

## Populärt seminarium om boendeförsäkringar

För första gången arrangerade Svenska Försäkringsföreningen i slutet av januari ett seminarium kring hem-, villa- och fritidshusförsäkring. Att behovet fanns av ett sådant seminarium bekräftas av det faktum att deltagarantalet översteg 80 personer.

Dagens moderator, **Håkan Franzén** från Trygg-Hansa, konstaterade inledningsvis att utmaningen för dem som arbetar med boendeförsäkringar är att ta fram produkter som kunderna vill ha – och köper.

– Det gäller att koppla samman produktutvecklingen med skaderegleringsprocesserna, så att kunderna får vad de förväntar sig.

### Viktigt att kunna motivera sina beslut

Dagens förste talare var **Gunnar Olsson**, VD för Konsumenternas Försäkringsbyrå, vilken som huvudmän har Finansinspektionen, Konsumentverket och Svensk Försäkring. När det gäller de klagomål som kommer in till dem från försäkringskunder och som rör sig om skador, handlar drygt 30 procent om hem/villa och 5 procent om reseförsäkringar.

En vanlig typ av klagomål rör ersättningar och värderingsfrågor. Gunnar Olsson berättar att det kan vara svårt för många kunder att förstå hur stor ersättningen ska vara. Många tror att de ska få en ny vara, inte en likvärdig. Här, menade han, har bolagen ett ansvar för att kunna motivera sina beslut på ett begripligt sätt.

– Många kunder förstår inte att försäkringsbolagen har ett utredningsansvar. Bolagen måste bli bättre på att förklara att deras uppgift är att ge en korrekt ersättning och att det inte rör sig om en förhandling.

Bevisfrågor och kvittokrav hänger samman med många av de klagomål som kommer in med anledning av hur inbrott och stölder skaderegleras.

– Att begära kvitton är inte rätt väg att gå. Det viktiga är att kunden, på något sätt, kan styrka innehavet vid den tidpunkt då inbrottet eller stölden skedde, betonar Gunnar Olsson.

Ett annat område där det kommer in klagomål för kunder är läckageskador. Ofta vet inte kunderna om att dränageskador inte ersätts av försäkringen och det blir då en otrevlig överraskning.

– Sedan är det många kunder som tror att försäkringsbolagen har beställaransvaret när det gäller att återställa en skada, när det i själva verket är tvärtom. Men ni i

bolagen kanske borde fundera över om ni ska erbjuda försäkringslösningar där ni tar på er beställarrollen, eftersom det är detta som kunderna förväntar sig av er, var en uppmaning från Gunnar Olsson.

När det gäller frågor till Konsumenternas Försäkringsbyrå vid köp av försäkring, är det omvända förhållandet som gäller jämfört med klagomål vid skada. Hör rör bara 15 procent av frågorna hem/villa, medan reseförsäkringarna står för nästan 40 procent. Gunnar Olsson konstaterar att antalet frågor kring reseförsäkring genomgick en dramatisk förändring efter tsunami-katastrofen 2004.

Även här skickade han med något för deltagarna att fundera över på hemmaplan, nämligen längden på reseförsäkringens giltighetstid.

– Idag är den normalt 45 dagar. Men med tanke på att många ungdomar numera är på resande fot i främmande länder mycket längre än så, kanske det vore värt att fundera över en förlängning.

Gunnar Olsson avslutade sitt anförande med att berätta om hur Konsumenternas Försäkringsbyrå har byggt upp en jämförelsesajt för olika typer av försäkringar (<http://bankforsakring.konsumenternas.se>).

**Elisabet Friman Lilliehorn**, försäkringsjurist på Folksam, gick sedan igenom hur man reder ut begreppen plötsligt och oförutsett utifrån ett antal olika rättsfall. Även **Paula Asplund**, beredningsjurist på Allmänna Reklamationsnämnden, tog upp dessa frågeställningar under sitt anförande.

### Otydlig bostadsrättslagstiftning

Håkan Franzén konstaterade att en av de mest komplicerade sakerna som en medarbetare på ett sakförsäkringsbolag kan ställas inför, är skador i bostadsrätter. Han tyckte att lagstiftningen på det här området borde vara mer tydlig och lämnade sedan över ordet till **Monika Jukic**, chef för verksamhetsområdet Juridik på Sveriges Bostadsrättscentrum (SBC), för att hon skulle reda ut begreppen.

Grundprincipen är att det finns ett delat underhålls- och reparationsansvar mellan bostadsrättsföreningen och bostadsrättshavaren. Föreningen är ansvarig det yttre underhållet, medan bostadsrättshavaren är ansvarig för det inre underhållet av själva lägenheten.

– I 7:e kapitlet av Bostadsrättslagen sägs att bostadsrättshavaren på egen bekostnad ska hålla lägenheten i gott skick, om inte något annat bestämts av stadgarna. Redan här finns en otydlighet. Om man sedan, som exempel, tar balkongen - tillhör den lägenheten eller det yttre (fasaden)? - så inser man snart att det finns definitionsproblem, sa Monika Jukic.

För försäkringsbolagen gäller det därför att reda ut vems försäkring som ska användas efter en skada - föreningens eller bostadsrättshavaren? En komplicerande faktor kan vara om man kan visa att bostadsrättshavaren bör anses vara vållande på grund av att misskött underhållet, trots att skadan borde ligga på föreningens ansvar. (Monika Jukic pekade också på det faktum att det har blivit allt lättare att hyra ut sin bostadsrätt. Hyresgästen har naturligtvis bara en hemförsäkring, vilket ställer krav på bostadsrättshavaren att se till att för sin del ha ett korrekt försäkringsskydd.)

Monika Jukic pekade också på det faktum att reglerna om andrahandsuthyrning håller på att luckras upp och det kommer att som bostadsrättshavare vara lättare att hyra ut sin lägenhet i andrahand. Ett problem kan uppstå om det exempelvis uppstår en skada i lägenheten när andrahandshyresgästen bor där.

Andrahandshyresgästens hemförsäkring täcker inte skador som uppstår i lägenheten på de delar som omfattas av bostadsrättshavarens underhållsansvar. Ett problem som då kan uppstå är att bostadsrättshavaren kanske har valt att inte vara försäkrad under den tid som lägenheten hyrs ut i andra hand vilket innebär att det då inte finns något försäkringsskydd. Även om man som bostadsrättshavare har kvar sin hemförsäkring med bostadsrättstillägg ställer försäkringsbolagen upp som krav att man skall vara folkbokförd på den lägenheten där försäkringsskyddet finns. Skulle man då skriva sig någon annanstans kan försäkringsskyddet utebli av den anledningen.

### **Klimatförändringar påverkar villa- och hemförsäkringarna**

**Staffan Moberg**, jurist på Svensk Försäkring, tog i sitt anförande upp frågan om vilken påverkan klimatförändringarna har på hem- och villaförsäkringarna. Efter att ha gått igenom vilka klimatförändringar vi står inför, konstaterade han att hoten mot hem- och villaförsäkringarna utgörs av en ökad risk för översvämningar, skred, mögel och vind samt grundvattensförändringar.

– På grundval av den klimat- och sårbarhetsutredning som regeringen tillsatte och som lämnade sitt betänkande 2007, tillsatte försäkringsbranschen en arbetsgrupp. En av de grundläggande slutsatserna från den var att branschen vill fortsätta försäkra naturskador i allmänhet och översvämningar i synnerhet. Men för att vi ska klara det, måste vi försöka påverka politiker och andra beslutsfattare, konstaterade Staffan Moberg.

Han nämnde som exempel en rapport om baktrycksskador, publicering av debattartiklar samt deltagande i klimatkonferenser och möten om klimatanpassningsplaner med kommuner och länsstyrelser. Just klimatanpassningsplaner står högt på agendan och är något som försäkringsbranschen vill se infört i alla kommuner.

– Sedan handlar det om konkreta åtgärder som att vara restriktiv med att bygga i riskområden (t.ex. sjönära), att minimera risken för baktrycksskador och att leda bort regnvatten yttledes och inte ner i VA-systemet. Vi skulle också gärna se en ny klimat- och sårbarhetsutredning, dels för att klargöra finansieringsfrågorna, men dels också för att få en påtryckning mot kommunerna att göra mera.

### Komplicerat med värdering av smycken

Hovjuvelerare **Christian Bolin** berättade om värdering av smycken och gav deltagarna goda råd vad de ska tänka på när skadereglering sker.

– Det finns många saker som påverkar värderingen. En viktig faktor är materialet, som ju till skillnad från många andra föremål har ett eget värde. För exempelvis diamanter spelar dessutom olika former av certifieringar en stor roll. Själva hantverket och tillverkningsprocessen i stort spelar självfallet också en stor roll, t.ex. om det är ihåliga eller massiva smycken det är fråga om. Man måste också veta om smycket är hantverksmässigt gjort eller om det är maskintillverkat.

Christian Bolin gav också tipset att fråga försäkringstagarna var de normalt köper sina smycken, vilket kan ge en ledtråd om vad ett försvunnet eller stulet smycke kan vara värt. Man kan också använda sig av sannolikhet, där han pekade på exemplet att ett riktigt tjocka gulddelar sällan är massivt, exempelvis en stel armband av större dimension, men det finns undantag.

Till sist gav han några råd om vad en skadereglerare bör fråga om vid första samtalet med kunden:

– Be om kvitton och reparationsnotor. Ställ frågan om det finns några certifikat eller bilder av smyckena. Och låt kunden jämföra med andra smycken, eftersom det sätter igång associationsbanorna.

### Lavinartad ökning av bedrägerier

Bedrägerierna i samhället har ökat lavinartat, vilket också för försäkringsbranschen inneburit att antalet avböjda skador har stigit. 2012 avböjde branschen för 397,3 miljoner kr och 2013 för 462,9 miljoner. Antalet utredningar ligger dock stilla på cirka 6600 årligen, berättade **Ann Hassel Tano**, utredningschef på Länsförsäkringar AB.

– Det sammanlagda beloppet för avböjda skador handlar om mellan 5 och 10 procent av utbetalade skadeersättningar, men det kan skilja sig mellan olika skadetyper. Vi ser t.ex. att bedrägerierna inom Villa/Hem beloppsmässigt ökar snabbt.

Det handlar dels om s.k. sekundärbedrägerier, dvs. påplussningar av det belopp som man anger vara värdet på det skadade, dels om primärbedrägerier, dvs. arrangerade skadehändelser. I det första fallet rör det ca 80 procent av ärendena, men bara ca 20 procent av kostnaderna. När det gäller primärbedrägerier, är det tvärtom.

Ann Hassel Tano konstaterade att den organiserade brottsligheten i allt högre utsträckning ägnar sig åt försäkringsbedrägerier. Som exempel nämnde hon att det idag internationellt finns ligor som arrangerar vattenskador. Här hemma handlar det en hel del om arrangerade trafikolyckor.

Ett annat område är att man lånar ihop smycken från olika håll, får dem värderade och använder sedan dessa värderingar när inbrott anmäls – kanske vid flera tillfällen.

– På andra områden kan det som till synes verkar vara trender, i själva verket mycket väl vara organiserad brottslighet, säger Ann Hassel Tano och fortsätter:

– Men även om det är oroande med framväxten av organiserad brottslighet, är det viktigt att bekämpa hela skalan av bedrägerier. Det ligger ett stort signalvärde i att inte acceptera mindre bedrägerier och det kan förhoppningsvis mota eventuella "karriärsbedragare".

*Carl-Henrik Knutsson*