

Protectors tilsvare til ”Boligkjøpernes skrekk”

I TV 2 Hjelper deg og i artikkelen ”Boligkjøpernes skrekk” på TV2.no, begge den 07.02.2008, ble det fremsatt flere usanne påstander om Protector Forsikring. Vi fikk ikke muligheten til å imøtegå og forsvare oss mot mange av de uriktige beskyldningene som ble rettet mot oss, og tilbakevise den gale informasjonen TV 2 bragte.

Feilaktig om kloakkrammet leilighet

Tv-innslaget innledes med bilder fra Sebastian Myhres leilighet hvor kloakk har slått tilbake fra toalettet og vann sivet inn igjennom veggene. Ifølge TV 2 sa Protector til Myhre at leiligheten ikke var i dårligere stand enn hva han burde forventet. Dette er feil. Protector har aldri bestridt at det er store feil og problemer med Sebastian Myhres leilighet. Men som selgers forsikringsselskap sa vi i hele perioden frem til februar 2008 at det ikke var selger som var ansvarlig, men *borettslaget*, og at vedlikehold av felles rørsystem og drenering rundt boliggården hørte inn under borettslagets vedlikeholdsplikt. Dette fremgår da også av all vår korrespondanse med Sebastian Myhre og hans advokat i forkant av rettsaken.

Galt om Oslo Tingrett-saker

Tre saker fra Oslo Tingrett trekkes frem i tv-innslaget og i TV2.no-artikkelen som eksempler på at Protector først avslår erstatning og deretter taper i retten. Ifølge TV 2 ga Protector ”blankt avslag” i disse sakene. TV 2 har her gjort den feil at etterspørsel etter dokumentasjon er blitt regnet som avslag. Sannheten er at vi ikke ga avslag i noen av de tre sakene, men tvert i mot tilbød erstatninger etter å ha fått dokumentasjon fra boligkjøperne.

Galt om hvordan Protector tjener penger

Både tv-innslaget og TV2.no-artikkelen innledes med påstanden om at Protector har ”tjent seg rike” på ikke å gi huskjøperne den erstatning de har krav på. Dette er positivt feil. Protectors positive resultater skyldes tre forhold: Riktig prising, reduserte driftskostnader (sammenlignet med tilbydere av eierskifteforsikring i 2004 opererer vi med 35 – 40 prosent lavere kostnader, erstatningsutbetalinger ikke medregnet), og en sterk prisøkning i boligmarkedet siden 2004 (forsikringspremien beregnes av boligens salgspris).

Protector har slett ikke strammet inn utbetalingene. Forholdet er det omvendte, og i 2007 betalte vi ut til sammen 149 millioner kroner i erstatninger til boligkjøperne. Faktum er at det lønner seg økonomisk for Protector å betale rett erstatning så raskt som mulig, og dette er da også vår hovedregel i skadeoppgjørarbeidet

I ni av ti saker legges boligkjøpers takst til grunn

Protectors bruk av takster var et sentralt tema både i tv-innslaget og i TV2.no-artikkelen. Ved hjelp av et bredt utvalg av dramaturgiske virkemidler skapes det i tv-innslaget et inntrykk av at Protector påvirker takstmenn, som påstås å være avhengige av Protector, til å taksere skader for lavt slik at boligkjøperne ikke får den erstatning de har rett til.

Forholdet er at i 87 prosent av sakene som Protector håndterer og hvor boligkjøperne krever erstatning, legges boligkjøpers egen takst/vurdering til grunn. TV 2 redigerte bort og nektet siden å la meg få slippe til med den viktigste delen av min imøtegåelse av beskyldningene om uetisk bruk av takster og takstmenn, nemlig at Protector i ni av ti tilfeller legger boligkjøpers egen takst til grunn.

I 2007 rekvirerte vi takster i 463 saker fra 208 forskjellige takstfirmaer. Ikke noe takstfirma står for mer enn 1-2 prosent av de totale honorarene Protector betaler til slike firmaer, og ingen av dem har mer enn ti prosent av omsetningen knyttet til Protector. Protector har ingen egne takstmenn og derfor finnes ingen takstmenn på "Protectors lønningslister", slik TV 2s kilder hevder.

Alle Protectors 34 heltidsansatte i skadeoppgjørsavdelingen for eierskifteforsikring (hvorav 31 er jurister) har som krystallklar policyregel å søke å gi kravstillere korrekt tilbud i første forsøk. Økt saksbehandlingsmengde og store kostnader hvis saker havner i rettsapparatet gjør at det rett og slett ikke lønner seg å gi for lavt tilbud.

Adm. dir. Arne Støbakk i Norges Takseringsforbund sier følgende i tv-innslaget: "Du biter ikke hånden som fører deg eller gir deg mat. Du blir på en måte leilending under en sterk kommersiell enhet." Slik TV 2 har redigert Støbakk's uttalelse inn, skapes et feilaktig inntrykk av at Norges Takseringsforbund mener det er et problem at takstmenn er avhengig av oppdrag fra Protector, og et problem at Protector påvirker takstmenn. Ifølge undertegnet erklæring fra Støbakk gjaldt imidlertid ikke dette Protector, men var en generell uttalelse om takster og boligsalgsrapporter utført i forkant av et boligkjøp. Støbakk's uttalelse er med andre ord blitt grovt misbrukt for å skape et bilde av at Protector manipulerer takstmenn.

Usakelig om borebiller

I en sekvens der TV 2 ved eksempler prøver å skape inntrykk av at Protectors takster er for lave, sier reporter følgende: "Og eksemplene på påfallende lave Protector-takster er flere." Boligkjøper Andreas Bull-Hansen: "Angrep av borebiller. Takstmannen som Protector sendte hit, han kom inn i kjelleren, og han så ikke opp i taket en gang! Nei, han stod bare og noterte i arket sitt. Så han hadde tydeligvis bestemt seg på forhånd hva han skulle skrive."

Følgende står i det undertegnede forliket mellom Bull-Hansen og Protector (var kjent for TV 2 før innslaget gikk på luften): "Partene er i dag kommet til enighet om at Protector Forsikring ASA i sin saksbehandling har vurdert både utbedringsmetode og kostnadsomfang korrekt."

TV 2 har her brukt en konkret sak som eksempel på at Protectors takster er "påfallende lave" til tross for at TV 2 var kjent med at kravstillerne i forlik aksepterte Protectors takst. Det er med andre ord feil at denne saken er eksempel på "påfallende lave Protector-takster". Selv denne saken, der Protector vanskelig kan kritiseres, fremstilles på en tendensiøs måte for å ramme selskapet. Jeg fikk ingen spørsmål om saken i intervjuet, og fikk derfor heller ikke adgang til å imøtegå den feilaktige fremstillingen.

Er du interessert i et større og mer helhetlig forsvar mot beskyldningene mot Protector i TV Hjelper deg og i TV2.no-artikkelen "Boligkjøperenes skrekk, samt dokumentasjon i form av korrespondanse etc., finner du dette på <http://www.protectorforsikring.no/wip4/docs.epl>

Merete Christensen Bernau
Direktør eierskifte skadeoppgjør/Advokat
Protector Forsikring