



Beslutsunderlag

Utfärdat 2021-10-06

Diarienummer Dnr 0110/21

Handläggare

Cecilia Jansson

Telefon: 031-368 55 11

E-post: cecilia.jansson@gotalejon.goteborg.se

0110/21 Genomförda riskbesiktningar 2021 och uppföljning av rekommendationer

Förslag till beslut i styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon

- att anteckna information om genomförd skaderevision av ansvarsskador 2021 och uppföljning av rekommendationer för Försäkrings AB Göta Lejon

Bakgrund

Göta Lejon genomför vart tredje år skaderevision som genomförs av en extern part. Under våren 2021 har skaderevision av ansvarsskador genomförts.

Ärendet

Uppdraget omfattar revision av 31 ansvarsskador som Crawford & Company (Sweden) AB reglerat för Göta Lejons räkning under 2015 - 2021. Syftet är att fastställa om skadorna reglerats i enlighet med tillämpliga rättsregler, gällande försäkringsvillkor, försäkringsbrev och det ramavtal inklusive bilagor som upprättats mellan Göta Lejon och leverantören.

Samtliga skador var (möjligen med ett undantag) avslutade vid revisionstillfället. De 31 reviderade skadorna fördelar sig på olika skadetyper enligt följande:

- 23 egendomsskador
- 3 personskador
- 4 rena förmögenhetsskador
- 1 annan förmögenhetsskada

Varje reviderad skada har granskats mot en checklista bestående av ett trettiotal olika punkter.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis konstateras att de reviderade skadorna har rätt ansvarsbedömningar och ersättningsberäkningar och dessutom till ett förhållandevis lågt pris.

De kategorier som det finns flest anmärkningar och frågor på är följande:

- Bekräftelsefristerna, särskilt beträffande den inledande återkopplingen till skadelidande
- Klagomålshanteringen, framför allt p.g.a. utelämnad besvärshänvisning
- Handläggnings/svarstiderna, där handläggningstiden varit oskäligt lång i vissa fall
- Reservsättningen, där reserver i flera fall inte registrerats alls eller alltför sent
- Rapportering/godkännande, där det brister bl.a. i storskaderapporteringen till er

Enkelt uttryckt kan man säga att möjlighet till utveckling framför allt återfinns när det gäller avtalsbaserade rutinåtgärder, kopplade till sådant som bör göras antingen i handläggningens inlednings- eller slutskede.

Bolaget arbetar kontinuerligt med dessa frågor och följer upp de anmärkningar som finns.

Bilagor

Muntlig dragning

Cecilia Jansson

Annika Forsgren

Skadecchf

VD

Revision ansvarsskador 2021

Försäkrings AB Göta Lejon

Cecilia Jansson

Urval

- Revision har skett på 31 skador.
- Slumpvis utvalda, men några fler utvalda där ersättning över självrisk utbetalats.
- Skadorna fördelar sig på olika skadetyper enligt nedan:
 - 23 sakskador
 - 3 personskador
 - 4 rena förmögenhetsskador
 - 1 annan förmögenhetsskada
- Bland de skadelidande finns både privatpersoner, företag och föreningar.
- Antalet skador är tillräckligt för att ge en rättvisande bild av hur skaderegleringen hanteras.

Skadetyper/orsak: Anm: Frågor:

	Sakskada, elevansvar	1	3
ge	Sakskada, fordon	1	1
	Sakskada, fordon	2	3
	Sakskada, lösöre	1	3
	Sakskada, fordon		1
	Personskada		3
t	Ren förm. skada, entrepr.	4	
3)	Sakskada, översvämning	2	3
	Förmögenhetsskada	2	2
	Ren förm. skada, bygglov	2	1
	Sakskada, översvämning	2	3
	Sakskada, fukt/vatten	3	2
	Sakskada, fel spänning	2	5
	Sakskada, fordon	4	1
IB	Sakskada, översvämning	2	
	Ren förm. skada, entrepr.	1	

Checklista

- Handläggare och handläggningsarvode
- Registrering av grunduppgifter i Insman
- Säkerhetsföreskrifter
- Försäkringsskydd
- Undantag
- Självrisker
- Inträffandetidpunkt/skadedatum och preklusion
- Styrkande av skadan och orsakssambandet
- Underlag och ordning
- Bekräftelse och återkoppling till försäkringstagare och skadelidande
- Ansvarsbedömningar och motiveringar
- Värdering, ersättning och moms
- Omprövningsrutiner och besvärshänvisningar
- Handläggnings- och svarstider
- Regresshantering
- Reservesättning
- Rapportering, information, godkännande och förankring
- Avvikelse- och incidentrapportering samt övriga noteringar

Handläggare och handläggningsarvode

- Handläggningsarvodet är genomgående skäligt. I några fall framstår det som lågt.
- Handläggningstiderna är i några ärenden utdragna.
- Fakturerat arvode varierar mellan 0 och 31 312 kr.
 - Genomsnittligt arvode på 9 500 kr.
 - Låg genomsnittlig kostnad.
 - Undantaget för annan försäkring hade kunnat beaktas bättre och på så sätt kanske ytterligare minskat handläggningsarvodet.



Ansvarsbedömningar och motiveringar

- Inget att anmärka avseende ansvarsbedömningarna.
- Saknas bättre motiveringar.
 - I några skador saknas bakomliggande motivering helt och det finns bara en slutsats i ansvarsfrågan.
 - Noggrannare utredningar och motiveringar i de skador där det föreligger kontraktsförhållande hade varit önskvärt.



Värdering, ersättning och moms

- Skadelidande beviljades ersättning i 12 av de reviderade skadorna (31).
- I 8 av dessa skador översteg ersättningsbeloppet självriskens.
- Merparten av skadorna har värderats och ersatts korrekt.
- Saknas möjligtvis resonemang om möjligheten att göra ROT-avdrag.



Handläggnings- och svarstider



- Den effektiva handläggningstiden, inte hur länge ärendet varit öppet från registrering till stängning.
- Resultatet är spretigt.
 - Flera exempel på korta svars- och handläggningstider (i ett par fall synnerligen korta).
 - Men också flera exempel på långa svars- och handläggningstider.

Reservsättning

- Reservsättningen har fått flera anmärkningar i revisionen.
- Reserverna har i många fall registrerats väldigt sent.
- Problemet känt för GL då vår reservsättning i systemet ställer till problem.



Sammanfattning

- Flest anmärkningar och frågor finns inom följande kategorier:
 - Bekräftelsefristerna, särskilt beträffande den inledande återkopplingen till skadelidande
 - Klagomålshanteringen, framför allt p.g.a. utelämnad besvärshänvisning
 - Handläggnings/svarstiderna, där handläggningstiden varit oskäligt lång i vissa fall
 - Reservesättningen, där reserver i flera fall inte registrerats alls eller alltför sent
 - Rapportering/godkännande, där det brister bl.a. i storskaderapporteringen till er
- Problemen finns framför allt när det gäller avtalsbaserade rutinåtgärder
- Tämligen enkelt att åtgärda de brister som finns.
- De viktigaste områdena av hanteringen – bland annat ansvarsbedömningar och ersättningsberäkningar – sköts på ett bra sätt till ett förhållandevis lågt pris.

Åtgärder och fortsatt arbete

- Revisionsrapporten har presenterats för Anna Werner, Crawford & Company
- Presentation av revisionsrapporten för handläggarna är planerad under oktober månad.
- Uppföljning av de noteringar som gjorts i rapporten kommer att göras.
 - Handlägggarbyte
 - Svarstider
 - Motiveringar
 - Reservesättning
 - Storskaderapportering
- Ny revidering av ramverken.