

Undersøgelse af brug af skyggerapporter ved huseftersynsordningen 2019

Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Resume af undersøgelsen.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Retligt grundlag.....	4
Forsikringsselskabers besvarelser	4
Har forsikringsselskabet indgået samarbejdsaftaler med bygnings sagkyndige? Hvilket indhold er der i disse samarbejdsaftaler?.....	5
Har forsikringsselskabet indgået aftaler med bygnings sagkyndige om indsamling af oplysninger til brug for andet end udarbejdelse til tilstandsrapporter i henhold til huseftersynsordningen? Og hvad benyttes sådanne oplysninger fra bygnings sagkyndige til?.....	5
Bliver kunderne informeret om indsamlingen af disse oplysninger? Og brug en af disse oplysninger? Og i givet fald hvordan og hvornår?.....	5
Har oplysninger fra bygnings sagkyndige været anvendt ved efterfølgende udarbejdelse af forsikringstilbud eller i skadesbehandlingen?	6
Konklusion	6

Indledning

Baggrund

Ordningen for tilstandsrapporter er en vigtig del af et velfungerende boligmarked. Tilstandsrapporten er en integreret del af bolighandlen og udgangspunktet for ejerskifteforsikring.

Der har været rejst kritik af det tætte samarbejde, der er mellem forsikringsselskaber og nogle få udvalgte bygningsagkyndigvirksomheder. Et udtryk for det tætte samarbejde mellem forsikringsselskaberne og udvalgte bygningsagkyndigvirksomheder er fremkomsten af de såkaldte skyggerapporter, som de bygningsagkyndige udarbejder uden sælgers vidende på baggrund af yderligt indsamlede oplysninger til brug for forsikringsselskabet.

Kritikken førte i efteråret 2018 til, at Sikkerhedsstyrelsen fik Deloitte til at udarbejde en analyse¹.

Analysens udgangspunkt var den kritik af huseftersynsordningen, der omhandlede uvildigheden hos den bygningsagkyndige, der udarbejder tilstandsrapporten, og forsikringsselskabernes rolle og påvirkning af de bygningsagkyndige i bestillervejen gennem forsikringsselskaberne. Analysen omhandlede også indsamlingen af oplysninger fra bygningsagkyndige til forsikringsselskaber til brug for skyggerapporter, der benyttes ved husforsikringstilbud som tillægsydelse.

Af analysen fremgik det, at et forsikringsselskab har aftaler med bygningsagkyndige om, at disse - foruden tilstandsrapporter - også skulle udarbejde indtegningsrapporter, (skyggerapporter), til forsikringsselskabet, uden hussælgers vidende. Forsikringsselskabet ændrede praksis, mens analysen blev udarbejdet, så sælger blev informeret af den bygningsagkyndige om denne yderligere indsamling af informationer om bygningen. Ifølge analysen er denne ændrede praksis imidlertid ikke ensbetydende med mere gennemsigtighed for, hvornår sælger har accepteret, at bygningsagkyndige indhenter yderligere informationer og udarbejder en rapport herom, eller hvilke informationer der indsamles. Det er heller ikke muligt for hverken sælger eller køber at få adgang til informationerne eller rapporten, der er udarbejdet på baggrund af informationerne.

På baggrund af analysen bad erhvervsministeren Finanstilsynet undersøge, om forsikringsselskabernes praksis for indhentning af oplysninger til brug for udarbejdelse af tilstandsrapporter er i overensstemmelse med regler om god skik for forsikringsdistribution, og herunder om det forsikringsselskab, der har fået lavet skyggerapporter, har handlet i overensstemmelse med reglerne ved denne praksis.

Kort om tilstandsrapportordningen

Tilstandsrapporten udgør sammen med el-eftersynsrapporten huseftersynsordningen, der er en frivillig ordning, hussælger kan vælge at benytte ved salg af ejendom. Formålet med tilstandsrapporten er, at den udover, at tegne et retvisende billede af bygningens tilstand også

¹ "Analyse af bestillerveje, relationer og eventuelle interessesammenfald i formidlingen og udarbejdelsen af tilstandsrapporter i huseftersynsordningen".

er grundlaget for, at huskøber kan forsikre sig mod skjulte fejl og mangler ved en bolighandel gennem tegning af ejerskifteforsikring. Tilstandsrapporten bygger på oplysninger om bygningen indhentet af en bygningssagkyndig efter dennes gennemgang af husets fysiske tilstand.

Forsikringselskaber, der tilbyder ejerskifteforsikringer, benytter oplysningerne i tilstandsrapporten til at risikovurdere det ansvar, forsikringselskabet påtager sig ved ejerskifteforsikring på bygningen, og til at foretage konkrete forbehold i ejerskifteforsikringens dækningsområde på bygningen. Ejerskifteforsikringen dækker de skader på bygningen, der ikke fremgår af tilstandsrapporten.

Tilstandsrapporten er et grundelement i en forsikring, der kan have stor privatøkonomisk betydning for såvel hussælger som huskøber.

Retligt grundlag

Bekendtgørelse nr. 455 af 30/04/2018 om god skik for forsikringsdistribution indeholder i § 4 en generel forpligtelse for forsikringselskaber til at handle redeligt og loyalt over for deres kunder.

Bestemmelsen er et supplement til § 43 i lov om finansiel virksomhed, der siger, at finansielle virksomheder skal handle i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet.

Bestemmelsen skal sikre, at kunderne kan have tillid til det finansielle marked og de finansielle virksomheder, og pålægger blandt andet de finansielle virksomheder at tilrettelægge deres virksomhed således, at kunden gives mulighed for at træffe sit valg på et velinformeret grundlag.

Hvis den finansielle virksomhed ikke efterlever bekendtgørelsens regler, kan Finanstilsynet påbyde virksomheden at rette de forhold, der strider mod bekendtgørelsens regler. Tilside-sætter virksomheden påbuddet, vil denne undladelse være strafbart for virksomheden.

Forsikringselskabers besvarelser

Undersøgelsen omfatter følgende ni forsikringselskaber, som udbyder ejerskifteforsikringer på det danske forsikringsmarked:

1. Forsikringselskabet PrivatSikring A/S
2. Alm Brand Forsikring A/S
3. Codan Forsikring A/S
4. Dansk Boligforsikring A/S
5. Domus Forsikring A/S
6. ETU Forsikring A/S
7. NEM Forsikring A/S
8. Gjensidige/Nykredit Forsikring A/S
9. Topdanmark Forsikring A/S

De ni selskaber blev bedt om at besvare følgende spørgsmål:

1. Har forsikrings-selskabet indgået samarbejdsaftaler med bygningssagkyndige? Hvilket indhold er der i disse samarbejdsaftaler?
2. Har forsikrings-selskabet indgået aftaler med bygningssagkyndige om indsamling af oplysninger til brug for andet end udarbejdelse til tilstandsrapporter i henhold til huseftersynsordningen?
3. Hvad benyttes sådanne oplysninger fra bygningssagkyndige til?
4. Bliver kunderne oplyst om indsamlingen af sådanne oplysninger og i givet fald hvordan og hvornår?
5. Har oplysninger fra bygningssagkyndige været anvendt ved efterfølgende udarbejdelse af forsikringstilbud eller i skadesbehandlingen?

Har forsikrings-selskabet indgået samarbejdsaftaler med bygningssagkyndige? Hvilket indhold er der i disse samarbejdsaftaler?

Seks forsikrings-selskaber oplyste, at de har indgået en eller flere samarbejdsaftaler med bygningssagkyndige.

Samarbejdsaftalerne mellem forsikrings-selskaberne og bygningssagkyndigvirksomhederne er i det store og hele enslydende i forhold til krav og forpligtelser mellem parterne.

Der er indgået aftale om:

- pris for den bestilte besigtigelse
- leveringstid
- opkobling til forsikrings-selskabers rekvisitionssystemer.

Der er ingen eneretsklausul tilknyttet parterne, og disse kan derfor frit indgå aftaler om samarbejde med andre samtidig.

Har forsikrings-selskabet indgået aftaler med bygningssagkyndige om indsamling af oplysninger til brug for andet end udarbejdelse til tilstandsrapporter i henhold til huseftersynsordningen? Og hvad benyttes sådanne oplysninger fra bygningssagkyndige til?

Otte selskaber oplyste, at de ikke har/har haft aftaler om indsamling af yderligere oplysninger.

Et af de adspurgte forsikrings-selskaber oplyste, at de via deres samarbejdsaftaler med bygningssagkyndige har indhentet oplysninger om ejendommen ud over, hvad der var nødvendigt for at kunne udarbejde et ejerskiftetilbud i henhold til huseftersynsordningen, herunder indtegningskriterier samt præmiefastsættelse af husforsikringen.

Bliver kunderne informeret om indsamlingen af disse oplysninger, og brugen af disse oplysninger? Og i givet fald hvordan og hvornår?

Det selskab, som har haft aftale om indhentning af supplerende oplysninger, har oplyst at kunderne blev informeret om indsamlingen, når de indgik aftale med den bygningsagkyndige i forbindelse med udarbejdelse af huseftersynsordningen. Informationen om indsamlingen af de yderligere oplysninger blev givet til kunden ved, at der inden besigtigelse og udarbejdelse af tilstandsrapport, skete orientering fra den bygningsagkyndige til sælger om, at forsikringsselskabet også udarbejder tilbud på en husforsikring som led i den formidlingsaftale, der er indgået mellem sælger og ejendomsmægleren, og at der blev indsamlet oplysninger til dette tilbud.

Finanstilsynet har modtaget et eksemplar af den formidlingsaftale, der indgås mellem sælger og ejendomsmægler, hvoraf det fremgår, at sælger er informeret om, at sælger kan rekvirere informationsmateriale om tilstandsrapport, elinstallationsrapport og ejerskifteforsikring m.v. på www.boligejer.dk. Der foreligger dog ikke nogen dokumentation for hussælgers accept af den yderligere informationsindsamling.

Huskøbers accept af de yderligere indsamlede oplysninger om bygningen, foreligger ikke, da husforsikringstilbuddet typisk er udarbejdet, inden en potentiel huskøber har meldt sig, hvilket umuliggør forudgående oplysning om informationsindsamling af ejendommen. Husforsikringstilbuddets væsentligste kriterier fremgår af forsikringstilbuddet, som huskøber kan benytte som sammenligningsgrundlag med tilstandsrapportens grundlæggende kriterier.

Forsikringsselskabet, der havde gjort brug af denne type dataindsamling oplyser, at der fra foråret 2019 ikke længere udarbejdes tilbud på baggrund af sådanne indsamlede oplysninger.

Har oplysninger fra bygningsagkyndige været anvendt ved efterfølgende udarbejdelse af forsikringstilbud eller i skadesbehandlingen?

Det forsikringsselskab, som har benyttet supplerende oplysninger oplyser, at den bygningsagkyndige ud over oplysninger til brug til tilstandsrapporten, har indsamlet oplysninger om huset, der har været specifikt målrettet husforsikringstilbud. Forsikringsselskabet afviser samtidig, at oplysningerne har været anvendt i en eventuel efterfølgende skadesbehandlingen.

Forsikringsselskabet har i foråret 2019 ændret praksis i forbindelse med tilbudsgiven af husforsikringer, og det indsamler ikke længere yderligere oplysninger til brug for denne type forsikring. Husforsikringstilbud skabes i stedet på baggrund af tilstandsrapportens oplysninger og dermed ud fra samme oplysninger som ejerskifteforsikringstilbud.

Konklusion

På baggrund af de oplysninger Finanstilsynet har modtaget fra de forsikringsselskaber, der udarbejder huseftersynsforsikringer – herunder tilstandsrapporter, kan det konstateres, at seks ud af de ni adspurgte selskaber, har indgået samarbejdsaftaler med bygningsagkyndige.

Kun et forsikringsselskab bekræfter at have gjort brug af yderligere informationsindsamling efter aftale med bygningssagkyndige. Forsikringsselskabet anvendte disse oplysninger til fremtidige forsikringstilbud til kunder, og oplyste sælgeren om dette forhold ved indgåelse af aftale med bygningssagkyndige i forbindelse med aftale om udarbejdelse af tilstandsrapport.

Forsikringsselskabet, der har gjort brug af disse informationer, oplyser at de ikke længere anvender denne praksis, da deres tilbudsgivning udarbejdes på anden vis nu.

Forsikringsselskabet oplyser at al information til brug for udarbejdelse af huseftersynsordninger – herunder også tidligere praksis ved indhentelse af oplysninger til brug for indtegningsrapporter (skyggerapporter) er sket efter, at sælgeren er blevet informeret om indsamlingen af disse oplysninger, i det omfang det er muligt, da et husforsikringstilbud udarbejdes, inden huskøber har meldt sig. For huskøber har de væsentligste kriterier for husforsikringstilbuddet været oplyst i husforsikringstilbuddet, herunder også at tilbuddet er baseret på supplerende oplysninger indsamlet af den bygningssagkyndige og dermed oplyst over for huskøber før accept af husforsikringstilbud.

Finanstilsynet finder på den baggrund, at det forsikringsselskab, der har benyttet supplerende informationsindsamling ikke har overtrådt reglerne om god skik idet sælgeren har været oplyst om informationsindsamlingen og køberen om hvilke oplysninger, der har ligget til grund for efterfølgende husforsikringstilbud.

Finanstilsynet finder herudover heller ikke, at forsikringsselskaberne har handlet i strid med god skik.