



Dato: 22. august 2025

Sag: 25/01209

Sagsbehandler:
/IKA

Delvis medhold i klage over [REDACTED] sagsbehandling og opgørelse af kontanterstatning med sagsnummer S23-059-07644

Naturskaderådet har behandlet og afgjort din klage over [REDACTED] sagsbehandling samt opgørelsen af kontanterstatningen i forbindelse med opståede skader på ejendommen [REDACTED] som følge af stormfloden den 20.-21. oktober 2023.

Naturskaderådet har afgjort, at du får delvis medhold i din klage. Det betyder, at der gives medhold i, at sagens behandling samlet set har været for langvarig og mangelfuld, men at Naturskaderådet ikke har hjemmel til at sanktionere dette, og at Naturskaderådet stadfæster forsikringsselskabets afgørelse om opgørelse af kontanterstatningen.

Afgørelsen om delvis medhold meddeles på grundlag af de under klagesagen modtagne oplysninger. Der henvises til begrundelsen nedenfor.

Sagsfremstilling

I din klage (**bilag 1**) af 5. november 2024 er der anført:

"Faktuelt har jeg nødtvungent måtte sælge en stormflodsskadet ejendom "as it" - direkte afledt af en uforståeligt langtrukken og problematiserende sagshåndtering ved taksator [REDACTED] med et realiseret tab i niveau kr 250.000

Arsagen hertil er forsikringens vedholdende manglende vilje til at begære udbetalt forliget stormskade kr 187.188 - med henvisning til en begæret praktisk uløselig dokumentation og urigtige oplysninger ift forudsætninger for udbetaling af stormskade (bilag1) - endog uagtet oplyst mulighed for at søge en alternativ kontanterstatning via Naturskaderådet (bilag 2).

På baggrund i ovenstående har jeg i mail af 27. september 2024 til Naturskaderådet (bilag 3) anmodet om umiddelbar udbetaling af forliget skadeserstatning med et samtidigt klageønske over forsikringens samlede sagshåndtering. Omtalte mail iøvrigt bilagt en række underbilag, som jeg gerne ser inkluderet i aktuelle klage.

KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5000
CVR-nr. 30 74 16 33
naturskade@naturskade.dk
www.naturskaderaadet.dk
Læs bl.a. om tilgængelighed

Trods gentagne skriftlige henvendelser til forsikringsselskabet - senest ved Naturskaderådets [REDACTED] den 9. oktober (bilag 4) - har forsikringsselskabet opretholdt praktisk "radio tavshed."

Videre er der i din klage (**bilag 2**) af 20. januar 2025 anført:

"Klage over forsikringsselskabet [REDACTED] uforståelige langtrukne og problematiserende sagshåndtering - klage 1 dateret 04.11.2024 (bilag 1) og er tidligere indsendt til vurdering inkl. forventeligt pålagt ansvarspådragelighed"

Denne "klage 2 (aktuelle) - vedrører således alene størrelsen af udbetalte erstatning - begæret suppleret med mindst kr 100.000 ift udbetalte kr 153.409,80 da der er realiseret tab i niveau > kr 250.000 (bilag 1, 2 og 3).

I skrivelse 8. januar 2025 fra [REDACTED] (bilag 4) sammenfattes [REDACTED] vurdering af sagsforløb (diskutabelt), og [REDACTED] fastholder procedure som kontanterstatning på kr 15.409,80 - uagtet oplyst anvendt forskelligartet metodik til opgørelse kontanterstatning ift Naturskaderådets oplyste (bilag2)"

Naturskaderådet har endvidere taget indholdet af de bilag, der var vedlagt din klage i betragtning.

Ved [REDACTED] afgørelse af 8. januar 2025 blev det bl.a. meddelt, at erstatningen var opgjort til dagsværdi (**bilag 3**). Hertil fremgår det ifølge sagsoplysningerne, at du den 10. januar 2025 har godkendt denne opgørelse.

Til brug for den videre behandling af din klage har Naturskaderådet den 16. maj 2025 indhentet en supplerende udtalelse fra [REDACTED] (**bilag 4**). I udtalelsen fremgår følgende:

"Til Naturskaderådet,

Vi har modtaget jeres henvendelse vedr. klagen over sagsbehandlingstiden og afgørelsen af kontanterstatningen.

Sagens omstændigheder

Hvilke udfordringer har medført sagsbehandlingstiden?

- 30. oktober 2023
- Anmeldelse modtages fra skadelidte.
- 23. november 2023
- Skaden besigtiges af taksator.
- 17. juli 2024
- Erstatningsopgørelse udarbejdet af taksator og denne fremsendes til partshøring hos skadelidte. Årsagen til den lidt længe

ekspeditionstid fra besigtigelsen til opgørelsen bliver udarbejdet skal ses i lyset af følgende:

- *Første tilbud taksator modtager kan vi ikke acceptere*
- *Herefter vil skadelidte have rådgiver på og henviser til en rådgiver*
- *Taksator kontakter flere gange denne rådgiver uden held*
- *Taksator kontakter skadelidte herefter og her oplyser skadelidte, han ikke ønsker rådgiver på sagen alligevel.*
- *Skadelidte har også haft tanke om at sælge huset*
- *Derfor har sagen kørt frem tilbage, som har taget tid*

- *17. juli 2024*
- *Her fremsender taksator sin opgørelse, som samme dag bliver sendt til skadelidte for godkendelse i partshøring.*

- *22. juli 2024*
- *Fremsender skadelidte sine kommentar til opgørelsen der er sendt til partshøring, hvor han gør opmærksom på, at ejendommen er solgt. Og anmodet om udbetaling af den godkendte ”forligs erstatning”. Her fremgår det ikke, at ejendommen er solgt med skaderne, og erstatningen tilfalder sælger.*

- *26. august 2024*
- *Her modtages mail fra skadelidte ejendomsmægler, at ejendommen er solgt og der jf. købsaftalen fremgår, at forsikringssummen tilfalder sælger. Hertil svarer vi skadelidtes ejendomsmægler samme dag, at der kan laves 2 kontantudbetalinger pr. sag, hvis entreprisen ikke overstiger ca. 45000 kr. pr. entreprise, og der gælder andre regler, hvis der skal foretages en kontant udbetaling af erstatningsbeløbet. Eller skal vi have tilsendt faktura før udbetaling kan ske.*
- *Hertil har der ikke været en hel afklaring fra vores side af, om der skulle beregnes en kontanterstatning i forbindelse med salget af ejendommen, og derfor en misforståelse mellem skadelidte og Sedgwick.*

- *9. oktober 2024*
- *Vi hører herefter ikke yderligere fra skadelidte eller ejendomsmægler førend vi modtager mail fra Naturskaderådet, hvor der gøres opmærksom på, at skadelidte har kontaktet Naturskaderådet med spørgsmål om udbetaling af den samlede erstatningssum.*

- *6. december 2024*

- *Her beder vi ny taksator overtage sagen for en beregning af en kontanterstatning.*
- *10. december 2024*
- *Her modtager vi mail fra skadelidte der ikke er tilfreds med den opgjorte kontanterstatning.*
- *12. december 2024*
- *Her meddeler vi skadelidte i forbindelse med hans mail af den 12. december 2024, at vi har forelagt sagen og beregningen af dagsværdierstatningen for vores konsulent [REDACTED], og han oplyser, at den beregnede dagsværdierstatning er beregnet korrekt og i fuld overensstemmelse med gældende regelsæt for Lov om visse Naturskader.*
- *10.01.2025*
- *Efter flere henvendelse og telefonsamtaler med skadelidte, hvor vi fastholder vores beregning, accepteres erstatningsbeløbet, og vi anmoder derfor Naturskaderådet om betaling af erstatningsbeløbet.*

Hvordan har vi beregnet kontanterstatningen

Her vedhæfter jeg taksator beregning, hvor erstatningen er opgjort til dagsværdi.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Naturskaderådet, har vi foretaget en fornyet gennemgang af sagen. Efter vores gennemgang, finder vi ikke anledning til at ændre afgørelsen.”

Med henblik på at opnå et tilstrækkeligt fyldestgørende oplysningsgrundlag i sagen, indhentede Naturskaderådet en supplerende vurdering fra rådets overtaksator den 11. juli 2025 (**bilag 5**). Det fremgår følgende af vurderingen:

”Sagen gennemgået ud fra dokumenterne i sagen.

Der er fremkommet to klager.

Klage 1: Omhandler sagsbehandlingstiden og formen i dialogen mellem taksator, sagsbehandlere og selskab.

Der har hos alle aktører, selskab, sagsbehandler, taksator og selvfølgelig også skadelidte været et pres siden skadens opståen.

I sagens behandling har der åbenlyst været nogle skuffede forventninger med hensyn til sagsbehandlingen, der har præget dialogen og kommunikationen.

Skadelidte har den opfattelse at den måde sagsbehandlingen har været udført på, har medvirket til et tab på 250.000,00 kr.

Kravet som bla. indeholder krav om erstatning til lejer og godtgørelse for huslejetab og i øvrigt er udokumenteret, er korrekt afvist og begrundet af forsikringsselskabet.

Der er redegjort for at der ikke er tale om en forsikringsdækning men en dækning i henhold til lovgivningen om naturskader, der ikke omfatter erstatning for indirekte tab.

Klage 2:

Selskabet har som krævet jf. praksis forlangt indsendt dokumentation i form af fakturaer fra håndværkere for udført arbejde.

Kravet bliver vanskelig gjort af at huset bliver solgt som beset. Ud fra det oplyste uden skaderne er blevet udbedret.

Selskabet har derfor fravalgt kravet om dokumentation da huset er overgået til nye ejere.

Skadelidte informeres om muligheden for at få erstatningen udbetalt til fri rådighed når der ikke er sket en udbedring.

Der udarbejdes en ny skadeopgørelse da grundlaget for erstatningen ændres og skaden på bygningen opgøres til dagsværdi med fradrag for slid og ælde. Jf. praksis for opgørelse af bygningsskader til dagsværdi, F og P, vejledning.

Opgørelsen udarbejdes af taksator og da der bliver klaget, bliver udregningen gennemgået af yderligere en taksator, der godkender udregningen.

Ud fra det foreliggende materiale i sagen vurderes opgørelsen til at være korrekt jf. Vejledningen for Opgørelse af bygningsskader fra F.og P."

Ved e-mail af 15. juli 2025 blev du hørt over udtalelserne, hvor du fik frist til den 22. juli 2025 til at fremkomme med dine eventuelle bemærkninger, som vi modtog den 21. juli 2025 (**bilag 6**). Det fremgår følgende af dine bemærkninger:

"I forlængelse mail 15. juli 2025;

Med henvisning til overtaksator [REDACTED] koncise "vurdering i klagesag: S23-059-07644" – accepteres princippet i udregnede- og udbetalte erstatnings/kontanterstatningstørrelse.

MEN - hvad angår [REDACTED] samlede sagshåndtering, herunder deres svarskrift af 6. maj 2025 – er jeg fremdeles af den opfattelse, at "sagshåndteringen har været ganske uacceptabel - stedvis direkte uvederhæftigt og manipulerende - i en grad så det i min optik antageligvis må anses ansvarspådragende".

Konklusivt:

At jeg overhovedet har fået udbetalt berettiget erstatning – skyldes alene Naturskaderådets daværende ansatte jurist og specialkonsulent [REDACTED] med opfølgning ved sekretariatschef [REDACTED], som qua gentagne opfordringsmails sluttelig fik [REDACTED] til at mødekomme begæret udbetalt kontanterstatning.

Udover omfangsrige tidligere indsendte bilag – vedlægges her enkelte til at underbygge mine påstande bla kopi mails 23. oktober 2023 ift anmodet assistance / hjælp efter stormskaden – fejlagtigt afslået jf mail 26. oktober og 10. november 2023 endog med henvisning til forældede links.

Diverse mails ift taksator [REDACTED] mangelfulde opfølgning, herunder ubetalte faktura for stop skaden/manglende opfølgning, trods aftaler herom med et helt uacceptabelt telefonisk tilbud om kontanterstatning kr 20.000 til straksudbetaling (afledte forsøgt entreret byggeoptimizer [REDACTED], som tilsvarende ejendomsmægler [REDACTED] opgav sit forehavende angiveligt pga. uforståelig og mangelfuld tilbagemelding fra forsikringsselskabet)."

I forlængelse heraf indhentede Naturskaderådet en opfølgende udtalelse fra [REDACTED] (bilag 7). Det fremgår følgende af udtalelsen af 25. juli 2025:

"I perioden fra 23/11-23 til 17/7-24:

29/11-23 sendes hændelsesrapport ind på sagen

Der har været noget mailkorrespondance mellem taksator og skadelidte d. 6/12-23

Taksator har lagt billeder ind på sagen efter besigtigelse d. 9/12-23 (i vores andet system)

9/12-23 sendes afgørelsesbrev til skadelidte

11/12-23 ændres hensættelsen i sagen

Og 8/1-24 har taksator lagt mail ind omkring yderligere korrespondance med skadelidte.

Der har uden tvivl været korrespondance mellem taksator og skadelidte frem til juli måned, men nok mest pr. tlf. – dette registreres ikke i Stormbasen

10/7-24 Ny sagsejer [REDACTED] rykker taksator for svar/status i sagen

17/7-24 lægger taksator [REDACTED] skadesopgørelsen vedr. bygning på sagen

17/7-24 Ny sagsejer undertegnede sender bygningsopgørelsen i partshøring hos skadelidte

17/7-24 sender [REDACTED] penge til skadelidte vedr. skadesbegrænsning

22/7-24 kommer der kommentarer fra skadelidte vedr. partshøring – disse sendes til taksator

23/7-24 betales der vedr. skadesbegrænsning

26/8-24 beder [REDACTED] om at mægler/skadelidte skal indsende fakturaer vedr. bygningsopgørelsen

6/12-24 beder vi ny taksator [REDACTED] om at se på sagen, da skadelidte ikke er tilfredse med erstatningen

10/12-24 sendes ny opgørelse vedr. kontanterstatning/dagsværdiopgørelse til skadelidte

12/12-24 skriver kunden om end lidt kryptisk et svar omkring erstatningen, som ikke kan accepteres

7/1-25 beder [REDACTED] skadelidte om at ringe vedr. sagen

Som jeg læser mig frem til i sagen, så er det ikke fordi vi har modtaget rykkere fra skadelidte i sagen i forhold til opgørelsen fra den første taksator på sagen.

Jeg tænker at der mangler noget kommunikation i sagen i forhold til aftaler omkring erstatningen mellem skadelidte og taksator.”

Retsgrundlag

Det følger af lov om visse naturskader § 4, stk. 1, at der ydes erstatning for umiddelbart indtrådte skader forårsaget af stormflod på her i landet værende fast ejendom og løsøre, som er dækket af en afgiftspligtig forsikring mod brand.

Det følger endvidere af § 21 i erstatningsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 869 af 19. juni 2022 om erstatning for skader som følge af stormflod, oversvømmelse fra vandløb og søer og tørke), at erstatning kan udbetales som kontanterstatning, når en skade ikke ønskes udbedret eller en ejendom ikke ønskes genopført. Beregning af kontanterstatningen sker til dagsværdi, og den samlede kontanterstatning kan ikke overstige handelsværdien (kontantværdien) af de på ejendommen værende bygninger inden skadens indtræden.

Dette følger også af dækningsvejledningen, side 37, hvor det fremgår, at kontanterstatning kræver særskilt vurdering af bygningen og aldrig kan overstige dags- eller handelsværdien.

Herudover følger det af principperne om god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud. Det følger desuden af forvaltningslovens § 7, at en forvaltningsmyndighed har pligt til at yde vejledning i fornødent omfang.

Endelig indebærer god forvaltningsskik også, at relevante oplysninger og kommunikation i sager journaliseres så et sagsforløb kan dokumenteres.

Begrundelse

Vedrørende opgørelse af kontanterstatning

Naturskaderådet vurderer, at kontanterstatningen er opgjort korrekt. Opgørelsen er sket til dagsværdi, hvilket er i overensstemmelse med gældende regler, når skaden ikke udbedres, og der udbetales kontanterstatning. Naturskaderådet stadfæster derfor selskabets afgørelse vedrørende kontanterstatningen.

Det bemærkes i den forbindelse, at du i dit høringssvar af 21. juli 2025 tilkendegiver, at du accepterer den anvendte opgørelsesmetode.

Vedrørende sagsbehandlingen

Naturskaderådet bemærker, at en stormflodssag skal behandles inden for rimelig tid. Herudover gælder, at forsikringsselskabet i en stormflodssag er omfattet af forvaltningsretlige principper, herunder pligten til aktiv og rettidig sagsbehandling, korrekt vejledning samt tilstrækkelig journalisering.

Skaderne blev anmeldt den 30. oktober 2023, og sagen bliver først aktivt behandlet med fremsendelse af bygningsopgørelse til partshøring i juli 2024 (9 måneder efter anmeldelsen). I den mellemliggende periode fremgår det ikke af sagen, at der har været aktiv fremdrift eller dokumenteret kontakt mellem selskab/taksator og skadelidte, med undtagelse af enkelte henvendelser i december 2023 og januar 2024 mellem skadelidte og taksator.

Videre fremgår det af sagen, at der er opstået misforståelser omkring betingelserne for kontanterstatning og udbetalingen af denne. Naturskaderådet har noteret, at forsikringsselskabet selv oplyser, at der ikke forelå en klar afklaring omkring opgørelsen af kontanterstatning i forbindelse med ejendomssalget, hvilket medførte uklarhed i kommunikationen mellem selskabet og skadelidte. Naturskaderådet bemærker i den forbindelse, at der ikke er sket en tilstrækkelig vejledning til skadelidte om muligheder og krav i henhold til erstatningen.

Derudover har selskabet i sin redegørelse anført, at der har været kontakt mellem taksator og skadelidte, primært telefonisk. Dette er i meget begrænset omfang dokumenteret i sagen og giver derfor ikke et tilstrækkeligt billede af løbende sagsaktivitet. Perioden fra december 2023 til juli 2024 fremstår derfor hovedsageligt som en passiv fase i sagsbehandlingen.

Det er Naturskaderådets vurdering, at der kan have været vanskeligheder i kommunikationen og skift i sagsbehandlingen, og at visse forhold, herunder skadelidtes ændrede ønsker vedrørende rådgiver og salg af ejendommen kan have påvirket sagens fremdrift. Der er således faktorer, der både peger henholdsvis på selskabet og skadelidte. Det vurderes

imidlertid, at den samlede sagsbehandling har været for lang og ikke har levet op til kravene om en effektiv og aktiv sagsbehandling.

Der gives derfor medhold i klagen vedrørende sagsbehandlingen.

Klagevejledning

Denne afgørelse kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed, jf. lovens § 30, stk. 1, 2. pkt. Dog kan afgørelsen indbringes for domstolene efter de almindelige regler herom.

Med venlig hilsen



Fuldmægtig

Bilagssamling

Bilag 1: Klage af 5. november 2024

Bilag 2: Klage af 20. januar 2025

Bilag 3: Afgørelse af 8. januar 2025

Bilag 4: Supplerende udtalelse af 16. maj 2025

Bilag 5: Overtaksators udtalelse af 21. maj 2025

Bilag 6: Høringssvar af 21. juli 2025

Bilag 7: Opfølgende udtalelse af 25. juli 2025