

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2026 blev i sag nr. 104566:

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 21/10 2025 har klageren bl.a. anført:

"Træ vælter ned i tag. LB forklarer det er samarbejdspartner/ ... der skal varetage akutte skader af denne karakter. [Afhjælpningsfirmaet] vil ikke tage sig af sagen. LB svarer [afhjælpningsfirmaet] tager fejl men det skal ikke komme mig til last træfældning uden selvrisko - samt at hvis der er skader på taget dækker LB også det. Det er denne formulering jeg har hæftet mig ved. Senere modtager jeg en opkrævning for selvrisko.

LB vil ikke imødekomme min opfattelse af jeg har fået at vide der ikke er selvrisko, da de kun har samtale optagelser på opkald jeg har lavet ikke de samtaler hvor de har ringet til mig og jeg har fået af vide hvilken police der dækkede min skade. Jeg kan ikke få afklaring på de samtaler de har aflyttet om jeg har fået klart af vide der er selvrisko. Så jeg fastholder jeg ikke policeekspert og aftaleloven må gælde.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At selskabet står ved det aftalte og ikke pludselig ændre mening. Jeg ville ha udbedret skaden selv hvis der var selvrisko - hvilket jeg mindes at ha forklaret LB under indledende samtale - hvorfor det er et afgørende punkt for mig at aftale/ løfte/ udsagn er til at stole på. Selskabet har i hvert fald i deres afslag ikke fået mig overbevist om jeg husker forkert - og fremsendte indledende var uden oplysning om selvrisko."

Selskabet har den 26/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget ankenævnsklagen fra klager. Sagen omhandler, hvorvidt vi har været berettigede til at opkræve vores medlem selvrisko i forbindelse med en skade, som vi har dækket.

Skaden er behandlet i forhold til klagers Husforsikring, for hvilken vilkår nr. 41-8 finder anvendelse, jf. bilag A, samt klagers police, gældende fra 1. april 2025, som klager har fået tilsendt via E-Boks den 14. februar 2025, jf. bilag B.

Sagens oplysninger

Vi modtog klagers anmeldelse telefonisk den 8. juli 2025. Skadebehandleren noterede om samtalen:

Medlem ringer ind da han har et væltet træ i sin have efter en ferie. Han ved ikke hvornår det er sket, har derudover været hjemme i 4 dage før han opdager det. Der er umiddelbart ikke sket nogle skade. Jeg vender sagen med fagvejleder ... Han har fået nummer til [afhjælpningsfirmaet] bolig hjælp. hvis han har behov for at fjerne træet vil han ringe tilbage, så kan vi dække det under haveanlæg.

Vi har lyttet til den gemte optagelse (med klagers samtykke) fra den 8. juli 2025, og kan tilføje, at klager bl.a. oplyste, at der lå et halvt træ på toppen af deres tag. Det drejede sig om toppen af et større grantræ, der var brækket. Huset er tre etager højt. Klager spurgte, om det var noget forsikringen kunne dække, eller om han selv skulle købe en motorsav. Vi oplyste, at vi ville vende tilbage. Der blev ikke talt om selvrisko under denne samtale.

På baggrund af klagers oplysninger under første samtale, udfyldte vi en anmeldelse, jf. bilag C.

Klager kontaktede os på ny den 8. juli 2025 kl. 10:30. Om samtalen noterede vi:

[Klageren] ringer da [afhjælpningsfirmaet] har afvist hans henvendelse om at få fjernet træet da det ikke er akut fordi han ikke kan oplyse tidspunkt det er sket. Vendt med ... som vender den med ..., da vi skal dække det

Vi har lyttet til den gemte optagelse (med klagers samtykke), og kan tilføje, at der ikke blev talt om selvrisko under denne samtale.

Vi prøvede at kontakte klager igen den 8. juli 2025, men forgæves. Vi forsøgte at oprette medlemmets skadesag i ECB/Scalepoint, men dette kunne imidlertid først lade sig gøre dagen efter, den 9. juli 2025. Skadebehandleren noterede i den forbindelse:

Medlem er kommet hjem fra ferie og ser grantræ ligge ud i haven og på taget.

Vilkår 41-8, telefonisk anmeldelse.

Anden SB har vendt sagen med fagvejleder ... og vi dækker under pludselig skade, med en sr på 3000,-

Umiddelbart ikke nogle skade sket på taget, men det må han undersøge når træet er kommet ned.

Han skal selv finde HV der kan hjælpe med at skære træet op og fjerne det.

Regres, ingen da det jo vind/vejr/ tilstand på træet.

Ingen relevant klausul

Afventer medlem vender retur med faktura på udført arbejde om bortskaffelse af træ.

Den 9. juli 2025 ringede klager ind. Om samtalen noterede vi:

FT ringer ind på denne.

[Afhjælpningsfirmaet] har afvist at fjerne træ.

Der er vurderet dækning på at fjerne træ, så jeg har informeret ham at han gerne selv må rekvirere nogen til at fjerne det og fremsende faktura til os.

Når træet er fjernet kan vi rekvirere LBHV til at besigtige eventuelle skader på taget.

Vi har lyttet til den gemte optagelse (med klagers samtykke) fra den 9. juli 2025, og kan tilføje, at klager bl.a. oplyste, at han endnu ikke havde hørt fra skadebehandleren. Der blev ikke talt om selvrisko under denne samtale.

Den 11. juli 2025 modtog vi mail fra klager:

Vi har modtaget tilbud 4000,- fra en anden.

...

Vedlagt var tilbud fra anden virksomhed på 4.000 kr., hvor det fremgik, at knækket stamme hvilede på hustag, og at det var nødvendigt at skære stamme fri ved brug af lift, så der ikke blev lavet skader på hus, hegn og terrasse, jf. bilag D.

Vi godkendte tilbuddet over for klager den 14. juli 2025:

...

Tak for din besked. Vi godkender de 4000 kr, vi dækker opskæring til stub, samt bortskaffelse. Vi afventer faktura for dette.

Når træet er fjernet og du kan se de skader der er sket på taget, må du meget gerne ringe herind så vi eventuelt kan få en håndværker ud og besigtige det.

...

Den 11. august 2025 ringede klager til os, og oplyste i flg. vores notat fra samtalen, at [ægtefællen] havde konstateret skader på taget efter det væltede træ. Efter at have lyttet til den gemte optagelse (med klagers samtykke) fra den 11. august 2025 skal vi tilføje, at der ikke blev talt om selvrisko under denne samtale. I mailen, som klager modtog straks efter samtalen, fremgår det:

Du modtager denne mail som en opfølgning til vores samtale.

Jeg har tilkoblet vores samarbejdspartner ... A/S. De vil kontakte dig indenfor 6. arbejdstimer med henblik på aftale om besigtigelse.

Afskrivning

...

Din selvrisko

Du har en selvrisko på 3000 kr. på din husforsikring. Du vil få en opkrævning, når skadeudgiften overstiger selvriskoen.

...

Vores netværkshåndværker besigtigede klagers tag den 13. august 2025, og det blev bekræftet, at der var en skade på en bølgetagplade af asbest, jf. besigtigelsesrapport i bilag E. Fotos fra håndværkeren fremgår nedenfor:

[Billeder af klagerens tag]

Den 14. august 2025 ringede klager ind og spurgte bl.a. til status efter besigtigelse, og om taget skulle repareres, da klager ikke selv havde været hjemme under besigtigelsen. Efter at have lyttet til den gemte optagelse fra den 11. august 2025 skal det tilføjes, at der ikke blev talt om selvrisko.

Klager modtog besked fra vores netværkshåndværker den 22. august 2025 om at tilbuddet på udskiftning af tagplade var godkendt af os, og at udbedringen ville ske i kommende uge.

Vi modtog faktura på 18.882,50 kr. for udbedring af tagskaden den 28. august 2025, jf. bilag F, som vi dækkede. Senere samme dag, den 28. august 2025, fremsendte vi opkrævning af selvrisiko til klager, jf. bilag G.

Klager ringede den 11. september 2025 vedrørende selvrisikoopkrævningen. Om samtalen noteredes det:

[Klageren] medlem ringer ind og vil gerne klage. Han mener ikke at han skal betale selvrisikoen fordi han er blevet lovet mundtligt i telefon at der ikke er nogen selvrisiko.

Jeg forklarer at der altid har ligget en selvrisiko på 3000 kroner, og at han er blevet oplyst det pr. 11/ 8-2025 på mail, samt et skriv fra kollega d. 9/ 7 om at der er en selvrisiko.

[klageren] medlem holder fast på at han er blevet lovet det mundtligt - jeg sender derfor en klagevejledning.

[Klageren] medlem fortæller også at han er blevet lovet erstatning for fældning af træet, vi har godkendt et tilbud på 4000 kroner. [klageren] medlem fortæller at det er ex moms, og han vil have momsen oveni - jeg godkender at vi dækker 4000 og med moms oveni = 5000 kroner - dette gør jeg klar til udbetaling .

Jeg lukker skaden ned efterfølgende da denne er afgjort.

Vi modtog efterfølgende klagers mail af 11. september 2025 med klage til den klageansvarlige over vores selvrisikoopkrævning, jf. bilag H.

Den klageansvarlige fastholdt afgørelsen om selvrisiko først telefonisk den 26. september 2025 og dernæst med brev af 2. oktober 2025, jf. bilag I.

Herefter har vi modtaget klagen fra ankenævnet.

Forsikringsvilkår

Af vilkårene fremgår det bl.a. af afsnit 1 D. om selvrisiko:

'Din selvrisiko er det beløb, du selv skal betale i forbindelse med en skade, som forsikringen dækker.'

'Vi opkræver én selvrisiko pr. skadeårsag. Når vi gør en skade op, beregner vi først vores samlede skadeudgift. Herfra trækker vi selvrisiko, før vi udbetaler erstatningen. Har vi betalt det fulde beløb for udbedring af skaden, opkræver vi herefter selvrisikoen hos dig.'

Vores vurdering

Vi har på baggrund af ankenævnsklagen gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores vurdering. Vi fastholder derfor vores afgørelse om opkrævning af selvrisiko.

Klager har tegnet tillægsdækningen Bolighjælp, jf. vilkårenes afsnit 12, hvor der bl.a. kan ydes forebyggende hjælp til f.eks. at fælde akut beskadigede træer.

Det er [afhjælpsfirmaet], som varetager behandlingen af dækningen Bolighjælp. Hvis betingelserne for bolighjælp, herunder træfældning, er til stede, opkræver vi ikke policens selvrisikobeløb, da der ikke er tale om en egentlig skade men blot en foranstaltning af afværgende/forebyggende karakter.

Hvis det imidlertid viser sig, at der er sket en skade, f.eks. skade på tag som følge af det akut beskadigede træ, så overgår skaden fra at være en bolighjælpssituation til en egentlig forsikrings-skade, som kan udløse en selvrisiko afhængig af skade og forsikringsaftale.

Klager vendte tilbage over for os, da [afhjælpningsfirmaet], efter klagers oplysninger, havde afvist at yde bolighjælp med henvisning til, at skaden ikke var 'akut'. Det er i henhold til vilkårene en betingelse, at træet ved at vælte og er til fare for mennesker eller for at ødelægge værdier på forsikringsstedet. Vi anerkendte imidlertid som nævnt at dække fjernelse af træet.

Klager vendte yderligere tilbage den 11. august 2025, efter træet var fjernet fra taget, da klager nu mente, at der var sket skade på taget. Klager bad os om at besigtige taget, og vi satte en håndværker på sagen. Samtidig hermed gjorde vi klager opmærksom på, at der var en selvrisiko, jf. mail af 11. august 2025.

Netværkshåndværkeren vurderede, at der var sket skade på en bølgetagplade af asbest, hvilket er en dækningsberettigende pludselig skade, jf. vilkårene afsnit 10. Klager accepterede efterfølgende, at vores netværkshåndværker udbedrede skaden på taget, og det må derfor lægges til grund, at klager var indforstået med den skete skadesudbedring for den anmeldte skade.

Da skadeudgiften langt overstiger selvrisikoen, er vi i henhold til forsikringsaftalen berettigede til at opkræve denne hos klager.

Om gemte telefonoptagelser

Klager mener, at vi i den indledende telefonsamtale har oplyst, at der ikke skal betales selvrisiko for denne type skade. Vi forstår klager således, at han mener at være blevet oplyst, at hverken fældningen af det væltede træ, eller en senere konstateret skade på taget, ville udløse en selvrisiko.

Vi har på ny gennemgået alle telefonnotater på sagen fra samtlige ind- og udgående opkald, ligesom vi har lyttet til samtlige gemte indgående samtaler (6 i alt) i perioden fra anmeldelsen og indtil vores mail af 11. august 2025 til klager om selvrisikoens størrelse. Vi må fastholde, at der ikke er noget, der indikerer at klager i denne periode skulle være blevet lovet, at vi dækker skaden uden selvrisiko.

I ingen af de 6 gemte indgående optagelser i perioden er selvrisiko drøftet.

Det må have formodningen imod sig, at vi – i modstrid med vilkår og police – skulle have lovet klager at dække en skade, hvor skadesomfang endnu ikke var kendt, herunder at han ikke ville blive opkrævet en selvrisiko for enhver yderligere skade, der måtte blive konstateret på et senere tidspunkt.

Klager har anført, at han selv ville have udbedret skaden, hvis der var selvrisiko, og dette skulle han have oplyst til os. Som det fremgår af den indledende samtale, er det alene registreret, at klager spurgte til, om skaden var dækket, eller om han selv skulle købe en motorsav.

Vi henviser til, at det fremgår klart af vores mail af 11. august 2025 (inden netværkshåndværkerens besigtigelse og efterfølgende reparation), at der gælder en selvrisiko på 3.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

6.

104566

Vi må derfor fastholde, at da klager har anmeldt en skade, som vi har dækket udbedringen af i henhold til aftale med klager, skal selvrisko betales."

Klageren har i brev af 2/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ingen ændring til min klage. Jeg er flov over hvor meget der skal bruges af tid. Men jeg må fastholde min hukommelse af hvad der er sagt og hvad jeg har fremlagt - jeg kan sagtens forstå [selskabets] fremstilling - men gør opmærksom på samtaler hvor jeg er blevet ringet op af [selskabet] ikke indgå i deres vurdering....."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af policen af 1/4 2025 bl.a.:

"

Dækning for bolig

Bygningsbrand, herunder el-skade

Ja

Bygningsbeskadigelse, herunder ansvar, retshjælp, bolighjælp og handikaptilpasning

Ja

...

Selvrisko

Din selvrisko er

3.000,00 kr."

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 8/7 2025 bl.a.:

"Skadedato

Dato

3. juli 2025

...

Skade information:

Beskrivelse: Medlem er kommet hjem fra ferie og ser grantræ ligge ud i haven og på taget."

Det fremgår af faktura fra håndværkeren af 28/8 2025 bl.a.:

"Total: 18.882,50."

Det fremgår af brev fra selskabet til klageren af 28/8 2025 bl.a.:

"Du skal i forbindelse med en skade sket den 3. juli 2025 betale en selvrisko på 3.000,00 kr.

...

Selvriskoen er den del af erstatningen, som du selv skal betale efter en skade.

Hvis skadesudgiften er mindre end din selvrisko, opkræver vi kun den udgift, vi har haft i forbindelse med din skade. Beløbet vi opkræver kan derfor være mindre end din selvrisko."

Det fremgår af brev fra klageren til selskabet af 15/9 2025 bl.a.:

"Jeg vil gerne klage over, at jeg har modtaget en opkrævning på selvrisko i denne sag.

Ankenævnet for Forsikring

7.

104566

Som det blev sagt til mig i telefonen, skal der ikke betales selvrisiko for denne type skade - det væltede træ - og at når det var fjernet og man kunne se skade på taget ville det også være dækket af forsikringen. Den første mail jeg modtager ringer jeg ind om og jeg mindes det bekræftes - find blot en træfælder....

Jeg beder hermed om, at I vurderer, om opkrævningen på selvrisiko bortfalder, og at min sag justeres i overensstemmelse med den besked, jeg har fået i telefonen – nemlig at der ikke skulle betales selvrisiko, og at eventuel skade på taget også ville være dækket.

Kort sagt: Hvis jeg havde vidst, at der ville blive opkrævet selvrisiko, havde jeg selv fældet træet og limet taget sammen...."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne nr. 41-8:

"1. Vigtig viden

...

D. Om selvrisiko

Når du køber din forsikring, kan du vælge, hvilken selvrisiko du ønsker. Din selvrisiko er det beløb, du selv skal betale i forbindelse med en skade, som forsikringen dækker. Vælger du en høj selvrisiko, bliver din forsikring billigere. Vælger du en lav selvrisiko, bliver din forsikring dyrere. Den selvrisiko du har valgt, fremgår af din police.

Vi opkræver én selvrisiko pr. skadeårsag. Når vi gør en skade op, beregner vi først vores samlede skadeudgift. Herfra trækker vi selvrisiko, før vi udbetaler erstatningen. Har vi betalt det fulde beløb for udbedring af skaden, opkræver vi herefter selvrisikoen hos dig.

Har du anmeldt en skade, hvor vores udgifter til at få udbedret skaden er mindre end din selvrisiko, opkræver vi kun det beløb, vi har betalt for udbedring af skaden.

...

Der er særlige regler om selvrisiko for dækningerne *Råd, Retshjælp og Handikaptilpasning*."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte telefonisk den 8/7 2025, at der var væltet et træ ned i hans hus med skade på nogle tagplader til følge. Selskabet har dækket udgifter til træfældning og reparation af taget. Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet selvrisiko, idet han blev lovet i et telefonopkald, at han ikke skulle betale selvrisiko.

Klageren har anført, at selskabets afhjælpningsfirma ikke ville afhjælpe med det væltede træ, hvorfor selskabet tilbød, at klageren selv kunne finde en til at fælde træet, uden at han skulle betale selvrisiko. Han blev i samme omgang lovet, at hvis der var skader på taget, så dækkede

Ankenævnet for Forsikring

8.

104566

forsikringen også dette. Klageren har anført, at selskabet ikke har kunnet oplyse, "om jeg klart har fået at vide, at der er selvrisiko." Klageren har anført, at han "ville ha udbedret skaden selv hvis der var selvrisiko - hvilket jeg mindes at ha forklaret LB under indledende samtale - hvorfor det er et afgørende punkt for mig at aftale/ løfte/ udsagn er til at stole på". Klageren har anført, at der i selskabets sagsfremstilling ikke indgår de samtaler, hvor selskabet har kontaktet klageren.

Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der gælder en selvrisiko ved pludselig skade. Skaden på taget udløser derfor selvrisiko, hvilket klageren blev oplyst om i brevet af 11/8 2025. Selskabet har anført, at klageren accepterede, at selskabets håndværker udbedrede skaden på taget, hvorfor klageren måtte være indforstået med den skete skadesudbedring for den anmeldte skade. Selskabet har anført, at "skadeudgiften langt overstiger selvrisikoen, er vi i henhold til forsikringsaftalen berettigede til at opkræve denne hos klager". Selskabet har anført, at selskabet har "gennemgået alle telefonnotater på sagen fra samtlige ind- og udgående opkald, ligesom vi har lyttet til samtlige gemte indgående samtaler (6 i alt)", og at "der ikke er noget, der indikerer at klager i denne periode skulle være blevet lovet, at vi dækker skaden uden selvrisiko".

Det fremgår af policen af 1/4 2025, at "Din selvrisiko er 3.000,00 kr".

Det fremgår af brev fra selskabet til klageren af 28/8 2025, at klageren "skal i forbindelse med en skade sket den 3. juli 2025 betale en selvrisiko på 3.000,00 kr. ... Selvrisikoen er den del af erstatningen, som du selv skal betale efter en skade. Hvis skadesudgiften er mindre end din selvrisiko, opkræver vi kun den udgift, vi har haft i forbindelse med din skade. Beløbet vi opkræver kan derfor være mindre end din selvrisiko".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Vi opkræver én selvrisiko pr. skadeårsag. Når vi gør en skade op, beregner vi først vores samlede skadeudgift. Herfra trækker vi selvrisiko, før vi

Ankenævnet for Forsikring

9.

104566

udbetaler erstatningen. Har vi betalt det fulde beløb for udbedring af skaden, opkræver vi her-
efter selvriskoen hos dig."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selska-
bet har opkrævet selvriskoen på 3000 kr. Nævnet finder, at klageren heroverfor ikke har godt-
gjort, at selskabet udtrykkeligt eller ved sin handlemåde har givet klageren en berettiget for-
ventning om, at han ikke skulle betale selvrisiko.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet har dækket omkostningerne til udbedringen af skaden på
taget over dækningen for pludselig skade.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings