

## Når korthuset ramler - men reddes af effektiv sagsbehandling

**At opdage en stor sort plet på væggen i soveværelset og efterfølgende konstatere starten på en vandskade – er næppe noget, som står øverst på ønskelisten.**

Ikke desto mindre blev dette virkeligheden for Egon og hans hustru, Merethe, som er bosat i en villa lidt uden for Roskilde. Tilbage i juli 2019 opdagede ægteparret tilfældigt en mørk plamage på væggen i deres soveværelse. Inden de fik set sig om, var gulve i både soveværelse og gang brudt op. Plamagen på væggen blev starten på et forløb med en vandskade, som strakte sig over de efterfølgende seks måneder.



Merethe viser stedet for lækagen på badeværelset, som opstod under gulvet tæt ved afløbet under badeværelsesmøblet.

### I trygge hænder fra starten

Efter at have opdaget vandskaden tager ægteparret kontakt til deres forsikrings-selskab, Alm. Brand. Qua samarbejdet mellem Alm. Brand og FLD bliver FLDs forsikringsafdeling sat på sagen.

Jonas Larsen, som er sektionschef og byggeleder i forsikringsafdelingen hos FLD, overtager sagen som ansvarlig byggelder. Han kan ved første besøg hos Egon og Merethe hurtigt konstatere, at et utæt afløb er skyld i det, som senere viser sig at være en større vandskade.

*"Jonas udviste fra begyndelsen stor forståelse for vores situation. Han forstod, at denne skade kom oveni en masse andet, som gjorde, at det var ekstra svært for os. Så det var en befrielse for os, at vi bare kunne læne os tilbage, da vi havde en mand som Jonas, der gjorde, at vi følte os i helt trygge hænder",* fortæller Egon.

### En hverdag som skulle fungere

Med en vandskade indenfor døren måtte både Egon og Merethe indstille sig på, at det krævede en omlægning af deres daglige rutiner. Samtidig skulle de begynde at vænne sig til tanken om dagligt at have håndværkere i hjemmet for en rum tid.

For mange kan det være grænseoverskridende at lukke fremmede håndværkere ind, og det er noget, man som privatperson lige skal vænne sig til. Særligt når det ikke er en situation, man selv har valgt. Hos FLD er forsikringsafdelingens håndværkere derfor altid bevidste om, at der

skal tages et særligt hensyn til beboerne, som vi udbedrer skader for. For det er mange gange en følsom og ubekvem situation, beboerne befinder sig i, når de står for at skulle have udbedret en forsikrings-skade.

At åbne døren for FLDs håndværkere viste sig dog ikke at være noget problem: *"Det var en positiv oplevelse. De håndværkere som har været her - de var virkelig servicebetonet. Man kunne høre, at de var her, men vi mærkede det slet ikke",* fortæller Egon. *"Vi havde en håndværker, som gik og lavede vores gulv her, han var simpelthen bare så fantastisk",* tilføjer Merethe.

Undervejs i forløbet blev det konstateret, at vandskaden var i et større omfang end først antaget, hvilket betød, at gulvene i køkkenet også skulle brækkes op. Uden gulv og med flere håndværkere i gang blev det svært for Egon og Merethe at benytte husets køkken og toilet. FLD tilbød derfor straks, at parret kunne få stillet en køkken- og toiletvogn til rådighed i perioden. Men efter kort overvejelse besluttede Egon og Merethe sig dog for, at de ville rykke ud af huset, mens "byggeriet" stod på.

At flytte ud af sit hjem midt i en større forsikrings-sag kræver stor tillid til de udførende håndværkere, da man faktisk overlader sig hjem og ejendele til fremmede. Men det var præcis det, som Egon og hans kone Merethe havde til FLD og Jonas Larsen, deres byggeleder: *"Det var en kæmpe hjælp, at Jonas bare tog sig af det hele",* fortæller Egon.

### Når ens værste mareridt ender med at blive en god oplevelse

Kort inden julen 2019 vender Egon og Merethe tilbage til deres hjem i Roskilde. Efter seks måneder med en forsikrings-sag hængende over hovedet kunne parret endelig ånde lettet op. Forløbet med vandskaden kunne nemt have været endt som det værste mareridt, men det endte faktisk med at blive en god oplevelse.

I dag sidder parret og tænker tilbage på et forløb, som trods deres situation, endte rigtig godt. *"Da vi en enkelt gang kom med noget til Jonas, sagde han bare: 'Det skal vi nok få ordnet'. Det gav os rigtig meget at have Jonas som kontaktperson",* siger Merethe. *"I det øjeblik man har kontakten til en som Jonas kan man læne sig tilbage. Der skal meget til, før jeg har tillid, men det havde jeg her",* tilføjer Egon.



Egon og Merethe.