

Da ”Bodil” ramte, ramte også kaos og forvirring.

Det akutte beredskab fungerede fremragende og vi blev selv evakueret fra et oversvømmet hus.

Herefter oplevede vi et kolossalt tomrum. Der var hverken hjælp, rådgivning eller klarhed over situationen.

Dagen efter oversvømmelsen henvendte vi os til vores forsikringsselskab. Vi blev mødt med en simpel afvisning. Vi fik tilbud om på skrift at få en afvisningen med henvisning til, at skaderne ikke var omfattet af vores forsikring.

Forsikringsselskabernes policer undtager:

Krig, naturkatastrofer, oversvømmelse og atomenergi.

Forsikringer omfatter ikke oversvømmelse fra hav, fjord, sø eller vandløb.

Forsikringen henviste os til at anmelde oversvømmelsen på Stormrådets hjemmeside – men det kan man ikke før der er erklæret stormflod.

Indtil Stormrådet havde truffet beslutning om at oversvømmelsen fra Roskilde fjord var en stormflod stod vi ”på herrens mark”.

Vi anede ikke om vi var på vej mod økonomisk ruin.

Det siges man har 7 dage fra oversvømmelsen til der begynder at komme skillesvamp i huse, med mindre man har tømt huset for alt fugtig materiale (herunder fugtig isolering).

I dagene efter stormfloden opsatte et enkelt forsikringsselskab – Tryg - en skurvogt i et af områderne. Vognen var bemanded med rådgivere som gik ud til deres kunder allerede på dag 2 efter oversvømmelsen. Herfra tilbød de rådgivning, vejledning eller hjælp – til deres kunder.

Nok er man ramt, men man mangler, at nogen kommer og vejleder og leder en. Med den rigtige vejledning kan mange selv klare rigtig meget af den skadesbegrænsning der skal foretages. Man vil også i fællesskab have overskud til at hjælpe andre, hvis alle blot ved hvad der skal gøres.

Der var virkelig mange der slet ikke fik nogen som helst vejledning i meget lang tid efter oversvømmelsen.

Selv fik vi besøg af taksator godt en måned efter oversvømmelsen. Han bebrejdede os at vi havde ryddet huset for oversvømmet materiale inden han kom. Det vil sige fjernet gulve, fugtige vægge og isolering.

”Vi blev fra dag ét mødt med en mistro. Under mødet med taksator, blev vi belært om at ”folk” generelt snyder og skriver 10-15% for meget på listen – ”for det gør folk jo”, sagde han.

Da taksatoren forlod huset havde vi ikke modtaget nogen form for konkret vejledning fra hverken ham eller forsikring, Stormråd eller andre myndigheder.

Eneste rådgivning var skældud fra en vrangvillig taksator godt en måned efter oversvømmelsen.

Vi oplever selv (og hører fra andre) at forsikringsselskaberne bevidst fordrejer fakta og bruger undtagelser i loven for ikke at udbetale erstatning. I vores tilfælde henholder taksator sig til at de alvorligste skader enten var sætningsskader eller skader på ”jorden inde i huset”.

Ja De hørte rigtig – jorden inde i huset.

Dette bevirker at skaderne dermed falder ind under de undtagelser der er opført på Stormrådets negativliste (sætningsskader eller jord) og vi kunne ikke få erstatning.

Skader på lofter og vægge i forbindelse med fjernelse beskadigede bygningsdele bliver tillagt håndværkeren som hjalp os. Taksator henviser os til at søge erstatning fra håndværkeren – ”han kunne bare passe bedre på”. Fastlimede fodpaneler kan ikke fjernes uden at der sker skader, som dog kan repareres.

Den eneste vejledning vi kunne få var det vi kunne snakke med naboerne om. Specielt fik vi hjælp af de naboer der selv havde modtaget hurtig hjælp og indsats fra deres forsikringsselskab.

Taksatorers kvalifikationer og erfaring er meget forskellig

- En hel del taksatorer er ikke ansat af forsikringsselskabet men hyret fra eksterne firmaer.
- Taksatorer har meget forskellig baggrund og videns erfaring, herunder også viden om lovgrundlaget og ikke mindst håndtering af mennesker i krise.
- Mange taksatorer har ikke erfaring med genopbygning, renovering eller reparation af eksisterende huse.
- Forsikringsselskaberne agerer for Stormrådet, men de enkelte selskaber har en meget varierende holdning til deres kunder i dagligdagen og en varierende virksomhedskultur.

De stormflodsramte der er kommet lettest igennem sagerne er ofte de ressourcestærke som har haft et forsikringselskab med taksatorer der har kendskab til opgaven og genopbygning af huse. Dem der har det sværest, er de ressourcevage, herunder enlige og enlige mødre, der har et forsikringselskab uden kendskab til (eller forståelse for) opgaven, kombineret med en taksator uden kendskab kriseramme og til genopbygning af storflodsramte huse.

Der er i den grad brug for hurtig kompetent rådgivning og styring af det der skal ske efter en oversvømmelse (efter den akutte indsats).

- Der mangler en overordnet styring og kontrol med det der foregår i hele området.
- Der mangler rådgivning af den enkelte beboer og husejer.
- Der mangler overordnet styring af vurderingen og taksering af skaderne.

Uanset den skadelidtes ressourcer er der mange der endnu ikke har fået deres sag løst og forsat kæmper med taksator og forsikringselskab.