

## Skaden har skjedd! Hva med forsikringen?

Med denne brosjyren vil vi forsøke å gi en oversikt over hvordan man bør gå frem etter å ha hatt en skade. Innholdet er basert på hjem-/villaforsikringsvilkårene, og vi vil forsøke å klargjøre enkelte av de sentrale begrepene i forsikringen.

### Solidaritet

Utgangspunktet for all forsikring er solidaritetstanken. Flere går sammen, og betaler hvert år inn penger som dekker de skader som oppstår hos de uheldige deltakerene dette året.

### "Plutselig"

Det må finnes begrensninger i enhver forsikring, hvis ikke vil prisen - premien - bli skyhøy. De færreste av oss har lyst til å være med på å dekke skader som oppstår på nabohuset fordi naboen ikke har holdt øye med det. Skader som skyldes indre svakheter ved tingen, eller manglende vedlikehold, er ikke dekket av forsikringen.

Dette leder over i et annet hovedprinsipp, nemlig at alle skader som forsikringen dekker, må ha en ytre årsak. Det må med andre ord ramme deg utenfra, "som lyn fra klar himmel". Unnlater du å skifte pakningen på kjøkkenkranen, slik at vannet står og renner ned i vegger og gulv, må du finne deg i å bære utbedringskostnadene selv. Kommer du derimot hjem en dag og oppdager at røret i vegg har røket tvers av, og vannet har hatt fritt leide over det meste av huset, vil skaden normalt bli erstattet.

### Er skaden dekket av forsikringen min?

Dette er antakelig det første du tenker hvis du oppdager en skade i hjemmet ditt, enten det nå er en vannskade eller du har hatt "ubudne gjester" på besøk. Det beste stedet å undersøke dette, er i vilkårene. Disse skal du ha fått tilsendt ved siste hovedforfall. Hvis du ikke finner dem, kan du kontakte ditt forsikringsselskap og få dem tilsendt.

Når du leser vilkårene, sjekk da følgende fire punkter:

1. HVEM gjelder forsikringen for?

Forsikringen må gjelde deg eller noen av de andre som er nevnt i polisen/forsikringsbeviset. Dette er som regel andre medlemmer av familien eller såkalt faste husstandsmedlemmer (samboer, søsken, e.l.).

2. HVOR gjelder forsikringen?

Har skaden skjedd på det sted som står nevnt i polisen/forsikringsbeviset?

Skaden må som hovedregel ha skjedd på forsikringsstedet. Dette vil være i huset ditt eller leiligheten din.

3. HVA dekker forsikringen?

Har skaden skjedd på en av de gjenstander eller innretninger som er nevnt under dette punktet i vilkårene?

#### 4. HVILKE SKADEÅRSAKER er omfattet av forsikringen?

Vær oppmerksom på at det finnes to forskjellige måter å formulere vilkår på:

*Den positive oppregning:* Vilkårene nevner uttrykkelig skader som er oppstått som følge av f.eks. brann, innbrudd, eksplosjon.

I såfall er bare disse nevnte skadeårsakene dekningsmessige.

*Kaskodekning:* Vilkårene sier da at alle skader er dekket unntatt skader som er resultat av visse angitte årsaker.

NB! Husk at skaden også må være plutselig, og ha ytre årsak! Er du i tvil; kontakt selskapet ditt.

### Skademelding

Neste skritt er å melde skaden til forsikringsselskapet. Har du flere forsikringer, f.eks. kollektive ordninger tilknyttet medlemsskap i fagforening, må du melde fra til samtlige selskap. Dette bør du også gjøre de respektive selskapene oppmerksom på, for det betyr nemlig ikke at du får utbetalt erstatning flere ganger.

Hvis du kontakter selskapet, vil du få tilsendt skademeldingsskjema. Dette må du fylle ut så nøyaktig som mulig, og returnere til selskapet.

Hvis du ringer, be alltid om å få navnet på vedkommende du snakker med. Får du råd om hvordan du skal gå frem videre, kan det være greit å vite hvem som ga deg disse rådene. Det kan også være en fordel å be om å få bekreftet dette skriftlig.

Brannskader og skader som skyldes kriminelle handlinger, som f.eks. tyveri, skal i tillegg også meldes til politiet.

Du må melde skaden så snart som mulig, for at dine rettigheter ikke skal gå tapt.

Dersom det dreier seg om en vannskade, brannskade e.l., vil selskapet normalt sende en takstmann hjem til deg for å vurdere skaden. Vedkommende vil anslå hva det vil koste å utbedre skadene, og gi anvisninger om hvordan dette bør/skal skje. Takstmannen er som regel ikke ansatt i selskapet, og kan derfor ikke gi noen løfter på selskapets vegne. Han kan ikke love at selskapet vil dekke skaden, eller antyde hvor stor erstatning man vil få. Det er det opp til skadebehandler i selskapet å avgjøre.

Når takstmannen har vært hos deg, vil han skrive en rapport som vedkommende sender inn til skadebehandleren i selskapet. På bakgrunn av denne, vil det bli foretatt en vurdering av om skaden blir erstattet.

Som forsikringstaker har du plikt til å gi selskapet de opplysninger det trenger for å vurdere om skaden er dekningsmessig.

### Bevisbyrde

Når du nå - etter takstmannens anvisninger - skal gå i gang med utbedring av skaden, er det også et par ting du må huske på.

Som skadelidt har du plikt til å begrense skaden mest mulig. Allerede når du oppdager skaden, må du se om det er ting du kan gjøre for å begrense skadeomfanget. Det kan f.eks. være å sørge for opptrøking av vannsøl eller ekstralås på inngangsdøren etter innbrudd.

Dessuten må du være klar over at det hele tiden er du som har bevisbyrden. Dersom det kommer til uenighet mellom deg og selskapet mht. skaden, må du være i stand til å bevise at det er slik du sier. Dette innebærer bl.a. at du ikke bør kaste deler som skiftes ut eller skadde gjenstander før skaden er oppgjort. Ta gjerne bilder underveis.

Selskapet kan kreve dokumentasjon for at du virkelig hadde de gjenstander du krever erstattet etter skaden. Derfor er det lurt å ta vare på kvitteringer for verdifulle gjenstander, som kamera, smykker o.l. Ta gjerne bilder av hjemmet ditt av og til, og oppbevar disse utenfor hjemmet i tilfelle brann.

## Skadeoppgjør

I den videre fremstillingen forutsetter vi at skaden er av en slik art at den dekkes av forsikringen din. **UTGANGSPUNKTET** er at du skal ha en erstatning som gjenoppretter tilstanden fra før skaden. Men det er flere faktorer som kan føre til at erstatningen helt eller delvis faller bort.

**Egenandel:** Ved alle forsikringer er det avtalt at du skal betale noe selv. Dette er egenandelen, og størrelsen på den er angitt enten i polisen/forsikringsbeviset ditt, eller i vilkårene. Hensikten med denne egenandelen, er å hindre at forsikringsselskapet blir belastet med småskader som faller svært dyre for forsikringsselskapet. Finner du ikke ut av beløpets størrelse, kan du ringe selskapet ditt.

**Underforsikring:** Hvis det i polisen/forsikringsbeviset ditt er nevnt en forsikringssum, er dette det maksimale du kan få utbetalt. Hvis skaden er større enn denne summen, betyr det at du er underforsikret.

**Aldersfradrag:** For en del skadetyper vil det bli gjort fradrag i erstatningen etter hvor gammel den skadde gjenstand er. Hos enkelte selskap er dette gjort med faste prosentsetninger, mens andre har en mer skjønnsmessig regel. Les vilkårene dine, under punktet om skadeoppgjør, for å finne ut av dette, eller kontakt selskapet ditt.

**Skadetidspunkt:** Dette gjelder spesielt for de utvidede dekninger, Toppsikring, Maxi, Universal, Super osv. Under disse forsikringene kan du blant annet få dekning for sopp- og råteskader. Problemet er bare at slike skader utvikler seg over tid. Dersom takstmannen kommer til at skaden er inntruffet før du tegnet slik utvidet dekning, får du ikke erstatning. Du kan nemlig aldri forsikre deg mot en skade som allerede er inntruffet.

**Uaktsomhet:** Enkelte skader skyldes at forsikringstakeren har opptrådt på en måte som er å bebreide ham, dvs. at han har vært uaktsom. I slike situasjoner kan resultatet bli at erstatningen nedsettes eller faller bort. Slike avgjørelser kan du klage inn til FKK.

**Svik:** Det finnes dessverre også de som utnytter solidariteten, og prøver å få dekket tap de ikke har hatt. Vær klar over at her kan "liten tue velte stort lass". Hvis du bevisst uriktig fører opp skade på ting som ikke er blitt skadet, og selskapet finner ut dette, kan HELE erstatningen falle bort. Dette gjelder selv om den uriktige opplysning bare utgjør en liten del av den totale skade. Du risikerer med andre ord å tape alt.

Vær klar over at telefonutgifter og ulemper av økonomisk og ikke-økonomisk art, ikke er dekket av forsikringen. Noen erstatning for "tort og svie" har du ikke krav på.

Selskapet har ingen betalingsplikt før det har fått de opplysninger og den dokumentasjon av kravet som det finner nødvendig. Politietterforskningen etter f.eks. en brann kan trekke ut i tid, og selskapet vil gjerne se hva man finner ut om brannårsaken før det gjør opp skaden. Renteplikt for selskapet inntreer tidligst fra to måneder etter at skaden ble meldt og fram til erstatningen utbetales.

## Uenighet mellom deg og selskapet

Uenighet kan oppstå på mange måter, og hvis dere ikke klarer å komme til en forståelse, finnes det måter å løse problemet på.

Skjønn: Dersom det er verdsettelsen av skaden det gjelder, kan både du og selskapet kreve at det holdes skjønn. Det vil si at dere velger en representant hver som verdsetter skaden. Denne verdsettelsen binder både deg og selskapet. Hensikten er nettopp å få en rask og billig løsning på en tvist. Du må selv betale halvparten av utgiftene ved skjønnet.

Klagemuligheter: Er det andre ting du mener selskapet tar feil i, kan du henvende deg til Forsikringsklagekontoret. Vi vil kunne se på saken din og evt. ta den opp med selskapet.

*Se forøvrig egen informasjon om FKK.*

Enkelte selskap har også en egen intern klageordning som du kan benytte. Dette finnes det opplysninger om i vilkårene.

Retts hjelpforsikring: Siste utvei på diskusjonen er å legge saken frem for en domstol til avgjørelse. Du bør da engasjere en privatpratiserende advokat, som kan bistå deg i saksforberedelse og gjennom selve rettssaken. I tilknytning til din hjem-/villaforsikring, har du en retts hjelpforsikring, som til en viss grad dekker utgiftene til juridisk bistand.

Ifølge vilkårene skal selskapet kontaktes før retts hjelpforsikringen benyttes. Dette spørsmålet bør du ta opp med advokaten, som kontakter selskapet

---

## Kontaktinformasjon:

Forsikringsklagekontoret  
Postboks 53, Skøyen  
0212 Oslo

*Besøksadresse:*  
Drammensveien 145 A

Tlf.: + 47 23 13 19 60  
Faks: + 47 23 13 19 70

E-post: [firmapost@fkk.no](mailto:firmapost@fkk.no)  
[www.fkk.no](http://www.fkk.no)