

NATURSKADERÅDET

PROCEDURE FOR TILSYN



Naturskaderådets tilsyn med forsikringsselskabernes behandling af stormflods-, oversvømmelses- og tørkesager

Naturskaderådet

Dato: 10. september 2025

/PJ

1. Baggrund

Naturskaderådet fører tilsyn med forsikringsselskabernes behandling af stormflods-, oversvømmelses- og tørkesager, jf. Naturskadelovens § 10. Tilsynet består i en stikprøvevis kontrol af forsikringsselskabernes samlede sagsbehandling, herunder skadesopgørelse og erstatningsudbetaling, sagsregistrering (journalisering) samt overholdelse af forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser og gældende praksis i stormflods-, oversvømmelses- og tørkesager. Udover kontrol af selskabernes behandling af de enkelte sager omfatter tilsynet udarbejdelse af generelle statistikker efter Naturskaderådets nærmere beslutning (statistisk tilsyn).

2. Afgrænsning af tilsyn

Naturskadelovens § 10 er bestemmende for rækkevidden af Naturskaderådets tilsynsopgave. Denne er nærmere beskrevet i § 21 i Naturskaderådets forretningsorden. Der er alene tale om tilsyn i forbindelse med forsikringsselskabernes behandling af stormflods-, oversvømmelses- og tørkesager. Tilsynet skal sikre overholdelse af:

- Lov om visse naturskader
- Bekendtgørelse om erstatning for skader forårsaget af stormflod, oversvømmelse fra vandløb og søer og tørke
- Lov om offentlighed i forvaltningen
- Forvaltningsloven og forvaltningsretlige principper
- Gældende praksis i stormflods-, oversvømmelses- og tørkespørgsmål

Forsikringsselskaberne er som sagsbehandling myndighed af stormflods-, oversvømmelses- og tørkesager også omfattet af reglerne om beskyttelse af persondata. I tilsynsgennemgangen påser Naturskaderådet også, om regler for persondata er overtrådt i det omfang, det fremgår af det undersøgte materiale. Bliver Naturskaderådet opmærksom på overtrædelse af persondatareglerne, rapporteres dette til Datatilsynet, som varetager det materielle tilsyn på dette område.

Afgørelser om reaktioner i forbindelse med tilsyn træffes af Naturskaderådet i medfør af § 22 i Naturskaderådets forretningsorden, jf. pkt. 6.

3. Udtagelse af sager til tilsyn

Alle sager, som er oprettet som stormflods-, oversvømmelses- eller tørkesager, og som er knyttet til en hændelse i Stormbasen eller Naturskadebasen, er genstand for Naturskaderådets tilsyn. Tilsynet gennemføres som en stikprøvekontrol og kan finde sted, uanset hvilken fase af sagsbehandlingen sagen befinder sig i. Blot kræves det, at sagen er oprettet, har fået et sagsnummer i Stormbasen eller Naturskadebasen og er tildelt en sagsbehandler i forsikringsselskabet.

Udtagelse af sager til tilsyn sker via Stormbasen eller Naturskadebasen.

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

naturskade@naturskade.dk
www.naturskaderaadet.dk

3.1. Kriteriebaseret stikprøveudtagelse

Der udtages minimum 5 % af alle oprettede sager. Udtagelse sker efter kriterier, som besluttet af Naturskaderådet efter hver hændelse. Udtagelse sker ved en søgning i Stormbasen eller Naturskadebasen ved anvendelse af de besluttede kriterier. Det tilstræbes at alle forsikringsselskaber, som har behandlet sager inden for den enkelte hændelse, bliver repræsenteret i mængden af tilsynssager med mindst én sag.

Eksempler på kriterier for kriteriebaseret stikprøveudtagelse

Sager, hvor:

- Den samlede erstatningsopgørelse overstiger 300.000 kr.
- Enkeltudbetalinger af erstatning overstiger 150.000 kr.
- Udbetaling af hele erstatningen sker på én gang, når erstatningsopgørelsen overstiger 100.000 kr.
- Der er tilkendt totalskadeerstatning
- Tidsfrist vedrørende taksering er overskredet med mere end 14 dage
- Tidsfrist vedrørende afgørelse er overskredet med mere end 14 dage

Naturskaderådet fastlægger udtagelseskriterier i forbindelse med de enkelte hændelser under indtryk af udviklingen i behandlingen af stormflodssager og de indhøstede erfaringer herfra.

3.2. Tematisk tilsyn

Udover den kriteriebaserede stikprøveudtagelse af sager, jf. pkt. 3.1, foretages et tematisk tilsyn i specifikt udvalgte sager, hvor Naturskaderådets sekretariat opdager konkrete forhold, der kan give anledning til en nærmere undersøgelse af et særligt tema, der vedrører en eller flere ejendomme. Som eksempel på tematisk tilsyn kan nævnes ejendomme beliggende i et område uden for dige. Det tematiske tilsyn gælder i udgangspunktet alene det pågældende tema, men tilsynet kan udvides og vil blive det, hvis andre forhold tiltrækker sig opmærksomhed.

Sager udtaget til tematisk tilsyn medregnes ikke i mindsteudtagelsen på 5 % af alle sager.

3.3. Orientering af forsikringsselskab

Når en sag er udtaget til tilsyn, orienteres det sagsbehandlende forsikringsselskab straks via Stormbasen eller Naturskadebasen.

3.4. Tidsrum for gennemførelse af tilsyn

Sagerne gennemgås løbende, således at gennemgangen tilstræbes at være afsluttet på Naturskaderådets sidste møde inden sommerferien i året efter udtagelsen. I tilfælde af, at dette ikke kan nås, fx ved større hændelser, afsluttes sagsgennemgangen hurtigst muligt herefter.

4. Sagsgennemgang og vurdering

Naturskaderådets sekretariat gennemgår sammen med Naturskaderådets overtaksatorer sagsforløb og sagsbehandling i de udtagne tilsynssager og vurderer, om forsikringsselskabet i sagsbehandlingen har efterlevet den relevante lovgivning og praksis.

4.1. Indhold af sagsgennemgang

Alle sagsbehandlingstrin og afgørelser gennemgås og kontrolleres i forbindelse med tilsynet. Det drejer sig navnlig om nedenstående.

a. Sagsregistrering

- Er det beskadigede omfattet af en gyldig brandforsikring?
- For stormflodssager: Er skaden sket inden for det erklærede stormflodsområde, og er stormfloden årsag til skaden?
- For oversvømmelsessager: Er skaden omfattet af lovens 20-års hændelsesbetingelse, og er oversvømmelsen årsag til skaden.
- For tørkeskader: Er der rekvireret en skadestedsundersøgelse.
- Er alle krævede oplysninger om den anmeldte skade og skadelidte indtastet i Stormbasen eller Naturskadebasen?

b. Frister

- Er alle frister overholdt?
- Er der søgt om dispensation fra frister?
- Hvad er årsagen til evt. fristoverskridelser?

c. De offentligretlige regler

- Har selskabet inddraget skadelidte i tilstrækkeligt omfang i sagsbehandlingen (partshøring m.v.)?
- Er sagen oplyst tilstrækkeligt med henblik på afgørelse af erstatningsspørgsmål, herunder er der stillet opklarende spørgsmål til parter og tredjemand?
- Har dokumenter, der er udarbejdet af sagsbehandleren, det krævede indhold?
- Er der givet tilstrækkelig klagevejledning ved afgørelser, hvor skadelidte ikke får fuldt medhold?
- Er eventuelle anmodninger om aktindsigt besvaret og i øvrigt håndteret korrekt (offentlighedsloven og forvaltningsloven)?
- Er det vurderet, om princippet om meroffentlighed er iagttaget?
- Andre offentligretlige forhold.

d. Taksering

- Har taksator aftalt besigtigelse med skadelidte?
- Har taksator besigtiget skadestedet?
- Hvis besigtigelse ikke har fundet sted, hvordan har taksator så vurderet skaden?
- Er skaden opgjort korrekt, herunder:
 - Er reglerne i naturskadeloven og bekendtgørelse om erstatning for skader forårsaget af stormflod og oversvømmelse fra vandløb og søer iagttaget, herunder negativlisten i lovens § 4, stk. 2?

- Er den gældende praksis i stormflods-, oversvømmelses- og tørkesager, jf. dækningsvejledningen lagt til grund?
- Er de vejledende afskrivningstabeller anvendt korrekt?
- Er retningslinjerne for taksering lagt til grund?
- Er skadelidte oplyst korrekt om selvrisikoen?
- Er opgørelsen accepteret af skadelidte, og hvis ikke hvad er årsagen hertil?
- Er eventuelle spørgsmål/klager fra skadelidte håndteret korrekt og i tilstrækkeligt omfang?
- Er opgørelsens kalkulation korrekt?
- e. Sagens afgørelse**
- Er afgørelsen om erstatning/ikke-erstatning korrekt ud fra en samlet vurdering?
- f. Udbetaling af erstatning**
- Er der foretaget hel eller delvis udbetaling af erstatning?
- Er det udbetalte beløb korrekt?
- Er omkostningerne til skadens udbedring dokumenteret korrekt, herunder er den gældende praksis for udbetaling uden dokumentation for skadens udbedring anvendt korrekt?
- Er erstatning udbetalt rettidigt?
- g. Andre forhold**
- Er der forældede krav?
- Er forældede krav håndteret korrekt?
- Er taksators tidsforbrug rimeligt?
- Er der i øvrigt forhold, som har betydning for sagens afgørelse og som bør undersøges nærmere, fx sagens faktiske omstændigheder?

5. Fremgangsmåde ved sagsgennemgang

Gennemgang af tilsynssagen sker under fuld iagttagelse af revisionsprincippet og officialprincippet. Det enkelte selskab vil derfor blive fuldt oplyst om, hvad der sker i sagen og inddrages i nødvendigt omfang i sagens oplysning. I de tilfælde, hvor selskabets deltagelse er nødvendig for sagens oplysning, anmodes selskabet inden for en rimelig frist om en udtalelse om sagen. Har selskabet ikke ved fristens udløb svaret, rykkes selskabet for svar. Rykker sendes til selskabets sagsansvarlige med kopi til selskabets direktion. Med mindre at andre forhold tilsiger det modsatte, anses selskabets manglende svar herefter for, at der ikke er mere at tilføje til sagens oplysning.

Er stormflods-, oversvømmelses- eller tørkesagen ikke færdigbehandlet, gennemgås sagen op til det sagstrin, den befinder sig på.

Naturskaderådets sekretariat anvender ud over rådets overtaksatorer om nødvendigt anden ekspertbistand, i forbindelse med gennemgangen af skadesopgørelsen.

Sekretariatets gennemgang af sagen vil inden forelæggelse for Naturskaderådet blive forelagt selskabet i de tilfælde, hvor selskabets sagsbehandling giver anledning til kritik eller andre reaktioner. Selskabet vil altid have

mulighed for at fremkomme med en udtalelse i sagen, og denne skal indgå i rådets grundlag for afgørelsen. Selskabet får 14 dages frist til at svare. Fristen kan forlænges, hvis selskabet har rimelig grund til det.

6. Rådets afgørelse

På baggrund af gennemgangen af sagen og forsikringsselskabets udtalelse udarbejder sekretariatet i hver enkelt sag, bortset fra sager, som er afvist på grund af anden dækning (forsikringsdækning), en indstilling til rådet, om der skal reageres, og i givet fald hvilken reaktion sagen kan føre til. Afhængig af om der er begået fejl i sagsbehandlingen og af grovheden og konsekvenserne af sådanne fejl, kan Naturskaderrådet, jf. § 22 i forretningsordenen, anvende reaktioner i den konkrete sag over for forsikringsselskabet med henblik på at fremme en fremtidig korrekt sagsbehandling, samt rette op eventuelle fejl i den sag, der danner grundlag for tilsynet, f.eks. ved genoptagelse. Reaktio-
nerne kan anvendes uafhængigt af og i kombination med hinanden.

Følgende reaktioner kan anvendes:

6.1. Ingen reaktion

Reaktionen anvendes, hvis sagen vurderes behandlet korrekt, eller fejl ikke overstiger en bagatelgrænse. Sådanne sager forelægges samlet for rådet med en indstilling om, at sagen godkendes som synet uden reaktion i forhold til selskaberne. Det meddeles dog selskaberne, at rådet ikke har noget at bemærke.

6.2. Bemærkninger

Reaktionen anvendes som dialogværktøj især ved de helt ubetydelige formelle fejl i sagsbehandlingen, som med sikkerhed ikke har haft indflydelse på resultatet heraf. Det kan bl.a. dreje sig om følgende situationer:

- Forkerte henvisninger til love eller bekendtgørelser uden indflydelse på resultatet af afgørelse.
- Andre betydningsløse, formelle fejl.

6.3. Kritik

Reaktionen er en lidt strengere og formel reaktion end bemærkninger, jf. pkt. 6.2, og anvendes, når forvaltningsretlige regler eller reglerne i naturskadelovgivningen ikke er overholdt. Det gælder også i de tilfælde, hvor det er umuligt at kontrollere, om en afgørelse er korrekt, fx ved manglende dokumentation.

Det kan bl.a. dreje sig om følgende situationer:

- Sager med udbetaling uden dokumentation, herunder genkøbsfaktura, men hvor udgiften skønnes berettiget
- Sager med mangelfuld opgørelse af sagen og manglende beskrivelse af skadesomfang
- Sager, hvor der er foretaget en fejlagtig skadesgradsberegning
- Manglende eller mangelfuld klagevejledning
- Manglende overholdelse af tidsfrister

- Manglende deltagelse i tilsynssagens oplysning

6.4. Påbud

Reaktion, som anvendes, hvis rådet finder, at der er behov for at pålægge et forsikringsselskab en adfærdsændring. Ved anvendelse af denne reaktion lægges der vægt på, om selskabet tidligere enten direkte i forbindelse med en konkret stormflods-, oversvømmelses- eller tørkesag eller ved en generel udmelding fra Naturskaderådet er gjort opmærksom på, at der skal ændres adfærd. Det kan fx være i tilfælde, hvor den pågældende adfærd gentagne gange har haft eller kunne have haft indflydelse på afgørelsens rigtighed.

Det kan bl.a. dreje sig om:

- Flere udbetalinger af erstatning uden dokumentation for afholdte udgifter eller
- Ved udbetaling af erstatning uden hjemmel i loven

Sigtet med et påbud er, at et forsikringsselskab bliver pålagt hurtigst muligt at rette op på fejl og sikre, at tilsvarende fejl ikke sker i fremtiden. Det indebærer også, at der også kan udstedes påbud om, at et selskab skal genoptage en sag med henblik på berigtigelse, hvis det konstateres, at afgørelsen om erstatning ikke er korrekt, og dette er til ugunst for den skadelidte.

Der kan udstedes et påbud, selvom der ikke tidligere har været anvendt reaktioner over for selskabet, såfremt det anses for nødvendigt.

6.5. Offentliggørelse af påbud

Reaktionen er en skærpet brug af påbud, som sker, når særlige grunde taler for det. Det kan fx være gentagen eller systematisk manglende efterlevelse af reglerne, gældende praksis eller påbud. Offentliggørelse sker på Naturskaderådets hjemmeside. Ved offentliggørelse udelades personoplysninger om skadelidte. Offentliggørelsen fjernes fra hjemmesiden, når Naturskaderådet kan konstatere, at selskabet efterlever et udstedt påbud.

6.6. Fratagelse eller delvis fratagelse af sagshonorar

Reaktionen, som vedrører forsikringsselskabets faste sagshonorar, kan anvendes bl.a., når et påbud ikke efterleves. Dette gælder såvel påbud om ændring af en konkret afgørelse som påbud om ændring af en forkert praksis. Reaktionen anvendes tillige, når sagsbehandlingen har været så mangelfuld eller åbenlyst forkert, at der ikke er et reelt grundlag for den trufne afgørelse, og hvor forsikringsselskabet vidste eller burde have kendt til virkningen af den pågældende adfærd, fx ved generel orientering fra Naturskaderådet eller gennem nye regler.

Afhængig af de økonomiske følger for stormflods- og oversvømmelsespuljen af forsikringsselskabets handlinger i forbindelse med

sagsbehandlingen tages der stilling til, om der skal ske helt eller delvist bortfald af forsikringsselskabets honorar.

6.7. Kompensation af stormflods-, oversvømmelses og tørkepuljen

Reaktionen anvendes i de forholdsvis sjældne tilfælde, hvor et forsikringsselskab har truffet en afgørelse, der er åbenlyst forkert, og som har ført til en ikke ubetydelig merudbetaling fra stormflods-, oversvømmelses- og tørkepuljen.

Reaktionen anvendes alene i de tilfælde, hvor det er konstateret, at der er begået åbenlyse fejl i sagsbehandlingen, og hvor forsikringsselskabet kendte eller burde have kendt til virkningen af den pågældende adfærd, fx ved generel orientering fra Naturskaderådet eller gennem nye regler. Det kan fx være ved at ignorere meddelelser m.v., som er udtrykt over for selskaberne. Disse meddelelser kan enten være udtrykt direkte over for det enkelte forsikringsselskab, fx i forbindelse med tilsyn eller behandling af klagesager, eller generelt til selskaberne, enten gennem information på Naturskaderådets hjemmeside eller ved information i de sammenhænge, hvor Naturskaderådet eller Naturskaderådets sekretariat informerer om lovgivningen. Det kan fx være ved de årlige erfa-møder med selskaberne e.l.

Reaktionen anvendes ikke i de situationer, hvor en afgørelse har medført en erstatning baseret på et fagligt funderet skøn, der efterfølgende viser sig unøjagtigt eller forkert.

Reaktionen forventes bl.a. at blive anvendt i følgende tilfælde:

- Ved fastsættelse af erstatning i specifikke tilfælde, hvor der ikke er hjemmel til at yde erstatning (fx og især negativlisten).
- Ved fastsættelse af erstatning uden besigtigelse af en ejendom, som fører til en høj erstatning.
- Ved åbenlys for lav beregning af selvrisiko, fx ingen selvrisiko eller anvendelse af privat løsøreselvrisiko, selv om det drejer sig om et fritids- eller sommerhus eller et erhvervsforhold.

Ved anvendelsen af denne reaktion tages der hensyn til, at forsikringsselskabet ikke selv har haft økonomisk gevinst af den forkerte udbetaling. Reaktionen anvendes proportionalt med betydningen af den fejl, som har udløst den forkerte udbetaling samt størrelsen heraf. Den begåede fejl og de forhold, der har været medvirkende hertil, herunder udefrakommende faktorer, skal endvidere stå i rimeligt forhold til hinanden. Det tages endvidere med i overvejelserne ved anvendelsen af denne reaktion, om det er første gang, et selskab begår en betydelig fejl.

Desuden skal reaktionen anvendes hurtigst muligt efter, at Naturskaderådet gennem sit tilsyn eller på anden måde har fået kendskab til de fejl, der udløser denne reaktion.

Beløbsmæssig afgrænsning af kompensation

Ved anvendelse af denne reaktion er det væsentligt, at størrelsen af kompensationen er forudsigelig for det pågældende forsikringsselskab.

Kompensationen fastlægges derfor med udgangspunkt i det honorar, der betales for sagsbehandlingen, eksklusiv taksatorhonorar. Anvendelse af reaktionen sker efter følgende trappemodell:

- 1. gang sanktioneres med 3 x det samlede honorar (sagsbehandling).
- 2. gang sanktioneres med 6 x det samlede honorar (sagsbehandling).
- 3. gang og fremover sanktioneres med 9 x det samlede honorar (sagsbehandling).

Det samlede beløb, som selskabet kan komme til at udrede til stormflods- og oversvømmelsespuljen, må ikke overstige den fejlagtigt udbetalte erstatning.

7. Tvisteløsning – voldgift

I de tilfælde, hvor Naturskaderådet reagerer med enten fratagelse af honorar eller krav om kompensation af stormflods-, oversvømmelses- og tørkepuljen, jf. pkt. 6.6 og 6.7, kan et forsikringsselskab indbringe Naturskaderådets afgørelse for en voldgift, jf. forretningsordenens § 23. I disse tilfælde suspenderes Naturskaderådets afgørelse, indtil voldgiftsretten har truffet afgørelse.

7.1. Iværksættelse af voldgift

En voldgiftssag vil blive iværksat på følgende måde:

Naturskaderådet træffer afgørelse om anvendelse af sanktion vedrørende fratagelse af honorar og/eller kompensation af stormflods-, oversvømmelses- og tørkepuljen. Herefter har selskabet inden for en frist på 4 uger mulighed for at anmode Naturskaderådet om en revurdering af afgørelsen. Anmodningen stiles til Naturskaderådet og sendes til Naturskaderådets sekretariat. Naturskaderådet har på baggrund af klagen mulighed for at ophæve eller stadfæste afgørelsen og meddeler selskabet dette. Selskabet eller F & P på vegne af selskabet kan indbringe afgørelsen for en voldgift inden en frist på 4 uger efter, at Naturskaderådet har meddelt sin endelige afgørelse til selskabet.

7.2. Etablering af en voldgiftsret

Det enkelte selskab eller F & P på vegne af selskabet indgår en aftale med Naturskaderådet om nedsættelse af en voldgift, når selskabet forlanger dette. Voldgiftsretten består af 3 dommere. Det enkelte selskab og Naturskaderådet vælger og udpeger selv hver sin voldgiftsdommer efter eget valg. Den tredje – opmanden – udpeges af de to andre udpegede voldgiftsdommere og skal som minimum opfylde kravene til at være landsdommer.

Voldgift på dette område foregår i øvrigt efter reglerne i voldgiftsloven.

8. Kommunikation af rådets afgørelser

Rådets afgørelser kommunikerer til de relevante involverede hurtigst muligt efter, at de er truffet, herunder til forsikringsselskabet, både til sagsbehandler,

direktion og til selskabets kontaktsadresse i Stormbasen eller Naturskadebasen.

Hvis en afgørelse får konsekvenser for skadelidte, herunder hvis en sag hjemvises til fornyet behandling, evt. ved et påbud herom, orienteres sagens skadelidte herom.

Formidling af generelle og specifikke erfaringer sker efter omstændighederne enten på Naturskaderådets hjemmeside, eller ved artikler i relevante medier, ved direkte henvendelse til selskaberne, ved generel orientering af selskaberne og/eller evt. i Naturskaderådets beretning.

Offentliggørelse af påbud offentliggøres, hvis denne reaktion anvendes, sker som en nyhed på Naturskaderådets hjemmeside (se pkt. 6)

I relevant omfang vil der også ske drøftelse af de gennemgående fejl og misforståelser, fx ved de årlige erfa-møder, som sekretariatet afholder med selskaberne eller i indsatsforum (F&P, Naturskaderådet og Erhvervsministeriet).

9. Opfølgning på reaktioner

Naturskaderådets sekretariat følger løbende op på rådets afgørelser i forbindelse med det førte tilsyn, herunder ved løbende dialog med de selskaber, som er berørt af rådets afgørelser. Sekretariatet orienterer på rådsmøderne om opfølgningen.

10. Statistik (statistisk tilsyn)

Sekretariatet udarbejder relevant statistik for det førte tilsyn, jf. forretningsordenens § 24. Statistikken indhold besluttet af Naturskaderådet, og kan fx indeholde:

- Antal sager for den enkelte hændelse, i alt
- Antal sager for den enkelte hændelse, fordelt på skadestyper (bygninger, fritidshuse, erhvervsbygninger, erhvervsløsøre eller privat løsøre)
- Antal sager for den enkelte hændelse, geografisk fordelt
- Antal afviste sager for den enkelte hændelse, geografisk fordelt
- Samlet erstatning (opgjort) for den enkelte hændelse
- Samlet erstatning (opgjort) for den enkelte hændelse, geografisk fordelt
- Antal sager inden for afgrænsede beløbsinterval geografisk fordelt
- Samlede erstatningsudbetalinger pr. år
- Gennemsnitligt time-/kørselsforbrug på taksering.

De valgte statistikker vil afspejle og beskrive centrale problemstillinger vedrørende praksis, som er konstateret blandt andet gennem det gennemførte tilsyn.

Bilag:

Tilsynsrapport til Naturskaderådet

BILAG**Tilsynsrapport til Naturskaderådet**

Udfærdiget af: navn + kontaktinfo + dato

Sagstype:

Fakta om skaden

Hændelse	
Sagsnummer i Stormbasen eller Naturskadebasen	
Skadesadresse	
Ejendom opført år	
Vandstand i bygning i cm.	
Forsikringsselskab	
Taksator bygning	
Taksator løssøre	

Tidsmæssigt forløb

Dato for anmeldelse	
Dato for anmodning om besigtigelse	
Dato for besigtigelse	
Dato for opgørelse (evt. flere datoer)	
Dato for afgørelse (evt. flere datoer)	
Dato for afslutning af sag	
Dato for evt. klage indgivet – er der givet klagevejledning?	

Sagens behandling

Burde sagen have været afvist? – og med hvilken begrundelse?	
Er tidsfrister overskredet? Hvem kan tillægges ansvaret for evt. forsinkelse?	
Er sagen tilstrækkeligt oplyst? Herunder beskrivelse af skadesomfang, dokumentation af skaden i form af billeder, tegninger mv.	

Er skadelidte tilstrækkeligt oplyst, jf. de forvaltningsretlige principper?	
Er der foretaget løbende kontrol og slutkontrol af affugtning?	
Er elforbrug ifm. affugtning dokumenteret?	
Har skadelidte været berettiget genhuset - og inden for rådighedsbeløbet?	
Er der dækket berettigede udgifter til opmagasinering inden for rådighedsbeløbet?	
Er der dækket berettigede udgifter til afrensning af skimmelsvamp?	
Er der sket udbetaling uden dokumentation - og var det berettiget og inden for maksimum?	
Løsøre: Er de skadede genstande beskrevet med alder, værdi, værdiforringelse?	
Er selvriskoen korrekt beregnet og opkrævet? - Skadesbegrænsning uden selvrisiko - 5, 10, 14 % - Minimum: 5.000 kr., 10.000 kr., 14.000 kr.	
Er erstatningen opgjort korrekt, enten detaljeret kalkulation eller (to/tre) tilbud kontrolleret af taksator?	
Totalskade eller reparationserstatning – og ved totalskade: er skadesgraden beregnet korrekt?	

Er der sket udbetaling i strid med § 4, stk. 2 (Negativlisten)	
Er sagen løbende ajourført, herunder tilretning af udgifter, beskrivelse af ændring af poster?	
Er der udbetalt for meget i erstatning? Hvor stor er fejlen i kr. og i pct. af det korrekte beløb?	
Øvrige forhold?	

Bemærkninger til sagen: