Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juli 2018 blev i sag nr. 91600:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
V/Aon Denmark Insurance Services A/S
Strandgade 4C
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har haft villaforsikring. I klageskema af 17/11 2017 til nævnet har klagerne bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
> Vi har modtaget en selvrisiko afgørelse fra min forsikring at vi skal betale 5000 dkk. På vores police fremgår vores selvrisiko op 1849 dkk, og der er slet ikke nogle tydninger på at beløbet skulle være højere end det (police vedlagt). Alligevel har vores forsikring valgt, i forbindelse med en rotterede i vores hus, at fremsende en selvrisiko opkrævning på 5000 dkk. De mener at beløbet er godt nok med begrundelsen at de har nogle forskellige satser som er skrevet inde på deres hjemmeside
>
> **2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (Skal udfyldes)**
> Vi vil gerne betale det selvrisiko, som står på vores police, dvs. 1849 dkk, samt redegøre hvorvidt kan det være vores ansvar at betale 12000 dkk for rottestop."

Selskabet har i brev af 11/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Forsikringstageren har tegnet villaforsikring her i selskabet fra den 5. oktober 2015 med vilkår 001-2013. Police samt betingelser vedlægges.
>
> Sagen drejer sig om, at klageren ikke er enig i selvrisikobeløbet efter rørskaden anmeldt den 7. april 2017 samt klage over, at kunden selv skal betale udgiften til etablering af rottestop efter skaden.

I forbindelse med anmeldelsen af skaden sendte vi den 19. april 2017 mail til kunden om skadens videre behandling og gjorde i denne mail opmærksom på, at der ved rørskader gælder en selvrisiko på 10% af skaden, dog max. Kr. 5.000,00. Gælder der en højere selvrisiko på policen, vil den generelle selvrisiko være gældende, jfr. punkt 7.3. i betingelserne. Kopi af mailen vedlægges.

Forsikringsbetingelserne er en del af aftalen, og det er derfor vigtigt, at kunden er bekendt med disse. Det fremgår desuden af forsikringsbetingelsernes side 3, at forsikringsaftalen med MinForsikring udgøres af policen, eventuelle policetillæg og forsikringsbetingelserne, hvorfor det ikke er tilstrækkeligt for kunden alene at læse policen.

Efter at vi havde betalt udgifterne til retablering af rørskaden - i alt kr. 57.593,75 excl. udgift til taksator - og skaden således var færdigbehandlet - opkrævede vi selvrisikobeløbet i henhold til betingelserne for villaforsikring punkt 7.3. - i alt kr. 5.000,00. Vi har rykket for betalingen den 9. oktober 2017 og igen den 24. oktober 2017. Desuden har vi besvaret kundens klager over selvrisikobeløbet. Kopi af taksatorrapport, fakturaer samt mailkorrespondancen vedlægges.

Kunden har desuden klaget over egenbetalingen af rottestop, der blev monteret af kloakmester … i forbindelse med retableringen af rørbrudene i kloakken. Etableringen af rottestop blev udført efter et påbud fra kommunen, og udgiften til dette er ikke en dækningsberettiget del af rørskadereparationen men er en forbedring af forholdene for at afværge fremtidige angreb af rotter, påbudt af kommunen og en udgift som kunden selv skal betale.

Denne del af skaden blev desuden afvist telefonisk af taksator …. Fakturaen for denne udgift er af kloakmester … sendt direkte til kunden til betaling.

Vi må således fastholde, at kunden skal betale den opkrævede selvrisiko, samt at vi ikke kan tilbyde at betale for udgiften til rottestop"

Klagerne har i mail af 12/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi holder fast i at selvrisiko summen på 5000 DKK ikke var oplyst klart og tydeligt i betingelserne for vores husforsikring. Der står kun 1800 DKK, i policen som selvrisiko beløbet for skader. Vi måtte også betale over 12.000 DKK for montering af en rottestop, på anbefaling fra rotte teknikeren og kloakmesterens side, for at forhindre fremtidig rottebesøg og skader, samt for at huset ville være dækket af forsikring selskabet i fremtiden for disse type skader.

Vores rotteproblem er hellere ikke overstået! Der går stædigvæk en rotte rundt omkring i vores hus væg/loft, og gnaver løs på vores ledninger og kabler. Har også bevis for dette! Derfor synes vi ikke at det er rimeligt at vi skal betale selvrisikoen, hvad enten det er 1.800 eller 5.000 DKK før dette problem er blevet udbedret."

Selskabet har i brev af 27/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Med hensyn til yderligere rotteangreb har taksator … sendt mail til selskabet den 18. oktober 2017 med meddelelse om, at kommunens skadedyrsbekæmper til kloakmester har oplyst, at der ikke er yderligere rotter i ejendommen.

> Desuden er kunden ved henvendelse til taksator blevet henvist til at anmelde eventuelle nye angreb til både kommunen samt nyt selskab, da villaforsikringen i MinForsikring ophørte pr. 1. september 2017."

Klagerne har i mail af 28/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Mht. vores sag hvor vi er blevet pålagt et selvrisiko gebyr på 6.641 DKK, skal jeg igen understrege at vi ikke var blevet oplyst af Min Forsikring, da vi først fik tegnet vores hus forsikring hos dem, om dette meget højt selvrisiko sum. Ydermere har de ikke udryddet vores problem med rotterne i vores hus, da vi stædigvæk har observeret dem efter der blev lavet om på vores kloak system og sat en rottestop op. Det kan tydeligt høre at de går rundt i vores hus (i væggene) men det er svært at vurdere hvor mange der er. Dog har vi oplevet løbende at vores ovn holdt op med at virke, og da vi fik en elektriker på besøg kunne han bekræfte at den var blevet ædt over. Dette er sket allerede 2 gange. Det sagt, mener vi at det er urimeligt at vi skal betale nogen som helst selvrisiko indtil vores rotte problemer løst, samt at selvrisikoen skal være det beløb som forsikringen kræver af os"

Selskabet har i mail af 13/4 2018 til nævnet fastholdt det tidligere anførte.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 18/10 2017 fra taksator til selskabet fremgår bl.a.:

> "Jeg sender faktura vedr. desinfektion og lugtfjernelse efter rotteangreb.
> Vi har betalt for desinfektion af køkken, men efter der blev opsat rottespærre, var der rotter der var fanget på den forkerte siden. De levede skjult og gik i panik da de ikke kunne finde mad. Derfor så forstg. at de løb over gulvet i forsøg på at komme ud. De har efterladt ekskrementer og lugt og det har vi nu fået fjernet. Faktura der er godkendt medsendes.
>
> Forstg. har igen ringet om at de igen har hørt 'rottelyde'. Jeg henviste til kommunens skadedyrsbekæmper. Han har overfor kloakmester oplyst, at der ikke er flere rotter, men at det kan være mus de nu hører. Og - det dækker vi ikke."

Af police af 28/9 2015 fremgår bl.a.:

> "**Brand:** Ja
> **Bygningskasko og ansvar:** Ja
> **Udv. rørskade og stikledning:** Ja
> **Svamp, insekt og råd:** Ja
> **Selvrisiko:** 1.849 kr.
> **…**
> **Betingelser:**
> Betingelser knyttet til denne aftale er 001-2013, som du kan finde på vores hjemmeside www.minforsikring.dk."

4. 91600

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Kundeinformation vedr. Villaforsikringen**

…

Selvrisiko

Den på policen anførte selvrisiko, ligesom der vil være selvrisici anført i forsikringsbetingelserne under de enkelte dækninger.

…

7. RØR- OG KABELDÆKNING

Gælder kun, hvis det fremgår af policen.

Hvad omfatter Rør- og kabeldækningen?

7.1. Rør- og kabeldækningen omfatter

skader på skjulte vand-, varme-, gas-, olie- og afløbsrør samt el-varmekabler, som findes i den forsikrede ejendoms bygninger. Rør og el-varmekabler skal befinde sig i vægge, mure eller gulve eller være gemt i kanaler, krybekældre, skunkrum eller lignende lukkede hulrum. Reparationer og udgifter til sporing af utætheder i de skjulte rør og brud eller kortslutning i el-varme-kabler dækkes, hvis der træffes aftale med MINFORSIKRING, før reparationen igangsættes. Forsikringen dækker også direkte skader på bygninger og haveanlæg som følge af utætheder, herunder udsivning, når skaden konstateres, samtidig med reparationen.

7.2. Rør- og kabeldækningen omfatter ikke

- kedler, beholdere, radiatorer og solfangere samt rør i disse genstande
- installationer til udendørs springvand, svømmebassiner, spa- og boblebad eller udekøkken
- skader som følge af frost i lokaler, medmindre skaden skyldes en tilfældigt svigtende varmeforsyning
- skader, forårsaget af opstigende grundvand eller kloakvand samt vand fra tagrender og nedløbsrør.

7.3. Selvrisiko

Der er en selvrisiko på 10 % af skaden, dog max. 5.000 kr.(2013). For huse opført efter 1990 er der ingen selvrisiko. Gælder en højere generel selvrisiko for policen, vil den generelle selvrisiko være gældende.

…

10.13 Hvad gælder omkring selvrisiko?

Selvrisiko er den del af en skade, du selv skal betale. Selvrisikoens størrelse står på policen, og den trækkes fra, når erstatningen udbetales. Se også pkt. 1.3 og pkt. 2.3

Der er ikke selvrisiko på husejeransvars-dækningen. For retshjælpsdækningen gælder en særlig selvrisiko. Se pkt. 1.9"

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klagerne er utilfredse over størrelsen af det af selskabet opkrævede selvrisikobeløb i forbindelse med en anmeldt rørskade efter et rotteangreb. Klagerne har anført, at det af policen fremgår, at selvrisikoen er 1.849 kr., og at det ikke er rimeligt, at selvrisikoen skal betales, forinden

problemet med rotter er udbedret. Klagerne er endvidere utilfredse med, at de selv skal afholde udgiften til etablering af rottestop for at forhindre fremtidige rotteangreb.

Selskabet har opkrævet 5.000 kr. i selvrisiko efter at have dækket skaden. Selskabet har opkrævet 2 gange 100 kr. i rykkergebyr på grund af manglende betaling.

Selskabet har henvist til forsikringsbetingelsernes punkt 7.3, hvorefter der for rørskader gælder en selvrisiko på 10 % af skaden, dog max. 5.000 kr. Med hensyn til nye rotteangreb har selskabet henvist til mail af 18/10 2017, hvor taksator meddelte selskabet, at kommunens skadedyrsbekæmper til kloakmester har oplyst, at der ikke er flere rotter i ejendommen. Selskabet har desuden henvist klagerne til at anmelde eventuelle nye angreb til kommunen og nyt selskab, da forsikringen ophørte pr. 1/9 2017. Selskabet har afvist at dække udgiften til etablering af rottestop med henvisning til, at udgiften til dette ikke er "en dækningsberettiget del af rørskadereparationen men er en forbedring af forholdene for at afværge fremtidige angreb af rotter, påbudt af kommunen og en udgift som kunden selv skal betale".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at den individuelle tekst i policen – som på ingen måde angiver, at der i forsikringsbetingelserne kan være regler om yderligere og væsentligt højere selvrisiko – har givet klagerne en berettiget forventning om, at forsikringen er tegnet med en selvrisiko på 1.849 kr. Nævnet finder herefter, at selskabet alene er berettiget til at opkræve 1.849 kr. i selvrisiko.

Nævnet henviser til Vestre Landsrets dom i Ugeskrift for Retsvæsen 1982.1168 V og nævnets afgørelse i sag nr. 85.289.

Nævnet finder videre, at udgiften til rottestop ikke kan anses som en dækningsberettigende del af udbedring af en rørskade.

6. 91600

Klagerne har anført, at der fortsat er rotter i ejendommen. Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klagerne at bevise, at der nu foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Som sagen foreligger oplyst finder nævnet, at klagerne ikke har sandsynliggjort, at der fortsat består en dækningsberettigende skade i form af rotter i væg/loft. Nævnet har blandt andet lagt vægt på indholdet af mailen af 18/10 2017 fra taksatoren til selskabet, og på det forhold, at klageren ikke ses at have anmeldt nye problemer med rotter til kommunen eller har fremlagt bevis for, at der i den mellemliggende periode er klare tegn på rotter i huset.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Alpha Insurance A/S V/Aon Denmark Insurance Services A/S, skal anerkende, at det alene er berettiget til at opkræve 1.849 kr. i selvrisiko.

Klagerne får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt