

Stormrådet

Dato: 1. november 2021

Sag: FORCE-21/10317-2

Sagsbehandler: /RASH

KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 50 00

CVR-nr. 30 74 16 33

stormraadet@stormraadet.dk

www.stormraadet.dk

Opsamling på Stormrådets praksis i perioden marts – september 2021

Som led i tilsynsrollen har Stormrådet til opgave at kommunikere de tendenser i sagsbehandlingen, der giver anledning til en reaktion fra Stormrådet ved gennemførelse af de enkelte tilsyn. Inden for de enkelte stormflods- og oversvømmelseshændelser melder Stormrådet ud til selskaberne, på hvilke områder sagsbehandlingen kan forbedres med et skærpet fokus på de elementer, hvor der er påvist svagheder. Formålet med dette er, at sagsbehandlingen fremover bliver mere ensartet, mere smidig og mere korrekt.

Stormrådet har de sidste måneder behandlet en række tilsynssager, hvoraf nogle har givet anledning til reaktioner, herunder kritik, fra Stormrådet vedrørende forbedringspunkter i sagsbehandlingen. Nedenfor er det kort beskrevet, hvilke forhold, der har givet anledning til reaktion fra Stormrådet.

Dokumentation

Affugtning

- Der skal gennemføres løbende fugtmålinger, så det kun er den nødvendige affugtning, der ydes erstatning for.
- Elforbrug ved affugtning skal dokumenteres. Det er ikke tilstrækkeligt med et anslået forbrug.
- *Skadesopgørelse, bygning*
 - Når der opgøres skader for specifikke arealer, fx gulve og vægge, skal der foreligge en skitse med relevant målangivelse.
 - Når en kalkulationspost i skadesopgørelsen gennem sagen forhøjes skal der argumenteres og dokumenteres for forhøjelsen.
 - Hvis der er tvivl om skader er indirekte skal, der foretages yderligere undersøgelser til afdækning heraf.
- *Skadesopgørelse, løsøre*
 - Ved placering af løsøre af løsøre, hvor skadelidte burde påregne særlig stor risiko for skade skal det vurderes, om der skal ske nedsættelse eller bortfald af erstatning, jf. stormflodslovens § 7, nr. 3.

Journalisering

- *Journalisering i Stormbasen*
 - Alle relevante dokumenter, skitser, billeder m.v. skal journaliseres i Stormbasen. Hvis der er tvivl om et dokument eller lign, skal journaliseres, så gør det for en sikkerheds skyld.

Genhusning

- *Krav om reel genhusning*
 - Der skal være tale om et reelt genhusningsforhold, hvor skadelidte betaler husleje, hvis skadelidte skal være berettiget til dækning af genhusningsudgifter.

Fokuspunkterne er uddybet i nedenfor.

Dokumentation

Forsikringselskaberne optræder ved deres behandling af stormflods- og oversvømmelsessager som offentlige myndigheder og er derfor bl.a. underlagt reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven, jf. lov om stormflod og stormfald § 10 a. Det betyder, at forsikringselskaberne har pligt til at journalisere dokumenter, i det omfang disse har betydning for en sag, jf. offentlighedslovens § 15. Det betyder endvidere, jf. officialmaksimen, at forsikringselskaberne er forpligtet til at indhente tilstrækkelige og korrekte oplysninger, så der kan træffes rigtige afgørelser på et tilstrækkeligt oplyst grundlag.

På følgende områder kan der foretages forbedringer i sagsbehandlingen.

Affugtning

Affugtningsomkostningerne kendes først, når affugtningen er udført. Derfor afsættes affugtning i skadesopgørelsen som et overslag, så skadesopgørelsen kan afsluttes. Skadesopgørelsen skal efterfølgende følges op med angivelse af den reelle omkostning til nødvendig affugtning.

Det følger af Stormrådets praksis, jf. bl.a. dækningsvejledningen, at affugtningsudgifter derfor skal være dokumenteret, og at det er en betingelse for erstatning, at der foreligger en korrekt udført fugtrapport/slutrapport med nødvendigt antal løbende fugtmålinger.

I flere sager var der ikke udarbejdet en fugtrapport. Dokumentationskravet var på denne baggrund ikke overholdt. En assistancerapport, der indeholder oplysninger om, at affugtningen er nødvendig er ikke tilstrækkelig, hvis ikke den indeholder fugtmålinger og oplysninger om elforbruget.

Endvidere manglede der i flere sager en bekræftelse på elforbruget til affugtning, hvilket resulterede i udbetaling af erstatning for det anslåede og ikke det konstaterede elforbrug. Det gør det umuligt at konstatere, om der er udbetalt korrekt erstatning. Det er ikke tilstrækkeligt, at det samlede elforbrug i perioden lægges til grund, da elforbrug til opvarmning og belysning ikke er en dækningsberettiget omkostning.

Skadesopgørelse, bygning

I forbindelse med skadesopgørelser skal man sørge for, at de underliggende forudsætninger er dokumenteret.

Ved opgørelse af bygningskader bør der fremligge relevante skitser med mål, når dette har betydning for skadesopgørelsen. Det har det i mange tilfælde, herunder ved opmåling af gulv- og vægareal. Hvis der ikke foreligger en sådan skitse, er det vanskeligt at vurdere kalkulationernes rigtighed.

Hvis en kalkulationspost forhøjes i løbet af sagsbehandling, f.eks. fordi skadesomfanget viser sig at være større end først antaget, er det afgørende, at der argumenteres herfor. Det er ikke tilstrækkeligt blot at anføre, at skadesomfanget nødvendiggør en stigning. Forholdet skal uddybes, og der skal argumenteres for, hvorfor taksators første kalkulation ikke holder.

Ved skader, hvor det indledningsvis kan være svært at vurdere, om der er tale om en indirekte eller en direkte skade, skal der foretages rimelige undersøgelser, der kan afgøre skadesomfanget. Rimelige omkostninger til nødvendig rådgivning i forbindelse med omfangsbestemmelse af skaderne er dækningsberettigede.

Skadesopgørelse, løsøre

I en sag havde skadelidte fået udbetalt i erstatning for et antal plakater i ramme, som har været placeret på gulvet. Skadelidte har i forbindelse med en tidligere skade fået i erstatning for plakater og litografier placeret på gulvet.

Det følger af lov om stormflod og stormfald § 7, nr. 3, at erstatningen kan nedsættes eller helt bortfalde, såfremt løsøre er anbragt, hvor skadelidte burde påregne en særlig stor risiko for den skade, der er indtruffet.

Stormrådet fandt, at forsikringsselskabet burde have nedsat erstatningen for plakaterne, da skadelidte burde påregne en særlig stor risiko for skade på plakaterne grundet deres placering på gulvet, jf. lov om stormflod og stormfald § 7, nr. 3. Dette skyldes særligt, at skadelidte allerede en gang tidligere havde fået erstatning for det samme forhold, som man kunne have sikret sig imod.

Forsikringsselskaberne skal ved opgørelse af løsørekalkulationen vurdere om løsøret er anbragt, hvor skadelidte burde påregne en særlig stor risiko for den skade, der er indtruffet. Det er vigtigt, at der argumenteres for, hvorvidt der sker fradrag eller ej.

Dokumentation

Forsikringsselskaberne har som selvstændig offentlig myndighed i stormflods- og oversvømmelsessager i øvrigt pligt til at journalisere dokumenter, i det omfang dokumentet har betydning for en sag, jf. offentlighedslovens § 15.

Alle relevante dokumenter, herunder e-mails til og fra skadelidte, skitser, opgørelser og lign. journaliseres på sagen i Stormbasen. I den forbindelse er reglen, at hvis man er i tvivl om det er nødvendigt at journalisere et dokument, så skal dokumentet journaliseres på sagen i Stormbasen.

Genhusning

Omkostninger op til 12.000 kr. pr. måned i gennemsnit til genhusning, opmagasinering og flytteudgifter dækkes kun for privatpersoner.

Ordningen dækker rimelige udgifter til nødvendig genhusning, herunder opmagasinering og flytteudgifter, når privatpersoners primære bolig bliver ubeboelig som følge af en dækningsberettiget skade.

Det er endvidere et krav, at der er tale om et reel genhusning. Dette vil kræve, at der betales egentlig husleje i forbindelse med skadelidtes genhusning. Stormflods- og oversvømmelsesordningen dækker alene skadelidtes direkte nettoudgift. Genhusning i eget sommerhus betragtes som indirekte udgift, der ikke er dækket. Genhusning hos familie kan være dækket, hvis der er tale om en reel udgift, altså en udgift, der bliver opkrævet hos den skadelidte og kan anses som en indkomst hos familien. Som dokumentation for, at der er tale om en reel genhusning kræves det, som klart udgangspunkt, at der foreligger en lejekontrakt mellem skadelidte og udlejer med en aftalt husleje, og at det godtgøres, at denne husleje rent faktisk er betalt, f.eks. ved bankoverførsler.