

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2024 blev i sag nr. 100837:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 8/12 2023 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I forbindelse med en skade hvor 2 tagplader blæste ned, kontaktede jeg forsikringsselskabet for udbedring. Forsikringsselskabet sendte en reparatør som satte begge plader på. Jeg blev faktureret 7 timer for den opgave, og var hjemme den pågældende dag. Det er min påstand at reparatøren ikke var til stede i mere en maksimalt 2 timer.

Det er korrekt at reparatøren ankom om morgenen, men kørte kort tid efter for at hente udstyr, senere kom han tilbage.

GF mener at de 7 timer er retvisende, fordi der skal tillægges transport og tid til at udføre en rapport.

Jeg har indbetalt en forholdsmæssige del af fakturaen, men tilbageholdt restbeløbet og gjort indsigelser.

Jeg har anmodet om en udspecificeret tideseddel så jeg kan se hvor mange timer reparatører har været på min bopæl, den har GF ikke udleveret. Jeg har endvidere anmodet om dokumentation eksempelvis GPS udskift for hvor længe reparatører har været på min bopæl, men den har jeg ikke fået.

Uoverensstemmelsen omhandler tidsforbruget på udbedringen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Nedsættelse af selvriskoen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100837

Der er tale om påsættelse af 2 plader som var blæst ned, pladerne var intakte og skulle blot påsættes hvilket ikke burde tage op til 7 timer."

Selskabet har den 19/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledningsvis kan vi bekræfte at, [klageren] har tegnet Husforsikring her i selskabet hvor forsikringsbetingelser nr. 42-2 er gældende.

Forsikringen er tegnet med en selvrisiko på kr. 3436 (indeks 2023)

Sagsfremstilling

Klagen vedrører selskabets håndværkstaksator fakturering for udført arbejde samt selskabets opkrævning af selvrisiko.

Medlemmet henviser i hans klage til Ankenævnet at vores håndværkstaksators fakturering af antal timer brugt på sagen ikke er retvisende. Medlemmet ønsker i den forbindelse at få udleveret timeseddel og evt. GPS-udskrift. I forbindelse med selskabets afregning af fakturaen på kr. 4150 til håndværkeren fremsendes selvrisikoopkrævning på kr. 3436 til medlemmet. Da medlemmet mener at fakturaen for udbedring af skaden er for høj, indbetaler medlemmet alene kr. 1150 for selvrisiko.

Det er selskabets opfattelse at, de anførte timer på håndværkerens fakturaer er indenfor hvad der er brugt af timer på sagen, inkl. klargøring og pakning af bil, samt kørsel og registrering af sagen.

Det er derfor selskabets opfattelse at den fremsendte selvrisiko opkrævning er berettiget.

Gennemgang af sagen

Medlemmet anmeldte skaden online d. 16. august 2023, med skadedato 7. august 2023. Medlemmet oplyste i anmeldelsen, at tagplader på ryggen af taget var blæst af og at der dryppede vand ind ved regn (se bilag 1)

Vi behandlede anmeldelsen dagen efter d. 17. august 2023, hvor vi sendte besked til skadeservice og spurgte om afdækning var nødvendigt, samt besked til vores håndværkstaksator om besigtigelse af skaden i forhold til dækning, enten som en stormskade eller under Udvidet vandskade dækning.

Vores skadeservice partner kontaktede vores medlem samme dag, og aftalte at idet skadestedet havde stået åbent ca. 1,5 uge inden anmeldelse af skaden, ville det være bedst at vores håndværkstaksator kom på først og udbedrede skaden på taget med det samme, således at der ikke skulle lift ud 2 gange, først til afdækning og siden til udbedring. Skadeservice vil efterfølgende lave en fugtudredning efter udbedring af skade på taget.

Vores håndværkstaksator lavede således aftale med medlemmet om besigtigelse d. 18. august 2023. Skaden blev udbedret samme dag.

D. 21. august blev der fremsendt faktura på kr. 4150 fra vores håndværkstaksator til GF Forsikring til betaling (se bilag 2)

Håndværkstaksator oplyste endvidere, at der ikke er behov for fugtudredning da der ikke var sket vandskade.

GF Forsikring satte fakturaen til betaling og fremsendte opkrævning på selvrisiko til medlemmet.

Medlemmet kontaktede os d. 16. og 17. september og udbad sig oplysninger omkring timeforbrug mv. Efter korrespondance med vores håndværkstaksator og medlemmet sender vi d. 7. november 2023 nedenstående redegørelse til medlemmet:

Mange tak for jeres tilbagemelding på den anmeldte skade hos jer, og vi er kede af at oplevelsen ikke har levet op til jeres forventninger.

Der skal dog ingen tvivl være, at vi hos GF Forsikring til enhver tid vil søge at benytte dygtige håndværkere til udbedring af en skade hos vores medlemmer, samt naturligvis til en konkurrence-dygtig pris, dog uden at gå på kompromis med kvaliteten af det udførte arbejde.

I vores samarbejdspartners arbejdsydelse indgår normalt

** Medgået tid til besigtigelse og udarbejdelse af Besigtigelsesrapport samt afgivelse af evt. udbedringstilbud*

- på skadens art og reelle omfang.

** Korrekt opmåling samt levering og montering af de materialer der indgår i en skadeudbedring.*

** Medgået tid til udførelse af ovenstående arbejder incl. afhentning af materialer hos leverandør.*

Som medlem hos GF Forsikring er det et tilbud til vores medlemmer, at få skaden udbedret af vores håndværkstaksatorer, og du har altid ret til at benytte egen håndværker.

Billigste retvisende tilbud er lig med den erstatning GF Skadehjælp kan tilbyde jer.

I denne sag vurderer vi at udgiften til tømreren ikke er ud over hvad man normalt kan forvente i forhold til det udførte arbejde. Håndværkeren har brugt tid på kørsel, kontorarbejde med rapportering til os, arbejdet ude på din adresse mv. Vi kommer derfor ikke til at gøre yderligere i forhold til håndværkerens pris.

Rigtig god dag til jer.

Vores håndværker har ikke GPS-tracker i bilerne, hvorfor dette ikke kan fremsendes til vores medlem som ønsket. Vores håndværker har taget fotos af stedet samt efter udbedring af skaden og af disse fotos fremgår det at han var på adressen d. 18. august 2023 ankomst kl. 9:17 og igen inden afgang kl. 12:58. (se bilag 3 + 4)

Vurdering

Efter indbringelse af sagen til Ankenævnet for Forsikring er faktura og timeforbrug gennemgået af GF Forsikrings overtaksator.

Han finder at timeantallet stemmer overens med de oplysninger han efterfølgende har indhentet ved Håndværkstaksatoren.

Ankenævnet for Forsikring

4.

100837

Der brugt tid forud for arbejdets udførelse på afhentning af materialer samt plader til oplægning på det flade tag for lette adgang til rygningen. Derefter er der brugt tid på aflevering af affald og oprydning til eget værksted samt sags afslutning.

Der er tillige transporttid frem og tilbage på ca. 25-30 min hver vej, hvilket også skal honoreres.

Vi fastholder således vores afgørelse i sagen vedr. opkrævning af selvrisiko."

Klageren har i brev af 24/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Svaret fra GF giver anledning til følgende kommentarer.

1. GF fastholder påstanden om at det udførte arbejde blev foretaget i ved ankomst kl. 9:17 og igen inden afgang kl. 12:58.
Svar: jeg arbejde hjemme den pågældende dag og mindes at de kørte lige efter ankomst for bl.a. for at hente en stige. Det vil sige, at jeg ikke anerkender at de var til stede på min adresse i hele tidsrummet.
2. Hvis det lægges til grund at de var til stede fra kl. 9:17 og igen inden afgang kl. 12:58, så har det taget for lang tid at påsætte to plader. Det bør ikke tage 3 timer og 45 min at sætte to plader på ryggen.
3. Som betaler er jeg berettiget til at få en udspecificeret regning, så jeg ved hvad jeg betaler for. I den regninger som jeg har modtaget, kan jeg ikke se hvordan tiden er brugt. Jeg har efterspurgte den regning af flere omgange."

Selskabet har i brev af 1/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ikke yderligere kommentar til sagen og sagen bedes forelægges nævnet på det tidligere fremsendte grundlag."

Klageren har i brev af 1/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"GF har ikke kommenteret på den del som omhandler inkasso. Jeg påklager også at GF har indledt, fastholdt inkassoskridt med gebyr på trods af at jeg har gjort indsigelser."

Selskabet har i brev af 5/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vores medlem oplyser, at vi ikke har kommenteret på den del som omhandlede inkasso.

Til det skal vi bemærke, at da klager ikke tidligere i hans klageskrivelse til Ankenævnet for Forsikring har klaget over dette punkt, er det ikke medtaget i vores klagesvar.

Vi korresponderer med medlemmet vedr. opgørelse af sagen og sagens timeforbrug fra d. 16. september. D. 17. september gør medlemmet indsigelse mod vores regning – se bilag 1.

Da vi korresponderer omkring vores håndværkers faktura, antog vi at det var vedrørende faktura for det udførte arbejde at medlemmet gjorde indsigelse imod. Efter korrespondance med med-

Ankenævnet for Forsikring

5.

100837

lemmet samt vores håndværker omkring sagen, fremsender vi redegørelse af sagen d. 7. november. Rykkerskrivelse er fremsendt til medlem d. 3. november."

Klageren har i brev af 7/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Efter gennemgang af den indsendte klage, kan jeg bekræfte at jeg ved en fejl ikke fik tilføjet det med renter og inkasso.

Jeg har gjort indsigelser gældende

d. 17/09.23

d. 03/10.23

d. 12.11.2023"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af klagerens skadeanmeldelse:

OPLYSNINGER OM SKADEN

SKADESTED

Oplys adresse:

Oplys mere nøjagtigt hvor på adressen skaden er sket:

Hvordan skete skaden? :

Hvilken skade er der sket på bygningen?:

taget

Tagplader på ryggen af taget er blæst af

Tagplader på ryggen af taget er blæst af, og der drypper vand ind ved regn

...

SKADEOMFANG OG REPARATION

SKADEOMFANG

KONSTATERING AF SKADE OG REPARATØR

Hvem har konstateret skaden?:

Anden

Angiv anden:

ejer

Har en reparatør givet overslag/tilbud på udbedring af skaden?:

☐

Ønsker du at skaden bliver besigtiget og opgjort/repareret af en af GF's håndværkstaksatorer?:

☒

Det fremgår af faktura af 21/8 2023 fra selskabets netværkshåndværker:

Titel	Kategori	Enhed	Antal	Enhedspris	Salgspris
Tømrerarbejde - sp-1021	Løn	timer	7	420,00	2.940,00
stillads/materiel	Diverse	stk	1	300,00	300,00
Materialer	Materialer	sum	1	80,00	80,00

Subtotal: 3.320,00

Moms: 830,00

Total: 4.150,00

Det fremgår af selskabets mail af 7/11 2023 til klageren:

"Mange tak for jeres tilbagemelding på den anmeldte skade hos jer, og vi er kede af at oplevelsen ikke har levet op til jeres forventninger.

Ankenævnet for Forsikring

6.

100837

Der skal dog ingen tvivl være, at vi hos GF Forsikring til enhver tid vil søge at benytte dygtige håndværkere til udbedring af en skade hos vores medlemmer, samt naturligvis til en konkurrencedygtig pris. dog uden at gå på kompromis med kvaliteten af det udførte arbejde.

I vores samarbejdspartners arbejdsydelse indgår normalt

- Medgået tid til besigtigelse og udarbejdelse af Besigtigelsesrapport samt afgivelse af evt. udbedringstilbud - på skadens art og reelle omfang.
- Korrekt opmåling samt levering og montering af de materialer der indgår i en skadeudbedring.
- Medgået tid til udførelse af ovenstående arbejder inkl. afhentning af materialer hos leverandør.

Som medlem hos GF Forsikring er det et tilbud til vores medlemmer, at få skaden udbedret af vores håndværkstaksatorer, og du har altid ret til at benytte egen håndværker.

Billigste retvisende tilbud er lig med den erstatning GF Skadehjælp kan tilbyde jer.

I denne sag vurderer vi at udgiften til tømreren ikke er ud over hvad man normalt kan forvente i forhold til det udførte arbejde. Håndværkeren har brugt tid på kørsel, kontorarbejde med rapportering til os, arbejdet ude på din adresse mv. Vi kommer derfor ikke til at gøre yderligere i forhold til håndværkerens pris."

Det fremgår af policen:

"Dækning	Valgt	Selvrisko
Brand	Ja	3.079 kr.
- Ildsvåde, lyn, eksplosion m.m.	Ja	3.079 kr.
- Elskade	Ja	3.079 kr.
Kasko	Ja	3.079 kr.
- Vejr og vand	Ja	3.079 kr.
- Tyveri og hærværk	Ja	3.079 kr.
- Pludselig skade	Ja	3.079 kr.
- Glas og sanitet	Ja	3.079 kr.
- Retshjælp	Ja	10% dog min. 2.500 kr.
- Husejeransvar	Ja	3.079 kr.
Svamp og insekt	Ja	3.079 kr.
Råd	Ja	3.079 kr.
Rør og Kabel	Ja	3.079 kr.
Stikledning	Ja	3.079 kr.
Udvidet dækning	Ja	3.079 kr."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"For at se om en skade er dækket, skal du læse:

- Generelle betingelser
- Dækningsskema
- Husejeransvar

- Retshjælpforsikring
- Fællesbetingelser

Vær opmærksom på, hvordan erstatningen beregnes, og om der gælder en selvrisiko, som er den del af skaden, du selv hæfter for. Selvrisiko fremgår af policen og under afsnittet erstatning."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 16/8 2023, at tagplader var blæst af den 7/8 2023, og at der derfor skete vandindtrængning. Den 17/8 2023 aftalte selskabets skadeservicepartner med klageren, at selskabets håndværkstakstor skulle udbedre skaden, fordi skadestedet havde stået åbent ca. 1,5 uge inden anmeldelsen. Skaden blev udbedret den 18/8 2023. Selskabets håndværkstaksator sendte den 21/8 2023 faktura på 4.150 kr. til selskabet, som herefter opkrævende selvrisiko på 3.436 kr. hos klageren.

Klageren er utilfreds med håndværkstaksatorens fakturering, da antallet af timer ikke er retvisende. Klageren har derfor alene indbetalt en forholdsmæssig del af selvrisikoen, og han har gjort indsigelser mod det opkrævede beløb. Klageren ønsker nedsættelse af beløbet. Klageren er videre utilfreds med, at selskabet har indledt inkassoskridt med gebyrer på trods af, at han har gjort indsigelser. Klageren har anført, at han var hjemme den dag, hvor selskabets håndværkstaksator udbedrede skaden, og at håndværkeren maksimalt var til stede i 2 timer. Klageren har anført, at han er berettiget til at få en udspecificeret regning, og at selskabet ikke vil udlevere timeseddel og eventuelt GPS-udskrift fra håndværkstaksatoren.

Selskabet har anført, at det er berettiget til at opkræve selvrisiko hos klageren. De anførte timer på håndværkerens fakturaer inkluderer tid til klargøring og pakning af bil, kørsel, afhentning af materialer, plader til oplægning på det flade tag for at lette adgang til rygningen, udbedringsarbejdet, aflevering af affald og oprydning og registrering af sagen. Selskabet har oplyst, at håndværkeren ikke har GPS-tracker i bilerne. Selskabet har oplyst, at der har været korrespondance med klageren, som selskabet antog vedrørte selve fakturaen for det udførte arbejde. Selskabet har derfor fremsendt rykkerskrivelse den 3/11 2023.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100837

Nævnet bemærker, at selvriskoen er et på forhånd aftalt beløb af skadens størrelse, som klageren selv bærer risikoen for.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet selvriskoen på 3.436 kr. hos klageren, da selskabet har dækket den anmeldte skade.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at beløbets størrelse var urimeligt i forhold til den udførte reparation.

Nævnet bemærker, at det på baggrund af sagens oplysninger må lægges til grund, at parterne blev enige om, at selskabets håndværkstaksator skulle udbedre skaden.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at fremsende en rykkerskrivelse til klageren.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck