

Brand og insektangreb er blandt de skader, der kan være meget alvorlige for en husejer.



Test / Husforsikring

Små, men vigtige forskelle i husforsikringen

Der er gode penge at spare på at vælge den billigste husforsikring, viser Forbrugerrådet Tænk Penges test, for overordnet set dækker forsikringer ret ens. Men der er små forskelle, der kan få betydning for dig som husejer.

AF LARS NØHR ANDRESEN TESTANSVARLIG LARS BAADSGAARD MARKEDSRESEARCH ILYAS DOGRU

Husforsikringen er en af de allervigtigste forsikringer. Ejer du et hus, bør du have en husforsikring.

“Et hus repræsenterer for mange deres største værdi, og en almindelig husstand vil oftest blive ruineret, hvis huset brænder, eller hvis en svampeskade ødelægger store dele af bygningen. Netop derfor er en husforsikring et krav fra realkreditselskabet, fordi de ellers vil risikere aldrig at få deres penge, hvis huset for eksempel brændte ned,” siger projektleder og ansvarlig for testen Lars Baadsgaard.

Testen af husforsikringer viser, at forskellen mellem forsikringsselskabernes vilkår ikke er særlig store. Kigger man på bedømmelsen af selskaberne, uden at medregne prisen, er forskellen mellem bedst placerede og dårligst placerede kun syv procentpoint. Lærerstandens Brandforsikring opnår 58 procent uden pris indregnet, og Alm. Brand, If og Nem Forsikring opnår 51 procent.

Prisforskellen mellem dyreste og billigste forsikringsselskab uden samlerabat er derimod 47 procent, og vores konklusion er, at der ikke

er en egentlig sammenhæng mellem pris og dækningskvalitet for husforsikringer.

“De fleste husejere vil ikke mærke nogen forskel på de enkelte forsikringer, og som udgangspunkt bør man gå efter prisen, men selvfølgelig også kigge grundigt på forsikringsvilkårene,” siger Lars Baadsgaard.

Spar flere tusinde kroner årligt

Den forsikringspris, som Forbrugerrådet Tænk Penge er kommet frem til, er et gennemsnit af syv forskellige kundetyper. Codan har den højeste gennemsnitspris med 6.443 kroner årligt uden samlerabat. GF Forsikring uden samlerabat er med en pris på 4.373 kroner lige over 2.000 kroner billigere om året.

Lærerstandens Brandforsikring og Alka tildeles begge Bedst i Test. Lærerstandens Brandforsikring er det selskab, der har den bedste dækning, og den gennemsnitspris, testen er kommet frem til, er blandt de laveste priser. Også Alka har god dækning og lav pris.

“En lavere forsikringspræmie er derfor ikke ensbetydende med, at forsikringsproduktet, selskabets service eller klager i ankenævnet er ringere end hos selskaber med en højere pris. De dyreste selskaber i testen klarer sig slet ikke bedst, når det kommer til forsikringsvilkår,” siger Lars Baadsgaard.

Ser man på priserne med samlerabat bliver udsvingene mindre, men Codan er stadig det marginalt dyreste selskab.

Hvis du ikke er lærer

For at tegne forsikring i Lærerstandens Brandforsikring skal du være tilknyttet undervisnings- eller pædagogområdet, men datterselskaberne Runa og Bauta er åbne for en del andre forbrugere, og de har som udgangspunkt de samme forsikringsvilkår og priser som Lærerstandens Brandforsikring. FDM Forsikring er også datterselskab til Lærerstandens Brandforsikring, men her skal man være medlem af FDM for at kunne forsikre sig.

Priser uden samlerabat

Ingen af selskaberne i testen har krav om, at du skal tegne alle eller andre forsikringer i selskabet for at kunne tegne en husforsikring, hvilket er positivt for forbrugeren, fordi det giver øget konkurrence. Når Forbrugerrådet Tænk Penge tester forsikringsselskaber, tester vi som udgangspunkt priser uden samlerabat, fordi det gør det nemmere for forbrugeren at sammenligne priser og gør markedet mere gennemskueligt.

Selskaberne Alka, Danske Forsikring og Lærerstandens Brandforsikring bruger slet ikke samlerabat, hvilket Forbrugerrådet Tænk Penge ser som positivt, fordi det gør prissammenligning nemmere, hvilket igen øger konkurrencen til forbrugers fordel.

I næste nummer af Forbrugerrådet Tænk Penge undersøger vi mere grundigt, om samlerabatter kan betale sig for den enkelte forbruger.

Hos Codan gør pressechef Mads Houe opmærksom på, at gennemsnitsprisen dækker over flere eksempler med kundetyper, hvor Codan ikke er dyrest for alle af eksemplerne. “Vi mener, at vi har et forsikringsprodukt, der kvalitetsmæssigt lever op til vores priser. Samlerabat er en central del af vores prispolitik, og er man medlem af for eksempel DJØF eller Ældresagen, er der mulighed for at få en væsentlig rabat, og dette fremgår ikke af den gennemsnitspris, som Forbrugerrådet Tænk Penges test viser,” siger Mads Houe.

Små forskelle kan få betydning

Testen viser, at alle selskaberne dækker de mest grundlæggende skader. Det vigtigste ele-

“De fleste husejere vil ikke mærke nogen forskel på de enkelte forsikringer, og som udgangspunkt bør man gå efter prisen.”

Lars Baadsgaard, projektleder i Forbrugerrådet Tænk

Husforsikring

Placering	Forsikringselskab	Bedømmelse																Betingelser																Erstatning															
		Samlet bedømmelse	Samlet bedømmelse i pct.	Samlet bedømmelse i pct. uden prisparameter	Beregnet pris uden samlerabat kr.	Beregnet pris uden samlerabat, bedømmelse	Beregnet pris med samlerabat	Beregnet pris med samlerabat kr.	Selvrisiko	Tæstest muligt på 2.000 kroner i kr.	Selvrisiko, bedømmelse	Krav om tegning af andre forsikringer og betingelser for samlerabat	Bygninger og bygningsdele der dækkes	Brand	Storm	Sky- og tårbrud	Frostsprængning og snetryk	Tyver og hævnærk	Udstrømning af væsker	Pludselig skade	Glas og sanitet	Stamp og insekt	Råd	Skulterør og kabler	Stikledninger	Udvidet vandskade	Kosmetisk dækning	Skader forvoldt af dyr	Psykologisk krisehjælp	Husejeransvar og rethjælp	Måden, hvorpå erstatningen opgøres	Kundetilfredshed målt af uafhængigt analyseinstitut EPSI / bedømmelse af gennemsnit for årene 2012-2014	Klager, hvor kunden fik medhold i Ankenævnet for Forsikring / bedømmelse af gennemsnit for årene 2012-2014																
1.	Lærerstandens Brandforsikring ⁽¹⁾	▲▲	61	58	4,536	▲	4,536	●	2,140	●	▲▲	●	●	▲	●	▲	▲	●	●	●	●	●	▲	●	●	▲	▲	▲▲	▲	●	▲	▲																	
2.	Alka	▲	60	56	4,410	▲	4,410	▲	2,254	●	▲▲	●	●	●	●	▲	●	●	●	●	●	●	▲	●	●	●	●	-	▲	●	▲	▲																	
3.	GF Forsikring	●	59	54	4,373	▲	3,955	▲	2,911	▼	▲	●	●	▲	●	▲	▲	●	●	●	●	●	▲	●	▲	-	-	-	●	●	●	▲																	
4.	Next	●	58	53	4,479	▲	4,037	▲	2,000	●	▲	●	●	●	●	▲	▲	●	●	●	●	●	●	●	▲	▲	●	-	●	●	-	-																	
5.	Danske Forsikring	●	57	57	5,138	●	5,138	●	1,861	●	▲▲	●	●	▲	●	▲	▲	●	●	●	●	●	▲	●	▲	-	-	▲▲	▲	●	●	▲																	
6.	Nem Forsikring	●	54	51	5,089	●	4,184	▲	1,716	●	▲	●	●	●	●	▲	▲	●	●	●	●	●	●	▲	▲	●	-	●	●	-	▼																		
7.	Tryk ⁽²⁾	●	53	54	5,550	●	5,002	●	2,047	●	▲▲	●	●	●	●	▲	▲	●	▲	●	●	●	▲	●	●	-	-	-	▲	●	●	▲																	
8.	Topdanmark	●	51	56	6,042	▼	5,320	▼	1,861	●	▲	●	●	▲	●	▲	▲	●	●	●	●	●	▲	●	▲	-	-	▲▲	▲	●	●	▲																	
9.	Nykredit Forsikring	●	50	54	5,972	▼	5,387	▼	1,900	●	▲	●	●	●	●	▲	▲	●	▲	●	●	●	▲	●	●	-	▲	-	●	●	●	▲																	
10.	Gjensidige Forsikring	●	49	53	5,972	▼	5,387	▼	1,900	●	▲	●	●	●	●	▲	▲	●	▲	●	●	●	▲	●	●	-	▲	-	●	●	●	▲																	
11.	Alm. Brand ⁽³⁾	●	48	51	5,986	▼	5,097	●	2,329	●	▲	●	●	●	●	▲	▲	●	●	●	●	●	▲	●	●	-	●	-	▲	●	●	▼																	
12.	Codan	●	48	54	6,443	▼	5,477	▼	2,279	●	▲	●	●	▲	●	▲	▲	●	●	●	●	●	▲	●	▲	●	▲	▲▲	●	●	●	●																	
13.	If	●	47	51	6,202	▼	5,402	▼	2,000	●	▲▲	●	●	●	●	▲	▲	●	●	▼	●	●	▲	●	●	●	●	-	●	●	-	●																	

▲▲ Meget god ▲ God ● Middel ▼ Under middel ▼▼ Dårlig

▲▲ Meget god ▲ God ● Middel ▼ Under middel ▼▼ Dårlig

- **Kosmetisk dækning**, dækning af **skader forvoldt af dyr** og **psykologisk krisehjælp** kan typisk tilvælges i de forsikringselskaber, hvor der blot er en streg i testparameteret. Et tilvalg vil dog omfatte en højere præmie end medgået i denne test.

- 1) Lærerstandens Brandforsikring oplyser, at selskabet er forbeholdt medlemmer med undervisning og pædagogområdet som hovederhverv, som er magistre eller har anden tilknytning til undervisnings- og lærerområdet. Samme husforsikringen kan købes i datterselskaberne Runa og Bauta samt FDM Forsikring.
- 2) Tryk oplyser, at psykologisk krisehjælp ikke er produktafhængigt, men er gratis for Tryk Plus-kunder.
- 3) Alm. Brand oplyser, at psykologisk krisehjælp ikke er produktafhængig, men er gratis for selskabets Pluskunder.

→ du at få mindre i erstatning fra forsikrings-selskabet, når selskabet anvender afskrivningstabeller,” siger Lars Baadsgaard.

Både Alka og Codan får begge bedømmelsen ‘over middel’ i parameteret ‘Skjulte rør og kabler’.

Vandskadedækning er vigtig

En husforsikring skal ses som en basisforsikring, hvor der måske skal tilvælges og tilkøbes produkter, der sikrer en ordentlig dækning.

Alle husforsikringerne yder en basisdækning, der dækker skader ved udstrømning af vand, som pludseligt strømmer ud fra defekte rør eller vvs-installationer samt vandskader efter voldsomt skybrud. Men basisdækningen omfat-

ter typisk ikke vandskader som følge af dryp og udsivning eller skader, hvor vand trænger ind gennem væggen eller op gennem gulvet. Så skal du købe en form for udvidet dækning.

Som husejer er det derfor vigtigt, at du gennemgår forsikringsvilkårene grundigt. Det er nærliggende at tro, at du har dit på det tørre, når alle forsikringsselskabernes basisdækninger omfatter forhold som “udstrømning af vand”, “voldsomt skybrud eller tårbrud” og “pludselig skade”. Men vilkårene er fulde af undtagelser. Du er ikke altid dækket mod opstigende grund- eller kloakvand efter længere tids almindelig regn, skade som følge af dryp eller udsivning for eksempel efter fyge-

sne samt oversvømmelser fra hav, fjord, sø eller vandløb hos selskaberne.

De enkelte selskaber har forskelle i deres dækning af udvidet vandskade. For eksempel har de fleste selskaber udspecificeret, at forsikringen dækker udsivning fra akvarier og beholdere, men det er ikke nævnt i betingelserne hos Nykredit Forsikring, If, Alm. Brand og Gjensidige Forsikring.

“Så kan man spørge sig selv, hvor mange der har skader forårsaget af udsivning fra akvarier eller andre vandbeholdere, men hvis man har et stort saltvandsakvarium, er det selvfølgelig et ret væsentligt punkt i forsikringen,” siger Lars Baadsgaard. ■

Fakta om testen

Vi har testet pris, selvrisiko, forsikringsdækning, kundetilfredshed og sager i Ankenævnet for Forsikring hos 13 forskellige forsikringsselskaber svarende til en samlet markedsandel over 80 procent målt på bruttopræmieindtægter i alt på skadesforsikring.

Pris og dækning har vi hentet fra sammenligningsportalen Forsikringsguiden.dk og fra selskabernes forsikringsbetingelser samt ved at kontakte medarbejdere i forsikringsselskaberne. Forsikringsguiden er udviklet i et samarbejde mellem Forbrugerrådet Tænk og brancheorganisationen Forsikring & Pension. Oplysningerne fra Forsikringsguiden har Forbrugerrådet Tænk Penge analyseret og kvantificeret, så det er muligt at udarbejde en samlet helhedsbedømmelse af husforsikring i selskaberne. Præmien, som indgår som test-

parameter, betales årligt og fastsættes af forsikringsselskaberne ud fra kriterier såsom hustype, størrelse, opførelsesår, geografisk beliggenhed, boligejerens alder og tilvalg af dækninger.

De syv cases, der anvendes i testen, er udvalgt således, at de tilsammen giver et billede af den typiske forbruger, som skal forsikre sin ejerbolig. Den beregnede pris uden/med samlerabat er beregnet som et simpelt gennemsnit for i alt syv forskellige cases bestående af forbrugere med forskellige hustyper, geografisk placering mv. og dermed med forskellige risikoniveauer. Herudover er medtaget cases med forbrugere med nul og én skade på huset de seneste tre år. Det er ikke muligt i en test at analysere, hvilket forsikringsselskab der for samtlige forbrugere og situationer vil være bedst og billigst. Husforsikringen, som vi

har valgt at teste, har en ønsket selvrisiko på 2.000 kroner eller tættest muligt på. Da de enkelte forsikringsselskaber tilbyder forskellige selvrisikoniveauer i forhold til den ønskede selvrisiko, er dette medtaget som et testparameter og indgår derved indirekte i testparametrene omhandlende pris.

Forsikringsvilkårene, som bedømmes i testskemaet, er generelt meget ens, men man skal bemærke, at der for to ens bedømmelser, som for eksempel ‘middel’, kan være mindre forskelle i dækning, hvilket er afspejlet i den samlede bedømmelse i procent.

Samlet bedømmelse vægtes således:
Forsikringsdækning48 pct.
Pris og krav/samlerabat.....36 pct.
Kundetilfredshed.....16 pct.

Forbrugerrådet
Tænk
Penge

ANBEFALER

Lærerstandens Brandforsikring og **Alka** tilbyder deres kunder en dækning på husforsikring, som er blandt den bedste samlede dækning i testen. Præmierne hos begge forsikringsselskaber, både med og uden samlerabat, er blandt de laveste i testen. Så hvis du ikke har undervisning som hovederhverv, hvilket er et krav for at blive kunde hos testvinderen, Lærerstandens Brandforsikring, eller du ikke kan blive kunde i datterselskaberne Runa, Bauta eller FDM Forsikring, får du en både god og billigere husforsikring ved at vælge husforsikring hos Alka. Begge selskaber klarer sig også godt, når det gælder kundetilfredshed og klager i Ankenævnet for Forsikring.



Store udsving i priser

Priserne i testen er gennemsnitspriser udregnet på baggrund af syv fiktive testhusstande, og bag gennemsnitspriserne gemmer sig endnu større prisforskelle fra selskab til selskab.

AF LARS NØHR ANDRESEN

I testen har vi anvendt syv forskellige fiktive cases - altså har Forbrugerrådet Tænk Penge indhentet priser på syv forskellige testpersoner og huse, som dækker et bredt og typisk udsnit af danskerne. De priser, du ser i skemaet til testen, er gennemsnittet af de syv priser, Forbrugerrådet Tænk Penge har indhentet for hvert af selskaberne.

Af det kan vi se, at prisen på en husforsikring varierer fra 2.050 kroner årligt for den billigste husforsikring til 9.346 kroner for den dyreste husforsikring - men der er tale om priser til to forskellige testpersoner, så de er ikke direkte sammenlignelige.

Sammenlignelig prisforskel på 5.000 kroner

Når vi kigger på de enkelte priser for selskaberne i eksemplerne, er det tydeligt, at prisforskellene er endnu højere. For eksempel tager Codan 9.346 kroner for at forsikre et hus i Aarhus Nord ejet af en 40-årig person uden forsikringskader, mens Next kun tager 4.344 kroner for at forsikre samme hus. En prisforskel på 5.000 kroner årligt.

En 60-årig husejer i Kerteminde skal hos Gjensidige betale 8.787 kroner, hvor Lærerstandens Brandforsikring tager 5.258 kroner. En prisforskel på over 3.500 kroner årligt.

“Det viser, at der er god grund til at kigge sig for, når man køber en husforsikring. Priserne

varierer fra selskab til selskab, og det hænger ikke nødvendigvis sammen med, at du får en bedre dækning hos de dyre selskaber,” siger projektleder og testansvarlig Lars Baadsgaard.

Intet selskab er billigst for alle

“Der er ikke noget selskab, der er det billigste eller det dyreste i alle tilfælde. Lærerstandens Brandforsikring er gennemsnitligt et af de billigste selskaber, men for en 50-årig testperson med et hus i København Syd vil GF Forsikring være 1.600 kroner billigere om året end Lærerstandens Brandforsikring,” fortæller Lars Baadsgaard for at illustrere, at priserne for selskaberne er individuelle, selv om de prisgennemsnit, som testen er kommet frem til, selvfølgelig siger noget generelt om selskabernes prisniveau.

Det af de syv eksempler, som har en husforsikring til den laveste pris, er en 70-årig husejer med adresse i Ålsgårde. Her koster husforsikringen fra 2.050 kroner til 4.007 kroner, så selv om præmien relativt set er lav, er prisforskellen fra selskab til selskab stor.

Du kan bruge Forsikringsguiden.dk til hurtigt og nemt at få overblik over priser på dine forsikringer fra de forsikringsselskaber, der er med i Forsikringsguiden.dk. Hjemmesiden er udviklet i samarbejde med brancheorganisationen for forsikring- og pensionsselskaber - Forsikring & Pension - samt Forbrugerrådet Tænk. ■

ØNSKER

Her kan du til- eller fravælge forskellige tilvalgsdækninger som udvidet vand og råd.

AFLØB

Et vandstopssystem eller højvandslukke kan influere på prisen.

SELVRISIKO

Du kan ændre dine ønsker til selvrisiko.

STJERNER

Stjernerne viser, hvor god en forsikringsdækning du samlet set opnår med din husforsikring i de enkelte forsikringsselskaber.

RÆKKEFØLGE

Selskaberne listes som udgangspunkt efter pris.

IKONER

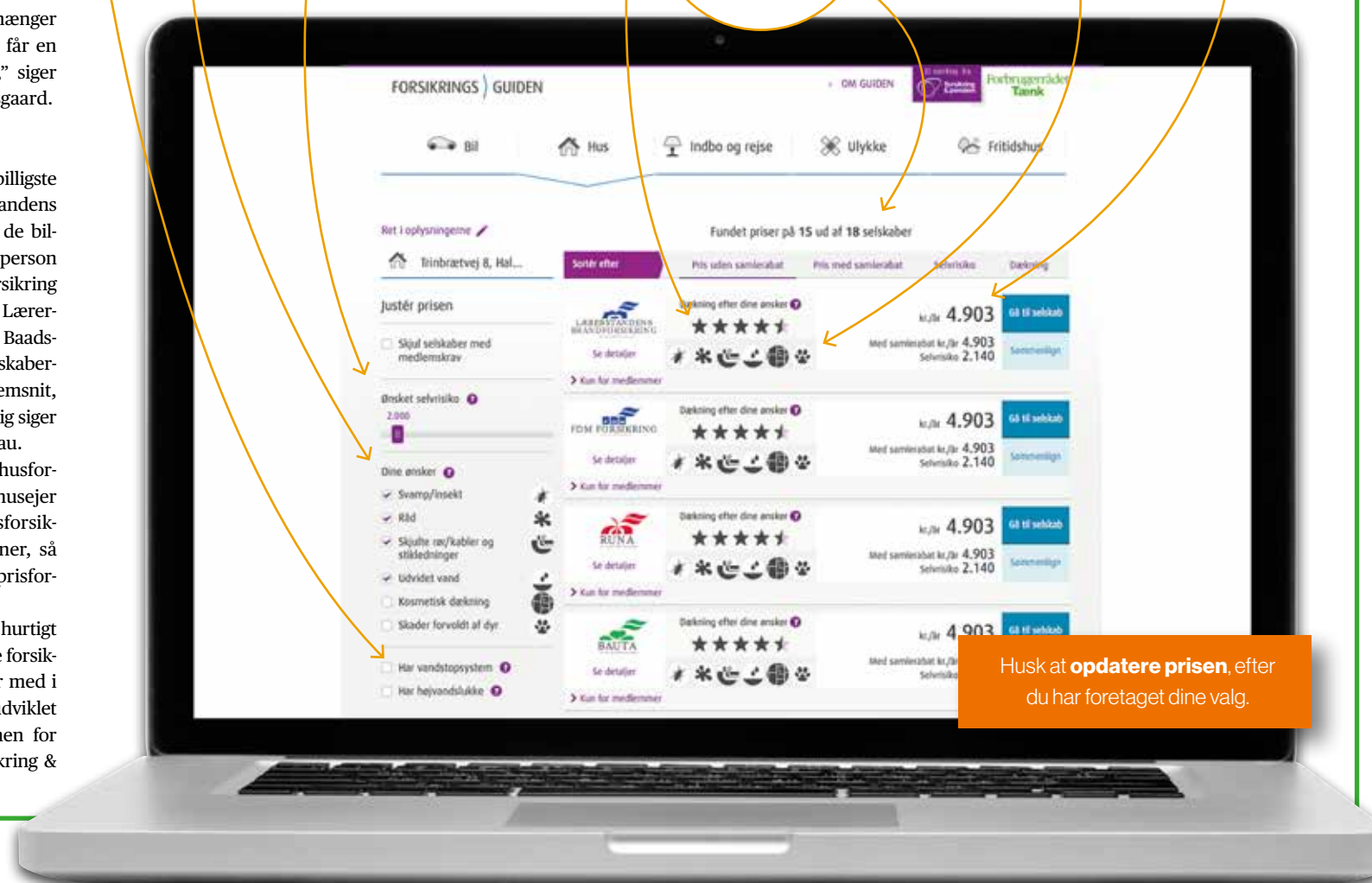
De små symboler viser, hvad der er med i forsikringen. Her kan du for eksempel se, at nogle selskaber inkluderer kosmetisk dækning i prisen, mens det skal tilvælges aktivt hos andre selskaber.

PRIS

Priserne opgives med og uden samlerabat.

“Priserne varierer fra selskab til selskab, og det hænger ikke nødvendigvis sammen med, at du får en bedre dækning hos de dyre selskaber.”

Lars Baadsgaard, projektleder i Forbrugerrådet Tænk



Gode råd, når du vælger husforsikring

- **Brug testskemaet** og Forsikringsguiden.dk til at sortere i forsikringsselskaberne. Udvælg herefter to-tre selskaber, som du beder om at sende et skriftligt tilbud med tilhørende forsikringsbetingelser.

- **Læs for en sikkerheds skyld** også det med småt. På Forsikringsguiden.dk kan du få detailinformationer om alle forsikringsvilkårene for en bestemt husforsikring.

- **På Forsikringsguiden.dk** kan du også se, om et forsikringsselskab tilbyder rabat til forbrugere, som er medlemmer af bestemte foreninger, for eksempel fagforeninger. Men lad dig ikke styre eller forblinde af denne rabat, vurder blot helt rationelt prisen efter rabat, og sammenlign med andre forsikringsselskaber.

- **Gennemgå omhyggeligt** de forskelle, der trods alt altid er i dækningsvilkårene. Forsøg at vurdere, hvilken betydning disse forskelle vil have for dig og dit hus.

- **Bed forsikringsselskaberne** om også at oplyse prisen særskilt på husforsikringen, og undgå, at alle dine forsikringer indgår i tilbuddet med en samlet pris – samlede tilbud vil blot sløre, om forsikrings sælgerens tilbud reelt er konkurrencedygtigt. Hvis du alligevel ønsker at samle alle dine forsikringer i ét forsikringsselskab, så undersøg betingelserne for samlerabat, men samlerabat er så almindeligt, at det ikke bør holde dig tilbage fra at bede om yderligere rabat.

- **Vurder din families økonomiske** stabilitet og æstetiske krav til boligen – er det nødvendigt at forsikre dig mod mindre kosmetiske skader, såsom at klinker uden skader også udskriftes ved for eksempel en rørskaide i badeværelset?

- **Overvej dine forsikringsmæssige** behov på en økonomisk rationel måde. Er der en reel risiko for, at du ikke kan betale for de økonomiske følger af en bestemt skade? Hvis du selv kan betale, uden at det belaster din økonomi, er det gennemsnitligt billigere at selvfinansiere/selvforsikre ved ikke at tegne dækningen.

- **Vurder nøje dit behov** for eventuelle tilvalgsdækninger (hvor stor er risikoen, hvor mange penge drejer det sig om, og hvad koster denne tilvalgsdækning).

Hellere leve med knirkende gulv end kæmpe videre med forsikringen

Husforsikringen dækkede Poul Wolters vandskade, men forsikringssagen blev lang, og fejlene mange. Den tidligere tømrer mener, at forbrugerne bliver tillagt ansvar de forkerte steder i processen.

AF MARIA STOVE

Heldigvis dækkede forsikringen, da Poul Wolters parcelhus i Hornbæk blev ramt af en vandskade fra skjulte rør under gulvet i januar 2015. Til gengæld er han knap et år efter stadig ikke flyttet ind i sit hus.

Reparationer og genopbygning har trukket i langdrag. Poul Wolter er nu ved at miste modet, og han føler, at det har været svært at finde den rigtige løsning sammen med forsikringsselskabet, og at han er blevet presset til at vælge nogle billige håndværkere.

“Jeg føler, at jeg i forsikringsystemet har været ringere stillet, end hvis jeg bare havde bestilt håndværkere til at istandsætte mit hus som en almindelig forbruger,” siger den 63-årige efterløkker, der er uddannet tømrer og har arbejdet som byggetekniker i en årrække.

Poul Wolter fik valget mellem flere hovedentreprenører i forsikringsselskabets katalog eller selv at foreslå en virksomhed til at udføre arbejdet. Lige meget hvad skulle han ifølge forsikringsselskabet vælge det billigste selskab eller betale differencen selv.

Poul Wolter mener, at han havde alt for kort tid til at træffe den beslutning.

Han mener, at man som almindelig forbruger har mere føling med, hvordan arbejdet skrider frem, og om kvaliteten er i orden, end man har som forsikringskunde. Som Poul Wolter har oplevet det, har man som forbruger bedre

sanktionsmuligheder. Eksempelvis kan man holde penge tilbage, hvis man ikke er tilfreds.

Orker ikke endnu en genhusning

Årsagen til Poul Wolters utilfredshed skal findes i en stribe fejl fra de involverede håndværkere. Senest har det vist sig, at det nye trægulv i stuen kan have mangler, der gør, at en del måske skal lægges om.

I så fald skal Poul Wolter genhuses igen, mens udbedringerne foregår, men han orker ikke mere bøv!:

“Jeg er så langt ude, at jeg næsten hellere vil leve med et gulv, der måske knirker de næste 30 år,” siger Poul Wolter om et kommende møde, hvor gulvet skal inspiceres af de implicerede parter og en byggeteknisk bisidder.

Han frygter, at forsikringsselskabet vil placere en del af ansvaret for gulvet på ham, da han selv har været med til at træffe beslutningen om gulvtypen. Da der opstod vanskeligheder, fik han at vide af tømrerfirmaet, at “han jo selv havde været med til at vælge det”.

Poul Wolter mener, at forløbet ud over at have været præget af langsom sagsbehandling fra forsikringsselskabets side, principielt har været problematisk, fordi man som forsikringskunde bliver bedt om at tage stilling til spørgsmål og kan ende med at blive draget til ansvar for beslutninger, man ikke har kompe-

tence eller overskud til at tage.

Han kritiserer især det ansvar, der placeres på forsikringskunden i den indledende fase, hvor forsikringsselskabet tager kunden med på råd i valg af håndværkere.

Forståelig frustration

Forbrugerrådet Tænks jurist, Lea Markersen, kan sagtens forstå Poul Wolters frustration, og hun mener ikke, det er rimeligt, hvis det tager så lang tid at få lagt et nyt gulv, som det har gjort i Poul Wolters sag:

“Forsikringsselskaberne må blive bedre til at holde deres kunder i hånden hele vejen, i særdeleshed fordi forsikringsselskaberne selv formidler kontakten mellem kunderne og selskabets samarbejdspartnere,” siger Lea Markersen.

Tine Aabye fra Forsikring & Pension understreger, at forsikringsselskaber ikke har nogen som helst interesse i at trække sager ud:

“Men ting tager nu engang tid. Og man kan heller ikke gardere sig imod, at en skade, der i første omgang ikke synes så stor, viser sig at være mere omfattende og tidskrævende end først antaget.”

Rimeligt at bede om kompensation

Poul Wolter føler ikke, at han har haft indflydelse på kvaliteten af firmaet - medmindre han

“Forsikringsselskabet må forklare forbrugerne, at der med større skader også følger beslutninger og ansvar.”

Tine Aabye, ingeniør i Forsikring & Pension

ville smide ekstra penge oveni.

“De fleste forbrugere vil nok synes, det er forkert, hvis de ikke selv er med til eller ingen indflydelse har på de beslutninger, der skal tages,” siger Tine Aabye, der er ingeniør i forsikringsselskabernes brancheorganisation Forsikring & Pension.

Det er ikke brancheorganisationens opfattelse, at forsikringsselskaberne normalt beder forbrugerne vælge det billigste håndværksfirma. Der vil altid være en afvejning mellem pris og kvalitet.

Tine Aabye påpeger, at arbejdet naturligvis skal være i orden, men som forbruger kan man ikke bare fraskrive sig alt ansvar. Kun meget simple skader kræver ingen eller yderst få beslutninger:

“Der vil stort set altid være beslutninger, som forbrugeren skal være med til at træffe. Forsikringsselskabet må forklare forbrugerne, at der med større skader også følger beslutninger og ansvar.”

Lea Markersen, jurist i Forbrugerrådet Tænk, mener imidlertid ikke, at Poul Wolter skal holde sig tilbage fra at bede om kompensation for lang sagsbehandling - og eventuelt i sidste ende klage til Forsikringsankenævnet.

Da sagen ved bladets deadline endnu ikke var afsluttet, er forsikringsselskabet ikke nævnt ved navn. ■

“Hvis de siger, det ikke fungerer, så er jeg så langt ude, at jeg næsten hellere vil sige, at så lever jeg bare med et gulv, der måske knirker de næste 30 år,” siger Poul Wolter fra Hornbæk.



FAKTA

Vandskader er en af de hyppigste årsager til skader på bygninger. Ud af 250.000 skader på bygninger i 2014 var der 100.000 vandskader, viser tal fra Forsikring & Pension. I de senere år har skybrud været årsag til vandskader i mange hjem. Parcelhuse fra 1960'erne og -70'erne rammes imidlertid ofte af komplicerede vandskader fra utætte jern- eller kobberrør, som i stil med datidens byggetrend er skjult i vægge eller gulve. Det kan give store ødelæggelser på huset ikke at opdage en skjult vandskade i tide.