

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. september 2023 blev i sag nr. 99458:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejendomsforsikring. I klageskema af 3/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Iflg. deres hjemmeside har jeg en selvrisiko på 3592 på stikledningsskader – men har modtaget en faktura på 10.302 kr. KF har fra 3-4 år siden sendt mig nye policer på Hard kopi, som de henholder sig til at jeg skulle have gemt og gennemlæst i denne sag, da deres hjemmeside på det tidspunkt jeg gik ind og læste om min selvrisiko linket forkert op. KF indrømmede både i telefonen, og på skrift at det er en fejl på hjemmesiden og de vil give den videre til deres IT-afdeling. ... fra KF indrømmede det telefonisk og en anden person, som jeg desværre ikke har gemt navnet på, fra deres kundeservice indrømmede det. Har en e-mail fra ..., på at der er var en fejl på deres hjemmeside. Ved ikke om KF nu har fået rettet fejlen, men syntes det burde være hjemmesiden jeg skulle kunne se hvad jeg skulle betale og ikke nogle gamle Hard kopier, som næsten ingen mennesker i DK gemmer i dag – tænkt blot på hvis jeg have gjort det modsatte, kun henholdt mig til nogle gammel Hard kopier, ville KF højst sandsynligt have sagt at det selvfølgelig er hjemmesiden man skal finde de mest opdateret oplysninger på ens forsikringer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vil som udgangspunkt helst kun betale 3592 i selvrisiko - men kan man evt. lave et forlig hvor man mødes på halvvejen, kan jeg også godt accepterer dette."

Ankenævnet for Forsikring

2.

99458

Klageren har i brev af 7/3 2023 til nævnet videre anført:

"Jeg har dags dato betalt de 10.302,00 kr. – og i går modtog jeg denne e-mail fra KF – og er blevet i tvivl om KF kan kræve mig en højere egenbetaling end den de allerede har varslet og den jeg allerede har betalt. De mener sagen drejer sig om at de måske har varslet ikke har været tilstrækkelig, det er jo ikke det sagen handler om !!! – men om deres fejl på hjemmesiden!

...

Fra: [selskabets klageansvarlige]

Sendt: 6. marts 2023 08:56

Til: [klageren]

Emne: Svar på klage vedr. skadenummer ...

Hej [klageren]

Umiddelbart er sagen afsluttet fra vores side jf. vores tidligere klagesvar.

Jeg er dog lidt i tvivl omkring din pointe med evt. at tage sagen til Ankenævnet, idet din 'egenbetaling' for stikledninger var højere inden omtegningen?

Dvs. hvis du 'vinder' idet vores varsling ikke har været tilstrækkelig, bliver du opkrævet mere end på de nye vilkår?

Kan du prøve at forklare mig dette?

Derudover skal du betale din nuværende opkrævning og du får som altid evt. overskydende præmie retur, hvis du vinder sagen.

Venlig hilsen

...

Klageansvarlig"

Selskabet har i brev af 4/4 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er som udgangspunkt allerede veldokumenteret, idet klager har uploadet alle relevante dokumenter heriblandt vores indledende klagesvar.

Derfor vil jeg kun kort belyse sagen og forholde mig til sagens kerne.

Sagen handler om en tvist vedr. selvriskoens størrelse efter en stikledningsskade den 19.11.2022.

Sagens kerne handler mig bekendt ikke længere om vores varsling, da vilkårene efter varslingen den 01.07.2020 har stillet forsikringstager marginalt bedre end tidligere.

Problematikken opstår fordi der bl.a. kun kigges på side 5 i policen, for at opnå viden om en specifik selvrisiko.

På side 5/6 i den vedhæftede police står der således, om selvrisiko for stikledningsskader.

Forsikringsform	Nyværði	
Dækker		Selvrísiko
	Bygningsbrandforsikring	3.487 kr.
	Restværdiforsikring	3.487 kr.
	Elskedeforsikring	3.487 kr.
	Anden bygningsbeskadigelse	3.487 kr.
	Svampe- og insektskader	3.487 kr.
	Glasforsikring	0 kr.
	Sanitetsforsikring	0 kr.
	Rørskade for skjulte rør	0 kr.
	Rørskade på stikledninger	0 kr.

På samme police er der en klausultekst på næste side, side 6/6 som vises her:

E001A

Selvrísiko

Uanset policens pålydende beregnes selvrísiko på vand-, rør- og stikledningsskader efter vilkårenes pkt. 6.1.

Pkt. 6.1 i vilkårene 201.10 – se især pkt. 6.1.2.

6.1 Selvrísiko

6.1.1 Af enhver skade, der henhører under punkt 4 bærer sikrede en selvrísiko som fremgår af policen. Selvrísiko indeksreguleres.

6.1.2 Uanset pkt. 6.1.1 gælder der for enhver vand-, rør- og stikledningsskade en selvrísiko på 10%, dog min. 10.000 kr. og max. 25.000 kr. af den samlede skadeudgift inklusiv undersøgelsesomkostninger. Selvrísikoen indeksreguleres.

Er der både en vand- og rør/stikledningsskade, gælder der én samlet selvrísiko af den samlede skadeudgift inklusiv undersøgelsesomkostninger for vand- og rør/stikledningsskaden.

Aftalegrundlaget er som altid kombinationen mellem police og vilkår og jf. praksis kan disse ikke stå alene, men skal anses som en samlet enhed.

Derfor mener vi også, at vi fuldt ud har levet op til vores oplysningspligt overfor vores kunde, omkring hvilken aftale der er indgået.

Vi har dog ikke være uden fejl, som klager også har gjort opmærksom på, idet vi i vores egen 'portal' har henvist kunden til vores samlede privatvilkår, i stedet for at henvise til de samlede erhvervsvilkår.

Man kan i vores portal klikke på ens ejendomsforsikring og herefter klikke på ens vilkår.

Her kommer man desværre ind på dette link ved en fejl:

[Privat | Vilkår | Købstædernes Forsikring \(kfforsikring.dk\)](#)

Man skulle selvfølgelig være havnet her:

[Erhverv | Vilkår | Købstædernes Forsikring \(kfforsikring.dk\)](#)

Dette er klart vores fejl og det beklager vi selvfølgelig.

Ift. selve skadessagen har vi dog ved varslingsbrev, police og vilkår beskrevet den forhøjet selvrisko ved stikledningsskader korrekt.

Vi mener altså ikke at ovenstående fejl, har indflydelse på om vi må opkræve korrekt selvrisiko."

Klageren har i brev af 19/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har set og læst Købstædernes svar – men som det fremgår linker deres system korrekt op nu – og det var jo det hele tvisten handlet om – nemlig at deres system ikke linket korrekt op på det tidspunkt hvor jeg går ind og læser!! og Købstædernes har også selv både telefonisk og pr e-mail fortalt mig at deres system ikke linket korrekt op. Så da jeg kigget på deres hjemmeside kunne jeg kun se at min selvrisiko var 3487 kr. To uafhængige personer meddelte mig telefonisk at de ville bede deres IT-afdeling om at få rettet fejlen, og fik også en e-mail fra dem hvor de indrømmer at systemet fejler og de vil få fejlen rettet. Nu har Købstæderne i den mellemliggende periode haft tid til at rettet systemet, således at det nu linker korrekt op – altså slettet sporet og nu fungerer det korrekt."

Selskabet har i brev af 9/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg synes at sagen som den foreligger nu er ganske godt belyst. Jf. kundens vilkår samt police er det tydeligt at der for stikledninger gælder en særlig selvrisiko. Dette er også beskrevet specifikt i vores tidligere varslingsbrev. Vi har også medgivet at vi jf. kundens portal, henviser til en forkert hjemmeside, idet der henvises til vores private vilkår i stedet for vores erhvervsvilkår. Der har mig bekendt aldrig været et link, der fører kunden til et sted, hvor der kun fremgår en selvrisiko på de 3.487 kr. Medmindre vi taler om kundens police, hvor man blot skal bladre i policen for at finde den særlige selvrisiko for stikledninger under kundens klausuler."

Klageren har i brev af 1/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har læst svarene igennem fra selskabet, og kan blot konstatere at selskabet nu endelig giver mig ret i at der henvises til en forkert hjemmeside/link. Hvis man går direkte på hjemmesiden kunne jeg kun læse på min portal at jeg havde en selvrisiko på kr. 3487 – men at selskabet mener at jeg skulle have gemt min gamle policer for at slå op i et hardkopi og læse omkring en afskrivning, og der ydermere er tale om henvisning til vores private vilkår i stedet for vores erhvervsvilkår føler jeg er meget misvisende og forvirrende."

Selskabet har i brev af 8/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Afslutningsvis vil jeg gøre opmærksom på at aftalegrundlaget er kundens police samt vilkår. Men vi står selvfølgelig også på mål for at vi har henvist til vores privatvilkår i stedet for vores erhvervsvilkår. Dette blev dog opdaget efter skaden."

Ankenævnet for Forsikring

5.

99458

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets varslingsbrev af 15/10 2019 fremgår bl.a.:

"Jeres ejendomsforsikring bliver ændret

Igennem de seneste år er antallet af vandskader i ejendomme steget markant. Vandskader er ofte en ubehagelig oplevelse, fordi det kan gøre boligen ubeboelig i en periode. Årsagerne til vandskader er flere, men vi oplever ofte, at de sker, fordi rørinstallationerne er for gamle, eller at nye installationer er behæftet med fejl. Når installationer er slidte, kan de have svært ved at klare presset fra fx nye vaskemaskiner og opvaskemaskiner. Det giver desværre mange skader og mange udgifter.

For at vi kan blive ved med at dække denne type skader, har vi nu valgt at sætte prisen op på ejendomsforsikringer og hæve selvrisikoen på rør- og vandskader. Ændringen sker efter de regler, vi har beskrevet i forsikringsvilkårene på kfforsikring.dk.

For jer betyder det at:

Ejendomsforsikring (policenr.: ...) for [forsikringsstedet] stiger fra 3.154 kr. (2019) til 3.375 kr. (2019)

Desuden indfører vi en selvrisiko på 10 %, min. 10.000 kr. dog max. 50.000 kr. (2019), som gælder ved enhver rør-, stiklednings- og vandskade.

Ændringen træder i kraft pr. 1. januar 2020."

Af klagerens mail af 16/2 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Giver dig ret i, at der er udsendt et varslingsbrev, som jeg ikke tror der er mange af jeres kunder som gemmer som hardkopi, ej heller den nye police, som er godt og vel 2 år gammel. Jeg var helt klart af den opfattelse af den mest nye og opdateret police, skulle findes på jeres udmærket hjemmeside, hvor man skal logge sig ind med MitID, som jeg troede var den mest aktuelle og fuldt opdateret police oversigt. Det viste sig ikke at være tilfældet i mit tilfælde, da der som både blev nævnt i telefonen af din kollega ..., og af en anden af dine kollegaer fra kundeservice – og sidst i brev fra din kollega ...; (se citat fra e-mail af den 3-2-23)

Endvidere vedhæfter jeg en kopi af det varslingsbrev vi har sendt til dig den 15. oktober 2019 hvori vi oplyser, at vi ændrer vores selvrisiko på vores Ejendomsforsikringer.

Du har helt ret i at det link du har forsøgt at benytte på vores hjemmeside fejler – jeg sørger for at fejlmelde det.

Men de var alle enige om at jeres hjemmeside linket forkert op i mit tilfælde, og derfor kunne jeg ikke finde netop de oplysninger, som I henviser til nu og som var oplyst i et brev fra 2020, som I mener alle jeres kunder gemmer.

Hvis nu det modsatte have været tilfældet at jeg havde henholdt mig et Hard kopi, som var ca. 3 år

gammelt og ikke kigget på hjemmesiden ville I jo nok have fortalt mig at de mest opdateret og nyeste oplysninger ville man altid kunne finde under ens oplysninger på jeres hjemmeside??

Jeg føler ikke det kun er min skyld at jeres hjemme side fejler, og I efterfølgende nu har fejlmeldt dette – således at jeg fremadrettet kun behøves at gå ind på jeres hjemmeside og ikke gemme Hard Kopier, som man gjorde i fortiden."

Af selskabets brev af 3/10 2021 fremgår bl.a.:

"Her har I jeres police - Ejendomsforsikring

Det er vigtigt, at I har de rigtige dækninger, så ejendommen er bedst mulig dækket. Derfor anbefaler vi altid, at I læser policen grundigt igennem og tjekker, at alle oplysninger er korrekte, og at forsikringen opfylder jeres ønsker og behov.

I forsikringsvilkårene på kfforsikring.dk kan I læse mere om, hvordan forsikringen dækker."

Af police gældende fra 1/7 2021 vedlagt selskabets brev af 3/10 2021 fremgår bl.a.:

"Forsikringsvilkår

Forsikringsvilkår fremgår af de enkelte forsikringer. Vilkårene finder du på kfforsikring.dk

...

Dækker	Selvrisko
Bygningsbrandforsikring	3.487 kr.
Restværdiforsikring	3.487 kr.
Elskedeforsikring	3.487 kr.
Anden bygningsbeskadigelse	3.487 kr.
Svampe- og insektskader	3.487 kr.
Glasforsikring	0 kr.
Sanitetsforsikring	0 kr.
Rørskade for skjulte rør	0 kr.
Rørskade på stikledninger	0 kr.

Dækker ikke

Udvidet glasforsikring

Udvidet sanitetsforsikring

...

Særlige vilkår for Ejendomsforsikring

Litra 1 - Enfamilieshus

EO01A Selvrisko

Uanset policens pålydende beregnes selvrisko på vand-, rør- og stikledningsskader efter vilkårenes pkt. 6.1."

Af forsikringsbetingelserne 201.10 fremgår bl.a.:

"6. Fællesbetingelser for punkt 4

6.1 Selvrisko

6.1.1 Af enhver skade, der henhører under punkt 4 bærer sikrede en selvrisko som fremgår af policen. Selvrisko indeksreguleres.

6.1.2 Uanset pkt. 6.1.1 gælder der for enhver vand-, rør- og stikledningsskade en selvrisko på 10%, dog min. 10.000 kr. og max. 25.000 kr. af den samlede skadeudgift inklusiv undersøgelsesomkostninger. Selvriskoen indeksreguleres.

Er der både en vand- og rør-/stikledningsskade, gælder der én samlet selvrisiko af den samlede skadeudgift inklusiv undersøgelsesomkostninger for vand- og rør-/stikledningsskaden."

Nævnet udtaler:

Selskabet har dækket udgifterne til udbedring af en stikledningsskade. Tvisten for nævnet omhandler selvrisikoen størrelse. Klageren ønsker, at selskabet skal anerkende, at selvrisikoen er 3.592 kr.

Klageren har anført, at han ifølge oplysninger på selskabets hjemmeside – hvor der skal logges ind med MitID – alene skal betale en selvrisiko på 3.592 kr. ved stikledningsskader, men at selskabet har fremsendt en opkrævning på 10.302 kr. Han har anført, at selskabets hjemmeside bør indeholde de nyeste og gældende oplysninger om forsikringen, og at selskabet derfor ikke kan støtte ret på nogle gamle breve – varslingsbrev og police – fremsendt via almindelig post.

Selskabet har anført, at klageren er blevet informeret om den forhøjede selvrisiko ved stikledningsskader i varslingsbrev af 15/10 2019 og efterfølgende i policer og vilkår. Selskabet har anført, at klageren formentligt kun har kigget på policens side 5, og at policen på side 6 indeholder en klausul tekst vedrørende vand-, rør- og stikledningsskader i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 6.1. Selskabet har oplyst, at der har været en fejl på hjemmesiden, så klageren er blevet linket til de samlede privatvilkår i stedet for de samlede erhvervsvilkår.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet på klar og tydelig måde har informeret klageren om ændringen af selvrisikoen og dennes størrelse. Nævnet finder herefter, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet 10.302 kr. i selvrisiko.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets varslingsbrev af 15/10 2019, hvoraf det fremgår, at selskabet hæver selvrisikoen på rør- og vandskader, og at selskabet indfører "en selvrisiko på 10 %, min. 10.000 kr. dog max. 50.000 kr. (2019), som gælder ved enhver rør-, stiklednings- og vandskade".

Ankenævnet for Forsikring

8.

99458

Nævnet har også lagt vægt på, at det under punktet "Særlige vilkår for Ejendomsforsikring" på klagerens police gældende fra den 1/7 2021 fremgår, at "uanset policens pålydende beregnes selvrisko på vand-, rør- og stikledningsskader efter vilkårenes pkt. 6.1", og at det af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1.2 fremgår, at "uanset pkt. 6.1.1 gælder der for enhver vand-, rør- og stikledningsskade en selvrisko på 10%, dog min. 10.000 kr. og max. 25.000 kr. af den samlede skadeudgift inklusiv undersøgelsesomkostninger. Selvriskoen indeksreguleres".

Det kan heroverfor ikke føre til andet resultat, hvis klageren på grund af en eventuel fejl på selskabets hjemmeside har fået opfattelsen af, at selvriskoen for stikledningsskader alene udgør 3.592 kr.

Nævnet finder det uheldigt, at selskabet på dets hjemmeside har henvist til de samlede privatvilkår i stedet for erhvervsvilkårene. Dette kan dog ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen