



Folketingets Boligudvalg

**ØKONOMI- OG  
ERHVERVS MINISTEREN**

Eksp.nr. 507359

16. januar 2008

Vedlagt fremsender jeg min besvarelse af spørgsmål 4 alm. del stillet af udvalget den 30. november 2007.

**ØKONOMI- OG  
ERHVERVS MINISTERIET**  
Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

Tlf. 33 92 33 50  
Fax 33 12 37 78  
CVR-nr 10 09 24 85

[oem@oem.dk](mailto:oem@oem.dk)

[www.oem.dk](http://www.oem.dk)

Med venlig hilsen

Bendt Bendtsen

16. januar 2008

**Besvarelse af spørgsmål 4 alm. del stillet af Boligudvalget den 30. november 2007**

**Spørgsmål 4:**

Ministeren bedes kommentere henvendelsen af 24. september 2007 fra Niels Jensen vedr. forsikrings sag mod Nykredit, jf. alm. del - bilag 3.

**Svar:**

Det er aldrig rart at høre, når en familie føler, at en forsikrings sag udvikler sig på en måde, som det fremgår af henvendelsen af 24. september 2007.

For forsikringstageren kan det nogen gange se ud som om, at hele sagen trækker i langdrag. Generelt set gælder der ikke nogen absolut frist for sagsbehandlingstiden i forsikrings sager. Denne vil i praksis afhænge af karakteren og omfanget af den relevante skade. Vanskelige sager tager nødvendigvis længere tid at behandle, hvilket selvfølgelig kan være svære at have forståelse for, hvis man selv står midt i et sagsforløb.

Det er derfor vigtigt for mig i den slags sager, at alt går rigtigt til, at reglerne virker hensigtsmæssigt og at den enkelte har klagemuligheder, hvis kunden ikke føler, at behandlingen har været fair undervejs i forløbet.

Jeg har ikke mulighed for at gå ind i den konkrete sag. Hvis kunden er uenig i forsikrings selskabets afgørelse i en sag kan kunden klage til Ankenævnet for Forsikring. Det indebærer også, at kunden kan klage, hvis kunden mener, at et selskab har trukket en sag i langdrag uden nogen god grund, og kunden på baggrund heraf har lidt et tab.

Kunden kan også vælge at anlægge sag ved domstolene. Efter regler i forsikringsaftaleloven gælder der en 2-årig forældelsesfrist. Det vil sige, at en sag skal være indbragt for ankenævnet senest 2 år efter, at skaden er sket.

Involverer sagen, at kunden er utilfreds med en udfærdiget tilstandsrapport i forbindelse med et huskøb, kan kunden klage til Ankenævnet for Huseftersyn, som behandler klager fra både købere og sælgere over tilstandsrapporter udfærdiget under huseftersynsordningen. Ankenævnet tager stilling til samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne. Der kan klages over tilstandsrapporten senest 5 år efter overtagelsesdagen, dog senest 6 år efter tilstandsrapportens datering.

Jeg kan endvidere oplyse, at Justitsministeriet i juni 2006 nedsatte et udvalg, der skal vurdere den samlede huseftersynsordning, herunder mindstekravene til ejerskifteforsikringernes dækningsomfang.

Udvalget skal på den baggrund vurdere, om der er behov for ændringer i huseftersynsordningen. Udvalget vil kunne foreslå lovændringer og/eller ændringer af administrative forskrifter og administrative ordninger.

Udvalget vil endvidere kunne foreslå konkrete initiativer med henblik på at forbedre oplysningsindsatsen over for brugerne af ordningen.

Udvalget skal så vidt muligt færdiggøre sit arbejde inden den 1. november 2008.

Specielt om tilstandsrapporten, som er tilknyttet huseftersynsordningen kan jeg endvidere oplyse, at jeg i foråret 2006 fremsatte et lovforslag om stramning af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v. Lovændringen blev vedtaget med enstemmighed i Folketinget.

Ændringen betød, at der nu er adgang til at offentliggøre navne på og firmatilknytningsforhold for bygningsagkyndige, der har fået tildelt en advarsel eller fået beskikkelsen inddraget. Formålet med ændringen, som trådte i kraft den 1. juli 2006, er både at styrke forbrugeroplysningen og at forbedre tilstandsrapporternes kvalitet.

Erhvervs- og Byggestyrelsen har indtil videre tildelt 9 advarsler til bygningsagkyndige. Navne og firmatilknytning på disse bygningsagkyndige er offentliggjort på [www.boligejer.dk](http://www.boligejer.dk), således at forbrugerne får mulighed for at vælge disse bygningsagkyndige fra, når de skal have udarbejdet en tilstandsrapport på deres ejendom.

Erhvervs- og Byggestyrelsen iværksatte i forlængelse heraf en række nye initiativer, som skal medvirke til at forbedre tilstandsrapporternes kvalitet.

Styrelsen har indført et nyt kontrol- og sanktionssystem, som indebærer, at:

- Dobbelt så mange bygningssagkyndige som hidtil bliver kontrolleret. Der gennemføres 320 kontroller om året, og alle bygningssagkyndige bliver kontrolleret mindst 1 gang i løbet af den 3-årige beskikkelsesperiode.
- Der er udvalgt nye uvildige tekniske revisorer, der ikke samtidig må fungere som beskikkede bygningssagkyndige i huseftersynsordningen.
- Optagelseskurserne for de bygningssagkyndige er blevet udvidet fra 3 til 4 dage, og kurserne er suppleret med en mentorordning, som indebærer, at alle nye sagkyndige skal have en mentor med ved udarbejdelsen af de 3 første tilstandsrapporter.
- Alle styrelsens afgørelser i anonymiseret form bliver offentliggjort på [www.hesyn.dk](http://www.hesyn.dk) (som er de bygningssagkyndiges informationskanal på internettet) for at medvirke til, at de bygningssagkyndige lærer af erfaringerne fra den tekniske kontrol.
- Der er i 2007 gennemført kurser for de bygningssagkyndige om gennemgang af komplicerede ejendomme, hvor teknisk revisor var til stede og gennemgik de mest typiske fejl i tilstandsrapporterne.

Generelt er forsikringsselskaber underlagt regler om god skik for finansielle virksomheder. Det følger af § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at en finansiell virksomhed – eksempelvis et forsikringsselskab - skal handle redeligt og loyalt overfor deres kunder.

Det betyder bl.a., at et forsikringsselskab skal behandle et forsikringskrav indenfor en rimelig tid og uden unødvendig ophold. Det er altså ikke i orden, at et forsikringsselskab trækker tiden ud med vilje.

Præcis hvor lang tid et forsikringsselskab må være om at færdigbehandle en sag vil afhænge af en konkret vurdering af, hvad der er rimeligt under hensyntagen til sagens omstændigheder og udviklingen undervejs i sagen.

Det er Finanstilsynet, som har til opgave at påse, at forsikringsselskaber overholder reglerne om god skik, herunder om selskabernes praksis for behandling af forsikringskrav er i overensstemmelse med reglerne. Finanstilsynet vil således kunne tage et selskabs sagsbehandlingstider op til behandling, hvis der er mange kundeklager lige netop om et selskab.

Finanstilsynet kan ikke træffe afgørelse i en konkret tvist mellem en kunde og et forsikringsselskab eller pålægge et forsikringsselskab at udbetale erstatning til en kunde.