Ankenævnet for Forsikring

Den 20. maj 2015 blev i sag nr. 86886:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko efter en anmeldt vandskade på indbo.

Det fremgår af sagen, at klageren anmeldte, at der ved skybrud den 31/8 2014 var trængt vand ind i hendes kælderrum i den beboelsesejendom, hvor hun bor. Selskabet rekvirerede efterfølgende en rengøring og desinficering af hendes indbo for 8.121,25 kr. og opkrævede derefter hendes selvrisiko på 5.240 kr. Klageren har efterfølgende anmodet selskabet om at frafalde kravet på selvrisiko, hvilket selskabet har afvist. Selskabet har i stedet tilbudt klageren en afdragsordning.

Af klageskemaet underskrevet 28/10 2014 fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Jeg skriver denne klage fordi jeg mener, at jeg ikke er blevet fair behandlet af mit forsikringsselskab.
> Den 31-08-2014 var der, på grund af regnskyl, oversvømmelse med kloakvand i mit kælderrum.
> Min udlejer (...) bad samtlige beboere om, at tømme deres kælderrum og rengøre (eller bortanskaffe) indbo som havde taget skade. Når beboerne have tømt deres kælderrum ville ejendommen sørge for at fællesarealer og kælderrum blev rengjort (desinficeret).

Jeg kontaktede derfor mit forsikringsselskab for at høre, hvad jeg skulle (kunne) gøre med mit beskadigede indbo (rengøre det eller smide det ud). Forsikringsselskabet ville sende en person som skulle vurdere skaden, hvorefter jeg ville høre nærmere.

Forsikringsselskabet kontaktede mig således efter vurderingsbesøget og fortalte mig, at man ville rengøre mit indbo i kælderrummet. Jeg blev på dette tidspunkt ikke gjort opmærksom på hvad denne rengøring ville komme til at koste, og jeg blev ikke gjort opmærksom på at jeg selv skulle dække kr. 5496,- af den samlede regning som følge af min selvrisiko.

Havde mit forsikringsselskab oplyst mig om prisen for rengøringen og om egenbetalingen, ville jeg med sikkerhed have trukket min anmeldelse tilbage. Men den mulighed gav forsikringsselskabet mig ikke. Jeg har i al stilfærdighed bare ønsket at få rengjort indboet i mit kælderrum, og har i den forbindelse bedt mit forsikringsselskab om hjælp, men har på intet tidspunkt forestillet mig at det skulle koste så meget.

Jeg har i øvrigt aldrig modtaget en kopi af den samlede regning, men kun det efterfølgende krav på selvrisikoen. Jeg er således på intet tidspunkt blevet gjort opmærksom på hvor meget den samlede rengøring er kommet til at koste.

På det tidspunkt hvor mit forsikringsselskab kontaktede mig for at høre om jeg ønskede at få rengjort mit indbo, der havde de haft en repræsentant ude og vurdere skadens omfang, og da burde de efter min mening havde oplyst mig om, hvor meget man forventede at rengøringen ville komme til at koste. Men det gjorde man ikke. Jeg fik derimod bare at vide, at man havde vurderet skaden, og at man ville sende et firma som skulle rengøre mit indbo. Det accepterede jeg naturligvis, i den tro at forsikringsselskabet dækkede udgifterne.

Da jeg siden modtager en regning på kr. 5496,- vælger jeg at klage telefonisk til mit forsikringsselskab. Under flere samtaler med forsikringsselskabet medgiver de, at de har begået en fejl ved ikke at have oplyst mig om min egenbetaling i forbindelse med rengøring af mit indbo, men insisterer samtidig på at jeg skal betale regningen. Jeg vil i den forbindelse gøre opmærksom på at disse samtaler (fuldt lovligt) er optaget, og at jeg gerne indsender dem til Ankenævnet hvis dette skulle ønskes.

Samlet mener jeg at mit forsikringsselskab løber fra sit ansvar når det erkender at have begået en fejl, men samtidig kræver at jeg skal betale selvrisikoen. Selv hvis det ikke erkender at have begået en fejl, ja så finder jeg det betænkeligt at man ikke oplyser mig om, hvor meget udbedringen af skaden vil komme til at koste mig inden udbedringen igangsættes. Som forsikringskunde bør jeg vel altid have muligheden for, at trække en anmeldelse tilbage hvis de økonomiske konsekvenser langt overstiger værdien af skadesudbedringen.
Mit forsikringsselskab har ikke fremlagt de nødvendige oplysninger til, at jeg har kunnet tage stilling på et oplyst grundlag. Jeg har med andre ord bedt om at få rengjort mit indbo i den tro, at det ikke ville komme til at koste mig noget. Jeg mener derfor ikke at mit forsikringsselskab kan kræve, at jeg skal betale selvrisikoen i denne sag.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
At mit forsikringsselskab tilbagekalder krav om betaling af selvrisiko."

Selskabet har i brev af 26/11 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Klagers kæreste kontaktede den 12. september 2014 Alka Forsikring telefonisk og anmeldte, at de (klager) havde fået brev om, at kælderrummet skulle tømmes. Klagers kæreste forklarede, at klager havde dårlig ryg og at han selv lige var opereret, så de kunne ikke gøre noget selv. Senere samme dag kontaktede klagers kæreste på ny selskabet og oplyste, at der måske var nogle ting, der var skadede og måske kunne de renses.

Da klager efter det oplyste ikke var i stand til, hverken at tømme kælderrummet eller foretage sig noget i anledning af skaden, rekvirerede Alka Forsikring et skadeservicefirma til at forestå arbejdet (håndtering, rengøring og desinficering af klagers indbo i kælderrummet) og bad om liste/fotos over genstande, såfremt der var totalskadede.

Alka Forsikring modtog regning fra skadeservicefirmaet den 1. oktober 2014 (der var angiveligt tale om to kælderrum). Da selskabet ikke havde modtaget oplysning/lister fra klager over totalskadede genstande, betalte selskabet for oprydning og rengøring og opkrævede efterfølgende klager den gældende selvrisiko.

Klagers kæreste kontaktede igen selskabet telefonisk den 3. oktober 2014 og klagede over selvrisikoen og oplyste, at hvis han havde vidst, at der var en selvrisiko, 'så kunne klager selv have spulet de ting hun ville beholde'.

Klagers kæreste kontaktede den 6. oktober 2014 igen selskabet telefonisk og oplyste, at han ikke mente, der skulle betales selvrisiko, da han ikke havde fået oplyst, at policen havde en selvrisiko og tilføjede, at da klager ikke havde fået udbetalt noget var forholdet ikke det samme som for den tidligere vandskade i 2011. Selskabet tilbød, at selvrisikoen kunne afdrages.

Klage er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Jeg skal indledningsvis kommentere klagers bemærkninger i det indsendte klageskema.

For det første har selskabet ikke haft en taksator ude at besigtige skaden før udbedring blev igangsat. Selskabet har alene ageret ud fra klagers oplysninger ved anmeldelsen og ikke haft viden om, hverken skadens omfang eller hvilke værdier, der var i kælderrummet.

Jeg stiller mig endvidere tvivlende overfor, at selskabet skulle havde beklaget, at have begået fejl ved ikke at oplyse om selvrisiko. At der skal betales selvrisiko oplyses som hovedregel ved modtagelsen af anmeldelsen. Såfremt dette ikke blev oplyst ved anmeldelsen skal det påpeges, at klager ikke kan have været uvidende om dette, da klager selv har valgt den gældende selvrisiko ved tegningen af forsikringen i juli 2011 og endvidere har haft en tilsvarende skade i sommeren 2011, hvor der blev opkrævet selvrisiko i henhold til policen.

Skademedarbejderne har, efter det for mig oplyste, beklaget overfor klagers kæreste, at der ikke var oplyst om, hvad selvrisikoen var steget til (5.496 kr. i forhold til 5.240 kr. i 2011).

Klager tegnede i 2011 indboforsikring i Alka Forsikring med ikrafttræden den 1. juli. Klager valgte i den forbindelse en selvrisiko på 5.240 kr. (2011), hvilket medførte en årlig præmie på ca. 800 kr.

Klager har selv valgt den høje selvrisiko i forbindelse med tegningen af forsikringen i 2011 (det medfører en langt lavere præmie i forhold til en mindre selvrisiko) og kan ikke påberåbe

sig, at hun har anmeldt en skade i den tro, at erstatningen/udbedringen 'ikke ville komme til at koste hende noget'.

Den 21. juli 2011 anmeldte klager vandskade som følge af skybruddet den 2. juli 2011. Sagen blev endeligt afsluttet med erstatningsudbetaling den 6. september 2011.

Både af policen og af erstatningsudbetalingen i forbindelse med skaden den 2. juli 2011 fremgår det tydligt, at der gælder en selvrisiko på policen samt at denne selvrisiko udgør 5.240 kr.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 7 om erstatningsopgørelse fremgår det under punkt 7.1. om de forskellige måder, at yde erstatning på under en selvstændig overskrift Selvrisiko, at 'selvrisiko er den del af skaden sikrede selv betaler. Af policen fremgår hvilken selvrisiko der gælder for Indboforsikringen. Uanset hvilken måde erstatningen opgøres på, skal denne selvrisiko betales'.

Vi må på det foreliggende grundlag derfor fastholde, at klager er pligtig at betale den for forsikringen valgte selvrisiko, som er opkrævet i forbindelse med selskabets betaling af udbedringsudgifterne efter den anmeldte vandskade."

Klageren har i brev af 8/12 2014 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"1)Alka skriver at der ikke har været en taksator ude og besigtige skaden, men at man derimod har rekvireret et skadeservicefirma til at klare oprydningen og rengøringen. Dette skadesservicefirma sendte først en repræsentant ud for at inspicere skaden, og efterfølgende (2 dage senere) nogle medarbejdere til at klare selve rengøringen og oprydningen.

Jeg troede at det første besøg fra skadesservicefirmaet var en taksator, da denne person jo var kommet for at vurdere skadens omfang og tage stilling til de nødvendige tiltag. Uanset om denne person var en taksator eller ej, ja så forventede jeg naturligvis at hans vurdering ville blive forelagt Alka, som så i samråd med mig skulle vurdere de videre tiltag.

Her kunne Alka således have kontaktet mig og oplyst at oprydningen og rengøringen ville have kostet så og så meget, og at jeg i øvrigt selv skulle dække den del af beløbet som svarede til selvrisikoen. Men det gjorde Alka ikke. På intet tidspunkt fik jeg oplyst hvor meget man forventede det ville koste, og på intet tidspunkt siden har jeg fået oplyst hvor meget den samlede regning fra skadesservicefirmaet løb op i.

2) Alka skriver at selvrisiko som hovedregel oplyses ved skadesanmeldelsen. Samtidig stiller Alka sig dog tvivlende overfor, at selskabet skulle have beklaget, at have begået fejl ved ikke at oplyse om selvrisiko. Alka stiller sig med andre ord tvivlende overfor min påstand, om Alkas beklagelse, som jeg skrev i min ankeanmeldelse til Ankenævnet for Forsikring.
Jeg vil gerne fastholde min påstand om Alkas beklagelse, og har i den forbindelse vedlagt CD med optagelser at samtlige telefonsamtaler mellem min kæreste (som talte på mine vegne) og Alka. På baggrund af disse (fuldt lovlige) optagelser mener jeg ikke, at Alka forsat kan fastholde påstand om, ikke at have beklaget at der var begået fejl i forbindelse med den manglende oplysning om selvrisiko på skadesanmeldelsestidspunktet (eller undervejs i forløbet).

Samlet set finder jeg derfor stadig at Alka har begået fejl i denne sag, og at jeg derfor bør holdes skadesfri. Alka burde have oplyst mig om min selvrisiko allerede ved skadesanmeldelsestidspunktet, eller i det mindste alternativt have drøftet omkostningerne og dermed

selvrisikoen med mig inden oprydningen og rengøringen af kælderrum og indbo var blevet påbegyndt.

Dernæst har Alka rent faktisk beklaget, at man ikke har oplyst mig om selvrisikoen, hvilket efter min overbevisning bekræfter min påstand om fejl i sagsbehandlingen og dermed mit ønske om at jeg holdes økonomisk skadesfri."

Selskabet har i brev af 14/1 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vi må ... fastholde, at klager burde være bekendt med selvrisikoen, dels har klager selv bedt om en selvrisiko af den størrelse ved forsikringens tegning dels har klager som nævnt tidligere haft en lignende skade, hvor der blev trukket selvrisiko.

At klagers kæreste ikke har været bekendt med dette er ikke relevant, da klagers kæreste ikke er selskabets aftalepartner.

Klagers sag er behandlet fuldt ud i overensstemmelse med både forsikringsbetingelser og almindelig branchekutyme. Når selskabet modtager en anmeldelse om vandskade i en kælder og samtidig får oplyst, at klager grundet sygdom ikke kan foretage sig noget og at klager ikke har venner eller bekendte, der kan hjælpe kontaktes et skadeservicefirma til at tage sig af oprydning/rengøring/udbedring. Selskabet betaler for arbejdet og opkræver kun den gældende selvrisiko hos forsikringstager.

I helt ordinære skader som den foreliggende - hvor der ikke er tvivl om hvilke tiltag der skal iværksættes - er det ikke kutyme at forhandle eller vurdere det videre forløb, medmindre selskabet er blevet gjort opmærksom på forhold, der indikerer dette, hvilket ikke er tilfældet i nærværende sag.

Vi er ikke bekendt med, at klagers kæreste har optaget samtlige telefonsamtaler med selskabet - hvilket i sig selv virker besynderligt - men skal bemærke, at uanset hvordan skadebehandlerens ord er faldet i telefonsamtalen (om det alene er den manglende oplysning om stigningen i selvrisikoen der er beklaget eller at forsikringen er tegnet med selvrisiko) har klager været vidende om den gældende selvrisiko og at klagers kæreste ikke var vidende om den, kan ikke lastes selskabet.

Klager har selv valgt den høje selvrisiko i forbindelse med tegningen af forsikringen i 2011 (det medfører en langt lavere præmie i forhold til en mindre selvrisiko) og kan ikke påberåbe sig, at hun har anmeldt en skade i den tro, at erstatningen/udbedringen 'ikke ville komme til at koste hende noget'."

Selskabet har efterfølgende haft de fremsendte lydfiler med telefonsamtaler til gennemlytning, og selskabet har i brev af 10/2 2015 til nævnet herefter bl.a. anført:

"Selskabet finder ikke noget i samtalerne, der giver belæg for en revurdering af sagen.

Ved anmeldelsen af skaden - som sker 14 dage efter skybruddet - gør klagers kæreste en del ud af, at de begge er nyligt opererede og derfor ikke kan tømme kælderrummet selv.

Selskabets medarbejder spørger gentagende gange ind til, hvad det er for genstande det drejer sig om, hvortil klagers kæreste oplyser, at det er almindeligt indbo, almindeligt løsøre og senere, at der i hvert fald er et køleskab og en cykel, men at han ellers ikke rigtig ved

hvad der er dernede. Det aftales derfor, at klager og klagers kæreste finder ud af, hvad der er i kælderrummet, så det kan afgøres, om der skal sendes et skadeservicefirma ud (redning og rengøring) eller der blot skal bestilles flyttefolk til at tømme rummet.

Det aftales, at klager skal ringe tilbage til selskabet med disse oplysninger. Denne telefonsamtale er imidlertid ikke på CD'en.

De 2 øvrige telefonsamtaler, som klagers kæreste har optaget, vedrører klagen over den opkrævede selvrisiko dels klagers kærestes henvendelse til selskabet dels selskabets efterfølgende svar til klagers kæreste.

Det eneste der fremgår af den første samtale er, at klagers kæreste ikke havde fået noget at vide om selvrisikoen ved sin anmeldelse af skaden. Han siger dog selv på et tidspunkt, at han måske burde have været opmærksom på, at forsikringen havde en selvrisiko. Det aftales, at Alka Forsikrings medarbejder undersøger sagen nærmere og ringer tilbage til klagers kæreste.

Ved Alka Forsikrings medarbejders svaropringning til klagers kæreste fastholdes og begrundes den opkrævede selvrisiko, men der tilbydes også en afdragsordning, hvilket klagers kæreste dog ikke stiller sig tilfreds med. Klagers kæreste påpeger, at såfremt han havde vidst, at der var en selvrisiko, ville de nok bare have smidt tingene ud i stedet for at få dem renset, da det var dyrere at få genstandene rengjort end at tage tabet (hvilket selskabet dog ikke har været bekendt med).

Klagers kæreste er også af den opfattelse, at de to skader ikke er sammenlignelige, fordi klager ved den første skade i 2011 fik udbetalt erstatning for genstande, der ikke kunne renses, men ved denne skade ingen penge havde fået (kun fået rengjort og reddet genstandene).

Der er imidlertid tale om to identiske skybrudsskader.

Klagers kæreste medgiver i samtalen også, at de har fået oplyst selvrisikoen ved forsikringens tegning, men anfører, at det jo var lang tid siden. Forsikringen er tegnet i juli 2011 (og har erstattet den første skybrudsskade i sommeren 2011) og det er således kun 3 år siden klager selv aktivt valgte en høj selvrisiko for at opnå en besparelse på præmien og ved erstatningsopgørelsen af skaden også må forudsættes gjort opmærksom på selvrisikoen.

Vi finder ikke, at de 3 telefonsamtaler har bragt nye eller ændrede oplysninger for dagen og vi må således fastholde den trufne afgørelse."

Af forsikringspolicen fremgår bl.a.:

"**Dækninger**	**Summer**	**Selvrisiko pr. skade**
Indboforsikring	Sumløs	Kr. 5.240"

7. 86886

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

> "14. Indeksregulering af præmie, summer og selvrisici
> ...
> 14.3. Selvrisikobeløb indeksreguleres hvert år pr. 1. januar. Dog sker der ingen indeksregulering af selvrisikobeløbet under Retshjælpsforsikringen."

Nævnets sekretariat har gennemlyttet de fremsendte lydfiler.

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at der ved skybrud den 31/8 2014 trængte vand ind i klagerens kælderrum, og at hendes kæreste anmeldte dette til selskabet telefonisk den 12/9 2014. Selskabet har efterfølgende dækket udgifterne til rengøring og desinficering af de berørte indbogenstande og opkrævet klagerens selvrisiko på 5.240 kr.

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, om selskabets medarbejder ved skadesanmeldelsen havde oplyst klagerens kæreste om selvrisikoen.

Da selvrisikoen fremgår af policen, og klager i forbindelse med opgørelsen af en vandskade i 2011 også blev opkrævet selvrisiko på samme forsikringsaftale, finder nævnet imidlertid, at det forud for skadesanmeldelsen burde have stået hende klart, at der ville blive opkrævet selvrisiko ved nærværende skade.

På den baggrund, og idet selskabets opkrævning er sket i overensstemmelse med aftalegrundlaget, er der ikke det fornødne retlige grundlag for at pålægge selskabet at undlade at opkræve den selvrisiko, der fremgår af klagerens police.

Det af klageren i øvrigt anførte kan ikke føre til andet resultat.

8. 86886

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels