

Stormflod - hvad gør du

Naturskaderådet har erklæret stormflod en række steder, men hvad skal man egentlig gøre, hvis man er blevet ramt af stormen? Og hvad kommer der til at ske, når man først har anmeldt sine skader? Det handler denne episode af Råd til Forbrug om, og til at hjælpe med fakta og gode råd har jeg Susanne Aamann, som er forbrugerpolitisk chef i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, og dermed også chef for den enhed, der huser Naturskaderådets sekretariat.

Velkommen Susanne.

- Tak skal du have.

Det er jo ganske forfærdeligt at se naturens kræfter, når de er så voldsomme, at man mister sine ejendele på få øjeblikke. Men heldigvis er der hjælp at hente for mange.

Hvordan ved man, om man er omfattet af Naturskadeordningen, så man kan få erstatning?

- Man skal opfylde en række krav, før man kan få erstatning fra Stormflodsordningen. For det første skal det beskadigede være brandforsikret, og for det andet skal der være stormflod i området, hvor skaden er sket og så, som det sidste, må skaden ikke være dækket af en anden forsikring.

Så hvis man opfylder de her krav, hvad gør man så rent praktisk?

- Du skal anmelde skaden senest to måneder efter stormfloden, og du kan selv anmelde skaden inde på stormbasen.dk, og den leder dig over i det, der hedder Naturskadebasen. Men du kan også få dit forsikringsselskab til at gøre det for dig.

Hvad så, hvis man er i tvivl om, om man er dækket, eller om hvordan man skal gribe hele situationen an?

- Så skal du kontakte dit forsikringsselskab.

Men hvis man nu står i vand til knæene inde i sin stue eller i soveværelset, skal man så ikke også gøre noget ved det?

- Jo. Man har pligt til at begrænse skaden, og det gælder både før og efter stormfloden. Så du skal eksempelvis sørge for at affugte og fjerne vand fra de ramte bygninger, og det er en rigtig god idé at tage billeder undervejs, især hvis det er nødvendigt at reparere eller bortskaffe nogle ødelagte genstande, fordi det kan godt være, at du bliver nødt til det før taksator kommer. Så sørg for at tage nogle billeder af det, du har bortskaffet.

Sådan at man har dokumentation for, at det rent faktisk har fandtes?

- Lige præcis, ja.

Men så siger vi, at jeg nu vil anmelde skaden, og du talte noget om Naturskadebasen. Hvad er det egentlig?

- Naturskadebasen er en offentlig base, hvor alle skadesanmeldelser efter stormfloden samles. Og man kan ikke få udbetalt erstatning fra Naturskadepuljen, med mindre skaden er registreret her.

Og som du nævnte, så kan man selv registrere skader i Naturskadebasen, eller man kan bede sit forsikringsselskab om at gøre det for sig. Nu har jeg så fået min skade anmeldt i Naturskadebasen. Hvad sker der så?

- Jamen, så vil dit forsikringsselskab skulle behandle din sag.

Er det ikke Naturskaderådet? Altså det er jo dem, jeg har anmeldt skaden til.

- Nej, altså Naturskaderådet de sørger for, at vi har alle de her skadesanmeldelser samlet, så der er styr på udbetalingerne for den her Naturskadepulje. Men rådet har sådan set ikke noget med selve sagsbehandlingen at gøre. Det er dit forsikringsselskab, der sender en taksator ud og indhenter alle de nødvendige oplysninger for, at sagen kan behandles. Og det er også i sidste ende dit forsikringsselskab, der beslutter, om du kan få erstatning og hvor meget du kan få i erstatning.

Hvad siger jeg, hvis jeg har flere forsikringsselskaber?

- Jamen, hvis du har skader både på hus og indbo, og du har en husforsikring og en indboforsikring i to forskellige selskaber, så vil det være selskabet med husforsikringen, som skal behandle din sag.

Okay. Og hvordan kommer jeg så videre?

- Jamen, efter du har anmeldt skaden i stormbasen, så vil du blive kontaktet af en taksator, som vil vurdere dine skader. Og efterfølgende modtager du en skadesopgørelse, hvor du bl.a. kan se prisen for at genanskaffe det indbo, som er gået i stykker eller måtte være tabt, og det håndværksarbejde, der skal udføres.

Hvor lang tid tager det, før jeg får den opgørelse?

- Da det ventes at komme rigtig mange anmeldelser af skader, så kan der godt gå nogle måneder, før dit forsikringsselskab har afgjort, hvilken erstatning du er berettiget til.

Er der noget, jeg selv kan gøre for at skynde på hele processen? Jeg vil jo gerne bare have udbetalt erstatningen hurtigt, så jeg kan komme videre.

- Ikke så meget. Du kan sørge for, at din skade er anmeldt i naturskadebasen, så forsikringsselskabet hurtigt får de oplysninger, som det beder om, og der er styr på dokumentationen. Det sidste vil fx være, at der er taget billeder, men det kan også være fakturer fra håndværker eller anden dokumentation, som du har gemt.

Hvad kan jeg så gøre i mellemtiden, hvis jeg nu fx ikke kan bo i mit hus, fordi alt er vådt og ødelagt?

- Hvis du er en af dem, der er så hårdt ramt, at du ikke kan bo i dit hus, så er du nødt til at kontakte dit forsikringsselskab og høre, hvilke muligheder du har. Jeg vil formode, at hvis man er så hårdt ramt, så har man forhåbentlig allerede gjort det.

Hvem beslutter så i sidste ende, om jeg kan få erstattet mit hus eller møbler eller andre af mine ting?

- Det gør dit forsikringsselskab. Det er forsikringsselskabet, der skal beslutte, om du er berettiget til erstatning for naturskadepuljen, og hvis du er det, hvor mange penge du er berettiget til at få.

Og får jeg så bare sat beløbet ind på min konto?

- Ja, i princippet ja. Det kan godt være, at du kun får udbetalt en del af erstatningen med det samme, og at du så først får den resterende del, når du har indsendt dokumentationen for, at dine skader er udbedret. Men det vil dit forsikringsselskab vejlede dig om.

Kan jeg forvente at få alt det, der er ødelagt, erstattet?

- Nej, altså der er en meget klar ramme for, hvilke typer indbo og skader, du kan få erstatning for, og hvad du ikke kan få erstatning for. For eksempel så er sådan noget som terrasser og joller og havemøbler, det er ikke dækket. Men der findes en såkaldt negativ liste inde på Naturskaderrådets hjemmeside, hvor du kan se, hvad der ikke er dækket.

Og det er simpelthen en liste, der helt konkret går igennem, hvilke ting, der ikke kan dækkes?

- Lige præcis, ja.

Kan jeg være sikker på, at der er penge nok i puljen? Altså hvad nu, hvis den er tom, når de når til at skulle kigge på min skade?

- Ja, men det skal man ikke være bekymret for. Det er sådan, at det er skrevet ind i loven, at alle kan være sikre på at få udbetalt erstatning for det, de er berettiget til. Og hvis puljen skulle slippe op, så går staten ind og giver en garanti.

Hvad så, hvis jeg får besked om, at jeg ikke får dækket alt det, jeg har anmeldt som ødelagt, og jeg derfor ikke er enig i den afgørelse, jeg får fra mit forsikringsselskab i den sidste ende?

- Hvis du er uenig i forsikringsselskabets afgørelse, så kan du klage til Naturskaderrådet.

Men foreløbig er der kommet rigtig mange anmeldelser ind i Naturskadebasen, så hvis du er en af dem, der har anmeldt din skade, må du prøve at være lidt tålmodig, mens dit forsikringsselskab behandler din sag. Har du endnu ikke anmeldt din skade, så skal du gøre det på hjemmesiden www.stormbasen.dk, hvorfra du bliver ledt over i Naturskadebasen. Du kan læse mere om Naturskadeordningen på Naturskaderrådets hjemmeside, og hvis du har spørgsmål til din egen situation, så kan du kontakte dit eget forsikringsselskab.