



Den 18. maj 2016

## Redegørelse om Husejernes Forsikring i TV2 Whistleblower

*TV2 sender torsdag aften en udsendelse om "Whistleblowers", som er baseret på udtalelser fra fem tidligere medarbejdere, der alle blev opsagt og/eller bortvist fra virksomheden for halvandet til to år siden.*

Vores tidligere direktør, Jens S. Hansen, har forud for sin død gjort, hvad han kunne for skriftligt at svare journalisten på alle hans spørgsmål. Årsagen til, at vi kun har valgt at svare skriftligt forud for programmet og ikke stille op til interview, er, at vi ikke havde et indtryk af, at vi ville blive behandlet fair af journalisten set i lyset af vores korrespondancer med ham.

Vi finder det beklageligt, at TV2 ikke har fundet anledning til loyalt at gengive vores uddybende og grundige, skriftlige svar i programmet.

Programmet handler om tre afsluttede forsikringsager, en ældre påtale fra Finanstilsynet, samt nogle personalesager. I alle de nævnte tilfælde har alle involverede parter tiltrådt og accepteret forlig, retsafgørelser og påtaler. Vi har således intet udestående med nogle af de omtalte parter. Vi finder derfor heller ingen anledning til at gå ind i en offentlig debat i et tv-program om afsluttede sager.

Hertil kommer, at vi ikke mener, at det er passende at gå i åben debat om konkrete kunde- og personalesager. Samtidig er det svært for os som virksomhed at kommentere på sager, der har fundet sted under ledelse af en person, som ikke er her mere.

### De tre kundesager

Husejernes Forsikring har i lighed med alle andre forsikringsudbydere forsikringsager, hvor vi anlægger en vurdering, der er forskellig fra kundens. Men vi søger altid at opnå et forlig og enighed med kunden og ændrer vores oprindelige vurdering, hvis der kommer nye afgørende oplysninger frem i sagerne.

De tre kundesager er alle afsluttet for længe siden. I alle de nævnte tilfælde har alle involverede parter tiltrådt og accepteret forlig og retsafgørelser.

Vi vil dog gerne knytte en kort kommentar til hver af de tre sager:

#### Kommentar til sagen med anonym kunde i telefoninterview:

Vi accepterede indledningsvist i sagen at erstatte et helt nyt tag til kunden, men undervejs opstod der en tvist om en udokumenteret regning. Det gav os anledning til at revurdere og undersøge hele sagen på ny. Efter længere tids undersøgelser udbetalte vi erstatning for et helt nyt tag, men undervejs opstod der en tvist om en mindre regning. Denne mindre regning anlagde kunden sag mod os om. Vi vandt tvisten. Dommen gav os medhold i, at den omtvistede regning ikke skulle betales, mens den øvrige erstatning for taget skulle have været udbetalt hurtigere end sket. Det er vigtigt at bemærke, at dommen fastsatte, at ingen af parterne skulle betale omkostninger til hinanden. Vi erkender, at det har været en lang proces, som blev afsluttet i september 2015.

#### Kommentar til sagen med Maria Christoffersen:

Alle forsikringsudbydere anlægger fra tid til anden en anderledes vurdering af skaderne end kunderne. Det gælder også os. I denne sag mente vi efter vores første taksatorbesigtigelse ikke, at der var



dækningsberettigede skader. Da Maria Christoffersen selv kom med nye beviser i form af en tilstandsrapport, som hun har fået udarbejdet i forbindelse med forestående salg af huset, gennemgik vi sagen igen. Vi foretog en ny vurdering, og derefter fik hun udbetalt fuld erstatning. Sagen afsluttedes endeligt i december 2015.

#### **Kommentar til sagen med Annemarie Andersen:**

Som hos alle andre forsikringsudbydere sker det, at vi har en anden vurdering af skaderne end kunderne. Vores vurdering i denne sag var i første omgang, at der var tale om forskellige skader, hvor der i hvert tilfælde skulle fratrækkes selvrisko i erstatningen. På baggrund af efterfølgende henvendelser fra kunden gennemgik vi sagen igen og ændrede vores vurdering. Derefter skulle hun kun betale selvrisko en enkelt gang. Vi medgiver, at vi kunne have håndteret denne sag bedre fra starten af. Men vi er glade for, vi fandt en løsning sammen med kunden i november 2015.

Vi behandlede i 2015 alene mere end 4000 skadesager. For forsikringsudbydere er det ikke muligt at undgå, at man fra tid til anden anlægger anderledes vurderinger af anmeldte skader end kunderne, hvilket Maria Christoffersens og Annemarie Andersens sager er eksempler på. Sagerne er imidlertid også eksempler på, at vi i Husejernes Forsikring tager kundernes klager alvorligt, og at vi ændrer vores holdning til sagerne, hvis vi ved en ny gennemgang af sagerne og yderligere dokumentation finder sagligt grundlag for det. I tilfælde, hvor vi har anden opfattelse af sagen end kunden, prøver vi ofte at gå i dialog med kunden og finde en kompromisløsning, som, både vi og kunden synes, er rimelig.

Vi kan ikke genkende den kritik, som de tidligere medarbejdere hos os rejser. Husejernes Forsikring har som mål at udbyde gode, billige forsikringer og at give vores kunder en ordentlig behandling. Ingen medarbejdere hos Husejernes Forsikring har fået besked om at søge at afslutte sager på mindre erstatningsbeløb end det, som kunden er berettiget til.

Husejernes Forsikring er et agentur, som modtager provision på grundlag af salg af forsikringer. Det koster os ikke noget at udbetale erstatning til vores kunder; omkostningen til erstatningen hviler på vores forsikringsselskab, Gable Insurance AG. Husejernes Forsikring har ikke incitament til at være for restriktiv i forhold til kunderne. Tværtimod vil det skade vores salg og dermed vores indtjening, hvis markedet får indtryk af, at vi ikke behandler vores kunder ordentligt.

Hvis vi helt ukritisk udbetaler erstatninger på alle skadesanmeldelser, vil det i sidste ende selvfølgelig skade vores samarbejde med Gable Insurance AG, men det er ikke en faktor, som påvirker vores daglige behandling af skadesanmeldelser. Vi skadebehandler efter *Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom*, samt *Forsikringsaftaleloven*, og ved tvivlsspørgsmål lægger vi os op ad kendelser i lignende sager fra Ankenævnet for Forsikring.

#### **Personalesagerne**

De fem tidligere medarbejdere, der medvirker i programmet, er alle opsagte og/eller bortviste. Disse sager er også afsluttede. Deres ansættelser hos os er alle ophørt et sted mellem for mere end to år siden og for lige knapt halvandet år siden.

#### **Kommentar til overvågning af medarbejdere:**

Det er korrekt, at vi i et par tilfælde har overvåget tidligere medarbejdere. GPS-overvågning af medarbejdere er et vidtgående skridt, men det var en helt ekstraordinær situation, hvor vi havde brug for at kunne dokumentere væsentlig kontraktmisligholdelse. Overvågningen blev udført af et professionelt bureau og skete på offentlige steder og var dermed lovlig. Det var også politiets afgørelse. Baggrunden for



overvågningen var, at vi havde begrundet mistanke om, at de pågældende medarbejdere udførte opgaver i strid med deres ansættelseskontrakt. Vi har i begyndelsen af januar 2016 indgået forlig med medarbejderne.

Ingen nuværende medarbejdere er blevet overvåget. Vi gør ikke brug af GPS-overvågning og har ikke tænkt os fremadrettet at gøre brug af det.

#### **Kommentarer til brug af ordet "Tæskeholdet":**

Det er hændt, at medarbejdere har givet hinanden interne øgenavne. Vi har ikke altid været hurtige nok til at stoppe brugen af interne øgenavn, der kan misforstås af udefrakommende. "Tæskeholdet" var et internt øgenavn, som Morten Søgaard Hansen brugte om sit og sine kollegaers arbejde med mægling af skadesager, hvor kunden ikke var enig med os i dækningsomfanget. "Tæskeholdet" havde den dobbelttydighed, at Morten er en høj, firskåren mand – deraf opstod navnet som en slags morsomhed.

Vores tidligere direktør Jens S. Hansen har erkendt selv at have brugt det i spøg og har flere gange beklaget dette. Dog vil vi gerne fastslå, at vi lægger vægt på, at der er en humoristisk og ikke alt for formel omgangstone i virksomheden.

#### **Påtalerne fra Finanstilsynet**

Garantifonden, som kun danske selskaber kan være medlemmer af, sikrer i tilfælde af forsikringselskabers konkurs. Vores forsikringselskab, Gable Insurance AG, har indgået såkaldte reassuranceaftaler, som reducerer risikoen for, at Gable Insurance AG går konkurs. Dette medførte, at vi frem til sommeren 2015 skrev i vores tilbud, at vores kunder var sikret "på samme måde" mod konkurs som via Garantifonden.

Som det fremgår af programmet, har produktionsselskabet for TV2 gentagne gange bedt om os at udlevere reassuranceaftalen mellem Gable Insurance AG og Barbican Insurance Group. Husejernes Forsikring er et agentur, mens reassuranceaftalen alene er et anliggende mellem Gable Insurance AG og Barbican Insurance Group. Husejernes Forsikring ikke er part i den, og vi kan derfor ikke udlevere den. Vi har dog ikke interesse i at holde reassuranceaftalen hemmelig. Tværtimod er vi glade for, at vores carrier sikrer sig (og dermed vores kunder) ved denne type aftaler. Gable har skrevet et forklarende brev ang. reassuranceaftalen. Det er vedhæftet i mailen.

Vi fjernede henvisningen til reassuranceaftalen i vores tilbud d. 2. juli 2015. Det skete, fordi vi efter god og tæt dialog med Finanstilsynet fandt, at reassuranceaftalen i sin struktur adskiller sig for meget fra Garantifonden til, at det er retvisende at sammenligne de to ordninger. Oplysningen om reassurancen har aldrig været en del af vores marketingsmateriale. Det har udelukkende stået i en oplysningsside i vores tilbud til forbrugeren om, at vi ikke er medlem af Garantifonden, hvilket vi følte os forpligtede til at oplyse vores kommende kunder om.

Efterfølgende fik vi i oktober 2015 en påtale fra Finanstilsynet for ovennævnte sammenligning. Det er beklageligt, og vi har informeret om påtalen på forsiden af vores hjemmeside siden dagen efter, vi modtog påtalen og frem til d. 12. maj i år. Finanstilsynet skrev dog i samme påtale, at "informationsarket nu indeholder en redelig og loyal beskrivelse af problemstillingen om Garantifonden". Da vi ændrede informationsarket, før Finanstilsynets afgørelse, endte vi derfor med at få en påtale og ikke et påbud om at ændre noget. Vi har tidligere skrevet om påtalen, hvilket I kan læse [her](#).

#### **Afsluttende kommentarer**

Ejerskifteforsikringsmarkedet er et marked med meget stor konkurrence.



Vi mener, at vi spiller en vigtig rolle på dette, fordi vi tilbyder billigere forsikringer og har mere forbrugervenlige forsikringsvilkår uden forbehold.

Samtidig er vi en virksomhed i stor vækst, der i dag har mere end 70 ansatte – dette skal ses i lyset af, at vi kun har været på det danske marked siden januar 2013. Det betyder, at vi skaber arbejdspladser i et geografisk område (det, som nogen betegner ”udkants-Danmark”), der generelt har en højere arbejdsløshed end gennemsnittet. Vi har især mange akademikere ansat, og størstedelen af ledelsen er kvinder, så også her går vi foran og ønsker at tage et ansvar for at være med til ændre den måde, som virksomheder ofte tænker vækst og ledelse på.

Vi tilbyder ikke billige forsikringer, fordi der ingen sikkerhed er i dem – vi er kommet ind på det danske marked med en stor udenlandsk spiller i ryggen, fordi vi undrer os over, hvorfor de ”gamle” danske forsikringsselskaber på det danske marked ofte tager det dobbelte eller tredobbelte i præmie for det samme produkt, som vi sælger.

Standard-ejerskifteforsikringen er lovreguleret og dækker derfor det samme blandt alle forsikringsudbydere. Alligevel er der store prisforskelle fra selskab til selskab. Vi kan tilbyde et godt produkt til en lav pris, fordi vi personligt risikovurderer hvert enkelt hus ved at nærlæse rapporter og sætte prisen ud fra materialer, arealer, alder, beliggenhed, vedligeholdelsesstand m.v.

Samtidig er vores tilbud, modsat andre de fleste andre udbydere af ejerskifteforsikringer, som udgangspunkt uden forbehold. Vi mener, at vores produkter og tilgang til markedet er til stor gavn for forbrugerne.

Husejernes Forsikring er agentur for forsikringsselskabet Gable Insurance AG, der er hjemmehørende i Liechtenstein. Da det er et udenlandsk selskab, kan vi desværre ikke være medlemmer af Garantifonden, selv om vi meget gerne vil være det.

Hensigten med Garantifonden er blandt andet, at man kan gå ud og købe en ny forsikring for den ristorno, man får retur. Imidlertid kan en ejerskifteforsikring ikke tegnes i et nyt selskab efterfølgende, idet denne skal være tegnet FØR overtagelse af ejendommen!

Man vil som udgangspunkt derfor aldrig kunne købe en ny ejerskifteforsikring, uanset hvilket forsikringsselskab – dansk eller udenlandsk – man har tegnet sin ejerskifteforsikring hos.

Vi mener, at man fra politisk side bør ændre Garantiordningen, så udenlandske spillere, der agerer på det danske marked, ikke støder ind i, hvad vi vil kalde en teknisk handelshindring, der giver danske forsikringsselskaber en konkurrencemæssig fordel.

Samtidig mener vi, at Garantiordningen bør ændres, så den giver kunder mulighed for at tegne en ny ejerskifteforsikring efter et selskabs eventuelle konkurs, så den giver en reel garanti – også i forhold ejerskifteforsikringer – sådan som formålet er med Garantifonden.