

Åtgärder när kunden inte agerar i tid

Detta dokument innehåller tips och verktyg för att hantera kunder som inte agerar i tid och sköter sina besiktningar.

Åtgärder när kunden inte agerar i tid.....	1
Bakgrund - Kunder som inte uppfyller sina åtaganden.....	1
Generellt lösningsförslag – Steg för steg	2
Specifika exempel på påföljder	2
Exempel på texter att lägga in i försäkringsbrev	4
Exempel på brevutskick till kund som inte agerat	5
Exempel på brevutskick i 2 steg med uppsägning	7

Bakgrund - Kunder som inte uppfyller sina åtaganden

Tyvärr har de flesta försäkringsbolag problem med kunder som inte uppfyller sina åtaganden med elbesiktning som försäkringsvillkoret påtalar. För en smidig administration krävs att de, precis som övriga intressenter, agerar i tid och besvarar sina aviseringar, utför sina besiktningar och åtgärdar sina anmärkningar.

Erfarenheten visar att för kunder som bara ser besiktning som en belastning är det ofta svårt att få dem att fullfölja sitt åtagande utan ekonomiska åtgärder. Många försäkringsbolag arbetar därför med just premie- och/eller självriskhöjningar. En variant är att arbeta omvänt, att ge premiesänkningar till de som sköter sig. Uteblivna besiktningar utgör risk för både egendoms- och personskada och det är viktigt att administrationen runt och genomförandet av besiktningar tas på allvar.

Förslagen nedan är just förslag, främst för de bolag som kämpar med att få kunder att göra sina besiktningar. Har ni ett fungerande system, med kunder som gör det de ska, behöver ni givetvis inte ändra på något.

Har ni inte arbetat med påföljder förut, kan det verka drastiskt ("Kunden kommer byta försäkringsbolag!"). Erfarenheten från många bolag som arbetar med påföljder visar att så inte är fallet, utan snarare leder till att de uppfyller sina åtaganden.

Generellt lösningsförslag – Steg för steg

Det här är generella förslag på åtgärder som kan vidtas för att få försäkringstagaren att genomföra besiktningar och åtgärda sina anmärkningar. Det är beprövade åtgärder som fungerar för flertalet bolag.

Steg 0: "Varför besiktning?"

Låt säljaren/kontaktpersonen gå igenom informationsbladet "Varför besiktning?" med kunden och skicka (på nytt) informationsbladet "Kontroll av elanläggning". Upplys kunden om att de kan få sänkt ersättning om en elrelaterad skada inträffar och de inte har giltigt revisionsintyg. Eller att försäkringen rentav inte gäller vid sådan händelse.

Steg 1: Inför ekonomisk påföljd och/eller ta bort moment från försäkringen

För kunder som ligger efter med sina besiktningar: ta reda på när deras försäkring löper ut.

För gärna in försäkringens förfallomånad i det nya fältet i Bereko för enklare uppföljning.

Kontakta kunden i god tid innan och meddela att nästa period kommer det blir höjd premie/självrisk eller att försäkringen inte kommer att omfatta skador pga brand/el. *Se förslag på formuleringar längre ner.*

Premien/självrisk sänks sedan igen antingen från datumet med giltigt besiktningsintyg eller från datumet kunden meddelat försäkringsbolaget.

Steg 2: Inte förnya försäkringen

Det kan låta drastiskt, men flera bolag arbetar redan så idag. Om kunden är slarvig med besiktning, är den säkert slarvig med annat också. Är ni beredda att ta en högre risk genom att försäkra slarviga kunder som struntar i regler och bestämmelser?

Det som verkar fungera bäst för de flesta är olika påföljder, så vi uppmanar så många som möjligt att arbeta med detta.

Specifika exempel på påföljder

Följande exempel är tagna från arbetssätt hos olika försäkringsbolag.

Exempel 1:

Premiesänkning av skötsamma kunder efter genomgång av kundens generella skötsamhet och risk tillsammans med riskingenjör.

Exempel 2:

Riskingenjörer följer upp och gör påtryckningar.

Exempel 3:

1. Självriskhöjning för brandmomentet till 10 PBB
2. Borttagning av brandförsäkringsmomentet i försäkringen
3. Annullering av försäkringen

Exempel 4:

1. Första påminnelsen: skicka en ny påminnelse (kanske fel mejladress?)
2. Andra påminnelsen: skicka en ny påminnelse och ett brev med text att det är viktigt att besiktning genomförs
3. Tredje påminnelsen: skicka en ny påminnelse och ett brev med text att momentet elfenomen kommer plockas bort i villkoret vid försäkringens förfalldatum.
4. När försäkringen förfaller och aviseringen fortfarande är obesvarad skrivs en text in i försäkringsbrevet om att momentet elfenomen undantas.

Säljaren meddelas också varje gång så att (även) denne kan kommunicera med kunden.

Exempel 5:

1. År 1: premiehöjning 25%. Tas sedan bort från datum revisionsintyget är klart
2. År 2, om kunden har särskilt ömmande skäl: Premiehöjning 25% och/eller 3-5 pbb höjning på självrisken på brandmomentet. Utan särskilt ömmande skäl kan man gå direkt på punkt 3.
3. Ej förnyelse av försäkring

Exempel 6:

1. År 1: Premiehöjning med 20%, självriskhöjning från 0,2 pbb till 0,5 pbb. Maxtak på försäkringen 500 pbb.
2. År 2: Borttagning av brandmomentet

Vid allvarliga brister som inte åtgärdas: ej förnyelse av försäkringen

Exempel 7:

1. År 1:
 - a. Ej genomförd besiktning + ej åtgärdade grova fel (kat 2): Premiehöjning 30% + självriskhöjning 10 pbb
 - b. Ej åtgärdade enklare fel (kat 3-7): Premiehöjning 10% + självriskhöjning 1 pbb
2. År 2:
 - a. Ej genomförd besiktning + ej åtgärdade grova fel (kat 2): Ytterligare premiehöjning 30% + självriskhöjning 10 pbb
 - b. Ej åtgärdade fel (kategori 3-7): Ytterligare premiehöjning 10% + självriskhöjning 1 pbb
3. År 3: Ej förnyelse av försäkring

Exempel på texter att lägga in i försäkringsbrev

Nedan texter är framtagna för att underlätta för er att skriva ihop texter och brev som passar just er. De kan användas i sin helhet som de är, olika delar (klipp och klistra fritt), eller som inspiration till något som passar er bättre.

Exempel 1

Enligt våra noteringar har ni inte fullgjort den del av försäkringsvillkoret som innebär besiktningssplikt på er fastighet och/eller verksamhet enligt Elektriska Nämndens anvisningar. Detta medför förutom högre självrisk vid skada även höjning av försäkringspremien med 25% utöver ordinarie prisjustering. När ni i anvisat system meddelat Elektriska Nämnden och <Försäkringsbolag> att besiktning gjorts samt att eventuella brister åtgärdats kommer höjningen med 25% att tas bort. Görs från den dagen ni meddelar <Försäkringsbolag>.

Att lägga i inledningen så att kunden ser den direkt. Man kan även ha en specifik påslagsfaktor i sitt försäkringssystem som används enbart för EN-påslag.

Exempel 2

Till följd av att elanläggning inte kontrollerats enligt Elektriska Nämndens anvisningar eller att anmärkningar vid sådan kontroll inte åtgärdats, höjs försäkringspremien i detta försäkringsbrev med X%. Självrisk för skada genom brand (paragraf X) kommer också höjas till X prisbasbelopp. Beror skada på felaktig starkströmsanläggning kan ersättning helt utebli (paragraf Y).

Exempel 3

Revisionsbesiktning av elektrisk starkströmsanläggning

Vi kan se, enligt noteringar hos Brandskyddsföreningen och Elektriska Nämnden, att ni inte har fullgjort er besiktningssplikt avseende er fastighet och/eller verksamhet.

Detta medför, utöver påföljd enligt paragraf X i försäkringsvillkoret, att er grundsjälvrisk för brandförsäkring har höjts till 10 prisbasbelopp.

När revisionsintyg utfärdats av Elektriska Nämnden och <försäkringsbolag> meddelats om detta finns möjlighet till justering av självrisk.

Sedan läggs även info i internt system in kring avvikande självrisk för egendomsförsäkring.

Kommentar

Man kan arbeta på olika sätt med brev till kund om påföljder/inskränkt försäkringsskydd. Dels kan man skicka "Brev 48" från Bereko. (Gå in på objektet vars datum passerat och ni önskar inskränka försäkringsskyddet i "Uppdrag/Pågående/Alla uppdrag". Klicka på menyn (de 3 prickarna) längst till höger på objektsraden. Välj "Varna om inskränkt försäkringsskydd".)

Man kan också skicka breven nedan, antingen digitalt eller med vanlig post. (Rekommenderat om de inte svarar på mejl eller i telefon.)

Exempel på brevutskick till kund som inte agerat

Följande är exempel på brev som är tänkt som inspiration och hjälp. De kan användas i sin helhet eller delar av (klipp och klistra). Exempelen bygger på material som idag används av en del försäkringsbolag.

Där det oftast brister är att kunden inte

- Besvarar avisering
 - Gör att uppdragsprocessen inte kommer igång
- Intygar anmärkningar
 - Gör att upptagna brister inte åtgärdas

Nedan exempel fokuserar därför på detta.

Påminnelse – Ej uppfyllt åtagande angående elbesiktning

Försäkringsnummer: <XXXXXXXX>

Fastighet: <XXXXXXXXXXXX>

Enligt information från Elektriska Nämnden har ni inte agerat i tid avseende besiktning av er elanläggning enligt Elektriska Nämndens anvisningar. Har ni nyligen åtgärdat detta ber vi er bortse från detta brev. Du behöver annars logga in i [webbtjänsten Bereko](#) för att <Välj en nedan>:

- Besvara avisering och välja uppdragstagare att genomföra besiktning
- Åtgärda och intyga anmärkningar från genomförd besiktning
- ...

För att få hjälp med hur du loggar in, se [FAQ på Brandskyddsföreningens hemsida](#). För att läsa mer om hur du hanterar viktiga moment i besiktningsprocessen, se dokumentet *Kontroll av elanläggningar.pdf* i Bereko.

Krav från försäkringsbolag

<Försäkringsbolag> ser elbesiktning som en viktig del i det skadeförebyggande arbetet. Att inte utföra besiktningen innebär att försäkringsvillkor inte är uppfyllda och detta kan medföra reducerad eller utebliven ersättning vid skada samt eventuellt rättsliga påföljder. Det är därför av stor vikt att ni besvarar aviseringen i tid så att ni uppfyller våra försäkringsvillkor, det hjälper er även att uppfylla det lagkrav som finns.

Elektriska Nämnden har fått i uppdrag av alla anslutna försäkringsbolag som verkar på den svenska marknaden att säkerställa och bevaka att detta utförs. Besiktningarna ska utföras av besiktningsingenjörer som är auktoriserade av Elektriska Nämnden. Administrationen ska genomföras i Brandskyddsföreningens [webbtjänst Bereko](#).

Lagkrav enligt Ellagstiftningen

Elsäkerhetslagen (2016:732) säger bland annat att

§6 Den som innehar en starkströmsanläggning ska se till att 1. det fortlöpande kontrolleras att anläggningen ger betryggande säkerhet mot personskada och sakskada.

Läs mer

Läs mer om lagkravet och kravet från försäkringsgivare nedan eller på [Brandskyddsföreningens hemsida](#) och i [Elektriska Nämndens anvisning F200 \(Bestämmelser om besiktningssplikt och besiktningssintervall på elanläggning\)](#).

Behöver ni ytterligare information kring Bereko kan ni kontakta Elektriska Nämndens kundsupport på telefon 08-588 474 40 eller e-post besiktning@brandskyddsforeningen.se

Är något oklart är ni välkomna att höra av er!

<Försäkringsbolag>

<Förnamn> <Efternamn>

<Telefonnummer>

<E-post>

Exempel på brevutskick i 2 steg med uppsägning

I denna modell skickas brev i 2 steg, en påminnelse och om det inte ger effekt, ett påföljande uppsägningsbrev. Denna modell har 4 exempelbrev. Brev 1 och 2 skickas vid ej besvarad avisering och brev 3 och 4 vid ej intygade anmärkningar.

Vår rekommendation är att påminnelsebreven (brev 1 och 3) signeras och skickas av admin/EN-ansvarig eller säljare. Uppsägningsbreven (brev 2 och 4) däremot signeras och skickas med fördel av riskingenjör eller annan person som kan föra eventuell argumentation kring riskerna med utebliven besiktning och ge brevet större tyngd.

Se nästa sida för exempel på brev 1-4.

Påminnelse - ej påbörjad besiktning (brev 1)

Hej!

Jag skriver till er med anledning av att vi blivit informerade om att ni inte påbörjat elrevisionsbesiktning i tid enligt uppmaning från Elektriska Nämnden. I ert försäkringsavtal med oss framgår att elrevisionsbesiktning ska utföras av er enligt Elektriska Nämndens anvisningar.

Sista besiktningdag är/var: DD MM YYYY

Om skada uppstår och det visar sig att den orsakats av brister i elanläggningen och att anvisningarna inte följts sänks ersättningen för skadan (se mer i ert försäkringsvillkor XXXXX YYYYYY.) För att inte riskera att drabbas av det behöver ni prioritera och planera in detta.

Det är viktigt att elrevisionsbesiktning görs för att hitta och åtgärda eventuella brister i er elanläggning. Vi vill med detta brev påminna om att agera enligt utskick från Brandskyddsföreningen, dvs

- besvara avisering och välja besiktningssingenjör i **webbtjänsten Bereko**.

Läs mer

För att hjälp om hur du loggar in, se [FAQ på Brandskyddsföreningens hemsida](#). För att läsa mer om hur du hanterar viktiga moment i besiktningprocessen, se dokumentet *Kontroll av elanläggningar.pdf* i Bereko.

Läs mer om lagkravet på fortlöpande kontroll av elanläggning och kravet på elbesiktning från försäkringsgivare på [Brandskyddsföreningens hemsida](#) och i [Elektriska Nämndens anvisning F200](#) (Bestämmelser om besiktningssplikt och besiktningssintervall på elanläggning).

Hör av er om ni undrar något eller något är oklart.

<kontaktuppgifter admin/EN-ansvarig/säljare>

<underskrift admin/EN-ansvarig/säljare>

<försäkringsbolag>

Uppsägning - ej påbörjad besiktning (brev 2)

Hej!

Vi har i tidigare utskick informerat om att ni inte fullföljt era åtaganden avseende elrevisionsbesiktning. Vi har inte heller fått in några nya uppgifter via Elektriska Nämnden att elrevisionsbesiktning har påbörjats eller genomförts.

Vi kommer därmed avsluta er försäkring vid kommande förfallodag YYYY-MM-DD.

Meddela oss om ni påbörjar elrevisionsbesiktningen via [webbtjänsten Bereko](#), så förnyar vi försäkringen vid förfallodag.

Hör gärna av er om ni undrar något eller något är oklart.

<kontaktuppgifter riskingenjör >

<underskrift riskingenjör >

<försäkringsbolag>

Påminnelse – genomförd besiktning men anmärkningar ej intygade (brev 3)

Hej!

Jag skriver till er med anledning av att ni inte åtgärdat anmärkningar i tid efter genomförd elrevisionsbesiktning. I ert försäkringsavtal med oss framgår att elrevisionsbesiktning ska utföras enligt Elektriska Nämndens anvisningar vilket även innefattar att anmärkningar åtgärdas inom givet tidsintervall.

Sista dag att intyga åtgärdade anmärkningar var: DD MM YYYY

Om skada uppstår och det visar sig att den orsakats av brister i elanläggningen och att anvisningarna inte följts sänks ersättningen för skadan (se mer i ert försäkringsvillkor XXXXX YYYYYY.) För att ni inte ska riskera det, behöver åtgärdande av anmärkningarna prioriteras och planeras in.

Vi vill med detta brev påminna om att

- **åtgärda anmärkningarna och intyga detta i webbtjänsten Bereko.**

Läs mer

För att hjälp om hur du loggar in, se [FAQ på Brandskyddsföreningens hemsida](#). För att läsa mer om hur du hanterar viktiga moment i besiktningprocessen, se dokumentet *Kontroll av elanläggningar.pdf* i Bereko.

Läs mer om lagkravet på fortlöpande kontroll av elanläggning och kravet på elbesiktning från försäkringsgivare på [Brandskyddsföreningens hemsida](#) och i [Elektriska Nämndens anvisning F200](#) (Bestämmelser om besiktningssplikt och besiktningssintervall på elanläggning).

Hör av er om ni undrar över något eller något är oklart.

<kontaktuppgifter admin/EN-ansvarig/säljare>

<underskrift admin/EN-ansvarig/säljare>

<försäkringsbolag>

Uppsägning – genomförd besiktning men anmärkningar ej intygade (brev 4)

Hej!

Vi har i tidigare utskick informerat om att ni inte intygat åtgärdade anmärkningar i tid efter genomförd elrevisionsbesiktning. Vi har inte heller fått in några nya uppgifter via Elektriska Nämnden att anmärkningarna är åtgärdade.

Vi kommer därmed avsluta er försäkring vid kommande förfallodag YYYY-MM-DD.

Meddela oss om ni åtgärdar och intygar anmärkningarna i [webbtjänsten Bereko](#), så förnyar vi försäkringen vid förfallodag.

Hör gärna av er om ni undrar något.

<kontaktuppgifter riskingenjör >

<underskrift riskingenjör >

<försäkringsbolag>