selskabet har lovet dækning (eller indgået anden aftale med klager) for så vidt angår de ikkedækningsberettigede skader.

Sagsfremstilling

Indledningsvis gør selskabet opmærksom på, at nærværende sag knytter sig til kendelse 98225 (om stormskade), hvor nævnet udtaler; 'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere dækning fra selskabet i relation til kvisten og undertaget.'

Den 16.03.2022 udbetalte selskabet 8.093,75 kr. til reparatøren, for udbedringen af den dækningsberettigede skade.

Den 01.10.2022 fremsendte selskabet en opkrævning af den gældende selvrisiko på 3.833,00 kr. til klager. Da opkrævningen ikke blev betalt, blev den overdraget til inkasso.

Den 16.12.2022 var selskabet i telefonisk dialog med klager, hvor selskabet blev opmærksom på, at der manglende at blive udbedret en del af den dækningsberettigede skade.

Den 22.02.2023 besigtigede selskabet ejendommen igen. I forlængelse heraf (den 24.02.2023) sendte selskabet en mail til klager; '*...det er på spidsloft hvor en del af undertaget hænger lidt op imod et tagspær, det er lidt op over selve kvistaget. Reparation/fastgørelse af dette kan iværksættes...*' (klagers bilag 'Codan.Klage.26092023' side 1).

Den 24.02.2023 bekræftede klager; '*Partiel reparation af undertag på hovedhus v/ kvist er vi enige om skal udføres slut april*' (klagers bilag 'Codan.Klage.26092023' side 2).

Den 20.04.2023 valgte selskabet at annullere/tilbageføre selvriskoprævningen, indtil den resterende del af den dækningsberettigede skade var blevet udbedret (klagers bilag 'Codan.Klage.26092023' side 3).

Den 28.04.2023 skrev klager til selskabet; '*...nu er min e-mail fra februar kontraktuel basis. Og som jeg kan se det, stemmer det fint overens med det, som du siger. Der er ingen diskrepans. Problemet er at tømrerfirmaet pludselig kommer med udtalelser om, at de kan ikke hjælpe med at reparere hverken det ene eller det andet, som jeg selv betaler.*' (klagers bilag 'Codan.Klage.26092023' side 6).

Den 08.05.2023 udbedrede reparatøren den resterende del af den dækningsberettigede skade (klagers bilag 'Codan.Klage.26092023' side 7).

Den 29.06.2023 udbetalte selskabet 5.743,15 kr. til reparatøren, for udbedringen af den resterende del af den dækningsberettigede skade.

Den 24.07.2023 modtog selskabets klageansvarlig en klage fra klager, hvoraf det fremgår; '*Vi er blevet enige om i sagen, at Codans håndværkere skulle færdiggøre tingene således, at de dækningsberettigede skader skulle undersøges og udbedres på Codans regning og de ikke-dækningsberettigede skader skulle udbedres på min regning.*' og; '*Jeg forventer, at Codan sørger for, at få alle relevante bygningsdele/skadede udbedret...*'

Som bilag 2 fremlægges Klage.

Den 26.07.2023 fremsendte selskabet en ny opkrævning af den gældende selvrisiko på 3.833,00 kr. til klager.

Den 07.08.2023 fremsendte selskabets klageansvarlig et svar til klager, hvoraf det fremgår; '*Af din klage tolker jeg, at den omfatter den private del af den samlede reparation – dvs. de ikke-dækningsberettigede skader, som skal udbedres på din regning. Vi har desværre ikke mulighed for at igangsætte/bede [reparatøren] om at udføre disse private arbejder for dig. Det fremgår heller ikke af sagen, at vi skulle have lovet dig det.*'

Som bilag 3 fremlægges Klagebesvarelse.

Selskabets indstilling til sagen

Opkrævning af selvrisiko

Selskabet fastholder at klager har fået udbedret samtlige dækningsberettigede skader.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes side 3, afsnit 6; *'Selvrisiko er den del af skaden, du selv skal betale. Selvrisikoens størrelse står på policen. Hvis vi lægger ud for et selvrisikobeløb, skal du betale det tilbage til os. Vi kan opkræve beløbet på samme måde som din forsikring.'*

Da selvrisikoen udgør den første del af den dækningsberettigede skade, fastholder selskabet at være berettiget til at opkræve selvrisiko – og at opkrævningen kan ske på det tidspunkt, hvor selskabet har haft en udgift til reparation af den dækningsberettigede skade.

Da klager nu har valgt at klage til Ankenævnet for Forsikring over sagen, har selskabet endnu en gang tilbagekaldt/annulleret selvrisikoopkrævningen. Får selskabet medhold i at klager skal betale selvrisiko, vil selskabet fremsende en ny selvrisikoopkrævning til klager.

Selskabet bestrider at skulle yde; 'Kompensation for uberettiget/ulovlig inkasso', som anført af klager.

De ikke-dækningsberettigede skader

Selskabet bestrider at have lovet dækning (eller indgået anden aftale med klager) for så vidt angår de ikke-dækningsberettigede skader. Selskabet har derfor heller ikke lovet at indtræde som byg-herre-rådgiver med garanti for afslutning af klagers private reparationer eller lignende.

Selskabet finder i øvrigt heller ikke, at klager har fremlagt dokumentation herfor.

Hvorvidt klager har indgået en aftale med håndværkeren om udbedring heraf, er et retsforhold inter partes.

Selskabet kan dog oplyse, at håndværkeren overfor selskabet har oplyst, at en sådan aftale ikke er blevet indgået."

Klageren har i brev af 7/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet forstår åbenbart ikke hvad sagen drejer sig om:

Nærværende sag vedrører spørgsmålet om, 1. hvorvidt selskabet er berettiget til at opkræve selvrisiko hos klager efter en dækningsberettiget skade og 2. hvorvidt selskabet har lovet dækning (eller indgået anden aftale med klager) for så vidt angår de ikkedækningsberettigede skader.

Codan har tidligere uberettiget fremsendt girokort på betaling af selvrisiko på et tidspunkt, hvor skaden ikke var færdigbehandlet. Dette girokort blev ovenikøbet overgivet til inkasso (uberettiget), som fremsendte rykkere mv. 5-6 gange med trusler om indberetning i RKI (alt sammen uberettiget).

Ved henvendelse til inkassobureau og anmodning om kompensation for uberettigede inkassobreve (loven er efter min opfattelse klar – inkassoselskaber må IKKE fremsende rykkerbreve, hvis det er uberettiget – og kunderne er berettiget til kompensation), blev sagen blot stoppet – og efter 3-4 henvendelser kom der en kort e-mail besked fra inkassokontoret, at de ikke ønskede at betale kompensation. Inkassobureauet har ingen problemer med at sætte gebyrer på 3-5000 kr. på opkrævningerne – når de gør det uberettiget, vil de ikke betale gebyrer der går den modsatte vej.

Ankenævnet for Forsikring

11.

100447

Nu er sagen fra Codan forsikring så afsluttet – og nu fremsender de igen girokort om betaling af selvrisko – uden at tage i betragtning, at der tidligere er fremsendt uberettigede anmodninger om betaling af selvrisko. Jeg ønsker betaling/kompensation for tidligere fremsendte (uberettigede) inkassobreve og der accepteres kun nettoafregning, dvs. betaling af selvrisko – betaling af kompensation. Hvis kompensationen for uberettigede fremsendte inkassobreve er større end betaling af selvrisko, skal jeg have udbetalt penge. I stedet for at betale penge."

Selskabet har i brev af 13/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagers kommentarer af 07.11.2022 og har hertil følgende bemærkninger.

Hvis selskabet ikke har forstået klagers anke korrekt, skal selskabet naturligvis beklage dette.

Det er selskabets vurdering, at selskabet ikke uberettiget har fremsendt en opkrævning af selvrisko til klager.

Første gang at selskabet opkrævede den gældende selvrisko (3.833 kr.), var efter at selskabet havde haft en udgift til udbedring af klagers dækningsberettigede skade (8.093,75 kr.). Som også oplyst i selskabets besvarelse af 02.11.2023, udgør selvriskoen den første andel af en dækningsberettiget skade.

Da klager ikke betalte selvriskoen rettidigt, blev den overdraget til inkasso, med inddrivelsesomkostninger til følge.

Efter at selskabet blev opmærksom på, at ikke alle de dækningsberettigede skader var udbedret, valgte selskabet at annullerede/tilbagekalde selvriskoen (herunder også pålagte inddrivelsesomkostninger).

Først da selskabet fik oplyst, at samtlige dækningsberettigede skader var udbedret, fremsendte selskabet en ny selvriskoopkrævning (på 3.833 kr.) til klager.

Selskabet fastholder at klager ikke har et retligt (mod)krav mod selskabet og derfor skal betale den gældende selvrisko.

Med de bemærkninger fastholder selskabet sin indstilling i sagen."

Klageren har i brev af 15/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabets kommentarer af 15.11 er modtaget. Jeg har bilagt selskabets egne kommentarer vedr. at de jo havde glemt at lave det, de havde lovet.

Jeg er ikke vidende om, at der er tilgået nogen regning til Codan for udført arbejde inden tingene blev checket i forsommeren 2023. Jeg er derimod vidende om, at da bygningshåndværkerne var der i første omgang, blev tingene IKKE lavet, hvilket også bekræftes af Codans bygningsagkyndige (se bilag – der kan fremsendes yderligere bilag, om nødvendigt). Jeg kan som forsikringskunde ikke styre, om Codan modtager regninger fx. baseret på at deres fastansatte bygningshåndværksfirmaer har talt i telefon med forsikringsselskabet, der får administrationssystemet til øjeblikkeligt at udskrive (uberettigede) fakturaer på selvrisko, men jeg skal selvfølgelig påpege, at jeg ikke kan

acceptere at modtage nogen form for opkrævning af selvrisiko på en given skade, når alt vedr. den pågældende skade ikke er lavet/checket/udført/færdighåndteret.

Codan fortsatte øjensynligt også med at lade inkassoselskabet fremsende uberettigede fakturaer og gebyrer SELVOM man i forsikringsafdelingen (byggningsforsikring) var helt klar over, at de nødvendige reparationer/check ikke var lavet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens klage af 24/7 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Hvad er gået galt, og hvem har du evt. talt med undervejs?

Vi har haft et forløb, hvor Codan byggesagkyndige endelig ønskede at færdiggøre en bygningsskadesag fra 2022. Vi er blevet enige om i sagen, at Codans håndværkere skulle færdiggøre tingene således, at de dækningsberettigede skader skulle undersøges og udbedres på Codans regning og de ikke-dækningsberettigede skader skulle udbedres på min regning. Det fremgår tydeligt af sagens akter - det er faktisk udpenslet i detaljer, at sagen ikke ville være afsluttet før alle udbedringer er sket. Både de som Codan skulle betale og de, som jeg skulle betale. Efter 3-4 måneders stilstand, melder den byggesagkyndige nu tilbage, at der ikke vil blive lavet noget og at jeg systematisk misforstår hvad der er sagt. Jeg holder mig til, at en aftale er en aftale - og ikke andet. Jeg ønsker sagen afsluttet og det indebærer, at alle relevante ting der er nævnt i sagen skal udbedres. Det er ikke sket.

Hvad forventer du af Codan i forbindelse med din henvendelse?

Jeg forventer, at Codan sørger for, at få alle relevante bygningsdele/skadede udbedret og at der sker en fordeling af omkostninger mellem mig og Codan mht. hvem som betaler hvad. Fordelingen af omkostningerne sker ud fra den byggesagkyndiges uvildige rapport."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6 Selvrisiko

6.1 Hvad er en selvrisiko?

Selvrisiko er den del af skaden, du selv skal betale. Selvrisikoens størrelse står på policen. Hvis vi lægger udfor et selvrisikobeløb, skal du betale det tilbage til os. Vi kan opkræve beløbet på samme måde som din forsikring."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/1 2021 skade på taget som følge af storm. Nævnet afgjorde den 17/8 2022 sag nr. 98225, hvor nævnet fandt, at klageren ikke havde bevist, at han havde krav på yderligere dækning i relation til kvisten og undertaget. For så vidt angik vindskeder og dækli-ster måtte nævnet lægge til grund, at hovedårsagen til, at disse stod til udskiftning, var rådsk-

der i træværket, som ikke var en følge af stormen. Selskabet var derfor ikke forpligtet til at dække en udskiftning af vindskeder og dæklister under stormskadedækningen.

I denne sag kræver klageren compensation for uberettiget/ulovlig overdragelse til inkasso af opkrævningen for selvrisko efter stormskaden. Klageren har anført, at selskabet fremsendte en faktura på selvriskoen på trods af, at sagen ikke var afsluttet, hvorfor han ikke betalte fakturaen. Selskabets overdragelse til inkasso har medført flere rykkere fra inkassofirmaet med pålagte gebyrer.

Klageren kræver videre en forklaring og compensation for brud på aftalen om at afvente udbedring af ikke-dækningsberettigende forhold før afslutning af forsikringssagen. Klageren har anført, at der er indgået en aftale om, at tømrerfirmaet skal udbedre nogle ikke-dækningsberettigende forhold på klagerens regning i forbindelse med udbedringen af den dækningsberettigende skade, og at hverken selskabet eller tømrerfirmaet vil overholde aftalen, hvilket medfører flere omkostninger til udbedring af de ikke-dækningsberettigende forhold. Klageren har anført, at "efter lidt yderligere detaljer, der kommunikerer pr e-mail og telefon, bliver der endelig enighed om, hvad og hvordan sagen skal afsluttes. Codan bekræfter, at min e-mail pr. 24.02.2023 er i overensstemmelse med deres tolkning, og arbejdet kan derfor igangsættes, så sagen bliver afsluttet". Klageren har anført, at selskabet ved mailen af 28/4 2023 har bekræftet aftalen.

Klageren kræver afslutningsvist, at selskabets nye opkrævning af selvrisko sættes i bero, idet klageren ønsker ovenstående compensationer modregnet i opkrævningen af selvriskoen.

For så vidt angår opkrævning af selvrisko har selskabet afvist at yde compensation for uberettiget eller ulovlig overdragelse til inkasso, idet selskabet ikke uberettiget har fremsendt en opkrævning af selvrisko til klageren. Den 16/3 2022 betalte selskabet 8.093,74 kr. til tømrerfirmaet for udbedring af den dækningsberettigende skade, hvorefter selskabet sendte en opkrævning på selvrisko, som blev overdraget til inkasso, idet klageren ikke betalte. Den 16/12 2022 var selskabet i telefonisk dialog med klageren, hvor selskabet blev opmærksom på, at der

manglede at blive udbedret en del af den dækningsberettigede skade. Selskabet valgte derfor at annullere/tilbageføre selvriskoopkrævningen, indtil den resterende del af den dækningsberettigede skade var udbedret. Den 29/6 2023 udbetalte selskabet 5.743,15 kr. til tømrerfirmaet for udbedringen af den resterende del af den dækningsberettigede skade. Den 26/7 2023 fremsendte selskabet en ny opkrævning af selvrisiko, idet samtlige dækningsberettigende skader var udbedret.

Selskabet har anført, at selvriskoen udgør den første del af den dækningsberettigede skade, at selskabet derfor er berettiget til at opkræve selvrisiko, og at opkrævningen kan ske på det tidspunkt, hvor selskabet har haft en udgift til reparation af den dækningsberettigede skade. Selskabet har oplyst, at selskabet endnu engang har tilbagekaldt/annulleret selvriskoopkrævningen på baggrund af klagerens indbringelse af sagen for nævnet, og at selskabet vil fremsende en ny selvriskoopkrævning til klageren, hvis selskabet får medhold.

For så vidt angår de ikke-dækningsberettigende skader har selskabet bestridt at have lovet dækning eller indgået anden aftale med klageren, herunder at afvente udbedring inden afslutning af forsikringssagen. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for en sådan aftale, og at en eventuel aftale mellem klageren og tømrerfirmaet om udbedring af andre forhold, er et retsforhold inter partes. Selskabet har oplyst, at tømrerfirmaet overfor selskabet har oplyst, at en sådan aftale ikke er blevet indgået.

Nævnet må lægge til grund, at selskabet valgte at annullere/tilbagekalde den første opkrævning af selvrisiko – herunder de pålagte gebyrer/inddrivelsesomkostninger – da selskabet opdagede, at der manglede udbedring af nogle dækningsberettigende skader. Da klageren ikke har lidt et tab i forbindelse med selskabets overdragelse af sagen til inkassofirmaet, finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at kompensere klageren. Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet efter modtagelsen af nævnets kendelse på ny foretager opkrævning af den policemæssige selvrisiko hos klageren.

Ankenævnet for Forsikring

15.

100447

Nævnet finder videre, at klageren ikke har bevist, at der mellem klageren og selskabet er indgået en aftale om, at forsikringssagen først kan anses for afsluttet, når både dækningsberettigende og ikke-dækningsberettigende forhold er udbedret.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af klagerens mail af 24/2 2023 fremgår, at "det er korrekt, at når [tømrerfirmaet] laver en udskiftning af vindskede og dækbræt, vil det ske for min regning. Hvis der er en rådske som nævnt ovenfor, vil jeg også betale ekstra for at få lavet en løsning med vandfast krydsfiner + underpap på kvisttag, så løsningen for kvisten som helhed bliver langtidsholdbar. Vi er forhåbentlig også enige om, at selvriskoen på stormskade først skal betales når reparationerne på undertag er udført".

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets mail af 28/4 2023 ikke indeholder en bekræftelse på at afvente de reparationer, klageren selv skal betale for. Det fremgår alene af mailen, at "min besked om omfang fra d. 24/02 og din efterfølgende bekræftelse kan jeg ikke se modstrider hinanden på nogen punkter", hvilket må henføres til drøftelserne om de dækningsberettigende forhold.

Såfremt klageren har indgået en aftale med tømrerfirmaet om udbedring af ikke-dækningsberettigende forhold ved taget – herunder vindskede og dækbræt – er dette et forhold mellem klageren og tømrerfirmaet, der er forsikringssagen uvedkommende.

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.

100447

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck