

Hur ser avtalsbyggare och byggservicebolag på kommunikationen runt skador?

Mattias Eklund,
Produktansvarig Försäkringsärenden
PEAB

Bygga broar med effektiv dialog



 **PEAB** 

Peab Byggservice

Liknelsen: Resan

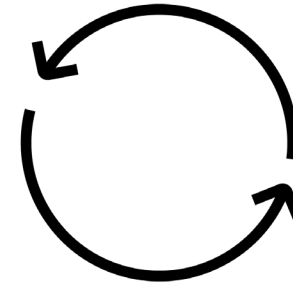
- Kunden tror sig ha köpt "all inclusive"
- På plats saknas:
 - Frukost
 - Havsutsikt
- Resultat: frustration - ofta riktad mot fel person





Vad kan vi lära av reseexemplet?

- Kunden bryr sig inte om var felet uppstod
- Avgörande att:
 - Resebolag och hotell samarbetar
 - Inte skyller på varandra
- Samma sak gäller oss i skadeprocessen



Kommunicera mera

- Hur skapar vi bättre kommunikation?
- Hur ger vi rätt förväntansbild till försäkringstagare och skadedrabbade?
- Gemensamt ansvar för försäkringsbolag, entreprenörer och fuktfirmor



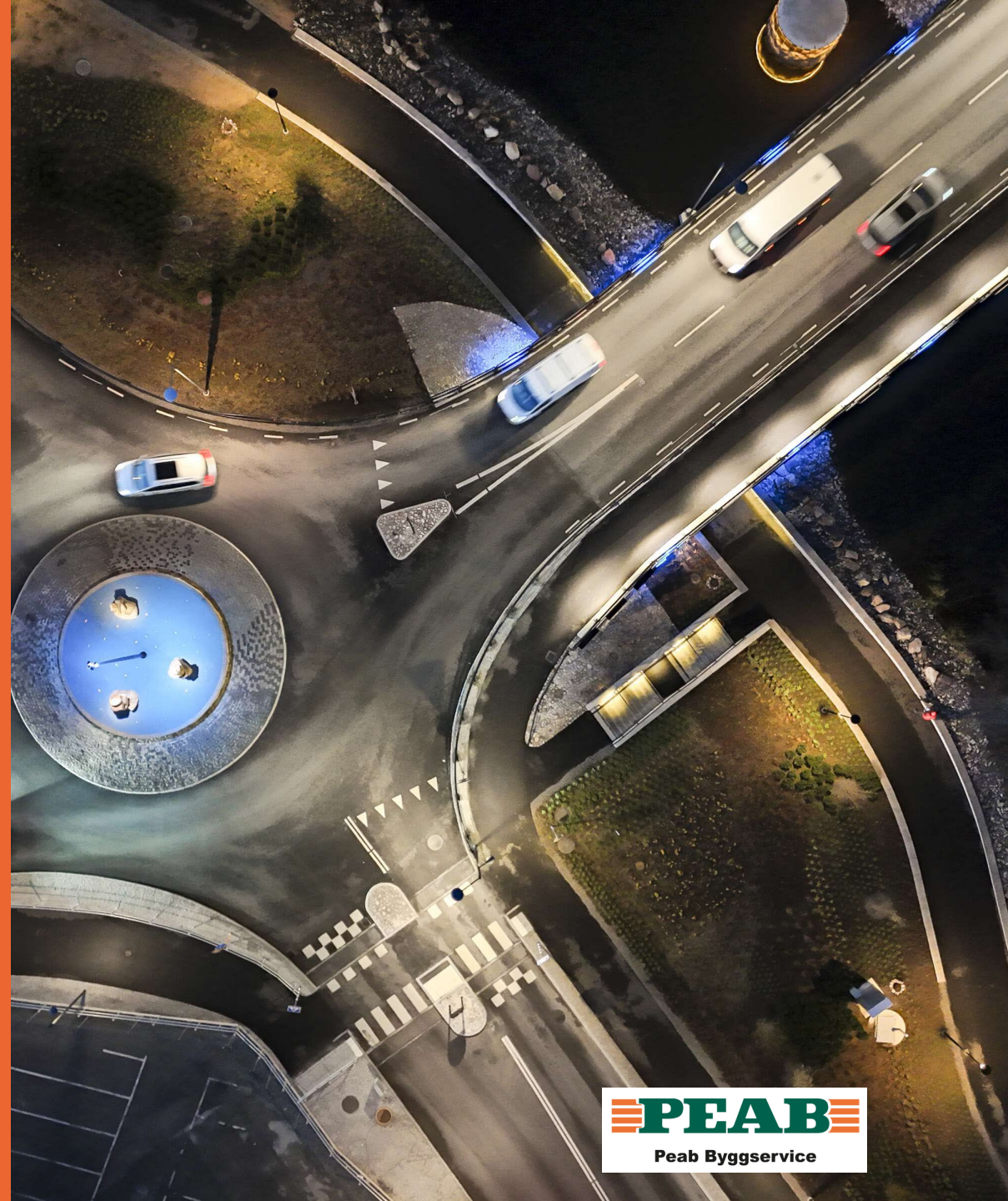
Utmaningen i dag

- **Många försäkringstagare är osäkra på vad deras försäkring faktiskt omfattar**
- **Vanliga kommentarer:**
 - "Varför ska man ha försäkring?"
 - "Min granne fick ersättning för det här"
- **Skapar frustration och misstro i skadeprocessen**



Varför uppstår okunskapen?

- Brist på kunskap om villkor och begränsningar
- Försäkringsvillkor är:
 - Komplexa
 - Ofta ändrade
 - Sällan lästa i detalj
- Vem vill läsa om åldersavdrag, undantag och aktsamhetskrav?



Första mötet – nyckeln till allt:

”Det är här vi verkligen kan göra skillnad
för hela processen

- När skadan inträffar är försäkringstagaren ofta stressad
- Den som är först på plats sätter tonen
- Rätt förväntningar från början är avgörande



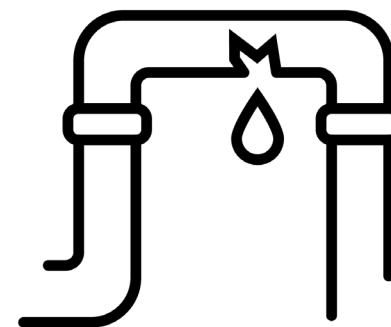
Oavsett roll – vårt gemensamma ansvar

- Första mötet kan vara:
 - Fuktbolag
 - Skadereglerare
 - Entreprenör
- Viktigt att tydligt kommunicera:
 - Vad som gäller
 - Vad som inte är klart ännu
 - Nästa steg i processen



Fuktbolagets roll

- Utför besiktning och åtgärdsförslag
- Avgör inte:
 - Ersättningsbarhet
 - Kostnadsfördelning
- Grundläggande kunskap om försäkring:
 - Skapar bättre överlämning
 - Underlättar för nästa part



Kollegialt samarbete

- Risk när parter arbetar isolerat:
 - Försäkringstagaren spelar ut aktörer mot varandra
- Vi vinner på att:
 - Samordna budskap
 - Stötta varandra genom hela skadan
 - Vara ett lag – inte motparter





Sammanfattning – så bygger vi laget

- Vara tydliga och transparenta från start
- Kommunicera rätt förväntningar
- Samarbeta genom hela processen
- Stötta varandra professionellt





Effekten

- Färre missförstånd
- Ökat förtroende
- Bättre upplevelse för:
 - Försäkringstagare
 - Oss som arbetar med skador





Tack för att ni lyssnade!

Mattias Eklund-Produktansvarig



Symposium

Effektiv Skadehantering