

Naturskaderådets vejledning om sagsbehandling af skadesanmeldelser inden for rammerne af naturskadeloven

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 50 00
CVR-nr. 30 74 16 33
naturskade@naturskade.dk
www.naturskaderaadet.dk

Indholdsfortegnelse

Formål og struktur i Naturskaderådets vejledning om sagsbehandling inden for lov om visse naturskader	3
a. Oversigt over regler og principper, som er relevante i forbindelse med sagsbehandling af skadesanmeldelser	4
b. Relevante regler og principper i forbindelse med opstart af en naturskadesag	7
b.1. Inhabilitet	7
b.1.2. Hvornår er forvaltningslovens § 3, stk. 1, nr. 5, relevant for dig?	7
b.1.3. Hvornår kan du behandle en sag, selvom du ifølge én af bestemmelserne i § 3, stk. 1, nr. 1-5, er inhabil?	8
b. 2.1. Magtfordrejningsprincippet	9
c. Relevante regler og principper, som skal iagttages under hele sagsbehandlingen	9
c.1. Vejledning	10
c.2. Notatpligt	10
c.3. Journalisering	11
d. Relevante regler og principper, som skal iagttages under sagsoplysningen	12
d.1. Officialprincippet	12
d.2. Partshøring i forbindelse med fremlæggelse af skadesopgørelsen til gennemsyn og eventuel godkendelse hos skadelidte	13
d.3. Håndtering af mistanke om svindel og selvinkrimineringsforbuddet	13
e. Relevante regler og principper, som skal iagttages under udformning af afgørelsen i en naturskadesag	14
e.1. Begrundelse	14
e.2. Hvad skal din begrundelse indeholde?	15
e.2.1. en henvisning til de regler, i henhold til hvilke afvisningen er meddelt skadelidte	15
e.2.2. En angivelse af de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen, hvis afgørelsen beror på et skøn	16
e.2.3. En redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning.	16
e.3. Ligebehandlingsprincippet	17

e.4. Klagevejledning	18
f. Relevante regler og principper, som skal iagttages efter at sagen er færdigbehandlet	19
f.1. Tavshedspligt	19
g. Praktiske eksempler på udformning af begrundelser i tilfælde af hel eller delvis afvisning af skadesanmeldelser	20
g.1. Begrundelser i simple og ukomplicerede sagsforløb	20
g.1.2. Eksempel nr. 1 (S23-000-04912)	21

Formål og struktur i Naturskaderådets vejledning om sagsbehandling inden for lov om visse naturskader

Ifølge § 10 a i lov om visse naturskader (naturskadeloven), finder reglerne i forvaltningsloven og lov om offentlighed i forvaltningen (offentlighedsloven) anvendelse på forsikringsselskabernes behandling af naturskadesager.

Naturskadeloven, herunder definitioner og principper for erstatningsopgørelse, suppleres af bekendtgørelse om erstatning for skader forårsaget af stormflod, oversvømmelse fra vandløb og søer og tørke.

Derudover skal forsikringsselskaberne under deres sagsbehandling leve op til grundlæggende forvaltningsretlige principper, fx officialprincippet.

De forvaltningsretlige regler og principper svarer på mange punkter til de regler og principper, som forsikringsselskaberne følger i forbindelse med sagsbehandlingen af forsikringsskader. På nogle punkter præciserer, supplerer og udbygger de forvaltningsretlige regler og principper dog de regler og principper, som forsikringsselskaberne følger i forsikringspraksis.

Denne vejledning er målrettet den enkelte sagsbehandler i forsikringsselskaberne, som afgør, om skadelidte skal tildeles erstatning. Enkelte af de forvaltningsretlige regler og principper er dog også relevante for selskabernes taksatorer. Det gælder eksempelvis reglerne om inhabilitet, vejledning af den skadelidte og tavshedspligt.

Vejledningen beskriver særligt de principper, der er relevante at iagttage under behandlingen af skadesanmeldelser. Derudover berører vejledningen også andre regler og principper, der altid er væsentlige at følge under sagsbehandlingen, for eksempel reglerne om journalisering, notat og vejledning.

Med afsæt i ovenstående struktur er de enkelte afsnit i vejledningen inddelt i nedenstående hovedafsnit.

- a. Oversigt over regler og principper, som skal overholdes i forbindelse med opstart af en naturskadesag.
- b. Relevante regler og principper, som skal overholdes i forbindelse med opstart af en naturskadesag
- c. Relevante regler og principper, som skal overholdes under hele sagsbehandlingen
- d. Relevante regler og principper, som skal overholdes under sagsoplysningen
- e. Relevante regler og principper, som skal overholdes under udformning af afgørelsen i en naturskadesag
- f. Relevante regler og principper, som skal overholdes efter at naturskadesagen er færdigbehandlet

- g. Eksempler på udformning af begrundelser i tilfælde af hel eller delvis afvisning af skadesanmeldelser

Vejledningen indledes med en oversigt i **afsnit a** over de vigtigste forvaltningsretlige regler og principper, som forsikringsselskabernes sagsbehandlere og taksatorer skal følge, når de behandler naturskadesager.

Hvis der opstår behov for uddybning af en regel eller princip i oversigten i afsnit a, findes en uddybende gennemgang i **afsnit b-f**.

Afsnit b-f indeholder også eksempler på mulige problemstillinger, som kan opstå under sagsbehandlingen af skadesanmeldelser. Disse eksempler understøttes i nogle tilfælde af en kort gennemgang af tilsyns- og klagesagspraksis med fokus på de forvaltningsretlige regler og principper, som enten giver anledning til kritik eller skærpede reaktioner fra Naturskaderådet i forbindelse med dets tilsynsvirksomhed.

Derudover indeholder vejledningens **afsnit g** en gennemgang af begrundelser i afgørelser, der er blevet meddelt skadelidte i naturskadesager. De udvalgte begrundelser er repræsentative for de områder, hvor Naturskaderådet har vurderet, at der er plads til forbedringer i sagsbehandlingen hos forsikringsselskaberne.

I **afsnit h** findes et sagsbehandlingsdiagram, der kan anvendes som en tjekliste i forhold til de enkelte trin i sagsbehandlingsforløbet.

a. Oversigt over regler og principper, som er relevante i forbindelse med sagsbehandling af skadesanmeldelser

Følgende forvaltningsretlige regler og principper er særlig relevante for dig, når du skal sagsbehandle skadesanmeldelser, der er omfattet af naturskadeloven. Oversigten er struktureret ud fra, hvornår reglerne bliver særligt relevante at iagttage under sagsbehandlingsforløbet.

I den forbindelse er det vigtigt at huske, at nogle af reglerne altid vil være væsentlige at følge under hele sagsbehandlingen, for eksempel vejledningsforpligtelsen, notatpligt og journalisering. Enkelte af reglerne gælder også *efter* at sagsbehandlingsforløbet er overstået, for eksempel reglerne om tavshedspligt.

Relevante regler og principper, som skal iagttages i forbindelse med afgørelse af en sag

- Du må som udgangspunkt ikke må træffe afgørelse i en sag, hvis afgørelsen over for skadelidte kan påvirkes af ét eller flere forhold, for eksempel din familiemæssige tilknytning til skadelidte, som er sagen uvedkommende, jf. reglerne om *inhabilitet* i forvaltningslovens §§ 3-6 (se mere i **afsnit b.1-3**).

Reglerne om inhabilitet suppleres af det uskrevne forvaltningsretlige *magtfordrejningsprincip*). Magtfordrejningsprincippet kan også være

relevant, uanset, om der foreligger inhabilitet efter forvaltningslovens regler herom. (se mere i **afsnit b.2.**)

Relevante regler og principper, som skal iagttages under hele sagsbehandlingen

- Du eller en kollega i forsikringsselskabet skal i fornødent omfang vejlede og bistå skadelidte i spørgsmål om naturskadeloven, jf. reglerne om *vejledning* i forvaltningslovens § 7, stk. 1 (se mere i **afsnit c.1.**).
- Du skal snarest muligt udfærdige notat og journalisere notatet på skadelidtes sag i Naturskadebasen, hvis du under sagsbehandlingen har modtaget nye faktiske oplysninger af betydning for sagens afgørelse, jf. reglerne om *notatpligt* i offentlighedslovens § 13, stk. 1 (se mere i **afsnit c.2.**). Din notatpligt gælder også i forbindelse med sagsbehandlingsskridt, som er af betydning for afgørelsen af skadelidtes sag, jf. offentlighedslovens § 13, stk. 2.
- Du skal snarest muligt efter modtagelse af oplysninger foretage journalisering i Naturskadebasen, hvilket er identisk med din journaliseringspligt, som du kender fra din sagsbehandling af forsikringssager, for eksempel tyveri og brand, jf. reglerne om *journalisering* i offentlighedslovens § 15, stk. 1 (se mere i **afsnit c.3.**).

Din journaliseringspligt omfatter fx e-mailkorrespondancer med skadelidte og taksator, forespørgsler til Naturskaderådet vedrørende fortolkning af naturskadeloven, om der kan ydes erstatning pr. kulance, m.m.

Relevante regler og principper, som skal iagttages under sagsoplysningen

- Du skal sørge for at tilvejebringe relevante og nødvendige oplysninger om skaden, så der kan træffes en fuldt oplyst og korrekt afgørelse, jf. det uskrevne *officialprincip* (se mere i **afsnit d. 1.**).

Erstatningsbestemmelserne i naturskadeloven og tilhørende bekendtgørelser sætter rammerne for sagsoplysningen. Officialprincippet siger ikke noget om, *hvordan* oplysningerne i den enkelte sag skal fremskaffes.

- Du skal partshøre skadelidte om skadesopgørelsen, når du på baggrund af taksators besigtigelse af en beskadiget ejendom har opgjort værdien af skaderne. Dette følger af reglerne om *partshøring* i forvaltningslovens § 19. Partshøring skal også ske i tilfælde, hvor du undtagelsesvis inddrager oplysninger til brug for afgørelsen af skadelidtes sag, som skadelidte ikke er bekendt med indgår heri (se mere i **afsnit d. 2.**).
- Du må i forbindelse med din sagsbehandling ikke ~~at~~ foretage undersøgelser, som kan minde om politiet efterforskning, hvis du mistænker skadelidte for bedrageri eller dokumentfalsk (se mere i **afsnit d.3.**). Denne opgave tilkommer politiet.

Relevante regler og principper, som skal iagttages under udformning af afgørelsen

- Du skal begrunde en afvisning af skadesanmeldelsen til skadelidte. Vær opmærksom på, at der gælder særlige krav til begrundelsens *indhold*, jf. forvaltningslovens § 24 (se mere i **afsnit e.2.3.**).

Afvisningen skal indeholde en beskrivelse af de faktiske forhold i skadelidtes sag, der – i kombination med en eller flere bestemmelser i naturskadeloven – har dannet grundlag for din afvisning af netop den skadesanmeldelse. En generel beskrivelse vil således ikke være tilstrækkelig.

Hvis din afvisning beror på et skøn, for eksempel taksators vurdering, skal du beskrive indholdet af vurderingen og vedlægge en kopi af denne til skadelidtes orientering.

Afvisning bør altid ske ved en skriftligt meddelt afgørelse skadelidte, jf. reglerne om *skriftligt meddelte* afgørelser i forvaltningslovens 22 (se mere i **afsnit e.1.**).

- Du skal under udformningen af din afvisning af en skadesanmeldelse altid tage højde for, om den påtænkte afgørelse stemmer overens med tidligere afgjorte sager inden for samme område, jf. det uskrevne forvaltningsretlige *ligebehandlingsprincip* (se mere i **afsnit e.3.**). Ligebehandlingsprincippet medfører, at der skal være saglige grunde for ikke at afgøre skadelidtes sag på samme måde som tidligere sager.

Efterlevelse af lighedsprincippet forudsætter, at taksator og sagsbehandler i rimeligt omfang har kendskab til Naturskaderådets og forsikringsselskabernes praksis. Hvis du er i tvivl, kan du spørge en relevant kollega eller din chef herom, eller eventuelt kontakte Naturskaderådet.

- En afvisning af skadelidtes anmeldelse skal altid ledsages af en klagevejledning. I klagevejledningen skal der oplyses om muligheden for at påklage afvisningen til Naturskaderådet, jf. reglerne om *klagevejledning* i forvaltningslovens § 25 (se mere i **afsnit e.4.**). Tilsvarende gælder i det tilfælde, hvor skadelidte får afvist dele af sin skadesanmeldelse. Klagevejledningen skal vedlægges en kopi af klageformularen til brug for skadelidtes eventuelle klagesag.

Relevante regler og principper, som (også) skal iagttages efter at sagen er færdigbehandlet

- Du skal sikre dig, at samtlige oplysninger af betydning for sagens udfald er journaliseret i Naturskadebasen, og at der er udfærdiget notater om væsentlige sagsbehandlingsskridt. Det kunne være dine overvejelser om fratræk af selvrisko i forhold til, om en ejendom må betragtes som erhverv, fritidshus eller helårsbolig.

Du er underlagt en tavshedspligt i forhold til de oplysninger, som du får kendskab til igennem dit arbejde jf. reglerne om *tavshedspligt* i forvaltningslovens § 27, stk. 1 (se mere i **afsnit f.1.**).

b. Relevante regler og principper i forbindelse med opstart af en naturskadesag

Efter at du er blevet tildelt en sag i Naturskadebasen, skal du som det første sikre dig, at du ikke er inhabil i forhold til skadelidte. Reglerne om inhabilitet suppleres af magtfordrejningsprincippet (se mere i **afsnit b.2.1.**).

Formålet med habilitetsreglerne er at sikre, at den enkelte sag behandles uden risiko for, at personlige relationer kan få afgørende betydning for udfaldet af en sag.

b.1. Inhabilitet

Sikring mod inhabilitet sker igennem anvendelse af en række forbudsbestemmelser, jf. forvaltningslovens § 3, stk. 1, nr. 1-5. Du kan efter forvaltningslovens forbudsbestemmelser være inhabil i følgende tilfælde:

- Du har selv en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller at du tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse.
- Din ægtefælle eller nogen i din nærmeste familie eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse.
- Du deltager i ledelsen af eller i øvrigt har en nær tilknytning til et selskab, en forening eller en anden privat juridisk person, der har en særlig interesse i sagens udfald.
- Der i øvrigt foreligger omstændigheder, som kan vække tvivl om din upartiskhed (se mere herom i **afsnit b.1.2.**).

Hvis ét af disse forhold gør sig gældende for dig i en konkret sag, må du som udgangspunkt ikke må træffe afgørelse eller deltage i afgørelsen af skadelidtes sag. Det følger det af forvaltningslovens § 3, stk. 3. Du er også udelukket fra at medvirke til sagsoplysningen. I et sådant tilfælde skal du overdrage din sag til en anden kollega, som kan færdigbehandle sagen.

Hvis du er omfattet af en af de ovenstående situationer og alligevel træffer en afgørelse i en sag, vil afgørelsen som udgangspunkt blive ugyldig. Det betyder, at den afgjorte sag må genoptages, således at sagsbehandlingen skal starte om igen. Der findes imidlertid snævre undtagelser til udgangspunktet om inhabilitet, hvor du alligevel godt kan træffe en afgørelse (se mere herom i **afsnit b.1.3.**).

b.1.2. Hvornår er forvaltningslovens § 3, stk. 1, nr. 5, relevant for dig?

Forvaltningslovens § 3, stk. 1, nr. 5 er en opsamlingsbestemmelse, der skal virke som et sikkerhedsnet i forhold til de situationer, som ikke er omfattet af § 3, stk. 1, nr. 2 - 4, men hvor hensynene bag disse bestemmelser alligevel gør sig

gældende i den konkrete situation. Bestemmelsen omfatter for eksempel tilfælde af konstaterbart uvenskab, nære venskaber, intimforhold og utroskab.

Efter forvaltningslovens § 3, stk. 1, nr. 5 kan der også være tale om inhabilitet i de tilfælde, hvor den person, som skal træffe beslutning i en sag, offentligt har givet sin opfattelse til kende vedrørende forhold med tilknytning til den pågældende sag. Vurderingen skal foretages med afsæt i, hvor konkret og tæt udtalelsen berører den pågældende sag.

En almindelig tilkendegivelse om den generelle forståelse af en given regel er ikke tilstrækkelig til at statuere inhabilitet. Det betyder for dig, at du over for skadelidte fx kan tilkendegive, at du har forståelse for vedkommendes ærgrelse over at naturskadeloven ikke dækker en bestemt type af skade. Dog skal du ellers være varsom med at udtrykke din egen holdning yderligere for ikke at give anledning til spørgsmål om din habilitet.

Hvis du skulle komme i tvivl, om du er inhabil, bør du orientere din chef om forholdet, jf. forvaltningslovens § 6, stk. 1. På den måde er du helgarderet i forhold til blandt andet et retsligt efterspil.

b.1.3. Hvornår kan du behandle en sag, selvom du ifølge én af bestemmelserne i § 3, stk. 1, nr. 1-5, er inhabil?

Ovenstående regler om inhabilitet kan fraviges i tilfælde, der omfattes af henholdsvis forvaltningslovens § 3, stk. 2 (se første punkt nedenfor), og § 4, stk. 1 (se andet punkt nedenfor). I sådanne situationer kan du alligevel kan behandle og eventuelt også afgøre en sag uden at dette medfører dens ugyldighed:

- Forvaltningslovens § 3, stk. 2, kan blive relevant i det tilfælde, hvor der som følge af interessens karakter eller styrke, sagens karakter eller dine funktioner i forbindelse med sagsbehandlingen, ikke kan antages at være fare for, at afgørelsen i sagen vil kunne blive påvirket af uvedkommende hensyn.

Det centrale i bestemmelsen er, at der ikke må være risiko for, at afgørelsen i din sag kan blive påvirket af uvedkommende hensyn. Vurderingen er objektiv. Det vil sige, at dine individuelle forhold i forhold til risikovurderingen er uden betydning. Bestemmelsen kan for eksempel blive relevant i det tilfælde, hvor dit eneste bidrag til sagsbehandlingen er renskrivning af en afgørelse.

- Forvaltningslovens § 4, stk. 1, kan blive relevant i det tilfælde, hvor det ville være umuligt eller forbundet med væsentlige vanskeligheder eller betænkelighed at lade en anden træde i den pågældendes sted under sagens behandling.

Dette opstår sjældent i praksis, da sagsbehandlingen af en sag burde kunne overtages af en anden kollega med samme kompetencer som dig. Dette vil være særligt relevant i forbindelse med behandlingen af ensartede sager.

Bestemmelsen kan dog blive relevant i det tilfælde, hvor du er ekspert på dét eller de områder, som udgør et væsentligt element i din sag, og som ikke kan overtages forsvarligt af en anden kollega hos din arbejdsgiver. Brugen af denne undtagelse forudsætter tilstedeværelsen af en risiko for at der bliver truffet en afgørelse, som ikke har den fornødne kvalitet.

I begge tilfælde anbefales det at følge retningslinjerne i forvaltningslovens § 6, stk. 1, og involvere din chef i dine overvejelser for at være helgarderet i forhold til blandt andet et retligt eventuelt efterspil. Udgangspunktet i lovens § 6, stk. 1, om involvering af din chef kan fraviges i tilfælde, hvor det er helt åbenbart, at forholdet, der kunne bevirke inhabilitet, er uden betydning for sagens udfald.

b. 2.1. Magtfordrejningsprincippet

Der ligger de samme hensyn til grund for magtfordrejningsprincippet, som ligger bag reglerne om inhabilitet (se **afsnit b.1-1.3**).

Det er væsentligt for dig, at du behandler skadelidtes anmeldelse fagligt forsvarligt og dermed ikke lader din afgørelse til skadelidte påvirke af uvedkommende hensyn.

Til illustration kan nævnes det eksempel, at skadelidte er medlem af et politisk parti eller et trossamfund, hvis synspunkter du ikke kan tilslutte dig. I den situation må du ikke af den årsag afvise erstatning til skadelidte og dermed behandle vedkommende forskelligt fra andre skadelidte.

I sådanne tilfælde bør du drøfte situationen med din overordnede og eventuelt lade en anden kollega overtage sagen (se eventuelt afsnit b-1.1-1.2).

Hvis der optræder usaglige hensyn i din afgørelse over for skadelidte, som for eksempel kommer frem under en klage- eller tilsynssag, består der en formodning for, at afgørelsen ikke er materielt lovlig. Det betyder, at bevisbyrden vil blive vendt om, hvorefter det er op til din arbejdsgiver at bevise, at de usaglige hensyn enten ikke eksisterer eller er uvæsentlige, og at afgørelsen alligevel kan opretholdes, på trods af usaglige hensyn.

c. Relevante regler og principper, som skal iagttages under hele sagsbehandlingen

Du er under hele sagsforløbet forpligtet til at vejlede skadelidte i fornødent omfang. Formålet er at sikre, at skadelidte får den ønskede hjælp, herunder at skadelidte selv kan foretage sig det fornødne, og at du hjælper med det, som skadelidte ikke selv kan, for eksempel at anmelde en skade, som du så kan modtage telefonisk.

Du skal også under hele sagsforløbet sørge for at udfærdige notater og foretage journalisering af sagsmateriale, heriblandt hændelsesrapporter og eventuelle bilag, supplerende oplysninger fra skadelidte, e-mailkorrespondancer, m.m. Formålet er at sikre, at det efterfølgende, for eksempel i forbindelse med en klage-

eller tilsynssag, kan klarlægges, hvad der er sket i sagen. Omfanget af disse pligter kan i nogle tilfælde udvides efter princippet om god forvaltningsskik.

Indholdet af disse regler og principper uddybes nedenfor i **afsnit c.1-3**.

c.1. Vejledning

Du skal i fornødent omfang vejlede skadelidte, når du får en henvendelse fra skadelidte, som falder ind under eller kan falde ind under naturskadeordningerne.

- Til illustration kan nævnes en situation, hvor skadelidte, efter skaderne er indtrådt på dennes mark, spørger dig ind til, om saltskader på afgrøder er dækningsberettiget i medfør af naturskadeloven.

Eftersom der er tale om et spørgsmål fra skadelidte, der falder ind under dit kompetenceområde, er du forpligtet til at vejlede skadelidte. Her bør du vejlede skadelidte om at skaderne ikke er dækningsberettiget i henhold til § 4, stk. 2, nr. 5, i naturskadeloven.

- Et andet eksempel kan være en situation, hvor skadelidte mundtligt eller skriftligt retter henvendelse til dig om en sætningsskade på sin bolig. Skadelidte oplyser i henvendelsen til dig, at skaderne først er blevet synlige efter en længere nedbørsfattig periode i juni 2023.

Hvis dit forsikringsselskab ikke dækker sætningsskader, vil det være mest korrekt af dig både at vejlede skadelidte om sin manglende mulighed for at opnå erstatning for sætningsskaden igennem sin forsikring, og endvidere vejlede skadelidte om muligheden for og fremgangsmåden ved at søge om erstatning efter reglerne i naturskadeloven, da skaderne kan være forårsaget af en tørkehændelse.

Såfremt du ikke kan besvare henvendelsen fra skadelidte, skal du henvise skadelidte til en relevant kollega eller afdeling. Hvis henvendelsen falder helt uden for dit arbejdsområde, kan du forslå skadelidte at kontakte den rette myndighed eller virksomhed.

Tilsidesættelse eller mangelfuld opfyldelse af din vejledningsforpligtelse kan medføre kritik og økonomiske reaktioner fra Naturskaderådet ved et tilsyn. I yderste konsekvens kan det munde ud i erstatningsansvar hos det forsikringsselskab, hvor du er ansat.

c.2. Notatpligt

Du skal under sagsbehandlingen af skadesanmeldelsen udarbejde et notat i nogle nærmere afgrænsede tilfælde. Dette er særlig vigtigt i den proces, der leder op til udbetaling af erstatning til skadelidte, for eksempel overvejelser relateret til, om en ejendoms status som enten erhvervsejendom, fritidsbolig eller helårsbeboelse, som har betydning for den relevante selvrisikosats eller andre forhold af betydning for erstatningens størrelse.

Formålet er at sikre en gennemsigtig sagsproces. Samtidig reducerer et sådant notat også risikoen for kritik i forbindelse med Naturskaderådets behandling af klage- og tilsynssager. Derfor skal du snarest muligt udarbejde og journalisere et notat, når:

- Du mundtligt eller på anden måde modtager fakta eller eksterne faglige vurderinger i en sag af betydning for sagens afgørelse.
- Du foretager væsentlige sagsbehandlingsskridt, for eksempel henvender dig til en ekstern aktør for at få en bedømmelse af, om grundlaget for resultatet i din skadesopgørelse er korrekt. Dette kan for eksempel angå en henvendelse til Kystdirektoratet for at tjekke, om der er et dige på det sted, hvor en skadet ejendom befinder sig.

Et andet eksempel på et væsentligt sagsbehandlingsskridt angår det tilfælde, hvor du inden udbetaling af erstatning til skadelidte er blevet opmærksom på, at der uberettiget er sket fratræk af selvrisiko for skadesbegrænsning.

Selvom skadelidte i det tilfælde får udbetalt den korrekte erstatning, ændrer det ikke ved, at årsagerne hertil skal kunne læses klart ud fra udbetalingsbilagene i sagen i stedet for at blive afklaret af Naturskaderådet under en eventuel tilsynssag.

Notatpligten gælder dog ikke, hvis oplysningerne eller vurderingerne allerede følger af sagens oplysninger.

c.3. Journalisering

Du skal under sagsbehandlingen løbende journalisere dokumenter, der har betydning for skadelidtes sag. Det omfatter blandt andet dokumenter, som du har modtaget eller afsendt under sagsbehandlingen, samt notater af betydning for afgørelsen af skadelidtes sag.

Formålet med journalisering er navnlig hensynet til gennemsigtighed i skadelidtes sagsforløb, herunder opgørelsen af erstatning til skadelidte og mellemregningerne bag en afgørelse.

Du skal snarest muligt foretage journalisering, når:

- Du modtager eller afsender dokumenter som led i behandlingen af en sag, hvis dokumenterne har eller kan have betydning for afgørelsen af sagen eller sagsbehandlingen i øvrigt.
- Du har udarbejdet et notat til brug for sagsbehandlingen i en konkret sag, for eksempel notater af betydning for erstatningsopgørelsen, herunder grundlag for fratræk af selvrisiko, skitser af et eller flere beskadigede rum i skadelidtes ejendom, m.m.

Hvis du ikke journaliserer i direkte forlængelse af, at du har modtaget eller afsendt et dokument, skal du i hvert fald gøre det i løbet af meget kort tid efter. For e-mails er fristen 7 arbejdsdage, mens fristen for papirbaserede dokumenter er

senest 3-4 arbejdsdage. Fristerne begynder i begge tilfælde at løbe fra modtagelsen eller afsendelsen af dokumenterne.

Hvis forsikringsselskabet først bliver opmærksom på denne mangel under Naturskaderådets tilsynsvirksomhed, er det åbenlyst at fristerne på 3-7 arbejdsdage er overskredet.

d. Relevante regler og principper, som skal iagttages under sagsoplysningen

Du er under sagsoplysningen af skadelidtes anmeldelse forpligtet til at fremskaffe tilstrækkelige og korrekte oplysninger om den indtrufne skade, således at der med afsæt i erstatningsbestemmelserne for den aktuelle skadestype kan træffes korrekte afgørelser efter naturskadeloven. Til understøttelse heraf gælder reglerne om partshøring (se **afsnit d.2**) og officialprincippet (se **afsnit d.1**).

d.1. Officialprincippet

Formålet er bag officialprincippet er at sikre, at der bliver truffet korrekte afgørelser på et veloplyst grundlag. Du skal derfor sørge for at oplyse skadelidtes sag i et relevant og nødvendigt omfang, således at:

- Du inddrager og vurderer alle relevante aspekter, når du træffer afgørelse i sagen, for eksempel afvisning af en skadesanmeldelse eller tilkendelse af erstatning.
- Din afgørelse bygger faktuelle oplysninger i sagen og ikke på formodninger, forudsætninger og antagelser.

Sagsoplysningen i stormflods-, oversvømmelses- og tørkesager forudsætter inddragelse af udtalelser fra sagkyndige myndigheder, som ikke er en del af forsikringsselskabernes sagsbehandling. Tilvejebringelse af disse udtalelser inden for stormflods- og oversvømmelsessager sker på initiativ af Naturskaderådets sekretariat.

Det gælder også, når der er i behov for supplerende geotekniske undersøgelser i tørkesager. Du skal derfor ikke foretage dig noget i disse tilfælde. Rekvirering af en skadestedsundersøgelse skal dog ske på forsikringsselskabets initiativ. Men det er alene til brug for Naturskaderådets afgørelse af, om der har været en tørkehændelse.

Du skal være særligt opmærksom, når Naturskaderådet har truffet afgørelse, om der har været stormflod, oversvømmelse eller tørke. Hvis der har været en hændelse, skal du vurdere, om skadelidte kan bevilliges erstatning for de anmeldte skader. Du skal blandt andet sikre dig, at skadesopgørelsen er korrekt. Dette skal ske på baggrund af de indhentede oplysninger, heriblandt vurderingerne fra taksators besigtigelse af de anmeldte skader.

Såfremt det ikke er tilfældet, kan det resultere i en klage fra skadelidte. Dette kan medføre, at sagen skal genoptages, hvis det vurderes at sagen var utilstrækkeligt oplyst på tidspunktet for dens afgørelse. Det kan også føre til kritik og andre reaktioner fra Naturskaderådet i forbindelse med tilsyn.

d.2. Partshøring i forbindelse med fremlæggelse af skadesopgørelsen til gennemsyn og eventuel godkendelse hos skadelidte

Skadesopgørelsen er et dokument, der er væsentligt for afgørelsen af en mulig erstatning til skadelidte. Og selv om skadelidte kan være inddraget af taksator undervejs, vil en samlet opgørelse af erstatningen være afgørende for skadelidtes forståelse af situationen. Skadelidte skal derfor høres med henblik på hel eller delvis godkendelse eller afvisning af opgørelsen.

Skadelidte skal have en frist på 14 dage til at reagere. Reagerer skadelidte ikke inden for de 14 dage, kan skadesopgørelsen godkendes af forsikringsselskabet. Da skadelidte efterfølgende kan klage over afgørelsen, vil det være hensigtsmæssigt at rykke skadelidte for et svar, hvis denne ikke har reageret inden for de 14 dage. Har skadelidte reageret med bemærkninger, bør selskabet tage stilling til disse bemærkninger, herunder at foretage eventuelle justeringer i skadesopgørelsen. Ved justeringer, skal skadelidtes høres igen. Denne proces kan gentages, indtil der enten er opnået enighed, eller selskabet ikke længere vil justere opgørelsen. I sidstnævnte tilfælde skal selskabet afgøre sagen, og henvise skadelidte til at klage til Naturskaderådet for at opnå en ændring.

Partshøring sker gennem Naturskadebasen, herunder ved henvisning til det relevante dokument, som skadelidte kan logge ind i Naturskadebasen og se.

d.3. Håndtering af mistanke om svindel og selvinkrimineringsforbuddet

Selvinkrimineringsforbuddet betyder, at en person, som er anklaget eller mistænkt for et strafbart forhold, har ret til ikke at udtale sig om netop det påståede, strafbare forhold. Ingen må således tvinges til at medvirke til opklaringen af et påstået strafbart forhold, som vedkommende konkret er mistænkt for at have begået.

Anvendelsen af en strafsanktioneret oplysningspligt er derimod ikke i strid med selvinkrimineringsforbuddet.

Der findes ikke strafbelagte oplysningspligter i naturskadeloven. Det betyder imidlertid ikke, at du af den årsag har frit lejde til at søge skadelidtes sag oplyst på enhver måde, men at du i stedet skal være opmærksom på følgende punkter (se opregning nedenfor).

- Hvis du har en mistanke, som ikke understøttes af de faktiske forhold i sagsforløbet (læs: objektive momenter), betyder det, at du ikke uden videre kan anmode om skadelidte om oplysninger, der kan belyse det potentielt strafbare forhold yderligere.

I sådanne tilfælde bør du i stedet vejlede skadelidte om, at vedkommende ikke har pligt til at afgive oplysninger af betydning for det forhold, som din mistanke angår. En sådan vejledning på skrift kan imidlertid misforstås af skadelidte, og derfor anbefales det, at din

skriftlige vejledning efterfølgende forklares til skadelidte ved et supplerende telefonopkald.

- Du må ikke iværksætte efterforskningslignende tiltag eller lignende.
- Hvis du i forbindelse med sagsbehandlingen bliver opmærksom på, at der er begået et strafbart forhold, som er uden betydning for udfaldet af skadelidtes sag eller i øvrigt har tilknytning hertil, kan du godt færdigbehandle sagen og drøfte med din leder, om selskabet eventuelt bør politianmelde vedkommende.
- Det vil ikke være i strid med selvinkrimineringsforbuddet, hvis du under behandlingen af en sag sender en skadesopgørelse ud til skadelidte. Dette skal ses i lyset af, at skadelidte ikke har pligt at komme med bemærkninger hertil.

I det tilfælde, hvor du sender en skadesopgørelse ud til skadelidte, som du mistænker for et strafbart forhold – og at skadesopgørelsen netop angår det forhold, der danner grundlag for din mistanke – skal du vejlede skadelidte om, at vedkommende ikke har pligt til at svare.

Hvis skadelidte ikke reagerer på skadesopgørelsen, skal du i stedet færdigbehandle skadesopgørelsen ud fra de oplysninger, som er tilgængelige i sagen.

e. Relevante regler og principper, som skal iagttages under udformning af afgørelsen i en naturskadesag

Når du skal udforme en afgørelse til skadelidte i forbindelse med tilkendelse af erstatning, eller hel eller delvis afvisning af skadelidtes anmeldelse efter naturskadeloven, gælder der særlige krav til afgørelsens indhold.

Disse krav har til formål at sikre skadelidte bedre mulighed for at forstå sagens udfald og samtidigt sørge for at skadelidte har et fornuftigt udgangspunkt for sine eventuelle overvejelser om at klage til Naturskaderådet eller indbringe afgørelsen for domstolene.

e.1. Begrundelse

En afgørelse, der meddeles skriftligt, skal være ledsaget af en begrundelse, med mindre afgørelsen fuldt ud giver parten medhold.

Formålet med reglerne om begrundelse er at sikre skadelidte mulighed for at forstå baggrunden for en hel eller delvis afvisning af sin skadesanmeldelse. Samtidigt sikrer en fyldestgørende begrundelse, at skadelidte har et fornuftigt udgangspunkt for sine eventuelle overvejelser om at klage til Naturskaderådet eller indbringe afgørelsen for domstolene. Du skal derfor altid lade din afgørelse ledsage af en begrundelse til skadelidte, når:

- Du afviser skadelidtes anmeldelser af skader, eller hvis skadesanmeldelsen alene imødekommes delvist, for eksempel fordi at nogle af skadelidtes aktiver er omfattet af negativlisten.

Det kan nemlig have stor betydning for skadelidtes overvejelser, om en hel eller delvis afvisning skal påklages, at begrundelsen bag afvisningen er så klar og

tydelig som muligt. En grundigere begrundelse kan således reducere risikoen for fejlbehæftede afvisninger og dermed klage- og domstolssager på sigt.

Samtidig giver en skriftlig afgørelse også skadelidte mulighed for at læse og forstå udfaldet af et kompliceret sagsforløb og eventuelt få det gentaget efter behov.

Begrebet skriftlig omfatter både e-mails og fysiske breve. Sidstnævnte er relevante i forhold til skadelidte, som ikke er tilmeldt Digital Post, i hvilken forbindelse det anbefales at sende afvisningen og eventuelle bilag som anbefalet post.

e.2. Hvad skal din begrundelse indeholde?

Hvis skadelidtes anmeldelse skal afvises, er det vigtigt at gøre det på en overskuelig og præcis måde.

Der skal være et rimeligt forhold mellem længden af begrundelsen og grundlaget for en afvisning eller en ringere afgørelse end forventet. Det betyder, at der ikke er behov for en længere udredning, hvis grundlaget for den byrdefulde/negative afgørelse er simpelt og ligetil.

Til illustration kan skaderne på en bygning være indtrådt den 25. februar 2020¹, mens skadelidtes forsikring først trådte i kraft den 1. marts 2020.

Det kan også forekomme, at skaderne er omfattet af negativlisterne i naturskadeloven. Kravet om besiddelse af en gyldig forsikring eller overskridelse af 2 måneders fristen for anmeldelse af skader, må betegnes som simple konstateringer.

I disse tilfælde vil det savne mening at udarbejde en længere udredning, eftersom at grundlaget for den byrdefulde afgørelse er let og simpelt. Af forvaltningslovens § 24, stk. 1 og 3, fremgår det, at en begrundelse altid skal indeholde de elementer, der er behandlet i **afsnit e.2.1-2.3**.

Manglende eller utilstrækkelig overholdelse af de indholdsmæssige krav til en begrundelse vil kunne danne grundlag for kritik eller strengere reaktioner i forbindelse med Naturskaderådets tilsynsvirksomhed.

e.2.1. en henvisning til de regler, i henhold til hvilke afvisningen er meddelt skadelidte

En begrundelse skal henvise til netop de regler, som danner grundlag for dit afslag eller på anden måde negative afgørelse på skadelidtes anmeldelse.

Det betyder, at hvis du meddeler skadelidte en afvisning, for eksempel under henvisning til, at skaderne ikke kan skyldes en stormflod, oversvømmelse eller tørke, skal du henvise til den eller de specifikke regler, der danner grundlag for din afvisning. Henvisningen til retsreglerne skal være klar og specifik, således at de uden videre kan identificeres af skadelidte.

¹ Eksemplet er skabt med inspiration fra sagsforløbet i **S22-000-04762**. Forsikringsselskabet kunne i den pågældende sag have meddelt skadelidte et afslag væsentligt tidligere i forløbet, fordi forekomst af ægte hussvamp udgør en indirekte skade, som ikke omfattes af undtagelsesbestemmelsen i naturskadeloven § 4, stk. 7.

Du kan for eksempel foretage en hjemmelshenvisning på følgende to måder, hvis skadesanmeldelsen skal afvises under henvisning til at de indtrufne skader på den faste ejendom ikke har betydning for dens konstruktionsmæssige bærevne eller stabilitet:

- Jævnfør (forkortet jf.) lov om visse naturskader § 4, stk. 3, nr. 2, eller
- jf. § 4, stk. 3, nr. 2, i lov om visse naturskader.

Manglende henvisning til den hjemmel, som danner grundlag for din afvisning til skadelidte², gør det sværere for skadelidte at orientere sig i afvisningsgrundlaget og eventuelt påklage afgørelsen til Naturskaderådet.

Det skal understreges, at Naturskaderådets dækningsvejledning ikke er regler, men alene en beskrivelse af forståelsen af reglerne, bl.a. på baggrund af praksis. Dækningsvejledningen kan godt inddrages, men kun i forbindelse med de specifikke regler, der henvises til.

e.2.2. En angivelse af de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen, hvis afgørelsen beror på et skøn

Hvis din afvisning til skadelidte beror på et skøn, skal du angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen. Du kan ikke nøjes med at anføre i begrundelsen, at afgørelsen beror på et samlet skøn eller vurdering, uden at gengive det ræsonnement, som ligger til grund for din vurdering.

Hvis din afvisning beror på oplysningerne i den hændelsesrapport, som taksator har udarbejdet i forbindelse med en besigtigelse af skaderne hos skadelidte, bør du lade din begrundelse ledsage af en kopi af hændelsesrapporten som et bilag. Dette kan være særlig nyttigt i omfangsrige og komplekse sagsforløb, da det kan øge sandsynligheden for at skadelidte får dækket sit behov for information om afvisningsgrundlaget ud fra flere perspektiver. Dernæst bidrager vedlæggelse af bilag også til øget gennemsigtighed om afvisningsgrundlaget.

Du må dog gerne skrive i afvisningen til skadelidte, at den beror på en samlet vurdering af forholdene heri, så længe du også konkret beskriver, hvilke forhold, der er indgået i vurderingen. Det kan være nærliggende at indlede denne del af din begrundelse med, at den beror på en samlet vurdering, hvor et eller flere forhold er indgået med ”særlig vægt”, mens andre ”mindre vægtige” hensyn ikke kan tale for en ændret vurdering³.

e.2.3. En redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning.

² Til illustration haves begrundelserne i **S23-000-04904**, **S23-000-04908**, **S23-000-05012** og **S23-000-05025**, hvor skadelidtes anmeldelse af tørkeskader blev afvist under henvisning til, at revnerne ikke havde betydning for den faste ejendoms konstruktionsmæssige bærevne eller stabilitet. Begrundelserne skulle have indeholdt en henvisning til naturskadeloven § 4, stk. 3, nr. 2, da det var hjemmelsgrundlaget for afvisningerne.

³ Se eventuelt **afsnit g**, hvor der gennemgås flere eksempler på afvisninger, som Naturskaderådet har meddelt i forbindelse med klagesager og afvisning af skadesanmeldelser.

Din begrundelse skal også være ledsaget af en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende et sagsforholds faktiske omstændigheder, som du har tillagt væsentlig betydning i din afgørelse.

I komplekse sagsforløb og omtvistede forhold bør redegørelsen udvides tilsvarende, mens den kan være relativt kort i simple sagsforhold, for eksempel afvisning af skadesanmeldelser under henvisning til at anmeldelsesfristen på 2 måneder er overskredet.

Du bør i sådanne tilfælde være særlig opmærksom på kun at inddrage de oplysninger, som faktisk indgår i dit afgørelsesgrundlag. Derfor skal du undgå unødigt fyld, som kan forringe skadelidtes mulighed for at forstå din begrundelse. Unødigt fyld omfatter blandt andet bemærkninger, observationer eller andre forhold i øvrigt, som ganske vist er elementer i din sag, men ikke indgår i selve grundlaget for din afgørelse.

En kort og præcis sagsfremstilling kan imidlertid være vanskelig at udforme, navnlig i større og komplicerede sager. Vanskelighederne kan øges yderligere i perioder med spidsbelastning, idet der ikke vil være det samme antal ressourcer tilgængelige pr. sag. Omvendt kan udformning af en summarisk redegørelse i sig selv være tilstrækkelig i nogle tilfælde.

Som udgangspunkt kan du med fordel benytte dig af en fremgangsmåde, der summerarisk redegør for sagsforløbet. I din summerariske redegørelse kan du vedlægge en kopi af de e-mails, dokumenter eller andet materiale, som bilag og henvise til dem i kronologisk rækkefølge i din summariske beskrivelse af sagens faktiske omstændigheder. Dette øger gennemsigtigheden i den pågældende sag, og kan også give skadelidte et perspektiv på sagen fra en anden vinkel, for eksempel en sagkyndig vurdering af skadernes omfang og betydning, udbedringsmuligheder, m.m.

e.3. Ligebehandlingsprincippet

Formålet bag ligebehandlingsprincippet er at sikre, de afgørelser, som du træffer, er forenelig med Naturskaderådets praksis, herunder afgørelser i forbindelse med tilsyns- og klagesager, og dermed korrekte i forhold til skadelidte.

Derfor skal du i forbindelse med udformningen af en afgørelse sikre dig, at:

- Du behandler og afgør skadelidtes anmeldelse i overensstemmelse med praksis, hvis væsentlige forhold i sagen er identiske med tidligere afgjorte sager.

Medmindre der foreligger et sagligt grundlag for at behandle to ellers identiske sager forskelligt, må der ikke ske forskelsbehandling af dem. Et sagligt grundlag forskelsbehandling kan for eksempel være, at der er truffet en forkert afgørelse i en sag med tilsvarende faktiske forhold som i en senere sag. Man kan ikke støtte ret på fejlagtige afgørelser med de samme fakta.

Hvis du er i tvivl om din påtænkte afgørelse af skadelidtes sag er forenelig med Naturskaderådets praksis, bør du søge tvivlen afklaret ved at spørge din nærmeste leder eller Naturskaderådets sekretariat, inden du træffer afgørelse i skadelidtes sag.

e.4. Klagevejledning

Hvis du har afvist skadelidtes anmeldelse efter naturskadeloven, eller alene har truffet afgørelse om tilkendelse af erstatning for nogle af de indtrufne skader på skadelidtes ejendom, er det væsentligt for dig at sikre, at skadelidte bliver klædt på til at afgøre, om vedkommende bør påklage din afgørelse til Naturskaderådet. Derfor skal du altid give skadelidte klagevejledning, når:

- Du skriftligt meddeler skadelidte en hel eller delvis afvisning på sin skadesanmeldelse, og som i medfør af naturskadeloven kan påklages til Naturskaderådet.

Det følger af forvaltningslovens § 25, at pligten til at give klagevejledning alene gælder i tilfælde, hvor afvisningen meddeles skadelidte skriftligt. Hvis du undtagelsesvist har meddelt skadelidte afgørelsen mundtligt, bør du altid følge op med en skriftlig afgørelse og dertilhørende begrundelse snarest muligt.

Har skadelidte derimod anerkendt din afvisning i forbindelse med at du meddelte den mundtligt, bør du altid sende et udførligt referat af afgørelsen til gennemsyn og godkendelse hos skadelidte, selvom dette ikke følger af forvaltningsloven. Dermed sikrer du, at sagsforløbet er fyldestgørende dokumenteret i Naturskadebasen, heriblandt dokumentation for at skadelidte er indforstået med resultatet af sagsbehandlingen og at denne er blevet vejledt om sin mulighed for at påklage afgørelsen til Naturskaderådet.

- Til illustration kan nævnes det tilfælde⁴, hvor skadelidte mundtligt blev meddelt et afslag på sin skadesanmeldelse af taksator efter at besigtigelsen af de indtrufne skader på ejendommen var overstået.

I den forbindelse blev der ikke journaliseret et notat i stormbasen (i dag kaldet Naturskadebasen) om baggrunden for afvisningen. Endvidere fremgår det ikke af de øvrige tilgængelige sagsakter i stormbasen (i dag kaldet naturskadebasen), om skadelidte blev vejledt om sin mulighed for at påklage afgørelsen til Naturskaderådet.

Det er ikke ud fra disse forhold i sagen muligt at vurdere, om baggrunden for afvisningen af skadesanmeldelsen var berettiget og dermed korrekt. Videre er det heller ikke muligt, at vurdere om skadelidte har modtaget fyldestgørende vejledning om sine klagemuligheder.

Det havde været mest fyldestgørende, hvis skadelidte i første omgang blev meddelt afvisningen i overensstemmelse med reglerne for skriftlige begrundelser. Dette skete imidlertid ikke i den konkrete sag, hvorfor det bedste alternativ ville have været, at skadelidte modtog et referat af afgørelsen til gennemlæsning og godkendelse, der samtidigt indeholdt en klagevejledning.

⁴ Eksemplet er skabt med inspiration fra sagsforløbet i **S23-000-05023**. Supplerende bemærkes det, at afslaget rettelig skulle have været meddelt skadelidte af sagsbehandleren, da taksators væsentligste opgave er at besigtige skaderne og udarbejde en fyldestgørende skadestedsrapport. Et tilsvarende forløb fandt også sted i **S23-000-05017**, idet skadelidte dog blev meddelt afvisningen mundtligt af sagsbehandleren.

Din efterfølgende udarbejdelse af afgørelsen eller referatet kan danne grundlag for et kvalitetstjek af, om afvisningen til skadelidte faktisk var berettiget. Hvis det af den ene eller anden årsag ikke skulle vise sig at være tilfældet, skal du berigtige afgørelsen overfor skadelidte og beklage den ulejlighed, som vedkommende er blevet udsat for.

Det følger af § 30, stk. 1, i naturskadeloven, at forsikringsselskabernes afgørelser efter loven kan indbringes for Naturskaderådet. Derudover fremgår det af klageformularen og bekendtgørelsen om forretningsorden for Naturskaderådet⁵, at skadelidte forud for en klage til Naturskaderådet skal henvende sig til det forsikringsselskab, der har truffet afgørelsen med henblik på omgørelse heraf.

Hvis skadelidte ikke har hørt noget fra forsikringsselskabet senest 3 uger efter henvendelsen til forsikringsselskabet, kan vedkommende, uden yderligere henvendelse til forsikringsselskabet, indsende klagen til Naturskaderådet. Endelig følger det af klageformularen, at Naturskaderådet skal have klagen fra senest 8 uger efter at forsikringsselskabet har truffet endelig afgørelse.

Det er væsentligt, at du orienterer skadelidte om muligheden for at påklage en afgørelse, der ikke giver vedkommende fuldt ud medhold, fordi det i yderste konsekvens kan resultere i et økonomisk tab for vedkommende. Dette skal ses i lyset af, at skadelidtes manglende viden om sine klagemuligheder kan forhindre vedkommende i at få efterprøvet en potentielt ukorrekt afgørelse og dermed eventuelt blive forhindret i at få erstatning.

Andet led i klagevejledningen er et vigtigt supplement til første led, da klageformularens indhold ikke uden videre giver mening for alle. Derfor bør du aktivt tilskynde skadelidte til at kontakte dig i tilfælde af tvivl.

f. Relevante regler og principper, som skal iagttages efter at sagen er færdigbehandlet

Efter at du har afgjort skadelidtes sag og sikret dig, at skadelidte har modtaget en kopi af afgørelsen samt eventuelle bilag, er det vigtigt at du har udfærdiget notater i nødvendigt omfang og journaliseret alt materiale af relevans for sagen i Naturskadebasen⁶.

Derudover er du underlagt en tavshedspligt i forhold til behandling af de oplysninger, således som det er tilfældet i forsikringssager i medfør af lov om forsikringsvirksomhed. Derfor gennemgås denne regel i forvaltningslovens § 27 alene ganske kort for helhedens skyld, da det i alle tilfælde er væsentligt at du iagttager denne regel.

f.1. Tavshedspligt

Reglerne om tavshedspligt har til formål at sikre skadelidtes tillid til, at du ikke mangfoldiggør oplysninger om skadelidtes forhold til privatpersoner og

⁵ Jf. § 25, stk. 1 og 2, i bekendtgørelse om forretningsorden for Naturskaderådet (Bekendtgørelse nr. 868 af 17. juni 2022).

⁶ Det følger af Naturskaderådets tilsynspraksis, at forglemmelser eller forsømmelser med dette giver anledning til kritik eller skærpede reaktioner i gentagelsestilfælde, i hvilken forbindelse der henvises til rådets praksisorientering af den 17. juli 2023.

virksomheder, som du har fået kendskab til i forbindelse med dit arbejde. Derudover øger det også skadelidtes incitament til eventuelt at medvirke under sagsoplysningen af sin skadesanmeldelse, at skadelidte trygt kan indlevere oplysningerne til dig.

Tavshedspligten er ikke tidsmæssigt afgrænset til din ansættelse. Det betyder, at du også er underlagt tavshedspligt efter at du er gået på pension eller har fået et andet job, herunder i et andet forsikringsselskab. Dog kan du imidlertid godt omtale skadelidtes forhold overfor kollegaer i et sagligt funderet øjemed, for eksempel sparring vedrørende sagen.

Bevaring af skadelidtes tillid i forhold til håndtering af vedkommendes sag er særlig vigtig. Betydningen heraf afspejles blandt andet i straffelovens regler om sanktionering af brud på tavshedspligt, jf. straffelovens § 152 og §§ 152a-152 f.

g. Praktiske eksempler på udformning af begrundelser i tilfælde af hel eller delvis afvisning af skadesanmeldelser

Dette afsnit indeholder en gennemgang af afgørelser, som er blevet meddelt skadelidte af forsikringsselskaberne i konkrete sager.

Formålet med dette afsnit er at komme med konstruktive forslag til, hvordan Naturskaderådet kunne have udformet begrundelserne. Formålet er at klæde dig bedst muligt på til at udforme en begrundelse, der lever op til de forvaltningsretlige regler og principper.

De enkelte afsnit indledes med et ordret citat i kursiv af den begrundelse, som skadelidte er blevet meddelt i en naturskadesag.

I den forbindelse tager afsnittet først udgangspunkt i mindre komplekse sager (**afsnit g.1.**), fordi disse vil danne fundamentet for Naturskaderådets gennemgang af mere komplekse sager. Videre gennemgås der også tilfælde, hvor skadelidte er blevet meddelt afgørelsen mundtligt.

De øvrige afsnit gennemgår mere komplekse sagsforløb. Her bliver der taget udgangspunkt i klage- og tilsynssager, som Naturskaderådet har afgjort. Naturskaderådet vil i den sammenhæng fremsætte forslag til udformning af afgørelserne, herunder korrekt paragrafhenvielse, opdeling af afsnit til sagens faktum og relevante retsregel, m.m.

g.1. Begrundelser i simple og ukomplicerede sagsforløb

I dette afsnit gennemgås begrundelser, der er blevet meddelt skadelidte i simple og ukomplicerede sagsforløb. Sådanne sagsforløb er kendetegnet ved at sagens faktiske omstændigheder og anvendelsen af den pågældende regel i naturskadeloven sjældent bør give anledning til udfordringer.

I nogle tilfælde kan sagerne afvises ud fra en simpel konstatering på baggrund af de oplysninger, som allerede er tilgængelige i sagen, for eksempel overskridelse af anmeldelsesfristen på 2 måneder, eller at den beskadigede ejendom ikke er dækket af en afgiftspligtig forsikring mod brand.

Er der tale om en overskridelse af anmeldelsesfristen, er det væsentligt, at du forholder dig til, om der foreligger undskyldende omstændigheder for skadelidtes overskridelse af fristen. Hvis skadelidte har dokumenteret, at der foreligger undskyldende omstændigheder bag fristoverskridelsen, kan det undtagelsesvist danne grundlag for dispensation efter naturskadeloven § 8, stk. 2.

g.1.2. Eksempel nr. 1 (S23-000-04912)

Begrundelsen er citeret fra en afvisning, der blev meddelt skadelidte i en tørkeskadesag den 12. juli 2023.

Afvisning

Vi har behandlet og afgjort din anmeldelse af tørkeskader på bygningen på adressen Fasanvej 26, 3600 Frederikssund.

Vi har besluttet at afvise din anmeldelse.

Begrundelse for afgørelse

Skaden afvises iht. Naturskadelovens negativliste § 4 stk. 3 punkt 2: Revner, som ikke har betydning for den faste ejendoms konstruktionsmæssige bæreevne eller stabilitet, er undtaget af dækning i forbindelse med tørke.

Det følger af ovenstående, at begrundelsen ikke er understøttet af en redegørelse for de faktiske omstændigheder, som indgik i grundlaget for afvisningen.

I den forbindelse må det antages, at skadelidte har haft begrænset mulighed for at forstå den egentlige årsag bag afvisningen af sin skadesanmeldelse, da mellemregningerne, som ligger til grund for afvisningen, ikke kan læses ud fra beskrivelsen af de faktiske omstændigheder og begrundelsen.

Dette udgør en mangel i forhold til de minimumskrav, som følger af forvaltningslovens regler om skriftlige begrundelser (se mere i **afsnit e.2-2.4.**). Endvidere må det i mangel af holdepunkter for andet også lægges til grund, at skadelidtes overvejelser om eventuelt at påklage afgørelsen til Naturskaderådet er blevet vanskeliggjort (se mere i **afsnit e.4.**).

Naturskaderådet havde i dette tilfælde anbefalet, at der for det første blev oprettet to særskilte afsnit. Det ene afsnit skulle have været dedikeret til en beskrivelse af de faktiske omstændigheder, som indgår i grundlaget for afvisningen. Det andet afsnit skulle have været dedikeret til en beskrivelse af den retsregel, der danner grundlag for afvisningen. På den måde havde der efter Naturskaderådets opfattelse været etableret en klar og overskuelig opdeling mellem beskrivelsen af sagens faktiske omstændigheder og den relevante regel i naturskadeloven.

Videre er denne opdeling også nyttig i forhold til din efterfølgende subsumption. Subsumtion betyder, at man indordner en konkret situation eller et konkret tilfælde under en mere generel regel eller bestemmelse. Det vil sige, at subsumtion er processen, hvor man undersøger, om regler gælder for et konkret tilfælde.

Subsumptionen kan i det tilfælde sidestilles med det afsnit, der er dedikeret til den egentlige meddelelse af den eller de årsager, som danner grundlag for afvisningen af skadelidtes anmeldelse. Det kan i princippet sidestilles med at du præsenterer mellemregningerne og resultatet af et regnestykke i en matematisk afleveringsopgave.

Efter at have oprettet de to særskilte afsnit, skulle afvisningen have indeholdt en tilstrækkelig fyldestgørende beskrivelse af de faktiske omstændigheder, som dannede grundlag for den efterfølgende anvendelse af reglen i naturskadeloven § 4, stk. 3, nr. 2. I dette tilfælde havde det efter Naturskaderådets opfattelse været nærliggende at beskrive det eller de fund, som dannede grundlag for taksators vurdering i forbindelse med besigtigelsen af skadelidtes ejendom.

Denne beskrivelse kunne i øvrigt have være suppleret af en kopi af den rapport, som taksator udarbejdede efter besigtigelsen af ejendommen. For så vidt angår beskrivelsen af det afsnit, som er dedikeret til den relevante retsregel, kan du med fordel udforme afsnittet på følgende måde (se eksempel nedenfor i kursiv), da det ikke levner tvivl om reglens præcise ordlyd. Samtidigt reducerer det risikoen for en fejlagtig beskrivelse af reglen.

Retsgrundlag

Det følger af lov af om visse naturskader § 4, stk. 3, nr. 2, at der ikke ydes erstatning for skader i tilfælde, hvor revnerne ikke har betydning for den faste ejendoms konstruktionsmæssige bæreevne eller stabilitet.

Du behøver ikke at foretage dig yderligere i forhold til din beskrivelse af det afsnit, som er dedikeret til den relevante retsregel. Dette skal ses i sammenhæng med, at du alene skal angive indholdet af den pågældende retsregel, og du skal derfor ikke forholde dig til dens anvendelse på de faktiske omstændigheder i skadelidtes sag endnu. Det skal du først gøre under subsumptionen.

Efter at have beskrevet sagens faktiske omstændigheder tilstrækkeligt fyldestgørende – og den eller de retsregler, som du påtænker at anvende i grundlaget for din afvisning af skadelidtes anmeldelse – skal du forklare årsagerne til at din sagsbehandling er faldet ud til ugunst for skadelidte. Det skal du gøre under din subsumption.

Du kan indlede din subsumption over for skadelidte ved at anføre følgende i starten af din begrundelse for sagsbehandlingens udfald:

Begrundelse for afgørelse

Forsikringsselskabet har vurderet, at der ikke foreligger det fornødne grundlag for at behandle din skadesanmeldelse, med den virkning at den ikke kan behandles efter reglerne i lov om visse naturskader, jf. § 4, stk. 3, nr. 2.

*Det er en grundlæggende betingelse for at få udbetalt erstatning, at skaderne ikke er uden betydning for den faste ejendoms konstruktionsmæssige bæreevne eller stabilitet. I den forbindelse følger det af det dokumenterede i sagsforløbet, herunder taksators hændelsesrapport (**vedlagt i kopi**), at skaderne ikke har betydning for den faste ejendoms konstruktionsmæssige bæreevne eller stabilitet.*

Denne vurdering beror på, at [...]

Fordelen ved denne fremgangsmåde er, at du tidligt i begrundelsen får kombineret din beskrivelse af sagens faktiske omstændigheder sammen med indholdet af den relevante retsregel, som danner grundlag for din afvisning. Videre giver du skadelidte en klar idé om ræsonnementet bag dine tanker til afgørelsen.

Dette sker ved, at du præsenterer resultatet af din sagsbehandling og den regel, der danner grundlag for resultatet, som det første til skadelidte. Derefter præsenterer du betydningen af dit resultat for skadelidte, således at skadelidtes fokus rettes på din efterfølgende anvendelse af § 4, stk. 3, nr. 2, i naturskadeloven.

For så vidt angår din beskrivelse af de forhold, som din vurdering bygger på, er det vigtigt kun at inddrage de faktiske momenter fra skadelidtes sag, som er blevet tillagt betydning for din afgørelse. Efter at have redegjort for din vurdering af sagen og sammenholdt det med din anvendelse af retsreglen, skal du runde din begrundelse af med en sammenfattende konklusion. Du kan fx indlede din sammenfattende konklusion ved at anføre følgende:

[...] Efter forsikringsselskabets opfattelse fører ovenstående derfor til, at din skadesanmeldelse skal afvises, med den virkning at den ikke kan behandles efter reglerne i lov om visse naturskader, jf. § 4, stk. 3, nr. 2.

Du huske at lade din begrundelse ledsage af en klagevejledning (se mere i **afsnit e.4.**) i et særskilt afsnit.