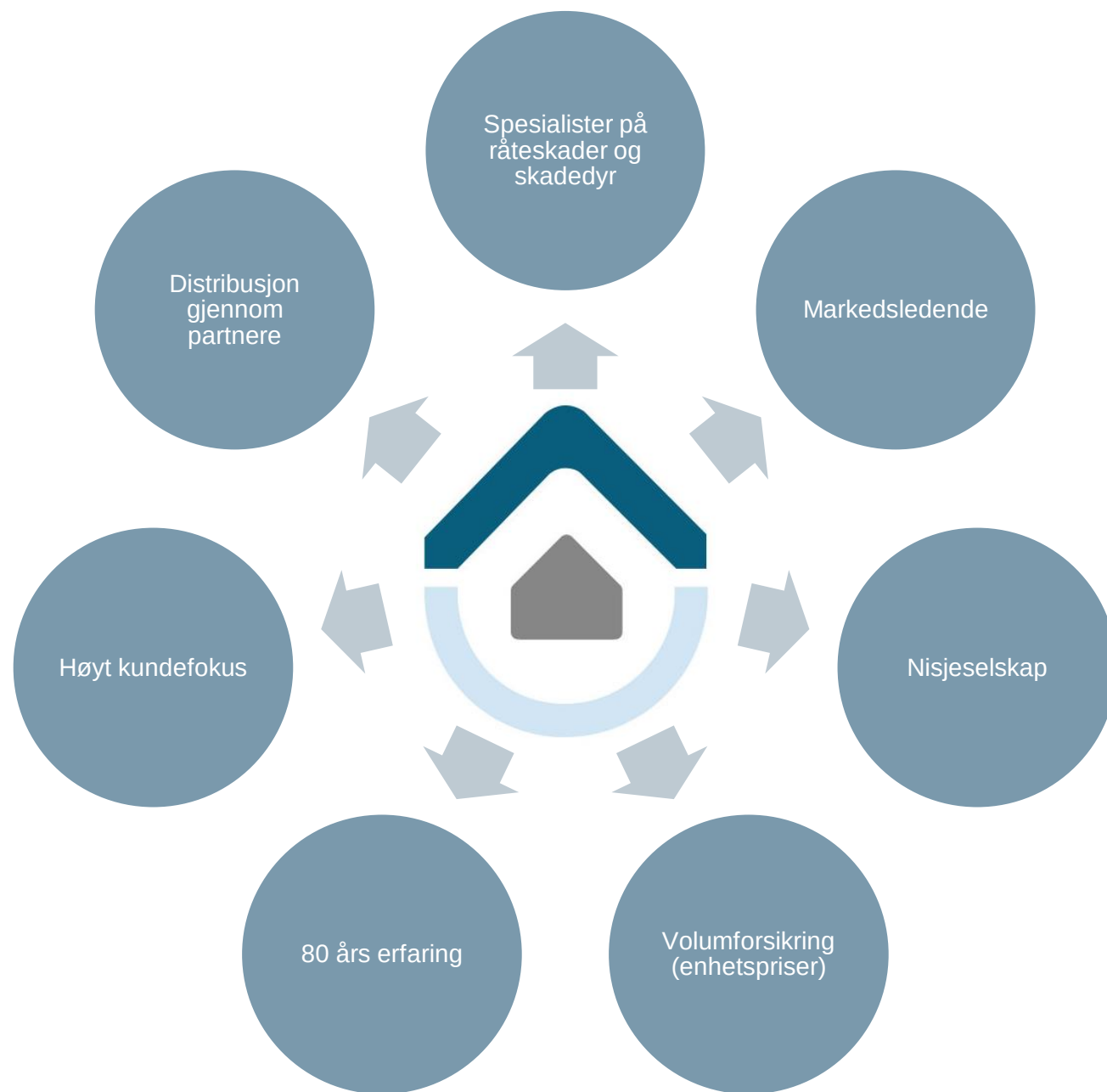






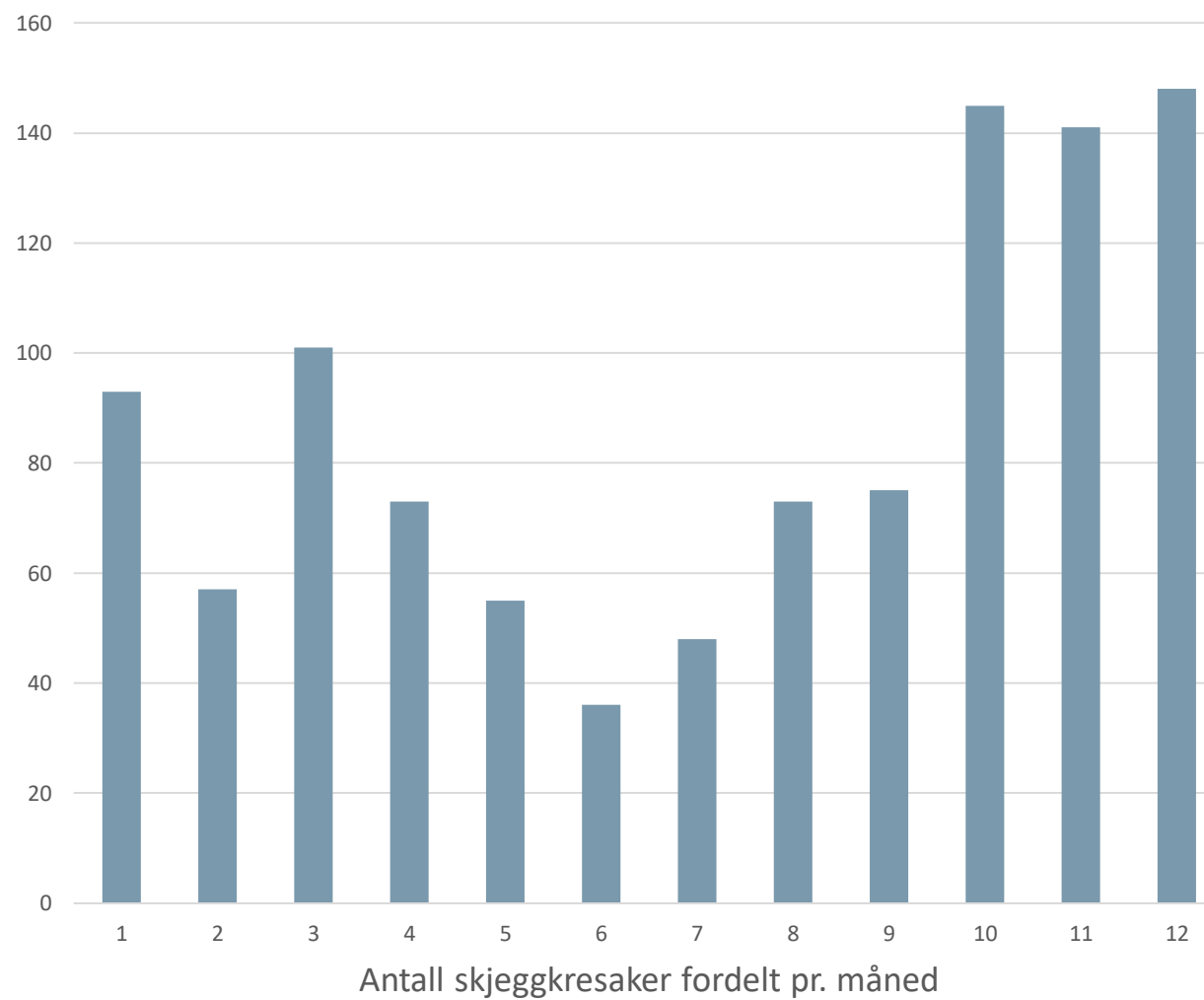
Færre avtalepartnere f.o.m. 2019

- Kapasitet
- Profesjonalisering
- Kostnader og standardisering
- Høyere kvalitet
- Redundans
- Geografi

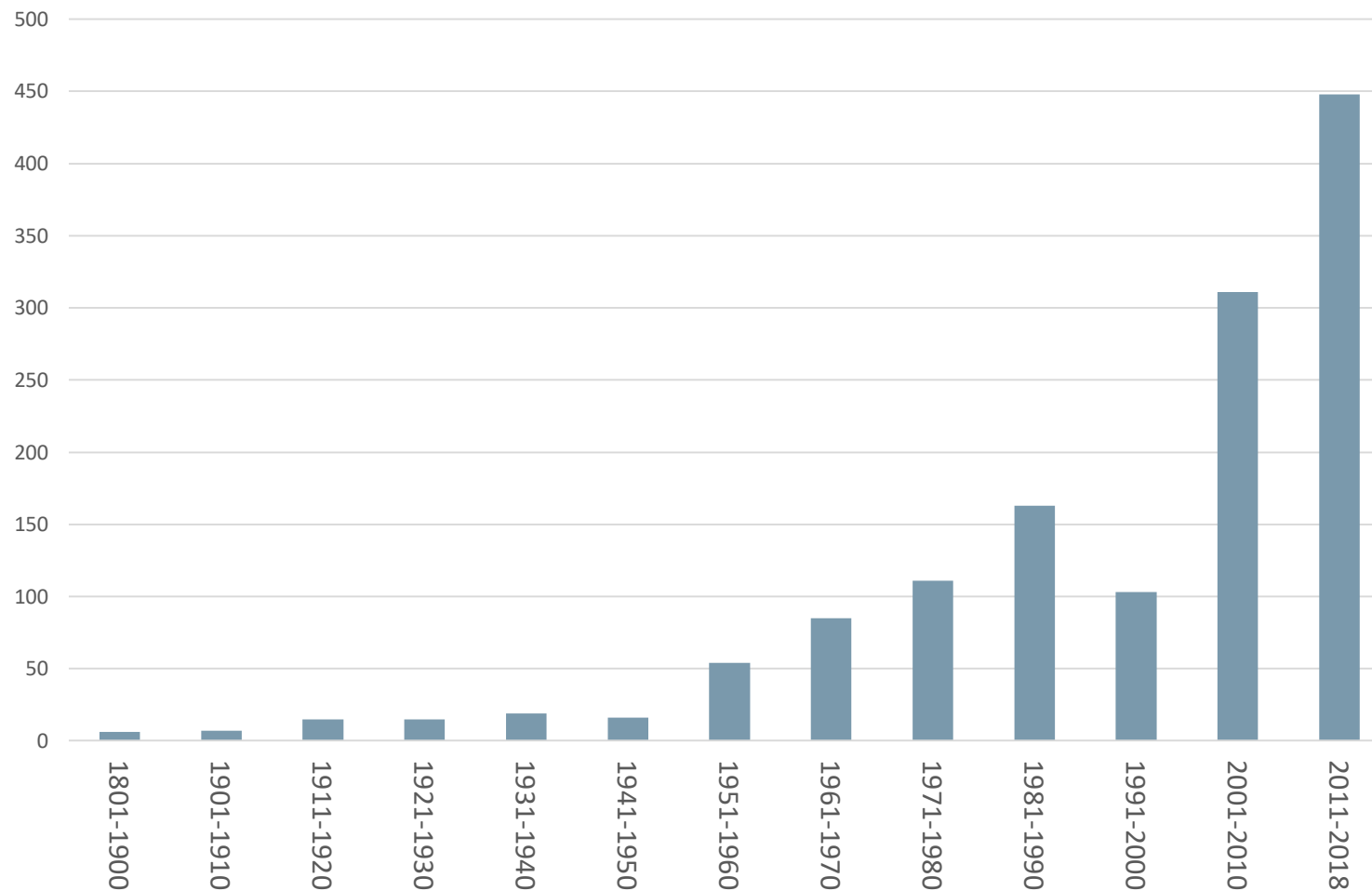
Vår produktoversikt 2019

	Råte og skadedyrforsikring	Skadedyrforsikring	Veggedyr, kakerlakk og skjeggkre	Veggedyr og kakerlakk
Beregnet for	Enebolig, hytte, rekkehus og boliger i boligselskap	Alle boligselskap	Integrert del eller element i innboforsikringen	Integrert del eller element i reiseforsikringen
Bekjempelse av kakerlakk og veggedyr	✓	✓	✓	✓
Bekjempelse av skjeggkre	✓	✓	✓	
Bekjempelse av øvrige skadeinsekter	✓	✓		
Bekjempelse av mus og rotter	✓	✓		
Skader etter treødeleggende insekter	✓	✓		
Ekte hussopp	✓			
Øvrige råteskader	✓			
Fullverdiforsikret sidebygg	✓			
Egenandel bygningsskader	4 000	5 000	-	
Egenandel skadedyrbekjempelse	2 000	5 000	2 000	2 000
Forsikringssum per skade (maks)	Ubegrenset	2 000 000	100 000	50 000

Årstidsvariasjon skjeggkre 2018

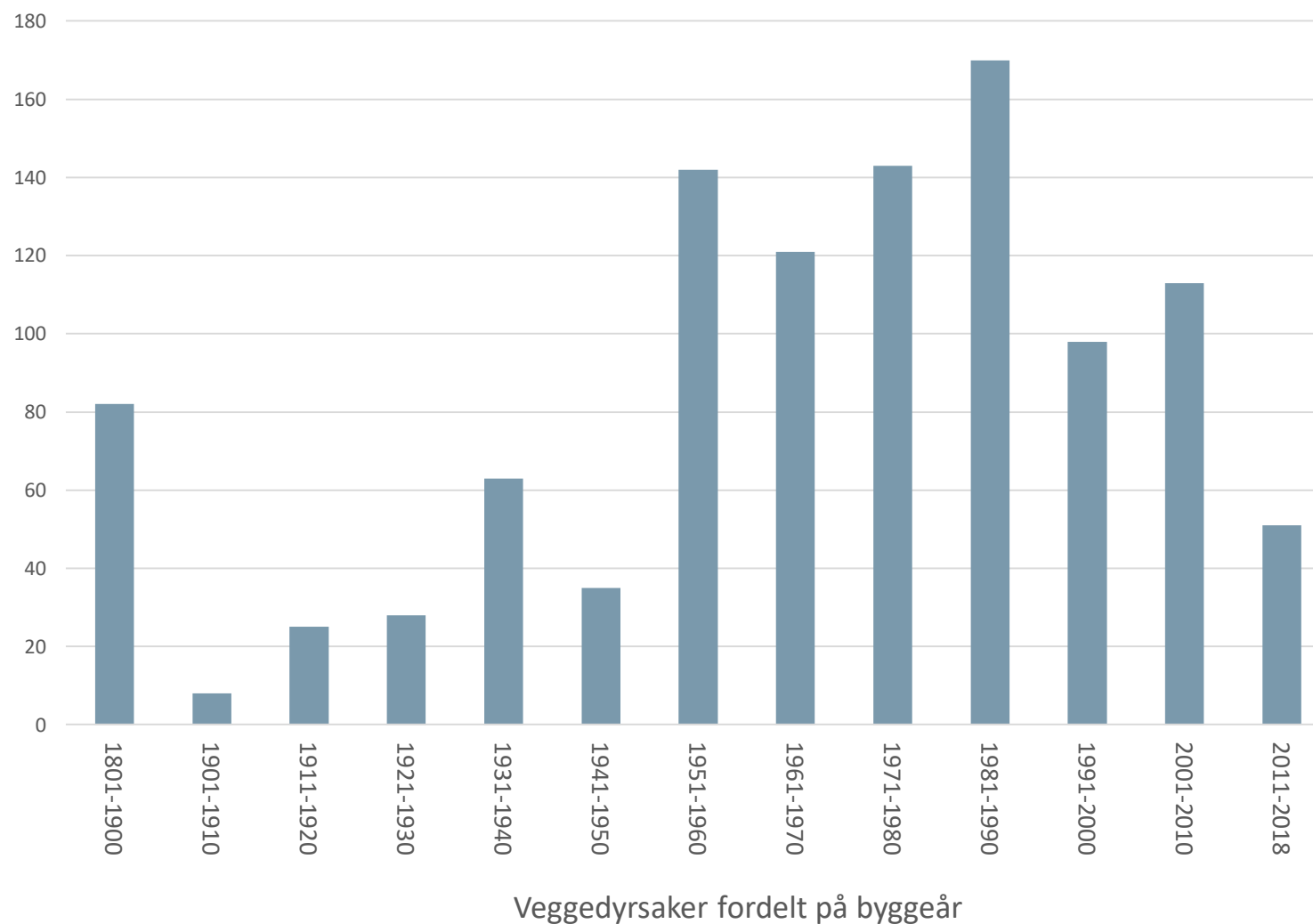


Erfaringer – Skjeggkresaker fordelt på byggeår

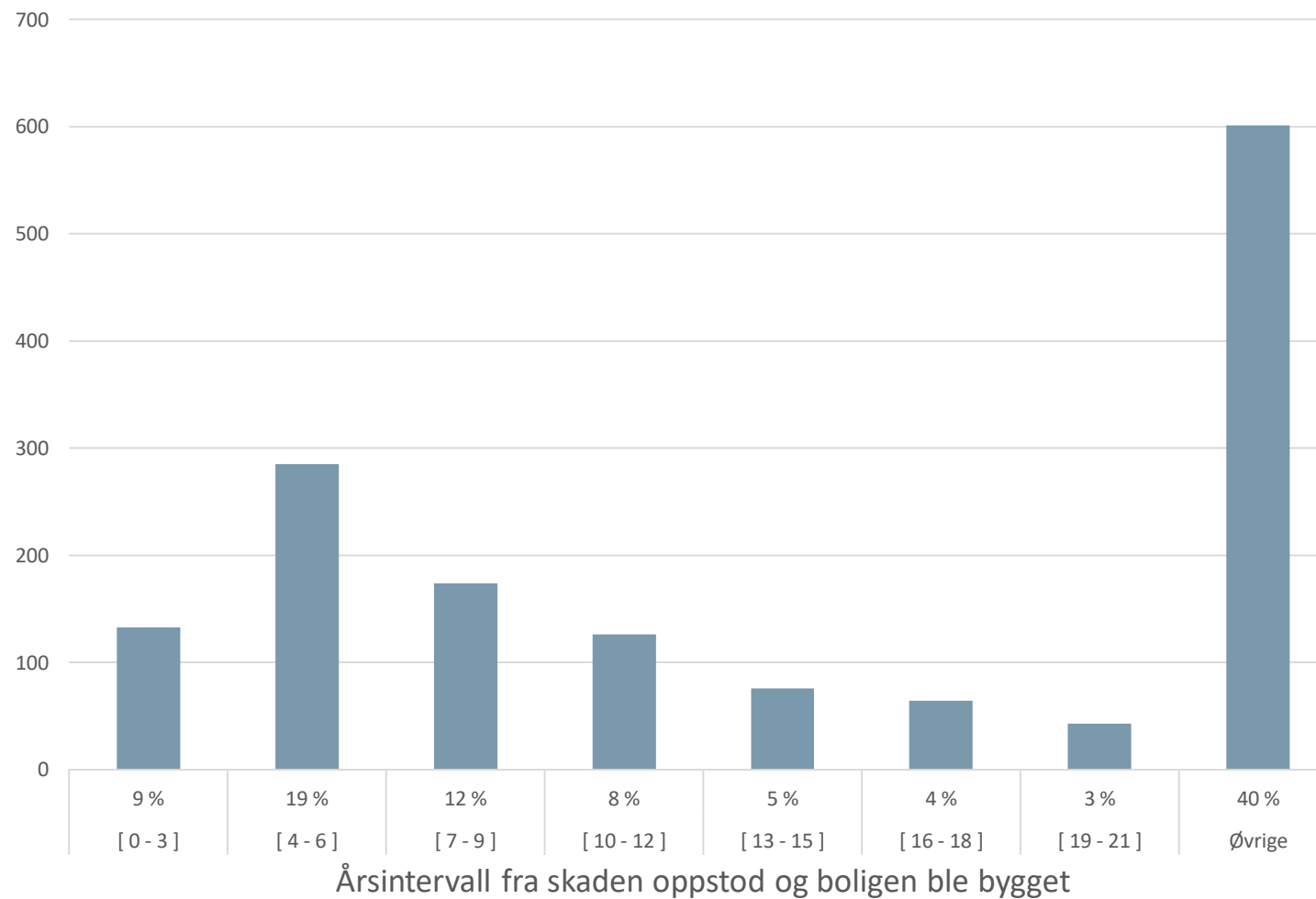


Skjeggkresaker fordelt på byggeår

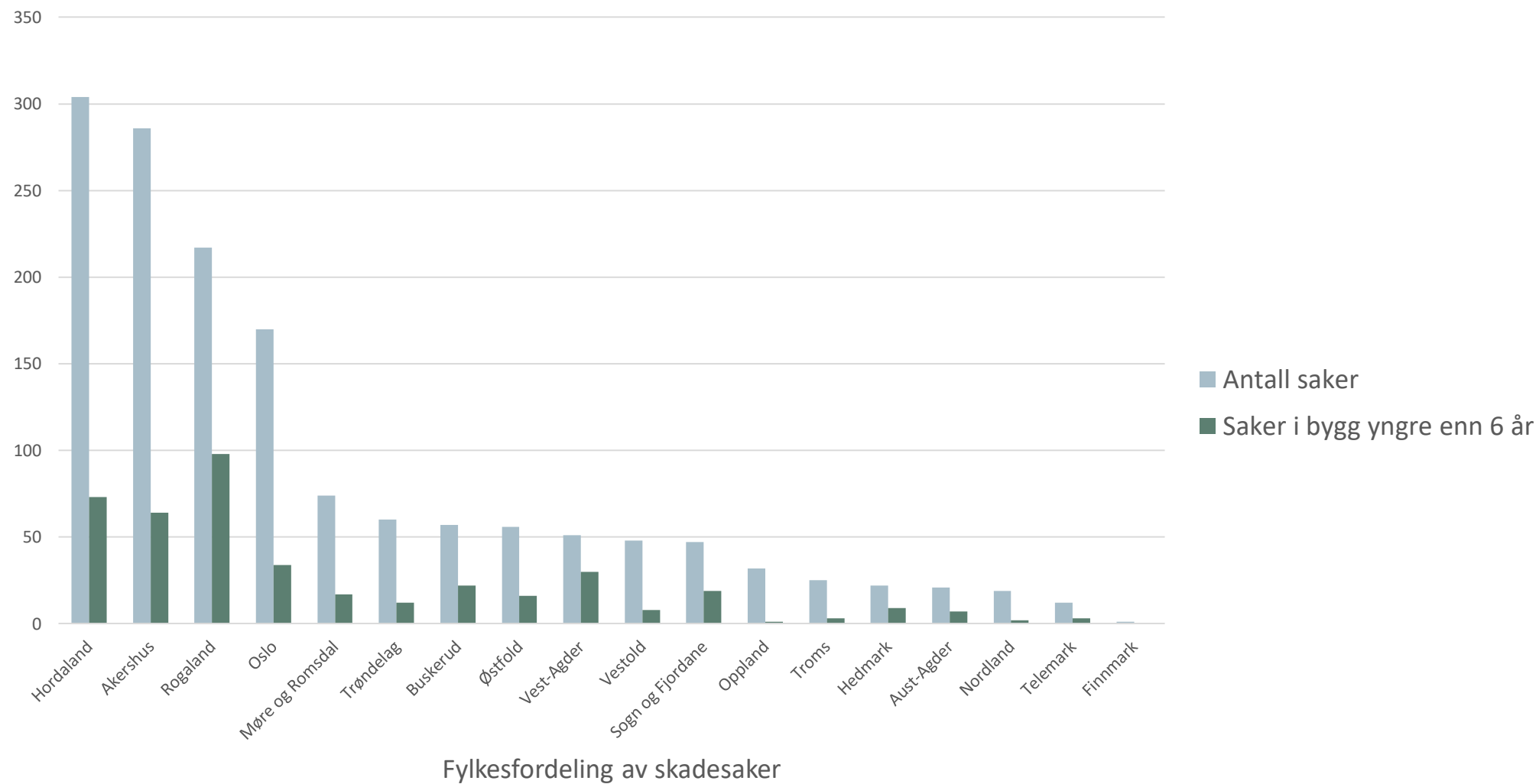
Erfaringer – Veggedyrsaker fordelt på byggeår



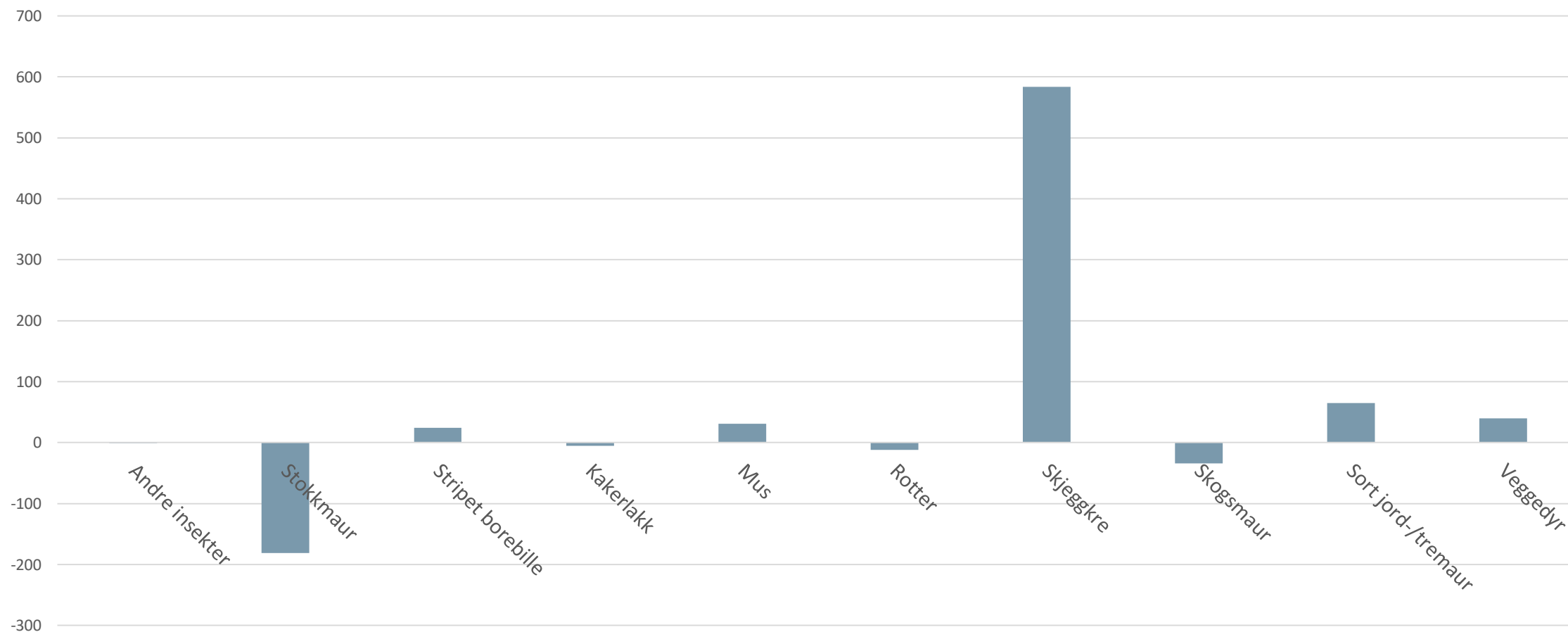
Født sånn eller blitt sånn?



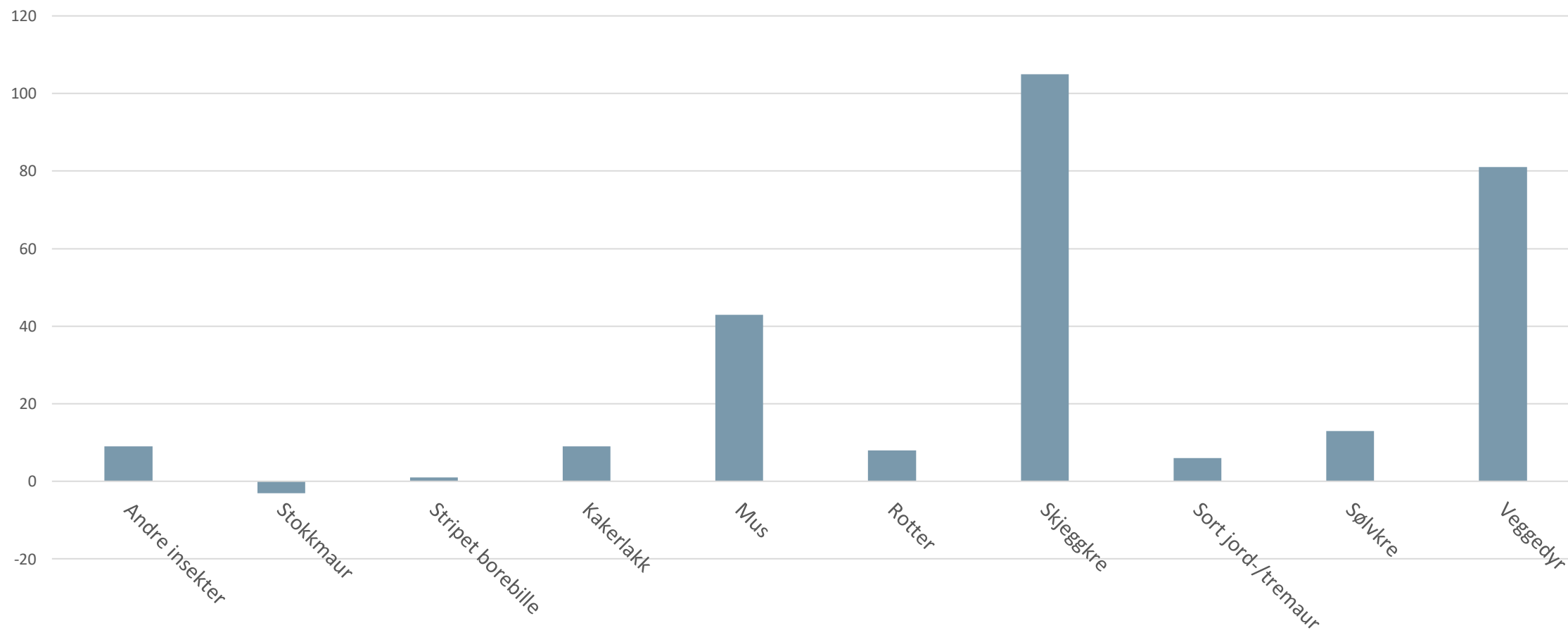
Landsfordeling



Antall skader - Endring fra 2017-18 villa og fritid

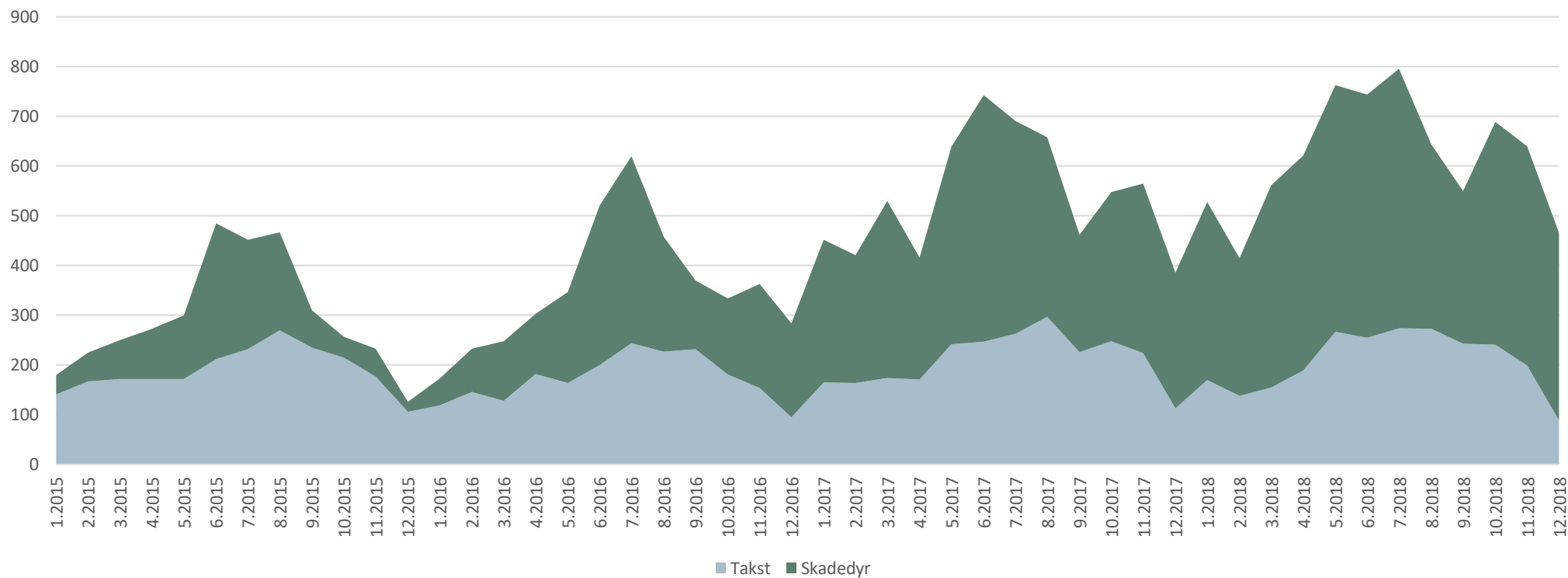


Antall skader - Endring fra 2017-18 boligselskap



Oppdragsfordeling

	2015	2016	2017	2018
Takst	64 %	49 %	39 %	33 %
Skadedyr	36 %	51 %	61 %	67 %



Vilkårsendringer

-og i lys av skjeggkre

Forenkling av språk

For å gjøre produktene enklere å forstå for forsikringstaker (og skadedyrtekniker) har vi gjennomgått og forenklet språket i vilkårene.

Forskrift om skadedyrbekjempelse

Forskriften blir nå benyttet som referanse i vilkårene.

Presisering av bekjempelsesbegrepet

Bekjempelse innen forsikring betyr enten en reduksjon eller utrydding av skadedyrene.

Skadedyr hvor en utryddelse ikke er mulig

(Til § 1-3 nr. 4) Der bekjempelsen kun gir en reduksjon av antall individer som følge av biologiske, tekniske eller andre forhold, eller der tiltak ikke oppnår varig effekt, dekker forsikringen [...]

Utenfor dekning

Bekjempelse av aktivitet som startet før avtalen begynte å løpe og heller ikke bekjempelse av aktivitet etter at forsikringen har opphørt, selv om aktiviteten startet i forsikringstiden.

Kostnader til generell kontroll, vedlikehold og forbedringer samt behandling av forebyggende karakter.

Skade på innbo/løsøre.

Utover vilkår

Egenandel i gnagersaker

Der saken avsluttes etter første befaring og materiell utleveres og ikke hentes, utløses det ingen egenandel for forsikringstaker.

Tilbud om forebyggende arbeid

Det skal tilbys 1 times tetting i gnagersaker, hvor forsikringstaker kun må betale for materiellet som blir benyttet. Dette utløser ingen egenandel.

Maur

Der det ikke oppdages aktivitet på befaring, eller den er svært lav, kan teknikere tilby materiell til forsikringstaker for å gjøre egeninnsats i mindre saker. Dette utløser ingen egenandel.

Forsikringspraksisen følger forskningen

Litteraturstudie – ferdig mai 2018 – rev. 2019.

Adferdsstudier – pågående

Bekjempningsstudier - pågår, deler av resultatene er på plass.



Flere føringer fra forsikring

- Rekvisisjoner med spissede mandater.
- Standard oppdragsløsningsbeskrivelser – saksspesifikke krav.
- Økt bestillerkompetanse med bakgrunn i fagkunnskap og statistikk skjerper kravene.
- Bransjen vil trolig samles om uniforme metoder, til sammenligning med øvrige bransjer.

Behovet for en forsikringskyndig tekniker

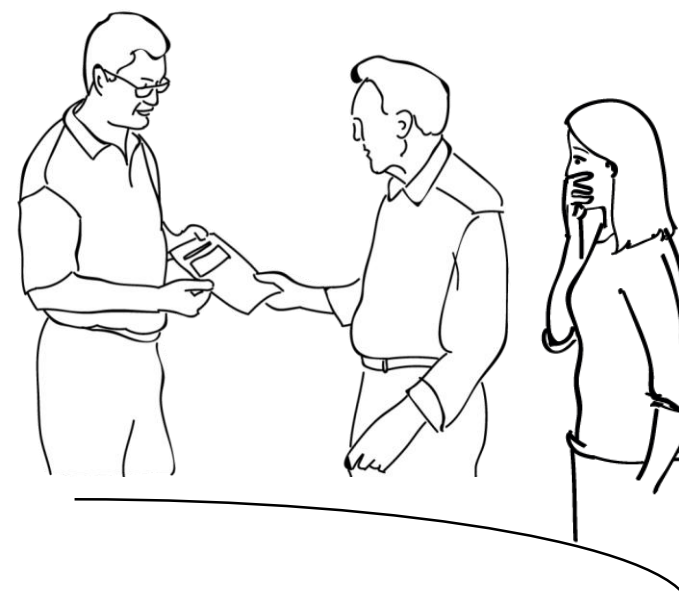
- Automasjon – vil gi strenge rutinekrav fra oss, og kundekommunikasjonen av skadedyrtekniker.
- Skadedyrtekniker blir første og siste person som snakker med forsikringstaker.
 - Avgjørende for KTI.
- Ansvarsoverføring til skadedyrselskapet, for kundens beste?
 - Krever mer av utførende.
- Skal man ut på befaring, eller tilby materiell over telefon?
 - Et typisk sesongproblem.
- Høyere leveringshastighet – ta kontakt med forsikringstaker innen 15 min, ut samme dag?
- Fortsatt behov for forenklede håndverkstjenester.
 - Hulltagning, inspeksjonsluker o.l.
 - Tetting og årsaksutbedring

I møte med kunden

Vi må ta innover oss at forsikringstakere kan befinne seg i en situasjon som oppleves fortvilende og dramatisk. De skal derfor behandles som “en svak part”.

Vær varsom med å:

- Initiere salg av egne produkter eller tilleggstenester. Nødvendige tiltak som har til hensikt å utbedre årsaken kan tilbys.
- Opptre på en måte som akselerer forsikringstakerens uro.
- Utnytte sin rolle.



Forventningsstyring

Avdekke og påvise skader.

Dekning av forebyggende tiltak.

Følgeskader, indirekte tap og skader på innbo samt behandling av innbo.

Plage, psykisk påvirkning, helse, estetiske forhold osv.

Giftbruk versus tradisjonell fellefangst

Takk for meg!



Øyvind Magerøy
Fagsjef

Mer om oss på hussoppen.no