

AFGØRELSE FRA STORMRÅDET

Skadelidte:

[REDACTED]

Skadessted:

[REDACTED]

Forsikringsselskab:

[REDACTED]

Klageemne:

Klage over sagsbehandling og affugtning

Stormrådet har behandlet og afgjort din klage over [REDACTED]
[REDACTED] sagsbehandling og affugtningen af din ejendom.

Stormrådets afgørelse

Stormrådet har besluttet, at du får delvis medhold i din klage, således at [REDACTED] gøres opmærksom på den uhensigtsmæssige behandling af sagen.

Stormrådets afgørelse uddybes nedenfor.

Baggrunden for klagen

Sagen drejer sig om, hvorvidt affugtningen af din ejendom er foregået korrekt, hvorvidt sagsbehandlingen har været for lang og usammenhængende, hvorvidt [REDACTED] benyttelse af en ekstern taksator er i strid med stormflodsloven § 8, stk. 4, og om [REDACTED] har vejledt dig korrekt i forhold til spørgsmålet om valg af skadesservicefirma.

Forkert affugtning

Du anfører, at [REDACTED] og [REDACTED] ved første møde med dig blev oplyst om årsagen til, at der var fugt i bygningen, og at samme forhold i dag er grunden til, at ejendommen er opfugtet med fugtprocenter over grænseværdien. Du anfører, at såfremt selskaberne havde gennemgået husets tegninger, fremsendt d. 7. januar 2014, ville de have kunne konstatere, at de nederste 25 cm væg er utilgængelig for affugtning, når den øverste betonplade ikke er flyttet.

Du anfører endvidere, at 8 vægge aldrig er blevet fugtmålt, og at fugtmålingerne ikke er foretaget i overensstemmelse med bygningsreglementet. Derudover burde der have været affugtningsgrøfter ved den totale væglængde på 122 meter fremfor ved 13,5 meter. Du anfører tillige, at

Stormrådet

Dato: 15. november 2016

Sag: SPA-16/05497-23

Sagsbehandler: /SFE

KONKURRENCE- OG

FORBRUGERSTYRELSEN

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

Tlf. 41 71 50 00

Fax 41 71 51 00

CVR-nr. 30 74 16 33

stormraadet@stormraadet.dk

www.stormraadet.dk

affugtningen skulle have været igangsat indenfor og i hulumuren rundt om huset.

Endelig anfører du, at forsikringsselskabet d. 10. november 2015 godkendte, at de resterende vægge skal udtørres. Derudover godkendte du d. 18. december 2015 forsikringsselskabets forslag om, at der etableres grøfter langs væggene med henblik på fornyet affugtning. Ingen af disse arbejder er påbegyndt.

Sagsbehandling

Du anfører, at sagsbehandlingstiden har været for lang, hvilket skyldes forsikringsselskabets manglende forståelse for tegningerne over huset, som har en almindelig kendt konstruktion, samt de lange perioder mellem affugtningstiltagene. Du anfører tillige, at du ikke har været årsag til forsinkelse af sagen i forhold til affugtningstiltag, men at du har indvilliget i forsikringsselskabets forskellige forslag. Du har haft forbehold i forbindelse med de fem takseringer, hvilke dog ikke har berørt affugtningsprocessen.

Desuden anfører du, at flere af dine henvendelser til forsikringsselskabet ikke er blevet besvaret. E-mail af 23. marts 2016 og brev af 2. maj 2016 er alene delvist besvaret af selskabet.

Brug af ekstern taksator

Du klager over, at [REDACTED] har benyttet sig af taksator [REDACTED] fra [REDACTED]. Du anfører, at der er tale om brug af en ekstern taksator i strid med stormflodslovens § 8, stk. 4.

Du uddyber, at taksatoren fra [REDACTED] både har afvist og godkendt tiltag, som ikke efterfølgende er forelagt forsikringsselskabet, hvorfor taksatoren ikke alene har foretaget takseringer.

Tildeling af arbejde

Du anfører, at [REDACTED] ikke har oplyst dig om, at du havde mulighed for selv at vælge skadesservicefirma.

Du klager over, at forsikringsselskabet tildelte [REDACTED] mureropgaver uden at inddrage dig i beslutningen. I de tilfælde, hvor du oplyste forsikringsselskabet om, at du ønskede at anvende andre håndværkere og et andet skadesservicefirma, svarede forsikringsselskabet, at det var en mulighed, men at der ikke kan ydes større honorar, end hvad [REDACTED] kan udføre opgaven for.

Du anfører endvidere, at alle betalinger til [REDACTED] er foretaget af [REDACTED]. Du anfører hertil, at det ifølge stormflodsloven er dig, og ikke forsikringsselskabet, der er kunde hos [REDACTED], og således dig der skal betale fakturaerne udstedt af firmaet med efterfølgende refusion fra stormflodsordningen.

[REDACTED] har afvist dine klager, jf. nedenfor.

Forkert affugtning og sagsbehandling

Forsikringsselskabet anfører, at hverken forsikringsselskabets taksator, overtaksator eller [REDACTED] kunne forudse, at de indledende affugtningsforsøg ikke var tilstrækkelige, og at affugtning først har været foretaget det sted, hvor det var mest sandsynligt, at affugtningen ville have den ønskede virkning.

Forsikringsselskabet anfører som svar på din klage over sagsbehandlingen, at sagen har været kompleks og usædvanlig, og at tidsforløbet har været ualmindeligt langstrakt, hvilket skyldes husets utraditionelle gulvkonstruktion, og at du har haft mange forbehold undervejs. Undervejs i forløbet er du løbende blevet informeret om tiltagene og har indvilliget heri. Forsikringsselskabet anfører yderligere, at forsikringsselskabet løbende har været i dialog med dig og har besvaret dine spørgsmål.

Brug af ekstern taksator

[REDACTED] anfører, som svar på din klage over brud på stormflodslovens § 8, stk. 4, at bestemmelsen omhandler tilfælde, hvor et forsikringsselskab indgår en aftale med et andet forsikringsselskab om, at det andet forsikringsselskab skal varetage alle forsikringsselskabets opgaver i stormflodssager. [REDACTED] anfører, at der ikke er tale om, at de har overdraget alle deres opgaver vedrørende stormflodssager. [REDACTED] har alene været inddraget i forbindelse med takseringen af skaden, hvorfor stormflodslovens § 8, stk. 4 ikke er relevant. Desuden bemærker [REDACTED], at [REDACTED] ikke er et forsikringsselskab.

Tildeling af arbejde

Forsikringsselskabet anfører som svar på skadelidtes klage, at skadelidte er blevet informeret om muligheden for selv at vælge skadesservicefirma.

Stormrådets begrundelse for afgørelsen

Forkert affugtning

I en stormflodssag er det forsikringsselskabets opgave at foretage taksation, sagsbehandling, træffe afgørelse og foretage erstatningsudbetaling. Såfremt der er mangler ved arbejdet med udbedringen af skaderne, må den skadelidte reklamere direkte til den erhvervsdrivende, som har udført arbejdet.

Det er således Stormrådets vurdering, at du må reklamere til skadesservicefirmaet over mangler ved affugtningsarbejdet.

Med hensyn til din bemærkning omkring, at der nu er arbejde, som er godkendt af forsikringsselskabet, men som stadig ikke er påbegyndt, bemærkes det, at det er dig, der har ansvaret for, at arbejde udføres i overensstemmelse med skadesopgørelsen, hvorefter erstatningen udbetales af forsikringsselskabet mod fremvisning af faktura.

Forsikringsselskabet har under sagen haft en aktiv rolle i forhold til affugtningen, idet forsikringsselskabet har sat affugtningstiltag i gang. Det er Stormrådets vurdering, at forsikringsselskabet ikke skulle have påtaget sig ansvaret for, at affugtningen blev foretaget, og skulle desuden have oplyst dig om, at du selv er ansvarlig for at skaderne udbedres.

Sagsbehandling

En stormflodssag skal behandles indenfor rimelig tid. Derudover er et forsikringsselskab i en stormflodssag, efter forvaltningslovens § 7 forpligtet til at vejlede skadelidte i spørgsmål vedrørende stormflodsordningen.

Skaden blev anmeldt d. 11. december 2013 og behandlingen af sagen har på nuværende tidspunkt været i gang i snart 3 år, hvorfor sagsbehandlingstiden som udgangspunkt har været for lang. Derudover har der fra slut oktober 2014 til start februar 2015 ikke været foretaget noget i sagen.

Den lange sagsbehandlingstid skyldes hovedsageligt, at affugtningen ikke har været afsluttet, og at der måtte foretages flere besigtigelser og affugtningstiltag. Der har undervejs i forløbet været korrespondance mellem dig og forsikringsselskabet omkring affugtningen.

På grund af sagens faktiske kompleksitet i forhold til affugtningen, som forsikringsselskabet ikke har direkte indflydelse på, er det Stormrådets vurdering, at sagsbehandlingstiden ikke overskrider det acceptable.

Med hensyn til dine henvendelser til [REDACTED] via e-mail, hvor du mangler svar eller kun delvist har fået svar, er det Stormrådets vurdering, at forsikringsselskabet burde have besvaret dine henvendelser til forsikringsselskabet.

Brug af ekstern taksator

Ifølge lov om stormflod og stormfald § 8, stk. 4 kan et forsikringsselskab ”...lade et andet forsikringsselskab, der tilbyder tegning af brandforsikring, varetage selskabets opgaver i henhold til denne lov. Stormrådet skal godkende sådanne aftaler.”

Et forsikringsselskab kan således indgå en aftale med et andet forsikringsselskab om, at dette andet forsikringsselskab skal varetage alle forsikringsselskabets opgaver i stormflodssager, herunder taksation, sagsbehandling, afgørelse og erstatningsudbetaling. Hvis en sådan aftale indgås, overtager det modtagende forsikringsselskab hele ansvaret for stormflodssagen, og dette kræver Stormrådets samtykke.

[REDACTED] har i forbindelse med taksering i sagen benyttet sig af ekstern taksator [REDACTED] fra [REDACTED]

Det er almindelige praksis, at forsikringsselskaber i stormflodssager rekvirerer eksterne taksatorer til brug for taksation. At [REDACTED] har takseret skaden på din ejendom er således ikke i strid med lov om stormflod og stormfald § 8, stk. 4.

I forhold til din klage over, at taksator [REDACTED] har afvist og godkendt tiltag, bemærkes det, at taksator i forbindelse med taksering skal afvise at inddrage skader i sin taksatorrapport, som ikke er dækningsberettigede. Såfremt taksator vurderer, at en skade er dækningsberettiget og skal udbedres, bør udbedringen ikke straks igangsættes af taksator. Inden arbejdet igangsættes skal du have haft mulighed for at kommentere på taksators vurdering, og forsikringsselskabet skal have truffet afgørelse om dækningen. I forhold til skadesforebyggende arbejde, såsom affugtning, er det dog praksis, at arbejdet igangsættes inden forsikringsselskabets afgørelse foreligger.

Det konstateres, at der er uenighed mellem dig og forsikringsselskabet i forhold til, hvorvidt taksator [REDACTED] har godkendt visse tiltag, uden tiltagene først er forelagt dig for kommentarer og med efterfølgende skriftlig afgørelse af forsikringsselskabet. Dog bemærkes det, at det alene er forsikringsselskabet og ikke taksator, der træffer afgørelse om dækning af skader efter stormflodsordningen.

Tildeling af arbejde

En skadelidt er berettiget til at benytte de håndværkere og skadesservicefirmaer, som den skadelidte ønsker i forbindelse med udbedring af skader på skadelidtes ejendom.

Det er almindelig praksis, at et forsikringsselskab på skadelidtes vegne straks efter modtagelse af en anmeldelse af en stormflodsskade rekvirerer et skadesservicefirma, fordi der hurtigst muligt skal igangsættes skadesbegrænsende foranstaltninger.

Der er uenighed mellem dig og forsikringsselskabet om, hvorvidt forsikringsselskabet ved sagens opstart, har oplyst dig om, at du selv kunne vælge skadesservicefirma.

Ved efterfølgende henvendelse til forsikringsselskabet er du blevet oplyst om, at du selv har mulighed for at vælge, hvilke håndværkere, du vil indgå aftale med omkring udbedring af skaderne. Dog med det forbehold, at der ikke tilkendes mere i erstatning, end det beløb som forsikringsselskabet vurderer arbejdet kan udføres for.

Det er Stormrådets vurdering, at forsikringsselskabet har besvaret din henvendelse korrekt. Stormrådet har ved vurderingen lagt vægt på, at et forsikringsselskab skal fastsætte erstatningen på baggrund af den laveste pris, som kan fås på markedet. Det er således korrekt, når forsikringsselskabet oplyser dig om, at der ikke kan tilkendes yderligere erstatning, såfremt du indgår en aftale med håndværkere, som tager mere i betaling for samme arbejde.

I forhold til din klage over at [REDACTED] har sendt deres fakturaer til [REDACTED], som herefter har betalt skadesservicefirmaet direkte, bemærkes det, at betaling alene må ske efter

denne fremgangsmåde, såfremt dit samtykke er indhentet. Dette er en følge af, at erstatningen tilhører dig, og fordi det er dig, der er i et kontraktforhold med skadesservicefirmaet. Den direkte betaling vurderes dog ikke at have påført dig et økonomisk tab.

[REDACTED] gøres opmærksom på, at en skadelidtes samtykke fremover skal indhentes førend en skadelidtes kreditor betales direkte.

I øvrigt bemærkes det, at forsikringsselskabet i sin afvisning af din klage af 28. april 2016 ikke har givet dig klagevejledning i overensstemmelse med lov om stormflod og stormfald § 30, stk. 1, hvorfor selskabet fremover bedes være opmærksom på at bestemmelsen overholdes.

Stormrådet sender en kopi af afgørelsen til dit forsikringsselskab.

Du kan ikke klage over Stormrådets afgørelse til en anden administrativ myndighed, jf. lov om stormflod og stormfald § 30, stk. 1. Du har dog mulighed for at indbringe sagen for domstolene.

På Stormrådets vegne, den 15. november 2016

Sonja Fevre
Fuldmægtig

