Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. september 2018 blev i sag nr. 91604:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 7/11 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**

Min første telefoniske indsigelse til Alka var den 8. september 2017, efterfølgende har jeg talt med dem gentagne gange, samt skrevet et klagebrev den 25. oktober 2017.

Klagebrev sendt til Alka er vedhæftet.

Tillægskommentar til klagebrevet: Om fredagen da medarbejderen fra skadefirmaet kommer, spørger jeg hvad han vil? Jeg har givet udtryk for til Alka, at der ikke er brug for hjælp til at tørre vand op, da viceværterne allerede selv har klaret opgaven.

Jeg har været kunde hos Alka ca. 20 år. Så langt jeg kan huske tilbage har min selv risiko ikke været på mere end ca. 900 kr. på min indboforsikring.

Jeg har for et par år siden haft kontakt til Alka for at få en selvrisiko på 0 kr. Det forventede jeg var på plads. Det giver også god mening, at jeg i forbindelse med denne skade, bliver oplyst at det ikke koster mig noget da jeg ingen selvrisiko har.

Se yderligere vedlagte skrivelse.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg kan acceptere at jeg har en selvrisiko ca. 900 kr. da jeg i starten af min tid som kunde hos Alka har haft en selvrisiko på ca. 900 kr.

> Dengang jeg forsøgte at få rettet min selvrisiko til 0 kr. har jeg aldrig modtaget en bekræftelse derpå, derfor kan jeg acceptere at den er på ca. 900 kr. Dvs at jeg acceptere at skulle betale Alka 300 kr. i selvrisiko når jeg skal have 600 kr. i erstatning af Alka for mine ejendele der er beskadet af vand."

I et bilag til klageskemaet har klageren bl.a. anført:

> "Da jeg modtoge Alka's afgørelse på min klage, sendte de skrivelser med fra den 7. september 2016, hvor Alka skriver, at min forsikring bliver bedre og billigere og at selvrisikoen stiger fra 1794 kr. til 2000 kr.- dette brev har jeg aldrig modtaget. Vi og andre i boligområdet har gentagne gange kunne konstatere, at vi og andre mangler vigtig post, derfor er det sandsynligt, at der kan være post der er gået tabt. Jeg har klaget til Post Danmark/Post Nord over tidligere udeblevet vigtigt post.
>
> Ligeledes er der sendt post med fra den 26. februar 2014 hvor det fremgår at min selvrisiko er 1751 kr. Derudover medsendte de også en police fra den 22. oktober 2016, hvor det fremgår at min selvrisiko er 2000 kr. Dette er den eneste police jeg har set siden jeg har boet på en anden adr. for mange år siden. Men som tidligere skrevet har jeg aldrig modtaget disse breve, før at jeg modtager afgørelsen fra Alka hvor de fastholder min klage."

Selskabet har i brev af 31/1 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen drejer sig om, hvorvidt selskabet har været berettiget til at opkræve klager selvrisiko i forbindelse med en vandskade i klagers kælderrum. Forsikringsbetingelser vedlagt.
> …
> Klager anmeldte den 30. juni 2017, at der var sket en skade grundet opstigende kloakvand i hendes kælderrum. Vandet havde angiveligt stået et par centimeter op over gulvet.
>
> Da klager oplyste, ikke at kunne overskue det (klager oplyste senere i sit brev af 25. oktober 2017, at hun grundet handicap ikke selv kunne tømme sit kælderrum) sendte Alka Forsikring et skadeservicefirma ud til klager.
>
> Af skadeservicefirmaets servicerapport fremgik det, at firmaet havde måttet tømme kælderrummet og efter at have gennemgået løsøret sætte de ikke skadede genstande på plads igen grundet arealets størrelse. Der blev opgjort skade på indbo for 600 kr.
>
> Alka Forsikring betalte efterfølgende skadeservicefirmaet for deres arbejde - 3.835,50 kr. - og opkrævede klager den for policen gældende selvrisiko.
>
> Da policens selvrisiko var 2.000 kr. og klagers krav for skadet løsøre var 600 kr. opkrævede selskabet selvrisiko med 1.400 kr.
>
> Klager meddelte ved brev af 25. oktober 2017, at hun ikke kunne acceptere at der blev opkrævet selvrisiko i forbindelse med skaden.

Alka Forsikring fastholdt ved brev af 27. oktober 2017 opkrævningen af den gældende selvrisiko. Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Af de gældende forsikringsbetingelser fremgår det, af afsnit 18, at såfremt forsikringen er tegnet med selvrisiko, fremgår dette af policen.

Det er under afsnit 18.1 således anført, at forsikringstageren betaler den første del af enhver skade med selvrisikobeløbet, efter erstatningen er opgjort.

Det hører til sjældenhederne at familieforsikringen tegnes uden selvrisiko og for de få policer, hvor det er tilfældet, er det mod en markant højre præmie. Hovedparten af alle familieforsikringer i Alka Forsikring er tegnet med selvrisiko og det har formodningen imod sig, at en medarbejder skulle have oplyst, at der ikke var selvrisiko på policen, da medarbejderne ved anlæggelse af en skade får det aktuelle policebillede op på skærmen.

Klager tegnede Forbundsfamilieforsikring i Alka Forsikring den 13. december 2004. Policen blev tegnet med gældende selvrisiko på 831 kr.

Ny police blev sendt til klager den 22. oktober 2005 — selvrisiko 859 kr.

Den 15. marts 2007 skete der et produktskifte til Alka Familieforsikring og ny police blev sendt til klager — selvrisiko 911 kr.

Den 28. januar 2009 skete igen et produktskifte til Forbundsfamilieforsikring - ny selvrisiko 1.566 kr.

Den 25. oktober 2011 udvidede klager Forbundsfamilieforsikringen med såkaldt plus og elektronik dækning og ny police gældende pr. 1. november 2011 blev fremsendt — selvrisiko 1.669 kr.

Klager kontaktede i den forbindelse Alka Forsikring og oplyste, at hun var blevet lovet, at der ikke ville være selvrisiko på plus- og elektronikdækningen. Og da dette ikke var tilfældet var klager i tvivl om hun ønskede dækningen. Det blev i den forbindelse aftalt, at klager ville vende tilbage, såfremt hun ikke ønskede dækningen.

Der var ikke tale om en anmodning om en generel nedsættelse af selvrisikoen til 0 kr. Klager kontaktede imidlertid ikke selskabet.

Den 26. februar 2014 blev plus- og elektronikdækningen på klagers anmodning fjernet og selskabet fremsendte ny police på Forbundsfamilieforsikringen — selvrisiko 1.751 kr.

Ved brev af 7. september 2016 meddelte Alka Forsikring visse forbedringer på Forbundsfamilieforsikringen, en mindre nedsættelse af præmien samt varslede, at selvrisikoen i den forbindelse ville stige til 2.000 kr. Selskabet meddelte, at ændringerne ville få virkning fra 1. november 2016.

Klager reagerede ikke på varslingen og ny police indeholdende de varslede ændringer blev fremsendt den 22. oktober 2016 med virkning fra 1. november 2016 — selvrisiko 2.000 kr. Forsikringen blev efterfølgende betalt uden indsigelser.

Det fremgår klart af alle de fremsendte policer, at den tegnede familieforsikring fra begyndelsen - uanset om der var tale om en Alka Familieforsikring eller en Forbunds Familieforsikring - blev tegnet med selvrisiko.

Klagers henvendelse i 2011 støtter forvisningen om, at klager må have været klar over dette.

Vi kan ikke lægge til grund, at klager ikke skulle have modtaget post fra selskabet. Klager anfører, at det er sandsynligt, at post kan være gået tabt, men ikke mulige konkrete årsager til dette andet end, at hun og andre i boligområdet har kunnet konstatere at vigtig post manglede.

Vi kan konstatere, at et enkelt brev afsendt til klager ikke er modtaget - nemlig et brev af 7. november 2005 - da selskabet har anført en note om dette i loggen (sædvanlig praksis).

Der er gennem årene sendt en hel del post fra selskabet til klager og om enkelte breve fra selskabet skulle være gået tabt i årenes løb (de er dog ikke registreret retur i selskabet) finder vi ikke relevant i den pågældende sag, da klager selv anfører i sin tillægsskrivelse til klagen af 7. november 2017, at hun havde modtaget og set policen af 22. oktober 2016 med angivelse af en selvrisiko på 2.000 kr.

Såfremt klager havde haft en opfattelse af, at forsikringen var tegnet uden selvrisiko kan det undre, at klager ikke henvendte sig efter modtagelsen af denne police.

Klager gav i telefonen udtryk for, at hun ikke kunne overskue skaden og nævnte intet om, at der ikke var brug for hjælp. Alka Forsikring havde i sagens natur ikke rekvireret et skadeservicefirma og påtaget sig en udgift, såfremt klager havde oplyst, at det ikke var nødvendigt.

Selskabet har ikke belæg for, at betvivle skadeservicefirmaets angivelse af brugt tid eller afregningen i øvrigt.

Da Alka Forsikring, som følge af klagers anmeldelse af vandskaden har haft en udgift til skadeservicefirmaet, som foretog skadesbegrænsning og sortering af indbo for klager, er klager i henhold til den indgåede aftale med selskabet (police og de gældende forsikringsbetingelser) pligtig at betale den aftalte selvrisiko.

Vi må således fastholde, at opkrævningen af selvrisiko i forbindelse med skaden er i overensstemmelse med den indgåede aftale med klager, som således er forpligtet i henhold til policen og de gældende forsikringsbetingelser. "

Klageren har i mail af 6/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Alka skriver at jeg i mit klagebrev modtaget den 7. november 2017, dateret den 25. oktober 2017, at jeg har modtaget og set policen af 22. oktober 2016 hvor der er angivet en selvrisiko på 2000 kr. Dette er ikke korrekt, jeg skriver i min klage at 'jeg er fritaget for digital post og har ikke selv mulighed for at se mine policer hos jer online. Jeg har ej heller modtaget dem pr. post'. Derfor er jeg fortsat uenig i at jeg har accepteret 2000 kr. i selvrisiko.

Ligeledes har I selv hos Forsikrings Ankenævnet dokumentation på at I ikke har kunnet sende post til mig via Post Nord, da I har fået brevet retur til jer den 23. februar 2018. Jeg modtager det da I genfremsender det uden problemer.

Jeg har desuden vedhæftet en lydfil fra min første telefonsamtale med Alka, fra den dag jeg anmeldte skaden hos dem. Her fremgår det tydeligt da jeg spørger, 'hvad koster det os' to gange, svarer Alka medarbejderen mig at det '[Skadeservice] det er vores udgift på sagen'. Derfor mener jeg fortsat at Alka har sagt at de betaler for [skadeservice]."

Selskabet har i brev af 13/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for den tilsendte lydfil, som vi nu har lyttet til.

Jeg har hæftet mig ved, at klager presser meget på, for at få hjælp til at gennemgå kælderrummet, selvom selskabets medarbejder forklarer, hvad de skal gøre.

Klager oplyser imidlertid, at der står mange ting dernede, at der er tale om kloakvand og at de ikke ved hvad de skal gøre, ikke har overblik og hun og hendes mand ikke er i stand til at gøre det selv.

Selskabets medarbejder undersøger på den baggrund mulighederne og tilbyder at sende et skadeservicefirma … ud til klager for at tage sig af skaden.

På medarbejderens tilbud om at sende [skadeservicefirma] ud spørger klager hvad det vil koste dem, hvortil medarbejderen ganske rigtigt oplyser, at [skadeservice] er Alkas udgift.

Emnet selvrisiko bliver ikke berørt i samtalen og vi finder ikke det kan lastes medarbejderen at selvrisikoen ikke nævnes, idet medarbejderen med føje må gå ud fra, at klager er klar over, hvilken forsikring hun har tegnet og på hvilke vilkår, idet der senest ultimo oktober 2016 (6 måneder før skaden skete) er fremsendt en police til klager.

Alka Forsikring har også betalt [skadeservicefirmaet] og alene opkrævet klager den for policen gældende selvrisiko.

Selvrisikoen har intet at gøre med hvem der betaler for udbedringen af en skade og er uafhængig af selskabets udgift, så længe selskabets udgift er større end selvrisikoen.

At de fleste ting i kælderrummet har kunnet reddes gør, at den fulde selvrisiko ikke bare kunne trækkes fra i det samlede krav for skadet løsøre.

Lydfilen ændrer således ikke på selskabets opfattelse af sagen og vi må således fastholde, at klager har tegnet en forsikring med selvrisiko og må havde været vidende herom og i det hele henvise til vores brev til Ankenævnet af 31. januar 2018. "

Til dette har klageren fremsendt mail af 2/5 2018, hvori det bl.a. er anført:

> "Det kan godt være at jeg burde være latent opmærksom på at jeg har en selvrisiko på 2000 kr. Men da jeg aldrig har modtaget Policen før skaden er sket, så er det ikke muligt for mig at vide at selvrisikoen er steget, da jeg ingen police fysisk har i mine hænder. Forsikringen har jeg haft igennem mange mange år.
>
> I kan jo selv bekræfte at jeg ikke har modtaget et tidligere brev fra Ankenævnet for forsikring, derfor er det også dokumenteret at post til os går tabt."

Hertil har selskabet i brev af 29/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Klager har haft familieforsikring i Alka Forsikring siden 2004 - alle forsikringerne har været med selvrisiko.
>
> At klager, som hun anfører, 'burde være latent opmærksom' på selvrisikoen ændrer ikke på det faktum, at klager selv - i sin tillægsskrivelse til klagen af 7. november 2017, hvor hun forklarede om de breve hun ikke havde modtaget - bemærkede, at hun havde set policen af 22. oktober 2016 med angivelse af en selvrisiko på 2.000 kr.
>
> Vi må derfor i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen, som den fremgår i vores breve til Ankenævnet af henholdsvis 31. januar 2018 og 13. april 2018."

Heroverfor har klageren i mail af 21/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Alka skriver at jeg 'bemærkede at hun havde set policen af 22. oktober 2016, med angivelse af en selvrisiko på 2.000 kr.' Det er rigtigt at jeg skriver at have modtaget policen men først da jeg selv beder om den, efter skaden er sket. Det er også det jeg anføre i min klage/tillægsskrivelse til Alka den 7. november 2017: 'Da jeg modtoge Alka's afgørelse på min klage, sendte de skrivelser med fra den 7. september 2016, hvor Alka skriver, at min forsikring bliver bedre og billigere og at selvrisikoen stiger fra 1794 kr. til 2000 kr.- dette brev har jeg aldrig modtaget.'.
>
> Derfor er det mig fortsat uforstående at Alka påstår at jeg har modtaget en police med en selvrisiko på 2.000 kr. Ligeledes kan jeg ej heller se at Alka forholder sig til den medsendte lydfil hvor de ordret siger at det er Alkas udgift!"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder skadeservicerapporten, korrespondancen mellem parterne før sagen blev indbragt for nævnet, udskrift fra selskabets skadelog, udskrift at noter noteret på klagerens kundeforhold hos selskabet, klagers forskellig policer på familieforsikringen og forsikringsbetingelserne.

Nævnets sekretariat har gennemlyttet en lydfil af telefonsamtale mellem klager og selskabets sagsbehandler i forbindelse med skadeanmeldelsen.

Af telefonsamtalen mellem klager og selskabets skadebehandler af 30/6 2017 fremgår det bl.a.:

> "Klager: 'Hvad koster det os?'
> Sagsbehandler: '[Skadeservicefirmaet] er vores udgift på sagen'."

Nævnet udtaler:

Den 27/6 2017 havde klageren vandskade i sit kælderrum. Klageren anmeldte den 30/6 2017 telefonisk skaden. Klageren og selskabet blev under samtalen enige om, at der skulle et skadeservicefirma ud for at hjælpe klageren med at rydde op. Efter skadens afslutning opkrævede selskabet klageren selvrisiko på 1.400 kr. efter fradrag af klagerens tilgodehavende (600 kr.) for beskadiget indbo.

Klageren har oplyst, at hun har aftalt med selskabet, at selvrisikoen skulle være 0 kr. Klageren erkender, at forsikringen oprindeligt havde en selvrisiko på 900 kr., hvorfor hun mener, at selskabet højst er berettiget til at opkræve en selvrisiko på 900 kr., så hun skal betale 300 kr. efter fradraget af klagerens tilgodehavende.

Parterne er enig om, at forsikringen oprindeligt er tegnet med en selvrisiko. Som sagen foreligger oplyst, har klageren ikke bevist, at hun efterfølgende har aftalt med selskabet, at forsikringen skulle være uden selvrisiko, idet klageren ikke har fremlagt oplysninger – eksempelvis i form af police, forsikringsoversigt eller lignende, hvoraf dette fremgår. Nævnet finder med henvisning til de af selskabet fremlagte policer, at selskabet har bevist, at selvrisikoen på forsikringen løbende er blevet forhøjet, således at den i dag udgør 2.000 kr. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har fastholdt, at der gælder en selvrisiko for den anmeldte skade på 2.000 kr. Det forhold – at klageren har anført, at hun ikke har modtaget disse policer – kan ikke føre til andet resultat, idet selskabet gennem årene har fremsendt et antal policer, hvorfor det kan lægges til grund, at nogle af disse er kommet frem, og idet det er forventeligt, at der kan være en vis beløbsmæssig regulering (svarende til generelle prisstigninger) af eksempelvis en aftalt selvrisiko.

Spørgsmålet er herefter om telefonsamtalen med selskabet - hvor klageren spurgte, "hvad koster det os", og selskabets medarbejdere svarede, at "[Skadeservicefirmaet] er vores udgift på sagen." – kan føre til andet resultat.

Nævnet finder, at telefonsamtalen ikke i sig selv kan føre til, at klageren er fritaget for at betale den selvrisiko på 2.000 kr., som fremgår af den seneste police. Nævnet bemærker, at det er den altovervejende hovedregel, at der i familieforsikringer gælder en vis selvrisiko, hvorfor telefonsamtalen ikke i sig selv kan give klageren en berettiget forventning om, at selskabet vil undlade at opkræve en sådan selvrisiko.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels