

Deloitte.



Analyse af bestillerveje, relationer og eventuelle interessesammenfald i formidlingen og udarbejdelsen af tilstandsrapporter i huseftersynsordningen

Rapport

27. september 2018

Forord

Deloitte har for Sikkerhedsstyrelsen fra juni til september 2018 gennemført *Analyse af bestillerveje, relationer og eventuelle interessesammenfald i formidlingen og udarbejdelsen af tilstandsrapporter i huseftersynsordningen*. Deloitte har været assisteret af Operate, der har gennemført fokusgruppeinterview med forbrugere.

Resultater af analysen er undervejs drøftet med en styregruppe hos Sikkerhedsstyrelsen bestående af ledere og medarbejdere fra Sikkerhedsstyrelsen. Analysens resultater, konklusioner og anbefalinger er alene Deloittes ansvar.

Senior manager Claus Frelle-Petersen, Deloitte (e-mail: cfpetersen@deloitte.dk, tlf.: 30936762) og partner Carsten Jørgensen, Deloitte (e-mail: cajoergensen@deloitte.dk, tlf.: 25240044) er kontaktpersoner i relation til analysen.

Indholdsfortegnelse

| | Side |
|---|------|
| 1. Introduktion, sammenfattende vurdering og anbefalinger | 4 |
| 2. Nuværende regler og praksis | 21 |
| 3. Markedsudviklingen for tilstandsrapporter | 34 |
| 4. Relationer på markedet for tilstandsrapporter | 46 |
| 5. Markedsrelationernes konsekvenser for ordningen | 65 |
| Bilag | |

1. Introduktion, sammenfattende vurdering og anbefalinger

1.1 Introduktion

Ordningen er en succes, men der rejses jævnlig kritik af ordningen, senest i foråret 2018.

Tilstandsrapporten er – som den ene af to rapporter i huseftersynsordningen sammen med elrapporten – vigtig for de over 50.000 bolighandler med enfamiliehuse og sommerhuse i Danmark.

Rapporten hjælper sælger (og ejendomsmægler) med at deklarere boligen i markedet. Rapporten hjælper køber med at kende boligens fejl og mangler, når køber står foran at skulle foretage en meget stor investering. For sælger og køber giver tilstandsrapporten et grundlag at forhandle en pris ud fra.

Tilstandsrapporten er også forudsætningen for, at der kan tegnes en ejerskifteforsikring for de fejl, der ikke er konstateret i tilstandsrapporten, men som kan være i boligen. Dermed friholder ordningen køber mod at stå med omkostninger ved ikkekendte fejl og mangler, der var i boligen på overdragelsestidspunktet. Sælger slipper for risikoen for at blive ansvarspådraget for fejl og mangler ved boligen mange år efter bolighandlen, sådan som det var tilfældet før huseftersynsordningens indførelse.

Ordningen må betegnes som en succes, men også en succes, der forudsætter en høj grad af tillid til ordningen. Den anvendes ved stort set samtlige handler med enfamiliehuse i dag, og den har også medvirket til at skabe en branche af stadig mere professionelle bygningssagkyndige. Antallet af fejlbehæftede rapporter er faldet.

Uvildigheden er kernen i ordningen – og har krævet løbende skærpelser i lovgivningen

Kernen i huseftersynsordningen er uvildigheden hos den bygningssagkyndige, der udarbejder tilstandsrapporten. Det er den uvildige vurdering af ejendommen, der er købers og sælgers garanti for, at tilstandsrapporten giver et retvisende billede af bygningens tilstand.

I håndbogen for beskikkede bygningssagkyndige fremgår det således:

”Den bygningssagkyndige skal fungere som en neutral og uafhængig part, der vurderer ejendommens bygninger. Det er derfor vigtigt, at den bygningssagkyndige giver en objektiv beskrivelse af de forhold, som er undersøgt. Den bygningssagkyndige skal derfor være uvildig i den enkelte sag og være uafhængig af interesser, der kan påvirke arbejdet som bygningssagkyndig.”

Kilde: Håndbogen for beskikkede bygningssagkyndige, side 9

Over tid er der netop foretaget ændringer i ordningen, blandt andet af bestillervejene, for at sikre uvildigheden og i sidste ende tilliden til ordningen. Således blev ejendomsmæglerens mulighed for at bestille en tilstandsrapport forbudt i 2006 efter påstande om, at der blev udarbejdet såkaldt lyserøde rapporter.

I stedet er det nu muligt som sælger enten via ejendomsmægleren at bede et forsikringsselskab – via forsikringsbestillervejen – indhente en tilstandsrapport eller selv – via den direkte bestillervej – indhente en.

Den seneste kritik af ordningen handler igen om bl.a. uvildigheden

Der har dog jævnligt været rejst kritik af ordningen – også siden ændringen af bestillervejen i 2006. Senest i foråret 2018 er der rejst kritik af ordningen i dagspressen.

Der er især rejst kritik af forsikringsselskabernes rolle og påvirkning af de bygningssagkyndige i bestillervejen gennem forsikringsselskaber. Det er fremgået af udtalelser i pressen, at de bygningssagkyndige, der arbejder for forsikringsselskaber, skulle anvende brede formuleringer i tilstandsrapporter, og at de bygningssagkyndige i de faste samarbejder med forsikringsselskaberne skoles i at anvende formuleringer, så forsikringsselskaber kan indføre forbehold i ejerskifteforsikringerne og derfor friholdes for at dække skader.

1.1 Introduktion

Den offentlige kritik af ordningen er baggrund for analysen af bestillervejene.

Det har endvidere været fremhævet af repræsentanter fra de mindre bygningssagkyndige, at der skulle være monopollignende tilstande i branchen, fordi en betydelig del af rapporterne bestilles via forsikrings-selskaberne, der vælger at arbejde med nogle få udvalgte bygningssagkyndigvirksomheder og holde de mindre ude af forsikringsbestillervejen.

Som et udtryk for det tætte samarbejde mellem forsikringsselskaber og udvalgte bygningssagkyndigvirksomheder er det også kommet frem, at der udarbejdes såkaldte skyggerapporter, hvor der uden sælgers vidende indsamles yderligere oplysninger til brug for forsikringsselskabet.

Analyseopdraget

Udsagnene i pressen fra markedsaktører og andre interessenter indeholder anklager om, at de bygningssagkyndige ikke handler uvildigt, og at de de facto bryder loven, de er underlagt som beskikkede bygningssagkyndige, og at der ikke er fri konkurrence på markedet.

Erfaringsmæssigt har sådan negativ omtale af ordningen i offentligheden stor betydning for tilliden til ordningen. Dette er baggrunden for, at Sikkerhedsstyrelsen har anmodet Deloitte i samarbejde med Operate om at foretage en grundig analyse af bestillervejene med henblik på at undersøge, om uvildigheden i ordningen er truet.

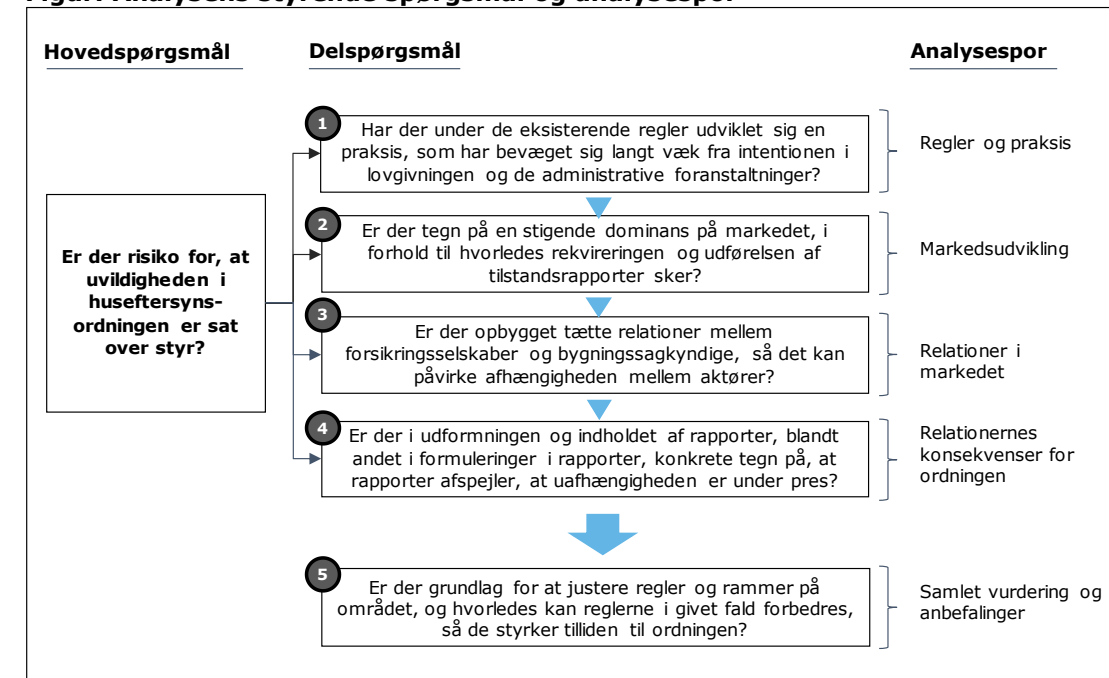
Baggrunden for analysen er endvidere en evaluering fra Justitsministeriet af dele af huseftersynsordningen fra marts 2018. Ministeriet fandt ikke umiddelbart grundlag for, at reglerne på området bør laves om. I evalueringen blev det dog anbefalet at foretage en mere tilbundsående analyse af området; derfor denne analyse.

Tilgang til analysen

Indeværende analyse er udført på baggrund af en opgavebeskrivelse fra Sikkerhedsstyrelsen, som specificerer en række konkrete ønsker til undersøgelsens indhold og fokus og konkrete kritikpunkter, der ønskes belyst.

På baggrund heraf er analysen tilrettelagt efter ét hovedspørgsmål og en række delspørgsmål, jf. figuren neden for. Disse er søgt besvaret gennem en række analysespor. De anvendte metoder er beskrevet i bilag 1.

Figur: Analysens styrende spørgsmål og analysespor



1.1 Introduktion

Læsevejledning og begrebsafklaring.

Læsevejledning

I **resten af dette kapitel** følger først på næste side et kort resume, inklusive en kort besvarelse af Sikkerhedsstyrelsens spørgsmål i opgavebeskrivelsen. Dernæst følger en udførlig sammenfatning af det samlede resultat af analysen og anbefalingerne.

I de efterfølgende kapitler i rapporten præsenteres de enkelte analyser, der er struktureret efter analysesporene i figuren på forrige side.

I **kapitel 2** fokuseres således først på de eksisterende regler for bestillervejene i huseftersynsordningen, og hvordan disse regler har udviklet sig, samt hvilken praksis for rekvirering af tilstandsrapporter reglerne har ført med sig.

I **kapitel 3** fokuseres dernæst på, om markedsudviklingen har ført til en dominans i markedet, og om denne har påvirket konkurrencen negativt.

I **kapitel 4** går analysen et skridt tættere på de konkrete aktører på markedet og beskriver og analyserer deres relationer langs bestillervejen med henblik på at vurdere deres afhængighed og eventuelle interessesammenfald i udarbejdelsen af tilstandsrapporterne. Her belyses også den konkrete problemstilling om brug af indtegningsrapporter, de såkaldte skyggerapporter.

I **kapitel 5** undersøges det konkret, om relationerne har påvirket udformningen og indholdet af rapporter og dermed de bygningssagkyndiges uvildighed. Der ses på mønstre i registrering af K-fejl, i brugen af brede formuleringer og i kvaliteten af tilstandsrapporterne mellem henholdsvis de bygningssagkyndige, der samarbejder tæt med forsikringsselskaber, og dem, der ikke gør.

Anvendelse af begrebet uafhængighed og uvildighed i analysen

I håndbogen for beskikkede bygningssagkyndige fremgår det, jf. også definitionen på side 5 oven for, at en bygningssagkyndig skal være uafhængig og uvildig i betydningen, at den bygningssagkyndige skal være uafhængig af interesser og en neutral part, der giver en objektiv beskrivelse af de forhold der er undersøgt ved en ejendom.

Anvendelsen af begrebet uafhængighed og uvildighed i denne analyse tager afsæt heri. Konkret anvendes begrebet uafhængighed til at beskrive, hvorvidt man er i en relation, hvor man vil være under påvirkning af bestemte interesser, for eksempel økonomiske interesser. En bygningssagkyndig vil således være afhængig af et forsikringsselskab, hvis den bygningssagkyndige i betydelig grad har økonomiske interesser knyttet til relationen til selskabet.

Uvildighed anvendes om en adfærd, man udviser, for eksempel, når man vurderer en bolig og udformer en tilstandsrapport. Udarbejder man en tilstandsrapport, hvor det kan konstateres, at man ikke har foretaget en objektiv og upartisk vurdering af forholdene, der er undersøgt, er man ikke uvildig.

De to begreber hænger sammen. Er man økonomisk afhængig i en relation vil der alt andet lige kunne være en tilbøjelighed til, at man ikke agerer uvildigt, men det må bero på en konkret vurdering. I praksis kan der være tale om en grad af afhængighed samtidig med, at man i den konkrete sag agerer på en sådan måde, at det ikke kan konstateres, at man handler partisk. Det vil bl.a. bero på, om der er andre forhold, der skaber en tilskyndelse til at foretage en uvildig vurdering, for eksempel konkrete krav, man skal leve op til, eller sanktioner, man kan være stillet over for, hvis man ikke foretager en uvildig vurdering af en bolig.

1.2 Resume

Resume af analysen og undersøgelsen af konkrete kritikpunkter af ordningen.

Resume af analysen

- **Forsikringsbestillervejen mellem forsikringsselskaberne og de bygningssagkyndige er blevet den mest populære.** Den anvendes i 60 procent af alle bestillinger af rapporter. Fordelingen er stabil over tid.
- **Seks større bygningssagkyndige dominerer markedet.** De har op mod 73 procent af markedet; resten fordeles blandt cirka 200 mindre og små bygningssagkyndige. Koncentrationen i markedet er langsomt øget.
- **Markedet er dog fortsat konkurrencepræget.** Mindre byggesagkyndige har adgang til at øge deres markedsandele og potentielt til forsikringsbestillervejen, hvis de kan leve op til de stillede krav til samarbejdspartnere.
- **Der er tætte, men i varierende grad, faste relationer i forsikringsbestillervejen,** hvor forsikringsselskaberne har en styrkeposition.
- **Forsikringsselskaberne benytter som storkunder deres position til at disciplinere de bygningssagkyndige.** Selskaberne stiller krav, følger op på efterlevelse af krav og sanktionerer de bygningssagkyndige.
- **Indtegningsrapporter – de såkaldte skyggerapporter – udarbejdes kun på anmodning af ét forsikringsselskab.** Praksis er nu, at sælger informeres herom fra den bygningssagkyndige, men det er fortsat ikke gennemsigtigt, at sælger har givet accept heraf, og hvilke oplysninger der indsamles. Sælger og køber har heller ikke adgang til oplysningerne.
- **Relationerne i forsikringsbestillervejen har medført en systematisering og effektivisering i udfærdigelsen og leveringen af tilstandsrapporterne,** men de nære relationer, der er opbygget, medfører også en øget tilskyndelse til at overrapportere fremfor at underrapportere fejl.

- **Stor økonomisk afhængighed udgør en risiko for uvildigheden.** De store bygningssagkyndige er eksponerede overfor forsikringsselskaberne. De store bygningssagkyndiges omsætning fra forsikringsselskaberne udgør mellem 33 og 63 procent af deres samlede omsætning.
- **Det kan dog ikke dokumenteres på baggrund af data, at de store bygningssagkyndige ikke agerer uvildigt.** Data viser, at de store bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne, rapporterer flere fejl og har en større andel af K2- og K3-fejl, men det kan både pege i retning af, at der overrapporteres, og at de afdækker flere fejl i boligen. Endvidere viser analyser af kontroldata om kvaliteten i rapporterne, at de større bygningssagkyndige tenderer til at udarbejde færre fejlbehæftede rapporter.

Undersøgelsen af konkrete kritikpunkter

Sikkerhedsstyrelsen har i opgavebeskrivelsen gengivet specifikke kritikpunkter, der har været rejst af ordningen, og har ud fra analysen ønsket svar på, om kritikpunkterne har hold i virkeligheden. Fire udvalgte kritikpunkter og resultatet af undersøgelsen af dem følger nedenfor.

1. Forsikringsselskaberne favoriserer de større bygningssagkyndige

Det er rigtigt, for så vidt at forsikringsselskaberne udvælger få faste samarbejdspartnere, der kan leve op til deres krav, blandt andet til leverancesikkerhed og geografisk dækning, og i forhold til at sikre en ensartethed i rapporternes udformning.

Set fra forsikringsselskabernes perspektiv vil det være forbundet med ekstra omkostninger og risici at modtage rapporter fra mange forskellige bygningssagkyndige, der udformer rapporter og beskriver skader forskelligt. Desuden vil små lokale bygningssagkyndige ikke kunne leve op til krav om geografisk dækning og have samme kapacitet som de større.

1.2 Resume

Resume af analysen og undersøgelsen af konkrete kritikpunkter af ordningen.

2. Der anvendes skyggerapporter, og det kan påvirke tilliden

Indtegningsrapporter, de såkaldte skyggerapporter, er ikke udbredt, men er klart et problem for tilliden. Indtegningsrapporter udarbejdes efter det dokumenterede kun på anmodning af ét forsikringsselskab (Topdanmark) til brug for udarbejdelse af en tillægsydelse, et husforsikringstilbud. TopDanmarks praksis er dog ændret efter den offentlige debat om skyggerapporter. Hussælger informeres nu af den bygningssagkyndige forud for besigtigelsen om, at der indsamles flere oplysninger.

Det er dog fortsat ikke tydeligt, hvornår sælger rent faktisk giver accept af, at den bygningssagkyndige indhenter yderligere oplysninger og udarbejder en rapport herom, og hvilke oplysninger der indsamles. Hverken sælger eller køber får i øvrigt adgang til oplysningerne eller rapporten.

De gennemførte fokusgruppeinterview viser, at det kan påvirke tilliden til ordningen betydeligt, når sælger og køber ikke får indsigt i oplysningerne, og at der er noget, der opleves som skjult.

Ekstraydelser, som indtegningsrapporten er et eksempel på, er dog ikke i sig selv et problem, så længe der er fuld gennemsigtighed omkring det.

3. Der anvendes brede formuleringer i tilstandsrapporter, og det er et udtryk for interessesammenfald mellem forsikringsselskab og bygningssagkyndig

Der er gennemført en analyse af anvendte formuleringer i tilstandsrapporter, men det har ikke på den baggrund været muligt reelt at fastslå med sikkerhed, om der generelt anvendes brede formuleringer, som ville gøre det muligt for forsikringsselskaber at indføre forbehold i ejerskifteforsikringen.

I interviewundersøgelsen har flere interessenter gentaget, hvad der også har været fremme i pressen, at brede formuleringer forekommer, og at der ses en tendens til det, men det er ikke nærmere dokumenteret, at de anvendes systematisk og specifikt af de store bygningssagkyndige.

Forsikringsselskaberne argumenterer for, at de ikke har en interesse i, at der anvendes brede formuleringer, men kun præcise og rigtige formuleringer. Hvis brede og upræcise formuleringer i tilstandsrapporten omsættes til brede og upræcise forbehold i forsikringspolice, vil det ifølge forsikringsselskaberne og brancheforeningen ikke friholde selskaberne for ansvar i Ankenævnet for Forsikring, hvis en afvisning af at dække en skade med henvisning til et bredt og upræcist forbehold blev gjort til genstand for en klagesag.

4. Forsikringsselskaberne betaler et skjult henvisningsgebyr til mægleren, når der efterfølgende tegnes en ejerskifteforsikring hos selskabet

Det er almindelig praksis i branchen, at en ejendomsmægler, som har formidlet en tilstandsrapport og et tilbud om et ejerskifteforsikringstilbud, får et honorar fra forsikringsselskabet, hvis køber vælger at gøre brug af tilbuddet fra forsikringsselskabet, som ejendomsmægleren har aftaler med. Honoraret udgør cirka 500-800 kr. Det er dog langt fra i alle tilfælde, at honoraret udløses, idet ejendomsmægler typisk indhenter flere og billigere tilbud på ejerskifteforsikringer til køber.

Jf. § 21 i lov om formidling af fast ejendom har ejendomsformidleren pligt til enten på hjemmeside eller i skriftligt materiale at oplyse, hvilke vederlag ejendomsformidleren måtte modtage ved salg af eller henvisning til blandt andet finansiering og forsikring ved handel med fast ejendom. Det er således ikke skjult, at der er pengestrømme mellem eksempelvis forsikringsselskab og ejendomsmægler.

1.3 Sammenfatning

Markedsudviklingen har givet anledning til tætte relationer i forsikringsbestillervejen. Det har styrket ordningen, men også skabt en økonomisk afhængighed, der kan påvirke uvildigheden.

Sammenfatning af analysens resultater

Analysens resultater viser samlet set følgende:

1. Vedrørende regler og praksis

- Reglerne for ordningen er løbende skærpet med det formål at sikre uvildigheden i og adgang til ordningen. Blandt andet er ejendomsmæglernes mulighed for at bestille tilstandsrapporter direkte hos den bygningssagkyndige blevet afskåret. I stedet er forsikringsbestillervejen blevet etableret som et supplement til sælgers direkte bestillervej. Gennem hjemmesider mv. er det tilstræbt at understøtte forbrugeren i at træffe sit eget og et oplyst valg om bygningssagkyndig.
- Over tid er forsikringsbestillervejen dog blevet den mest populære bestillervej – og mere populær end forventet fra politisk side, da bestillervejen blev etableret. Forsikringsbestillervejen anvendes i 60 procent af tilfældene i dag, mens de direkte bestillerveje anvendes i 40 procent. Fordelingen er stabil over tid i den analyserede periode fra 2014-18.
- Umiddelbart afspejler fordelingen, at forbrugerne ønsker begge bestillerveje men også, at ejendomsmægler og forsikringselskaber aktivt har markedsført muligheden for at bestille en tilstandsrapport for sælger og samtidig få adgang til forskellige tillægsydelser, herunder et ejerskifteforsikringsstilbud.

2. Vedrørende markedsudviklingen

- Udviklingen har medført en markedsstruktur med seks større selskaber, der har 65 procent af markedet for tilstandsrapporter, hvis man regner ud fra, hvor mange rapporter de større selskaber selv udarbejder. Deres markedsandel udgør op mod 73 procent af markedet for tilstandsrapporter, hvis man medregner de tilstandsrapporter som de større bygningssagkyndige outsourcer til de små og mellemstore bygningssagkyndige, der således fungerer som underleverandører og kapacitetsbuffer for de store i en del af de stores marked.
- Koncentrationen i markedet har været stigende i den analyserede periode. Det skyldes især, at de større selskaber har taget andele af den del af markedet, der kommer gennem den direkte bestillervej fra de mellemstore og små bygningssagkyndige, mens forsikringsbestillervejen jo er domineret af de store bygningssagkyndige, men ikke er blevet foretrukket af flere forbrugere, idet andelen der anvender forsikringsbestillervejen har været stabil.
- Der er således et dobbelt pres på de helt små bygningssagkyndige, hvor de outsourcete opgaver medvirker til at holde en del af deres marked oppe. Det er dog Deloittes vurdering, at markedet fortsat er konkurrencepræget, og at mindre bygningssagkyndige har adgang til at øge deres markedsandel. Der er således ikke belæg for at sige, at de mindre bygningssagkyndige holdes ude af markedet, men konkurrencen er skærpet på kvalitet, geografisk dækning, leverancesikkerhed, it-kompetencer mv., hvilket især rammer de små bygningssagkyndige.

1.3 Sammenfatning

Markedsudviklingen har givet anledning til tætte relationer i forsikringsbestillervejen. Det har styrket ordningen, men også skabt en økonomisk afhængighed, der kan påvirke uvildigheden.

Analysens resultater fortsat ...

3. Vedrørende relationerne i markedet

- Der er etableret faste og i varierende grad tætte samarbejder langs bestillervejen mellem ejendomsmæglerkæder, forsikringsselskaber og de store bygningssagkyndige, hvor forsikringsselskaberne har en klar styrkeposition.
- Forsikringsselskaberne benytter denne styrkeposition til at vælge og disciplinere de bygningssagkyndige, som de samarbejder med. Selskaberne fastlægger administrative processer, der sikrer et effektivt flow af bestilling og levering af rapporter, og etablerer it-baseret understøttelse af samarbejdet. De stiller krav i forhold til levering af standardiseret indhold i tilstandsrapporter, de følger op på efterlevelsen af kravene, og de sanktionerer systematisk de bygningssagkyndige. De stiller dem også sagsanlæg i udsigt, i tilfælde af at der kan konstateres fejl i rapporter, der er årsag til, at forsikringsselskaber skal dække omkostninger ved skader, der ikke blev beskrevet i tilstandsrapporten. Forsikringsselskaberne kører systematisk regressager, hvis der findes fejl, der pålægger selskaberne at dække skader.
- Der samarbejdes om videndeling, hvor for eksempel konkrete tilgange til og måder at beskrive skader på og praksis drøftes. I interview med aktører, der har deltaget i videndelmøder, understreges det, at forsikringsselskaberne på møderne ikke direkte instruerer i, hvordan skader skal beskrives, men den faglige videndeling, der sker, virker ifølge det oplyste alligevel indirekte disciplinerende, og de bygningssagkyndige anvender også videndeling til at få afklaring på, hvordan bestemte typer sager skal håndteres, så de kan minimere deres egen risiko.
- De bygningssagkyndige indgår endvidere i leveringen af tillægsydelser, som ejendomsmæglerne formidler til hus-sælgere. Det drejer sig eksempelvis om udarbejdelse af tilbud på ejerskifteforsikring, husforsikring, såkaldte førsynsrapporter og sundhedsattester.
- Et konkret eksempel på en ydelse er de omtalte indtegningsrapporter, de såkaldte skyggerapporter. Der er fundet dokumentation for, at disse rapporter udarbejdes på anmodning af ét forsikringsselskab. De er således ikke standard i markedet. Indtegningsrapporterne er til det pågældende forsikringsselskabs interne brug, og de danner grundlag for et husforsikringstilbud. Praksis hos selskabet er ændret efter den offentlige debat om skygge-rapporter, så hussælger af den bygningssagkyndige informeres om, at den sagkyndige indsamler ekstra oplysninger. Det er dog ikke nødvendigvis klart for hussælger, at der er givet accept af dette, og hvilke oplysninger der indsamles, og hverken sælger eller køber har adgang til rapporten.
- Samlet har de tætte relationer medført en øget systematisering og effektivisering i udarbejdelsen og leveringen af tilstandsrapporterne, men også medført en øget tilskyndelse hos de bygningssagkyndige til at overrapportere fremfor at underrapportere skader på en bolig. Denne tilskyndelse er indirekte til stede og skyldes blandt andet, at den bygningssagkyndige vil undgå risiko for sanktioner fra forsikringsselskaber. Det kan dog ikke konstateres, at der faktisk sker en overrapportering, og at det er et generelt gældende mønster. Tilgængelige data om kvaliteten i rapporterne, blandt andet fra teknisk revision, underbygger det ikke.
- De tætte relationer i forsikringsbestillervejen har imidlertid medført en stor økonomisk afhængighed, der potentielt kan udgøre en risiko for de bygningssagkyndiges uvildighed. De store bygningssagkyndiges omsætning fra forsikringsselskaberne udgør mellem 33 og 63 procent af deres samlede omsætning. Det må på den baggrund konstateres, at udvalgte bygningssagkyndigvirksomheder i forsikringsbestillervejen ikke er uafhængige af forsikringsselskaberne. Der er risiko for, at denne afhængighed kan påvirke uvildigheden.

1.3 Sammenfatning

Markedsudviklingen har givet anledning til tætte relationer i forsikringsbestillervejen. Det har styrket ordningen, men også skabt en økonomisk afhængighed, der kan påvirke uvildigheden.

Analysens resultater fortsat ...

4. Vedrørende konsekvenser for ordningen

- Det kan ikke på baggrund af data dokumenteres, at de bygningssagkyndige ikke agerer uvildigt.
- Deloitte's statistiske analyser af K-fejl i tilstandsrapporter viser, at de bygningssagkyndigvirksomheder, der samarbejder med forsikrings-selskaber, gennemsnitligt rapporterer flere K-fejl og gennemsnitligt angiver en højere andel K2- og K3-fejl, der giver forsikringsselskaber mulighed for at indføre undtagelser i forsikringstilbuddene. Det kunne indikere, at de overrapporterer og dermed skeler til forsikrings-selskabernes interesser. Som det vil fremgå senere, vil de bygnings-sagkyndige kunne have et større incitament til at overrapportere fejl fremfor at underrapportere. Det er dog ikke givet, at det forholder sig sådan, og analysen kan ikke dokumentere det. Registreringen af flere fejl og højere fejlscore kan også skyldes, at de større bygningssag-kyndigvirksomheder rent faktisk afdækker flere fejl og mere alvorlige skader end de bygningssagkyndigvirksomheder, der ikke samarbejder med forsikringsselskaberne og ikke har de samme forretningsmæssige processer.
- Analyser af data fra den tekniske revision af tilstandsrapporter fra de samarbejdende og ikkesamarbejdende bygningssagkyndigvirksomheder viser således, at de samarbejdende virksomheder tenderer til at udarbejde mindre fejlbehæftede rapporter end de ikkesamarbejdende. Analyser af data vedrørende fejl kan således ikke underbygge, at der er en bias til fordel for forsikringsselskaberne hos de samarbejdende bygningssagkyndigvirksomheder.

1.3 Sammenfatning

Der er risiko for, at de bygningsagkyndige i forsikringsbestillervejen ikke er uvildige grundet en økonomisk afhængighed. Det kan dog ikke dokumenteres, at de ikke agerer uvildigt. Tilliden til ordningen kan dog påvirkes af afhængigheden. Dette problem bør adresseres.

Opsamling: Analysen peger på, at der er risiko for uvildigheden

Analysen viser samlet set, at markedsudviklingen og relationerne i markedet har haft en positiv effekt, men at der også er en risiko for manglende uvildighed på grund af afhængigheden mellem toneangivende aktører. En manglende uvildighed vil påvirke tilliden til ordningen.

Der er foregået en gradvis systematisering og effektivisering i opgavevaretagelsen og i markedet som helhed. Det har bidraget til at løfte kvaliteten. Dette kvalitetsløft har forsikringsselskaberne og de relationer, som de har medvirket til at etablere, også bidraget til. For at leve op til krav fra forsikringsselskaberne om en ensartet kvalitet og leverance-sikkerhed og imødegå det oplevede pres fra de samme selskaber, har de større bygningsagkyndige således arbejdet med kvalitetsudvikling og digitaliseret og standardiseret deres processer.

En negativ konsekvens af markedsudviklingen er, at de større bygningsagkyndiges interesser i relationen til forsikringsselskaberne er så betydelige, at deres uafhængighed reelt er indskrænket grundet de markeds-mæssige relationer, der er etableret i bestillervejen; den høje afhængighed generelt blandt de store bygningsagkyndigvirksomheder og deres eksponering i forhold til specifikke kunder blandt forsikringsselskaberne kan potentielt påvirke deres uvildighed.

Samlet set betyder det, at det ud fra analysen må konstateres, at de større bygningsagkyndige med den største økonomiske eksponering ikke er økonomisk uafhængige af forsikringsselskaberne, som de samarbejder med, og at der derfor er en risiko for, at nogle bygningsagkyndigvirksomheder i forsikringsbestillervejen ikke vil agere uvildigt i alle situationer.

På baggrund af analysens resultater er der således grundlag for at vurdere, om ordningen skal justeres med henblik på at mindske afhængigheden og minimere risikoen for, at de bygningsagkyndige i forsikringsbestillervejen ikke agerer uvildigt.

Den potentielle risiko for den manglende uvildighed kan – også selv om den ikke dokumenterbart påvirker udarbejdelsen af tilstandsrapporterne – potentielt påvirke tilliden til ordningen set fra et forbrugerperspektiv.

Hvor stort er problemet, og hvor vidtgående ændringer i ordningen er der behov for?

Som grundlag for fremadrettede anbefalinger er det vigtigt at vurdere, om der er et reelt problem, og hvor stort det i så fald er. I overvejelsen om anbefalinger til ændringer er der indgået tre aspekter:

1. Vil risikoen for den manglende uvildighed påvirke tilliden til ordningen? Er der med andre ord tale om et alvorligt problem, der kan ramme en ellers velfungerende ordning?
2. Er der allerede mekanismer i ordningen, der sikrer en reel uvildighed i praksis, selvom uafhængigheden formelt set ikke er intakt?
3. Hvilken proportionalitet skal der derfor være mellem problemet på den ene side og en ændring af ordningen på den anden side?

Disse tre aspekter gennemgås kort, inden løsningsspor i forhold til problemet og anbefalingerne præsenteres.

1.3 Sammenfatning

Perspektivering af analyseresultaterne: Hvor stort er problemet for ordningen?

1. Har den økonomiske afhængighed og risikoen i forhold til uvildigheden i ordningen betydning for tilliden til ordningen?

Der er som led i analysen gennemført to fokusgruppinterview med huskøbere. Disse interview har haft til formål at undersøge, hvilken betydning de afdækkede resultater af analysen kan tænkes at få på tilliden til ordningen. De to fokusgruppinterview er beskrevet i boksen til højre.

Behandlingen af emnet om afhængighed i fokusgrupper peger på, at den manglende uafhængighed og påvirkningen, som potentielt kan ske af de bygningssagkyndige, har betydning for forbrugernes tillid til ordningen. Den manglende uafhængighed kan således påvirke tilliden til en ordning, som i øvrigt er skrøbelig.¹ Fokusgrupperne bekræfter således, at der er grundlag for at justere ordningen for at sikre tilliden til ordningen i lyset af afhængighedsforholdene i markedet.

Fokusgruppinterviewene peger dog også på, at afhængigheden mellem aktørerne ikke er det eneste forhold, der kan påvirke tilliden til ordningen. Det kan også den generelle gennemsigthed i ordningen, opfattelsen af kvaliteten i tilstandsrapporterne og de bygningssagkyndiges faglighed.

Samtidig peger analyserne på, at der også fra et forbrugerperspektiv ses at være fordele ved, at der arbejdes sammen forretningsmæssigt i markedet, og at der i markedet for eksempel er en tæt styring med servicemål. Omvendt er det ikke nødvendigvis positivt og kan have negative konsekvenser, hvis der tilrettelægges en mere detaljeret regulering af området.

Fokusgruppeneanalyser peger således på, at der er behov for at værne om tilliden ved at sikre uvildigheden i ordningens bestillervej. Undersøgelsen peger dog også i retning af, at justeringer i ordningen skal understøtte kvalitetsniveauet, fagligheden og gennemsigtheden i ordningen – og ikke det modsatte.

Boks. Undersøgelse af forbrugernes tillid til ordningen og specifikt bestillervejene

Det er i to fokusgrupper undersøgt, hvordan forbrugernes tillid til huseftersynsordningen påvirkes af resultaterne om manglende uafhængighed og nære relationer mellem forsikringsselskaber og bygningssagkyndige. Forbrugerne værdsætter ordningen, men tilliden til den er skrøbelig på grund af den tilbagevendende uro om ordningen. Ud fra fokusgruppernes reaktioner må det forventes, at offentliggørelsen af resultaterne i denne rapport vil påvirke tilliden til ordningen negativt. Overordnet reagerer deltagerne på manglende gennemsigthed i ordningen, og mere konkret reagerer de på oplysningerne om de bygningssagkyndiges økonomiske afhængighed af forsikringsselskaberne, ligesom praksis med at nogle bygningssagkyndige udarbejder forsikringstilbud for forsikringsselskaber gav anledning til bekymring. Dog er det ikke alle relationer mellem samarbejdspartnerne, der påvirker tilliden til ordningen, og der var således forståelse for, at det er nødvendigt med nære samarbejder mellem parterne for at sikre kvalitet og leverancesikkerhed. Tilliden til ordningen kan styrkes ved at gennemføre regulerende eller kommunikative tiltag, der målrettet neutraliserer de kilder, der påvirker tilliden til ordningen negativt.

Kilde: Fokusgruppinterview afholdt af Operate.

Note: Se bilag 1 for detaljer om de gennemførte fokusgruppinterview.

1.3 Sammenfatning

Perspektivering af analyseresultaterne: Hvor stort er problemet for ordningen?

2. Sikrer mekanismer i ordningen en reel uvildighed?

Kontrol- og klagesystemet i ordningen kan i en vis udstrækning modvirke, at den manglende uafhængighed slår igennem som et systematisk og reelt problem for ordningen.

Sikkerhedsstyrelsens tekniske kontrol – og risikoen for at blive omfattet af den – kan modvirke, at de bygningssagkyndige går forsikringssekskabernes ærinde og overrapporterer skader ved en ejendom. Kontrolsystemet omkring ordningen betyder, at de bygningssagkyndige regelmæssigt underlægges kontrol. Som udgangspunkt er det målsætningen, at det sker mindst hver tredje år, men i praksis sker det oftere.

Samtidig bliver klagesystemet ligeledes en retningsgiver for de bygningssagkyndige og støtter dem indirekte i forhold til et eventuelt pres, som de måtte være udsat for. Det skyldes, at afgørelser bliver løftestang for præcedens og standarder, som de bygningssagkyndige henholder sig til.

Heroverfor står, at den bygningssagkyndige både forretningsmæssigt og økonomisk vil have et stærkere incitament til at overrapportere end underrapportere skader. De økonomiske konsekvenser ved at underrapportere skader ved en ejendom er potentielt betydelige, fordi forsikringssekskaber har praksis for at køre regressager mod de bygningssagkyndige eller indgå forlig, hvis en bygningssagkyndig har begået fejl, som betyder, at forsikringssekskabet er pligtig til at dække omkostningerne ved en skade, der ikke er fundet i en mangelfuld rapport. Der er typisk en selvrisiko på mellem 25.000 kr. og 100.000 kr. i de bygningssagkyndiges egen forsikring, hvis de begår fejl og taber en sag mod et forsikringssekskaber. I nogle tilfælde kan selvrisikoen være højere.

Samtidig er det ifølge interview opfattelsen, at overrapportering af skader i den tekniske revision ikke anses som lige så alvorlige som underrapportering. Sanktionerne er altså mindre ved overrapportering end ved underrapportering i kontrolsystemet.

Da de økonomiske konsekvenser ved at underrapportere således potentielt er større end konsekvenserne ved at få påtale for at overrapportere, vil de bygningssagkyndige være tilbøjelige til at sørge for at få det hele med og hellere overrapportere end underrapportere. Analysen af antal K-fejl tyder på, at dette sker, idet de bygningssagkyndigvirksomheder, der samarbejder med forsikringssekskaber gennemsnitligt rapporterer flere fejl og har flere K2- og K3-fejl end øvrige bygningssagkyndige.

Samlet set er der således noget, der taler for, at mekanismer i ordningen i højere grad skal sikre en modvægt til de økonomiske interesser, for eksempel gennem mere kontrol af overrapportering og hårdere – også økonomiske – sanktioner. Det er imidlertid spørgsmålet, om mere kontrol og økonomisk sanktionering kan fjerne kernen i problemstillingen: den økonomiske afhængighed i bestillervejen.

1.3 Sammenfatning

Perspektivering af analyseresultaterne: Hvor stort er problemet for ordningen?

3. Hvilken proportionalitet skal der være mellem ændringer af ordningen og de konsekvenser, de måtte have?

Den økonomiske uafhængighed er ikke til stede i hele bestillervejen gennem forsikringselskaberne. Det indebærer en risiko for, at de bygningssagkyndige ikke er uvildige, og kan påvirke tilliden til ordningen. Samtidig har de tætte relationer via samarbejdet i bestillervejen formentlig medvirket til, at der er sket et kvalitetsløft i ordningen.

Der bør derfor være en proportionalitet mellem på den ene side karakteren af den ændring, der foreslås til ordningen, og på den anden side problemets potentielle omfang.

Det vil ikke være en velegnet løsning for eksempel at forbyde faste samarbejder i bestillervejene, fastlægge fra statslig side, hvem der skal udføre tilstandsrapporterne, eller ansætte de bygningssagkyndige i statsligt regi.

Proportionaliteten bør efter Deloittes vurdering bestå i konsekvent at adressere problemet med afhængigheden, som potentielt har store konsekvenser, men også i at gøre det muligt for private markedsaktører at basere og udvikle en forretning på ordningen og investere i blandt digitalisering og kvalitetsudvikling. Det har ordningen samlet set gavn af, og derfor er designet af ændringer i reguleringen i forhold til markedsaktørerne afgørende.

På de følgende sider præsenteres to løsningsspor og anbefalingerne til ændring af ordningen.

1.4 Løsningsspor

Løsninger kan sættes ind på kvalitetskontrollen og sanktionering eller på reguleringen af bestillervejen.

To løsningsspor

Deloitte vurderer overordnet, at der er to løsningsspor til at imødegå problemet med, at uafhængigheden ikke er til stede i forsikringsbestillervejen – med den risiko for manglende uvildigheden, det afføder.

De to løsningsspor præsenteres i det følgende. Løsningssporene kan kombineres, hvilket vil fremgå af anbefalingerne til justering af ordningen, der præsenteres efterfølgende.

Løsningsspor #1: Ordningen kan styrkes, blandt andet gennem mere og bedre kvalitetskontrol og sanktionering

Sikkerhedsstyrelsens kontrol kan styrkes, blandt andet gennem udbygning og forbedring af den tekniske revision samt styrkelse af klagemulighederne under ordningen.

Hermed kan der gennemføres en mere finmasket kontrol, der vil kunne opfange, hvis den manglende uvildighed giver sig udslag i udformningen af tilstandsrapporterne, herunder overrapportering af fejl.

Det kan endvidere i den risikobaserede kontrol tilsikres, at der udtages et større antal sager til kontrol blandt bygningssagkyndige, som samarbejder med forsikringsselskaber.

Kontrollen kan endvidere sanktionere hårdere overfor overrapportering af skader, der betyder, at der i større grad kan indføres forbehold i forsikringen, for at modvirke det incitament, som bygningssagkyndige måtte have til at overrapportere.

En forbedring af kontrolindsatsen samt hårdere sanktionering vil samtidig understøtte kvaliteten i ordningen, fordi øget kontrol og hårdere sanktioner yderligere kan disciplinere de bygningssagkyndige og balancere interesser fra forsikringsselskaberne, der måtte påvirke de bygningssagkyndige.

Det kan virke positivt på tilliden til ordningen at skærpe og målrette kvalitetskontrollen og sanktioner yderligere. Det kan også signalere, at Sikkerhedsstyrelsen i endnu højere grad end i dag er garanteret for uvildighed og kvalitet.

Løsningsspor #1 tager afsæt i, at ordningen fungerer, trods det forhold at uafhængigheden ikke er intakt, men at der er mekanismer i ordningen og incitament hos de bygningssagkyndige, der tilsyneladende virker til at understøtte de bygningssagkyndiges faglighed og modvirker, at den manglende uafhængighed har observerbare negative konsekvenser.

Svagheden ved dette løsningsspor er, at en skærpelse af kontrollen og hårdere sanktionering ikke direkte mindsker den økonomiske afhængighed og formentlig ikke fuldt kan balancere denne, medmindre der foretages en endog betydelig skærpelse af begge dele.

Skærpelsen af kontrollen og sanktioner kan suppleres andre tiltag, der skal understøtte de bygningssagkyndige i konkrete situationer, hvor de skal vurdere bestemte bygningsdele og typer fejl i boliger. Det vil kunne styrke de bygningssagkyndige fagligt at få en mulighed for at få udryddet usikkerheder. Det er for eksempel fra bygningssagkyndig side foreslået, at det kan ske ved, at de bygningssagkyndige kan få prøvet principielle spørgsmål om, hvordan de skal behandle bestemte skader i tilstandsrapporterne. Argumentet er, at de generelt gerne vil basere deres vurderinger på præcedens og afgørelser i for eksempel klagenævn. En mulighed for at få prøvet principielle spørgsmål kan understøtte dette og hjælpe de bygningssagkyndige med at basere deres vurderinger af konkrete skader på et mere solidt grundlag.

En forbedring af kontrollen og klagemuligheder vil have budgetøkonomiske konsekvenser.

1.4 Løsningsspor

Løsninger kan sætte ind på kvalitetskontrollen og sanktionering eller på reguleringen af bestillervejen.

Løsningsspor #2: Reguleringen af bestillervejene ændres

Den anden og mere omfattende løsning er at ændre på bestillervejen i bekendtgørelsen.

Det kan ske både på en mere og en mindre vidtgående måde. I den vidtgående måde afskæres forsikringsbestillervejen. I den mindre vidtgående måde fastsættes et omsætningsloft for de bygningsagkyndige i forhold til deres kunder, forsikringsselskaberne, enten gennem aftale om en bindende branchenorm eller ved en regulatorisk fastsættelse af et sådant omsætningsloft.

Ved afskæring af forsikringsbestillervejen forbydes forsikringsbestillervejen. Forbrugers mulighed for at gå via forsikringsselskabet fjernes, på samme måde som bestillervejen fra mæglerne blev det i 2006.

Ved afskæring af bestillervejen fjernes de bygningsagkyndiges afhængighed af forsikringsselskaberne fuldstændigt, da alle bestillinger vil komme direkte fra forbrugeren. Der vil således kun være den direkte bestillervej tilbage i ordningen. Afskæringen vil være indgribende og vil ændre betydeligt på markedspositionerne og de eksisterende samarbejder.

Et omsætningsloft vil betyde, at der lægges et loft på, hvor stor en del af den samlede omsætning en bygningsagkyndigvirksomhed må have fra ét forsikringsselskab. For at have effekt skal loftet gælde den samlede omsætning fra tilstandsrapporter og de øvrige to rapporter under huseftersynsordningen, der jo følger med bestillingen af tilstandsrapporten via forsikringsbestillervejen.

Loftet på omsætningen, som en bygningsagkyndigvirksomhed må have fra et forsikringsselskab, kunne sættes til for eksempel 20 procent af den samlede omsætning fra udarbejdelsen af tilstandsrapporter og de øvrige rapporter. Det er parallelt til loftet, som man har haft på revisionsområdet, på omsætningen fra én kunde.

Omsætningsloftet vil omvendt være mindre indgribende i det marked, der eksisterer, idet bestillervejen bevares, og muligheden for at videreføre tætte samarbejder langs bestillervejen kan fortsætte. Hvor mange af de store bygningsagkyndigvirksomheder, der påvirkes, afhænger konkret af, hvor mange kunder virksomheden har, hvor specialiseret virksomheden er, eller om den har andre forretningsområder.

Det anses for nødvendigt at ændre på reguleringen af bestillervejen for at mindske den økonomiske afhængighed og minimere risikoen for, at de bygningsagkyndige ikke er uvildige.

Ændringen af reguleringen af bestillervejen vil have begrænsede budgetøkonomiske konsekvenser, men vil have erhvervsøkonomiske konsekvenser for de virksomheder, der har en høj økonomisk afhængighed af forsikringsselskaber, og derfor vil blive berørt af et omsætningsloft.

1.5 Anbefalinger

Anbefalingen er at udvikle kvalitetskontrollen og ændre på reguleringen af bestillervejen, så afhængigheden begrænses.

Anbefalinger

De tætte relationer i forsikringsbestillervejen har bidraget til at systematisere og effektivisere opgavevaretagelsen hos de bygnings-sagkyndige under Huseftersynsordningen, men markedsudviklingen har også skabt en økonomisk afhængighed blandt de større bygnings-sagkyndige i forhold til forsikringsselskaberne. Den manglende økonomiske uafhængighed betyder, at der kan være en risiko for, at de bygnings-sagkyndige ikke agerer uvildigt i alle situationer.

Ordningen bør justeres, så tilliden på længere sigt er intakt, ved, at der ikke kan stilles spørgsmålstegn ved, om samarbejdet i markedet medfører en sådan økonomisk afhængighed, at der er risiko for, at uvildigheden påvirkes. Det kan ske ved at gå direkte efter at sanktionere for de negative konsekvenser af for nære samarbejder og ved at begrænse, hvor stor økonomisk afhængighed, der må være mellem aktører i markedet.

Anbefalingen på baggrund af analysens konklusioner og de centrale aspekter ved ordningen er derfor at justere ordningen både i forhold til kvalitetskontrol og reguleringen af bestillervejen.

Det anbefales således at

1. Styrke og videreudvikle kvalitetskontrollen og sanktioner i ordningen
2. Indføre tiltag for at reducere de bygnings-sagkyndiges afhængighed af forsikringsselskaber
3. Løfte den generelle tillid til og transparens i ordningen gennem kommunikation, dialog og krav om aktivt forbrugertilsgn om brug af og adgang til oplysninger.

De konkrete forslag uddybes i det følgende.

1. Styrke og videreudvikle kvalitetskontrollen og sanktioner i ordningen

Konkret anbefales:

- **Økonomiske relationer som kriterie i den risikobaserede kontrol.** Det bør indgå som et kriterie i udvælgelsen af sagkyndige til den risikobaserede kontrol, om den bygnings-sagkyndige har nære økonomiske relationer til forsikringsselskaber, så der er øget opmærksomhed på en eventuel uvildighedsproblematik. Det bør selvstændigt overvejes at øge kontrolomfanget over en årrække af de bygnings-sagkyndige med nære samarbejdsrelationer til forsikringsselskaber.
- **Sanktionering af overrapportering.** Det bør i den tekniske revision sanktioneres lige så hårdt at overrapportere som at underrapportere fejl i tilstandsrapporterne, hvor overrapporteringen kan få betydning for anførelsen af forbehold i ejerskifteforsikringen.
- **Generel skærpelse af sanktionering.** Det bør overvejes at skærpe sanktionerne betydeligt både generelt og specifikt, når der overrapporteres fejl, specifikt K2- og K3-fejl, der ikke er berettigede, men som betyder, at forsikringsselskaber kan tage forbehold i forsikringstilbud.

1.5 Anbefalinger

Anbefalingen er at udvikle kvalitetskontrollen og ændre på reguleringen af bestillervejen, så afhængigheden begrænses.

2. Indføre tiltag for at reducere de bygningssagkyndiges afhængighed af forsikringsselskaber

Konkret anbefales:

- **Aftale om bindende branchenorm eller fastlæggelse af loft for byggesagkyndiges omsætning fra ét forsikringsselskab.** For at begrænse den økonomiske eksponering og deraf følgende afhængighed af forsikringsselskaberne kan der aftales en bindende branchenorm eller fastlægges et egentligt loft over, hvor stor en del af den samlede omsætning en bygningssagkyndigvirksomhed må have fra ét forsikringsselskab. Et loft kunne eksempelvis udgøre 20 procent, ligesom man har haft på revisionsområdet.

3. Løfte den generelle tillid til og transparens i ordningen gennem kommunikation, dialog og krav om aktivt forbrugertilsagn om brug af og adgang til oplysninger

Konkret anbefales:

- **Kommunikation om kontrol- og udviklingsarbejde.** Sikkerhedsstyrelsen bør styrke formidlingen og resultaterne af sit kontrol- og udviklingsarbejde i forbindelse med ordningen og derved stå som garant for kvalitet og uvildighed i ordningen.
- **Dialog med markedsaktørerne – store og små.** Det foreslås at have en vedvarende dialog og et løbende samarbejde med markedsaktørerne om tillidsskabende tiltag overfor forbrugerne, så branchen i fællesskab samarbejder om at styrke tilliden til ordningen.
- **Aktivt forbrugertilsagn om adgang til at registrere yderligere oplysninger i indtegningsrapporter mv. og brug af oplysninger til andre formål.** Det foreslås at stille krav om, at forbrugere skal give et aktivt tilsagn til, at den bygningssagkyndige må indsamle yderligere oplysninger, for eksempel i indtegningsrapporter, og til at disse må anvendes til andre formål, for eksempel til udarbejdelse af tilbud på en husforsikring til køber. Det bør endvidere være en mulighed, at man som forbruger – både sælger og køber – kan få adgang til de yderligere oplysninger, der er indsamlet, herunder indtegningsrapporterne i deres helhed.

2. Nuværende regler og praksis

2.1 Resume af kapitlet

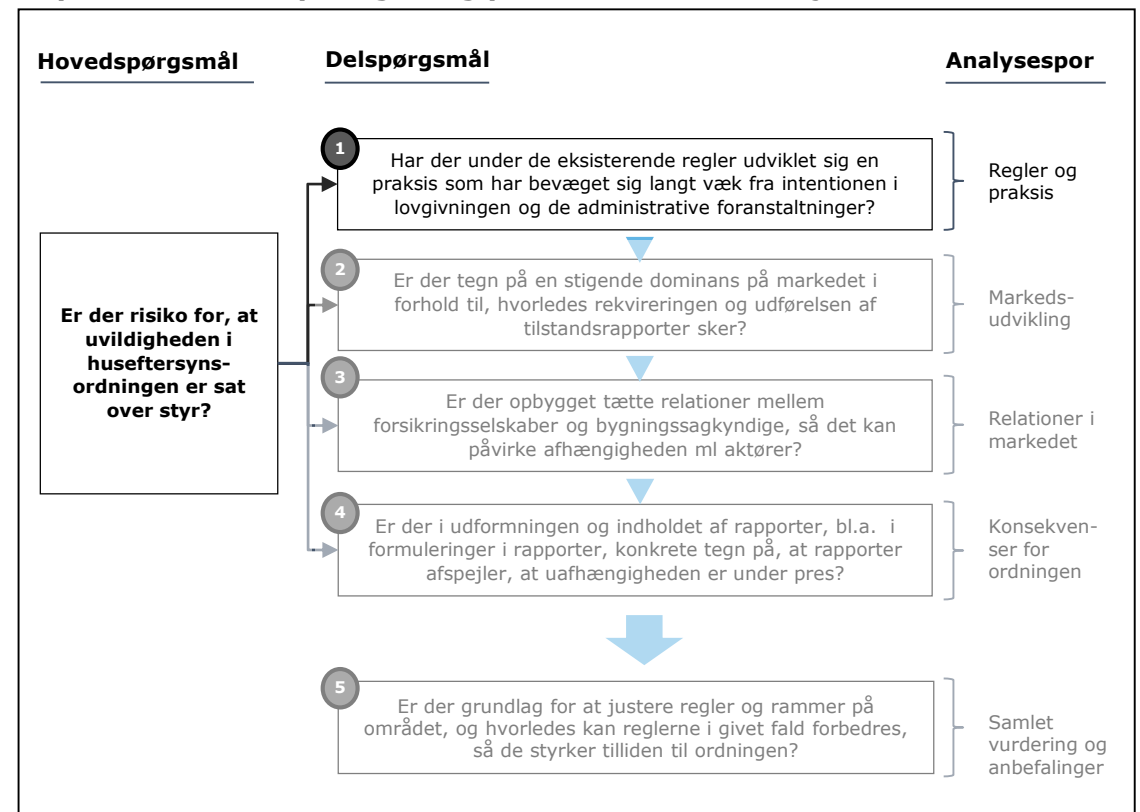
Formålet med dette kapitel er at belyse de eksisterende regler for bestillervejene i huseftersynsordningen, hvordan disse regler har udviklet sig, samt hvilken praksis i relation til rekvirering af tilstandsrapporter som reglerne har ført med sig.

Kapitlet begynder med en introduktion til ordningen og dens rolle i samfundet samt en gennemgang af de nuværende regler. Herefter følger et overblik over bestillervejene, som er opstået på grund af reglerne. Afslutningsvis vises det, om praksis i brugen af bestillervejene afspejler forventningerne til anvendelsen.

Kapitlet viser, at:

- Der er løbende sket en skærpelse af reglerne med det formål at sikre uvildigheden i og adgangen til ordningen, blandt andet ved at afskære mæglernes mulighed for at bestille tilstandsrapporterne og ved etablering af bestillervejen gennem forsikringsselskabet. Gennem hjemmesider mv. er det også tilstræbt at understøtte forbrugeren i selv at foretage et oplyst valg af bygningsagkyndig.
- Over tid er bestillervejen gennem forsikringsselskaber blevet den fremherskende – også i større grad end forventet fra politisk side, da ordningen blev startet – idet den anvendes i 60 procent af tilfældene, mens de direkte bestillerveje anvendes i 40 procent. Fordelingen er stabil.
- Umiddelbart afspejler fordelingen, at forbrugerne ønsker begge bestillerveje, men også at ejendomsmægler og forsikringsselskaber aktivt har markedsført muligheden for at bestille en tilstandsrapport og samtidig få et ejerskifteforsikringsstilbud og andre tillægsydelser.

Kapitlet fokuserer på regler og praksis for bestillervejene



2.2 Introduktion til ordningen

Ordningen for tilstandsrapporter er en vigtig del af et velfungerende boligmarked. Den fungerer som en integreret del af bolighandlen og muliggør ejerskifteforsikring (I/II).

Tilstandsrapporterne er et centralt element i hushandler i Danmark og mindsker både sælgers og købers risiko ved bolighandlen

Tilstandsrapporten er en af tre rapporter, der typisk foreligger ved hushandler i Danmark. Sammen med eleftersynsrapporten udgør tilstandsrapporten huseftersynsordningen, der er en frivillig ordning, som sælger kan vælge at benytte. Den tredje rapport er et energimærke, der er obligatorisk, og som skal foreligge, når boligen sælges.

Tilstandsrapporten skal sikre et retvisende billede af bygningens tilstand og dermed sikre gennemsigtighed og informationsdeling mellem sælger og køber i en bolighandel. Den er også grundlaget for, at sælger og køber kan forsikre sig ved bolighandlen, så de er forsikret mod skjulte fejl og mangler. Se flere detaljer om tilstandsrapporten i boksen på næste side.

Tilstandsrapporten betyder, at en anselig privatøkonomisk risiko for sælger og køber ved bolighandler er reduceret ved at minimere den asymmetriske information mellem parterne, der ellers vil være til stede ved en så kompleks vare som et hus.

Tilstandsrapporterne har formentlig også en stor samfundsmæssig betydning. Tilstandsrapporterne bidrager til en bedre prissætning på boligmarkedet, og det er endvidere sandsynligt, at de samfundsmæssige omkostninger til juridiske tvister sænkes betydeligt. Før ordningens ikrafttræden kunne sælger således pålægges et sælgeransvar i 20 år efter handlen, og sager kunne dermed også involvere tidligere sælgere. I kraft af samspillet med et forsikringselement – ejerskifteforsikringen – har ordningen fjernet denne risiko og potentielle økonomiske byrde for sælger. Samtidig er køber forsikret mod uforudsete omkostninger ved skjulte fejl.

Ordningen, der i international sammenhæng er unik, blev indført i 1996 og har vundet stor udbredelse. I Danmark udarbejdes tilstandsrapporter i størstedelen af de cirka 54.000 handler med enfamiliehuse og sommerhuse, der gennemføres på årsbasis. Ordningen giver anledning til, at der tegnes omkring 31.500 ejerskifteforsikringer årligt.¹

Kvaliteten i ordningen har løbende været diskuteret, men over de seneste fire år er antallet af ikke-retvisende rapporter, der findes ved risikobaserede stikprøvekontroller blandt de bygningssagkyndige, faldet fra 15 til 8 procent.

Ordningen fungerer i praksis gennem tæt involvering af private aktører, herunder blandt andet forsikringsselskaber, der udbyder ejerskifteforsikring

Netop ordningens samspil mellem private markedsaktører – både ejendomsmægler involveret i handlen og forsikringsselskaber i forhold til forsikringen mod skjulte skader i ejendommen – er et vigtigt element for ordningens privat- og samfundsøkonomiske betydning.

Ordningens betydning hviler således også på, at forsikringsselskaberne forsikrer mod skader, der ikke er belyst i tilstandsrapporterne, så sælger kan friholdes for ansvar.

Dette samspil med private markedsaktører er således de facto en integreret del af ordningen. Uden et tilknyttet, privat forsikringselement ville værdien af ordningen formentlig være væsentlig mindre.

Det er dog samtidig samspillet mellem private aktører og et kommercielt marked, der igennem ordningens levetid siden midt-90'erne har været et af de aspekter ved ordningen, der har givet anledning til debat og kritik.

¹Kilde: Forsikring & Pension plus egne indhentede oplysninger fra branchen.
© Deloitte 2018

2.2 Introduktion til ordningen

Ordningen for tilstandsrapporter er en vigtig del af et velfungerende boligmarked. Den fungerer som en integreret del af bolighandlen og muliggør ejerskifteforsikring (II/II).

Sådan virker ordningen med tilstandsrapporterne

Rekvirering

Tilstandsrapporten er et dokument, som sælger af et hus rekvirerer i forbindelse med et salg. Rapporten udarbejdes af en uvildig beskikket bygnings sagkyndig, der gennemgår husets fysiske tilstand. Rapporten vedlægges det salgsmateriale, som en interesseret køber præsenteres for, så køber kan få et retvisende billede af husets fysiske forfatning. Rapporten er udgangspunkt for den ejerskifteforsikring, der kan tegnes på huset, og som kan dække de skjulte fejl og mangler, som køber ikke kender til ved overtagelse. På den måde tager forsikringen den økonomiske risiko, som køber og sælger ellers skulle fordele mellem hinanden, såfremt køber opdager og får brug for at udbedre fejl, der stammer fra tidligere ejere. Når sælger tilvejebringer tilstandsrapporten, en elrapport, et tilbud på en ejerskifteforsikring samt tilbyder køber at betale halvdelen af ejerskifteforsikringstilbuddet, kan sælger fritages for sit tiårige ansvar for skjulte fejl og mangler ved huset.

Ejerskifteforsikring

Med tilstandsrapporten i hånden kan køber enten tiltræde det tilbud om ejerskifteforsikring, som sælger har fremlagt, eller selv indhente yderligere tilbud. Forsikringsselskaber, der udbyder ejerskifteforsikringer, bruger tilstandsrapporten til at vurdere, hvor stor en risiko de påtager sig ved at forsikre det pågældende hus, og dermed hvilke konkrete forbehold det er nødvendigt at tage i forsikringsdækningen, og hvad forsikringen skal koste. Ejerskifteforsikringen dækker de skader på huset, som ikke er fremgået af tilstandsrapporten.

Myndighedskontrol

For at sikre et højt kvalitetsniveau i tilstandsrapporterne bliver den beskikkede bygnings sagkyndige, der udarbejder tilstandsrapporten, jævnligt kontrolleret af Sikkerhedsstyrelsen, der er det beskikkende organ i ordningen. Der findes to kontrolformer:

- **Teknisk revision** består i, at en udpeget teknisk revisor tager ud til det hus, som rapporten dækker, og gennemgår det sammen med den sagkyndige, der oprindeligt har udarbejdet rapporten. Derefter vurderer den tekniske revisor, om rapporten har været retvisende, eller om den bygnings sagkyndige skal have en sanktion.
- **Skrivebordskontrol:** Sikkerhedsstyrelsens medarbejdere gennemlæser årligt cirka 1.500 rapporter fra alle bygnings sagkyndige. En skrivebordskontrol kan give anledning til, at Sikkerhedsstyrelsen vejleder den sagkyndige om karaktergivning og skadenoter. I grelle tilfælde af fejl fundet i skrivebordskontrollen kan en sagkyndig udvælges til teknisk revision.

Klageinstans

Privatpersoner, der er utilfredse med en tilstandsrapport, hvis de eksempelvis har lidt et økonomisk tab i forbindelse med udbedring af en skade, der ikke stod nævnt i tilstandsrapporten, men som heller ikke blev dækket af ejerskifteforsikringen, kan indgive en klage til Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings sagkyndige. Nævnet vil, typisk efter en syn-og-skøn-proces i det pågældende hus, træffe en afgørelse om, hvorvidt klager skal have medhold eller ej, og hvorvidt den bygnings sagkyndige skal betale erstatning eller ej.

2.2 Introduktion til ordningen

Huseftersynsordningen fungerer kun, hvis den sagkyndiges uvildighed er sikret.

Den bygningsagkyndiges uvildighed og uafhængighed er kernen i huseftersynsordningen

Med de betydelige økonomiske interesser, der er på spil i enhver hushandel – både hos bolighandlens parter, hos ejendomsmægler, der skal formidle handlen, og hos forsikringsselskaber, der skal forsikre fejl og mangler – er den bygningsagkyndiges uvildighed et fundamentalt princip for ordningen.

Det er uvildigheden, der er købers og sælgers garanti for, at tilstandsrapporten giver et retvisende billede af bygningens tilstand.

Den bygningsagkyndige skal således være uafhængig af parternes interesser, for at parterne dermed kan være sikre på, at den bygningsagkyndige uvildigt kan vurdere en ejendoms tilstand, jf. BEK om huseftersynsordningen § 11, stk. 9.

Uvildighedens vigtighed er understreget i Håndbog for Beskikkede Bygningssagkyndige. Håndbogen udgives af Sikkerhedsstyrelsen og er de sagkyndiges instruks til udarbejdelse af tilstandsrapporter. Håndbogen understreger, at den bygningsagkyndige skal være uafhængig af interesser, der kan påvirke arbejdet. Det kan for eksempel være økonomiske interesser eller interesser fra samarbejdspartnere.

“Den bygningsagkyndige skal fungere som en neutral og uafhængig part, der vurderer ejendommens bygninger. Det er derfor vigtigt, at den bygningsagkyndige giver en objektiv beskrivelse af de forhold, som er undersøgt. Den bygningsagkyndige skal derfor være uvildig i den enkelte sag og være uafhængig af interesser, der kan påvirke arbejdet som bygningsagkyndig.” (Kilde: Håndbogen for beskikkede bygningsagkyndige, side 9)

Sikkerhedsstyrelsen anskuer den bygningsagkyndiges uvildighed som truet, så snart der alene er mistanke om, at ydre forhold kan påvirke den bygningsagkyndiges vurderinger i en konkret sag. Det er også dét, Sikkerhedsstyrelsen instruerer de bygningsagkyndige i i deres uddannelsesforløb.

“På uddannelsen siger vi til dem: Hvis I er i tvivl, om I er uvildige, så giv opgaven videre til en anden.” (Kilde: Sikkerhedsstyrelsen)

Vurderingen af uvildighed i den enkelte sag er op til den bygningsagkyndige selv. Der føres ikke systematisk kontrol med dette, da det vil være en meget omfattende opgave at gennemføre.

Den bygningsagkyndiges vurdering er under pres fra to sider

I praksis skal den bygningsagkyndige i sin udarbejdelse af tilstandsrapporter arbejde under flere forskellige interesser. På den ene side står hussælger og ejendomsmægler, der gerne vil have en rapport med få fejl, så huset kan sælges så hurtigt og nemt som muligt. På den anden side står en køber og et forsikringsselskab, der gerne vil have rapporten detaljeret og omfattende for at kortlægge den risiko, der ligger i at henholdsvis købe og forsikre huset.

Da den bygningsagkyndiges vurdering af en skades omfang ofte bygger på den bygningsagkyndiges egen faglige vurdering, skal denne vurdering kunne forsvares overfor begge ovennævnte interessenter. Begge har muligheden for at gøre indsigelser, hvis rapporten ikke lever op til deres forventninger. Den bygningsagkyndige er således under pres fra to sider, i forhold til hvordan hans vurdering af en skade vil blive modtaget af brugerne af rapporten.

2.2 Introduktion til ordningen

For at beskytte uafhængigheden er der fastsat klare regler for, hvordan tilstandsrapporter må rekvireres.

De nuværende regler, eksempelvis for bestillerveje, er et middel til at sikre den bygningsagkyndiges uvildighed i forhold til hussælger

På baggrund af tidligere erfaringer med ordningen, som vil blive uddybet senere, hvor bygningsagkyndiges uvildighed i forhold til hussælger kunne drages i tvivl, er der også indført skærpede regler for, hvordan de konkrete tilstandsrapporter kan rekvireres; de såkaldte bestillerveje.

Det er således præciseret, at ejendomsmægler ikke selv må henvende sig til den bygningsagkyndige for at rekvirere en tilstandsrapport, jf. boksen til højre. Det er endvidere fastlagt ved lov, at ejendomsmægler skal rådgive sælger om de forskellige bestillerveje, der findes for at rekvirere en tilstandsrapport.

Det er ligeledes præciseret, at den bygningsagkyndige ikke må tage imod bestillinger fra ejendomsformidler, ligesom det er fastlagt, at det er forsikringsselskabet, der skal formidle kontakten mellem ejendomsformidler og bygningsagkyndig.

De regler, der er i dag, giver sælger mulighed for at rekvirere tilstandsrapporten enten ved egenhændigt at bestille en tilstandsrapport hos en bygningsagkyndig eller ved at rekvirere en bygningsagkyndig gennem et forsikringsselskab, som ejendomsmægler har lov til at anvise. De to mulige bestillerveje for tilstandsrapporten vil blive gennemgået detaljeret senere.

Gældende regler om aktørernes samarbejde

Ejendomsformidler

- Må ikke have kontakt til **bygningsagkyndig**, jf. LFFE § 43, og må ikke udøve indflydelse på sælgers valg af **bygningsagkyndig**, jf. formidlingsbekendtgørelsen § 18.
- Har pligt til at rådgive sælger om de bestillerveje, der er mulige for at rekvirere en tilstandsrapport, jf. lov om formidling af fast ejendom (LFFE) § 44.
- Må efter aftale med sælger rekvirere tilstandsrapporten gennem et **forsikringsselskab**, jf. formidlingsbekendtgørelsen § 18, stk. 2.

Bygningsagkyndig

- Skal undlade at modtage bestilling af tilstandsrapport fra sælgers ejendomsformidler, jf. BEK om huseftersynsordningen § 11, pkt. 10.

Forsikringsselskab

- Formidler kontakten mellem **ejendomsformidler** og **bygningsagkyndig**, jf. formidlingsbekendtgørelsen § 18, stk. 2.

2.2 Introduktion til ordningen

Reglerne giver dog også brede muligheder for udvidet samarbejde mellem aktørerne.

Der kan indenfor lovgivningens rammer aftales mange forskellige typer ekstraydelser og aktiviteter, eksempelvis salg af førsynsrapporter og formidling af forsikringsprodukter

Samtidig med de konkrete krav til uvildighed og til bestillervejene åbner reglerne i praksis i vidt omfang op for, at de private aktører med afsæt i eller i tilknytning til udarbejdelsen af tilstandsrapporten kan formidle andre ydelser.

- **Ejendomsmægler** kan overfor sælger formidle andre ydelser i tilknytning til tilstandsrapporten, for eksempel forsikringer eller tillægsydelser til bolighandlen.
- Den **bygningssagkyndige** selv kan overfor ejendomsmægler og sælger på den ene side og forsikringsselskabet på den anden påtage sig at udføre andre tillægsydelser vedrørende boligen, eksempelvis udarbejdelsen af sundhedsattester og såkaldte førsynsrapporter. Den sagkyndige kan også bistå med andre forsikringstilbud for forsikringsselskabet, jf. BEK om huseftersynsordning § 17.
- **Forsikringsselskabet**, der rekvirerer tilstandsrapporten og giver tilbud på ejerskifteforsikringen, kan også formidle andre forsikringsprodukter, for eksempel husforsikringer, i tilknytning til hushandlen.

Muligheden for, at aktørerne kan samarbejde og tilbyde tillægsydelser, er også blevet udnyttet kommercielt. Bestillervejene er således også blevet kanaler for salg og formidling af andre ydelser. Eksempelvis er det almindelig praksis, at forsikringsselskaberne udbetaler en salgskommission til ejendomsmæglere, hvis der i forbindelse med et boligsalg sælges en ejerskifteforsikring eller en husforsikring, som mægleren har indhentet forsikringstilbud på.

Praksis med salgskommissioner findes også fra flere andre brancher, hvor en part fungerer som salgskanal for en anden, for eksempel bilbranchen. Jf. lov om formidling af fast ejendom § 21 skal ejendomsformidlere oplyse om sådanne kommissionsaftaler på hjemmeside eller i skriftligt materiale.

I det følgende ses først på de konkrete regler for bestillervejene, og hvordan brugen af dem har udmøntet sig i praksis.

Det gengives, hvordan bestillervejene er, hvilke regler der er lavet for at beskytte dem og bevæggrundene herfor, før fokus rettes mod den faktiske brug af bestillervejene i ordningen.

2.3 Bestillervejene for tilstandsrapporter

Under de nuværende regler er der i praksis to bestillerveje for tilstandsrapporter (I/II).

Der eksisterer en bestillervej via ejendomsmægleren gennem et forsikringsselskab og en direkte vej, hvor hussælger selv henvender sig til den bygningsagkyndige

I praksis er der to bestillerveje i forhold til at rekvirere en tilstandsrapport: En vej, hvor sælger selv direkte rekvirerer en rapport hos en bygningsagkyndig, og en anden, hvor ejendomsmægler via forsikringsselskab rekvirerer rapporten. En tredje vej, hvor sælger går til sit eget forsikringsselskab udenom mægler for at bestille en rapport, eksisterer også, men den bestillervej anvendes i meget begrænset omfang og er derfor ikke inddraget i det følgende.

Hvis sælger selv bestiller en tilstandsrapport, kan sælger søge information til sit valg af bygningsagkyndig gennem forskellige kanaler. Sælger kan eksempelvis trække på informationer på boligejer.dk, hvor sagkyndige er oplyst, og det er angivet, hvis de har haft dårlige sager i klagenævnet. Sælger kan også få forelagt en liste hos ejendomsmægler eller selv på anden vis identificere en bygningsagkyndig.

Hvis sælger vælger at lade ejendomsmægler tilvejebringe rapporten via et forsikringsselskab, rekvirerer ejendomsmægler den hos et forsikringsselskab, som mægleren typisk har et samarbejde med.

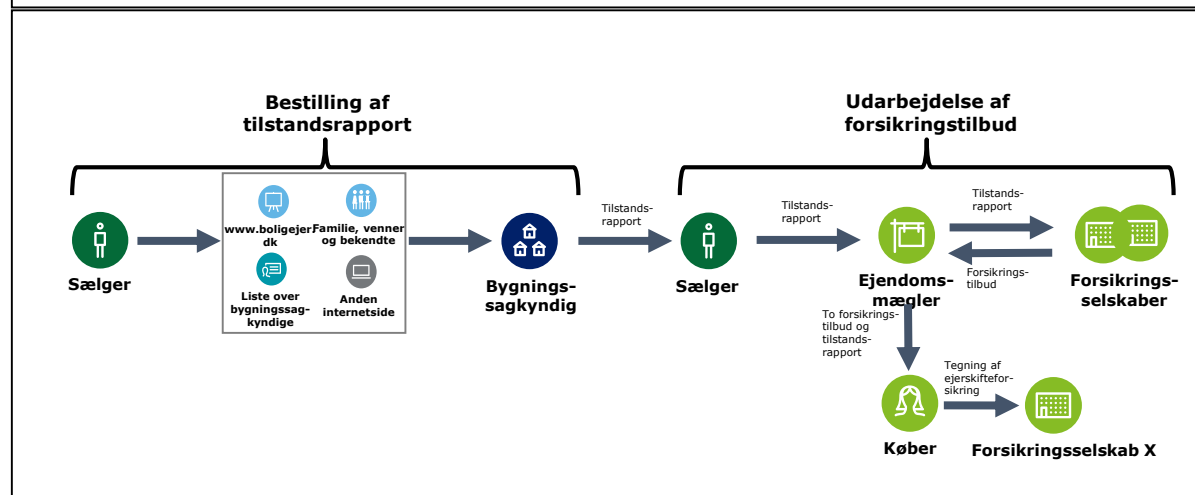
I forlængelse af bestillingen af tilstandsrapport udarbejdes – i begge bestillerveje – tilbud på ejerskifteforsikring ved ejendomsmæglerens mellemkomst. Typisk indhenter mægler også et konkurrerende forsikringstilbud, da denne – i forbindelse med bolighandlen – er forpligtet til at varetage sælgers interesse, og sælger skal kun betale halvdelen af det billigste tilbud. Det billigste tilbud kommer ikke nødvendigvis fra mæglerens samarbejdspartner.

Den direkte bestillervej fra sælger til bygningsagkyndig er illustreret nedenfor. Bestillervejen via forsikringsselskab er illustreret på næste side.

To bestillerveje i praksis (I/II)

A. Sælger bestiller selv fra bygningsagkyndig

- Sælger rekvirerer selv tilstandsrapporten hos en bygningsagkyndig. Sælger kan søge information gennem forskellige kanaler om, hvilke bygningsagkyndige der er i markedet. Sælgers ejendomsmægler kan vejlede, men må ikke udøve indflydelse på valget.
- Sælger sørger selv for, at tilstandsrapporten kommer til ejendomsmægleren, som derefter indhenter tilbud på ejerskifteforsikringer hos forsikringsselskaber.
- Forsikringstilbud udsendes sammen med øvrigt salgsmateriale til potentielle købere.



2.3 Bestillervejene for tilstandsrapporter

Under de nuværende regler er der i praksis to bestillerveje for tilstandsrapporter (II/II).

Bestillervejen gennem forsikringsselskaberne er i høj grad understøttet af automatiserede processer

Ved bestillingen af tilstandsrapporten via ejendomsmægleren udarbejdes der som nævnt også et tilbud på ejerskifteforsikring – og i nogle tilfælde også husforsikring. Denne proces er i høj grad systemunderstøttet og automatiseret hos forsikringsselskaberne og i retning mod såvel ejendomsmægler og bygningsagkyndige. Både forsikringsselskaber og ejendomsmæglere nævner systemunderstøttelse og muligheden for automatiserede processer som et incitament til at deltage i og opretholde denne bestillervej.

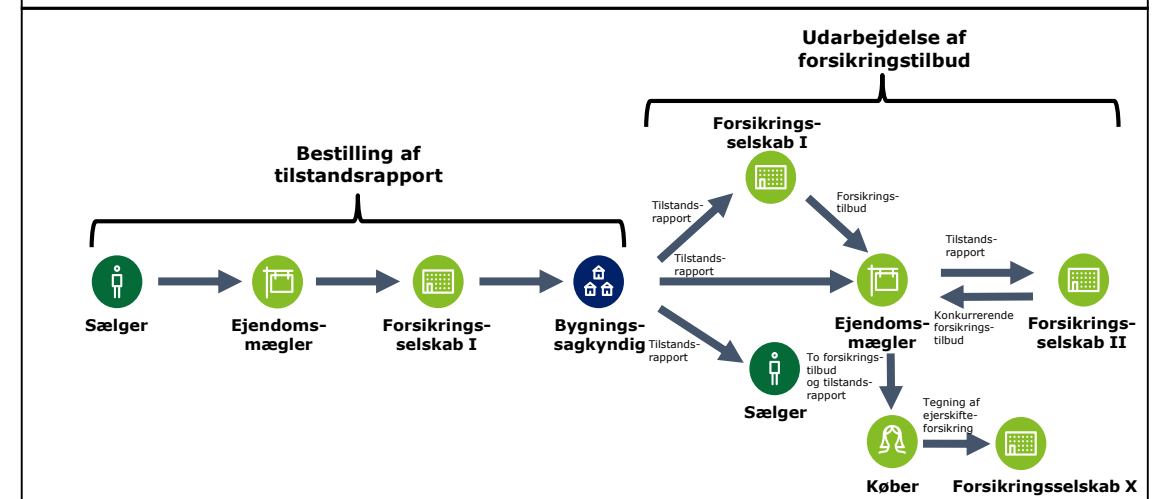
Digitaliseringen og automatiseringen har i nogle tilfælde også resulteret i, at de bygningsagkyndige udarbejder ikke alene tilstandsrapport for et forsikringsselskab og sælger, men også står for udarbejdelsen af forsikringstilbud på vegne af forsikringsselskabet. Dette ses der nærmere på i kapitlet om relationer.

Som det fremgår på næste side, har det netop været et formål med regelændringerne over årene – i lyset af de kommercielle relationer, der er mellem aktørerne – at afskære bestillerveje, der kunne give anledning til, at den bygningsagkyndiges uafhængighed og uvildighed kunne drages i tvivl.

To bestillerveje i praksis (II/II)

B. Mægler bestiller for sælger via forsikringsselskab

- Sælger beder ejendomsmægler om at rekvirere tilstandsrapporten. Det sker med forsikringsselskabet som mellemed.
- Forsikringsselskabet udarbejder forsikringstilbud på ejerskifteforsikring på baggrund af tilstandsrapporten, som fremsendes til ejendomsmægler. Eventuelle andre ydelser, som den bygningsagkyndige udfører, følger også denne kanal.
- ejendomsmægler indhenter konkurrerende tilbud på ejerskifteforsikring, og begge tilbud sendes til potentielle købere.



2.4 Reglerne for ordningen

Regelændringerne siden ordningens oprettelse har haft til formål at fjerne tvivl om bygningssagkyndiges uvildighed.

Siden indførelsen af huseftersynsordningen er reglerne flere gange justeret for at modvirke mistanke om interessesammenfald og forbedre mulighederne for dataindsamling

Regelændringerne har fulgt både et lovgivningsmæssigt og et administrativt spor. Lovgivningen bag bestillervejene er ad flere omgange blevet ændret og præciseret. Administrativt er der sket en opdatering, blandt andet gennem en digitaliseringsproces af sælgers oplysningsskema. Et overblik over ændringerne fremgår af figuren nederst til højre.

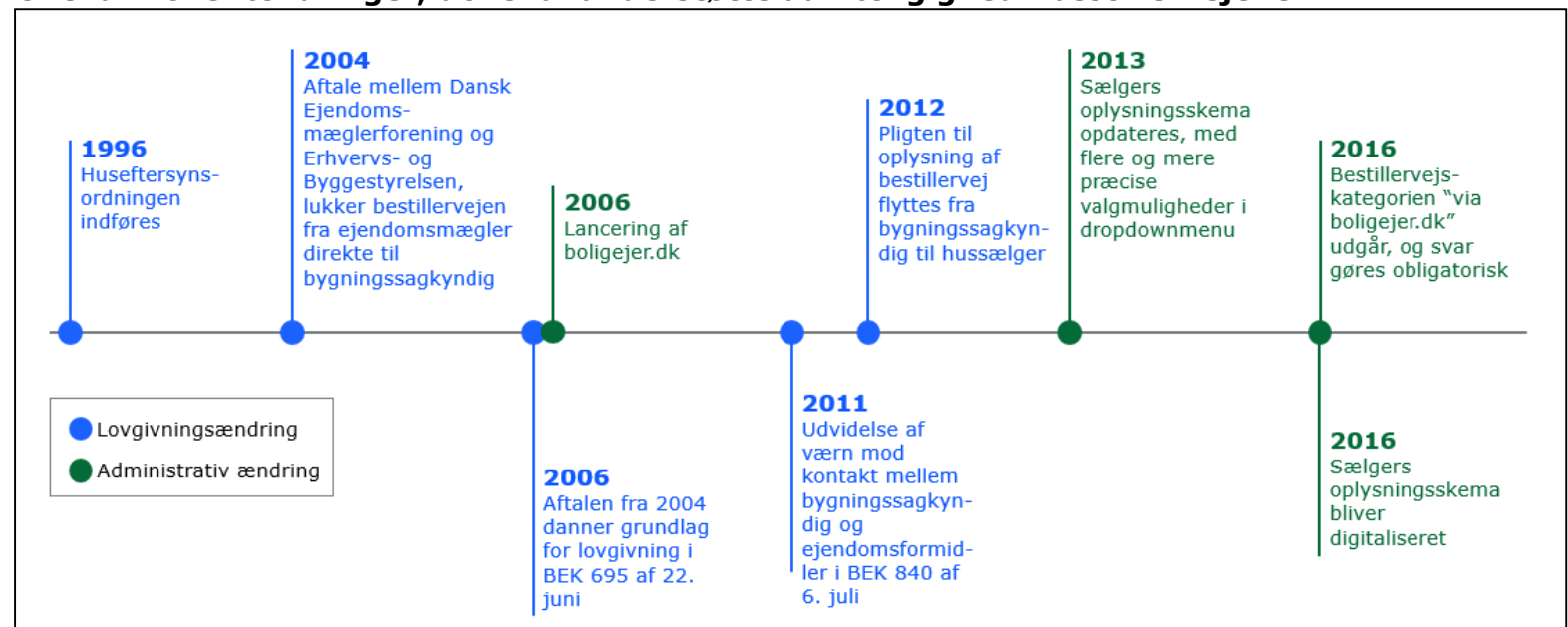
Den væsentlige ændring, der lægger rammerne for de nuværende bestillerveje, blev foretaget i 2006, hvor ejendomsmæglerne blev afskåret fra at rekvirere tilstandsrapporter direkte hos de bygningssagkyndige. Samtidig blev der som en modifikation af forbuddet givet tilladelse til, at ejendomsmægleren – med sælgers samtykke – kan rekvirere en tilstandsrapport via et forsikringselskab.

Ændringen var en regulatorisk udmøntning af aftalen fra 2004 mellem Erhvervsministeriet og Dansk Ejendomsmæglerforening, som blev indført, efter det var kommet frem i medierne, at der blev udarbejdet såkaldt lyserøde rapporter, det vil sige rapporter, der ikke var objektive, men i stedet farvede af rekvirentens (ejendomsmæglerens) interesse i pæne rapporter, der kunne understøtte et nemt og hurtigt salg.

Efterfølgende (i 2011) blev det indskærpet i bekendtgørelsen om huseftersynsordningen, at den bygningssagkyndige ikke måtte modtage opgaver fra ejendomsmægler.

Der blev endvidere foretaget ændringer i 2012 og 2013 med det formål at tydeliggøre, hvilken bestillervej der blev anvendt. Hjemmesiden boligejer.dk blev lanceret i 2006 med oplysninger om de enkelte bygningssagkyndige. Oplysningerne skulle understøtte den direkte bestillervej, hvor sælger på et oplyst grundlag selv finder en bygningssagkyndig.

Overblik over ændringer, der skal understøtte uafhængighed i bestillervejene



2.4 Reglerne for ordningen

Intentionen med de juridiske skærpselser har været at sikre den sagkyndiges uafhængighed.

Det har også været et ønske at bibeholde en nem adgang til ordningen for forbrugere, der havde brug for det, ved at lade ejendomsmægler tage sig af rekvireringen

Intentionen med forbuddet mod, at ejendomsmægleren må rekvirere tilstandsrapporten, har entydigt været at begrænse ejendomsmæglerens mulighed for at påvirke indholdet gennem sin indflydelse som storkunde overfor de bygningsagkyndige. I lovforslaget fremgår det eksplicit som begrundelse:

”Det er vigtigt at sikre fuldstændig uafhængighed mellem ejendomsformidlere og de bygningsagkyndige, bl.a. for at hindre, at ejendomsformidlere bestiller »lyserøde« tilstandsrapporter for hurtigere at kunne sælge en ejendom. Af hensyn til troværdigheden omkring huseftersynsordningen og tilliden til tilstandsrapporterne, skal bygningsagkyndige og energikonsulenter således være uvildige og uafhængige af interesser, der kan påvirke deres arbejde med at udføre tilstandsrapporter”. (Kilde: lovforslag 2005/1 LSF 118)

Intentionen med at åbne en anden bestillervej via et forsikringselskab gennem modifikationen i forbuddet mod, at ejendomsmægleren direkte bestiller en tilstandsrapport, har tilsyneladende været fortsat at sikre en nem vej for forbrugeren til at få en tilstandsrapport. Det udlægges som vigtigt for at sikre ordningens benyttelse i et svar til By- og Boligudvalget i 2012:

”Det var dog stadig vigtigt at sikre ordningens benyttelse, hvorfor der blev indført en modifikation til forbuddet i form af, at ejendomsmæglerne efter aftale med sælger kunne bestille tilstandsrapporter via forsikringselskaber. Forsikringselskaberne har en økonomisk interesse i, at rapporten er retvisende, idet de får tab i tilfælde af mangler på ejendommen. På den måde bevarede man forbrugernes – her sælgernes – lette adgang til at få bestilt rapporten og dermed benytte sig af ordningens goder...”. (Kilde: By- og Boligudvalget 2012-13 BYB Alm. Del Bilag 75)

Også interview med forskellige interessenter bekræfter, at intentionen har været, at der fortsat skulle være en mulighed for, at ejendomsmægleren kunne stå for tilvejebringelsen af en tilstandsrapport. Således ønskede man at sikre, at personer, der af forskellige årsager kan have svært ved selv at overskue at finde en bygningsagkyndig, stadig har en adgang til at bestille en tilstandsrapport.

Forskellige forventninger til anvendelsen af bestillervej via forsikringselskaber

Forventningen var ifølge den daværende minister Bendt Bendtsen, at den nye bestillervej skulle benyttes i beskedent omfang, jf. også citat af ministeren.

”Hovedreglen i vores aftale [med Dansk Ejendomsmæglerforening] er, at sælger selv skal finde sin bygningsagkyndige”. (Kilde: gengivet fra en tale i artikel i Politiken 6. maj 2004)

Ejendomsmæglerne og forsikringselskaberne havde andre forventninger til, at ordningen vil blive mere populær, hvilket også har vist sig at være tilfældet. Det vil fremgå senere i kapitlet, når den faktiske brug af bestillervejen belyses.

2.4 Reglerne omkring ordningen

De administrative ændringer er sket for at understøtte dataindsamling.

Ved at indsamle bedre og mere retvisende data forbedres og understøttes mulighederne for at udarbejde retvisende statistiske opgørelser, gennemføre bedre kontrol og tilrettelægge bedre forbrugeroplysning

Som det fremgik af tidslinjen på forrige side, er der ved flere lejligheder foretaget administrative ændringer af ordningen. Disse ændringer er foretaget med to hovedformål:

1. At øge oplysningsniveauet til forbrugeren
2. At forbedre datagrundlaget og sikre rigtigheden af de oplysninger, der indsamles.

Allerede i 2006 blev der etableret en hjemmeside, boligejer.dk, som skulle hjælpe sælgere, der selv ønsker at finde en bygnings sagkyndig udenom ejendomsmægler og forsikrings selskab.

De administrative ændringer i 2013 og 2016 har haft til hensigt at give sælger bedre mulighed for at afgive mere præcise oplysninger om den valgte bestillervej. Før 2013 var det kun muligt at vælge mellem tre bestillerveje. Efter ændringen i 2013 fik sælger seks muligheder for at afkrydse, hvilken bestillervej og konkret kanal der blev anvendt til at bestille tilstandsrapporten. Ændringen i 2016 indebar blandt andet, at det blev obligatorisk for sælger at oplyse bestillervej. Begge ændringer blev indført med henblik på fremover at sikre bedre og mere retvisende data om anvendte bestillerveje og informationskanaler.

Ved at forbedre dataindsamlingen udvidede man mulighederne for i fremtiden at foretage databaserede kontroller, efterhånden som datagrundlaget vokser. En bedre kontrolindsats kan være med til at sikre de bygnings sagkyndiges uvildighed. Det sker, fordi en sagkyndig, der ved, at risikoen for at blive fanget i at have udarbejdet fejlagtige rapporter er stor, vil have et større fokus på at udarbejde retvisende rapporter.

I 2016 afsluttedes endvidere et arbejde med at digitalisere sælgers oplysningsskema, som sælger skal udfylde i forbindelse med igangsættelse af salget. Skemaet indgår som en del af tilstandsrapporten. Det er i forbindelse med udfyldelsen af dette skema, at sælger skal oplyse, hvilken bestillervej tilstandsrapporten er rekvireret gennem. Digitaliseringen blev blandt andet iværksat for at gøre besvarelsesprocessen mere smidig og dataindsamlingen nemmere.

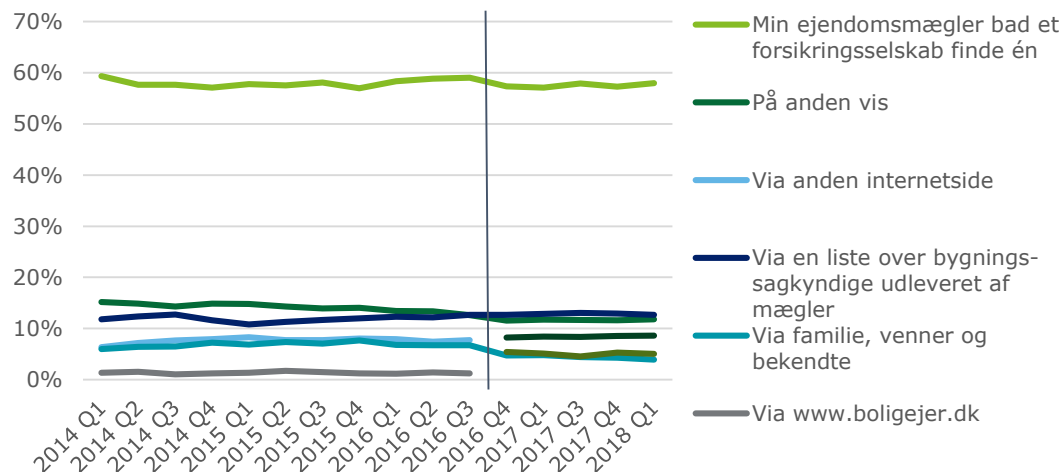
2.5 Faktisk anvendelse af bestillervejene

Bestillervejen gennem forsikringselskaberne er blevet den fremherskende blandt hussælgerne.

Den faktiske udvikling viser, at forsikringsbestillervejen er blevet mere benyttet end forventet, men forbrugerne efterspørger tilsyneladende begge bestillerveje

Bestillervejen via ejendomsmægler og forsikringselskaber er den mest anvendte i dag. Den tegner sig for næsten 60 procent af de udarbejdede tilstandsrapporter svarende til cirka 42.000 rapporter. Lidt over 40 procent af tilstandsrapporterne rekvireres hos bygningsagkyndige direkte af sælgeren gennem andre kanaler.

Figur. Andel tilstandsrapporter fordelt på bestillervej¹



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2018.

¹Tal til og med 2016 Q3 er justeret for sælgeroplysningsskemaer uden oplysning om bestillervej, som udgjorde mellem 15 og 17 procent årligt. Efter 2016 Q3 er besvarelsen obligatorisk, og dermed er uoplyst ikke længere en mulighed. Databrudet kan også ses i ændringen i kategorier blandt de andre bestillerveje.

Der er dog ikke tegn på, at fordelingen af tilstandsrapporter på bestillervejene ændrer sig. Den direkte bestillervej har stadig en stabil andel i den periode, der findes data for.

De tilgængelige data tyder således på, at tilgangen til bestillervejen gennem forsikringselskaber er sket i årene efter ændringen i bestillervejen i 2004. En enkeltstående opgørelse fra 2012 viser således, at 57 procent af tilstandsrapporter var bestilt gennem forsikringselskaber², så stigningen til det niveau har fundet sted, før man begyndte at opgørelsen.

Data viser dermed tydeligt, at en overvejende andel af hussælgerne ønsker at benytte bestillervej gennem forsikringselskaberne, men at der også er en væsentlig andel, der vedvarende ønsker at gå til en bygningsagkyndig, selv om denne vej måske er mere omstændelig og kræver indsamling af mere information for den enkelte hussælger.

Det kan dog alt i alt konstateres, at i forhold til forventningen er forsikringsbestillervejen blevet væsentligt mere anvendt.

²By- og Boligudvalget 2012-13, BYB alm. Del Bilag 8. Tal er også i denne opgørelse justeret for sælgeroplysningsskemaer uden oplysning om bestillervej, som udgjorde mellem 15 og 17 procent årligt, jf. også figuren til venstre.

3. Markedsudviklingen for tilstandsrapporter

3.1 Resume af kapitlet

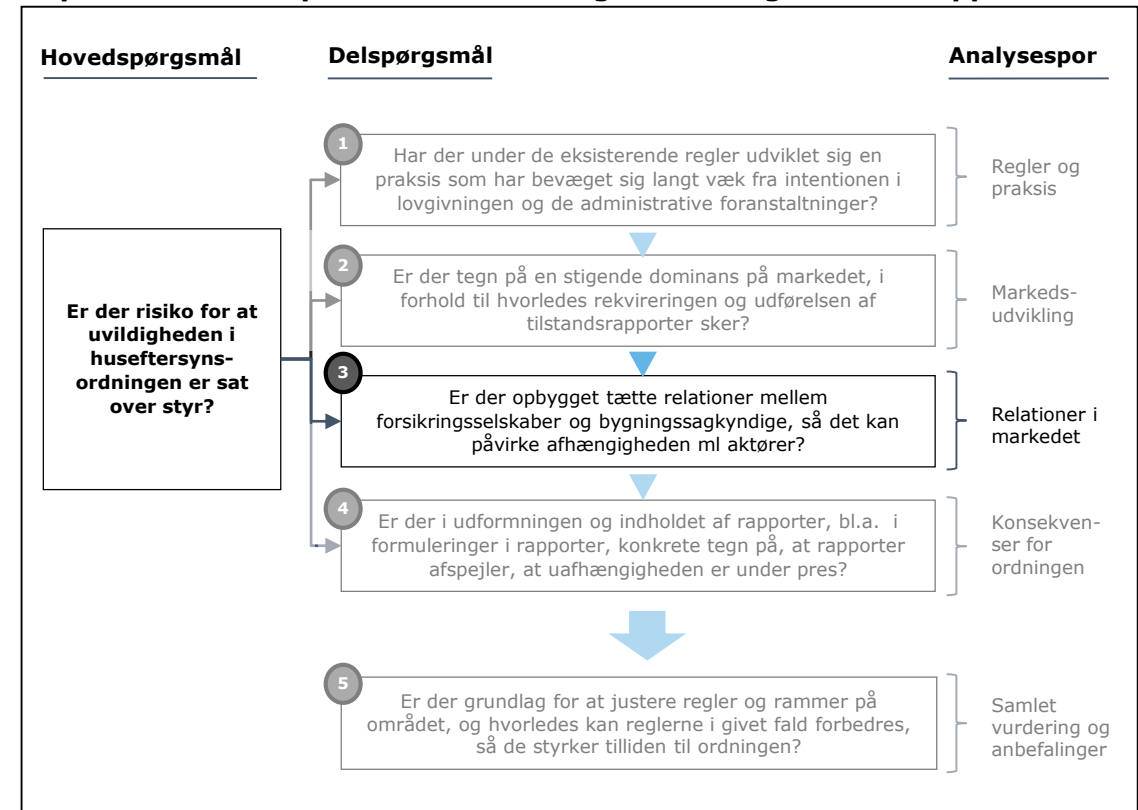
Formålet med dette kapitel er at undersøge, om der er tegn på stigende dominans i markedet for tilstandsrapporter, i forhold til hvordan rekvireringen og udarbejdelsen af tilstandsrapporter foregår.

Kapitlet begynder med en vurdering af markedsstørrelsen og et overblik over de aktører, der opererer i markedet. Herefter ses på markedsstrukturen og fordelingen af markedsandele. Afslutningsvis vendes fokus mod, hvorvidt markedsstrukturen har betydning for konkurrencen i markedet.

Kapitlet viser, at:

- Udviklingen har medført en markedsstruktur med seks større selskaber, der har op til 75 procent af markedet, og mange små. En meget væsentlig del af disse rapporter leverer de selv eller i samarbejde med franchisetagere eller partnere. En mindre del af deres marked, cirka 8 procentpoint af de 75 procent, outsources til små bygningsagkyndige.
- Koncentrationen i markedet har været stigende i den analyserede periode. Det skyldes, at de større selskaber har taget markedsandele i den direkte bestillervej fra de mindre og små bygningsagkyndige, mens forsikringsbestillervejen jo i forvejen er domineret af de store bygningsagkyndige, men ikke er blevet foretrukket af flere i perioden.
- Det vurderes, at markedet fortsat er konkurrencepræget. Mindre bygningsagkyndige har adgang til at øge deres markedsandele, men konkurrencen er skærpet på kvalitet, geografisk dækning, fleksibilitet i forhold til sæsonudsving, leverancesikkerhed, it-kompetencer mv., hvilket gør det svært for især de små. Der findes ikke belæg for, at bygningsagkyndige holdes ude af markedet.

Kapitlet fokuserer på markedsudviklingen omkring tilstandsrapporterne



3.2 Markedet for tilstandsrapporter

Markedet for tilstandsrapporter havde en værdi af cirka 400 mio. kr. i 2017, og antallet af nytegnede ejerskifteforsikringer tyder på udbredt anvendelse af huseftersynsordningen.

Markedet for tilstandsrapporter følger udviklingen i boligmarkedet og er estimeret til cirka 400 mio. kr. i 2017

Fra 2014 er det årlige antal udarbejdede tilstandsrapporter steget fra cirka 61.000 til cirka 75.000 i 2017. Det er steget sideløbende med antallet af solgte boliger. 75.000 tilstandsrapporter svarer til en omsætning i markedet på cirka 400 mio. kr. ved en gennemsnitspris på 5.400 kr. per rapport.

Tillægger man omsætningen fra de to andre rapporter i huseftersynsordningen, energimærket og el-eftersynet, der typisk rekvireres i samme pakke, bliver den samlede omsætning 800 mio.kr.

I 2017 blev der solgt omkring 54.000 enfamiliehuse og sommerhuse. Dermed blev der udarbejdet flere tilstandsrapporter, end der blev solgt huse indenfor huseftersynsordningens kerneområde. Tallene tyder på, at en stor del af enfamiliehus- og sommerhushandlerne i Danmark omfatter udarbejdelsen af en tilstandsrapport.

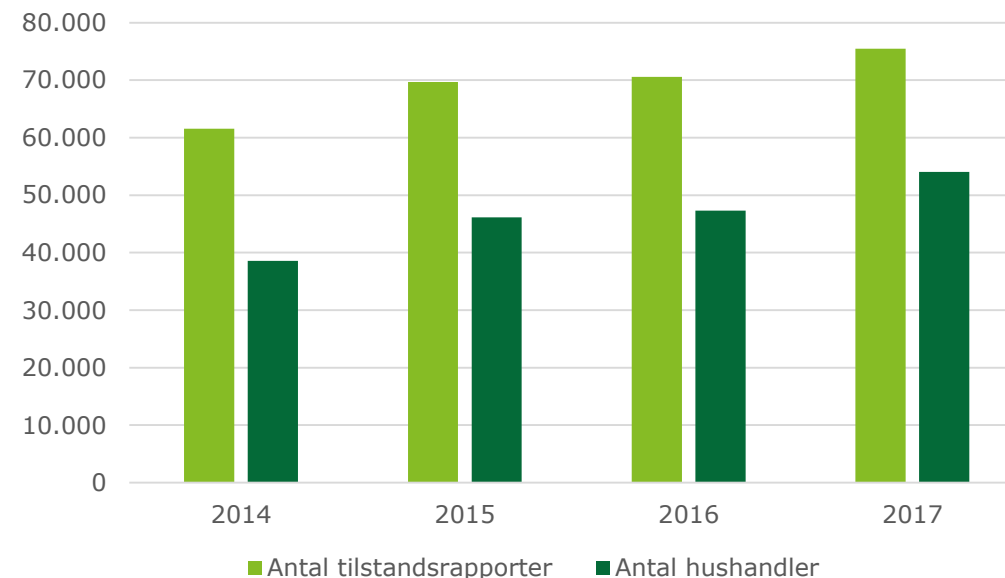
Forskellen mellem antal rapporter og antal salg skyldes, at der i boligsalg med lang salgstid ofte udarbejdes mere end en tilstandsrapport per boligsalg¹. Ligeledes kan boligen også tages af markedet igen uden et salg.

¹ Da tilstandsrapporter udløber efter seks måneder, kan et boligsalg godt betyde, at der udarbejdes mere end én tilstandsrapport, såfremt det tager mere end seks måneder at sælge boligen. Derfor ligger antallet af tilstandsrapporter typisk over antallet af handler.

² Kilde: F&P. Det senest opgjorte år er 2016, men dette tal er præget af en konkurs i branchen og er derfor ikke retvisende.

Anvendelsen af tilstandsrapporter i bolighandler ser ud til at være en udbredt praksis, og dermed udgør markedet for tilstandsrapporter en vigtig kilde til opgaver for de bygningsagkyndige. Tilstandsrapporten er et obligatorisk dokument for at kunne tegne en ejerskifteforsikring, og derfor underbygges tallene for tilstandsrapporternes udbredelse og anvendelse af, at der i gennemsnit blev tegnet ejerskifteforsikringer i næsten 65 procent af hushandlerne fra 2013 til 2015.²

Figur: Anvendelsen af tilstandsrapporter er udbredt



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2018 og www.statistikbanken.dk/ejen77.

3.3 Markedets aktører

Markedet er kendetegnet ved en særlig struktur med en mindre gruppe af få store virksomheder og mange mindre og helt små bygningssagkyndige, typisk enkeltmandsvirksomheder.

Der er få store bygningssagkyndige, som primært tager opgaver fra forsikringsselskaber, mens en stor gruppe af små og mellemstore virksomheder primært løser opgaver, som de får direkte af hussælgere

De bygningssagkyndige i markedet, der udarbejder tilstandsrapporterne, udgøres af tre distinkte grupper:

- En gruppe af seks **store**, typisk landsdækkende bygningssagkyndigvirksomheder med +10 aktive bygningssagkyndige. De har alle aftaler med forsikringsselskaber og modtager opgaver af denne bestillervej, men leverer også tilstandsrapporter til hussælgere, der rekvirerer rapporten direkte hos dem. De største har en omsætning på over 60 mio. kr. årligt.
- En gruppe af 20 **mellemstore** bygningssagkyndigvirksomheder med mellem to og ni aktive bygningssagkyndige. Disse virksomheder udarbejder primært rapporter direkte til hussælger. En del af dem fungerer også som underleverandører til de store bygningssagkyndigvirksomheder og er i realiteten en kapacitetsbuffer for dem.
- En meget stor gruppe af 194 **små**, typisk enkeltmandsvirksomheder med en aktiv bygningssagkyndig, som leverer direkte til hussælger og fungerer som underleverandør til store bygningssagkyndige.

Tre af de store bygningssagkyndigvirksomheder anvender underleverandører til at håndtere opgaver, når der eksempelvis er sæsonudsving i markedet, hvor de har brug for ekstra kapacitet. På baggrund af interview med de enkelte virksomheder anslås antallet af rapporter udarbejdet af underleverandører til cirka 7.450 rapporter i 2017. Det svarer til en omsætning på cirka 40 mio. kr.

Tabel: Nøgletal om bygningssagkyndigvirksomheder (2017)

| Gruppe | Virksomhed | Antal tilstandsrapporter (heraf leveret af underleverandør ³) | Aktive bygningssagkyndige | Estimeret omsætning fra tilstandsrapporter ² |
|------------------------------|---------------------|---|---------------------------|---|
| Store (+10 sagkyndige) | Botjek | 11.748 | 57 | 63 mio. kr. |
| | OBH | 11.088 | 49 | 60 mio. kr. |
| | EBAS | 11.229 (2.250) | 41 | 48 mio. kr. (12 mio. kr.) |
| | Factum2 | 7.707 | 40 | 42 mio. kr. |
| | Boligeftersyn | 9.510 (1.000) | 36 | 46 mio. kr. (5,4 mio. kr.) |
| | Energihuset Danmark | 4.994 (4.200) | 11 | 4,3 mio. kr. (23 mio. kr.) |
| Mellemstore (2-9 sagkyndige) | 20 virksomheder | 8.965 | 66* | 48 mio. kr. |
| Små (1 sagkyndig) | 194 virksomheder | 17.665 | 194* | 95 mio. kr. |

Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2018 samt interview med aktører i branchen.
¹Tallene er baseret på unikke HE-numre på tilstandsrapporter udarbejdet i hele året. De stemmer ikke helt overens med SIKs egne opgørelser til BYB, der er udarbejdet på en halvårlig stikprøve.
²Estimeret på baggrund af en gennemsnitspris på 5.400 kr. for en tilstandsrapport.
³Da det ikke har været muligt at få oplysninger om de specifikke underleverandørrelationer, har det ikke været muligt at justere de samlede tal for de små og mellemstore virksomheder, der fungerer som underleverandører.

3.3 Markedets aktører

Hovedparten af tilstandsrapporterne rekvireres hos og udarbejdes af seks store virksomheder.

Cirka 73 procent af tilstandsrapporterne rekvireres hos en af markedets seks store virksomheder

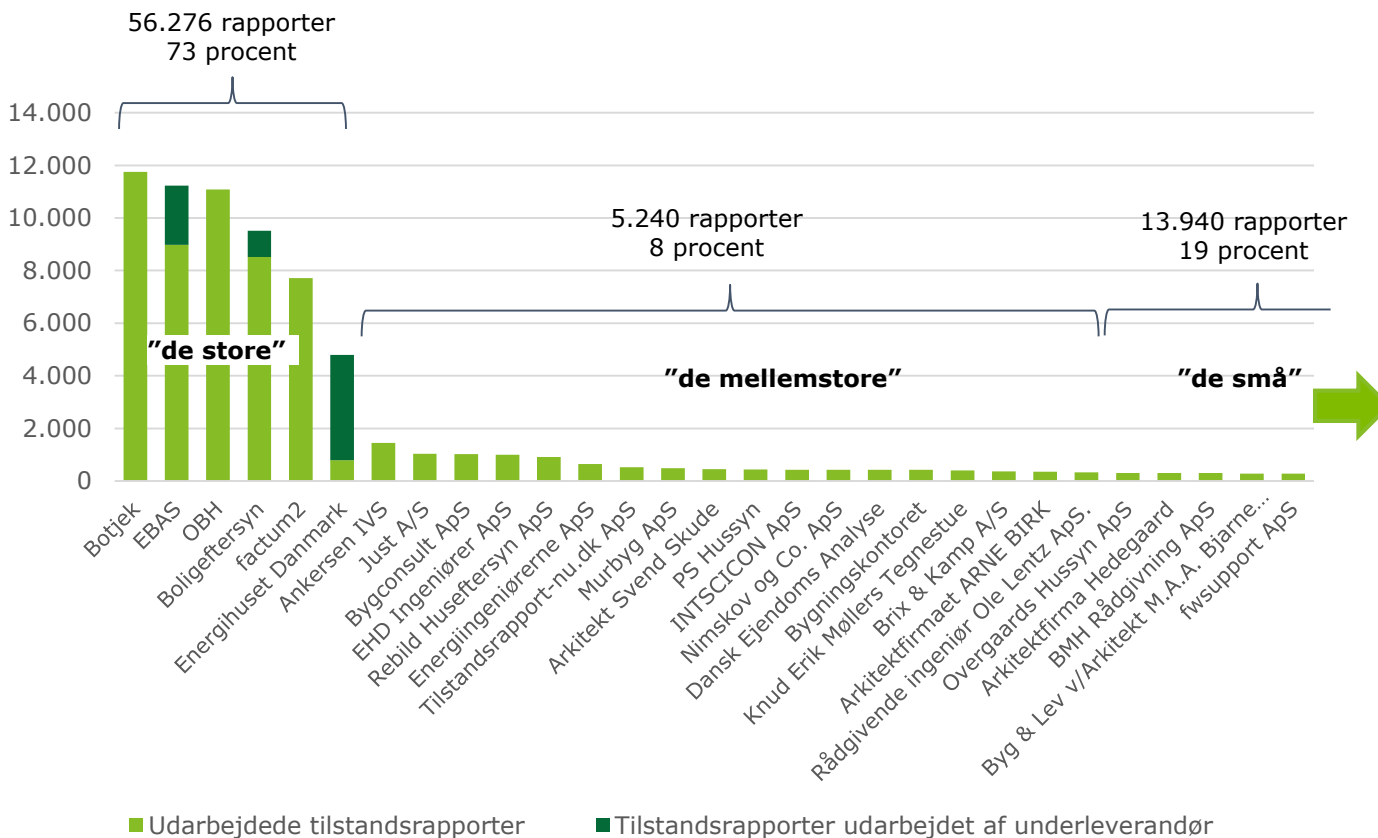
De seks store bygningssagkyndigvirksomheder, der har aftaler med forsikringsselskaberne, udarbejdede 48.826 tilstandsrapporter i 2017, svarende til 65 procent. De store virksomheder videreformidle yderligere cirka 7.450 rapporter til underleverandører, så der i alt blev rekvireret 56.276 rapporter, hvilket svarer til 73 procent af alle rapporter udarbejdet i 2017.

De små og mellemstore bygningssagkyndigvirksomheder udarbejdede henholdsvis 23 og 12 procent af tilstandsrapporterne i 2017, svarende til henholdsvis 17.665 og 8.965 rapporter. Inkluderet i disse tal er dog de rapporter, som de har udarbejdet som underleverandører til de store bygningssagkyndige. Underleverandøropgaverne har typisk været omtrent ligeligt fordelt mellem de små og de mellemstore virksomheder.

Dermed rekvireredes cirka 19 procent af tilstandsrapporterne hos de små bygningssagkyndige, mens 8 procent rekvireredes hos de mellemstore bygningssagkyndigvirksomheder.

Forholdet mellem underleverandører og de store virksomheder kan både være faste franchiseaftaler (hos EBAS) og mere ad-hoc-prægede relationer (hos Energihuset og Boligeftersyn). Formen afhænger af den enkelte store virksomheds strategi på området i forhold til geografisk dækning og kapacitet.

Figur: Fordeling af rekvirerede tilstandsrapporter på bygningssagkyndige, 2017¹



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2018 samt interview med aktører i branchen.
¹Da nogle virksomheder blandt de små bygningssagkyndige udarbejder flere rapporter, end virksomheder blandt den mellemste størrelse virksomheder, kan navnene på x-aksen være både mellem og små bygningssagkyndige.
 Note: Da det ikke har været muligt at få oplysninger om de specifikke underleverandørrelationer, er det heller ikke muligt at justere tallene i figuren for de virksomheder, der fungerer som underleverandører.

3.3 Markedets aktører

Over tid er de store bygningssagkyndiges markedsandel steget, hvilket har øget koncentrationen i markedet.

Markedsandelen for de store bygningssagkyndigvirksomheder er stigende, og de har tre fjerdele af markedet i dag

Over tid har de seks store bygningssagkyndigvirksomheder haft en svagt stigende markedsandel, hvilket bevirker at koncentrationen i markedet også har været stigende.

Således er markedsandelen for de seks store, der har aftaler med forsikringsselskaber, øget fra cirka 67 procent i 2014 til 73 procent i 2017, hvis man indregner de rapporter, der udarbejdes af underleverandører blandt de mindre og helt små bygningssagkyndige. I denne gruppe er det primært Boligeftersyn, der har vundet markedsandele siden 2014. De andre store selskaber har overvejende fastholdt deres markedsandel.

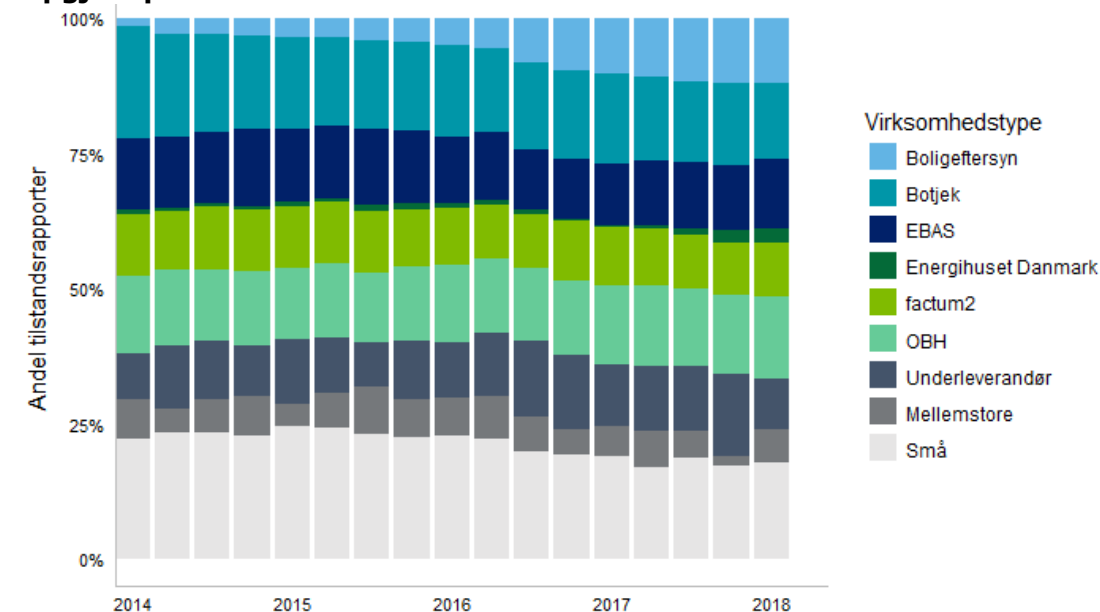
Den nyeste i gruppen af store bygningssagkyndige er Energihuset Danmark, der målt på antal tilstandsrapporter stadig er relativt lille, men målt på aktive sagkyndige er en stor virksomhed. Ligeledes er Energihuset Danmark den af de store virksomheder, der anvender underleverandører i det største omfang.

Markedsandelen for de små og mellemstore bygningssagkyndige er samtidig faldet fra 40 procent til 35 procent, eksklusive underleverandøropgaverne, over de seneste fire år.

Som det fremgår af figuren, er omfanget af de store sagkyndiges brug af underleverandører fluktuerende mellem 5 og 10 procent af de udarbejdede tilstandsrapporter per kvartal igennem hele perioden.

Den nyeste i gruppen af store bygningssagkyndige er Energihuset Danmark, der målt på antal tilstandsrapporter stadig er relativt lille, men målt på aktive sagkyndige er en stor virksomhed. Ligeledes er Energihuset Danmark den af de store virksomheder, der anvender underleverandører i det største omfang.

Figur: Udviklingen i markedsandelen for bygningssagkyndige, 2014-18, opgjort per kvartal



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2018.

3.3 Markedets aktører

De store bliver større og mere dominerende, fordi de opererer i begge bestillerveje.

Bestillervejen gennem forsikringselskaberne er afgørende og strukturerende for markedet, men de store virksomheder øger også deres markedsandel i den direkte bestillervej

Bestillervejene er i høj grad strukturerende for markedet, og for hvor mange tilstandsrapporter der rekvireres hos de forskellige bygningssagkyndige.

De store virksomheders betydning i markedet og deres store markedsandel er således i vid udstrækning et resultat af, at de har aftaler med forsikringselskaberne og dermed får adgang til at udføre tilstandsrapporter gennem forsikringsbestillervejen.

Men der er også en anden udvikling, der skal tages i betragtning. Væksten i de stores markedsandel er i de senere år især kommet fra den anden, direkte bestillervej, det vil sige fra de bestillinger, der kommer direkte fra sælger, jævnfør figuren.

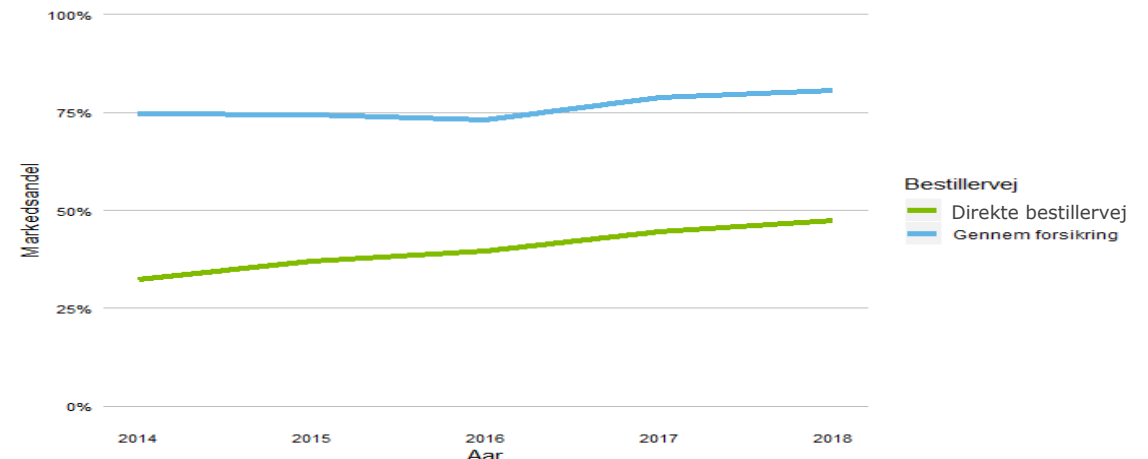
Det er således ikke udelukkende bestillervejen via forsikringselskaberne, der bestemmer udviklingen i markedet. De større bygningssagkyndige er også aktive i markedet via den direkte bestillervej og har fra 2014 til udgangen af 2017 øget deres markedsandel med 14 procentpoint i den direkte bestillervej. De har i dag cirka 50 procent af den direkte bestillervej og altså 100 procent af bestillervejen gennem forsikringselskaberne, inklusive de rapporter der udarbejdes af underleverandører.

Set fra de mindre og især de helt små bygningssagkyndiges perspektiv er konkurrencen hård. Det bekræftes i interview, som Deloitte har gennemført. De små bygningssagkyndige er under et dobbelt pres i markedet.

For det første skrider det lokale marked, som de små traditionelt har siddet på landet over, under dem, fordi de større landsdækkende bygningssagkyndigvirksomheder også er aktive lokalt og tager en stigende andel af den direkte bestillervej. Det andet pres skyldes, at de små reelt er afskåret fra at få adgang til markedet via forsikringsbestillervejen, fordi de ikke kan leve op til forsikringselskabernes krav.

De stores brug af underleverandører og kapacitetsbuffer blandt de mellemstore og helt små bygningssagkyndige er dog medvirkende til at holde noget af et ellers langsomt svindende marked oppe. Dette marked i markedet for de mindre og små svarer til afstanden mellem den blå linje og kurven ved de 100 procent i figuren. Det er dog helt og holdent på de stores præmisser, at dette marked eksisterer.

Figur: De store bygningssagkyndiges markedsandele ud fra bestillervej, 2014-2018



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2018.
Note: Tal for 2018 er ikke fuldstændige endnu.

3.4 Ejendomsmæglerens brug af bestillervejen

Der er en høj anvendelse af bestillervejen via forsikringsselskaber, uanset hvilken kæde butikken er en del af.

De store etablerede mæglerkæder har den største brug af bestillervejen gennem forsikringsselskaberne, hvilket kan skyldes deres interesse i at få sælgerne til at vælge den vej

Betydningen af bestillervejen via forsikringsselskaberne for markedet for tilstandsrapporter udspringer af det valg, som forbrugerne træffer, når de skal bestille en tilstandsrapport i forbindelse med et hussalg.

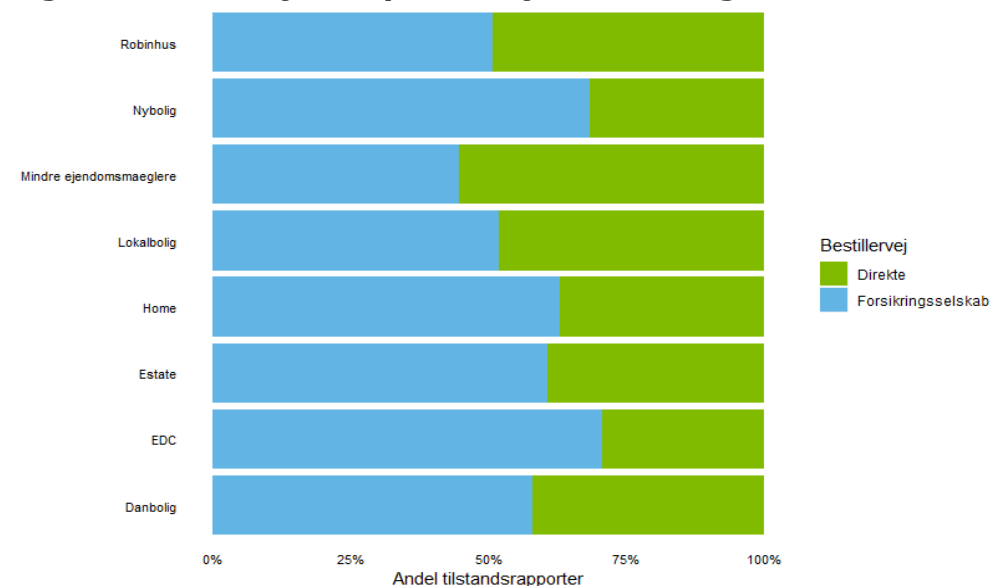
Ejendomsmæglerne er i medfør af loven om formidling af fast ejendom §44 forpligtet til at oplyse sælger om de forskellige bestillerveje. Dermed har den vejledning, som sælger får af den enkelte ejendomsmægler i valget af bestillervej for tilstandsrapporten, også indflydelse på valget, og mægler har derfor en mulighed for at påvirke, hvilken bestillervej der vælges.

Der ses en vis variation mellem ejendomsmæglerne i deres kunders brug af bestillervejen via forsikringsselskaberne. En større andel af kunderne hos de store kæder (Nybolig, Home, Estate og EDC og Danbolig), der alle har faste samarbejder med forsikringsselskaber, vælger bestillervejen via forsikringsselskaber, mens andelen er mindre hos de mindre, uafhængige ejendomsmæglerne, der ikke har samme faste samarbejder, og hos kædesamarbejder som Lokalbolig og Robinhus.

Samtidig står det mæglerne frit for at søge at markedsføre ydelser overfor hussælgere, som indebærer, at tilstandsrapporten bestilles via forsikringsselskaber. Det benytter de fleste ejendomsmæglerkæder sig af, og det har de endvidere en tilskyndelse til.¹ Som det belyses senere, indgår det således i alle de store ejendomsmæglerkæders kundepakker, at bestillingen af en tilstandsrapport sker via et forsikringsselskab, som de samarbejder med.

I interview er det bekræftet, at flere af de større ejendomsmæglerkæder gennemfører kampagner målrettet deres franchisetagere, der skal give dem incitament til at få så mange sælgere som muligt til at vælge bestillervejen gennem forsikringsselskaberne. Samtidig er der også et økonomisk incitament i at henvise til forsikringsbestillervejen. Ejendomsmæglerne modtager et honorar i tilfælde af, at et forsikrings tilbud, der rekvireres automatisk sammen med tilstandsrapporten i denne bestillervej, resulterer i, at der tegnes en ejerskifteforsikring hos det pågældende forsikringsselskab.

Figur: Bestillerveje benyttet af ejendomsmæglerne



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2017.

¹Deloitte's interviewundersøgelse.

3.5 Geografiske forskelle i markedet

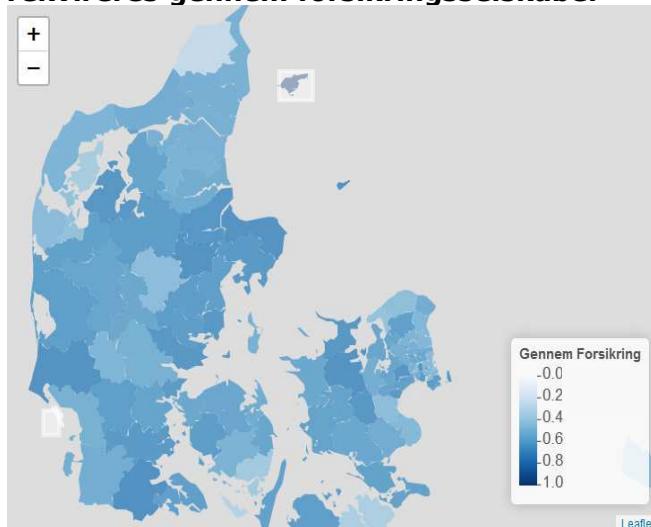
Der er geografisk forskel på, men ikke et klart mønster i dominansen af bestillervejen.

Der kan være lokal dynamik, der bryder det generelle billede af, at forsikringsbestillervejen er den dominerende vej til opgaver

Der er forskel på, hvor dominerende bestillervejen gennem forsikrings-selskaberne er landet over, jævnfør kortet nedenfor. Der er dog ikke noget klart mønster i, hvor i landet forsikringsbestillervejen er den dominerende.

De mørkeste blå områder, hvor forsikringsbestillervejen er den fremherskende, findes både i forskellige dele af Jylland og midt på Sjælland. Der er også lyse områder spredt rundt i landet, hvor forsikrings-selskaberne i mindre grad vælges til at rekvirere tilstandsrapporter. Det gælder for eksempel i Jammerbugt og i enkelte vestjyske kommuner, i enkelte kommuner på Fyn og i Hovedstadsområdet.

Figur: Andel af tilstandsrapporter, der rekvireres gennem forsikrings-selskaber



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2018

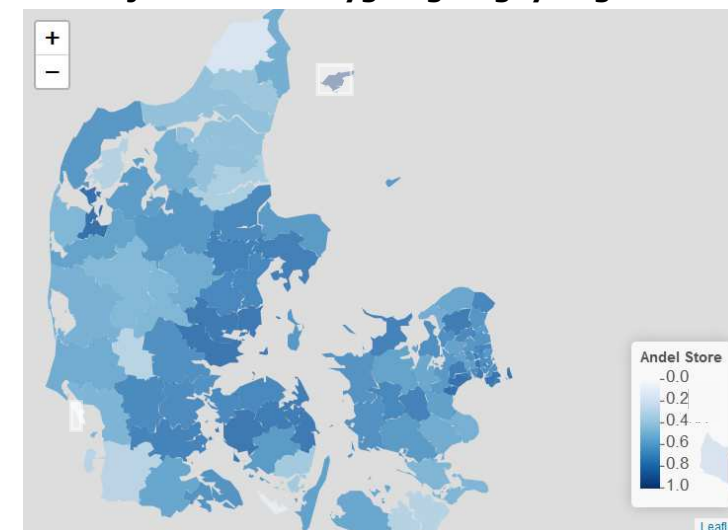
Det er sandsynligt, at en del af variationen skyldes, hvor stærke bestemte ejendomsmæglere, der er tilbøjelige til at bruge bestillervejen via forsikrings-selskaberne, er i forskellige områder.

Som følge af forskellene i forsikringsbestillervejens anvendelse er det også forskelligt, hvor store markedsandele de store bygningssagkyndige har. Der, hvor forsikringsbestillervejen er dominerende, vil det også være naturligt, at de store har den største markedsdominans.

Der, hvor markedsdominansen er større end bestillervejen tilsiger, det er den for eksempel i Østjylland og på Nord- og Midtfyn, har de store bygningssagkyndige også sat sig på den direkte bestillervej.

Dette mønster kan dog påvirkes, alt efter hvordan udbredelsen af brug af underleverandører er i det pågældende område.

Figur: Andel af tilstandsrapporter, der udarbejdes af store bygningssagkyndige



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2018.

Note: Det er ikke muligt at udarbejde retvisende tal for Læsø og Fanø på grund af små datamængder.

3.6 Konkurrencesituationen

På trods af koncentrationen er der konkurrence og dynamik i markedet (I/III).

Flere virksomheder har indgået aftaler med forsikringsselskaber og øger deres markedsandele, men det er ikke ensbetydende med manglende konkurrence på markedet

På trods af koncentrationen i markedet og den store betydning, som bestillervejen har for de bygningssagkyndige, er der konkurrence og dynamik i markedet.

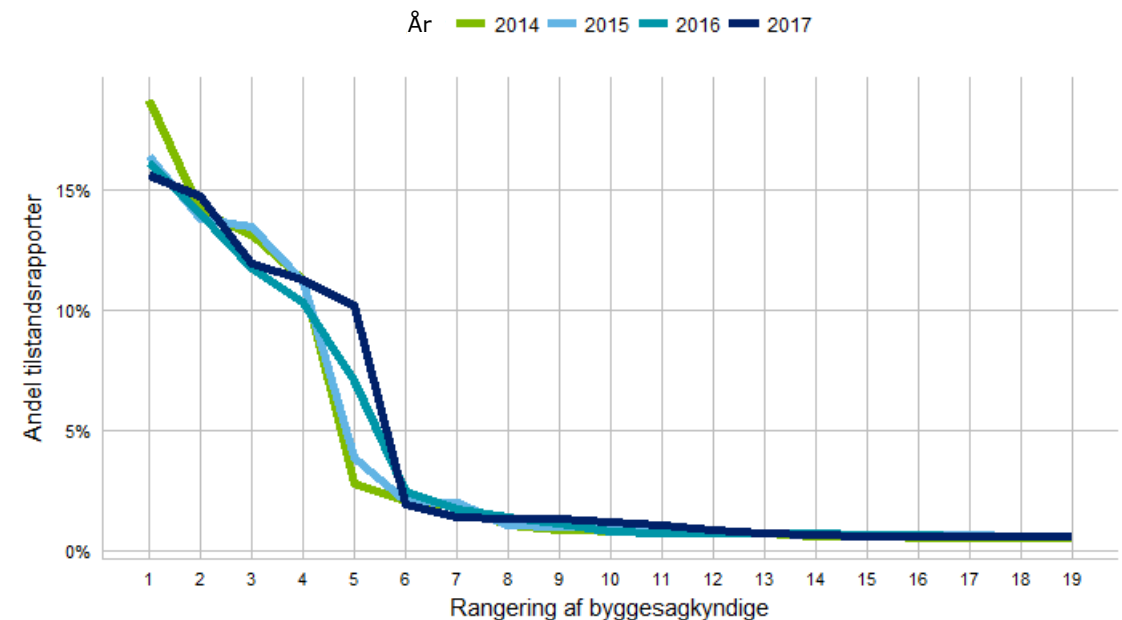
Over den analyserede periode er der således flere selskaber, der øger deres markedsandele væsentligt, jævnfør figuren til højre, der viser dynamikken i markedet fra 2014 til 2017. Konkret viser den grønne linje, ved 1 på den vandrette akse, markedsandelen for den største virksomhed i 2014. Ved to på den vandrette akse vises markedsandelen for den næststørste virksomhed og så videre. Linjerne repræsenterer et år per farve.

Der er i 2017 fem virksomheder, som har en markedsandel på 10 procent eller derover, mens antallet var fire i 2014. Boligeftersyn er den virksomhed, der har vundet markedsandele i perioden. Herudover er der endnu en aktør, Energihuset, der har vundet markedsandele i løbet af 2017 (se også figuren på side 39).

Det er således lykkedes to udefrakommende bygningssagkyndigvirksomheder (Energihuset og Boligeftersyn) at indgå aftaler med forsikringsselskaber og dermed få adgang til opgaver via bestillervejen gennem forsikringsselskaber. Det har givet dem en vækst i markedet efter at have indgået aftaler med forsikringsselskaber i henholdsvis 2014 og 2016.

For at øge deres markedsandele er Energihuset og Boligeftersyn til at starte med gået gennem den direkte bestillervej og har blandt andet markedsført sig aggressivt på internetportaler og i det offentlige rum, eksempelvis fodboldstadions, for at skabe et fundament i markedet, så de med tiden er blevet en attraktiv samarbejdspartner for forsikringsselskaberne (se cases på side 44).

Figur: Markedsdynamik blandt de større bygningssagkyndige, 2014-2017



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2017.

3.6 Konkurrencesituationen

På trods af koncentrationen er der konkurrence og dynamik i markedet (II/III).

Strukturudviklingen minder om den man ser i flere andre markeder med samme leverandørkarakteristika

Ser man på den udvikling, der er sket i markedet for tilstandsrapporter, kan der drages paralleller til den øgede effektivisering og konsolidering, man ser i mange af de markeder, der bl.a. har været præget af mange små enheder, eksempelvis mange grene af detailhandlen.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anerkender, at det kan have en indflydelse på markedsstrukturen, at bestillervejene eksisterer og bliver anvendt, som det er tilfældet, men det behøver ikke være ensbetydende med, at konkurrencen i markedet er sat ud af kraft, jævnfør boksen til højre.

Samtidig er det en udvikling i markedet, der er efterspurgt af nogle af de kunder, som markedet servicerer, nemlig forsikringsselskaberne, der har brug for, at de bygningssagkyndige er landsdækkende og kan levere produktet hurtigt og kan følge eksempelvis sæsonudsving. Analysen af markedsstrukturen viser, at der er bygningssagkyndige, som har kunnet imødekomme kravet og derfor har kunnet konkurrere med andre leverandører og vinde markedsandele.

Boks: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens holdning til markedet for tilstandsrapporter

”Erhvervsministeriet og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der håndhæver konkurrencereglerne, har ikke kendskab til konkrete samarbejder eller lignende mellem ejendomsmæglere, forsikrings-selskaber og bygningssagkyndige. Det er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens opfattelse, at forsikringsselskaberne kan have en præference for at indgå aftaler med store landsdækkende virksomheder, der har tilstrækkelig kapacitet til at dække selskabernes behov over hele landet. Dette kan have en vis indflydelse på markedsstrukturen og på konkurrencen for markedet for udfærdigelse af tilstandsrapporter. Hertil skal det understreges, at der i dansk ret er aftalefrihed, og at denne aftalefrihed også gælder større virksomheder, der indgår aftaler med hinanden. Det er således ikke i sig selv ulovligt, at et forsikringsselskab vælger at indgå aftale med bestemte virksomheder om levering af en given ydelse.”

Kilde: Justitsministeriets Evaluering vedrørende huseftersynsordningen 2018.

3.6 Konkurrencesituationen

På trods af koncentrationen er der konkurrence og dynamik i markedet (III/III).

Boks: Eksempler på bygningssagkyndigvirksomheder, der har vundet markedsandele og etableret samarbejde med forsikringsselskaber i løbet af de seneste fem år

Boligeftersyn: Boligeftersyn startede forretningens vækst gennem den del af markedet, der går udenom forsikringsselskaberne. Ved samarbejde med og annoncering via Boliga havde Boligeftersyn en god platform til at markedsføre sig mod det private marked. Med afsæt i det private marked byggede virksomheden et landsdækkende netværk af sagkyndige, der betød, at forsikringsselskaberne så dem som attraktive samarbejdspartnere. I takt med virksomhedens vækst er der blevet investeret i udvikling af it-systemer for at kunne leve op til forsikringsselskabernes ønsker om automatisering og deres egne ønsker om procesoptimering. I dag er der etableret samarbejde med tre forsikringsselskaber, og Boligeftersyn modtager 64 procent af deres rekvireringer gennem denne kanal.

Energihuset: Energihuset startede forretningens vækst i det private marked, der går udenom forsikringsselskaberne. En omfattende internetbaseret markedsføringskampagne, blandt andet gennem Google AdWords, og et fokus på at have den laveste pris i markedet gav dem mulighed for at vinde markedsandele. Energihuset brugte dette som afsæt til at skabe et landsdækkende netværk, der har gjort det muligt at etablere en aftale med et forsikringsselskab. I dag opretholdes det landsdækkende netværk også ved hjælp af freelance-tilknyttede bygningssagkyndige. Energihuset modtager i dag 60 procent af deres rekvireringer gennem bestillervejen via forsikringsselskabet, men har en målsætning om at få en 50/50-fordeling mellem den private bestillervej og bestillervejen gennem forsikringsselskaberne. Derfor opretholdes også fortsat et betydeligt markedsføringsbudget. Energihuset satser også på andre forretningsområder indenfor rådgivende ingeniørservice for at sprede deres risiko.

Kilde: Interviews med Energihuset og Boligeftersyn

4. Relationer på markedet for tilstandsrapporter

4.1 Resume af kapitlet

Formålet med dette kapitel er at analysere de relationer og samarbejder, der er opstået mellem markedsaktørerne langs bestillervejen via forsikringsselskaberne, med henblik på at vurdere, om relationerne kan påvirke de bygningsagkyndiges uvildighed i udarbejdelsen af tilstandsrapporter.

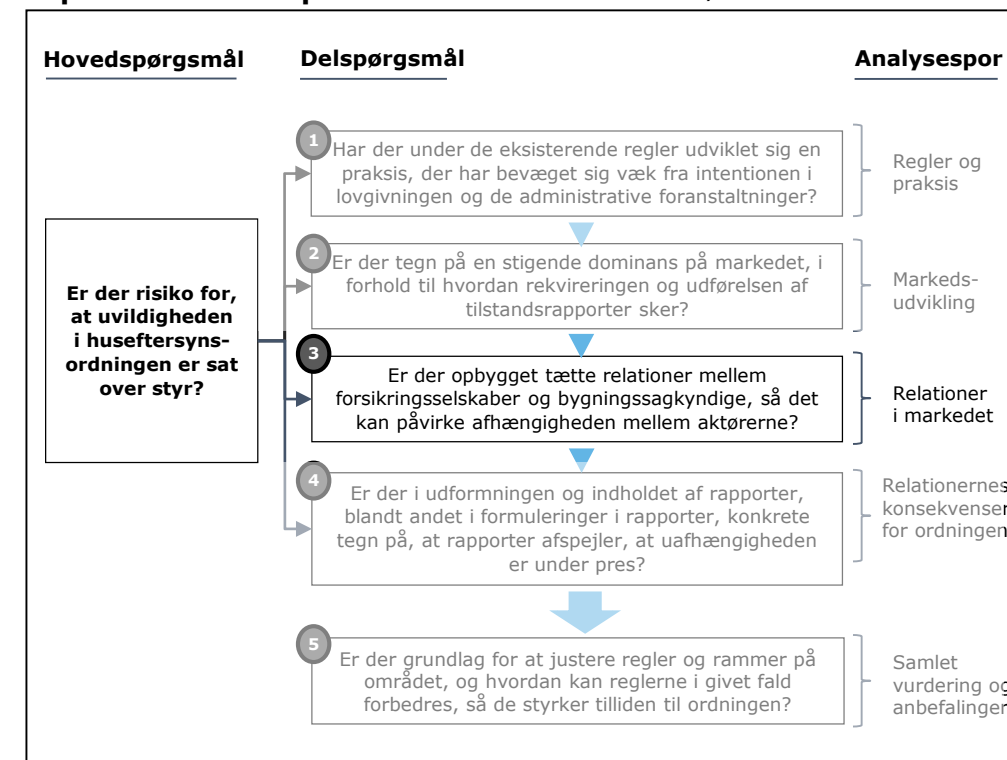
Kapitlet introducerer relationerne i de to bestillerveje og kortlægger samarbejds-konstellationer i bestillervejen gennem forsikringsselskaberne. Herefter vurderes indholdet i relationerne med hensyn til økonomi og samarbejdsaftalernes indhold.

Kapitlet viser, at:

- Der er etableret tætte og faste samarbejder langs bestillervejen mellem ejendomsmæglere, forsikringsselskaber og de store bygningsagkyndigvirksomheder, hvor forsikringsselskaberne har en betydelig styrkeposition.
- Forsikringsselskaberne benytter denne styrkeposition til at disciplinere de bygningsagkyndige. De stiller krav i forhold til levering af tilstandsrapporter, de følger op på efterlevelsen af de stillede krav, og de sanktionerer systematisk de bygningsagkyndige. De stiller dem sagsanlæg i udsigt, hvis der kan konstateres fejl i rapporter, der er årsag til, at forsikringsselskaberne skal dække omkostninger ved skader, og de kører systematisk regressager.
- De bygningsagkyndige indgår i levering af flere tillægsydelser. Et konkret eksempel på en ydelse er de omtalte indtegningsrapporter, de såkaldte skygge-rapporter. Der er fundet dokumentation for, at disse rapporter udarbejdes på anmodning af ét enkelt forsikringsselskab. De er således ikke standard i markedet. I dag oplyses sælger af den bygningsagkyndige om, at der indsamles ekstra oplysninger, men det er fortsat ikke gennemsigtigt, at sælger har givet accept til dataindsamlingen, og hvilke oplysninger der indsamles. Sælger og køber har ikke adgang til oplysningerne. Manglende gennemsigthed kan udgøre et problem.
- Samlet har de tætte relationer medført en øget systematisering og effektivisering i leveringen af rapporterne, men også en øget tilskyndelse til at overrapportere fremfor at underrapportere skader, som en bygningsagkyndig skal vurdere på en ejendom. Denne tilskyndelse er indirekte til stede og skyldes blandt andet, at den bygningsagkyndige vil undgå risiko for sanktioner fra forsikringsselskaberne. Det kan dog ikke konstateres, som vi skal vende tilbage til, at der faktisk sker overrapportering, og at det er et generelt mønster. Data underbygger det ikke.

- De tætte relationer i forsikringsbestillervejen har imidlertid medført stor økonomisk afhængighed, der kan udgøre en risiko for de bygningsagkyndiges uvildighed. De store bygningsagkyndiges omsætning, der stammer fra forsikringsselskaberne, udgør mellem 33 og 63 procent af deres samlede omsætning. Det må på den baggrund konstateres, at udvalgte bygningsagkyndigvirksomheder i forsikringsbestillervejen ikke er uafhængige af forsikringsselskaberne.

Kapitlet fokuserer på relationerne mellem aktører i markedet



4.2 Introduktion til relationerne i markedet

Bestillervejene medfører to typer samarbejdsrelationer i markedet.

Bestillervejen gennem forsikringsselskaberne får aktørerne til at forme varige og tætte samarbejder. I bestillervejen fra sælger til bygningsagkyndig formes ad hoc-relationer.

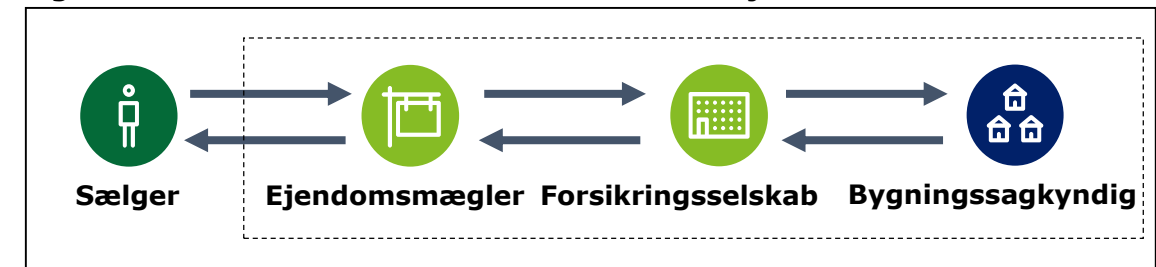
De gældende bestillerveje i ordningen er strukturerende for markedet, og de to bestillerveje fører grundlæggende hver sin type relation med sig mellem de aktører, der indgår i leverancen og udarbejdelsen af tilstandsrapporter, jf. også illustrationen til højre.

- **Aftalebaserede faste samarbejder** mellem på den ene side ejendomsmæglere og forsikringsselskaber og på den anden side forsikringsselskaber og bygningsagkyndige. Indenfor denne bestillervej omsættes der for cirka 240 mio. kr.
- **Individuelle ad hoc-relationer** mellem hussælger og bygningsagkyndig, hvor ejendomsmægler og forsikringsselskab ikke er en del af leverancen og derfor ikke direkte indgår i relationen. Indenfor denne bestillervej omsættes der for cirka 160 mio. kr.

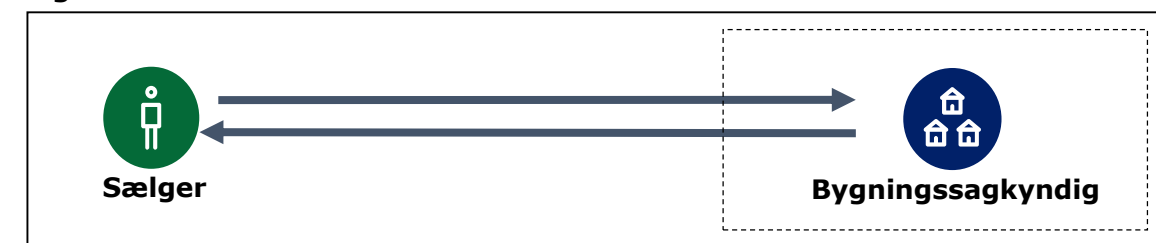
De aftalebaserede samarbejder etableres og indgås så at sige mellem aktørerne langs bestillervejen, så de kan imødekomme hussælgeres ønske om at få deres ejendomsmægler til – via et forsikringsselskab – at indhente tilstandsrapporten hos en bygningsagkyndig. Igennem denne relation leveres samtidig et tilbud på ejerskifteforsikring og eventuelt andre tillægsydelser, der kan være indeholdt i en pakke hos ejendomsmægleren. De aftalebaserede samarbejder understøttes af en lang række elementer, der uddybes nærmere på de følgende sider.

Den individuelle relation, der udspringer af den direkte bestillervej, er fundamentalt anderledes. Her er kun den bygningsagkyndige inde i billedet, der bestilles ved direkte henvendelse fra hussælger til at udarbejde tilstandsrapporten. Ejerskifteforsikringstilbuddet eller andre tillægsydelser rekvireres ikke automatisk som en del af bestillervejen, men kan tilvælges af sælgeren.

Figur 1. Tre aktører i de aftalebaserede samarbejder



Figur 2. En aktør i ad hoc-relationen



4.2 Introduktion til relationerne

De aftalebaserede samarbejder er centreret om forsikringselskaber.

Ejendomsmæglere og forsikringselskaber indgår i et samarbejde med gensidige interesser i at sælge og levere ydelser til hussælgerne

De faste samarbejder mellem ejendomsmæglere og forsikringselskaber er fokuseret på at markedsføre og formidle tilstandsrapport og andre ydelser i forbindelse med hussalget, som hussælger kan være interesseret i.

Således tilbyder de fleste ejendomsmæglerkæder forskellige pakker bestående af tilstandsrapport, et ejerskifteforsikringstilbud og andre erklæringer om huset, for eksempel en sundhedsattest. Det muliggøres af samarbejdet mellem ejendomsmægleren og forsikringselskabet, der har den kontakt til den bygningsagkyndige, som ejendomsmægleren ifølge loven er afskåret fra.

Fra forsikringselskabernes synsvinkel er ejendomsmæglerne en vigtig salgs- og markedsføringskanal. Det er således også kutyme, at forsikringselskaberne betaler et formidlingshonorar til mægleren, hvis mægleren kan sælge forsikringselskabets ejerskifteforsikring. Honoraret ligger typisk på mellem 400 kr. og 700 kr.

Fra ejendomsmæglerens synsvinkel gør samarbejdet med forsikringselskaberne det muligt at markedsføre en tjeneste til kunden, hvor ejendomsmægleren kan tage sig af rekvireringen af tilstandsrapporten og markedsføre en pakke med andre ydelser, der kan differentiere mægleren i konkurrencen med andre mæglere. Samarbejdet er således også vigtigt for ejendomsmægleren, der er afskåret fra selv at samarbejde med de bygningsagkyndige.

Oftentimes er samarbejdet givet ud fra et koncernfællesskab, for eksempel mellem Nybolig og Gjensidige, der er forbundet gennem Nykreditkoncernen. I dette tilfælde er relationen tæt, og mægleren har kun mulighed for at henvise til det samarbejdende forsikringselskab.

Der følges også løbende op på, hvilke butikker der henviser flest kunder gennem forsikringsbestillervejen, og der arrangeres kampagner og konkurrencer for at få flere henvisninger.

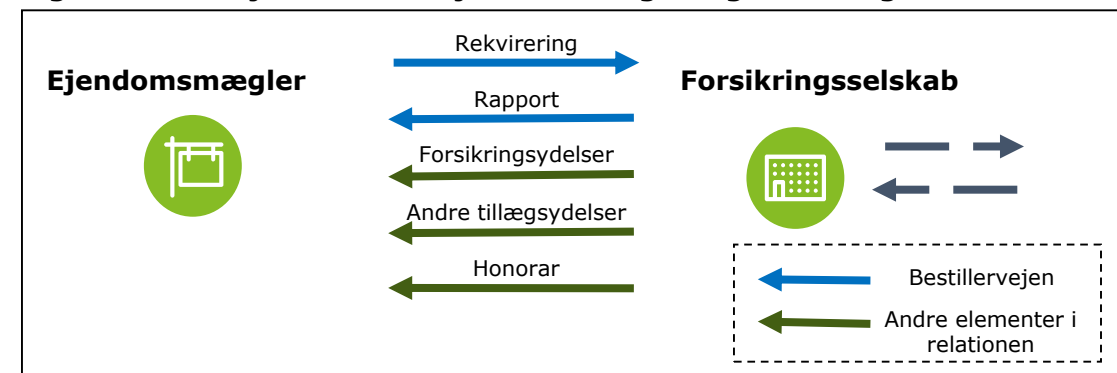
I andre tilfælde er der dannet et samarbejde med udgangspunkt i hus- eftersynsordningen og ejerskifteforsikringsmarkedet, for eksempel mellem Realmæglerne og Dansk Boligforsikring. I disse relationer er samarbejdet typisk mindre fast, og den enkelte mæglerbutik har større autonomi til at vælge, hvilke forsikringselskaber tilstandsrapporterne bestilles igennem.

Styrkeforholdet i relationen er præget af gensidig afhængighed

Da ejendomsmægleren ejer kunderelationen til hussælger, er forsikringselskabet i sagens natur forretningsmæssigt interesseret i relationen til ejendomsmægleren, der udgør en vigtig salgskanal.

Omvendt er ejendomsmægleren afhængig af forsikringselskabet for at kunne levere indholdet i de særlige produktpakker, som de markedsfører og sælger til hussælgere, og som ejendomsmæglerne selv er afskåret fra direkte at rekvirere hos de bygningsagkyndige.

Figur: Samarbejdet mellem ejendomsmægler og forsikringselskab



4.2 Introduktion til relationerne

Forsikringssselskab og bygningssagkyndig indgår i et kunde-leverandør-forhold med forsikringssselskabet i en styrkeposition.

Relationen mellem forsikringssselskaberne og de bygningssagkyndige bygger på leverancesikkerhed, kvalitet og geografisk dækning

Forsikringssselskaberne indgår faste samarbejder med udvalgte bygningssagkyndige for at kunne levere tilstandsrapporter og eventuelt andre ydelser og for at kunne udforme tilbud på ejeskitteforsikringerne.

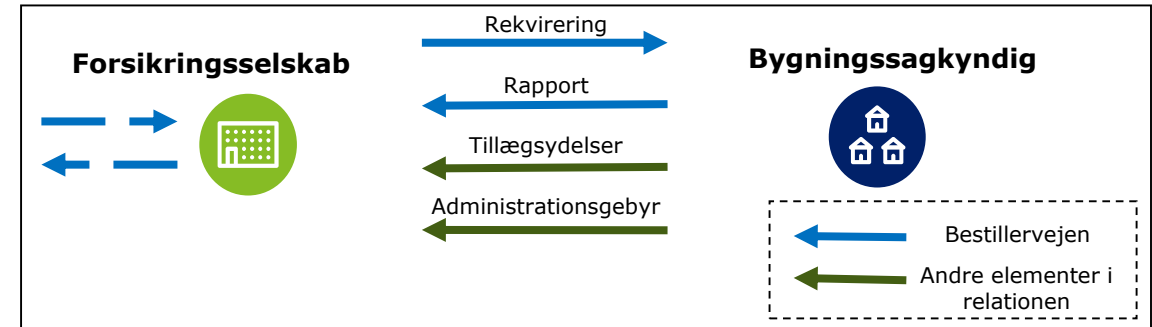
Fra forsikringssselskabets perspektiv er det afgørende, at den bygningssagkyndige kan leve op til krav om kvalitet og ensartethed, så selskabet skal bruge færrest mulige ressourcer på at fortolke tilstandsrapporten og udarbejde et forsikringstilbud på baggrund af rapporten. Endelig er det typisk et krav, at den bygningssagkyndige kan dække hele landet.

Disse krav er baggrunden for, at forsikringssselskaberne vælger at indgå faste samarbejder med et fåtal af bygningssagkyndigvirksomheder. Omkostninger og risici ville blive væsentlig højere for selskaberne, hvis de fra gang til gang skulle indgå aftale med lokale bygningssagkyndige landet over, der ikke har faste og dokumenterede kvalitetsprocedurer mv.

For de bygningssagkyndige er det selvsagt forretningsmæssigt attraktivt at indgå i faste samarbejder med forsikringssselskaberne, fordi det potentielt sikrer dem en stor og vedvarende omsætning med begrænsede markedsføringsomkostninger.

En konsekvens af forholdet er endvidere, at de bygningssagkyndige i flere af samarbejderne betaler et administrationsgebyr til forsikringssselskabet for at indgå i samarbejdet. Gebyret, der ifølge det oplyste ligger på mellem 300 og 600 kr. per rapport, medfinansierer blandt andet det it-system, der anvendes til at rekvirere rapporterne med.

Figur: Samarbejdet mellem forsikringssselskab og bygningssagkyndig



Styrkeforholdet i relationen er i forsikringssselskabets favør

Forsikringssselskaberne har en klar styrkeposition i forhold til de bygningssagkyndige, fordi forsikringssselskaberne qua den offentligt regulerede bestillervej kan:

- Kontrollere adgangen til en betydelig opgavemængde.
- Til- og fravælge de bygningssagkyndige som leverandører.
- Sanktionere de bygningssagkyndige, hvis de ikke lever op til forsikringssselskabernes krav, for eksempel ved at skruer på fordelingsnøglen blandt samarbejdspartnerne.
- Stille bygningssagkyndige sagsanlæg i udsigt ved at ville føre regressager, hvis de begår fejl, der har økonomiske konsekvenser for forsikringssselskabet.

Lever bygningssagkyndigvirksomhederne ikke op til forsikringssselskabernes krav, kan de risikere at miste en betydelig omsætning.

4.2 Introduktion til relationerne

De aftalebaserede samarbejder er centreret om seks forsikringselskaber.

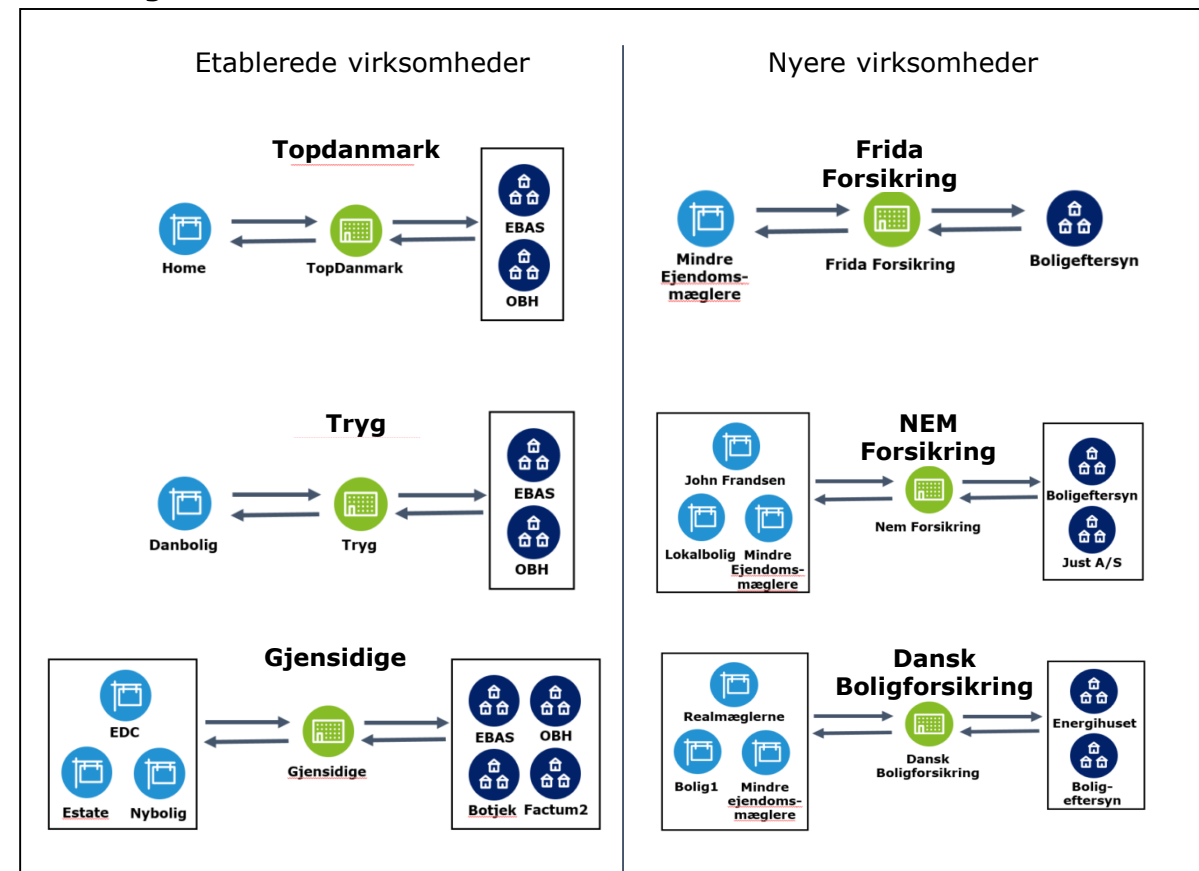
Der er seks samarbejdskonstellationer, hvor der i forskelligt omfang er en binding mellem bestemte ejendomsmæglerkæder, forsikringselskaber og bygningsagkyndige

De seks samarbejdskonstellationer er centreret om seks af de i alt otte forsikringselskaber, der findes på det danske marked for ejerskifteforsikringer¹, jf. figuren til højre. Hvert forsikringselskab er på den ene side tilknyttet en eller flere ejendomsmæglerkæder og på den anden side en eller flere bygningsagkyndige.

Der er to varianter af aftalebaserede relationer:

1. Etablerede virksomheder i både forsikringsbranchen og blandt bygningsagkyndige er knyttet sammen i samarbejder med en vis historik og med store, til tider koncernforbundne, ejendomsmæglerkæder. Denne variant omfatter de samarbejder, der er centreret om Topdanmark, Gjensidige og Tryg, der alle har samarbejder med EBAS og OBH, de to største bygningsagkyndig-virksomheder. Gjensidige, der har samarbejder med flere mæglere (EDC, Estate og Nybolig), har også aftaler med Botjek og Factum².
2. Nyere og mindre spillere i de tre brancher har fundet sammen i samarbejder, der giver dem en plads på markedet gennem bestillervejen via forsikringselskaberne. Denne variant omfatter de samarbejder, der er centreret om Frida Forsikring, NEM Forsikring og Dansk Boligforsikring, der samarbejder med en række mindre ejendomsmæglerkæder, og alle tre har Boligeftersyn som fast samarbejdspartner blandt de bygningsagkyndige. Herudover har NEM Forsikring også samarbejde med Just A/S, og Dansk Boligforsikring samarbejder med Energihuset blandt de bygningsagkyndige.

Figur: Aktørerne i de seks samarbejder i bestillervejen via forsikringselskaberne



¹To forsikringselskaber, Codan og Alm. Brand, har valgt ikke at indgå i samarbejder og udarbejder kun tilbud på ejerskifteforsikringer, hvis eksisterende kunder har købt hus og anmoder om det.

4.2 Introduktion til relationerne

Ad hoc-samarbejderne i den direkte bestillervej indgås af hussælger direkte med en bygningssagkyndig.

Markedsrelationerne opstår fra opgave til opgave og er typisk mere lokale, hvilket placerer de små bygningssagkyndige i en sårbar position

Den direkte bestillervej, hvor sælger ønsker at benytte sig af huseftersynsordningen, men selv vælger at rekvirere en tilstandsrapport direkte hos en bygningssagkyndig, medfører en anden type relationer i markedet, hvor hverken ejendomsmægler eller forsikringsselskab er direkte involveret.

Da ejendomsmægleren ikke må pege på en bygningssagkyndig, er det op til hussælgeren selv at vælge den bygningssagkyndige i et frit marked. Sælger udvælger typisk en lokalt etableret bygningssagkyndig. Det er op til sælger at søge information om den bygningssagkyndige gennem forskellige kanaler såsom internetsider (for eksempel boligejer.dk), rådgivere, familie og venner.

Den bygningssagkyndige, der er afhængig af direkte bestillinger, kan øge sin synlighed og dermed sandsynlighed for at blive valgt ved at markedsføre sig, for eksempel online. Herudover kan den bygningssagkyndige gennem netværk og gode lokale referencer positionere sig overfor hussælgere. Det at være så afhængig af direkte bestillinger er dog en langt mere sårbar markedsposition at være i, end hvis man er involveret i en mere stabil kilde til opgaver såsom bestillervejen gennem forsikringsselskaberne.

Styrkeforholdet mellem sælgeren og den bygningssagkyndige

Der er ikke tale om, at en af de to parter har en styrkeposition i forhold til den anden udover et almindeligt kunde-leverandør-forhold, fordi der sjældent er tale om eksempelvis tilbagevendende arbejde, da der ofte går lang tid mellem, at den samme hussælger indgår i en bolighandel.

Den bygningssagkyndige er interesseret i god omtale af sit arbejde og har derfor incitament til at levere det bedste produkt, men den sagkyndige er samtidig ikke så afhængig af den enkelte opgave, at det giver hussælgeren en styrkeposition.

Derfor er det begrænset, hvor meget den enkelte hussælger kan presse den bygningssagkyndige.

4.3 Økonomien i relationerne

De store bygningsagkyndige er økonomisk afhængige af forsikringselskaberne (I/II).

Størrelsen på deres forretningsmæssige engagement gør de store bygningsagkyndige økonomisk sårbare og afhængige af forsikringselskaberne

Rekvireringen af tilstandsrapporter gennem de aftalebaserede relationer er en væsentlig kilde til opgaver for de store bygningsagkyndigvirksomheder. En vigtig del af deres omsætning kommer således gennem denne kanal og kan påvirke deres uafhængighed i forhold til deres samarbejdspartnere.

De store bygningsagkyndige, der har aftaler med forsikringselskaber, er specialiseret i at levere tilstandsrapporter og andre ydelser under huseftersynsordningen¹. Mellem 46 og 90 procent af de store bygningsagkyndigvirksomheders samlede omsætning stammer fra ordningen.

En meget betydelig andel af de store bygningsagkyndigvirksomheders omsætning fra huseftersynsordningen kommer i kraft af aftalerne med forsikringselskaberne via forsikringsbestillervejen. Således kommer mellem 55 og 80 procent af virksomhedernes omsætning fra huseftersynsordningen gennem aftalerne med forsikringselskaberne, mens resten af omsætningen hentes i den direkte bestillervej, hvor hussælgere selv henvender sig til den bygningsagkyndige.

Det betyder, at virksomhederne samlet set har mellem 33 og 63 procent af deres samlede omsætning fra forsikringsbestillervejen, hvor de samarbejder med mellem et og tre forsikringselskaber.

¹I vurderingen af økonomisk afhængighed fokuseres der bredt på den del af virksomhedernes omsætning, der stammer fra alle tre rapporter i huseftersynsordningen, da rapporterne rekvireres i en pakke gennem forsikringsbestillervejen.

Tablet: Betydningen af den økonomiske relation til forsikringselskaberne for de bygningsagkyndige

| Bygningsagkyndigvirksomhed | Andel af samlet omsætning fra huseftersynsordningen | Fordeling af omsætning fra huseftersynsordningen efter bestillervej | | Andel af samlet virksomhedsomsætning fra forsikringselskaber | Antal kunder, som omsætningsandel stammer fra |
|----------------------------|---|---|------------------------------|--|---|
| | | Fra forsikringselskaber | Fra den direkte bestillervej | | |
| Virksomhed 1 | 55 procent | 80 procent | 20 procent | 44 procent | 3 |
| Virksomhed 2 | 46 procent | 71 procent | 29 procent | 33 procent | 3 |
| Virksomhed 3 | 85 procent | 74 procent | 26 procent | 63 procent | 1 |
| Virksomhed 4 | N/A | 67 procent | 33 procent | N/A | 1 |
| Virksomhed 5 | 90 procent | 63 procent | 37 procent | 56 procent | 3 |
| Virksomhed 6 | 80 procent | 55 procent | 45 procent | 44 procent | 1 |

Kilde: Brancheinterview og Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2018.

Note: Der er syv virksomheder, der har aftaler med forsikringselskaber, men det har ikke været muligt at få oplysninger fra et af disse. Omsætningsberegning for virksomhed 4 kan ikke gennemføres centralt og kan derfor ikke medtages.

4.3 Økonomien i relationerne

De store bygningsagkyndige er økonomisk afhængige af forsikringselskaberne (II/II).

Da forventningerne og ønskerne til formuleringerne og skadevurderingerne i tilstandsrapporterne i høj grad er de samme på tværs af forsikringselskaber, indebærer samarbejdsrelationerne, hvad end de involverer et, to eller tre forsikringselskaber, at mellem 33 og 70 procent af en virksomheds omsætning kommer fra kunder med de samme interesser i udformningen af produktet.

Den høje grad af økonomisk afhængighed har potentiale til at påvirke de bygningsagkyndiges adfærd

En så høj andel af omsætning fra få kundeaftaler – ovenikøbet med de samme interesser – medfører en stor forretningsmæssig risiko i forhold til, om aftaler kan opretholdes, for eksempel hvis den bygningsagkyndige virksomhed opfører sig uhensigtsmæssigt i forhold til forsikringselskabernes ønsker.

Virksomhederne vil på den måde have en meget høj grad af afhængighed af meget få kunderelationer med forsikringselskaberne. Afhængigheden forstærkes i øvrigt af, at der er faste aftaler og integrerede samarbejder i markedet. Det betyder, at hvis en aftale med et forsikringselskab mistes, kan den tabte omsætning ikke umiddelbart hentes hos andre kunder.

Den økonomiske afhængighed af én type kunde er så betydelig, at det må vurderes, at der er en risiko for, at det kan påvirke den bygningsagkyndiges uvildighed. Det kan være meget kostbart og i mange tilfælde livstruende for forretningen, hvis en eller flere samarbejdsaftaler mistes. En bygningsagkyndig, der tænker på sin forretnings overlevelse, kan således have et tydeligt incitament til at udfærdige rapporter, der tilfredsstiller forsikringselskabernes ønsker.

Det har ikke været muligt gennem interviewdelen af denne undersøgelse at afdække, i hvilket omfang afhængigheden har haft en adfærdsændrende påvirkning på de bygningsagkyndige.

Om påvirkningen giver sig udslag i den adfærd, der kan måles med data, er analyseret i kapitel 5.

4.4 Indhold i de aftalebaserede relationer

Mellem forsikringssselskaberne og de bygningsagkyndige foregår der tæt opfølgning på en række opstillede servicemål (I/II).

Der sker både en direkte og en indirekte disciplinering gennem brug af konkrete målbare krav og målopfølgning

Forsikringssselskaberne anvender – som en naturlig del af deres forretningsmæssige styring – en række instrumenter til at sikre kvaliteten og leverancesikkerheden i udarbejdelsen af tilstandsrapporterne, jf. tabellen til højre.

Alle forsikringssselskaberne benytter sig af såkaldte servicemål i forhold til leverancerne fra de bygningsagkyndige. Servicemålene omfatter typisk mål for leveringstid, kvalitet af leverancen og geografisk dækning. Disse mål er typisk fastlagt kontraktmæssigt.

I alle de seks samarbejdskonstellationer foregår der en struktureret monitorering af og opfølgning i forhold til de bygningsagkyndiges overholdelse af servicemålene. Denne opfølgning anvendes direkte i samarbejdsdialogen mellem forsikringssselskaberne og de bygningsagkyndige.

Servicemålene fungerer som et naturligt redskab for forsikringssselskaberne til at optimere processen for rekvirering og modtagelse af tilstandsrapporter. Denne optimering er også vigtig for forsikringssselskabernes evne til at møde ejendomsmæglerens ønske om hurtig leverance af rapporterne.

Hos de bygningsagkyndige har målene og opfølgningen sandsynligvis en stor og disciplinerende effekt. Deloitte har fået adgang til oplysninger, der viser, at målene har afsmitning internt i bygningsagkyndigvirksomheder. Dårlige scorer bliver brugt til at påtale og skærpe fokus på kvalitets- eller leveranceproblemer, jf. boksen til højre.

Tablet: Anvendelse af redskaber til at styre, følge op og sanktionere

| | Service-mål | Mål-opfølgning | Struktureret videndeling | Sanktionering |
|-----------------------|-------------|----------------|--------------------------|---------------|
| Topdanmark | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gjensidige | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tryg | ✓ | ✓ | (✓) | ✓ |
| NEM Forsikring | ✓ | ✓ | (✓) | ✓ |
| Frida Forsikring | ✓ | ✓ | (✓) | ✓ |
| Dansk Boligforsikring | ✓ | ✓ | (✓) | ✓ |

Boks: Opfølgningen har til formål at sætte fokus på servicemål

Deloitte har set et eksempel på en intern mail, der er rundsendt til medarbejdere i en større bygningsagkyndigvirksomhed. Der henvises i mailen eksplicit til dårlige scorer på servicemål i forhold til konkurrenter. Det er understreget overfor medarbejderne, at det er særlig alvorligt, fordi det pågældende forsikringssselskab *”leverer 80 procent af vores levebrød”*.

4.4 Indhold i de aftalebaserede relationer

Mellem forsikringssselskaberne og de bygningsagkyndige foregår der tæt opfølgning på en række opstillede servicemål (II/II).

Tæt opfølgning på servicemål og tæt dialog mellem samarbejdspartnerne kan også have en positiv effekt på markedet

Servicemålenes fokus på kvalitet og leverancesikkerhed og -hastighed har sandsynligvis også haft en positiv effekt på markedet, da de bygningsagkyndige virksomheder er blevet tvunget til at tænke i optimering af processer og effektivisering af metoder, for eksempel gennem mere udbredt brug af digitalisering og automatiseret indberetning af tilstandsrapporter, hvilket vi vil vende tilbage til senere.

Det har været en af årsagerne til den systematisering og effektivisering, der er sket i markedet, og som tidligere er beskrevet, hvor flere tilstandsrapporter udarbejdes af større og professionelt drevne landsdækkende virksomheder.

I de fleste brancher vil en sådan markedseffektivisering typisk være til gavn for slutbrugeren af et produkt, i dette tilfælde hussælger, da det er med til at hæve kvaliteten og/eller sænke prisen på produktet. De tætte aftalebaserede relationer kan dermed potentielt have en gavnlig samfundsmæssig effekt.

4.4 Indhold i de aftalebaserede relationer

Der er også direkte kontakt i tilfælde af uoverensstemmelser mellem samarbejdspartnerne.

Forsikringselskaberne anvender også – helt logisk – retlige sanktioner som middel til at opnå en høj, ensartet kvalitet

Alle forsikringselskaber har en klar og åben politik om at føre sager – såkaldte regressager – mod bygningssagkyndige, hvis forsikringselskabet kommer til at dække skader hos forsikringstager, som de ikke havde været pligtige til, hvis tilstandsrapporten havde været retvisende.

Denne form for juridisk opfølgning kan indebære en økonomisk risiko for de bygningssagkyndige, fordi de risikerer at stå med et erstatningsansvar for krav om dækning, som det pågældende forsikringselskab er blevet mødt med i Ankenævnet for forsikring. Den økonomiske risiko svarer til selvriskoen på den professionelle ansvarsforsikring, som bygningssagkyndige skal have (minimum 25.000 kr.), og da den bygningssagkyndige kan holdes ansvarlig i op til seks år efter udarbejdelsen af en tilstandsrapport, er det en anseelig økonomisk risiko for den enkelte bygningssagkyndige.

Forsikringselskabers eksplicite brug af regressager som en sanktion overfor de bygningssagkyndige er i sig selv en indikation af, at det er et effektivt middel til at skærpe de bygningssagkyndiges ansvar. Det har ikke været muligt at indsamle nærmere oplysninger om, hvor mange regressager der rent faktisk er tale om.

I mange tilfælde når sagerne heller ikke at blive til en tvist mellem parterne. Efter det oplyste indgår der som oftest forlig mellem forsikringselskaberne og bygningssagkyndigvirksomheden for at undgå langvarige sager i retssystemet og dyre advokatregninger.

Eksempler på direkte personlig opfølgning demonstrerer også styrkeforholdet og afhængigheden i relationen mellem forsikringselskab og bygningssagkyndigvirksomhed

I interviewundersøgelsen er det også afdækket, at opfølgningen kan ske direkte i forhold til bestemte beskikkede bygningssagkyndige, der er ansat i bygningssagkyndigvirksomheder.

En sådan opfølgning foregår typisk uformelt og kan gå på, at en bestemt ejendomsmægler ikke ønsker, at en navngiven bygningssagkyndig er på en bestemt sag længere. Ejendomsmægleren henvender sig gennem forsikringselskabet til den bygningssagkyndige samarbejdspartner med forespørgslen om, at den konkrete person ikke kører ud til flere sager for den pågældende ejendomsmægler. Deloitte har set dokumentation for, at kravet er kommet fra en ejendomsmægler og er formidlet af forsikringselskabet til ledelsen af bygningssagkyndigvirksomheden.

Det er også i interview nævnt, at forsikringselskaber har nægtet at modtage tilstandsrapporter fra specifikke navngivne bygningssagkyndige, fordi de vurderer, at kvaliteten fra den pågældende ikke lever op til de standarder, forsikringselskabet har.

4.4 Indhold i de aftalebaserede relationer

Mellem forsikringsselskaberne og de bygningsagkyndige er der også en mere uformel kontakt og påvirkning.

Forsikringsselskaberne anvender også videndeling og problemidentifikation i samarbejdet til at sikre en efterspurgt høj og ensartet kvalitet

Alle forsikringsselskaber afholder periodevist videndelmøder med de bygningsagkyndige, de har faste samarbejder med. To forsikringsselskaber afholder disse møder fast halvårligt eller årligt, mens andre gør det mere på ad hoc-basis. Ifølge interview giver møderne anledning til at bringe emner frem fra begge parter.

Der er ikke fremkommet oplysninger om, at forsikringsselskaber på sådanne møder instruerer og træner bygningsagkyndige i, hvordan skader skal behandles og formuleres i rapporter, men der er oplysninger om, at det sker indirekte, og at det disciplinerer de bygningsagkyndige til at beskrive skader således, at det er til fordel for forsikringsselskabet.

Et eksempel er, at der på sådanne møder deltager juridisk ekspertise, der besvarer spørgsmål fra de bygningsagkyndige om, hvordan formuleringer skal være, så den bygningsagkyndige undgår problemer i eventuelle sager efterfølgende, jf. citatet.

”Jeg svarer på spørgsmål, når jeg er ude på en temadag med ejerskifteforsikringsselskaber ... en bygningsagkyndig spørger: ”jeg synes ikke, det er rimeligt, at der er forsikringsdækning på denne K3, hvordan kan jeg så beskrive det?”

Kilde: interview med advokat.

Der er fuld åbenhed fra de bygningsagkyndige om det pres, de underlægges fra både forsikringsselskaber og ejendomsmæglere i samarbejdsrelationerne

Som tidligere nævnt er den bygningsagkyndige under pres fra flere sider, når tilstandsrapporterne udarbejdes, og det er også blevet nævnt af flere i løbet af projektets interviewforløb.

”Selvfølgelig er der et pres fra deres [forsikringsselskabets] side, men der er også kontrolinstanser, der kontrollerer os, og det er op til os at stå på vores faglighed.”

Kilde: interview med bygningsagkyndig.

Det er også det, ovenstående eksempler på både formelle og uformelle kontakter og direkte og indirekte disciplineringsiltag giver et billede af.

Gennem interviewdelen af denne undersøgelse er der ikke kommet klarhed over, om presset har haft en adfærdsendrende påvirkning på de bygningsagkyndige. De interviewede mener ikke, at presset fra samarbejdsrelationerne påvirker selve indholdet i rapporterne.

Om påvirkningen giver sig udslag i den adfærd, der kan måles med data, vender vi tilbage til i kapitel 5.

4.4 Indhold i de aftalebaserede relationer

Tillægsydelser er en integreret del af samarbejderne (I/III).

Tillægsydelser, der leveres sammen med tilstandsrapporten, er et væsentligt element i de faste samarbejdsrelationer

Ejendomsmæglerne tilbyder i mange tilfælde hussælgere tillægsydelser. Dette er helt i tråd med huseftersynsordningen, jf. også kapitlet om regler og praksis. Ikke desto mindre er tillægsydelserne et udtryk for, at relationerne mellem ejendomsmægler og forsikringselskab på den ene side og bygningssagkyndigvirksomheder på den anden side udvides.

Det er blandt andet blevet hævdet i den offentlige debat om ordningen, at tillægsydelserne potentielt kan så tvivl om den bygningssagkyndiges økonomiske uafhængighed og dermed uvildighed, hvis det indebærer, at den bygningssagkyndige modtager honorar fra forsikringselskabet også. En sådan praksis er der dog ikke fundet eksempler på i interviewene med aktørerne.

Eksempler på tillægsydelser, der udbydes, fremgår af tabellen til højre. I praksis tilbydes tillægsydelserne ofte i pakker, for eksempel Homes sundhedsattest, der supplerer tilstandsrapporten med ekstra oplysninger og opgørelse af udbedringspriser, og Homes pakke Premium, der yderligere udskyder betalingen af tilstandsrapporten, til boligen er solgt, såvel som tilbyder en gratis forlængelse af tilstandsrapportens gyldighed. Fra offentlig omtale kendes til Topdanmarks indtegningsrapporter, de såkaldte skyggerapporter, jf. næste side.

Tablet: Tillægsydelser udbudt gennem samarbejder

| | Forsynsrapporter | Indtegnings- rapport og forsikringstilbud | Opgørelse af udbedringspriser | Billedbaseret til- standsrapport | Gratis fornyelse af rapport | Betaling, når boligen er solgt |
|-------------------------------|------------------|---|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Topdanmark | ✓ | ✓ | ✓* | ✓ | ✓* | ✓* |
| Gjensidige | ✓ | | ✓* | ✓ | ✓* | |
| Tryg | | | | | | |
| NEM Forsikring | ✓ | | ✓ | | ✓** | |
| Frida Forsikring | | | | | | |
| Dansk Boligfor- sikring | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

* Del af pakke, der kan tilkøbes.

**Obligatorisk indhold.

4.4 Indhold i de aftalebaserede relationer

Tillægsydelser er en integreret del af samarbejderne (II/III).

Tillægsydelser er et krav fra de fleste forsikringselskaber

Nogle forsikringselskaber stiller krav om, at de bygningssagkyndige, som de samarbejder med, skal udarbejde tillægsydelser. Andre har bestemte holdninger til, at tillægsydelser ikke er hensigtsmæssige. Et eksempel er, at et forsikringselskab ikke vil gå med til eksempelvis at rekvirere førsynsrapporter, idet det kan medføre, at boliger sminkes, hvilket gør det svært at udarbejde forsikringstilbud efterfølgende.

Som det fremgår af oversigten i tabellen på foregående side, udbyder alle forsikringselskaber, med undtagelse af to, tillægsydelser i samarbejde med de bygningssagkyndige.

For ingen af de kortlagte tillægsydelser gælder imidlertid, at der foregår betaling af den bygningssagkyndige fra forsikringselskabets side.¹ Formelt set er der således ikke en anden betalingskanal og relation, der kan anfægte den bygningssagkyndiges formelle økonomiske uafhængighed af forsikringselskabet.

Omvendt viser kortlægningen, at det i de fleste tilfælde er et krav og en indirekte forudsætning for at have kontrakten med forsikringselskabet, at den bygningssagkyndige leverer de ønskede tillægsydelser for den betaling, der kommer fra forbrugeren.

Da forsikringselskabet indirekte kontrollerer betalingen via kontrollen af bestillervejen, kan bygningssagkyndigvirksomheden siges at være i et afhængighedsforhold til forsikringselskabet.

¹Der sker i nogle tilfælde en ekstrabetaling fra forbrugerens side, hvis der rekvireres eksempelvis en home Premium-pakke med dertilhørende ydelser.

De bygningssagkyndige udtrykker imidlertid gennemgående i interview, at tillægsydelserne er en mindre ting, som de ofte kan klare i samme forretningsmæssige proces.

Udarbejdelsen af indtegningsrapporter og forsikringstilbud er et eksempel på en tillægsydelse.

Et af de mere vidtgående eksempler på et samarbejde om at levere tillægsydelser er, at bygningssagkyndigvirksomheder, der samarbejder med Topdanmark, udarbejder indtegningsrapporter, de såkaldte skyggerapporter og også står for at udarbejde det egentlige ejerskifteforsikringstilbud og et husforsikringstilbud på vegne af Topdanmark.

I interviewundersøgelsen der er gennemført og som har omfattet alle forsikringselskaber, er det fremgået, at der ikke er andre forsikringselskaber, der stiller krav om, at deres bygningssagkyndige udarbejder en indtegningsrapport eller lignende til brug for udarbejdelse af et husforsikringstilbud og selve forsikringstilbuddet.

På grund af den store bevågenhed fra både politisk side og fra offentlighedens side har der igennem projektets omfattende interviewforløb været rettet et særskilt fokus mod udbredelsen af brugen af indtegningsrapporter.

4.4 Indhold i de aftalebaserede relationer

Tillægsydelse er en integreret del af samarbejderne (III/III).

I indtegningsrapporter indsamles de samme oplysninger som i tilstandsrapporten, men derudover suppleres med yderligere oplysninger, for eksempel om anvendte materialer og tagkonstruktion. Oplysningerne bruges til at udarbejde et husforsikringstilbud. Se også boksen på næste side.

Andre forsikringsselskaber, for eksempel Gjensidige, tilbyder også at udarbejde husforsikringstilbud. Gjensidige har modsat Topdanmark valgt ikke at bede deres bygningssagkyndige om at indsamle yderligere oplysninger end dem, der allerede fremgår af tilstandsrapporten.

Udefra kan det se ud som om, rollefordelingen mellem forsikringsselskabet og den bygningssagkyndige sløres, når den bygningssagkyndige eksplicit arbejder for forsikringsselskabet og udarbejder et forsikringstilbud, samtidig med at vedkommende skal være uvildig i forhold til både forsikringsselskab og hussælger. For Topdanmark er det imidlertid en ren rationel forretningsmæssig og praktisk foranstaltning:

"Vi kan ikke tilføje værdi, som den bygningssagkyndige ikke har ... Han står i huset og kan nemt se, om det er godt vedligeholdt eller ej ... så logikken er, at han er den bedste til at udarbejde et forsikringstilbud."

Kilde: Interview med Topdanmark.

På baggrund af den offentlige omtale af skyggerapporterne har Topdanmark dog ændret praksis i forhold til at kommunikere til hussælger via Home, så det nu er tydeliggjort, at den bygningssagkyndige indsamler yderligere oplysninger, hvis sælger har accepteret at modtage et tilbud om husforsikring.

Sælger bliver imidlertid ikke gjort opmærksom på, at han eller hun har anerkendt, at en bygningssagkyndig indsamler ekstra oplysninger, og at den bygningssagkyndige også udarbejder en rapport, før den bygningssagkyndige fremsender en skrivelse om den forestående besigtigelse af ejendommen til hussælger. Hussælger får ikke adgang til at se, hvilke oplysninger der er registreret, og til selve rapporten.

Køber bliver heller ikke informeret om, at der er indsamlet ekstra oplysninger, og køber får heller ikke adgang til at se de indsamlede oplysninger.

4.4 Indhold i de aftalebaserede relationer

Indtegningsrapporten fungerer som et grundlag for et husforsikringstilbud, men det er ikke nødvendigvis klart for sælger, at der er givet accept af, at oplysninger indsamles, og de deles ikke.

Boks: En indtegningsrapport er en tillægsydelse, i forbindelse med hvilken det ikke nødvendigvis er klart for sælger, hvad der foregår, og hvilke yderligere oplysninger der indsamles

En af de mest omdiskuterede tillægsydelser i huseftersynsordningen har været indtegningsrapporter, der udarbejdes af den bygningsagkyndige for et forsikringselskab. De har også været omtalt som skyggerapporter i den debat om ordningen, der har været i medierne.

Indtegningsrapporten benyttes i forsikringselskabets interne vurdering af, hvilke boliger der kan tegnes en husforsikring for, og hvilke forbehold der skal skrives ind i husforsikringspolisen. De oplysninger, der bruges til indtegningsrapporten for husforsikringen, stammer fra tilstandsrapporten og fra de ekstra oplysninger, der indsamles af den bygningsagkyndige, når vedkommende alligevel besigtiger ejendommen. Oplysningerne bruges af forsikringselskabet som omtalt i boksen til højre. I det konkrete tilfælde i samarbejdet mellem Topdanmark og deres bygningsagkyndige samarbejdspartnere er det også den bygningsagkyndige, der udarbejder forsikringstilbuddet.

Udarbejdelsen af et husforsikringstilbud igangsættes, når sælger vælger at lade ejendomsmægleren, i dette tilfælde Home, tilvejebringe tilstandsrapporten gennem Topdanmark. Det sker, når sælger vælger en rapportpakke i forbindelse med indgåelse af en formidlingsaftale med Home. Det fremgår dog ikke tydeligt af standardformidlingskontrakten, at der også udarbejdes et husforsikringstilbud, og at der som led heri indhentes yderligere oplysninger. Det fremgår heller ikke tydeligt, at der udarbejdes en egentlig rapport.

Sælger oplyses først om indsamlingen af de supplerende oplysninger i det brev, som den bygningsagkyndige sender ud til sælger forud for sin besigtigelse af ejendommen. Opmærksomheden om praksis med indtegningsrapporter har givet anledning til en ændret oplysningspraksis, så der ved en skrivelse fra den bygningsagkyndige til sælger forud for besigtigelsen af huset bliver gjort opmærksom på, at der indsamles ekstra oplysninger, og hvilket formål den ekstra indsamling har. Således er ordlyden nu som citatet øverst til højre.

Til din/Jeres information, er vi blevet anmodet om at medvirke til, at et ejerskifteforsikringstilbud og et husforsikringstilbud udarbejdes. Det er alene oplysningerne i tilstandsrapporten, der danner grundlag for ejerskifteforsikringstilbuddet. I forhold til husforsikringstilbuddet vil der blive noteret enkelte yderligere oplysninger ang. ejendommen.

Kilde: EBAS

Hverken sælger eller køber får adgang til oplysningerne. Køberen af huset oplyses ikke om, at der ved udarbejdelsen af tilstandsrapporten er indsamlet ekstra oplysninger, og køber får således aldrig at vide, at der er indsamlet oplysninger om huset, der ikke fremgår af tilstandsrapporten.

Opbygning af indtegningsrapporter¹

Indtegningsrapporten er et afkrydsningsskema med ja-/nej-spørgsmål, der skal belyse særlige risici ved huset, der udarbejdes tilstandsrapport for. Skemaet udfyldes af den bygningsagkyndige i forbindelse med huseftersynet. Indtegningsskemaet består af otte sider med spørgsmål om huset. Spørgsmålene er af teknisk karakter. For eksempel spørges der til materialer og opbygning af tagkonstruktionen, om forhold på badeværelser og om adgang til krybekælder samt en mængde andre spørgsmål. Skemaet skal danne et overblik for Topdanmark over, hvilken risiko de påtager sig ved at forsikre det pågældende hus. Den bygningsagkyndige udfylder skemaet som grundlag for de forsikringstilbud på ejerskifte- og husforsikringer, som vedkommende udarbejder for Topdanmark.

Til brug for den bygningsagkyndiges udarbejdelse af indtegningsrapporten og forsikringstilbuddet har Topdanmark også udarbejdet en 34 sider lang vejledning i, hvilke forhold der skal være til stede, for at der skal afkrydses henholdsvis ja og nej.

Indtegningskemaet indeholder også vejledning i, hvilke forbehold der skal tages i forsikringstilbuddet ved specifikke observerede skader, og en vejledning i, hvilke forbehold der skal godkendes af Topdanmark, og hvilke forbehold der kan indføres af den bygningsagkyndige selv i det endelige forsikringstilbud.

Svarene på spørgsmålene er afgørende for, om Topdanmark tilbyder henholdsvis ejerskifteforsikrings- og husforsikring på det pågældende hus.

¹ Se bilag 2 for eksempel på indtegningsrapport.

4.5 Det tekniske og administrative samarbejde i relationerne

De faste samarbejder understøttes af digitalisering og automatisering (I/II).

For at effektivisere sagsgangene i forsikringsselskaberne er processerne i høj grad blevet automatiseret og understøtter det forretningsmæssige samarbejde

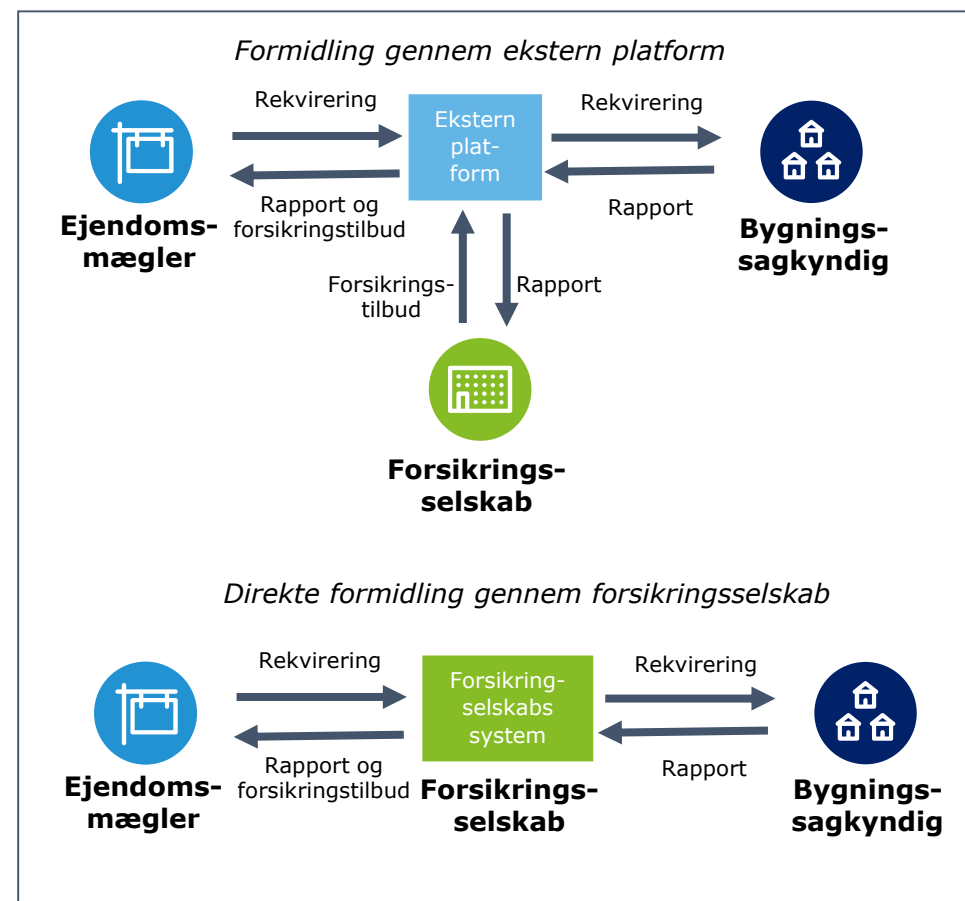
En væsentlig parameter i skabelsen af samarbejdsrelationer omkring forsikringsselskaberne er muligheden for it-integration mellem samarbejdspartnerne.

Automatiseringen i samarbejdsrelationerne er drevet af forsikringsselskabernes ønske om at effektivisere sagsgange og minimere ressourceforbruget ved formidling af tilstandsrapporter og udarbejdelse af forsikringstilbud. For at understøtte en hurtig proces i hele bestillervejen er både de bygningsagkyndige og ejendomsmæglerne i stigende omfang omfattet af de udviklede systemintegrationer.

I de tilfælde, hvor forsikringsselskaberne ikke har direkte systemintegration med ejendomsmæglerne, sørger de for andre digitale adgangsveje til rekvireringer. Alle forsikringsselskaber har således en automatisk viderestilling af indkomne rekvireringer fra ejendomsmæglerne til de bygningsagkyndige, så sagsbehandlingen kan foregå hurtigt.

I samarbejdet mellem Topdanmark og de bygningsagkyndige OBH og EBAS er systemintegrationen så veludviklet, at den kan understøtte den tidligere beskrevne praksis, hvor den bygningsagkyndige kan udarbejde forsikringstilbud på forsikringsselskabets vegne i samme proces, som tilstandsrapporten udarbejdes.

Figur: Systemintegration er implementeret og foregår på forskellige måder, afhængigt af hvor omfattende samarbejdet er



4.5 Det tekniske og administrative samarbejde i relationerne

De faste samarbejder understøttes af digitalisering og automatisering (II/II).

Den automatiske håndtering af rekvisitioner forløber enten i et system, som forsikringsselskabet selv har udviklet, eller via en ekstern platform, der udbydes af et softwarehus, som flere forsikringsselskaber anvender, jf. illustrationen på forrige side.

Typisk er det i samarbejdskonstellationer mellem de mere etablerede virksomheder i de tre brancher, at forsikringsselskabet selv har brugt ressourcer til at udvikle et it-system til at håndtere processen. I de samarbejdskonstellationer, der er mellem mindre og nyere aktører i de tre brancher, er anvendelsen af den eksterne platform mere udbredt.

Digitaliseringen påvirker i høj grad de bygningsagkyndige

Blandt de bygningsagkyndige er anvendelsen af digitale løsninger ligeledes en konkurrenceparameter. Det gælder både i forhold til at kunne leve op til forsikringsselskabernes krav om standarder og ensartethed i sagsbehandlingen og i forhold til at kunne foretage tilsynene og rapportskrivningen så effektivt som muligt.

Alle de store bygningsagkyndige, som Deloitte har talt med i forbindelse med projektet, giver udtryk for, at de nu baserer deres udarbejdelse af tilstandsrapporter på digitale indberetningsplatforme og automatisk indberetning til både myndigheder og samarbejdspartnere.

Flere af de store virksomheder arbejder også målrettet på at udvikle smarttekstprogrammer, der kan hjælpe deres ansatte med at gennemføre huseftersynene hurtigt og effektivt og samtidig få afrapporteret på en ensartet måde – både på tværs af tilsete huse og på tværs af medarbejdere.

Alt dette bidrager til at effektivisere arbejdsgangene og skabe et ensartet produkt. Og som tidligere påpeget kan det også bidrage til lavere priser i markedet.

5. Markedsrelationernes konsekvenser for ordningen

5.1 Resume af kapitlet

Det er blevet undersøgt, om der i udformningen af og indholdet i rapporter er tegn på, at de bygningssagkyndiges ikke agerer uvildigt på grund af deres afhængighed af forsikringsselskaberne ved af afdække om der er tale om overrapportering og brug af brede formuleringer.

Der er anvendt kvantitative data og statistisk analyse med det formål at få så faktabaseret et grundlag for eventuelle konklusioner som muligt, idet interview med markedsaktører kun har kunnet give et partielt – og nogle gange også et interessebaseret – billede af uvildigheden i forsikringsbestillervejen.

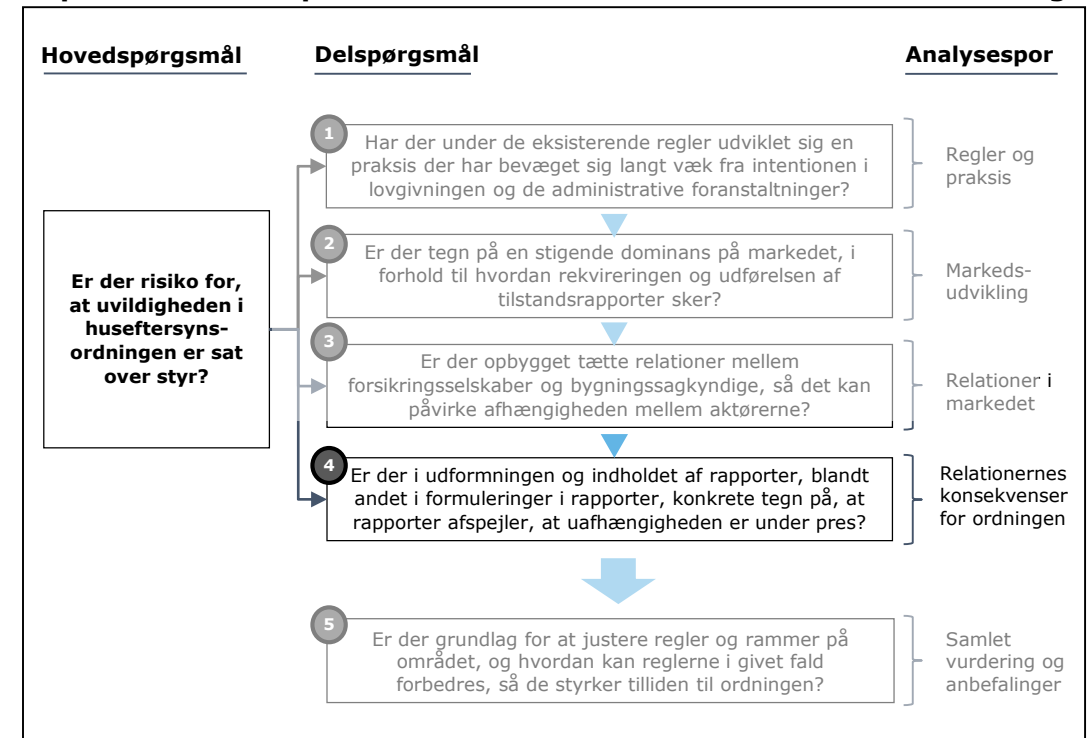
Kapitlet indledes med en beskrivelse af analysestrategien. Herefter gennemføres statistiske analyser af, om de bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne, bruger flere og højere K-fejl i deres rapporter, og om de bruger bredere formuleringer af skader end de bygningssagkyndige, der ikke samarbejder med forsikringsselskaberne. Afslutningsvis undersøges det også, om kvaliteten i de samarbejdende bygningssagkyndiges rapporter er lavere end kvaliteten i de rapporter, som de ikkesamarbejdende sagkyndige udarbejder.

Kapitlet viser, at:

- Det ikke kan dokumenteres, at de bygningssagkyndige ikke agerer uvildigt, når de udarbejder tilstandsrapporter.
- De statistiske analyser af K-fejl i tilstandsrapporter viser, at de bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaber, gennemsnitligt rapporterer flere K-fejl og gennemsnitligt afgiver en højere andel K2- og K3-fejl, der giver forsikringsselskaberne mulighed for at indføre undtagelser i forsikringstilbuddene, end de bygningssagkyndige, der ikke samarbejder med forsikringsselskaber. Det kunne indikere, at der skeles til forsikringsselskabernes interesser, men det er ikke givet, at det forholder sig sådan, og dataanalysen kan ikke dokumentere det. De flere fejl og højere fejlscore kan også skyldes andre forhold.
- Analyser af brede formuleringer har været svære at fortolke og ikke har kunnet danne grundlag for egentlige konklusioner.

- Analyser af data fra den tekniske revision og fra Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige af henholdsvis fejlbehæftede rapporter og klagesager viser, at de samarbejdende bygningssagkyndige tenderer til at udarbejde færre fejlbehæftede rapporter og have færre klager end de ikkesamarbejdende bygningssagkyndige. Analyser af disse data kan således ikke underbygge, at der er en bias til fordel for forsikringsselskaberne hos de samarbejdende bygningssagkyndige.

Kapitlet fokuserer på markedsrelationernes konsekvenser for ordningen



5.2 Analysestrategi og hypoteser

Påvirker de nære relationer den bygningssagkyndiges uvildighed?

Dataanalyserne fokuserer på, om de bygningssagkyndiges adfærd påvirkes af de tætte relationer til forsikringsselskaberne, når tilstandsrapporterne udarbejdes

De tætte relationer mellem forsikringsselskaber og bygningssagkyndige og især de bygningssagkyndiges økonomiske afhængighed af forsikringsselskabernes tildeling af tilstandsrapporter giver anledning til at sætte spørgsmålstejn ved, om de bygningssagkyndiges uvildighed er intakt, når en tilstandsrapport udarbejdes.

Med data fra tilstandsrapporter og de forskellige kontrolinstanser, der er omkring ordningen, vil det blive undersøgt, om de bygningssagkyndige reagerer på de påvirkninger, som de udsættes for gennem relationerne til forsikringsselskaberne, der er beskrevet i forrige kapitel.

Analyserne foregår i fire spor, der bygger på hypoteser om, hvordan de bygningssagkyndiges adfærd påvirkes af deres relation til forsikringsselskaberne. Analysespørgsmålene er dannet gennem interview med markedsaktører og eksperter på området og er oplistet i boksen til højre. Analysestrategien og datagrundlaget for test af de enkelte spørgsmål er beskrevet på næste side.

Konkret stammer datagrundlaget til analyserne fra tilstandsrapporter i perioden 2014 til og med 2017 specificeret ned på hver enkelt K-fejl, samt data om resultatet og en eventuel sanktion efter tekniske revisioner i den samme periode hvor slutresultatet af den tekniske revision. Ydermere trækkes der på sagsdata fra Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige.

Boks: Fire analysespørgsmål, der testes med data

Analysespørgsmål 1

Rapporterer de bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne gennem bestillervejen, flere K-fejl end de bygningssagkyndige, der ikke samarbejder med forsikringsselskaberne?

Analysespørgsmål 2

Runder de bygningssagkyndige op i K-fejlscoren, så de for eksempel vælger K3'ere og K2'ere, når de står i gråzonetilfælde og skal træffe beslutning om rapportering af K-fejlens karakter?

Analysespørgsmål 3

Formulerer de bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne, skader bredere end de selskaber, der ikke samarbejder med forsikringsselskaberne?

Analysespørgsmål 4

Er der kvalitetsforskelle mellem de tilstandsrapporter, der udarbejdes af bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne, og de tilstandsrapporter, der udarbejdes af bygningssagkyndige, der ikke samarbejder med forsikringsselskaberne, når man ser på:

- Teknisk revision af de sagkyndiges rapporter?
- Klagesager i Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige?

5.2 Analysestrategi og hypoteser

Fire analysespor forfølges for at analysere, om de bygningssagkyndiges afhængighed af forsikringsselskaberne kompromitterer deres uvildighed.

Tabel: Fire analysespørgsmål til belysning af, om de bygningssagkyndiges afhængighed af forsikringsselskaberne påvirker deres uvildighed i arbejdet

| Analysespørgsmål | Dataanalyse | Datagrundlag ¹ |
|---|---|--|
| Rapporterer de bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne, flere K-fejl end de bygningssagkyndige, der ikke samarbejder med forsikringsselskaberne gennem bestillervejene? | Optælling af det gennemsnitlige antal K-fejl per tilstandsrapport for de samarbejdende bygningssagkyndigvirksomheder og de ikkesamarbejdende sagkyndigvirksomheder. | Data om hver enkelt rapporterede K-fejl fra samtlige tilstandsrapporter udarbejdet i perioden 2014 til og med 2017. |
| Runder de bygningssagkyndige op i K-fejlscorer, så de for eksempel vælger K3'ere og K2'ere, når de står i gråzonetilfælde og skal træffe beslutning om rapportering af K-fejlens karakter? | Optælling af andelen af K-fejl i de forskellige klasser (K1, K2 og K3) i de samarbejdende bygningssagkyndiges rapporter i forhold til de ikkesamarbejdende bygningssagkyndiges rapporter. | Data om hver enkelt rapporterede K-fejl fra samtlige tilstandsrapporter udarbejdet i perioden 2014 til og med 2017. |
| Formulerer de bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne, skader bredere end de selskaber, der ikke samarbejder med forsikringsselskaberne? | Gennemgang af tilstandsrapporternes formuleringer i noterne, der følger med de rapporterede skader. | Data om hver enkelt rapporterede K-fejl fra samtlige tilstandsrapporter udarbejdet i perioden 2014 til og med 2017. |
| Er der kvalitetsforskelle mellem de tilstandsrapporter, der udarbejdes af bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne, og de tilstandsrapporter, der udarbejdes af bygningssagkyndige, der ikke samarbejder med forsikringsselskaberne, når man ser på: <ul style="list-style-type: none"> • Teknisk revision af de sagkyndiges rapporter? • Klagesager i Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige? | <ul style="list-style-type: none"> • Analyse af resultater af de tekniske revisioner for henholdsvis samarbejdende og ikkesamarbejdende bygningssagkyndigvirksomheder. Denne optælling sammenholdes med, hvor mange rapporter hver gruppe af virksomheder har udarbejdet. • Analyse af antallet af klagesager i Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige for henholdsvis samarbejdende og ikkesamarbejdende bygningssagkyndigvirksomheder såvel som optælling af hvilke afgørelser, der er truffet i klagesagerne. | <ul style="list-style-type: none"> • Data for resultatet af afsluttede tekniske revisioner af tilstandsrapporter udarbejdet i perioden 2014 til og med 2017. • Data for afgørelsen i afsluttede klagesager, der omhandler tilstandsrapporter udarbejdet i perioden 2014 til og med 2017. |

¹ For uddybning af datagrundlag, se bilag 1.

5.3 Spm. 1. Har de samarbejdende virksomheder flere K-fejl per rapport?

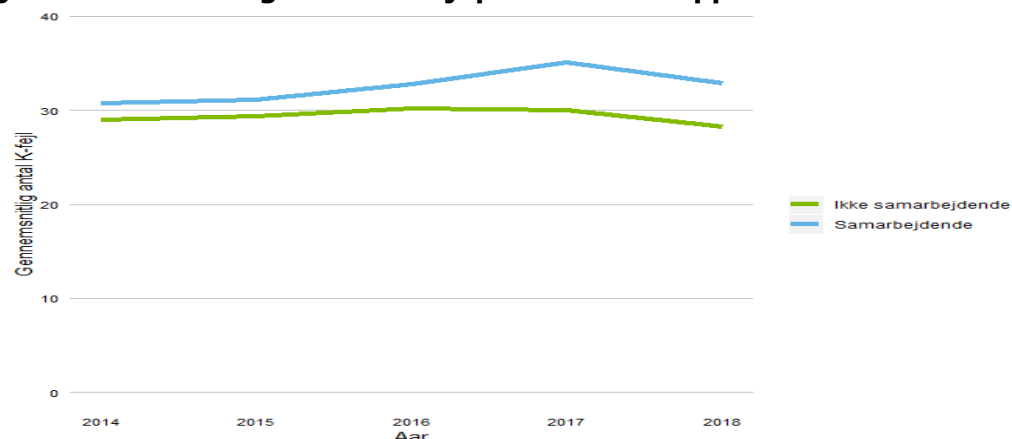
Analysens resultat kan ikke fortælle, om de samarbejdende bygningssagkyndige overrapporterer skader, eller om de ikkesamarbejdende bygningssagkyndige underrapporterer.

Der er en signifikant forskel i det gennemsnitlige antal K-fejl mellem rapporter, der er udarbejdet af bygningssagkyndigvirksomheder, der har samarbejde med forsikringsselskaber, og rapporter der ikke er.

Angivelse af flere K-fejl i tilstandsrapporterne kan være til gavn for forsikringsselskaberne, da de så kan tage flere forbehold i deres ejerskifteforsikringer. Data fra tilstandsrapporterne viser, at de samarbejdende bygningssagkyndige rapporterer flere K-fejl end de ikkesamarbejdende, og det ser ud til at være en stigende tendens.

I rapporter udarbejdet i 2017 var der i gennemsnit cirka 4,5 K-fejl mere, hvis rapporten var udarbejdet af en bygningssagkyndig, der samarbejder med et forsikringsselskab, end hvis rapporten var udarbejdet af en bygningssagkyndig, der ikke samarbejder med et forsikringsselskab.

Figur: Gennemsnitligt antal K-fejl per tilstandsrapport



Kilde: Data kommer fra de tilstandsrapporter, der er udarbejdet fra 2014 til og med 2017.

Note: Data fra 2018 er ikke fuldstændige. Figuren bygger kun på data for enfamiliehuse.

© Deloitte 2018

Forskellen i det gennemsnitlige antal K-fejl per rapport har været stigende siden 2014. Her var forskellen cirka 1,8 mellem rapporter udarbejdet af samarbejdende og ikkesamarbejdende bygningssagkyndige.

En statistisk test bekræfter, at der er tale om en signifikant forskel i det gennemsnitlige antal K-fejl per rapport. Det betyder, at den observerede forskel ikke kan skyldes tilfældigheder.

Forskellen er ikke bevis for, at de samarbejdende bygningssagkyndige er påvirket af relationerne

Det datamæssige grundlag giver ikke mulighed for at fastlægge, om det er samarbejdsrelationen, der medfører, at de samarbejdende bygningssagkyndigvirksomheder rapporterer flere K-fejl end de ikkesamarbejdende bygningssagkyndigvirksomheder. Det er nødvendigt at holde resultatet op imod andre data for antallet af fejlbehæftede rapporter for at få det fulde billede.

Selvom flere K-fejl i rapporter for de bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne, følger hypotesen om, at det nære samarbejde og afhængigheden af forsikringsselskaberne påvirker den bygningssagkyndiges uvildighed og får den pågældende til at rapportere flere K-fejl, er det ikke tilstrækkeligt til at bekræfte hypotesen.

Det kan således både være et tegn på, at de samarbejdende bygningssagkyndige rapporterer for meget, eller at de ikkesamarbejdende rapporterer for lidt. Der kan således være andre faktorer, der er skyld i dette billede. Mønstret vil for eksempel også opstå, hvis de huse, som de samarbejdende bygningssagkyndige besigtiger, i gennemsnit er ældre eller dårligere vedligeholdt end de huse, som de ikkesamarbejdende bygningssagkyndige besigtiger.

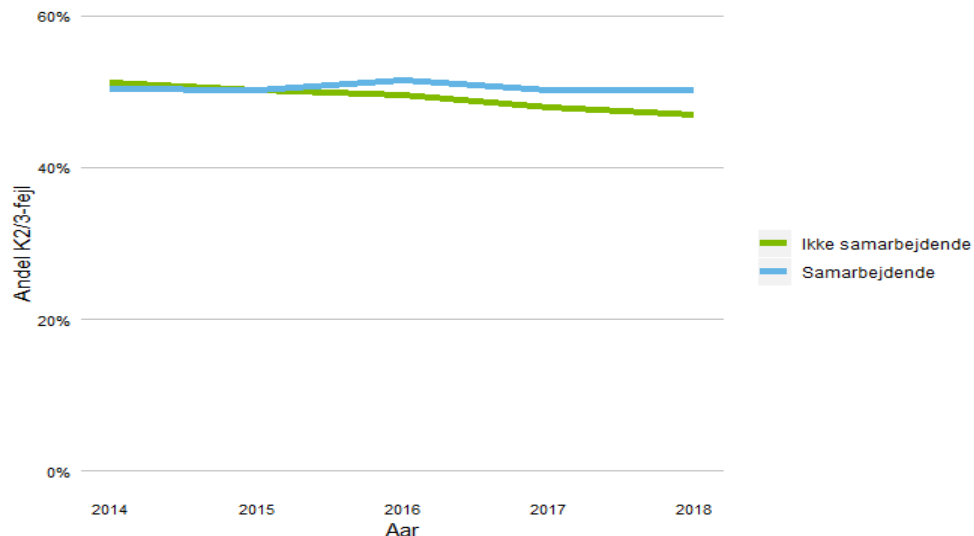
5.4 Spm. 2. Rapporteres der en større andel K2- og K3-fejl hos samarbejdende sagkyndige?

Analysens resultat viser ikke, at de to grupper af bygningssagkyndige har forskellig praksis i gråzonetilfælde.

Fra 2014 til 2017 er der opstået en forskel i andelen af K2- og K3-fejl i rapporter udarbejdet af samarbejdende bygningssagkyndige, henholdsvis ikkesamarbejdende bygningssagkyndige

En højere andel af K-fejl i tilstandsrapporter fra samarbejdende bygningssagkyndigvirksomheder end i tilstandsrapporter fra de ikkesamarbejdende kan være et tegn på, at de samarbejdende bygningssagkyndigvirksomheder vælger at rapportere højere K-scoring i gråzonetilfælde. Data fra tilstandsrapporter viser, at der over tid er udviklet en forskel i andelen af K2- og K3-fejl mellem rapporter fra henholdsvis samarbejdende og ikkesamarbejdende.

Figur: Andel af K-fejltyper i tilstandsrapporter



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data fra tilstandsrapporter fra 2014 til 2018.

Note: Data fra 2018 er ikke fuldstændige. Figuren bygger kun på data for enfamiliehuse.

I gennemsnit i perioden fra 2014 til 2017 er der sket et fald i andelen af rapporterede K2- og K3-fejl fra de ikkesamarbejdende bygningssagkyndige. Fra at have stået for cirka 51 procent af de rapporterede fejl, er det faldet til cirka 48 procent i 2017. De samarbejdende bygningssagkyndige har stået for samme andel K2- og K3-fejl i hele perioden, hvilket er omkring 50 procent. Dermed er der opstået en lille forskel mellem de to typer sagkyndige.

På trods af en lille forskel giver data ikke bevis for, at de samarbejdende bygningssagkyndige runder op, når de giver karakterer

Det datamæssige grundlag giver ikke anledning til at give en konklusion på, om de bygningssagkyndige er påvirket af deres samarbejdsrelationer. Hvis det antages, at de huse, der udarbejdes tilstandsrapporter for, er ens, vil billedet fra 2017, hvor der er en større andel K2- og K3-fejl rapporteret af de bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne, dog understøtte hypotesen om, at disse bygningssagkyndige runder op i deres vurdering af K-fejlen.

Ovenstående antagelse er dog usikker, og samtidig er der kun en lille forskel mellem tallene for de to typer bygningssagkyndige, og den eksisterer kun i perioden 2016 til 2018. Data for 2018 er dog ufuldstændige, så der bør ikke drages for håndfaste konklusioner baseret på det år.

Dataanalysen kan derfor ikke danne baggrund for at konkludere, at de bygningssagkyndige, der samarbejder med forsikringsselskaberne, skulle have en anden praksis vedrørende karaktergivningen af K-fejl, når de står i gråzonetilfælde, end de bygningssagkyndige, der ikke samarbejder med forsikringsselskaberne.

5.5 Spm. 3. Er der øget brug af brede formuleringer i rapporterne?

Konklusioner om brede formuleringer er svære at drage på baggrund af data, blandt andet fordi det ikke er muligt at se den bygning, rapporten er skrevet på baggrund af.

Analysen af brede formuleringer har ikke gjort det muligt at drage nogle konklusioner om ændringer eller status quo

Brede formuleringer vedrørende skader i tilstandsrapporterne kan give forsikringsselskaberne mulighed for at tage nogle forbehold i deres ejerskifteforsikringstilbud, så hvis de bygningssagkyndige går forsikringsselskabernes ærinde, vil de søge at formulere sig så bredt som muligt, når de noterer skader i tilstandsrapporterne.

Det har imidlertid ikke været muligt at finde datamæssige beviser for, at der benyttes brede formuleringer i tilstandsrapporterne – hverken generelt eller i forhold til tidligere. Det har heller ikke været muligt at finde beviser på det modsatte.

Forskellige tilgange er blevet forsøgt, og forskellige søgekriterier er blevet brugt, for at gennemse data for brede formuleringer, men det har ikke været muligt at uddrage entydige resultater, der kan danne et solidt grundlag for konklusioner (se tabellen for fremgangsmåde).

En af de primære problemstillinger består i, at det ikke er muligt at drage håndfaste datamæssige konklusioner, når der ikke samtidig er mulighed for at se det hus, der ligger til grund for rapporten.

En anden problemstilling består i, at flere af de samarbejdende bygningssagkyndige, som tidligere omtalt, arbejder med at standardisere deres rapporter for at opnå en mere ensartet kvalitet og hurtigere behandlingstid. I data vil dette give sig udslag i mindre variation i ordlyden i rapporterne, men uden at det nødvendigvis er udtryk for bredere formuleringer eller dårligere kvalitet.

Tabel: Analysetrin til at fremfinde brede formuleringer i tilstandsrapporter

| Hypotese | Aktivitet | |
|--|---|---|
| Der bruges mere generelle ord i beskrivelsen af skaderne i tilstandsrapporterne. | Der er gennemført en søgning på øget brug af overordnede ord, for eksempel <i>generelt</i> og <i>øget risiko</i> . Der er også foretaget manuel gennemlæsning af flere rapporter. | Der kunne blev ikke fundet noget mønster i brugen af mere generelle ord i dataudtræk fra tilstandsrapporter, ej heller blev der fundet et mønster i ordbrugen ved de manuelle gennemlæsninger af rapporter. |
| Der er problemstillinger vedrørende krybekældre, hvor der bruges bestemte formuleringer og ord, der kan indikere, at den bygningssagkyndige dækker sig for meget ind. | Der er foretaget udtræk på ordet <i>krybekælder</i> og ord, der dækker særlige ord i kombination med krybekældre, for eksempelvis <i>aktuel risiko</i> . | Ud af udtrækket om krybekældre kunne der ikke læses noget konkret og brugbart. |
| Der rapporteres fejl, hvis taget er bygget med K21-tagsten. K21-tagsten er en type tagsten, hvor et enkelt produktionssted producerede fejlbehæftede sten. I dag rapporteres skader, der reelt ikke er skader, da det kun er nævnt, at der er brugt K21-tagsten uden yderligere skadesårsag. | Der er foretaget et udtræk på formuleringer, hvor <i>K21</i> indgår, og det er undersøgt, om der er en tendens til, at nogle virksomheder bruger det mere end andre. | K21 nævnes i nogle tilfælde som en skade i sig selv, hvilket er forkert, men det har ikke været muligt at konkludere noget på virksomhedsniveau. |
| Der er kombinationer af K-fejl og særlige ord, der bruges hyppigere i dag. Bruges for eksempel ord som <i>risiko</i> hyppigere i dag end tidligere i forbindelse med K1'ere, så der i dag gives en mindre hård karakter, men forbeholdet alligevel skærpes i forbindelse med kommenteringen. | Der er foretaget en søgning på K1'ere og forskellige ord, som det kan bruges i kombination med. | Der er en svag tendens til at anvende ordet <i>risiko for</i> i K1'ere (dette vil dog ikke have betydning for forsikringsdækningen, da skaden er nævnt). |

5.6 Spm. 4. Er der lavere kvalitet i tilstandsrapporter hos de samarbejdende sagkyndige?

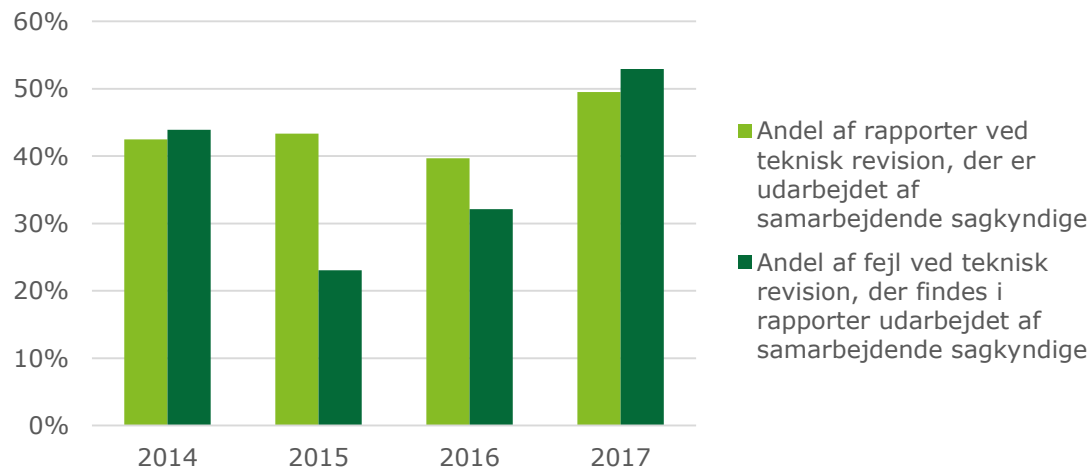
De samarbejdende sagkyndige står i gennemsnit for en mindre andel af fejlene ved tekniske revisioner, men mønstret varierer dog meget over tid.

I enkelte år står de samarbejdende bygningssagkyndigvirksomheder for en mindre andel af fejlene i de tekniske revisioner

Hvis de bygningssagkyndige udarbejder tilstandsrapporterne med henblik på at gøre det bedst muligt for forsikringsselskaberne, og den proces kommer til at overskride håndbogens retningslinjer, vil det blive opfanget i den tekniske revision af tilstandsrapporterne, som Sikkerhedsstyrelsen udøver som myndighed.

I 2015 var 42 procent af de reviderede rapporter udarbejdet af samarbejdende bygningssagkyndige, men kun 23 procent af fejlene blev fundet i disse rapporter. 77 procent af fejlene blev således fundet hos de ikkesamarbejdende sagkyndige, selvom kun 58 procent af de reviderede rapporter var udarbejdet af dem.

Figur: Varierende andele af fejl ved tekniske revisioner



Kilde: Sikkerhedsstyrelsens data for tekniske revisioner af rapporter udarbejdet fra 2014 til 2017.

© Deloitte 2018

I 2016 var 40 procent af de reviderede rapporter udarbejdet af samarbejdende bygningssagkyndige, men kun 32 procent af fejlene blev fundet i disse rapporter. Således blev 68 procent af fejlene fundet i rapporter udarbejdet af ikkesamarbejdende sagkyndige, mens det var 60 procent af de reviderede rapporter, de havde udarbejdet. I 2014 og 2017 er der ikke stor forskel på andelen af revisioner og andelen af fundne fejl. Data indikerer også, at der kan være forskelle i antallet af fejl i tekniske revisioner inden for gruppen af de bygningssagkyndige virksomheder, der samarbejder med forsikringsselskaberne.

Resultaterne er ikke robuste nok til at fastslå, at der er en forskel mellem de samarbejdende og ikkesamarbejdende bygningssagkyndige

Selvom der i gennemsnit er en mindre andel af de samarbejdende virksomheders rapporter der er fejlbehæftede, er det svært at tale om et systematisk billede, da gennemsnittet bygger på blot fire års data, hvoraf kun to år viser, at de samarbejdende sagkyndigvirksomheder laver færre fejl. Hvis de fejlbehæftede rapporter var ligeligt fordelt mellem samarbejdende og ikkesamarbejdende, skulle andelen af fejlbehæftede rapporter ved teknisk revision og andelen af rapporter, der har været igennem teknisk revision, være den samme.

Sammenholdes resultaterne fra denne analyse med analysespor 1 og 2, fås en indikation af, at det er de ikkesamarbejdende virksomheder, der rapporterer for få K-fejl. Det samles så op i den tekniske revision, og giver sig udslag i flere fejlagtige rapporter for de ikkesamarbejdende.

Yderligere analyser med data fra teknisk revision er svære at udføre, da udvælgelsesproceduren til teknisk revision forårsager udvælgelseseskævheder i data. Eksempelvis udarbejder de samarbejdende sagkyndige en væsentligt større andel af tilstandsrapporterne end de har til revision på baggrund af udvælgelsesproceduren.

5.6 Spm. 4. Er der lavere kvalitet i tilstandsrapporter hos de samarbejdende sagkyndige?

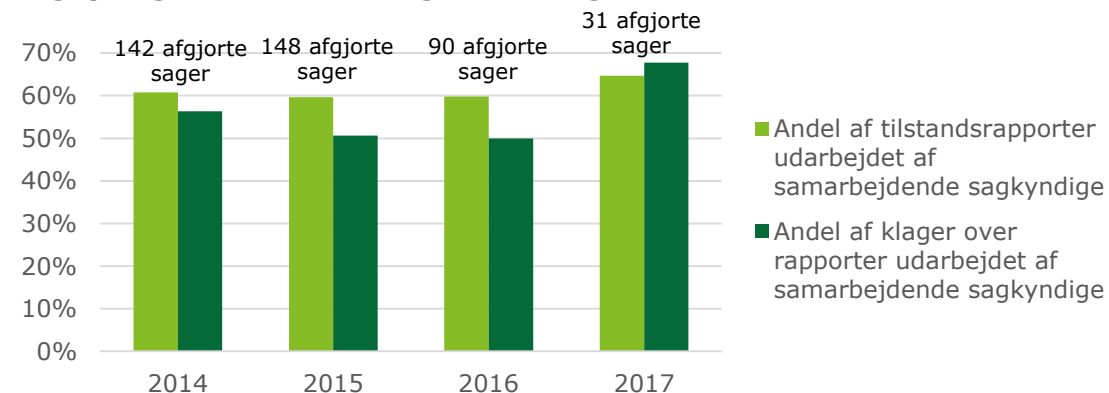
De ikkesamarbejdende bygningsagkyndige er overrepræsenteret i sager i Disciplinær- og klagenævnet. Det kan dog skyldes praksis omkring forlig (I/II).

I de fleste år har de samarbejdende bygningsagkyndigvirksomheder en mindre andel af klager i nævnet i forhold til deres markedsandel

En indikator på at tilstandsrapporternes kvalitet er påvirket af de nære samarbejdsrelationer vil være udviklingen i klagesager, der indgives til Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige, og hvilke afgørelser der træffes i disse. Hvis de bygningsagkyndige tilsidesætter deres uvildighed, når de udarbejder tilstandsrapporterne, bør det kunne ses på både på antallet af klager og på fordelingen af afgørelser.

I 2014 udarbejdede de samarbejdende bygningsagkyndige cirka 60 procent af tilstandsrapporterne, mens cirka 54 procent af klagerne over rapporter fra det år drejede sig om deres rapporter fra det år.

Figur: Lille overrepræsentation af ikkesamarbejdende bygningsagkyndige i afsluttede klagenævnsager



Kilde: Klagesagsdata fra Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige for tilstandsrapporter, der er udarbejdet i perioden 2014 til og med 2017.

Note: Data er indsamlet manuelt for årene 2014 og 2015 og delvist for 2016. De manuelt indsamlede data dækker kun de sager, hvor der foreligger en afgørelse i fysisk form i den pågældende sagsmappe.

© Deloitte 2018

Det betyder, at de ikkesamarbejdende bygningsagkyndige er lidt overrepræsenterede i forhold til andelen af klagesager i nævnet, da de udarbejdede 40 procent af tilstandsrapporterne, men havde 46 procent af klagesagerne i nævnet.

I 2015 og 2016 udarbejdede de samarbejdende sagkyndige lige under 60 procent af tilstandsrapporterne, mens kun cirka 50 procent af klagerne over rapporter fra dette år gjaldt de samarbejdende sagkyndiges rapporter. Her var de ikkesamarbejdende bygningsagkyndige således overrepræsenterede, i forhold til hvor mange klagesager de to typer virksomheder havde i nævnet.

For rapporter udarbejdet i 2017 svarede andelen af klagesagerne til de samarbejdende bygningsagkyndiges andel af de udarbejdede rapporter. De udarbejdede det år cirka 65 procent af tilstandsrapporterne, mens cirka 67 procent af klagesagerne i nævnet drejede sig om deres rapporter.

Behandlingstid og tidshorisont for skadeanmeldelser gør det usikkert at konkludere på data fra de seneste år

Da det er muligt at klage over tilstandsrapporter, der er op til seks år gamle, er data for analyseperioden ikke fuldstændige endnu. Især for de seneste år vil der sandsynligvis komme flere klager. Eksempelvis omfatter data fra 2017 kun afgjorte klagesager for 31 tilstandsrapporter, mens der er afgjort 142 klager for rapporter fra 2014. Et fuldstændigt datasæt over klager og afgørelser for rapporter udarbejdet i et specifikt år vil i princippet tidligst foreligge seks år efter udgangen af året.

5.6 Spm. 4. Er der lavere kvalitet i tilstandsrapporter hos de samarbejdende sagkyndige? De ikkesamarbejdende bygningsagkyndige er overrepræsenteret i sager i Disciplinær- og klagenævnet. Det kan dog skyldes praksis omkring forlig (II/II).

De små sagkyndiges overrepræsentation i disciplinær- og klagenævnet kan skyldes den måde de to grupper af virksomheder håndterer klager på

Hos de samarbejdende bygningsagkyndige er der en udbredt praksis med at indgå forlig med dem, der klager over deres tilstandsrapporter. Denne praksis er mindre udbredt blandt de små sagkyndige, og det kan skævvride statistikken.

Hvis der indgås forlig i en sag, før den når til klagenævnet, vil den ikke blive registreret i klagenævnets statistik. Kun forlig, der indgås efter at klagen er indgivet til klagenævnet, registreres i sagsarkiverne. Som det fremgår af figuren til højre, er der også flere forligte sager, der involverer de samarbejdende sagkyndige, efter de er kommet til Disciplinær- og klagenævnet.

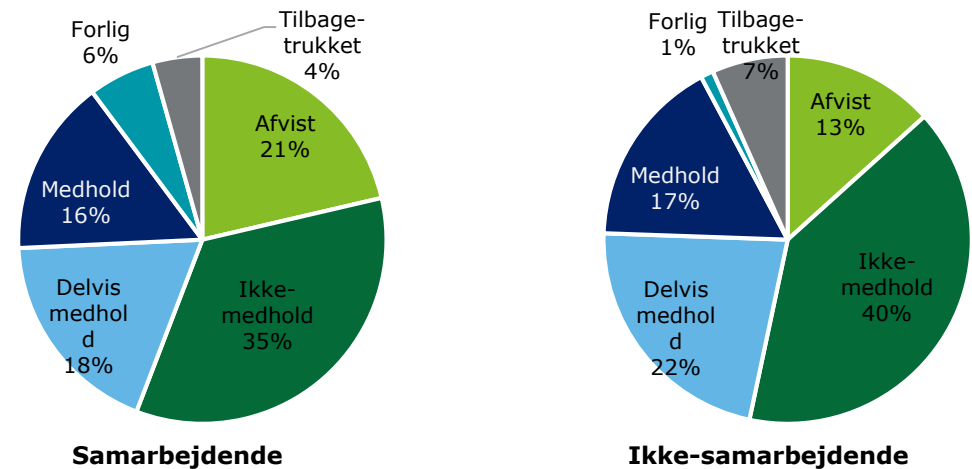
Afgørelserne i Disciplinær- og klagenævnet indikerer ikke, at de samarbejdende sagkyndige har lavere kvalitet end de ikkesamarbejdende

Der er ikke nævneværdig forskel på, hvilke afgørelser der bliver truffet i sager, hvor der klages over en samarbejdende bygningsagkyndig sammenholdt med en ikkesamarbejdende.

Ser man på afviste sager og sager, hvor klager ikke får medhold, er det henholdsvis 53 og 56 procent af sagerne, der ender med en af disse to afgørelser. En afvisning betyder, at Disciplinær- og klagenævnet ikke vurderer, at der er grundlag for en sag, eksempelvis fordi klager ikke har lidt et økonomisk tab, eller fordi klagen ligger udenfor nævnets område.

Der er heller ikke stor forskel på, hvor stor en andel af klagerne der ender med fuldt eller delvist medhold til klager. Det er sket i henholdsvis 34 og 39 procent af de afsluttede klagesager, der omfattede tilstandsrapporter udarbejdet i perioden 2014 til og med 2017.

Figur: Små forskelle i fordelingen af klagesagsafgørelser



Kilde: Klagesagsdata fra Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige for tilstandsrapporter, der er udarbejdet i perioden 2014 til og med 2017.

Note: Data er indsamlet manuelt for årene 2014 og 2015 og delvist for 2016. De manuelt indsamlede data dækker kun de sager, hvor der foreligger en afgørelse i fysisk form i den pågældende sagsmappe. Data fra nyere år har en overvægt af afviste sager, da disse er nemme at behandle, og dermed foreligger afgørelsen hurtigt. Kategorien "Afvist" kan således være overvægtet i ovenstående figur, men dette er ens for samarbejdende og ikkesamarbejdende sagkyndige.

6. Bilag

Bilag 1. Dataindsamling og metode

Bilag 2. Skabelon til indtegningsrapport

Bilag 1. Dataindsamling og metode (I/III)

Dataindsamlingen til analyserne har fulgt to spor. Et interviewspor til brug for relationskortlægningen og et dataspor til brug for markedsanalyserne og analyserne af konsekvenser for udarbejdelsen af tilstandsrapporter.

Til grund for analysen har der været afholdt et omfattende interviewforløb med markedsaktører og interessenter i markedet for tilstandsrapporter

Interviewene har haft to formål:

1. Kortlægning af relationer og afhængigheder i branchen
2. Forståelse af forretningsgrundlaget for de typer af aktører, der opererer på markedet for tilstandsrapporter.

Interviewene er gennemført efter en struktureret spørgeramme, som har været sendt ud til informanterne på forhånd. Der har været udarbejdet særskilte spørgerammer til henholdsvis interessenter og de forskellige typer markedsaktører. Se skemaet til højre for den fulde oversigt.

Spørgerammen til virksomhederne har både indeholdt konkrete kvantitative spørgsmål med hensyn til eksempelvis omsætning og samarbejdspartnere, og mere åbne kvalitative spørgsmål om virksomhedernes strategi, holdninger til huseftersynsordningen, løsningsforslag på problemstillinger i ordningen samt syn på nogle af de argumenter, der har været fremført i den offentlige debat om ordningen.

Spørgerammen til interessenterne har indeholdt åbne kvalitative spørgsmål om holdninger til huseftersynsordningen, løsningsforslag på problemstillinger i ordningen samt syn på de argumenter, der har været fremført i den offentlige debat om ordningen.

Tablet: Deltagere i interviewundersøgelsen

| Bygnings-sagkyndige | Forsikrings-selskaber | Ejendoms-mæglere | Øvrige interessenter og eksperter |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • EBAS • OBH • Energihuset Danmark • Factum2 • Botjek • Boligeftersyn • BK Consult (teknisk revisor) • KHB Consult (teknisk revisor) • Ole Kjølhede • Claus Tejsner | <ul style="list-style-type: none"> • Topdanmark/ Danske Forsikring • Gjensidige/ Nykredit • Dansk Boligforsikring • Codan/Privatsikring • FridaForsikring • Alm. Brand • NemForsikring • Tryg | <ul style="list-style-type: none"> • Home • Danbolig • Nybolig/ Estate | <ul style="list-style-type: none"> • Danske Bygnings-sagkyndige • BfBE • Forsikring og Pension • Dansk Ejendomsmæglerforening • Danske Boligadvokater • Forbrugerrådet Tænk • Parcelhusejernes Landsforening • Simon Heising - Nexus Advokater • Henrik Høpner - Lund Elmer Sandager • Politiken |

Bilag 1. Dataindsamling og metode (II/III)

Dataindsamlingen til analyserne har fulgt to spor. Et interviewspor til grundlag for relationskortlægningen og et dataspor til brug for markedsanalyserne og analyserne af konsekvenser for udarbejdelsen af tilstandsrapporter.

Til brug for analyserne af markedsudviklingen, relationerne og de mulige konsekvenser, som relationerne mellem forsikrings-selskaber og bygningsagkyndige kan have på de bygningsagkyndiges udarbejdelse af tilstandsrapporter, er der indsamlet kvantitative data fra flere kilder

Samtlige tilstandsrapporter, der er udarbejdet fra 2014 til og med 2017:

Data kommer fra mere end 250.000 tilstandsrapporter og indeholder informationer, der fremgår af en standardtilstandsrapport, herunder alle noter til alle K-fejl rapporteret i rapporterne i den pågældende periode, samt oplysninger fra sælgers oplysningskemaer, om hvilken bestillervej der er brugt ved rekvirering af tilstandsrapporten. Oplysningerne om bestillervejene og om den udarbejdende bygningsagkyndige er brugt til at analysere markedsudviklingen og markedsstrukturen.

Data fra tekniske revisioner på rapporter udarbejdet fra 2014 til og med 2017:

Data indeholder afgørelser af de tekniske revisioner samt løbenummer på den rapport, der er kontrolleret.

På grund af særlige udvælgelseskriterier til teknisk revision er det kun muligt at foretage analyser og sammenligninger på rapporter, der udvalgt til revision, men det er ikke muligt at ekstrapolere resultater generelt til alle tilstandsrapporter.

Data for tekniske revisioner sammenkørt ved hjælp af rapporternes løbenumre knyttet sammen med den bygningsagkyndigvirksomhed for hvem den udarbejdende bygningsagkyndige virker.

Data fra klagesager i Disciplinær og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige for rapporter udarbejdet fra 2014 til og med 2017:

Data indeholder afgørelser af klagesager, der er afsluttet, samt rapportens løbenummer. For 2014 til medio 2016 er data indsamlet manuelt gennem opslag i sagsmapper i nævnets arkiv, enkelte sagsmapper indeholdt ikke en afgørelse, og disse sager kunne derfor ikke indgå i data. Data for den resterende periode er indhentet elektronisk fra nævnets database.

Data for klagesagerne er sammenkørt ved hjælp af rapporternes løbenumre knyttet sammen med den bygningsagkyndigvirksomhed for hvem den udarbejdende bygningsagkyndige virker.

Da der kan klages over tilstandsrapporter i op til seks år, og der er en klagebehandlingstid i Disciplinær- og klagenævnet, er der færre sager som datagrundlag i 2017 end i 2014. Det betyder, at konklusioner på de seneste år bygger på et tyndere datagrundlag end for tidligere år.

Bilag 1. Dataindsamling og metode (III/III)

For at undersøge forbrugernes tillid til ordningen og reaktion på resultater blev der afholdt to fokusgruppeinterview.

For at undersøge forbrugernes tillid til huseftersynsordningen og tilstandsrapporterne og den mulige reaktion på rapportens resultater er der gennemført to fokusgruppeinterview

Fokusgruppeinterviewene havde et todelte formål:

1. At afdække forbrugernes viden om og perception af bestillerveje og praksis i huseftersynsordningen, herunder særligt deres tillid til ordningens uvildighed set i lyset af resultater fra den forudgående analyse.
2. At indsamle feedback på og konkrete forslag til justeringer af anbefalinger.

Metodisk var fokusgrupperne tilrettelagt med en blanding af åbne, eksplorative diskussioner og feedbackmetoder med faste svarmuligheder. Formålet hermed var at sikre håndgribelige kvantitative resultater, som udfoldes og nuanceres af de kvalitative input fra diskussionen.

Fokusgrupperne er gennemført af Operate den 27. og 29. august 2018. Der var i alt 17 deltagere fordelt på de to grupper.

Deltagerne var fordelt således på centrale karakteristika:

- Alder: 27-54 år
- Kønsfordeling: Fire mænd og 13 kvinder
- Uddannelse: Fem har en lang videregående uddannelse, syv har en mellemlang uddannelse, mens fem har en kort uddannelse eller erhvervsuddannelse.
- Geografi: Deltagerne kom primært fra hovedstadsområdet, mens enkelte kom fra det øvrige Sjælland.
- Husejererfaring: Det var et kriterie for deltagelse, at man havde erfaring med at eje et hus. Erfaringen spænder fra 1,5 år til 25 års erfaring. De fleste deltagere havde 5 til 10 års erfaring som husejere.

Bilag 2. Skabelon til indtegningsrapport

De følgende sider viser et eksempel på en indtegningsrapport, som Topdanmark bruger sammen med deres faste samarbejdspartnere blandt bygningsagkyndige.

| Pkt. | Spørgsmål til særlige risici | Ja | Nej | Litra |
|------------------|--|--------------------------|--------------------------|-------|
| 0.1 | Er sælger bygmester eller en investeringsvirksomhed/kreditforening, der har overtaget huset fra bygmester og hvor der reelt aldrig har fundet privat beboelse sted? <i>Huset er nyt og opført med henblik på salg – sælger er bygmester eller firma der har overtaget direkte fra bygmester med videregående salg for øje.</i> Hvis JA, tilbydes der ikke ejerskifteforsikring (Køber/Udvidet Køberforsikring). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 0.2 | Er beboelsesbygningernes stand så ringe, at ejerskifteforsikring (Køber/Udvidet Køberforsikring) ikke kan tilbydes? Hvis du er i tvivl, om der kan tilbydes en ejerskifteforsikring (Køber/Udvidet Køberforsikring) med individuelle forbehold, skal du kontakte Byggeteknisk afdeling 44 74 29 93 hos Topdanmark. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 0.3 | Er der tale om en væsentlig grad af selv- eller medbyg af beboelsesbygningen? Her mener vi fx selv- eller medbyg af: - hele huset eller store dele af huset – enten ved nyt hus, en stor ombygning eller renovering - nye tilbygninger til huset - ny 1. sal/loftsrum, der udnyttes til beboelse - udskiftning/ombygning af store bygningsdele, fx vægge, gulve, tag - nyt badeværelse Hvis JA, gå til spørgsmål 0.3.1 Hvis NEJ, kan du springe 0.3.1 omkring selv- eller medbyg over. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| HVIS JA 0.3.1 | Skønner du, at der er åbenlyse fejl eller afvigelser fra bygningslovgivningen i sælgers væsentlige selv- eller medbyg, uanset om disse har medført skade, og vurderer du på den baggrund, at der ikke kan tilbydes ejerskifteforsikring (Køber-/Udvidet Køberforsikring)? Hvis du er i tvivl, om der kan tilbydes en ejerskifteforsikring (Køber/Udvidet Køberforsikring), skal du kontakte Byggeteknisk afdeling 44 74 29 90 hos Topdanmark. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 0.4 | Er der tale om et dødsbo, en tvangsauktion eller et hus solgt af investeringsfirma el.lign.? Hvis JA, og hvis du i den samlede konklusion vurderer, at huset er '1 mindre god' eller 'dårlig' stand, kan der ikke tilbydes ejerskifteforsikring (Køber/Udvidet Køberforsikring). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 0.5 | Benyttes en del af ejendommen til erhverv? Hvis der er tale om et landbrug i drift, skal du svare nej til spørgsmålet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| HVIS JA 0.5.1 | Udgår erhvervsarealet mere end 50 % af det samlede bygningsareal for hele ejendommen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| Pkt. | Spørgsmål | Ja | Nej | Ved ikke |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 0.6 | GÆLDER KUN HUSFORSIKRINGEN: Har boligen været skadet på grund af vand eller kloakvand fra skybrud, inden for de sidste 5 år? Se sælgers svar i SundhedsAttesten, der omhandler skybrud. Hvis sælger ikke har besvaret spørgsmål i SA, er det op til den bygningsagkyndige at vurdere og svare på spørgsmålene efter bedste evne. Hvis du er i tvivl, om skybrud og hvad du skal svare, skal du kontakte Byggeteknisk afdeling 44 74 29 90 hos Topdanmark. Hvis NEJ eller VED IKKE, kan du springe spørgsmål 0.6.1 og 0.6.2 over. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| HVIS JA 0.6.1 | Hvor stor var skaden? <input type="checkbox"/> under 10.000 kr. <input type="checkbox"/> 10.000 – 70.000 kr. <input type="checkbox"/> 71.000 – 300.000 kr. <input type="checkbox"/> Over 301.000. | | | |
| HVIS JA 0.6.2 | Er der foretaget forebyggende tiltag, så fremtidig skybrudsskade forhindres | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SAMLET VURDERING AF BØLIGENS TILSTAND: | | | | |
| <input type="checkbox"/> Sædeles god <input type="checkbox"/> Meget god <input type="checkbox"/> God <input type="checkbox"/> Mindre god <input type="checkbox"/> Dårlig | | | | |
| Forsikring 1 | | | | |
| Pkt. | Spørgsmål | Ja | Nej | Litra |
| | Er der trægulv i stueetagen mod jord? Gælder både beboelse og sekundære bygninger | | | |
| 1.1 | H 2006: Svampe-, insekt- og rådforsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra gulvkonstruktionen i stueetagen på grund af gulv mod jord. U 3114: Forsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra gulvkonstruktionen i stueetagen på grund af gulv mod jord. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | Er krybekælder mangelfuld ventileret? Vurdering af råd- og svamperisikoen – ALTID ved K3 og UN | | | |
| 1.2 | H 2007: Svampe-, insekt- og rådforsikringen dækker ikke gulvkonstruktionen over krybekælderen på grund af den mangelfulde ventilation af krybekælderen. U 3113: Forsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra krybekælderen på grund af den mangelfulde ventilation af krybekælderen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | Er tagkonstruktionen mangelfuld ventileret? Vurdering af råd- og svamperisiko, ALTID ved K3 & UN | | | |
| 1.3 | H 2008: Svampe-, insekt- og rådforsikringen dækker ikke tagkonstruktionen på grund af mangelfuld ventilation. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | Er taget med græstørv – fra 0 – 10 år? Hvis dårlig stand svar NEJ og kryds JA i 1.5 | | | |
| 1.4 | H 2071: Forsikringen kan ikke tilbydes med råddækning og Udvidet vandskade. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | Er taget med græstørv – fra 11 – ? år? | | | |
| 1.5 | H 2074: Forsikringen kan ikke tilbydes med svampe-, insekt-, råd- eller Udvidet vandskadedækning. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Bilag 2. Skabelon til indtegningsrapport

De følgende sider viser et eksempel på en indtegningsrapport, som Topdanmark bruger sammen med deres faste samarbejdspartnere blandt bygningsagkyndige.

Indtegningskema home og Topdanmark

| Pkt. | Spørgsmål | Ja | Nej | Litra |
|--------------------|---|--------------------------|--------------------------|-------|
| 1.6 | Er taget utæt? <i>Utæt tag eller nærliggende risiko for utæt tag der giver skade på underliggende konstruktion</i> H 2048: Forsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra variabel bygningsdel. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Skriv tekst | Hvis JA, skriv bygningsdel og placering: (start med lille bogstav og slut IKKE med punktum) Forsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra _____ | | | |
| 1.7 | Er der nedbrudt træ i beboelsen? <i>Ej stjernbeklædninger, vindskeder, tilhørende dækklister og fritragende uaftrækkede spær-, bjælke- og remender, træværk i kælder: gulve, vægbeklædninger, fodpaneler samt underlag af træ, åbne trækonstruktioner som fx veranda/balkon eller bindingsværk. (se punkt 1.14 for bindingsværk)</i> H 2005: Variabel bygningsdel er ikke dækket af svampe-, insekt eller rådforsikringen pga. nedbrudt træ. U: Ingen forbehold | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Skriv tekst | Hvis JA, skriv bygningsdel og placering: (start med stort og slut IKKE med punktum) _____ er ikke dækket af svampe-, insekt- og rådforsikringen på grund af nedbrudt træ. | | | |
| 1.8 | Er der nedbrudt træ i kælders bygninger? <i>Ej stjernbeklædninger, vindskeder, tilhørende dækklister og fritragende uaftrækkede spær-, bjælke- og remender, træværk (kælder: gulve, vægbeklædninger, fodpaneler samt underlag af træ, åbne trækonstruktioner som fx veranda/balkon eller bindingsværk. (se punkt 1.14 for bindingsværk)</i> H 2045: Variabel bygningsdel er ikke dækket af svampe-, insekt- og rådforsikringen på grund af nedbrudt træ. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Skriv tekst | Hvis JA, skriv bygningsdel og placering: (start med stort og slut IKKE med punktum) _____ er ikke dækket af svampe-, insekt- og rådforsikringen på grund af nedbrudt træ. | | | |
| 1.9 | Er der brud på ruder eller saritet? <i>Der skal ikke krydses for punkterede termoruder</i> H 2017: Variabel bygningsdel er ikke dækket af kaskoforsikringen. U: Ingen forbehold | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Skriv tekst | Hvis JA, skriv bygningsdel og placering: (start med stort og slut IKKE med punktum) _____ er ikke dækket af kaskoforsikringen. | | | |
| 1.10 | Er beboelsesbygningen i en sådan stand, at der IKKE kan tilbydes svampe-, insekt- og rådforsikring? <i>Vurdering af hele beboelsen. Hvis du svarer JA her, skal du svare NEJ til 1.7/ 1.8</i> H 2068: Ejendommen kan ikke forsikres for svampe-, insekt-, råd eller Udvidet vandskade på grund af dennes stand. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

INDTEGNINGSKEMA, VERSION 6.1, MAJ 2013

Side 3 af 8

Indtegningskema home og Topdanmark

| Pkt. | Spørgsmål | Ja | Nej | Litra |
|--------------------|--|--------------------------|--------------------------|-------|
| 1.11 | Er der bygninger, der ikke er besigtiget? <i>Gælder "rigtige bygninger" undtaget under ad. 4 i TR</i> Kryds JA ved "rigtige bygninger", der er undtaget under ad. 4 i TR. Husk at angive litra til højre + bygningsbeskrivelse i variabel tekst Kryds NEJ hvis alle bygninger er besigtiget, eller ikke besigtigede bygning er: legehuse, hobbydrivhus, hundehus og lign., der ikke bliver betragtet som en bygning, men som skal litreres i TR. H 2069: På grund af, at <variabel bygning> ikke er vurderet i tilstandsrapporten kan der kun tages brandforsikring til dagsværdi for denne bygning/disse bygninger. Ved en eventuel brandskade, vil erstatningen blive opgjort til 50 % af nyværdien for en tilsvarende bygning. Derudover dækker forsikringen ikke restværdierstatning, herunder udgifter til nedbrydning, lovliggørelsesudgifter, byggeadministration og prisstigninger for denne bygning/disse bygninger. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Skriv tekst | Hvis JA, skriv bygning: (start med lille og slut IKKE med punktum) _____ | | | |
| 1.12 | Utætte/opfugtede kældervægge/gulve? ALTI D ved symptomer på ruget også K1-skader H: Ingen forbehold. U 3112: Forsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra utætte/opfugtede kældervægge og kældergulve. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.13 | Er huset et pudset træhus? <i>Altid pudset træydervæg. Ved pudset bindingsværk kryds NEJ og JA i 1.14</i> H 2066: Bygningen kan ikke svampe-, insekt eller rådforsikres, ligesom der ikke kan oprettes Udvidet vandskade på grund af de pudsede træydervægge. U 3109: Forsikringen dækker ikke krav, der er afledt af pudsede træydervægge samt årsager og følgeskader hertil. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.14 | Er husets yder- eller indervægge med bindingsværk? <i>ALTI</i> D ved bindingsværk. Ej med i 1.7 eller 1.8 H 2042: Svampe-, insekt- og rådforsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra bindingsværket. U 3108: Forsikringen dækker ikke krav, der er afledt af opfugtet eller nedbrudt bindingsværk samt årsager og følgeskader hertil. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.15 | Er huset et bjælkehus/Panbohus – fra 0 - 10 år? <i>Hvis dårlig stand svar NEJ og kryds JA i 1.16</i> H 2071: Forsikringen kan ikke tilbydes med råddækning og Udvidet vandskade. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.16 | Er huset et bjælkehus/Panbohus – fra 11 - ? år? H 2074: Forsikringen kan ikke tilbydes med svampe-, insekt-, råd- eller Udvidet vandskadedækning. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.17 | Mangler der afstandslistere mellem undertaget og lægterne? <i>Er forholdet noteret i TR med K1, K2 eller K3 + standardtekst DQ er tagbetægningen bølge-etermit – Kryds NEJ</i> H 2059: Svampe-, insekt- og rådforsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra taget, da afstandslisterne mellem undertaget og lægterne mangler. U 3104: Forsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra taget, som følge af at afstandslisterne mellem undertaget og lægterne mangler. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

INDTEGNINGSKEMA, VERSION 6.1, MAJ 2013

Side 4 af 8

Bilag 2. Skabelon til indtegningsrapport

De følgende sider viser et eksempel på en indtegningsrapport, som Topdanmark bruger sammen med deres faste samarbejdspartnere blandt bygningsagkyndige.

Indtegningskema home og Topdanmark

| Pkt. | Spørgsmål | Ja | Nej | Litra |
|------|--|--------------------------|--------------------------|-------|
| 1.18 | Er der brugt jernbane sveller i husets konstruktioner? <i>Se evt. tegninger</i> H: Ingen forbehold. U 3116: Forsikringen dækker ikke skade eller indeklima-problemer, der konstateres på eller udbreder sig fra svellerne i bygningen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.19 | Er tagbelægningen et K21 Lysbro falstagsten med skumnylonstrimmel oplagt før år 1992 Er forbeholdet noteret i TR med K3 – kryds NEJ <i>HUSK at notere i pkt. 1.6, at der er udtæt tag hvis JA</i> H: Ingen forbehold. U 3105: Forsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra tagbelægningen, da lætningen af K21 tagstenen er udført med nylonstrimmel, som har en kortere levetid end selve teglet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.20 | Er ejendommen sætningssværet? <i>Overvej risiko på skjulte rør og stikledninger, hvis du svarer ja her</i> H: Ingen forbehold U 3110: Forsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra sætninger i variabel litra | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.21 | Er taget skumunderstrøget? <i>Altid – også ved KI</i> H: 2009: Forsikringen dækker ikke svamp-, insekt- og rådska-dede på tagkonstruktionen samt skade som følge af nedbørs indtrængen, på grund af skumunderstrygningen. U 3101: Forsikringen dækker ikke skader, der konstateres på eller udbreder sig fra taget, fordi skumunderstrygningen kan blive vandsugende og taget dermed bliver utæt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.22 | Manglende adgang til skunkrum • Hvis det er et velbygget hus i god stand, og du vurderer, at dette også gælder skunken, der ikke er besigtiget – kryds NEJ • Hvis der ikke findes en dør/løb eller lign. til skunkrum og dette er årsagen til den manglende adgang – kryds NEJ H: Ingen forbehold U 3102: Forsikringen dækker ikke skader, der konstateres i eller udbreder sig fra skunkrum, på grund af manglende adgang til skunkrum på besigtigelsesstedet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.23 | Manglende adgang til tagrum • Hvis det er et velbygget hus i god stand, og du vurderer, at dette også gælder tagrummet, der ikke er besigtiget – kryds NEJ • Hvis der ikke findes en dør/løb eller lign. til tagrummet og dette er årsagen til den manglende adgang – kryds NEJ H: Ingen forbehold U 3103: Forsikringen dækker ikke skader, der konstateres i eller udbreder sig fra tagrummet, på grund af manglende adgang til tagrummet på besigtigelsesstedet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.24 | Manglende adgang til krybekælder • Hvis det er et velbygget hus i god stand, og du vurderer, at dette også gælder krybekælderen, der ikke er besigtiget – kryds NEJ • Hvis der ikke findes en dør/løb eller lign. til krybekælderen og dette er årsagen til den manglende adgang – kryds NEJ H: Ingen forbehold U 3111: Forsikringen dækker ikke skader, der konstateres i eller udbreder sig fra krybekælderen, på grund af manglende adgang til krybekælderen på besigtigelsesstedet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.25 | Ingen gennemgang af tagbelægning • Hvis det er et velbygget hus i god stand, og du vurderer, at dette også gælder tagbelægningen, der ikke er besigtiget – kryds NEJ • Hvis der er givet UN på tagbelægning og huset vurderes til at være i meget dårlig stand, skal der indsættes manuelt forbehold 1049 (D) på husforsikringen H: Ingen forbehold U 3107: Forsikringen dækker ikke skader, der konstateres på eller udbreder sig fra tagets belægning, da tagets belægning ikke er gennemgået i tilstandsrapporten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

INDETEGNINGSKEMA, VERSION 6.1, MAJ 2013

Side 5 af 8

Indtegningskema home og Topdanmark

| Pkt. | Spørgsmål | Ja | Nej | Litra |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|-------|
| 1.26 | Er der skader på fuger/overflader i badeværelse/toilet <i>Kryds kun JA når forholdet er noteret i TR med K3.</i> H: Ingen forbehold U 3121: Forsikringen dækker ikke skade, der konstateres på eller udbreder sig fra fuger/overflader på badeværelse/toilet. (mulighed for variabel) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Skriv tekst | Hvis JA, og du har brug for at præcisere hvilket badeværelse/toilet: | | | |
| 1.27 | Ulovlige elinstallationer • Hvis elinstallationsrapporten er meget dårlig i start set alle rum/ved alle skriveborde, eller når der er en del uautoriseret arbejde (gælder også ved fremmed elinstallationsrapport) – kryds JA – Variabel: hele ejendommen • Hvis der er rum med ulovlige spots/flavolinstallationer under nedhængte lofter registreret i elinstallationsrapporten – kryds JA – Variabel: [skriv det konkrete rum, hvor ulovligheden er] • Hvis der er rum, hvor der mangler jord/mangler adser registreret i elinstallationsrapporten. Vurder, om der skal indsættes forbehold i forhold til den konkrete sag/registrering i elinstallationsrapporten. Hvis du krydsar JA – Variabel: [skriv det konkrete rum, hvor ulovligheden er] Hvis du er i tvivl, skal du kontakte Byggeteknisk afdeling 44 74 29 90 hos Topdanmark. H: Ingen forbehold U: 3127: Forsikringen dækker ikke ulovlige elinstallationer eller følgeudgifter forbundet med lovløserelse i (variabel). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Skriv tekst | Hvis JA, skriv bygning/rum: (start med lille) | | | |
| 1.28 | Er ejendommen et haveforenings-/kolonihavehus? H: Ingen forbehold U 5013: Da der er tale om et koloni-/haveforeningshus, kan vi ikke tilbyde en Fome Køberforsikring/home Udvidet Køberforsikring. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.29 | Er ejendommen opført før 1967 <i>Hvis alle vinduer, døre, trægulve og træfacader er udskiftet indenfor de sidste 20 år, og taget samt terrændæk med nyere reinstallation er udskiftet indenfor de sidste 30 år. – kryds JA NEJ</i> H: 2071: Forsikringen kan ikke tilbydes med råddækning og Udvidet vandskade. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Forsikring 2

| Pkt. | Spørgsmål | | | | |
|------|--|--|--|--|--|
| 2.1 | Murtype <input type="checkbox"/> Mursten/beton/træhus <input type="checkbox"/> Pusset træhus <input type="checkbox"/> Bindingsværk <input type="checkbox"/> Bjælke-/Panbohus <input type="checkbox"/> Halmhus | | | | |
| 2.2 | Tagtype <input type="checkbox"/> Hårdt tag <input type="checkbox"/> Blødt (strå) <input type="checkbox"/> Blødt m. brandhæmmende undertag | | | | |
| 2.3 | Opvarmingsform <input type="checkbox"/> Elvarme/varmluft <input type="checkbox"/> Olie/naturgas/fjernvarme <input type="checkbox"/> Biobrændsel/stokerfyr | | | | |
| 2.4 | Alternativ energi <input type="checkbox"/> Ingen <input type="checkbox"/> Jordvarme <input type="checkbox"/> Solvarme <input type="checkbox"/> Værpumpe | | | | |
| 2.5 | Antal toiletter: _____ | | | | |

INDETEGNINGSKEMA, VERSION 6.1, MAJ 2013

Side 6 af 8

Bilag 2. Skabelon til indtegningsrapport

De følgende sider viser et eksempel på en indtegningsrapport, som Topdanmark bruger sammen med deres faste samarbejdspartnere blandt bygningsagkyndige.

Indtegningskema home og Topdanmark

| Pkt. | Spørgsmål | Ja | Nej | Litra |
|------------------|---|--------------------------|--------------------------|-------|
| 2.6 | Er der halmfyret? <i>Der kommer kun tilbud på landbo og landbrug</i> H 5006: Bygningsforsikring tilbydes, med forbehold for taksator godkendelse af halmfyret. U: Ingen forbehold | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.7 | Er der fredede/bevaringsværdige bygninger? H 5007: Ejendommen er fredet/bevaringsværdig – (se hele forbeholdstekster på skema med forbeholdstekster). U 3118: Ejendommen er fredet/bevaringsværdig – (se hele forbeholdstekster på skema med forbeholdstekster). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.8 | Er der indendørs swimmingpool/stort spa i og mod bygning, hvor tagkonstruktionen er udført af træ? <i>Gælder kun for fritidshus og nedlagt landbrug</i> <i>BEMÆRK hvis stort spa (min. 4 personer)</i> <i>Forhold 2015 gælder kun swimmingpool. Hvis der er stort spa KRYDS 'NEJ' men skriv i stedet manuelt forbehold 1049 med samme tekst som herunder, blot skal ordet 'swimmingpool' udskiftes med ordet 'spa'.</i> H 2015: Forsikringen dækker ikke svampe-, insekt- og rådske på tagkonstruktionen på grund af den indendørs swimmingpool. U: Ingen forbehold | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.9 | Er der noget der indikerer en lækage, eller øget risiko for lækage, på de skjulte rør? <i>HUSK skjulte rør (ikke synlige)</i> H 2012: Rørforsikringen kan ikke tegnes på grund af rørens stand. U: Ingen forbehold | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.10 | Er der noget der indikerer en lækage, eller øget risiko for lækage, på de skjulte rør og stikledninger? (Hvis ja til 2.10 – skal der svares nej i 2.9) H 2016: Rør- og stikledningsforsikring kan ikke tegnes på grund af <variabel>. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Skriv tekst 2.10 | Hvis JA, skriv årsag: (start med lille og slut [KKE] med punktum) Rør- og stikledningsforsikring kan ikke tegnes på grund af | | | |
| 2.11 | Er der utæt gulvafløb? (Hvis ja til 2.11 og eneste fejl er gulvafløbet, svares der nej i 2.9) H 5008: Skade i gulvafløb samt fugt- og rådske, der skyldes utætheder i gulvafløb, er ikke omfattet af forsikringen. U: Ingen forbehold. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.12 | Idel anpart, 2 families-, række- samt kædehuse med vændret lejlighedskel og maks. 2,5 etage over kælder? H Ingen forbehold. U 3117: Erstatningen på fælleslejet bliver dækket med et beløb, der svarer til den del af de samlede udbedningsomkostninger, som det påhviler forsikringstager (ejer) at betale. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.13 | 1-planshus med m ² pris større end kr. 20.000 eller 2-planshus med m ² pris over kr. 30.000? (Genopførelsespris på hus – grundværdi skal ikke tillægges) Kontakt ALTID Forretningsudvikling i Topdanmark på telefon 44 74 40 42. Manuel pris – ingen forbehold | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

INDTEGNINGSKEMA, VERSION 6.1, MAJ 2013

Side 7 af 8

Indtegningskema home og Topdanmark

| Individuelle forbehold ud fra tilstandsrapporten | |
|--|--|
| Kontakt ALTID Byggeteknisk afdeling 44 74 29 90 hos Topdanmark for korrekt klausulering. | |
| Afkrøds om det gælder H 1049 eller U 3126 og skriv bygningsdel og placering på linjen. | |
| Skriv tekst 1 | Undtaget er årsagen til og krav afledt af <input type="checkbox"/> H 1049 <input type="checkbox"/> U 3126 |
| Skriv tekst 2 | Undtaget er årsagen til og krav afledt af <input type="checkbox"/> H 1049 <input type="checkbox"/> U 3126 |
| Skriv tekst 3 | Undtaget er årsagen til og krav afledt af <input type="checkbox"/> H 1049 <input type="checkbox"/> U 3126 |

| Pkt. | Tekst til individuelle forbehold, hvor du ikke behøver kontakte Topdanmark | Ja | Nej | Litra |
|----------|---|--------------------------|--------------------------|-------|
| 1049 (A) | Er der vand/fugt i krybekælder? H 1049: Undtaget er årsagen til og krav afledt af vand/fugt i krybekælderen U: Ingen forbehold | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1049 (B) | Er tagbelægning udført af ikke-brandmæssigt egnet materiale (f.eks. ondulinplader)? H 1049: Undtaget er årsagen til og krav afledt af uegnet tagbelægning på beboelsesbygningen. U: Ingen forbehold | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1049 (C) | Er der indendørs spa i og mod bygning, hvor tagkonstruktionen er udført af træ? <i>Gælder kun for fritidshus og nedlagt landbrug</i> H 1049: Forsikringen dækker ikke svampe-, insekt- og rådske på tagkonstruktionen på grund af spa. U: Ingen forbehold | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1049 (D) | Manglende gennemgang af tagbelægning, fx grundet sne og hvor der er nærliggende risiko for, at der kommer skader som fx svamp og råd på huset via dårlig tagbelægning. Er der givet en UN'er på tagbelægningen, skal der tages dette forbehold, hvis ejendommen generelt er i meget dårlig stand. H 1049: Undtaget er årsagen til og krav afledt af, skader på tagbelægning, samt følgeskader, da tagbelægning ikke er gennemgået i tilstandsrapporten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

INDTEGNINGSKEMA, VERSION 6.1, MAJ 2013

Side 8 af 8



Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser indenfor revision, consulting, financial advisory, risikostyring, skat og dertil knyttede ydelser til både offentlige og private kunder i en lang række brancher. Deloitte betjener fire ud af fem virksomheder på listen over verdens største selskaber, Fortune Global 500®, gennem et globalt forbundet netværk af medlemsfirmaer i over 150 lande, der leverer kompetencer og viden i verdensklasse og service af høj kvalitet til at håndtere kundernes mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Vil du vide mere om, hvordan Deloitte omkring 264.000 medarbejdere gør en forskel, der betyder noget, så besøg os på Facebook, LinkedIn eller Twitter.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu Limited, der er et britisk selskab med begrænset ansvar, og dets netværk af medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder. Hvert medlemsfirma udgør en separat og uafhængig juridisk enhed. Vi henviser til www.deloitte.com/about for en udførlig beskrivelse af den juridiske struktur i Deloitte Touche Tohmatsu Limited og dets medlemsfirmaer.

© 2018 Deloitte Statsautoriseret Revisionspartnerselskab. Medlem af Deloitte Touche Tohmatsu Limited

