

Dato: 11. november 2025

Sag: 25/02099

Sagsbehandler: IKA

Afslag på din klage vedrørende [REDACTED] tilbagekaldelse af skadeopgørelse i forbindelse med skader på ejendommen [REDACTED] med sagsnummer S23-059-05817

Naturskaderådet meddeler hermed afslag på din klage over [REDACTED] tilbagekaldelse af skadeopgørelse i forbindelse med opståede skader på din ejendom på adressen [REDACTED] (fremover omtalt ejendommen) som følge af stormfloden den 20.-21. oktober 2023.

Afslaget meddeles på grundlag af de under klagesagen modtagne oplysninger. Naturskaderådet har vurderet, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte [REDACTED] afgørelse om tilbagekaldelse af skadeopgørelsen af 21. maj 2024. Der henvises til begrundelsen nedenfor.

Sagsfremstilling

I din klage (bilag 1) af 22. januar 2025 er der anført:

”Baggrund

Den 21. maj 2024 godkendte vi den endelige skadesopgørelse på 842.000 kr., som var udarbejdet af [REDACTED] taksator [REDACTED] og godkendt internt af sagsbehandler [REDACTED]. Vi modtog skadesopgørelsen som værende endelig via digital post og igangsatte nedrivning med henblik på renovering.

Vi ønsker med denne klage at anføgte [REDACTED] tilbagetrækning d. 2. september 2024 af den oprindelige skadesopgørelse fra 21. maj 2024. Vi mener, at denne oprindelige opgørelse er korrekt og bør fastholdes som gældende. Skulle dette ikke ske, ønsker vi subsidiært at påpege væsentlige fejl i den reviderede skadesopgørelse.

Primær anmodning: Fastholdelse af den oprindelige skadesopgørelse samt erstatning for beskadiget ydervægge

Den oprindelige skadesopgørelse blev fremsendt til os som endelig og blev betragtet som juridisk bindende. På baggrund af denne afgørelse igangsatte vi nedrivning og forberedelse til renovering i god tro. Vores

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

handlinger var baseret på en berettiget forventning om, at opgørelsen var korrekt og endelig.

Forløbet siden maj 2024 har dog været præget af betydelig usikkerhed og mangelfuld sagsbehandling fra [REDACTED] side:

Problemer med ydervægge og sagsbehandling

Kort tid efter, den 5. juni 2024, konstaterede vores byggerådgiver [REDACTED], at ydervæggene også var beskadiget af stormfloden. Vi kontaktede [REDACTED] for en besigtigelse af denne del af huset. Desværre måtte vi på dette tidspunkt erkende, at huset ikke stod til renovering, og at en fuld nedrivning og genopbygning var nødvendig.

Efter denne henvendelse ændrede sagsbehandlingen sig drastisk. [REDACTED] var ikke længere tilknyttet [REDACTED], og vi oplevede store vanskeligheder med at finde en taksator, der kunne vurdere vores ydervægge. Vi ringede forgæves til den ene som henviste til den anden og omvendt, uden at der skete noget i sagen. Først den 2. september 2024 fik vi en afgørelse fra en ny taksator, [REDACTED], der afviste ydervæggens skader og samtidig reducerede den allerede godkendte skadesopgørelse fra 842.000 kr. til 691.000 kr.

Mangelfuld kommunikation og sagsbehandling

Vi har gennem hele forløbet oplevet en urimelig lang sagsbehandlingstid og manglende kommunikation. Fra den 21. maj 2024, hvor vi troede, at sagen var afsluttet, til den 2. september 2024, hvor vi modtog en tilbagetrækning af skadeopgørelsen fra sagsbehandler [REDACTED] og afvisning af sagen om ydervæggene, gik der over tre måneder. Derudover har vi modtaget flere "standardsvar" fra sagsbehandler [REDACTED], som slet ikke tog højde for indholdet i vores henvendelser/klager. Til det skal det også siges at [REDACTED] over længere perioder har ignoreret vores telefoniske henvendelser samt udtalt at det ikke var hende der skulle tage sig af vores sag (med henvisning til at det var en anden / [REDACTED]?).

Vi har endvidere været en tur rundt mellem flere ansvarlige ledere, hvor det har været tydeligt at man ikke kendte sagen godt nok, men hvor man alligevel har forsøgt at lukke den uden at vide, hvor langt vi egentlig var i renoveringsprocessen eller hvilke problemer vi reelt stod med.

Det fremgår tydeligt, at [REDACTED] interne problemer og manglende koordination har ført til fejl og forsinkelser, som har haft store konsekvenser for os som skadelidte.

Økonomisk belastning og berettiget forventning

Tilbagetrækningen af den godkendte skadesopgørelse fra den 21. maj 2024 har medført en stor økonomisk belastning for os. Ejendommen er nu delvist nedrevet og midlertidigt ubrugelig, hvilket har påvirket vores økonomiske situation væsentligt, herunder vores indkomst fra udlejning.

Vi mener, at vi med rette har haft en berettiget forventning om, at den godkendte skadesopgørelse var bindende. På baggrund af denne afgørelse har vi truffet økonomiske og praktiske dispositioner i god tro i form af påbegyndt nedrivning samt tegning og planlægning af nyt hus. At ændre skadesopgørelsen flere måneder senere uden at tage hensyn til vores dispositioner er uholdbart og urimeligt.

Ydervæggene: Vi er desværre ikke enige i den afgørelse, som [REDACTED] er kommet frem til. Vi har oplevet forskellige tekniske vurderinger afhængigt af om vi har talt med [REDACTED], [REDACTED] eller [REDACTED], og vores egen rådgiver [REDACTED] er ikke i tvivl om at væggene er beskadiget pga. stormfloden. Han har desuden fremsendt en beskrivelse af problemet for reference.

Subsidær anmodning: Korrektion af fejl i den reviderede opgørelse
Såfremt Naturskaderådet ikke finder det muligt at give medhold i vores primære anmodning om, at den oprindelige skadesopgørelse fra den 21. maj 2024 fastholdes, ønsker vi at gøre opmærksom på følgende fejl i den reviderede skadesopgørelse, som bør korrigeres:

1. Taksator [REDACTED] vurdering bør veje tungest:

Vi fastholder, at [REDACTED] vurdering og opgørelse var korrekt (undtaget et vindue) og dækkede de skader, der faktisk var sket som følge af stormfloden. Hans arbejde var baseret på en grundig gennemgang og i samråd med os som skadelidte. Den reviderede opgørelse fra taksator [REDACTED], som reducerer erstatningsbeløbet markant, er både mangelfuld og behæftet med fejl. Vi oplever, at [REDACTED] oprindelige opgørelse bedre afspejler skadens omfang.

2. Fejl og unøjagtigheder (i poster og formler i Excelark)

Ark "Tømrer"

Vedrørende post 2 - "Levering og montering af profilbrædder". Her er der ændret i tallet fra 1084 til 1048 uden begrundelse.

Vedrørende post 4 - "Nedtagning og bortskaffelse af indvendige døre". Her er prisen pr. stk. sat til 5625 og 281,25 uden begrundelse.

Vedrørende post 5 - "Levering og montering af fyldningsdøre". Her er pris og antal ændret fra 5 x 5625 til 36 x 727,50 uden begrundelse.

Vedrørende post 7 - "Laminatgulvbelægning". Her er prisen reduceret fra 913 til 690 uden begrundelse.

Vedrørende post 8 - "Levering og montering af baderumsmøbel". Her er prisen reduceret fra 11250 til 4037,50 uden begrundelse

Vedrørende post 17 - "Levering af højt køkkenskab" - Her er prisen reduceret fra 4550 til 4450 uden begrundelse.

Ark "Skadesbegrænsning

Vedr. post skadeservice / [REDACTED] - her er der kun registeret 1 ud af 2 regninger. Begge regninger er betalt til [REDACTED] og udbetalt til os. Beløbene er 51935,50 + 40073,53. Vi finder underligt og forvirrende at inddrage beløb der allerede er udbetalt, idet hverken eludgifter eller løsøre bliver

nævnt. Bemærk denne "halve" post, reducerer erstatningsbeløbet med yderligere 52.000 kr.

Ark "EJ"

Vedr. post el - her er der reduceret i det tilbud vi har indhentet. Her har vi indhentet et tilbud på 53500. Det er korrekt at der ikke skal være et beløb til udendørs på 5000 kr plus moms. Dette beløb skal trækkes ud. Øvrige poster er reduceret uden begrundelse. Tilbud er indhentet i overensstemmelse med [REDACTED].

Ikke-korrekt post - ark "Tømrer:

En post vedrørende "Udskiftning af vindue i spisestue" er medtaget, selvom dette vindue ikke blev beskadiget af stormfloden. Vi medgiver at denne post på 12.100 kr. skal fjernes fra opgørelsen, da vinduet ikke har stået under vand.

3. Ignorering af første vurdering:

Den reviderede opgørelse fra taksator [REDACTED] reducerer det oprindelige erstatningsbeløb fra 842.000 kr. til 691.000 kr. uden

tilstrækkelig begrundelse og uden at tage hensyn til, at [REDACTED] oprindelige vurdering var baseret på en grundig gennemgang i samråd med os som skadelidte. Poster vedr. vinduer: Taksator, vores rådgiver og skadesservice har uafhængigt vurderet at fx. vinduer der havde stået under vand var beskadiget og skulle udskiftes.

Alle poster vedr. vinduer undtaget post ovenover på de 12100. Det beløber sig til $12897,50 + 29750 + 22685 + 13592,59 + 12897,50 = 91800$ kr. bør være en del af opgørelsen.

Posten Reperation af vinduer bør sløjfes - i alt 17500 kr.

Post vedr. Nedtagning og bortskaffelse: Der er fra start lavet beregning på $195\text{m}^2 \times 562,50$, i alt 109.000 kr. Det beløb er uden forklaring ændret til et engangsbeløb på 29000 kr. ... ?

4. Konsekvenser af fejlene:

De fejl og uoverensstemmelser, der er i den reviderede opgørelse, påvirker ikke blot vores økonomiske situation, men rejser også alvorlige spørgsmål om kvaliteten af sagsbehandlingen. Fejlene forværrer vores allerede sårbare situation, da ejendommen delvist er nedrevet og midlertidigt ubrugelig.

Vores samlede anmodning

Vi anmoder Naturskaderådet om at anerkende vores berettiget forventning om skadeopgørelsens endelighed og fastholder den oprindelige skadesopgørelse fra 21. maj 2024 som gældende.

Vi anmoder Naturskaderådet om at anerkende at vores ydervægge er beskadiget og vil beregne erstatning herfor.

Såfremt ovenstående ikke kan lade sig gøre, anmoder vi om, at den reviderede opgørelse korrigeres for de identificerede fejl og tilpasses, så den bedre afspejler skadens faktiske omfang.

Vi vedlægger dokumentation for de påpegede fejl samt vores korrespondance med [REDACTED] og håber, at Naturskaderådet vil tage sagen til grundig behandling.”

Ved [REDACTED] afgørelse af 15. oktober 2024 (**bilag 2**) blev det bl.a. meddelt, at den første skadesopgørelse var for høj og derfor ugyldig. Som følge heraf blev opgørelsen trukket tilbage.

Ved selskabets endelige afgørelse af 8. december 2024 (**bilag 3**) blev det meddelt, at erstatningsopgørelsen ikke er i overensstemmelse med naturskadeordningen. Det blev bl.a. anført, at visse poster var medtaget flere gange, og at der var medregnet bygningsdele, som ikke var beskadiget af stormfloden.

Videre blev det meddelt, at ved tilbagetrækningen af opgørelsen er selskabet blevet oplyst om, at selskabet i forbindelse med tilbagetrækningen af den oprindelige opgørelse blev gjort bekendt med, at udbedringsarbejdet endnu ikke var påbegyndt. Derfor anså man, at den tidligere opgørelse ikke havde skabt nogen bindende forventning om udbetaling eller disposition fra jeres side.

Til brug for den videre behandling af din klage har Naturskaderådet den 26. maj 2025 indhentet en supplerende udtalelse fra [REDACTED] (**bilag 4**). I udtalelsen fastholdes tilbagekaldelse af skadeopgørelsen af 21. maj 2024 under henvisning til følgende:

”Til Naturskaderådet

Vi har modtaget jeres henvendelse vedr. klagen over ændring af erstatningsopgørelse for bygningsskaden.

Sagens omstændigheder

Skadelidte har den 22. oktober 2023 anmeldt en stormflodsskade på ejendommen beliggende [REDACTED].

Der er anmeldt skade på hovedhuset, løsøre på grund af havvand, jf. skadesanmeldelsen, bilag 1.

Skaden bliver besigtiget af vores taksator [REDACTED] den 31. oktober 2023 og vi fremsender afgørelse til skadelidte den 22. november 2023, hvor vi meddeler, at hændelsen er omfattet af stormflods- og oversvømmelsesordningen.

Erstatningsopgørelse modtages fra taksator [REDACTED] den 28. maj 2024, hvorefter vi den 6. juni 2024 fremsender denne til partshøring hos skadelidte.

Skadelidte retter henvendelse pr. mail den 9. juni 2024, hvor man gør opmærksom på, at man sådan er enig i den fremsendte opgørelse, men de har nogle udestående vedrørende yderligere skader på deres sommerhus, som er sendt til taksator [REDACTED], og derfor er partshøringen der er fremsendt 6. juni 2024 ikke godkendt elektronisk af skadelidte.

På grund af de yderligere henvendelser fra skadelidte gennemgås sagen på ny og vi vurderer, at ejendommen skal besigtiges på ny for en gennemgang, og da taksator [REDACTED] ikke længere behandler denne skade, så rekvirerer vi ny taksator på sagen [REDACTED].

I den forbindelse meddeler vi skadelidte pr mail den 2. september 2024, at der er konstateret fejl i fremsendte skadesopgørelse, herunder er der nogle af posterne, som går igen to gange, eller at der er poster som ikke er omfattet af ordningen, da disse ikke har været skade som følge af stormfloden.

Og derfor er der tale om en ugyldig skadesopgørelse, og derfor trækkes sagen tilbage. Her meddeler vi samtidig skadelidte, at vi har bedt vores taksator revurdere skadesopgørelsen.

Efter fornyet gennemgang af skadesopgørelsen fremsendes der ny erstatningsopgørelse til skadelidte den 18. februar 2025, hvor vi ved partshøring beder skadelidte godkende denne elektronisk.

Vi taler telefonisk med skadelidte den 21. februar 2025, hvor de er uforstående over for, at der er sendt opgørelse til partshøring, da de har indgivet klage til Naturskaderådet, som vi herefter modtager fra Naturskaderådet den 7. maj 2025.

Der er i den nye opgørelse foretaget følgende ændringer:

Vinduer/døre

- *Her var der ved første opgørelse medtaget en total udskiftning, men ved fornyet besigtigelse er det af taksator vurderet, at disse ikke er totalskade, og en reparation kan foregå på disse.*

Nedtagning af profilbrædder

- *Her er opgørelsen genvurderet af taksator og vurderet, at dette arbejde kan foretages på 1 dag af 2 mand og derfor er erstatningsbeløbet for denne udgift tilrettet til 29.325,00 kr. inkl. Moms samt inkl. Bortskaffelse. Der er i tilbud fra kundens egen håndværker afsat 200-250 timer til dette arbejde, hvilket taksator mener er alt for højt.*
- *Ved taksators besigtigelse er det oplyst af skadelidtes tømrer, at de ikke har stået for dette arbejde. Derfor er der i bygningsopgørelsen oplyst til skadelidte, at hvis de selv har stået for dette arbejde, vil udgiftsposten blive flyttet til eget arbejde og med en timesats på 100 kr. og timeantal skal godkendes af taksator.*
- *Som følge af ovennævnte er der foretaget en nedjustering i erstatningsopgørelsen på tømrerentrepise på 173.984,00 kr.*

El-arbejde

- *Her har der alene været indsendt 1 tilbud på sagen, hvorfor taksator har foretaget en efter kalkulation og hertil reguleret med +15%, så der rammes den rigtige dagsværdi. Samtidig er der en del af det medtagende i tilbuddet som ikke er omfattet af ordningen, herunder udendørs lamper m.v.*
- *Som følge af ovennævnte er der foretaget en nedjustering i erstatningsopgørelsen på 28.999,25 kr.*

Det skal oplyses, at ved den fornyet besigtigelse af ejendommen af taksator [REDACTED] var der alene foretaget nedtagning profilbrædder samt optagning af gulv.

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.

Der er som følge af ovennævnte tale om fornyet gennemgang af sagen, da skadelidte ikke var enige i fremsendt opgørelse, og i den forbindelse er der konstateret fejl i den første bygningsopgørelse.

Der er i nærværende tale om en offentlig ordning, og derfor finder reglerne i forvaltningsloven samt offentlighedsloven anvendelse. Udgangspunktet ved tilbagetrækning af en ugyldig afgørelse, er at denne trækkes tilbage med virkning "ex nunc". hvilket betyder gældende for fremtiden, og ikke med tilbagevirkende kraft.

Har dækningstilsagnet ikke haft bestemmende virkning for borgeren, så der ikke allerede er afholdt omkostninger eller igangsat arbejde medførende omkostninger på baggrund af dækningstilsagnet, vil sådanne dispositioner efter vores opfattelse ikke kunne kræves erstattet.

På baggrund af det foreliggende, må vi derfor fastholde, at den fremsendte erstatningsopgørelse af den 18. februar 2025 er gældende for erstatningsudbetaling."

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.

Forsikringsselskabet har ændret opgørelsen med en reduktion af erstatningen i forløbet af sagen.

Den første opgørelse havde vist sig at være fejlbehæftet, særligt var medtaget bygningsdele, der ikke er skadet grundet naturskaden og der er også konstateret flere fejl i opgørelsen.

Ved en vedvarende henvendelse fra skadelidte, da man mener at der er yderligere skader, rekvireres en anden taksator, der laver en fornyet gennemgang og konstatere at skadeopgørelsen en fejlbehæftet.

Det er ikke usædvanligt, at i en større skadesag som denne, at opgørelserne justeres i sagens forløb.

Skadelidte har oplyst i klagen at der den 21. maj 2024 skulle "den endelige" skadeopgørelse være godkendt via mail til første taksator på sagen. Det har ikke været muligt at lokalisere dette i sagen.

Skadelidte oplyser at man havde disponeret efter den første opgørelse, der ville give en højere erstatning og det skulle have medført et tab for dem, da opgørelsen blev korrigeret og erstatningen bliver nedsat.

Det er ikke redegjort nærmere for hvad dette indebærer og der er ikke fremlagt dokumentation.

Der nævnes manglende indtjening ved udlejning, men dette punkt er ikke omfattet af naturskade ordningen.

Det vurderes korrekt at der sker en justering. Selskabet er lovmæssigt forpligtet til at opgøre skaderne så præcis som muligt og det skønnes at være sket."

Ved e-mail af 16. juli 2025 modtog du udtalelserne og fik frist til den 23. juli 2025 til at fremkomme med dine eventuelle bemærkninger. I den forbindelse henvendte du dig til Naturskaderådets sekretariat, idet du fandt høringsfristen for kort. Høringsfristen blev derfor forlænget til og med den 29. juli 2025. Vi modtog dine bemærkninger den 28. juli 2025, hvoraf fremgår følgende (**bilag 6**):

"1. Bemærkninger til [REDACTED] udtalelse (26. maj 2025)

a) Godkendelse af skadeopgørelse og parts høring

[REDACTED] skriver:

"Erstatningsopgørelse modtages fra taksator [REDACTED] den 28. maj 2024 (...) partshøringen fremsendt 6. juni 2024 er ikke godkendt elektronisk af skadelidte."

Vores bemærkning:

Vi modtog skadeopgørelsen til partshøring den 28. maj (jf. bilag 14) (og ikke d. 6. juni). Vi godkendte den skriftligt via e-mail inden for fristen - se bilag 13 og bilag 19. Selvom den elektroniske godkendelse via link ikke blev anvendt, fremstår vores accept klar og utvetydig. Vi kontaktede desuden gentagne gange forsikringsselskabet for vejledning om, hvordan vi skulle forholde os til opgørelsen og samtidig tage højde for nye skader, som skulle vurderes særskilt.

b) Fornyet besigtigelse og udskiftning af taksator

[REDACTED] skriver:

"Vi vurderer, at ejendommen skal besigtiges på ny(...) ny taksator, [REDACTED], rekvireres."

Vores bemærkning:

Der har ikke været drøftelser om en fornyet vurdering af hele huset, da opgørelsen af 21. maj var godkendt. Alle efterfølgende henvendelser fra vores side vedrørte udelukkende ydervæggene. Det fremstår som en fejl og en unødvendig optrapning at inddrage en ny taksator, særligt når sagen allerede var blevet afsluttet og godkendt med taksator [REDACTED].

c) Vurdering af vinduer og døre

[REDACTED] skriver:

"Ved fornyet besigtigelse er det vurderet, at vinduer og døre ikke er totalskadede, men kan repareres."

Vores bemærkning:

Vi stiller os uforstående over for denne vurdering, særligt når den tidligere vurdering fra både første taksator, [REDACTED] Skadesservice og vores rådgiver konkluderede det modsatte. Det rejser spørgsmål om metode og ensartethed i vurderingspraksis.

d) Nedtagning af profilbrædder og vurdering af eget arbejde

[REDACTED] skriver:

"Taksator vurderer, at arbejdet kan udføres af 2 mand på en dag(...) erstatningen nedjusteres."

Vores bemærkning:

Nedrivningsarbejdet er udført både af os selv og af håndværkere. [REDACTED], som [REDACTED] har talt med, er vores rådgiver - ikke tømrer- og vi er ikke bekendt med, hvem der menes med "skadelidtes tømrer", da vi ikke har haft andre end [REDACTED] involveret i dialogen med taksator.

Det centrale i denne sag er imidlertid følgende:

Vi har hele tiden - med udgangspunkt i skadeopgørelsen af 21. maj 2024- ageret ud fra, at den samlede erstatningssum skulle udbetales til brug i opførelse af et nyt sommerhus. Der er ikke tale om et renoveringsforløb, hvor der afregnes 1 :1 på baggrund af enkeltposter og timeangivelser. Derfor giver det ikke mening at isolere enkelte arbejdsposter og revurdere dem som "eget arbejde" til en lavere timesats.

Denne ændring af forudsætningerne midt i forløbet- og uden forudgående dialog- har skabt alvorlig usikkerhed og rækker ved hele den økonomiske disposition, vi allerede har truffet på baggrund af den tidligere opgørelse.

e) Status på huset ved fornyet besigtigelse

[REDACTED] skriver:

"Ved besigtigelsen var der alene foretaget nedtagning af profilbrædder og optagning af gulv."

Vores bemærkning:

Alt inventar i køkken, bryggers, bad var nedtaget. Stort set alt el var koblet fra og nedtaget. Lofter, (på nær det i kip) vægge, gulve, isolering var revet ned. Ydervægge (pga. den kørende sag), tag og vinduer manglede. Vurderingen underkender realiteten af den nedrivningstilstand, huset befandt sig i.

f) Retslig vurdering og virkning af tilbagetrækning

██████████ skriver:

"... erstatningsopgørelsen af 18. februar 2025 er gældende(...) ex nunc-virkning."

Vores bemærkning:

Vi har i perioden maj-september 2024 disponeret ud fra, at opgørelsen på 842.000 kr. var gældende og godkendt. Der var tale om en afgørende forudsætning for at nedrive huset og igangsætte proces mod nyopførelse. At ændre denne opgørelse efterfølgende har store konsekvenser, både økonomisk og praktisk, da vi nu står med en ejendom under nedrivning og et betydeligt lavere erstatningsbeløb.

2. Bemærkninger til overtaksator ██████████ vurdering

a) Godkendelse via mail

██████████t skriver:

"Det har ikke været muligt at lokalisere godkendelsen af skadeopgørelse den 21. maj 2024."

Vores bemærkning:

Se bilag 13 (e-mail til ██████████, 21. maj 2024) og bilag 19 (e-mail til ██████████, 9. juni 2024). Vi har både skriftligt og tidsmæssigt tydeligt godkendt opgørelsen.

b) Disponering på baggrund af opgørelse

██████████ skriver:

"Der er ikke redegjort nærmere for, hvad tabet indebærer ... "

Vores bemærkning:

Beslutningen om nedrivning blev truffet i maj 2024 - efter godkendelse af skadeopgørelsen og gennemgang med vores rådgiver. Vi undlod bevidst at rive ydervæggene ned, da de skulle besigtiges. Resten af huset er nu under nedrivning, hvilket skaber betydelige meromkostninger ved en genopbygning. Vores økonomiske dispositioner er sket i tillid til skadeopgørelsen, som vi havde en klar forventning om var gældende ud fra den vejledning vi har fået.

3. Supplerende bemærkninger

a) Ubehandlede punkter i vores oprindelige klage

Flere væsentlige punkter fra vores klage er ikke blevet kommenteret i udtalelserne fra hverken overtaksator ██████████ eller ██████████:

- Ydervæggene
- Fejl og unøjagtigheder i beregninger
- Skadesbegrænsning
- El (vores kommentar)
- Ikke korrekt post- ark "Tømrer"

Især i forhold til [REDACTED] udtalelse undrer det os, at disse forhold ikke er blevet adresseret eller korrigeret i skadeopførelsen. Det giver os indtryk af, at vores klage ikke er blevet behandlet tilstrækkeligt i dybden.

Vi står naturligvis til rådighed, hvis der er behov for at gennemgå sagen yderligere, og vi opfordrer til, at samtlige af vores bemærkninger inddrages i den endelige afgørelse.

b) Manglende ansvar og ledelse hos [REDACTED]

Et særligt bekymrende forhold i denne sag er den manglende ledelsesmæssige forankring og ansvarstagen hos [REDACTED]. Vi har gentagne gange forsøgt at få afklaring og ledelsesmæssig opfølgning fra blandt andre [REDACTED] og [REDACTED], men har oplevet, at de enten var utilgængelige, undvigende eller ikke havde det fornødne kendskab til sagen.

[REDACTED] udtalelser har i flere tilfælde givet indtryk af, at han blandt andet ikke havde overblik over hverken sagen som helhed eller hvad den eksterne taksator, [REDACTED], konkret havde foretaget sig. Dette indikerer, at der internt hos [REDACTED] manglede både styring og indsigt i den konsulentbistand, som de selv havde engageret- og som sagen i vid udstrækning beroede på.

Det var i praksis den eksterne taksator, [REDACTED], som fremstod som den eneste, der forsøgte at løse de konkrete problemer og finde frem til en færdiggørelse af sagen. Hans indsats stod i skærende kontrast til den passive og desorganiserede tilgang fra [REDACTED] egne ledelsesrepræsentanter. Dette forløb har haft en direkte negativ indvirkning på vores mulighed for at navigere i processen og træffe informerede valg.

Det bør tages alvorligt, at det ansvar, der følger med at administrere sager under en offentlig ordning, i denne sag er blevet svigtet på ledelsesniveau. Det er ikke blot et spørgsmål om faglig uenighed - men om strukturel mangel på styring, kommunikation og koordination.

Sagsforløbet har været præget af uacceptabel lang behandlingstid, mangelfuld kommunikation og ringe styring fra [REDACTED] side. Det har været vanskeligt at få svar, og vi er gentagne gange blevet kastet rundt i systemet uden klar information.

Det fremstår som et systemsvigt, at en sag, som endelig blev godkendt i maj efter syv måneders arbejde, kan blive genåbnet og ændret midt i processen - alene på baggrund af en ny vurdering. At en enkelt ny taksator kan tilsidesætte tidligere vurderinger fra både egen kollega, [REDACTED] Skadesservice og vores rådgiver virker urimeligt og uhensigtsmæssigt.

4. Konklusion og anmodning

Det centrale i denne sag er, at vi som skadelidte - på baggrund af skadeopgørelsen fra maj 2024- i god tro har disponeret ud fra, at vi ville få udbetalt en samlet erstatningssum, som frit kunne anvendes i opførelsen af et nyt sommerhus. Vi har på intet tidspunkt fået oplyst, at der skulle afregnes 1 :1 i forhold til dokumenterede udgifter, som ved en renovering. Det fremgår heller ikke af den oprindelige kommunikation. Derfor har vi truffet afgørende valg, igangsat

nedrivning og planlagt nybyggeri med det klare udgangspunkt, at erstatningen ville være

udbetalt som et samlet beløb -i rater-uden efterfølgende revurdering af hver enkelt

arbejdspost.

Varslet om ændringen kom først i september, hvilket på det tidspunkt var for sent i forhold til de dispositioner, vi allerede havde truffet på baggrund af den første opgørelse og det

dækningstilsagn, vi havde modtaget. Det har sat os i en uholdbar situation, både økonomisk og praktisk.

Vi vil samtidig endnu en gang understrege, at sagsforløbet har været præget af

uforholdsmæssigt lang behandlingstid, manglende kommunikation og manglende

koordinering fra [REDACTED]-medarbejdere og lederes side, som gennem hele processen har

undveget at tage ansvar eller give klare svar. Den eneste aktør, der har forsøgt at finde

løsninger undervejs, har været den eksterne taksator [REDACTED]. Det fremstår for os

som om, at [REDACTED] hverken har haft overblik eller indsigt i hans arbejde, hvilket har medført tilfældige beslutninger og et kaotisk sagsforløb.

Vi anmoder derfor om, at sagen genvurderes -både på baggrund af vores konkrete

bemærkninger til de fremsendte udtalelser, men også ud fra en helhedsvurdering af forløbet og det ansvar, der følger med, når en offentlig ordning skal administreres professionelt og borgerorienteret.

Vi står naturligvis til rådighed for yderligere spørgsmål, dokumentation eller en gennemgang af sagen ved møde.”

I forlængelse heraf indhentede Naturskaderådet en opfølgende udtalelse fra forsikringsselskabet og rådets overtaksator.

Det fremgår følgende af [REDACTED] opfølgende udtalelse af 15. september 2025:

”Bemærkninger til høringssvar:

- ***Pkt. A Godkendelse af skadeopgørelse og partshøring***

Første bygningsopgørelse sendes til partshøring den 28. maj 2024 på 830.721,97 kr.

I den forbindelse fremsender skadelidte mail af den 9. juni 2024, hvor de gør opmærksom på, at der er yderligere skade på deres sommerhus, som de har sendt til taksator [REDACTED]. De oplyser samtidig, at de sådan set er enig i afgørelsen, men vil vente med at godkende til, at de 2 mails er håndteret/afsluttet.

Vi modtager aldrig en elektronisk godkendelse af bygningsopgørelsen ved partshøring fra skadelidte.

- ***Pkt. B Fornyet besigtigelse og udskiftning af taksator***

Efter fornyet gennemgang af sagen samt skadelidtes henvendelse omkring yderligere skade på ejendommen vendes sagen med vores overtaksator og i den forbindelse beslutter vi, at vi er nødsaget til at besigtige ejendommen på ny.

Vi meddeler derfor skadelidte den 2. september 2024, at der er blevet opdager en fejl i skadeopgørelsen, herunder at der nogle af posterne, som går igen to gange, eller at der er poste som ikke er omfattet af ordningen, da disse ikke har været skadet som følge af stormfloden.

I den forbindelse meddeler vi tillige skadelidte, at der er tale om en ugyldig skadesopgørelse, og derfor trækker vi denne tilbage.

Da tidligere taksator ved den fornyet besigtigelse er stoppet hos [REDACTED] sættes der anden taksator på sagen.

Pkt. C Vurdering af vinduer og døre

Det er ved den fornyet besigtigelse, at taksator her vurderer, at vinduer og døre ikke er totalskadede, og en reparation kan foregå på disse.

Pkt. D Nedtagning af profilbrædder og vurdering af arbejdet

- Her er opgørelsen genvurderet af taksator og vurderet, at dette arbejde kan foretages på 1 dag af 2 mand og derfor er erstatningsbeløbet for denne udgift tilrettet til 29.325,00 kr. inkl. Moms samt inkl. Bortskaffelse. Der er i tilbud fra kundens egen håndværker afsat 200-250 timer til dette arbejde, hvilket taksator mener er alt for højt.
- Ved mit svarskrift har jeg fået skrevet skadelidtes tømrer, hvilket ikke er korrekt, men skadelidtes rådgiver. Der oplyser, at skadelidte selv har stået for dette arbejde. Derfor er der i bygningsopgørelsen oplyst til skadelidte, at hvis de selv har stået for dette arbejde, vil udgiftsposten blive flyttet til eget arbejde og med en timesats på 100 kr. og timeantal skal godkendes af taksator.

- **Pkt. E Status på huset ved fornyet besigtigelse**

Hertil har jeg ikke yderligere kommentar end tidligere oplyst ved vores svarskrift. Her fik jeg fra taksator [REDACTED] oplyst, at ved hans besigtigelse var der alene foretaget nedtagning af profilbrædder samt optagning af gulv. Da taksator [REDACTED] er på orlov indtil 15. august 2025, har jeg desværre ikke kunne få bekræftet dette på ny.

- **Pkt. F Retslig vurdering og virkning af tilbagetrækning**

Skadelidte har ikke ved fremsendelse af bygningsopgørelse godkendt disse elektronisk ved partshøring. Samtidig henviser skadelidte til e-mail af den 9. juni 2024, hvor de mener de har godkendt bygningsopgørelsen. Her fremgår det alene, at de som sådan er enig i fremsendt opgørelse, men afventer håndtering af de yderligere skader som de har henvendt sig om.

Derfor foreligger der ikke en elektronisk eller anden form for godkendelse af bygningsopgørelsen fra skadelidte, og forsat ikke foreligger.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til sagen, og fastholder vores tidligere afgørelse i sagen.”

Videre fremgår det af overtaksators opfølgende udtalelse af 16. september 2025 følgende:

”Supplerende svar på udtalelse fra skadelidte.

Selskabet har efter genbesigtigelse af skadestedet ændret opgørelsen, der var udført af en tidligere taksator.

Uanset der foreligger en mail hvor skadelidte tilkender overfor den taksator, der tidligst var på sagen, at de kunne acceptere hans opgørelse, handler selskabet korrekt når man ved den fortsatte sagsbehandling med fornyet besigtigelse og opgørelse, finder væsentlige fejl og korrigere opgørelsen.

Der var åbenlyse fejl i opgørelsen og selskabet har været forpligtet til at korrigere den.

Har ikke yderligere til sagen.”

Retsgrundlag

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

Efter lovens § 8, stk. 3, er forsikringsselskaberne alene forpligtet til at yde erstatning for skader, som er dokumenterbart forårsaget af stormfloden, jf. henvisningen til forsikringsaftalelovens § 39, hvorefter selskabet ikke er forpligtet til at yde større erstatning end svarende til den faktiske skade.

Videre følger det af almindelige forvaltningsretlige principper, at ugyldige afgørelser kan trækkes tilbage med virkning for fremtiden, såfremt der ikke er disponeret på baggrund af afgørelsen på en måde, der skaber retsbeskyttede forventninger.

Begrundelse

Naturskaderådet har vurderet, at der ikke foreligger grundlag for at tilsidesætte forsikringsselskabets afgørelse om at tilbagetrække den oprindelige skadeopgørelse og erstatte denne med en korrigeret opgørelse.

Naturskaderådet har i sin vurdering lagt vægt på, at den oprindelige opgørelse fra maj 2024 indeholdt væsentlige fejl, hvor der var tale om dobbeltregistreringer samt medtagelse af bygningsdele (herunder vinduer

og døre), der ved fornyet taksatorvurdering blev anset for reparationskrævende, men ikke totalskadede. Endvidere fremgik af opgørelsen poster, som ikke kunne anses for omfattet af ordningen, fx udendørs lamper. Herudover fremgik det af opgørelsen, at visse mængdeangivelser og tidsforbrug (bl.a. vedrørende nedtagning af profilbrædder) blev vurderet at overstige, hvad der med rimelighed kunne anses for nødvendigt i forhold til skadeomfanget.

Der er desuden lagt vægt på, at tilbagetrækningen af opgørelsen skete på et tidspunkt, hvor der ikke var igangsat udbedringsarbejde, og hvor du derfor ikke havde disponeret økonomisk i tillid til opgørelse af 21. maj 2024. Det er i sagen ikke godtgjort, at du har foretaget økonomiske dispositioner i tillid til skadeopgørelse af 21. maj 2024.

Videre har Naturskaderådets overtaksator i sin udtalelse af 11. juli 2025 tiltrådt selskabets vurdering og finder den korrigerede skadeopgørelse berettiget i overensstemmelse med de gældende regler og praksis.

Naturskaderådet har noteret sig dine afsluttende bemærkninger til sagen, men disse ændrer ikke ved den samlede vurdering af din sag, da disse ikke tilføjer sagen nye oplysninger.

På baggrund af ovenstående finder Naturskaderådet, at betingelserne for at yde erstatning efter naturskadeordningen ikke er opfyldt for de pågældende dele af skadeopgørelsen af 21. maj 2024, idet disse enten ikke kan henføres til stormflodsskaden eller skyldes fejl i opgørelsen, herunder dobbeltregistreringer og uunderbyggede beregninger af omfang og omkostning. Naturskaderådet finder det således berettiget, at forsikringsselskabet har revurderet og korrigeret skadeopgørelsen af 21. maj 2024.

Naturskaderådet stadfæster derfor forsikringsselskabets afgørelse af 8. december 2024 om tilbagekaldelse af skadeopgørelse af 21. maj 2024 og finder, at den korrigerede skadeopgørelse af 18. februar 2025 er gældende for erstatningsudbetalingen.

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 22. januar 2025

Bilag 2: Afgørelse af 15. oktober 2024

Bilag 3: Afgørelse af 8. december 2024

Bilag 4: Supplerende udtalelse af 26. maj 2025

Bilag 5: Overtaksators udtalelse af 11. juli 2025

Bilag 6: Høringssvar af 28. juli 2025

Bilag 7: Opfølgende udtalelse af 15. september 2025

Bilag 8: Overtaksators opfølgende udtalelse af 16. september 2025