

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2024 blev i sag nr. 100958:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 7/1 2024 har klageren bl.a. anført:

"Som det nedenfor fremgår af hhv. min klage til Lærerstandens Brandforsikring (LB) og selskabets svar på klagen, har jeg ikke fået medhold fra selskabets klageansvarlige.

Jeg gør opmærksom på, at jeg modsat det oplyste i den klageansvarliges fremstilling af forløbet ikke bad den udsendte håndværker udføre opgaven på stedet og heller ikke har oplyst, at det var begyndt at dryppe ind.

Jeg udbeder mig hermed Ankenævnets vurdering af klagesagen nærmere beskrevet hér efterfølgende:

Vedr. Skade ...

Jeg henvendte mig efter en mindre stormskade på en tagsten til LB for at høre, hvordan jeg skulle forholde mig.

Jeg blev tilsendt en mail, hvoraf fremgik, at man i første omgang ville lade en håndværker køre forbi for at besigtige skaden, hvorefter jeg selv kunne vælge, hvordan jeg ville lade skaden udbedre og af hvem. Det fremgik ikke af mailen, at en sådan besigtigelse under alle omstændigheder ville udløse krav om betaling af selvrisiko.

Ved besigtigelsen afhjalp håndværkeren, der kom tilkørende med lift, dog straks skaden uden at konferere med mig herom på anden måde end efterfølgende at give udtryk for, at det var en ubetydelig reparation, som han lige så godt kunne udføre, når han nu alligevel var deroppe.

Ved LB's fremsendte krav om betaling af selvrisiko bad jeg om afståelse herfra, idet jeg ikke havde fået den lovede mulighed for selv at vælge reparationsmetode eller håndværker. Dels var jeg af

Ankenævnet for Forsikring

2.

100958

egne fagfolk sat i udsigt, at den mindre reparation nok kunne udføres indefra uden større vanskeligheder, og dels stod ejendommen umiddelbart foran renovering med opstilling af stillads, og skaden kunne således også have været udbedret udefra af egne folk i forbindelse med den planlagte større renovering.

Det centrale i forløbet er, at jeg af LB blev lovet et frit valg af reparatør, hvilket jeg i praksis ikke fik mulighed for, og jeg henstiller under disse omstændigheder til, at LB ikke opkræver selvrisikoløbet.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ikke at blive afkrævet selvrisiko eller gebyrer for ikke at have indbetalt det under klagetiden."

Selskabet har den 25/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager mener ikke at have accepteret, at skaden blev udbedret under besigtigelsen.

Vi har opkrævet den for forsikringen aftalte selvrisiko, idet der er foretaget udbedring af skaden på baggrund af Klagers anmeldelse.

Forsikringen er tegnet med en selvrisiko på 2.430 kr. (2023). For forsikringen gælder vilkår nr. 41-6, jf. bilag A.

Sagsfremstilling

Den 24. oktober 2023 anmeldte Klager en stormskade på den forsikrede bygning, jf. bilag B.

Samme dag rekvirerede vi vores netværkshåndværker, ..., til at foretage besigtigelse af skaden. Vores skadebehandler, der talte med Klager i forbindelse med anmeldelsen, har noteret, at Klager blev oplyst om, at håndværkeren vil vurdere, om der er årsagssammenhæng mellem stormen og de skader, der var opdaget. Det er også noteret, at der gjaldt en selvrisiko på 2.430 kr.

Den 26. oktober 2023 meddelte vores netværkshåndværker os, at de havde været i telefonisk kontakt med Klager, som havde oplyst, at det var begyndt at dryppe ind.

Den 27. oktober 2023 foretog vores netværkshåndværker besigtigelse af skaden.

Der var tale om en mindre skade på 5 tagsten og 3 rygningsten, og skaden blev udbedret i forbindelse med besigtigelsen.

Den 29. oktober 2023 kontaktede Klager os, da han var uforstående overfor, hvorfor skaden blev udbedret ved besigtigelsen, selvom han i forbindelse med skadeanmeldelsen var blevet oplyst om, at han efter besigtigelsen kunne vælge at gøre brug af egne håndværkere.

Vi var herefter i telefonisk kontakt med Klager flere gange med henblik på drøftelse af spørgsmålet om udbedring og opkrævning af selvrisiko. Det er noteret, at Klager var af den opfattelse, at hans egen håndværker kunne udbedre skaden nærmest gratis. Kravet om betaling af selvrisiko blev fastholdt den 27. november 2023, jf. bilag C.

Klager indsendte den 28. november 2023 en klage over opkrævningen af selvrisiko til LB Forsikrings Klageansvarlige, jf. bilag D.

Klagen blev besvaret den 5. december 2023, jf. bilag E.

Herefter er sagen indbragt for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Vi har efter modtagelsen af ankenævnsklagen gennemgået sagen på ny samt endnu engang været i kontakt med vores netværkshåndværker. Vi finder imidlertid ikke grundlag for at ændre vores afgørelse og fastholder derfor, at Klager skal betale den gældende selvrisiko i forbindelse med udbedringen af den anmeldte skade.

Om selvrisiko fremgår det af vilkårenes afsnit 18.B, at 'Selvrisikoen er den del af erstatningen, som sikrede selv skal betale efter en skade. Når vi gør en skade op, beregner vi først LB Forsikrings samlede skadeudgift. Herfra fratrækkes selvrisiko, før vi udbetaler erstatningen'. I denne sag er afregningen sket direkte til håndværkeren, hvorfor opkrævningen af selvrisiko hos Klager er sket efterfølgende.

Vi har både under den interne behandling af sagen samt i forbindelse med ankenævnsklagen været i kontakt med den netværkshåndværker, der var ude hos medlemmet den 27. oktober 2023.

Netværkshåndværkeren har oplyst, at det var hans klare opfattelse, at Klager ønskede at gøre brug af ham til udbedringen, og Klager har efterfølgende givet udtryk for, at han var tilfreds med udbedringen. Netværkshåndværkeren oplyste, at skaden på taget havde medført, at der var direkte åbent, så vand kunne løbe ind, hvorfor skaden skulle stoppes for at undgå følgeskader. Da der var tale om en mindre skade tilbød netværkshåndværkeren, at skaden kunne udbedres umiddelbart.

Klager oplyste i den forbindelse, at hans egne håndværkere ikke havde en lift, hvorfor det var fint, at skaden blev udbedret med det samme, da en lift var tilgængelig.

Netværkshåndværkeren havde foretaget besigtigelsen fra jorden/med stige, men tilkaldte en lift, der var i nærheden på anden opgave, da det blev aftalt, at skaden kunne udbedres med det samme.

Klager har anført, at han af egne fagfolk var sat i udsigt, at den mindre reparation nok kunne udføres indefra uden større vanskeligheder. Dette er vi ikke enige i.

Ifølge både håndværkeren og vores interne taksator ville skaden på taget ikke kunne udbedres indefra, da teglstenene skulle lægges på udefra og fæstnes, som det fremgår af billederne i sagen, jf. bilag F. Det er i øvrigt vores taksators klare opfattelse, at skaden på taget ikke ville kunne udbedres til en pris under 2.430 kr., som udgør selvrisikoen.

Det er på baggrund af ovenstående vores opfattelse, at skaden blev udbedret i henhold til aftale mellem Klager og netværkshåndværkeren. Da udgiften til udbedringen overstiger selvrisikoen, er vi i henhold til forsikringsaftalen berettigede til at opkræve denne hos Klager."

Klageren har i brev af 21/3 2024 bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

4.

100958

"Da jeg indrapporterede en mindre stormskade til LB, svarede man, at man ville besigtige skaden, men at jeg efterfølgende selv ville kunne vælge udbedringsmetode (se vedhæftet mail af 24.10.23).

LB's samarbejdspartner, ..., ringede mig op og spurgte til skadens karakter, og da man hørte, at det var en ganske lille skade (en enkelt tagsten, der havde rejst sig lidt under et vindstød, sendte han en mand med en lift forbi for at bese den, idet manden med liften 'alligevel var lige i nærheden'. Skaden blev således IKKE besigtiget forudgående hverken fra stige eller jord, således som LB anfører. Ved ankomsten af liften blev skaden straks repareret uden min protesteren, idet det var mit indtryk, at det ikke ville koste noget, men nærmest bare skulle ses som en vennetjeneste 'når han nu alligevel var der oppe med liften'. Et tilbud, jeg da ikke kunne sige nej tak til.

LB's anførte vurdering af at skaden ikke kunne laves indefra af mig selv, kan jeg ikke tilslutte mig ud fra eget erfaringsgrundlag. Min opringning til LB var alene for at rapportere skaden med henblik på evt. senere godtgørelse."

Af selskabets brev af 10/4 2024 fremgår bl.a.:

"Det er korrekt, som anført af Klager, at der ved opstart af behandlingen af skaden blev sendt en mail med information om besigtigelsen til Klager, og at Klager havde mulighed for at benytte en anden håndværker til udbedring, hvis han ønskede dette.

Vi fastholder imidlertid, at udbedringen skete i overensstemmelse med aftale mellem netværkshåndværkeren og Klager på stedet, da en hurtig udbedring var mulig.

Klager havde mulighed for at takke nej til, at netværkshåndværkeren foretog udbedringen, hvis han ønskede at benytte egen håndværker – ganske i overensstemmelse med den fremsendte mail.

Klager kan ikke med rimelighed forvente, at en udbedring af et beskadiget tag ville være omkostningsfri, henset til at der både skulle benyttes lift, materialer og arbejdstid. Det er da heller ikke dokumenteret af Klager, at der skulle være indgået aftale med netværkshåndværkeren om, at arbejdet blev udført gratis. Klager har tegnet en forsikring med selvrisiko, og det må forventes, at denne selvrisiko opkræves, når en skade udbedres via forsikringen.

Vi fastholder i øvrigt beskrivelsen af hændelsesforløbet, som vores netværkshåndværker har oplyst det, jf. vores indlæg af 25. januar 2024. Dvs. at der skete en umiddelbar besigtigelse, og at der derefter blev tilkaldt en lift, der var i nærheden på en anden opgave.

Det er vores opfattelse, at sagen er fuldt oplyst og kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 24/10 2023 fremgår bl.a.:

"Hvad har stormen ødelagt?
Hvilken bygning er beskadiget?"

Tag
Min egen beboelse

Ankenævnet for Forsikring

5.

100958

Hvilken slags tag?

Tagsten

Er der trængt vand ind i dit hus som følge af stormskaden?

Ja

Skal vi sende en håndværker ud for at vurdere din skade?

JA TAK"

Af e-mail af 24/10 2023 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Vurdering af skadeomfang:

Vi har med din accept inviteret følgende taksator/firma(er) til at vurdere din skade:

[kontaktinformation netværkshåndværker]

Du vil snarest muligt blive kontaktet med henblik på at få besigtiget skaden. Ved eller efter besigtigelsen kan du tage stilling til hvilken håndværker, der skal udføre din reparation

Ønsker du at bruge en anden håndværker?

Hvis du, efter besigtigelse og dækningstilsagn ønsker at benytte en anden håndværker og endnu ikke har modtaget tilbud fra denne, kan du invitere din håndværker til at sende et tilbud direkte til os ved at benytte dette link.

Den håndværker du inviterer, vil så modtage en mail, hvor håndværkeren kan kommunikere direkte med os.

Vær opmærksom på at udbedring først vil kunne begyndes, når vi har godkendt jeres aftale om omfang og pris."

Af faktura af 9/11 2023 fremgår bl.a.:

"Titel	Kategori...	Antal	Enhedspris	Salgspris
Murer	Løn	7	450,00	3.150,00
Lifteleje	Diverse	1	1.950,00	1.950,00
Materialer	Diverse	1	863,00	863,00
Affaldshåndtering	Diverse	1	300,00	300,00
Total:				7.825,75"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**18. Generelt for alle dækninger**

...

B. SELVRISIKO

Selvrisikoen er den del af erstatningen, som sikrede selv skal betale efter en skade.

Når vi gør en skade op, beregner vi først LB Forsikrings samlede skadeudgift. Herfra fratrækkes selvrisiko, før vi udbetaler erstatningen."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at der var sket stormskade på hans teglstenstag. Selskabets netværkshåndværker foretog besigtigelse og udbedrede samme dag skaden. Selskabet opkrævede klageren

selvrisikobeløb på 2.430 kr. Klageren er utilfreds med, at han er blevet opkrævet selvrisiko. Klageren har anført, at selskabet ikke gav ham mulighed for at vælge reparationsmetode eller håndværker. Reparationen kunne ifølge klagerens fagfolk repareres indefra. Ejendommen stod over for en større renovering, hvor klagerens egne folk lige så godt kunne udbedre skaden. Klageren har anført, at han ikke bad netværkshåndværkeren udbedre skaden på stedet. Klageren har anført, at netværkshåndværkeren ankom i lift for at bese skaden. Ved besigtigelsen afhjalp håndværkeren straks skaden. Efterfølgende gav håndværkeren udtryk for, at det var en ubetydelig reparation, som han ligeså godt kunne udføre, når han nu alligevel var deroppe. Klageren har anført, at "det var mit indtryk, at det ikke ville koste noget, men nærmest bare skulle ses som en vennetjeneste 'når han nu alligevel var der oppe med liften'. Et tilbud, jeg da ikke kunne sige nej tak til". Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at han har indgået aftale med netværkshåndværkeren om, at arbejdet blev udført gratis. Klageren kan ikke med rimelighed forvente, at en udbedring af et beskadiget tag er omkostningsfri, henset til at der både skal benyttes lift, materialer og arbejdstid. Netværkshåndværkeren er af den opfattelse, at klageren ønskede at gøre brug af ham til udbedringen. Netværkshåndværkeren tilkaldte en lift, da det blev aftalt, at skaden kunne udbedres med det samme. Skaden på taget havde medført, at der var direkte åbent, så vand kunne løbe ind. Skaden skulle stoppes for at undgå følgeskader. Klageren havde mulighed for at takke nej til, at netværkshåndværkeren foretog udbedringen, hvis han ønskede at benytte egen håndværker. Selskabet har anført, at skaden ikke kan udbedres for et beløb, der er mindre end selvrisikobeløbet. Teglstenene skulle lægges på og fæstnes udefra.

Det fremgår af skadesanmeldelsen, at "er der trængt vand ind i dit hus som følge af stormskaden? Ja. Skal vi sende en håndværker ud for at vurdere din skade? JA TAK".

Det fremgår af selskabets e-mail af 24/10 2023, at "vurdering af skadeomfang: Vi har med din accept inviteret følgende taksator/firma(er) til at vurdere din skade ... Du vil snarest muligt blive kontaktet med henblik på at få besigtiget skaden. Ved eller efter besigtigelsen kan du tage stilling til hvilken håndværker, der skal udføre din reparation ... Hvis du, efter besigtigelse og dæk-

Ankenævnet for Forsikring

7.

100958

ningstilsagn ønsker at benytte en anden håndværker og endnu ikke har modtaget tilbud fra denne, kan du invitere din håndværker til at sende et tilbud direkte til os".

Det fremgår af netværkshåndværkerens fotografier, at tagsten har løsnet sig ved tagrygningen. Der ses at være hul ind til tagrum. Det ses, at netværkshåndværkeren har udbedret skaden ved at fæstne 3 teglsten og 2 rygningssten. Det fremgår af netværkshåndværkerens faktura, at udbedringen har kostet 7.825,75 kr.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 18.B, at selvrisikoen er den del af erstatningen, som sikrede selv skal betale efter en skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet kræver, at klageren skal betale selvrisiko for udbedringen af den anmeldte skade.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren eller en repræsentant for klageren var til stede, da netværkshåndværkeren foretog arbejdet, hvorfor nævnet må lægge til grund, at klageren var indforstået med, at der skete skadesudbedring i umiddelbar forlængelse af besigtigelsen.

Nævnet har også lagt vægt på, at der er dokumenteret forhold, der giver belæg for at statuere, at netværkshåndværkeren ville udbedre den pågældende skade uden beregning, eller at klager er givet en berettiget forventning herom.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selvrisikoen er det beløb, som klageren skal betale, når selskabet dækker en anmeldt skade. Nævnet bemærker, at klageren har anmeldt skaden til selskabet.

Nævnet har henset til fotografier af skaden, der efter nævnets vurdering er af en sådan karakter, at skaden bør udbedres for at undgå følgeskader fra vandindtrængen.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

100958

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet i e-mailen lagde op til, at der alene var tale om en indledningsvis besigtigelse – 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