

Pressemeddelelse

11. maj 2015

Tryg: Ny kampagne skal ændre holdning til udskældt forsikringsprodukt

Alt for mange rager uklar med forsikringsselskaberne om ejerskifteforsikring, fordi kunderne har svært ved at gennemskue, hvad der er dækket. Tryg griber nu i egen barm og igangsætter en oplysningskampagne.

Ejerskifteforsikringen er og bliver forsikringsbranchens smertensbarn. Alt for mange kunder bliver skuffede, når de anmelder ting på ejerskifteforsikringen – selskaberne afviser hele 65 procent af kundernes anmeldelser. Hovedårsagen er, at forventningerne til, hvad en ejerskifteforsikring dækker, er blevet så høje de seneste ti år, at produktet ikke har kunnet følge med. Samtidig er Tryg ikke tilfreds med antallet af klager fra selskabets ejerskifte kunder. Og det skal der gøres noget ved. Selskabet står derfor bag en oplysningskampagne, der skal klæde kunderne bedre på til at forstå, hvordan de er dækket gennem deres ejerskifteforsikring.

- Vi bryder os jo ikke om at skuffe vores kunder - tværtimod går vi i Tryg meget op i, at have en høj kundetilfredshed. Vi skal derfor have nedbragt vores andel af klager i Ankenævnet. En stor del af vores indsats vil vi derfor lægge i at fortælle vores kunder, hvad de kan regne med er dækket på en ejerskifteforsikring, og hvad der ikke er, siger Frederik Toft, skadedirektør i Tryg.

Og der er ikke noget at sige til, at kunderne har svært ved at gennemskue deres dækninger, for nettet bugner med oplysningssider, der skaber urealistiske forventninger hos danskerne i forhold til, hvad forsikringen dækker.

- Vi hører ofte fra vores kunder, at de enten har læst eller fået fortalt, at en ejerskifteforsikring generelt dækker skjulte fejl og mangler. En anden myte, der lever i bedste velgående er, at alt, hvad der ikke er nævnt i tilstands- og el-installationsrapporten er dækket. Det er direkte forkert. Men jeg kan godt forstå, at kunderne bliver utilfredse, når vi er nødt til at afvise, hvor de har regnet med, at vi dækker, siger Frederik Toft.

Han gætter på, at forklaringen skal findes i historien. Før reglerne om ejerskifteforsikringen blev vedtaget i 1995, kunne tidligere husejere være ansvarlige for skjulte fejl og mangler i op til 20 år efter et hussalg. Det kunne i værste fald ruinere en sælger. Derfor vedtog Folketinget i 1995 den såkaldte huseftersynsordning, der siden er blevet revideret et par gange og nu fritager sælgeren for det ansvar på betingelse af, at han får lavet en tilstandsrapport og el-installationsrapport, samt indhenter et tilbud på en ejerskifteforsikring. Det står ejendomsmægleren typisk for.

Og det er Justitsministeriet, der har fastlagt de nærmere betingelser, der skal være opfyldt, for at danskerne kan regne med at få erstatning fra ejerskifteforsikringen. (Se Justitsministeriets 'skadebegreb' i faktaboksen i forhold til, hvad forsikringen dækker.)

- Vi afviser rigtig mange anmeldelser, der handler om generelle fejl og mangler, fejlkonstruktioner og bygningsdele, som ikke er opført korrekt. For hvis ikke, der er tale om en skade, er der ikke dækning på ejerskifteforsikringen, siger Frederik Toft.

Han forklarer, at tagskader, sætningsskader og ulovlige el- og VVS-installationer derimod er nogle af de mest typiske skader, der kan være dækket på ejerskifteforsikringen.

Men bedre oplysning til kunderne gør det ikke alene. Tryg har derfor iværksat en række tiltag, der skal forbedre hele kundeoplevelsen med ejerskifteforsikringer.

- Vi er i fuld gang med at forbedre vores kunderådgivning, så vi sikrer, at vores kunder fra starten bliver bedre informeret om, hvad ejerskifteforsikringen dækker og ikke dækker. Derudover har vi afsat flere ressourcer til området med det formål at nedbringe sagsbehandlingstiden, være hurtigere ude hos kunderne, når de anmelder en skade og generelt være bedre til at tage kunden i hånden gennem hele forløbet, fortæller Frederik Toft.
- Og så er vores kvalitetsafdeling i fuld gang med at gennemgå vores klager minutløst, så vi kan blive klogere på, hvad der skal til for at forbedre kundeoplevelserne for vores ejerskifte-kunder.

FAKTABOKS

Hvad dækker en ejerskifteforsikring?

Ejerskifteforsikringen dækker udbedringen af skjulte skader på huset, når betingelserne i skadebegrebet er opfyldt. Og her bliver det altså lidt teknisk, men da Folketinget i sin tid udformede ejerskifteforsikringen, blev en skade defineret som brud, lækage, deformation, svækkelse, revnedannelse eller ødelæggelse i bygningen eller andre fysiske forhold, der nedsætter husets værdi eller brugbarhed nævneværdigt, sammenlignet med tilsvarende bygninger af samme alder og i almindelig god vedligeholdelsesstand. Det er en betingelse, at skaden er til stede på overtagelsestidspunktet. Tagskader, sætningsskader og ulovlige el- og VVS-installationer er nogle af de mest typiske skader, der er dækket på ejerskifteforsikringen.

FAKTABOKS

Otte typiske misforståelser omkring ejerskifteforsikringer

Misforståelse: En ejerskifteforsikring dækker generelt alle fejl og mangler, der ikke er nævnt i tilstands- og el-installationsrapporten.

Fakta: Nej, det gør den ikke, det er en udbredt myte, som desværre også lever på nettet og blandt organisationer og virksomheder, der dagligt rådgiver om ejerskifteforsikringer. En ejerskifteforsikring dækker kun skjulte mangler, hvis en mangel udløser en skade, eller der er en nærliggende risiko for, at manglen medfører en skade, som nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende bygninger af samme stand og alder.

Misforståelse: En ejerskifteforsikring dækker dårlig vedligeholdelse.

Fakta: Nej, ejerskifteforsikringen dækker ikke skader, der opstår på grund af alder, almindeligt slid eller dårlig vedligeholdelse. Forsikringen dækker heller ikke allerede planlagte renoveringer.

Misforståelse: En ejerskifteforsikring dækker fugt i kælderen.

Fakta: Nej, som udgangspunkt er de fleste kældre i ældre huse fugtige i en eller anden udstrækning og heller ikke egnede eller godkendte til beboelse. Hvis huset er opført efter gældende byggeskik på opførelsestidspunktet vil afhjælpning af denne fugtdannelse ikke være dækket af ejerskifteforsikringen.

Misforståelse: En ejerskifteforsikring dækker ulovlige eller forkert udførte konstruktioner og bygningsdele.

Fakta: Nej, ejerskifteforsikringen dækker kun, hvis der er tale om ulovlige el- og VVS-installationer. Ulovlige eller forkert udførte konstruktioner og bygningsdele er kun dækket, hvis der er tale om en skade. Det gælder også ved selvbyg. Ulovlige el- og VVS installationer er først blevet en del af grunddækningen på ejerskifteforsikringen fra 1. maj 2012. Man kan dog stadig være omfattet af denne dækning, hvis man tidligere har tegnet den som en tilvalgsdækning hos sit forsikringsselskab.

Misforståelse: En ejerskifteforsikring dækker, hvis der er skimmelsvamp i huset.

Fakta: Ja og nej. Der vil altid være en vis mængde skimmelsvamp i en ejendom, f.eks i tagrum, kældre og krybekældre. Ejerskifteforsikringen dækker som udgangspunkt, hvis mængden af skimmelsvamp er så alvorlig, at det påvirker indeklimaet og derved nedsætter bygningens brugbarhed nævneværdigt.

Misforståelse: Dræn er dækket på en ejerskifteforsikring, når det medfører en skade på huset.

Fakta: Nej, det er det ikke. Når årsagen til skaden ligger uden for husets sokkel dækker ejerskifteforsikringen ikke, selv om det medfører en skade på huset. Generelt er alt, hvad der ligger uden for husets sokkel ikke dækket på ejerskifteforsikringen.

Misforståelse: Forsikringsselskabet foretager og står for udbedringen af de dækkede skader.

Fakta: Nej, forsikringsselskabet fastsætter et erstatningsbeløb. Selve udbedringen foretages af en håndværker, som kunden selv kan vælge.

Misforståelse: Selvom jeg har købt en ældre ejendom, kan jeg regne med fuld erstatning svarende til nyværdien.

Fakta: Nej, det er ikke rigtigt. Som det også fremgår af forsikringsbetingelserne er der afskrivningstabeller for visse bygningsdele, hvilket gør, at erstatningen ikke giver nyt for gammelt.

#

Kontakt

For yderligere oplysninger kontakt venligst:

Tanja Frederiksen, pressetalsmand

Mobil: +45 51 95 77 78

Mail: tanja.frederiksen@tryg.dk

Om Tryg

Tryg er Danmarks største forsikringsselskab og det næststørste selskab i Norden. Som ledende nordisk forsikringskoncern med aktiviteter i Danmark, Norge og Sverige arbejder Tryg for at skabe tryghed og værdi for sine kunder, medarbejdere og aktionærer. I 2014 sikrede Trygs 3.600 medarbejdere tryghed for flere end 2,7 millioner kunder. Tryg er noteret på Nasdaq OMX Copenhagen, og 60 % af aktierne ejes af TryghedsGruppen smba, der via TrygFonden årligt uddeler omkring 500 mio. DKK til tryghedsskabende formål.

#