

## Efni

- 5 Slökkvistarf og verðmætabjörgun
- 6 Vatnstjón
- 6 Aðgangur fjölmiðla
- 7 Hlutverk lögreglu
- 8 Skemmdirnar
- 9 Tryggingar
- 11 Ótryggt hús og innbú
- 12 Að bregðast við erfiðu áfalli
- 14 Leitaðu frekari upplýsinga og aðstoðar!



## Eftir áfallið – hvað nú?

Hundruð Íslendinga verða árlega fyrir ýmiss konar ófyrir-séðum áföllum sem raska verulega daglegu lífi. Tjón af völdum elds og vatns setur líf fólks í uppnám og skilur iðulega eftir sár sem gróa seint og stundum aldrei. Mikilvægt er hins vegar fyrir þá sem verða fyrir slíkum áföllum að vita að þeir standa ekki einir og sjálfsagt er að leita þeirrar aðstoðar sem í boði er.

Enn fremur er ástæða til að gera sér grein fyrir hverjir koma að atvikum sem þessum og með hvaða hætti.

„Við hefðum á þessu stigi og síðar þurft á andlegri aðstoð að halda. Við hefðum þurft að fá áfallahjálp og einhver hefði átt að setjast niður með okkur og útskýra hvað væri í vændum. Því framundan voru mjög erfiðir tímar fyrir okkur.“

*Úr viðtali við konu sem missti eigur sínar í eldi, tekið um ári eftir eldsvoðann. Slökkviliðsmaðurinn, nóvember 2004.*

Höfundur og ábyrgðarmaður©

Garðar H. Guðjónsson (gaji@mmedia.is)

Hönnun Forstofan

Myndir Kristín Ragna Gunnarsdóttir

Prentun Svansprent

Desember 2005

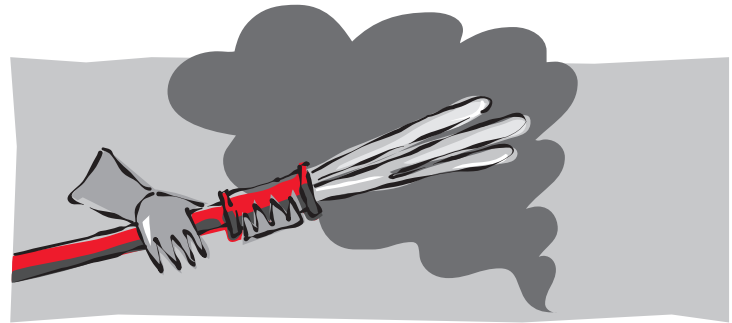
Þegar tilkynnt er um eld eða vatnsleka í íbúð hefst atburðarás sem fjöldi manna tekur þátt í. Henni getur lokið á örfáum klukkustundum. Hún getur einnig tekið vikur og jafnvel mánuði. Skipta má atburðarásinni í eftirfarandi stig:

1. Lífbjörgun
2. Slökkvistarf og verðmætabjörgun
3. Rannsókn á upptökum elds
4. Mat á tjóni
5. Hreingerning og viðgerðir
6. Uppgjör tjóns

Reynslan sýnir að jafnvel að öllu þessu loknu getur tjón á heimilum haft áhrif á líf fólks um langa hríð. Atburður sem verður tilefni smáfréttar í blöðum getur stappað nærri heimsendi fyrir þá sem í hlut eiga enda þótt engin meiðsl hafi orðið á fólki. Eðlilegt er að reikna með sálrænum viðbrögðum sem geta orðið svo erfið og þrálát að leita þurfi aðstoðar.

„Ég var stjórf fyrstu dagana, gat ekki borðað og ekki tjáð tilfinningar mínar. Söknuðurinn eftir þeim munum sem týndust var mikill. Þetta var einnig mikið áfall fyrir okkar nánustu. Okkar heimili hafði um langa hríð verið annað heimili stjúpdóttur minnar. Hún grét þegar hún sá hvernig umhorfs var og hvernig allt okkar innbú var leikið.“

*Úr viðtali við konu sem missti eigur sínar í eldi, tekið um ári eftir eldsvoðann. Slökkviliðsmaðurinn, nóvember 2004.*



## Slökkvistarf og verðmætabjörgun

Slökkvilið Akureyrar (SA) annast slökkvistarf, sjúkraflutninga og verðmætabjörgun á Akureyri og í nágrennasveitarfélögum. Slökkvistöð liðsins er mönnuð allan sólarhringinn, árið um kring.

Starfsmenn liðsins hafa fengið mikla þjálfun í björgun og slökkvistarfi. Þeir hafa jafnframt verið búnir undir að eiga samskipti við fólk í uppnámi við erfiðar aðstæður. Þeim er uppálagt að sýna fyllstu tillitssemi og liðsinna eftir föngum.

Þegar tilkynnt er um eld fer liðið þegar í stað á vettvang með dælubíla, sjúkrabíla og annan nauðsynlegan búnað. Þegar þangað er komið er forgangsatriði að tryggja að engum stafi hætta af eldinum. Leiki grunur á að fólk sé í húsinu eru reykkafarar sendir inn til björgunar.

Þyki stjórnendum SA ástæða til ákveða þeir að rýma nærliggjandi íbúðir og hús. Þeir geta einnig gripið til þess að loka talsverðu svæði fyrir almennri umferð til að tryggja öryggi almennings.

Á meðan á slökkvistarfi stendur stjórnar SA vettvangi og ræður hverjir koma þar að. Þegar slökkvistarfi og reykræstingu lýkur afhendir SA lögreglu vettvanginn og hefst þá rannsókn á upptökum eldsins. Þætti SA er þar með lokið.

Sé enginn heima við reynir SA þegar í stað að hafa uppi á húsráðendum og fulltrúa tryggingafélagsins eða tryggingafélaganna sem í hlut eiga. Á meðan á slökkvistarfi og lögreglurannsókn stendur hafa húsráðandi og fulltrúar tryggingafélaga aðeins aðgang að húsnæðinu í samráði við SA og lögreglu. Báðir þessir aðilar leitast við að hafa gott samstarf við húsráðendur, sýna þeim fyllstu tillitssemi og veita upplýsingar um gang mála.

Alengt er að SA biðji starfsmenn veitustofnana að taka vatn og rafmagn af húsi þar sem eldur hefur komið upp. Þetta er gert í öryggisskyni og til að fyrirbyggja frekari skemmdir. Hafi þetta verið gert úti í götu þarf húsráðandi að hafa samráð við viðkomandi veitustofnanir um að fá vatn og rafmagn að húsinu á nýjan leik þegar það er talið óhætt (sjá upplýsingar um veitustofnanir á bls. 15).

## Vatnstjón

Þegar um vatnstjón er að ræða gegnir talsvert öðru máli en þegar eldur hefur komið upp. Sé þess óskað kemur SA á staðinn til að loka fyrir og hreinsa upp vatn og aðstoða við verðmætabjörgun. Lögregla er ekki kvödd til í slíkum tilvikum nema grunur leiki á að um refsivert athæfi sé að ræða. Þegar starfsmenn SA hafa hreinsað upp vatn og fyrirbyggt frekara tjón yfirgefa þeir staðinn í samráði við tryggingafélög. Þá kemur til kasta tryggingafélaga, þegar það á við, eða eiganda sjálfs að ljúka hreinsunarstarfi og bæta tjónið (sjá umfjöllun um tryggingar á bls. 9-11).

## Aðgangur fjölmiðla

Yfirleitt veitir SA fjölmiðlum aðgang að eldstað til þess að taka myndir og því má búast við að myndir af húsinu birtist í fjölmiðlum samdægurs og/eða daginn eftir. Aðgangur fjölmiðla takmarkast þó við myndatökur utanhúss. SA hefur það fyrir reglu að veita fjölmiðlum ekki aðgang að heimilum fólks nema með leyfi þess og samþykki lögreglu. Slíkar myndir eru þá oftast ætlaðar til birtingar í forvarnaskyni.

Hins vegar má búast við að ljósmyndarar á vegum SA og lögreglu taki myndir innanstokks. Myndir af því tagi eru aðeins teknar í rannsóknar- og kennsluskyni en eru ekki til opinberrar birtingar nema með leyfi viðkomandi.



## Hlutverk lögreglu

Lögregla er kölluð til um leið og SA þegar tilkynnt er um eld. Hlutverk hennar á meðan á slökkvistarfi stendur er að vernda vettvanginn, tryggja að um hann fari ekki óviðkomandi og að forvitnir borgarar fari sér ekki að voða. Lögreglan sér einnig til þess að björgunarlið SA eigi greiðan aðgang að og frá staðnum, svo sem þegar flytja þarf slasaða á sjúkrahús, og greiðir fyrir almennri umferð. Þá aðstoðar lögreglan við að hafa uppi á eigendum, séu þeir ekki við, rýma húsnæði og fleira.

Þegar SA hefur afhent lögreglu vettvanginn hefst hún handa við að rannsaka eldsupptök eins og henni ber skylda til að lögum. Í sumum tilvikum eru upptök eldsins augljós. Í öðrum tilvikum getur þurft ítarlega rannsókn til að staðfesta eldsupptök. Stundum tekst það alls ekki.

Lögreglan á Akureyri annast rannsóknina. Til þess getur komið að innsigla þurfi íbúðina um lengri eða skemmri tíma til að koma í veg fyrir að ummerkjum sé spillt. Lögreglan getur einnig þurft að kalla utanaðkomandi sérfræðinga sér til aðstoðar.

Alengt er að vettvangur sé ljósmyndaður ítarlega og dæmi eru þess að fjarlægja þurfi muni til frekari rannsóknar. Það á ekki síst við um ýmis heimilistæki. Loks má nefna að húsráðandi getur eftir atvikum þurft að mæta til lögreglu til skýrslutöku. Að lokinni vettvangsrannsókn lögreglu hefur húsráðandi alla jafna fullan aðgang að íbúð sinni að nýju.



## Skemmdirnar

Algengast er að íbúð sé með öllu óíbúðarhæf eftir eldsvoða, stóran sem smáan. Oft er ekki unnt að flytja í hana aftur fyrr en vikum eða mánuðum síðar, stundum aldrei. Það á í flestum tilvikum einnig við þegar vatn hefur flætt um íbúð þótt skemmdir séu þá yfirleitt minni og annars eðlis. Vatn, og þó einkum heitt vatn og gufa frá því, getur valdið verulegum skemmdum á húsnæði og innbúi.

Eldur hefur feikilegan eyðingarmátt og veldur út af fyrir sig miklum skemmdum. Hann getur til dæmis skemmt svo burðarvirki húsa að hætta stafar af og sérstakrar rannsóknar þarf við. Hitinn frá eldinum getur einn og sér valdið tjóni á heimilistækjum, húsbúnaði, innréttingum, gólfefnum og raflögnum.

Reykur og sótt valda einnig miklum skemmdum og lykt sem erfitt getur reynst að losna við nema með sérstökum hreinsunaraðferðum. Búast má við að fatnaður, handklæði, sængurföt og fleira þess háttar sé með öllu ónothæft um stundarsakir vegna þessa.

Síðast en ekki síst geta orðið miklar skemmdir af völdum slökkvistarfs þar sem nota þarf vatn og froðu til að ráða niðurlögum elds. Slökkviliðsmenn neyðast líka stundum til að valda skemmdum til þess að geta athafnað sig við slökkvistarfið, rjúfa girðingar, brjóta upp dyr og glugga, rjúfa þak og þess háttar. Tjón af því tagi kemur til kasta tryggingafélaganna eins og annað brunatjón.



## Tryggingar

Í meginatriðum ná þrenns konar tryggingar til tjóns af völdum elds og vatns. Í fyrsta lagi brunatrygging fasteigna sem er lögboðin skyldutrygging. Hún nær til brunatjóns á fasteigninni sjálfri með gólfefnum, innréttingum, lögnum og venjubundnu fylgiferu sem fellur undir brunabótamat í samræmi við reglur Fasteignamats ríkisins hverju sinni.

Í öðru lagi er húseigendatrygging eða fasteignatrygging sem nær til annars tjóns á fasteign en brunatjóns, þar á meðal vatnstjóns. Loks ná innbús-, heimilis- og fjölskyldutryggingar til tjóns á lausamunum og innbúi af völdum elds og vatns.

Samkvæmt vátryggingaskilmálum ber vátryggðum að gera það sem unnt er til að draga úr eða koma í veg fyrir frekara tjón. SA reynir ævinlega að kveðja til fulltrúa þeirra tryggingafélaga sem í hlut eiga eins fljótt og auðið er, hafi það ekki þegar verið gert. Tjónaskoðunarmenn þeirra hefjast þá þegar handa við að meta skemmdir.

Oft þarf að ganga fljótt þannig frá húsnæðinu að það verði ekki fyrir frekari skemmdum af veðri og vindum (bygja dyr og glugga, loka þaki). Eigandi getur annast frágang, þrif og viðgerðir sjálfur ef vill en honum ber að gefa fulltrúum tryggingafélags kost á að skoða og meta tjónið áður en viðgerð hefst eða skemmdum munum er ráðstafað.

Tjónaskoðunarmaður eða annar starfsmaður sem hann bendir á geta veitt upplýsingar um hvernig staðið er að málum og hver eru næstu skref, svo sem um frágang húsnæðis, þrif, viðgerðir og því um líkt. Hann getur einnig ráðlagt um brýnustu nauðsynjar, svo sem um útvegum fatnaðar og húskaskjól, allt eftir þörfum og skilmálum gildandi tryggingar.

Eðlilegt er að leita sem fyrst ítarlegra upplýsinga um rétt sinn og stöðu gagnvart tryggingafélaginu og næstu skref. Tryggingafélagið tekur ákvörðun um eigin bótaskyldu en komi upp ágreiningur má óska eftir að málið fari fyrir Tjónanefnd váttryggingafélaganna (á við félag innan Sambands íslenskra tryggingafélaga) án endurgjalds. Sætti maður sig ekki við niðurstöðu hennar er unnt að skjóta málinu til úrskurðarnefndar í váttryggingamálum. Loks má skjóta máli til gerðardóms.

Oft getur tekið langan tíma og verið erfitt að úrskurða um hvort einstakir hlutir hafi eyðilagst eða ekki. Bækur geta til dæmis virst heilar en endað á haugunum vegna lyktar. Á hinn bóginn eru dæmi um að hlutum hafi verið hent í fljótræði. Mikilvægt er að eigandi taki sjálfur þátt í þessu mati þegar um er að ræða persónulega muni.

## Ótryggt hús og innbú

Sé innbú ótryggt ber maður tjón á því sjálfur. Hið sama gildir um vatnstjón á fasteign sé húseigenda- eða fasteignatrygging ekki fyrir hendi. Sé tjón verulegt geta þeir sem búa við bágan fjárhag þó leitað stuðnings hjá mannúðar- og líknarsamtökum svo sem Rauða krossinum og mæðrastyrksnefnd. Þar er til dæmis unnt að fá notaðan fatnað og fleira án endurgjalds. Rauði krossinn veitir neyðaraðstoð vegna skyndilegra áfalla samkvæmt sérstökum reglum. Meðal annars getur verið um fjárstyrki að ræða.

Sjálfsgert er að kanna hvort félagsþjónustan í viðkomandi sveitarfélagi bjóði upp á úrræði í þessu sambandi.

Hjálparsími Rauða krossins, **1717**, veitir upplýsingar um hvar unnt er að leita neyðaraðstoðar vegna skyndilegra áfalla.

Sé þörf á aðstoð hreingerningafyrirtækja og iðnaðarmanna umfram það sem greitt er af brunatryggingu fasteigna og gert í samráði við tryggingafélag má leita ráða hjá tjónaskoðunarmönnum tryggingafélaga um fyrirtæki sem hafa reynslu af verkefnum sem þessum. Einnig er vert að benda á gulu síðurnar í símaskránni undir eftirfarandi leitarorðum:

- Hreingerningaþjónusta
- Málningarverktakar
- Múrverktakar
- Pípulagningaverktakar
- Rafverktakar
- Trésmiðir

Upplýsingar af þessu tagi er einnig að finna á vefnum, svo sem á leit.is og á vefjum einstakra tryggingafélaga.



## Að bregðast við erfiðu áfalli

Fólk bregst afskaplega misjafnlega við áföllum og röskun af þessu tagi en reynslan sýnir að fólk getur orðið fyrir alvarlegu andlegu áfalli við að missa eigur sínar í eldi og koma að heimili sínu í auðn. Aðrir en þeir sem lent hafa í slíkri lífsreynslu eiga erfitt með að gera sér hana í hugarlund. Viðmælendur sem lýsa reynslu sinni líkja henni helst við sorgarviðbrögð.

Fólk upplifir söknuð, reiði, sorg og tilfinningalegan doða rétt eins og það hafi misst ástvin.

Hjálparsími Rauða krossins, 1717, veitir upplýsingar um hvar unnt er að leita sér andlegs stuðnings, meðal annars hjá sálfræðingum, áfallateymum og prestum.

Því þótt tryggingafélög bæti veraldlegar eigur eyðist svo margt í eldinum sem ekki verður bætt, persónulegir munir, bækur, ljósmyndir, hannyrðir, erfðagripir og annað sem hefur tilfinningalegt gildi. Margir eiga erfitt með að sjá heimilið í réttu ljósi eftir að hafa séð þar eyðilegginguna.

Mikilvægt er fyrir þá sem lenda í þessari erfiðu reynslu og aðstandendur þeirra að gera sér grein fyrir hugsanlegum viðbrögðum og leita hjálpar ef þarf. Mörgum nægir að leita ráða og stuðnings í hópi fjölskyldu og vina. Aðrir gætu þurft að ræða við sálfræðing, prest eða aðra sem hafa sérhæft sig í andlegum stuðningi og áfallahjálp.

„Við erum stór og samhent fjölskylda og höfum tekist á við þessa atburði með okkar hætti. En ég get ekki neitað því að þetta hefur verið erfitt að mörgu leyti. Það er ekki langt síðan ég henti síðast hlut sem var mér kær en ég varð á endanum að sætta mig við að hann eyðilagðist í eldinum. Ég stend mig enn að því að ætla að ná í hlut sem ég á þó ekki lengur því hann varð eldinum að bráð. Finni ég reyklarlykt frá arineldi rifjast þetta allt upp fyrir mér eins og það væri að gerast núna.“

*Úr viðtali við konu sem missti eigur sínar í eldi, tekið þremur árum eftir eldsvoðann. Slökkviliðsmaðurinn, nóvember 2003.*



## Leitaðu frekari upplýsinga og aðstoðar!

### Andlegur stuðningur

Upplýsingar um aðila sem geta veitt andlegan stuðning og áfallahjálp:

- Hjálparsími Rauða krossins · sími 1717  
www.redcross.is

Gjaldfrjálst númer, opið allan sólarhringinn.

### Lögreglan

- Lögreglan á Akureyri · sími 464 7700  
neyðarnúmer 112 · www.logregla.is
- Sýsluskrifstofan á Akureyri · sími 464 6900

### Neyðaraðstoð

Upplýsingar um aðila sem veita fjölskyldum neyðaraðstoð til skamms tíma vegna skyndilegra áfalla:

- Hjálparsími Rauða krossins · sími 1717  
www.redcross.is

Gjaldfrjálst númer, opið allan sólarhringinn.

### Neytendavernd

- Neytendasamtökin · sími 462 4118  
brynhildur@ns.is · www.ns.is
- Talsmaður neytenda · sími 510 1100  
tn@talsmadur.is · www.talsmadur.is
- Fjármálaeftirlitið · sími 525 2700  
fme@fme.is · www.fme.is

### Rafmagnsveita, vatnsveita, hitaveita

#### • Akureyri

Norðurorka (heitt og kalt vatn, rafmagn)

sími og bilanavakt 460 1390

bakvakt hita- og vatnsveitu 892 7305

bakvakt rafveitu 892 1514

nordurorka@no.is · www.nordurorka.is

#### • Dalvík

Áhaldahús Dalvíkur (heitt og kalt vatn)

sími og bilanavakt 892 3891

www.dalvik.is

#### • Grenivík

Áhaldahús (heitt og kalt vatn)

sími og bilanavakt 892 5033

ahus@mi.is · www.grenivik.is

#### • Rarik

sími og bilanavakt 528 9000

vidskiptaver@rarik.is · www.rarik.is

### Slökkvistarf, verðmætabjörgun, forvarnir

#### • Slökkvilið Akureyrar

sími 461 4200

neyðarnúmer 112

slokkvilid@akureyri.is · www.slokkvilid.is

### Tryggingar

#### • Sjóvá · sími 440 2370

tjónavakt utan skrifstofutíma 844 2370 eða 800 7112

sjova@sjova.is · www.sjova.is

#### • Tryggingamiðstöðin · sími 515 2660

tjónavakt utan skrifstofutíma 800 6700

tm@tmhf.is · www.tryggingamidstodin.is

#### • VÍS · sími 560 5360

tjónavakt utan skrifstofutíma 560 5070

akureyri@vis.is · www.vis.is

#### • Vörður Íslandstrygging · sími 514 1000

tjónavakt utan skrifstofutíma 514 1099

tjon@vordur.is · www.vordur.is