

## Tilsyn af stormflodssager - Dokumentation

I forbindelse med tilsynet af stormflodssagerne fra 2013 er forsikringsselskaberne i et stort antal sager blevet kritiseret for manglen af dokumentation på sagerne, herunder manglende dokumentation af skaden, manglende udspecificering af opgørelserne samt manglende dokumentation for udbetaling.

Forsikringsselskaberne er ved deres behandling af stormflodssager underlagt reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven, jf. lov om stormflod og stormfald § 10 a. Efter det forvaltningsretlige sagsoplysningsprincip er forsikringsselskaberne forpligtet til at indhente tilstrækkelige og korrekte oplysninger, så der kan træffes rigtige afgørelser. Alle de forhold som er relevante for en sag skal derfor være belyst og oplysningerne skal være pålidelige.

Under tilsynet er det konstateret, at taksatorrapporterne generelt ikke er tilstrækkeligt udspecificerede. Sagsoplysningsprincippet medfører, at forsikringsselskaberne, i forbindelse med fastsættelse af erstatning, skal indhente oplysninger om skadens omfang, hvordan skaden skal udbedres samt det specifikke materialeforbrug og arbejdstimer. Oplysningerne skal indskrives af taksator i taksatorrapporten, så de kan bruges i forsikringsselskabets afgørelse omkring erstatningens omfang og størrelse.

Det er under tilsynet også konstateret, at der er udbetalt erstatning på baggrund af fakturaer, som ikke er udspecificerede. I denne sammenhæng medfører sagsoplysningsprincippet, at forsikringsselskaberne kun kan udbetale erstatning på baggrund af en udspecificeret faktura. Der skal på fakturaen være tilstrækkelige oplysninger til, at forsikringsselskabet kan se, hvilket arbejde der er lavet. Fakturaen skal således indeholde en specifikation af det udførte arbejde, og skal som minimum angive tidspunktet for arbejdets udførelse og afslutning, specifikation af arbejdet/arbejdsydelsen og materialeforbruget.

Tilsynet giver desuden anledning til at understrege, at erstatning for erhvervsløsøre ikke kan udbetales uden fremvisning af genkøbsfaktura. Det er alene privatpersoner, der kan få udbetalt erstatning for beskadiget løsøre uden dokumentation.

Forsikringsselskaberne har i øvrigt pligt til at journalisere dokumenter som de modtager og afsender, jf. offentlighedslovens § 15. Det betyder, at alle oplysninger af betydning for en stormflodssag skal journaliseres i sagsbehandlingssystemet Stormbasen. En sag bør altid være dokumenteret i en sådan grad, at en uvildig tredjemand ud fra sagen kan se, hvad der skadet, hvordan skaden er opgjort og hvad skadelidte er tilkendt i erstatning.

Dato: 16. november 2015  
Sag 14/07866-10  
/SKI

KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 41 71 50 00  
Fax 41 71 51 00  
CVR-nr. 30 74 16 33  
stormraadet@stormraadet.dk  
www.stormraadet.dk