

Dato: 17. december 2025

Sag: 24/06823

Sagsbehandler: IKA

**Delvis medhold i din klage vedrørende [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
sagsbehandling og afvisning af rådgiveromkostninger med
sagsnummer S23-059-06144**

Naturskaderådet har behandlet og afgjort din klage over [REDACTED]
sagsbehandling samt afvisning af dækning af rådgiveromkostninger i
forbindelse med anmeldte skader på din ejendom på adressen [REDACTED]
[REDACTED] som følge af stormfloden den 20.-21. oktober 2023.

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

Sagsfremstilling

I din klage (**bilag 1**) af 28. februar 2024 anfører du, at klagen vedrører
skade på varelager efter stormflod. Der klages i hovedsagen over
forsikringsselskabets vurdering af, hvilke varer der anses for skadede samt
over opgørelsen af erstatningsbeløbene for de enkelte varer. Du oplyser
endvidere, at alle ikke anerkendte varer er gemt og kan besigtiges, og at
der vil blive fremsendt en nærmere redegørelse.

Naturskaderådets sekretariat har efterfølgende gennemgået disse
klagepunkter herunder indhentet udtalelser fra [REDACTED] og dig samt
fra Naturskaderådets overtaksator. På baggrund af overtaksators vurdering
sendte Naturskaderådets sekretariat sagen tilbage til forsikringsselskabet
med henblik på en fornyet gennemgang. Forsikringsselskabet har herefter
genvurderet sagen og tiltrådt overtaksators vurderinger, hvorefter du har
fået medhold i en række af de rejste punkter (**bilag 2**). Disse forhold er
således afgjort af forsikringsselskabet og behandles derfor ikke yderligere.

Det tilbageværende klagepunkt angår spørgsmålet om dækning af udgifter
til ekstern rådgivning i forbindelse med sagens behandling. Dette
spørgsmål er blevet rejst af dig under det fortsatte forløb i sagen og ønskes
nu behandlet af Naturskaderådet. Der fremgår følgende af din e-mail af 3.
december 2025 (**bilag 3**):

**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

”Vi indgiver hermed klage over [REDACTED] sagsbehandling og afvisning af at dække skadelidtes udgifter til eksterne rådgivere i forbindelse med den aktuelle naturskadesag.

Baggrund

Sagen har stået på i mere end to år og har været præget af betydelige udfordringer i [REDACTED] sagsbehandling.

Skadelidte har fra starten fulgt taksators anvisninger om fuld registrering via stregkoder, manuel optælling, tilbud om fysisk eftertælling og fuld IT-adgang. Alligevel leverede [REDACTED] aldrig en kontrollerbar post-for-post-opgørelse, men anvendte procentvise nedslag uden begrundelse, uden journalisering og uden partshøring.

*Erstatningen har i forløbet ændret sig markant – fra ca. **1.000.000 kr. til ca. 2.400.000 kr.** – hvilket i sig selv dokumenterer, at skadelidtes oprindelige opgørelse var korrekt, og at [REDACTED] håndtering var mangelfuld.*

Hvorfor skadelidte ikke selv kunne håndtere sagen

[REDACTED] gør gældende, at skadelidte selv kunne have ført sagen. Dette er efter vores opfattelse urealistisk og i strid med sagens faktiske kompleksitet. Følgende forhold viser, hvorfor professionel bistand var nødvendig:

- [REDACTED] anvendte skiftende opgørelser med standardiserede fradragsprocenter (10 %, 50 %, 66 %, 75 %, 90 %) uden vare-for-vare-begrundelse og uden hjemmelshenvisning.*
- Manglende journalisering af væsentlige dokumenter, herunder opkøbvurderingen (LYNGCO), som først blev udleveret sent.*
- Tilsidesættelse af officialprincippet: [REDACTED] efterprøvede ikke omstridte varer, selv om alle stod i lukkede containere og kunne tælles.*
- Manglende partshøring ved justeringer og fradrag.*
- Langstrakt sagsbehandling, hvor fremdrift kun skete efter gentagne rykkere fra rådgiver og advokat.*

Disse forhold krævede juridisk og faglig ekspertise for at sikre korrekt sagsoplysning, dokumentere fejl og fremme sagen i overensstemmelse med Naturskaderådets vejledning.

Forhold, som rådgiver og advokat har fået ændret

Ekstern bistand har haft afgørende betydning for sagens resultat. Blandt de væsentlige ændringer, som rådgiver og advokat har opnået, kan nævnes:

- ***Efterprøvelse af sko-stikprøve***, hvor 103 par blev godkendt efter fintælling, hvilket modbeviste [REDACTED] [REDACTED] påstande om dobbeltregistrering.
- ***Korrektion af opgørelser***, hvor ubegrundede procentnedslag blev fjernet.
- ***Fremskaffelse af opkøbersvurdering (LYNGCO)***, som dokumenterede, at videresalg ikke var realistisk.
- ***Journalisering og aktindsigt***, som sikrede gennemsigtighed i sagsbehandlingen.
- ***Forhøjelse af erstatningen fra ca. 1.000.000 kr. til ca. 2.400.000 kr.***, hvilket viser, at [REDACTED] oprindelige opgørelse var fejlbehæftet.

Disse resultater kunne ikke være opnået uden professionel bistand.

Omkostninger

Skadelidte har afholdt betydelige rådgiveromkostninger som direkte følge af [REDACTED] sagsbehandling:

- *Skaderådgiver: 121 timer og 1317 km, svarende til 126.980 kr. ekskl. moms*
- *Advokat: 115.595 kr. ekskl. moms*

Disse omkostninger var nødvendige for at tilvejebringe et forsvarligt beslutningsgrundlag og sikre efterprøvelighed i overensstemmelse med vejledningens krav.

Anmodning

Vi anmoder Naturskaderådet om at:

1. *Udtale kritik af [REDACTED] [REDACTED] sagsbehandling, herunder tilsidesættelse af officialprincippet, begrundelsespligten, partshøring og journalisering.*

2. *Tilkendegive, at omkostninger til eksterne rådgivere har været nødvendige i lyset af sagsforløbet, og om muligt pålægge [REDACTED] [REDACTED] at betale udgifterne.*
3. *Notere den langstrakte sagsbehandling med henblik på tilsynsmæssig opfølgning for at forebygge gentagelser.”*

I e-mail af 3. december 2025 har du også vedhæftet bilag vedrørende din særskilte klage af 13. november 2025 til [REDACTED] samt selskabets svar på denne. [REDACTED] har i sit svar bl.a. oplyst, at det har været en omfattende opgave at behandle sagen grundet sagens omfang. Videre har [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] oplyst, at der er opnået enighed om erstatningsopgørelsen af de forskellige genstande, og at man beklager sagsbehandlingstiden samt anerkender, at der er begået fejl i sagsbehandlingen.

Retsgrundlag

Det følger det af principperne om god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud. Det følger desuden af forvaltningslovens § 7, at en forvaltningsmyndighed har pligt til at yde vejledning i fornødent omfang. Endelig indebærer god forvaltningsskik også, at relevante oplysninger og kommunikation i sager journaliseres så et sagsforløb kan dokumenteres.

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

Videre følger det af lovens § 4, stk. 2, at der ikke kan ydes erstatning for indirekte skader. Det følger af § 4, stk. 2, at der ikke ydes erstatning for indirekte tab, bortset fra omkostninger til genhusning og bekæmpelse af skimmelsvamp mv., jf. lovens § 4, stk. 3-7.

Begrundelse

Vedrørende sagsbehandlingen

Naturskaderådet bemærker, at en stormflodssag skal behandles inden for rimelig tid og i overensstemmelse med principperne om god forvaltningsskik herunder kravet om rettidig og aktiv sagsbehandling, korrekt vejledning samt tilstrækkelig journalisering.

Det fremgår af sagen, at sagsbehandlingen har strakt sig over en længere periode, og at der undervejs har været betydelige udfordringer med fremdriften. Forsikringsselskabet har i sit svar af 21. november 2025 beklaget forløbet og har selv anerkendt, at der blev begået fejl i sagsbehandlingen.

Rådet finder, at der samlet set har været perioder med utilstrækkelig kommunikation, ufuldstændig journalisering og manglende klarhed om beregningsgrundlaget for erstatningsopgørelsen. Uanset at sagens betydelige omfang og kompleksitet kan have medvirket til at forlænge processen, vurderer rådet, at sagsbehandlingen som helhed ikke har levet op til kravene om en effektiv, aktiv og tilstrækkelig oplyst behandling.

På denne baggrund gives der medhold i klagen over sagsbehandlingen. Naturskaderådet har noteret sig, at forsikringsselskabet selv har anerkendt og beklaget forholdene, hvorfor rådet ikke finder anledning til at gå nærmere ind i en detaljeret gennemgang af disse.

Vedrørende rådgiveromkostninger

Naturskaderådet har på baggrund af ovenstående vurderet, at udgifter til rådgiveromkostninger i forbindelse med behandling af din naturskadesag ikke kan anses for en direkte følge af stormflodshændelsen. Udgifter til rådgivning i forbindelse med afklaring, gennemgang eller håndtering af sagen anses som et indirekte tab og er derfor ikke omfattet af naturskadeordningen.

Rådets vurdering af forsikringsselskabets sagsbehandling ændrer ikke ved, at spørgsmålet om dækning af rådgiveromkostninger alene beror på naturskadeordningernes regler, og disse giver ikke hjemmel til at yde erstatning for indirekte tab herunder udgifter til ekstern bistand.

Rådet har ved vurderingen lagt vægt på, at sådanne udgifter ikke er nødvendige for selve konstateringen eller takseringen af skaden, men derimod er en udgift, som du selv har afholdt i forbindelse med håndtering af sagen. Der er derfor ikke tale om omkostninger, som omfattes af de undtagelser, hvor indirekte tab kan erstattes, jf. lovens § 4, stk. 3-7.

Da der i loven ikke er grundlag for at tilkende dækning af udgifter til ekstern bistand, stadfæster Naturskaderådet forsikringsselskabets afvisning af at dække rådgiveromkostningerne. Dette indebærer, at udgiften ikke kan behandles som et erstatningsberettiget krav efter naturskadeordningen.

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 28. februar 2024

Bilag 2: Forløb fra klageindgivelse til forsikringsselskabets genvurdering

Bilag 3: E-mail af 3. december vedrørende de tilbageværende klagepunkter