

Thomas Flaaten

Bærekraftig reparasjon etter vannskade

Hvordan er det i dag mulig å redusere CO2 fotavtrykket og bli mer bærekraftig ved reparasjon av en forsikringskade, og da særlig med tanke på parkett?

Masteroppgave i Eiendomsutvikling og -forvaltning

Veileder: Svein Bjørberg

Juni 2022

Thomas Flaaten

Bærekraftig reparasjon etter vannskade

Hvordan er det i dag mulig å redusere CO2 fotavtrykket og bli mer bærekraftig ved reparasjon av en forsikringsskade, og da særlig med tanke på parkett?

Masteroppgave i Eiendomsutvikling og -forvaltning
Veileder: Svein Bjørberg
Juni 2022

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for arkitektur og design
Institutt for arkitektur og planlegging



Kunnskap for en bedre verden

Forord

Denne masteroppgaven utgjør 30 studiepoeng i emnet AAR6990 som er en del av et erfaringsbasert masterprogram i Eiendomsutvikling og -forvaltning ved Norges teknisk-naturvitenskapelig universitet i Trondheim, NTNU. Oppgaven er utarbeidet gjennom høsten 2021 og våren 2022.

Bakgrunnen for at jeg valgte dette teamet er at jeg gjennom faget AAR6037 "Bærekraftig transformasjon av bygninger" ble jeg mer nyskjerrig bærekraft og ønsket å koble dette opp mot forsikringsbransjen og skadeoppgjør. Her vet jeg at det er et potensiale for å redusere materialforbruket og da særlig med tanke på parkett. Hvor mye potensiale det er var noe jeg ønsket å undersøke nærmere.

Arbeidet med masteroppgaven har gitt meg en større forståelse for hvordan forskning kan brukes til å bekrefte eller avkrefte antakelser og hypoteser. Forhåpentligvis har jeg også konkludert med noe kan være av interesse for andre.

Jeg ønsker å rette en takk til alle som gjorde dette prosjektet mulig å gjennomføre. Helt til slutt vil jeg også takke den fine familien min som har motivert og inspirert meg i opp og nedturer gjennom dette prosjektet.

Ålfoten, 19.06.2022

Thomas Flaaten

Sammendrag

Klimaproblematikken blir av mange sett på vår tids store utfordring. Det er i fagmiljøene stor enighet om at klimaendringene er menneskapede og at det er alle og den enkelte som må gjøre tiltak for å redusere og om mulig fjerne global oppvarming. Forsikringsbransjen har et like stort ansvar for å fremme dette.

Formålet med denne masteroppgaven er å kartlegge måten skadeoppgjør ved vannskader på borettslag/sameier gjøres i dag og om det er potensiale for å bidra til mer bærekraft gjennom skadeoppgjør. Problemstillingen har dermed vært: *Hvordan er det i dag mulig å redusere CO2 fotavtrykket og bli mer bærekraftig ved reparasjon av en forsikrings-skade, og da særlig med tanke på parkett?* For å hjelpe med å svare på dette er det laget tre forskningsspørsmål:

- Hvordan kan skadeavdelingen i et forsikringsselskap fremme bærekraftige løsninger i de enkelte skadesakene?
- Hvilke tiltak kan det enkelte forsikringsselskapet gjøre for å fremme bærekraftige løsninger i skadesakene?
- Hva kan bransjen og myndighetene gjøre for å støtte opp om de bærekraftige løsningene?

I teorien presenteres først de tre dimensjonene i bærekraftperspektivet. Dette er økonomi, klima og miljø og den sosiale dimensjonen. I tillegg er det sett på ombruk av byggematerialer, hva en forsikring vanligvis dekker samt hva som forårsaker bygningsskader.

Metodene for å innhente data til oppgaven kommer både fra kvalitativ og kvantitativ forskning. Det er gjennomført en dokumentanalyse av tilfeldig utvalgte skadesaker samt et dybdeintervju av en kontortakstmann. For å få med den sosiale dimensjonen ble det valgt å sende ut et spørreskjema til et tilfeldig utvalg respondenter.

Funnene som ble gjort er diskutert opp mot teorien. Her kommer det frem at det er store muligheter for besparelser på de økonomiske, sosiale og ikke minst de klimamessige dimensjonene. Det kommer også frem at kjøkkenet er et spesielt utsatt rom for vannskader hvor også omfanget ofte blir stort. Over tid, er det også vokst en rivekultur hvor klikkparkett samt økonomi har gjort at denne har fått utvikle seg.

Masteroppgaven konkluderer med at det er fullt mulig å redusere omfanget av riving av parkett. Det viktigste er å ikke være så raske med å sette i gang med riving, men å vurdere alternative løsninger og ha en god kommunikasjon med forsikringstaker. Ved å gjøre dette, vil man kunne forhindre mye riving. I tillegg er forebygging veldig viktig samt å vurdere å innføre aldersfradrag på parkett og forby varmtvannsbereder på kjøkken. Dette er noen tiltak som vil redusere antall skader.

Til slutt er det viktig å vite, som forfatteren fikk kunnskap under oppgaven om, at ingen skadesaker er bærekraftige. En skade kan kun være mer eller mindre miljøbelastende.

Summary

The climate problem is seen by many as the great challenge of our time. There is great agreement in the professional communities that climate change is man-made and that it is everyone and the individual who must take measures to reduce and, if possible, remove global warming. The insurance industry has an equal responsibility to promote this.

The purpose of the master's thesis is to map the way claims in the event of water damage to housing associations / co-owners is done today and whether there is potential for contributing to more sustainability through claim settlement. The problem has thus been: *How is it today possible to reduce the CO2 footprint and become more sustainable when repairing an insurance claim, and especially with regard to parquet?* To help answer this, three questions have been created:

- How can the claims department in an insurance company promote sustainable solutions in the individual claims cases?
- What measures can the individual insurance company take to promote sustainable solutions in the claims cases?
- What can the industry and the authorities do to support the sustainable solutions?

In the theory, the three dimensions of the sustainability perspective are first presented. This is the economy, climate and environment and the social dimension. In addition, it looks at the reuse of building materials, what an insurance policy usually covers and what causes building damage.

The methods for obtaining data for the thesis come from both qualitative and quantitative research. A document analysis of randomly selected claims has been carried out, as well as an in-depth interview from an office appraiser. In order to include the social dimension, it was decided to send out a survey to a random sample of respondents.

The findings that were made are discussed against the theory. Here it emerges that there are great opportunities for savings on the economic, social and not the least the climate dimensions. It also appears that the kitchen is a particularly exposed room for water damage where the extent of damage is often large. Over time, a demolition culture has also grown where click-parquet and economy have meant that this has been allowed to develop.

The master's thesis concludes that it is entirely possible to reduce the demolition of parquet. The most important thing is not to be so quick to start demolition, but to consider alternative solutions and have good communication with the insured. By doing this one will be able to prevent a lot of demolition. In addition, prevention is very important as well as considering introducing age deductions on parquet and banning

water heaters in kitchen. These are some measures that will reduce the number of damages. Finally, it is important to know, as the author gained knowledge during the thesis, that no claims are sustainable. A damage claim can only be more or less harmful to the environment.

Innhold

Forord	i
Sammendrag	ii
Summary	iv
1.0 Innledning.....	1
1.1 Bakgrunn	1
1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål	3
1.3 Avgrensning av oppgaven	3
2.0 Teori og litteratur	4
2.1 Bærekraft	4
2.1.1 Miljø og Klima	5
2.1.2 Sosiale forhold.....	6
2.1.3 Økonomi.....	6
2.2 Ombruk av byggematerialer.....	7
2.2.1 Insentiver	8
2.2.2 Dokumentasjon.....	8
2.2.3 Bruk av tre	9
2.3 Hva dekker forsikring etter vannskade.....	10
2.3.1 Grunndekning for vannskade	10
2.3.2 Utvidet dekning	11
2.3.3 Hva forsikringen omfatter og skadeoppgjør.....	11
2.4 Byggskader.....	12
2.4.1 Forebygging av vannskader	13
3.0 Forskningsmetode og teori	14
3.1 Generelt om metode	14
3.1.1 Kvalitativ og kvantitativ metode	14
3.1.2 Validitet	15
3.1.3 Reliabilitet	15
3.1.4 Casadesign.....	15
3.1.5 Forskningsdesign.....	16
3.2 Anvendte metoder	17
3.2.1 Gjennomgang av skadesaker	17
3.2.2 Intervju med kontortakstmann	18
3.2.3 Spørreundersøkelse	19
3.3 Metode-evaluering	20
3.3.1 Studiets validitet.....	20
3.3.2 Dataenes reliabilitet.....	20

4.0 Funn.....	21
4.1 Gjennomgang av skadesaker	21
4.1.1 Hva ble gjort med parketten?	22
4.1.2 Hva kunne vært gjort?	22
4.1.3 Hvilke rom er mest utsatt	23
4.1.4 Estimert besparelse i kroner	24
4.1.5 Årsakene til skadene.....	24
4.2 Intervju kontortakstmann.	25
4.3 Spørreundersøkelse	28
4.3.1 De generelle spørsmålene.....	28
4.3.2 Klima og miljø	29
4.3.3 Sosial	30
4.3.4 Økonomisk	31
5.0 Diskusjon.....	32
5.1 Hvordan kan skadeavdelingen i et forsikringselskap fremme bærekraftige løsninger i de enkelte skadesakene?.....	32
5.1.1 Egen kultur	32
5.1.2 Kommunikasjon med saneringsselskapene	32
5.1.3 Kommunikasjon med forsikringstaker	33
5.2 Hvilke tiltak kan det enkelte forsikringselskapet gjøre for å fremme bærekraftige løsninger i skadesakene?	34
5.2.1 Markedsføring og bærekraft.....	34
5.2.2 Kommunikasjon med forsikringstaker	35
5.2.3 Forbedre avtalen med saneringsselskapene.....	35
5.3 Hva kan bransjen og myndighetene gjøre for å støtte opp om de bærekraftige løsningene?.....	37
5.3.1 Myndighetene.....	37
5.3.2 Bransjen.....	38
6.0 Konklusjon	40
6.1 Hvordan kan skadeavdelingen i et forsikringselskap fremme bærekraftige løsninger i de enkelte skadesakene?.....	40
6.2 Hvilke tiltak kan det enkelte forsikringselskapet gjøre for å fremme bærekraftige løsninger i skadesakene?	40
6.3 Hva kan bransjen og myndighetene gjøre for å støtte opp om de bærekraftige løsningene?.....	41
6.4 Forslag til videre studier.....	42
7.0 Litteraturliste	43
Vedlegg	46

1.0 Innledning

1.1 Bakgrunn

Klimaproblematikken blir av mange sett på som vår tids store utfordring. FNs klimapanel, forkortet IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), lagde en rapport i 2014 hvor de er 95 prosent sikker på at klimaendringene er menneskeskapt. (FN, 2014) Dette har medført en økt bevissthet på klima og bærekraft i mange næringer som også gjelder bygge- og anleggsnæringen og forsikringsnæringen.

Bygge- og anleggsnæringen er en stor næring med mye potensiale for økt bærekraft. 40 prosent av energibruken i Norge er knyttet til drift av bygg. I tillegg er det en stor utfordring med produksjon av byggematerialer. Dette står for 24 prosent av utslippene innenfor bygge- og anleggsnæringen. 25 prosent av den totale avfallsmengden i Norge kommer fra denne næringen. (Regjeringen, 2020) Verdien bygge- og anleggsnæringen tilfører i produksjonsfasen samt brukerfasen etter overlevering er som regel alltid forsikret.

I forsikringsnæringen er fokuset på bærekraft også blitt mer og mer viktig. Klimaendringene gir våtere og mer ekstremt vær oftere, som igjen slår direkte ut på skadetallene. (NFT, 2013) Forsikringsnæringen har en samfunnsoppgave som er å forstå, forvalte og bære risiko gjennom forebygging av skader samt risikoriktig prising. Gjennom dette kan de redusere sårbarheten til samfunnet ved større naturskader, eller skader til den enkelte privatperson og bedrift.

I 2020 utgjorde totale skadeutbetalinger 5,87 milliarder for skade på private hus. For skader på næringsbygg ligger dette også på 5,87 milliarder. Det reelle tallet for næringsbygg vil være noe lavere, da dette også omfatter maskiner og løsøre. (Finans Norge, 2021) Naturskader er ikke med i disse tallene og kommer i tillegg. Her varierer det mye fra år til år hvor mange og store hendelser som har vært. Forsikringsbransjen bidrar med dette en god del omsetning til bygge- og anleggsnæringen i tillegg til at de overtar risiko slik at andre tørr å investere i nye byggeprosjekter som igjen gir verdi til samfunnet.

Spørsmålet en kan stille seg er derfor: Hvor mye tenker en på bærekraft i skadeoppgjør? Er det noe forsikringsselskap kan gjøre mer eller mindre av for å bidra mer bærekraftig i et skadeoppgjør? En hypotese er at i mange bygningsskader, og da vannskader spesielt, blir det gjort for raske beslutninger om å rive og erstatte materialer med nytt. I vannskader er det viktig å tidlig komme til skaden for å tørke opp vannet. Dette for å forhindre andre følgeskader som mugg og råte. I noen tilfeller må det rives 70 m² parkett eller mer i en åpen kjøkken/stue løsning for å utbedre en liten vannskade på 2-3 m² foran en oppvaskmaskin. Dette kan også medføre ekstra kostnader og ulemper for forsikringstaker ved at det ikke er mulig å bo i enheten frem til reparasjonen er ferdig. I dag skal mye gå fort. Men kanskje det av og til går litt for fort? I noen saker hvor selve skaden er liten, men omfanget og reparasjonskostnaden kan bli stort, vil det kanskje

være lurt å bruke litt ekstra tid til å vurdere reparasjonsmetoden. Her er det trolig et stort potensiale til å øke bærekraften i skadeoppgjør på bygningskader.

I oppgaven er det valgt å ta utgangspunkt i reparasjon etter vannskader i borettslag/sameier hvor det er tegnet en borettslagsforsikring. Disse utgjør for det meste av leiligheter, men det er også noen rekkehus hvor det i tillegg kan forekomme eneboliger. Dette er gjort da disse boenhetene er nokså like og kan best sammenlignes med hverandre. Borettslag/sameier ligger som oftest i tettbebygde strøk hvor også forsikringsselskapets samarbeidspartnere er lokalisert. Dermed vil ikke transportkostnader ha så mye å si som for villa- og husforsikring hvor det nok vil være større variasjon.

I tillegg til reparasjon av vannskaden er det også et ønske å gå inn å se hva som er bakenforliggende årsak. Dette for å prøve å finne ut av hvor mange av skadene som skyldes håndverker- /prosjekteringsfeil. Er dette bare en liten del av omfanget eller er omfanget stort? Hvis det avdekkes en feil i et nokså nytt leilighetsbygg er det grunn til å tro at det kan være samme feil i andre enheter. Det vil være fornuftig å få avklart dette slik at nye tilsvarende skader kan bli forhindre i fremtiden. Det aller mest bærekraftige vil være å forhindre og forebygge at nye skader inntreffer.

En stor utfordring med vannskader er at det bør tas tak i så raskt som mulig. Hvis ikke en får åpnet opp og fjernet vannet, vil det kunne gjøre større skade i tillegg til at det kan oppstå mugg og råte. Forsikringsselskaper har i dag avtaler med saneringsselskaper som raskt kan komme ut for å gjøre tiltak og åpne opp hvis det er nødvendig. Det er likevel her at det er viktig å «puste med magen». I mange tilfeller rives det opp, eller rives opp for mye materiale, hvor en i ettertid ser at skaden kanskje kunne ha vært løst på en annen måte. Det er gjerne flere faktorer som spiller inn, men tid og forsikringstakers forventning er nok avgjørende. En konsekvens av dette er at en ofte må skifte resten av gulvet når riving er påbegynt. Et eksempel på dette kan være plutselig utstrømming fra en oppvaskmaskin hvor saneringsselskap med en gang setter i gang med å rive parkett og sette på tørk. Dette før en har sett om det kanskje var mulig å åpne opp parkett for å legge byggtørker under, for senere å legge gulvet ned. Her kunne en ha spart gulvet som igjen sparer miljøet og mye penger hvis dette hadde latt seg gjøre. Istedenfor sitter man igjen med regning for riving, tørking, legging av ny parkett og alle kostnader dette medfører i hele det berørte rommet.

1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål

Med bakgrunn i det over er det utarbeidet en problemstilling. "En problemstilling er et spørsmål som er stilt med et bestemt formål og på en så presis måte at det lar seg undersøke" (Dalland, 2007) Problemstillingen i denne oppgaven er:

Hvordan er det i dag mulig å redusere CO2 fotavtrykket og bli mer bærekraftig ved reparasjon av en forsikringsskade, og da særlig med tanke på parkett?

For å kunne besvare problemstillingen er det valgt tre forskningsspørsmål. Disse forskningsspørsmålene er enklere å svare på og skal hjelpe med å svare på problemstillingen. Svarene på forskningsspørsmålene vil være underlaget for svaret på selve problemstillingen.

- Hvordan kan skadeavdelingen i et forsikringsselskap fremme bærekraftige løsninger i de enkelte skadesakene?
- Hvilke tiltak kan det enkelte forsikringsselskapet gjøre for å fremme bærekraftige løsninger i skadesakene?
- Hva kan bransjen og myndighetene gjøre for å støtte opp om de bærekraftige løsningene?

1.3 Avgrensning av oppgaven

I oppgaven vil det bli sett på dekningsmessige vannskader i sameier og borettslag som er ferdig oppgjort og hvor kostnaden er estimert til å komme under 300.000 kroner. Det er mottatt en oversikt med skader fra forsikringsselskapet det blir tatt utgangspunkt i. Dette omfatter 1338 vannskader som har dette uttrekket i perioden mellom 01.10.2020-01.10.2021

Grunnen til at det blir ser på vannskader er at det er her de fleste parkettskadene oppstår. At de er dekningsmessig er en forutsetning for at forsikringsselskapet har behandlet og vurdert hendelsen og gjort utbetaling for skaden. Som oftest kommer vannskadene fra rørbrudd og lekkasjer fra oppvaskmaskiner/varmtvannsberedere, men også fra inntrenging gjennom utett bygg og lekkasjer fra utett bad. Det blir tatt utgangspunkt i et forsikringsprodukt som gjelder skader på sameie og borettslag. Det er valgt i denne oppgaven kun å se på de skadene hvor det er en enhet som er rammet og som er ferdig oppgjorte. Dette da det vil være lettere å få oversikt over kostnadene til denne konkrete skaden og senere kunne sammenligne med andre tilsvarende skader. Når det gjelder begrensningen på 300.000 kroner er dette satt fordi det er en intern begrensning i forsikringsselskapet. Dette er mengdeskadene og her er det i dag ferdige avtaler med skadesaneringsselskaper på hva som kan gjøres og til hvilke priser. Alle skader som en tidlig ser trolig vil overstige dette beløpet, skal det innhentes tilbudspriser fra andre håndverkere på. I disse tilbudene er det gjerne litt mer runde summer og ikke kalkulert ned til den minste detalj, som igjen gjør det vanskeligere å analysere mulige besparelser i etterkant.

2.0 Teori og litteratur

I teorikapittelet vil det bli redegjort for de ulike dimensjonene for bærekraft. Videre blir det sett på hva ombruk av byggematerialer er, insentiver for økt ombruk og hvordan bruken av tre er i et bærekraftig perspektiv. Deretter blir det sett på vilkår i hva generell forsikring dekker og hvilke type byggskader som kan oppstå og hvordan en kan forebygge vannskader.

2.1 Bærekraft

Ordet bærekraft er et stort og vanskelig begrep. Det er mange som bruker dette begrepet i dag i mange forskjellige sammenhenger. Det norske ordet bærekraft er ikke særlig konkret. Snur en rundt på ordet blir det; kraft til å bære. Det engelske ordet bærekraft «sustainable» kommer fra det latinske ordet «sustenerere» Dette betyr «å støtte opp under, eller å opprettholde» og forklarer betydningen bedre. (Tofte, 2010, s.22)

For å oppnå en bærekraftig fremtid har FN satt opp flere mål for en videre bærekraftig utvikling. Dette er en felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikheter og stoppe klimaendringer innen 2030. Planen inneholder 17 hovedmål som er ment å være en felles retning for land, næringsliv og samfunn. Dette er utformet av personer rundt omkring i hele verden og målene skal gjelde for alle land.



(FNs bærekraftsmål, 2021)

Det er mange og ulike definisjoner om bærekraft, men Lozano og Huisingh sier at de fleste forfatterne er enig i at bærekraft er en sammenheng mellom økonomisk, sosiale og klimamessige faktorer. (Lozano og Huisingh, 2011)



Denne modellen er hentet fra FN sine sider og viser at de ulike dimensjonene for bærekraftig utvikling i utgangspunktet skal være likestilt. Likevel kan det oppstå dilemmaer både innenfor og mellom disse dimensjonene når en skal ta ulike hensyn og prioritere de opp mot hverandre.

At disse tre dimensjonene er likestilt, er senere blitt kritisert av Bob Giddings. Her ble det forestått en ny modell hvor miljø er en forutsetning for samfunn, og samfunn en forutsetning for økonomi. (Giddings, Hopwood, og O'Brien 2002) Det er likevel mest vanlig i dag å likestille disse dimensjonene som figuren til FN over viser.

2.1.1 Miljø og Klima

Verden står ovenfor en klimakrise hvor utslipp av klimagasser som for eksempel CO₂ må kuttes helt eller så godt som, for å unngå forsterkning av drivhuseffekten som fører til global oppvarming i dag. De rike landene, bedriftene og personene har et større ansvar for å bidra med dette enn de fattige. Dette da de rike har høstet fra verdens ressurser og lettere kan tilpasse seg det klimaendringene medfører. De fattige landene har lite eller ingen ressurser til å endre brukeradferd for klimagassutslipp. Ofte bruker de gammel teknologi som de rike landene før har brukt til å tilegne seg rikdom.

For forsikringsselskap i Norge kan det være vanskelig å tenke så stort. En bør først tenke på seg selv og hvordan en selv kan bidra med å redusere utslipp av CO₂. Hvis en klarer dette, kan en senere tenke på hvordan en kan bidra med å hjelpe andre til å kutte sine utslipp. En annen viktig ting er å gi god informasjon om forebygging av skader. Klimaendringer skaper nye og større risikoer over hendelser som kan oppstå. Hvis en kan bidra med informasjon og kunnskap om hvordan en kan forebygge, vil dette være veldig gunstig. Det aller mest bærekraftige med tanke på skadebehandling er å ikke få noen skader i det hele tatt. Da vil en unngå de klimabelastninger som en ny skade medfører.

2.1.2 Sosiale forhold

Den sosiale delen av bærekraftig utvikling handler på overordnet plan at alle mennesker skal de de samme rettighetene. Rett til utdanning, likestilling, utrydde fattigdom og så videre er viktige ting som også berøres. Den sier noe om hvordan mennesker skal fungere i et samfunn.

For forsikringsselskap i Norge vil det sosiale forholdet primært være for egne ansatte og sine forsikringstakere. Forsikringstakere vil trolig først merke det sosiale forholdet til forsikringsselskapet ved en skade, men også på hvordan en oppfatter forsikringsselskapet sitt og deres verdier. En skade vil kunne påvirke forsikringstaker veldig ulikt. Enten om det er en stor eller liten skade, om det er en enslig eller om det er en storfamilie, eller andre utfordringer som helse. For et forsikringsselskap er det viktig å tidlig informere om hvilke rettigheter en har, hva som skjer videre med tanke på fremdrift og legge til rette for at skaden skal være til minst mulig til ulempe.

2.1.3 Økonomi

Den tredje dimensjonen innenfor bærekraftig utvikling er økonomi. Denne er omdiskutert. Tanken er at en bærekraftig økonomisk vekst vil fordele ressursene mellom fattig og rik på en mer rettferdig måte enn den gjør i dag. En økonomisk utvikling er viktig for utviklingen i et fattig land hvor det vil skape nye arbeidsplasser og bidra til økte skatter som igjen kan gi bedre velferdsordninger som helse og skole. Dette er omdiskutert da økonomisk vekst ikke nødvendigvis ser på klimabelastningene som dette medfører og at dette ikke nødvendigvis da hjelper til et mer bærekraftig samfunn.

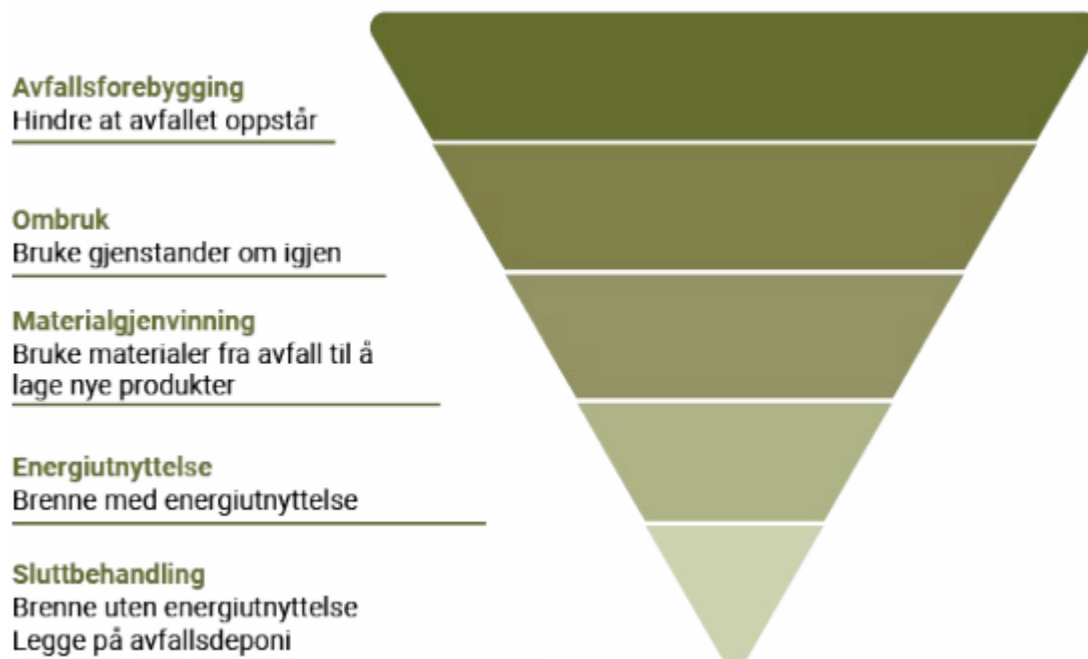
For forsikringsselskap i Norge er det en forutsetning at selskapet tjener penger og avkastning for sine investorer. En måte å gjøre dette på er å være innovative og finne løsninger og nye måter å jobbe på som kan skape mer produktivitet samtidig som kostnadene kuttes eller holdes nede. I dag blir kundene blir mer og mer opptatt av at selskapene de kjøper tjenester hos skal ha en bedre klimaprofil. For et forsikringsselskap blir det gjerne å se på skadeoppgjør og prøve å forhindre at en kaster mer enn det som trengs. Kan noe materiale fra skade bli gjenbrukt? Er det mulig å bruke gjenbruk for å reparere en ny skade? Økonomien beveger seg i en mer sirkulær retning hvor gjenbruk kanskje om litt ikke bare blir nødvendig med tanke på miljøet, men at det også er mulig å gjøre lønnsom forretning av det.

2.2 Ombruk av byggematerialer

Begrepet gjenbruk omfatter både nyttiggjøring av materialer og restprodukter ved ombruk og materialgjenvinning. Med ombruk menes ny utnyttelse av et produkt i dets opprinnelige form. (Rognlien 2002). I rapporten til (Sintef 2014) «Anbefalinger ved ombruk av byggematerialer» beskriver de at ombruk kan skille på to ulike måter:

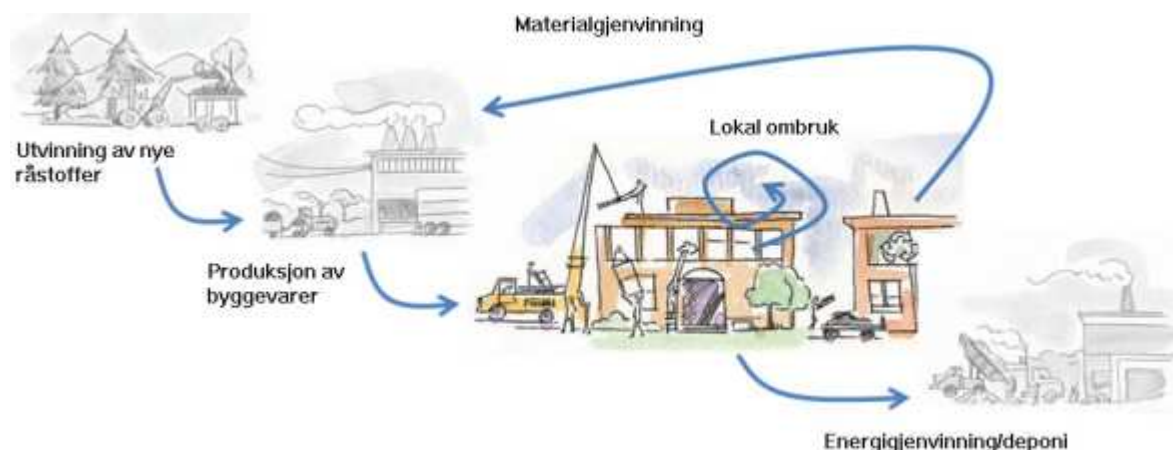
- *Lokal ombruk* vil være materialer som blir bruk på nytt ved oppgradering i samme bygning. Dette er ofte materialer som er ikke-bærende konstruksjoner, inventar og tekniske systemer.
- *Ombruk annetsteds*, som er ombruk av bygningskomponenter som kommer fra andre bygninger.

Begrepet ombruk kommer også frem i Avfallshierarkiet i figuren under. Her ser man at avfallsforebygging vil være det aller beste alternative. Etter dette kommer ombruk, materialgjenvinning, energiutnyttelse og deponi.



Figur er hentet fra (Miljødirektoratet 2022)

Ombruk av byggematerialer vil kunne gi store miljøgevinster hvis en lykkes med dette. Ofte blir byggematerialer skiftet ut lenge før teknisk levetid er nådd. Ved ombruk av disse materialene vil det da kunne forlenge levetiden til det som skal oppgraderes og/eller skiftes ut. Dette vil igjen kunne redusere energibruk, forurensning og liknende slik som vist under.



Tegning er hentet fra (Sintef 2014)

Ombruk kommer også frem i TEK 10. I paragraf 9-5 er det et eget punkt om avfall. Her kommer det frem at det skal velges produkter til byggverk som er egnet til ombruk og materialgjenvinning.

En utfordring med ombruk, og da særlig ved ombruk annetsteds er mellomlagring. Det vil sjeldent være tilfeller der riving i et bygg og rehabilitering skjer samtidig. På de fleste tomtene vil det være utfordringer med å lagre materiale i en lengre periode, og da særlig hvis materialene skal brukes et annet sted. I de fleste tilfeller trengs det mellomlagring som også vil være et kostnadsspørsmål.

2.2.1 Insentiver

For å øke ombruk er det viktig at det legges til rette fra myndighetenes side. En mulighet er å gjøre noe tilsvarende som i dag gjelder for elektriske produkter. Her er det klare føringer for hvilket ansvar forhandlere/utsalgsteder, kommunen og produsenter/importører har. Dette blir igjen finansiert gjennom et miljøgebyr. Dette har medført gode rutiner fra husholdninger hvor forbrukerne tar sitt miljøansvar på alvor.

En tilsvarende panteordning er også vurdert gjennom forsknings- og utviklingsprosjektet (GLITNE, 2010) Gjennom et slik panteordning vil det kunne bidra til å finansiere tiltak med formål om å lette ombruk og gjenvinning.

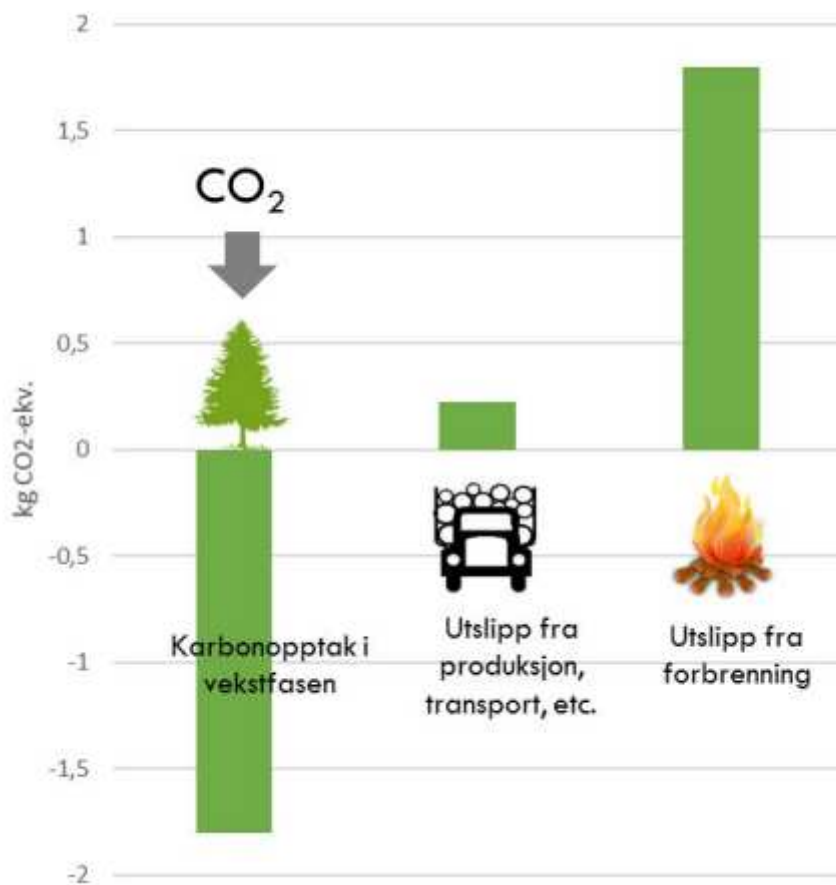
2.2.2 Dokumentasjon

Tek 17 er en byggeteknisk forskrift som sier hva minimumskravet er for hvordan et byggverk skal oppføres lovlig i Norge. Den stiller blant annet krav til at byggevarer som bygges inn i bygg har forsvarlige egenskaper og at dette kan dokumenteres. Direktoratet for byggkvalitet har på sine nettsider en oversikt over byggevarer og dokumentasjonskrav. (Regjeringen 2021) har sett at praktiseringen av kravene med ombruk av byggematerialer har vært for strengt håndterte, hvor det nå skal legges opp

til en ny praksis. En viktig endring er at det ikke lenger skal være krav om CE merking for byggematerialer som er fra før 2013.

2.2.3 Bruk av tre

Tre er en naturressurs som er fornybar. Den kan brukes i det uendelige så lenge en forvalter skogen på en bærekraftig måte. Det vil si at utvinningen ikke må overgå fremkomsten av nytt tre. Gjennom fotosyntese omdanner trærne karbondioksid fra luft til biomasse og lagrer dette. Karbonet og treet vil gå tilbake til naturen etter endt levetid. Dette gjelder uansett om materiale brennes eller brytes ned naturlig. Så forutsatt at tilveksten av ny biomasse er minst lik avvirkingen vil dette ikke øke CO₂ konsentrasjonen i luften. (Fuglseth M, 2020) Dette perspektivet er illustrert i figur under.



Dette betyr at økt bruk av tre vil bidra til reduksjon av CO₂. Dette da den fanger opp karbondioksid og lagrer dette. Enda mer lønnsomt vil det derfor også være med økt ombruk av trevirke. Da slipper man ekstra utslipp med tanke på ny produksjon av tremateriale samt at en øker levetiden og lagringen av karbondioksid og forhindrer at dette kommer ut i luften igjen.

2.3 Hva dekker forsikring etter vannskade

Det er Forsikringsavtaleloven og vilkårene i forsikringsavtalen mellom forsikringstaker og det enkelte selskap som bestemmer hva som dekkes ved en skade. Vilkår varierer fra selskap til selskap, men hovedtrekkene er like. Alle de største forsikringsselskapene i Norge har i dag en grunndekning. I tillegg er det vanlig at en også kan tegne en utvidet forsikring. Det vil kunne være mindre forskjeller på ordlyd og begrensninger, som gjør at en skade kan bli vurdert annerledes i et selskap kontra et annet. Men i de aller fleste tilfellene vil vannskader bli håndtert likt i de forskjellige forsikringsselskapene enten vannskaden er dekket av forsikringen eller ikke.

2.3.1 Grunndekning for vannskade

De vanligste årsakene til vannskade som forsikringen dekker for borettslag og sameie er:

- Plutselig og uforutsett utstrømming fra bygningens rørledning med tilknyttet utstyr ved brudd, lekkasje eller oversvømmelse. Her er også akvarium omfattet.
- Inntrenging av vann eller annen væske fra utvendig rørledning.
- Inntrenging av vann gjennom åpning eller utetthet som er oppstått ved en dekningsmessig bygningsskade.
- Inntrengning av vann i bygning direkte fra terreng ved nedbør, snøsmelting eller kjøving når det fører til frittliggende vann over laveste gulv.
- Utstrømming fra brannslukkingsapparat

Det er også vanlig å begrense vannskadene med noen unntak. Det mest vanlige unntakene er:

- Vann fra tak, takrenner og utvendig taknedløp fra tak
- Kondens, sopp eller råte, uansett årsak
- Skade på gulv og vegger i våtrom som skyldes av at disse ikke er vanntette
- Vann fra drensledning uansett årsak
- Vann, nedbør eller annen væske som trenger inn i bygget på annen måte enn det som er opplyst i oversikten med dekningsmessige vannskader over.

Hovedregelen er at vannpunktet i forsikringsvilkårene er uttømmende. Det vil si at hvis det har oppstått en vannskade som ikke er nevnt i vannpunktet, er denne ikke dekket av forsikringen. Likevel er det ofte en intern rutine hvor også vaskebøtten som velter ved et uhell, også blir dekket. Vilkårene over er hentet fra et av de større forsikringsselskapene i Norge.

2.3.2 Utvidet dekning

I tillegg til grunndekning er det vanlig at en kan tegne en utvidet forsikringsdekning. Her kan det være ulikt hvordan dette praktiseres, men ofte er det gjerne til bygninger som er nyere og som har en bedre risiko. En slik utvidet dekning dekker ofte:

- Skade på tilstøtende- og underliggende rom som følge av utett våtrom
- Skade som følge av vann fra utett tak og fasade

Igjen kan ordlyden her være noe forskjellig fra de forskjellige selskapene. Kanskje en bare dekker følgeskaden til boligrom eller i andre tilfeller alle rom. Det kan også være ulike begrensninger på hvor gammelt bygget eller våtrommet kan være for at følgeskaden kan dekkes.

2.3.3 Hva forsikringen omfatter og skadeoppgjør

En borettslags/sameieforsikring omfatter selve bygningen og fastmontert utstyr. I tillegg vil den også dekke tap av leieinntekter for eier eller tap av bruksmulighet av boenheten. Dette vil si at forsikringsselskapet tar på seg ekstra kostnader hvis en boenhet skulle vise seg å bli ubeboelig. Da legges markedsprisen for en tilsvarende leilighet i det aktuelle området til grunn.

Erstatningen ved et skadeoppgjør blir beregnet på grunnlag av kostnadene til reparasjon til samme, eller i det vesentlige samme stand som før skaden inntraff. Her legges prisene på skadedagen til grunn. Dette betyr i utgangspunktet at hvis det oppstår skade på en parkett etter en dekningsmessig vannskade, og det ikke er mulig å kjøpe ny tilsvarende parkett, må en skifte all parkett i det aktuelle rommet.

Ved et skadeoppgjør er det selskapet selv som kan avgjøre hvordan skaden skal erstattes. Dette kan være ved et kontantoppgjør, reparasjon eller at selskapet skaffer tilsvarende eller i det vesentlig tilsvarende ting. Når det gjelder hva som er tilsvarende eller i det vesentlig tilsvarende ting gir dette rom for ulike tolkninger. Her finnes det mange uttalelser fra Finansklagenemda over praksis for ulike skadeoppgjør.

2.4 Byggskader

I (Byggforskserien (2010) er det laget en oversikt over over ulike skader. Dette er delt mellom tre hovedgrupper hvor de prosessforårsakede byggskadene er illustrert under.



De prosessforårsakende byggskadene er «skader på bygg som skyldes at det under utredning, prosjektering, produksjon eller materialvirking ikke har lyktes en aktør å følge normert, standardisert, anerkjent, metode eller konkrete spesifikasjoner» eller «bortfall/reduksjon av forutsatt ytelse som observeres etter at byggarbeidene er avsluttet og som er forårsaket av andre forhold enn forutsatt/akseptert slitasje under den forutsatte levetid». I tillegg til disse feil eller manglene som er oppstått før en overlevering omfatter også de prosessforårsakede byggskadene feil utførelse ved håndverksarbeid, da gjerne ved vedlikehold. Dette er skader som etter overlevering ikke dekkes av huseiers forsikring.

Det er i dag mulig å tegne en utvidet forsikring for de fleste bygg som kan dekke vannskaden som oppstår som følge av prosessforårsakede byggskader. Disse skadene kan fort bli store. Men kostnaden med å utbedre årsaken til at vannet har trengt inn gjennom utett bygg eller at vann følger ned i underliggende rom grunnet utett våtrom, er kostnader som forsikringen ikke dekker. Dette er en ren reklamasjon så lenge det er innenfor 5 år, jf håndverkertjenesteloven §22, eller bustadoppføringslova §12. I de tilfellene hvor forsikringen dekker en vannskade som er innenfor 5 års fristen og håndverker kan stilles ansvarlig vil forsikringssselskapet gå videre for å kreve regress og erstatning av skadevolder.

Den siste boksen under skader som skyldes mangelfullt vedlikehold er forsømmelse. Dette er rettet mot eier. Her dekker forsikringen mye av det samme som er beskrevet over. Forsikringen dekker ikke kostnader knyttet til skader som utviklet seg over tid. Vedlikeholdskostnader er eiers plikt og ansvar. Likevel kan en utvidet forsikring dekke følgeskadene for vann som trenger inn i bygning eller renner til underliggende / tilstøtende rom fra et utett våtrom.

Den siste hovedkategorien som heter «Skader som skyldes overbelastning eller feil bruk» er gjerne her skadene som forsikringen oftes dekker kommer inn. Dette så lenge det er

skader som oppstår plutselig. Det er gjerne snakk om natur, brann, vann, og ledningsskader, tyveri/hærverk og andre plutselige kaskoskader. Årsaken til dette kan også være håndverkerfeil, men disse kommer utenom de prosessforårsakede byggskadene.

2.4.1 Forebygging av vannskader

Det er mange små, og enkle grep en kan gjøre for å unngå at en vannskade oppstår. Noen eksempler på dette er:

Hovedstoppekran og brannslange: Det er viktig å vite hvor denne befinner seg og hvordan den virker. Prøv å steng den en gang i året og påse at vannet stopper. Sjekk brannslange for hull og at koblingen er fin.

Bad: Det er viktig å rense alle sluk og vannlåser for hår og fettrester, gjerne flere ganger for året. Har du et toalett med sprekker eller skader bør dette byttes ut. Hvis det sildrer og renner er dette tegn på at dette må skiftes ut. Se etter tegn på fukt og råte og ta tak i det hvis en oppdager noe.

Oppvarming: Sjekk ventiler og brytere på radiatorer med jevne mellomrom. Pass på at alle rom med vann og avløpsrør har romtemperatur.

Vaskemaskin og tørketrommel: Sjekk at utstyret er korrekt montert og plassert, og at slanger og koblinger er i orden.

Kjøkken: Sjekk under kjøkkenbenk og kontroller alt vanntilkoblet utstyr. Her kan det være fornuftig å vurdere å installere lekkasjestoppere.

Varmtvannsbereder: Sjekk kontakt, blandeventil og sikkerhetsventilen og undersøk for mulige lekkasjer. Beredere har gjerne en levetid på mellom 15-20 år.

Rens nedløp og kummer jevnlig: Det er viktig å sørge for at alle takrenner og nedløp, kummer, åpne renner og rister er fri for løv og gjenstander som kan blokkere vannstrømmen. Dette gjelder også spesielt for flate tak.

Drenering: For å unngå at vann trenger inn i bygget kan det være lurt med høye terskler, installere tilbakeslagsventil på avløpssystemet ditt, installere grunnvannspumpe eller tette og forsterke byggverket.

3.0 Forskningsmetode og teori

3.1 Generelt om metode

Metode er en viktig del av en oppgave hvor det er flere gode grunner til å inkludere en metodebeskrivelse.

De viktigste grunnene er: (Olsson, 2014)

- Man skal ha en bevissthet rundt metodespørsmål fordi dette gir en kvalitetssikring av eget arbeid.
- Leseren skal kunne vurdere grunnlaget for konklusjonene
- Andre skal kunne videreføre arbeidet
- Metodebeskrivelse gir en vitenskapelig skolering.

Grunnlaget for valg av metode vil være at den gir det beste utgangspunktet for å skaffe relevante data og belyse spørsmålet på den god og interessant måte. (Dalland, 2007) Ved bruk av metode er det svært viktig med grundighet, systematikk og åpenhet. (Johannessen, Tufte og Kristoffersen, 2006) På bakgrunn av dette vil det i dette kapitlet bli redegjort for hvilke metoder som er blitt brukt og for hvordan relevant data er blitt samlet inn.

Videre vil det blir redegjort for ulike forskningsmetoder og begreper for å få en bedre forståelse av forskningsprosessen. Det vil også bli beskrevet valg av metodisk tilnærming og forskningsdesign. Til slutt er kvaliteten på de dataene som er samlet inn vurdert.

3.1.1 Kvalitativ og kvantitativ metode

Det er vanlig å skille mellom kvalitativ og kvantitativ metode. Hvilken metode som blir brukt avhenger av hvilke data en ønsker og hva en studerer.

(Repstad, 1993) skiller disse metodene ved at *«mens arbeidsmaterialet ved bruk av kvantitative metoder er tall, er (litt stikkordsmessig sagt) teksten det sentrale uttrykk og arbeidsmateriale for kvalitative metoder»*

Kvalitativ metode er ofte i form av intervjuer, observasjoner eller studier og handler om å forsøke å finne egenskaper eller karaktertrekk ved et fenomen. En går gjerne mer i dybden enn i bredden når man studerer fenomenet. I tillegg er en kvalitativ metode gjerne mer fleksibelt. På grunn av dette gir det ofte en høy intern validitet og generaliserbarheten er gjerne lavere enn med en kvantitativ metode.

En kvantitativ metode vil være mye mer generaliserbar og objektivt. Her vil en se på antall forekomster i et representativt utvalgt. En mye brukt metode er spørreundersøkelser. Her er det til forskjell fra kvalitativ metode liten mulighet til fleksibilitet. Dette da alle blir stilt de samme spørsmålene, og ved å endre på dette underveis vil en miste validiteten til undersøkelsen. En ønsker en sterk ekstern validitet.

Kvantitativ metode er både brukbar og nyttig samfunnsvitenskapelig metode, men en bør vite om noen begrensninger (Holme og Solvang, 1996). Hovedproblemene er:

- Hvordan kan kvantitative fenomen beskrives kvantitativt
- Mennesker og sosialt miljø er ikke gitte størrelser, men liv i stadig utvikling og endring

3.1.2 Validitet

Begrepet validitet kan forklares med gyldighet eller relevans. Det refereres til 3 forhold: målevaliditet (det vil si hvor godt benyttede indikatorer måler hva de er ment til å måle), generaliserbarhet (også kalt ekstern validitet) og kausal validitet (intern validitet) (Chambliss og Schutt, 2006). Hvor god validiteten er, er avhengig av hvor relevante data en har innhentet er. Det er vanskelig å måle dette, og det er opp til forskeren å argumentere for dette.

3.1.3 Reliabilitet

Reliabilitet handler om hvor pålitelig og konsistent undersøkelsen er. Har man en høy reliabilitet betyr det at hvis noen andre forsker på det samme og bruker de samme dataene skal de også kunne få et identisk resultat, eventuelt med mindre feil. Det er også viktig at dataene som blir brukt er valide. Det vil si at dataene er ment til å brukes til den problemstillingen en selv jobber med. Bruker en data som er brukt av andre til andre formål må en være veldig nøye på validiteten (Halvorsen, 2008)

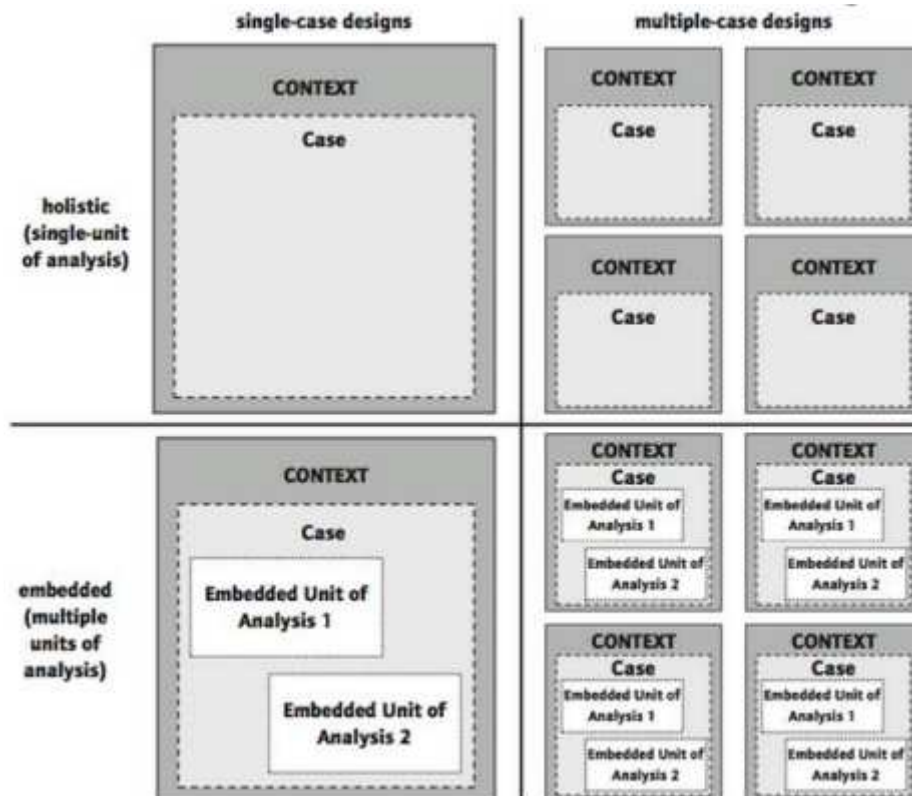
3.1.4 Casedesign

Ordet "case" kommer fra latin casus som betyr tilfelle. I et casedesign er det ett eller få tilfeller som studeres inngående og det studeres i en setting, for eksempel fysisk, sosial, historisk og/eller økonomisk. Det benyttes gjerne flere datakilder, men felles er at det er tid- og stedavhengige. Dette gjennomføres gjerne ved kvalitative undersøkelser ved observasjon eller intervjuer, men det kan også brukes kvantitative data som eksisterende statistikker og spørreskjemaer. (Johannessen og Tufte og Kristoffersen, 2006)

(Yin, 2014) kommer med en todelt definisjon:

«A case study is an empirical study that investigates a contemporary phenomenon "the case" in depth and within its real-world context, especially when the boundaries between the phenomenon and context may not be clearly evident »

Dette betyr at det trolig må involveres viktige kontekstuelle forhold for å forstå caset.



(Yin 2014 etter Cosmos Corporation 1983)

Over er en figur hvor Yin beskriver to ulike dimensjoner ved utforming av case-studier. Det ene er ut fra hvor mange caser en har tatt utgangspunkt i. Om en har sett på en enkel case-studie eller om det er flere. Det andre er om en ser dette fra et holistisk case-studie der man studerer et case per kontekst man ønsker å undersøke, eller om en velger mange å studere mange caser innenfor valgt antall kontekster.

3.1.5 Forskningsdesign

Selve valget av forskningsdesign beskrives av (Johannessen og Tufte og Kristoffersen, 2006) som: «Den tidlige fasen i et studium der man må velge hva og hvem som skal undersøkes og hvordan undersøkelsen skal gjennomføres» Dette kan sammenlignes med et kart som skal vise veien til mål. (Johannessen og Tufte og Kristoffersen, 2006) har laget en tabell over undersøkelsens formål. I denne oppgaven er det valgt «forstå» Gjennom dybdeintervju, dokumentanalyse og en spørreundersøkelse ønskes det å se hva som blir gjort i de fleste skadesakene med hensyn på riv av parkett.

Det skilles gjerne mellom tre ulike forskningsdesign (Gripsrud og Olsson og Silkoset, 2004) Det er eksplorativt, deskriptivt og kausalt forskningsdesign.

Et eksplorativt forskningsdesign er et utforskende design hvor en har lav kunnskap om temaet på forhånd og hvilke årsakssammenhenger som eksisterer. Målet med studien vil være å prøve å forstå problemet. En starter gjerne med å undersøke hva som er skrevet

om dette tidligere og hvilke data som er innhentet av andre. Sentrale måter å innhente egne data på er fokusgrupper og dybdeintervjuer.

For deskriptivt forskningsdesign har forskeren allerede grunnleggende forståelse og kunnskap om problemet og målet er å beskrive variabler eller sammenheng mellom variabler. Vanlige datainnsamlingsmetoder er spørreundersøkelser eller observasjoner.

Ved et kausalt forskningsdesign ønskes det å undersøke mulige årsakssammenhenger mellom variabler og blir ofte kalt årsak-virkning metoden. Ved å eksperimentere på de uavhengige variablene vil en kunne se om dette har noen effekt på de avhengige variablene.

I denne oppgaven er det valgt et deskriptivt forskningsdesign hvor de anvendte metodene er beskrevet under.

3.2 Anvendte metoder

Forskningen er basert på et casestudium hvor det er innhentet primær- og sekundærdata. Dette er gjort gjennom en dokumentanalyse av allerede oppgjorte skadesaker, dybdeintervju fra en kontortakstmann og spørreundersøkelse til en representativt utvalg respondenter. Disse dataene blir deretter grunnlaget for analyse og drøfting opp mot teorien.

3.2.1 Gjennomgang av skadesaker

Her er det planlagt å gå igjennom en del skadesaker for å se hva som blir gjort med parketten i vannskader og om det er noe potensiale for utbedre/gjøre opp skaden på en annen måte. Dette med utgangspunkt i det økonomiske, sosiale og klimamessige perspektivet. Hvor mye uskadet parkett blir kastet? Planen er å få gjennomgått minst 25-30 skadesaker. For at det ikke skal være for vanskelig og at det skal være mest mulig sammenlignbart, vil det bare bli sett på skader i leiligheter og rekkehus under et produkt som gjelder for borettslag og sameier. Det blir trukket et tilfeldig utvalg av skader innenfor dette segmentet. Av disse vil det kun bli sett på skader hvor det bare er en boenhet som er rammet og som er under 300 000 kroner. Er det en større vannskade hvor vann har rent ned i leilighet under, vil denne ikke bli vurdert i denne analysen. En vil dermed gå videre til neste skadesak, til det er mellom 25-30 vannskader.

I hver skadesak ligger det en mengde med informasjon om årsak og omfang. Det blir utarbeidet rapporter fra saneringsselskapene med bilder, 2D tegninger og beskrivelse om hva som har skjedd og hvordan skaden best mulig kan utbedres. For hver skadesak blir det laget detaljerte budsjetter som vil være grunnlaget for en faktura eller en kontanterstatning til forsikringstaker. Dette gjør det mulig å gå inn i hver enkelt skadesak, og vurdere når skaden er ferdig oppgjort, om løsningen som ble valgt var mest optimal med tanke på økonomisk, sosial og miljømessig bærekraft. Siden den miljømessige dimensjonen nå blir vurdert, vil det trolig være mange skadesaker som ikke

er optimale. Da vil det bli utarbeidet en alternativ løsning for hver enkelt skadesak hvor de aktuelle kostnadene/besparelsene kommer frem. Både med tanke på det økonomiske, sosiale og klimamessige faktorene.

Styrkene med å gå igjennom disse dataene fra skadesystemet er at det kan hentes ut konkrete tall fra skadesaker som er gjort opp. Det vil være mulig ved hjelp av rapportene og kalkylene å finne ut hvor mye parkett som er skiftet og hvordan reparasjonen er blitt utført. Det vil også være mulig å se om det har vært noen dialog mellom sanerings- og forsikringsselskapet om reparasjonsmetoden.

Svakhetene med å gjennomgå disse dataene er at det alltid vil være en feilmargin når det blir tatt ut et mindre antall skadesaker for vurdering. Tar en utgangspunkt i et tilfeldig utvalg av skadesaker innenfor en kortere tidsperiode vil det kunne være sesongvarierte skader som frostskafer om vinteren eller flomskader om våren som kan gjøre en forskjell i analysen. Utvalg av skadesaker over en lengre periode kan også gi ulike data, da priser og kostnader endrer seg. En er også avhengig av at saneringsselskapet som har vært ute på befaring også har laget en god rapport og kalkulert skaden riktig. I mange skader blir budsjettene automatisk godkjent gjennom skadesystemet. Disse skadene som blir automatisk godkjent er det ingen personer fra forsikringsselskapet som har gjennomgått før skaden er ferdig. Her er det sannsynlig at en kan finne avvik. Tidligere er det avdekket i etterkontroller, hvor takstmenn reiser ut og ser på skaden saneringsselskapet har dokumentert gjennom rapporter og kalkyler, at disse avviker fra de faktiske forhold. Det er også en svakhet å komme inn etter at en skade er gjort opp. Det kan være skjønnsmessige vurderinger som skadebehandler ikke har notert og begrunnet, eller skadefeil som er blitt gjort.

3.2.2 Intervju med kontortakstmann

Det vil også bli gjennomført et intervju med en kontortakstmann. Dette er interne takstmenn som gjennomgår budsjettene som saneringsselskapene laster opp for godkjenning. Her ser de om saneringsselskapene utfører reparasjonen i henhold til avtalen mellom forsikringsselskap og det aktuelle saneringsselskap. Etterhvert som avtalen går, er det flere og flere budsjetter som nå automatisk blir godkjent gjennom systemet. Dette så lenge det er innenfor rammene som er avtalt. I disse skadene er det stikkontroller som kontortakstmenn gjennomfører. Det er absolutt en nødvendighet da det er kjent at det gjøres en del feil fra saneringsselskapenes side. Til saneringsselskapenes forsvar er det heller ikke så lett å ha kontroll over alt da de ulike forsikringsselskapene har ulike rutiner og løsninger.

Det blir utført intervju av en av totalt seks kontortakstmenn i selskapet. I dette intervjuet vil det være fornuftig å bruke et ustandardisert intervju. Dette da intervjuet skal foregå med med en person som en kjenner og har en god relasjon til. I en slik intervjuform blir det lettere å ha en uformell samtale hvor takstmann fritt kan åpne seg opp og forklare med egne ord. (Aarhus Universitet, 2021)

Styrken ved å intervju kontortakstmennene er at de har veldig god kjennskap og innsikt til nettopp disse skadene. De har kunnskapen om rutinene til saneringsselskapene, i hvilke skader det er utfordringer og som må rapporteres videre som avvik, hvilke alternative reparasjonsmetoder som kan vurderes og kostnadene med dette.

Svakheten er at dette er kun en av totalt seks personer. Den som blir intervjuet kan føle seg litt "hengt ut" da det er de som ofte indirekte godkjenner at parkett blir revet når de godkjenner budsjettene. Kunne de ha vurdert reparasjon oftere og stilt flere kritiske spørsmål til saneringsselskapene når budsjettene blir godkjent? Ofte er tiden en faktor og arbeidsmengden som en skal igjennom. For kontortakstmenn er det de samme kravene som for en skadebehandler hvor en skal levere et antall oppgaver og saker i løpet av en måned. Dette kan kanskje medføre at det går på bekostning av kvaliteten. Det blir lettere å si ok i en sak for å bli ferdig og komme videre.

3.2.3 Spørreundersøkelse

Det er også planlagt en spørreundersøkelse. Denne er rettet mot forbrukere generelt og ikke direkte mot forsikringskundene til forsikringsselskapet skadene er hentet fra. Undersøkelsen er laget gjennom www.onlineundersokelse.com Denne er sendt direkte ut fra Facebook til alle 379 venner som er på listen til oppgaveskriver. Tanken er å belyse det sosiale forholdet i et tenkt skadeoppgjør og hva en kunne akseptert og ikke. Om ikke alle har hatt en skade, er alle på en eller annen måte forsikret gjennom et sameie-, hus- eller innboforsikring og har en viss grunnforståelse for hva som dekkes i en skadesak.

Det er ønskelig å få frem hvor godt en er kjent med vilkårene og om en er opptatt av at forsikringsselskapet skal tilby grønne og bærekraftige løsninger. Kunne en ha akseptert å vente lengre i begynnelsen i en skadesak for å se om det fantes andre løsninger? Ville en kunne ha akseptert en økonomisk kompensasjon/minnelig løsning for å la være å reparere en skade som i utgangspunktet er skjønnsmessig, men likefullt dekket av forsikringen? Dette er type spørsmål som kan gi en bedre forståelse og se alle de bærekraftmessige faktorene i sin helhet.

Styrkene med dette ville vil være å få en del ekstra tilleggsdata om hva en generell forsikringstaker tenker om reparasjon, bærekraft og den sosiale dimensjonen. Er kunder opptatt av bærekraft så lenge det ikke rammer dem selv? Kan det være mulig i flere skader å kjøpe seg ut ved å tilby en kompensasjon/minnelig løsning? En slik løsning vil i mange tilfeller være gunstig for forsikringsselskap, forsikringstaker og miljøet.

Svakheten er at respondentene som får mulighet til å svare kanskje er litt for homogen. Dette er venner av oppgaveskriver, og resultatet vil derfor kunne bli kritisert ved at gruppen ikke er representativ nok for den norske befolkningen generelt. Spørreundersøkelsen er likevel først og fremst ment som et supplement til de andre metodene for å få belyst det sosiale forholdet mer.

3.3 Metode-evaluering

I dette kapitlet det sett på kvaliteten av undersøkelsen. Metoden og valgene som blir tatt gjennom prosessen ved innsamling av data kan gi konsekvenser for kvaliteten på forskningen. (Johannessen og Tufte og Kristoffersen, 2006)

En undersøkelse er en metode for å samle inn empiri. Uansett hvilken empiri det dreier seg om bør den tilfredsstillende følge to krav (Jacobsen, 2015)

- Empirien må være gyldig og relevant (valid)
- Empirien må være pålitelig og troverdig (reliabel)

3.3.1 Studiets validitet

Jeg mener studiets indre validitet er god. Problemstillingen er konkret og viser tydelig hva det en ønsker å undersøke. Relevante data er innhentet fra metoder som skal bygge opp under denne problemstillingen. Det er i tillegg utformet forskningsspørsmål som utdyper formålet med studien og hvilket fokus oppgaven har.

Den eksterne validiteten er god på dokumentanalysen. Denne kan fint generaliseres. Likevel kunne den vært sterkere ved å analysere flere vannskadesaker og gå enda grundigere bak tallene enn det som er gjort. Det samme gjelder spørreundersøkelsen hvor aldersgruppene til slutt viste seg å bli litt skjevfordelt enn det som var tenkt. En kan da med kritisk blikk si at den er litt for lite representativ.

3.3.2 Dataenes reliabilitet

Reliabiliteten til dataene i studien vil jeg si er bra. Estimaten for besparelse i dokumentanalysen er vanskelig å beregne nøyaktig, og er tatt skjønnsmessig. Derfor kan det medføre andre besparelser ved en ny undersøkelse. Likevel er resultatene om at det er store muligheter for besparelse nokså klare. Det samme gjelder kvalitative data som er samlet inn fra intervjuet. En kan aldri sikre seg at intervjuobjektet kommer med sin egen subjektive mening, men likevel sammenfaller dataene med det som kommer frem i dokumentanalysen. Når det gjelder spørreundersøkelsen er det sendt ut til 379 mulige respondenter hvor 113 svarte. Dette er et helt greit representativt utvalg, men en skulle gjerne sett at det var enda mer fordelt mellom aldersgruppene.

4.0 Funn

Under vil det bli de ulike funnene fra dokumentanalysen, intervjuet og spørreundersøkelsen bli gjennomgått.

4.1 Gjennomgang av skadesaker

Høsten 2021 ble det hentet ut 1338 vannskader med skadedato mellom 01.10.2020 til 01.10.2021. Disse ble gjennomgått januar og februar 2022. Oversikten over skadesakene kom i et exceldokument hvor det på forhånd ble gjort en beslutning om å se igjennom hver 11 skadesak. Dette for å ta et tilfeldig utvalg av alle sakene. Totalt ble det sett igjennom 121 skadesaker. Av disse var det klart på forhånd at en del ikke ville passe inn i akkurat det som skulle bli sett på i denne oppgaven. Det ble totalt gjennomgått 24 skadesaker som passer til oppgaven. Differansen mellom de 121 sakene som tilfeldig er valgt ut og de 24 konkrete skadesakene som ble gjennomgått er forklart i figuren under.

Totalt antall saker	121
0 skader, avslag/under egenandel	-51
Skader om ikke omfattet parkett	-18
Skader med flere boenheter	-12
Skader med ekstern skadebehandling	-9
Diverse andre skader som ikke kunne brukes	-7
Skader som er gjennomgått	24

Det viste seg da at når uttrekket ble gjort om høsten 2021 omfattet de 1338 skadesakene både oppgjorte og løpende skadesaker i uttrekksperioden. En god del av disse er da saker som senere skulle vise seg å komme under egenandel eller ikke var dekket av forsikringen. Det er en del av de, og dette vises også klart i tabellen over hvor dette utgjør 51 skadesaker. Skader som ikke omfattet parkett ble også valgt bort som var 18 stykker.

Skader som omfattet flere boenheter ble også valgt bort for å forenkle analysen. Her er det flere variable kostnader som transport som spiller inn. Det vil derfor være enklere å sammenligne skadene når de er mest mulig like.

I tillegg er det også noen skader hvor det er avtalt mellom forsikringsselskapet og boligselskaper at de styrer reparasjonsarbeidet selv, samt andre skader som ikke kunne brukes da de ikke var ferdig oppgjort. Disse ble også tatt ut.

Til slutt var det 24 skadesaker som ble gjennomgått og analysert.

4.1.1 Hva ble gjort med parketten?

Under ser dere en oversikt over hva som ble gjort med parketten i de 24 ulike skadesakene. Til venstre kommer antall kvadratmeter frem. Den blå søylen forklarer summen av parkett som ble revet mens den oransje viser hvor mye av denne som var uskadet.



Den første søylen omfatter et kontantoppgjør som ble gitt til eier av leiligheten. Her var det kun en kvadratmeter av et areal på 10 kvadratmeter som var skadet. Eier valgte selv et kontantoppgjør på 14327 kroner samtidig som de informerte om at de ikke kom til å skifte parketten. Disse 10 kvadratmeterne ble dermed ikke revet. Denne konkrete skaden viser en klar besparelse for forsikringsselskapet, miljøet og forsikringstaker som slipper en reparasjon i leiligheten sin.

I den midterste søylen ser en hva som er mest vanlig. I 21 av 24 skadesaker ble all parkett revet. Dette utgjør til sammen 555 kvadratmeter. Av disse 555 kvadratmeterne var 363 kvadratmeter uskadet. Her ser en tydelig at det kan være et stort potensiale for besparelser for både klima og miljø, det sosiale og det økonomiske så lenge det er muligheter for å reparere eller løse disse sakene på en annen måte.

I den siste søylen ser en omfanget av to skader som totalt omfatter 49 kvadratmeter. I begge disse skadene ble parketten lokalreparert og ingen parkett ble revet.

4.1.2 Hva kunne vært gjort?

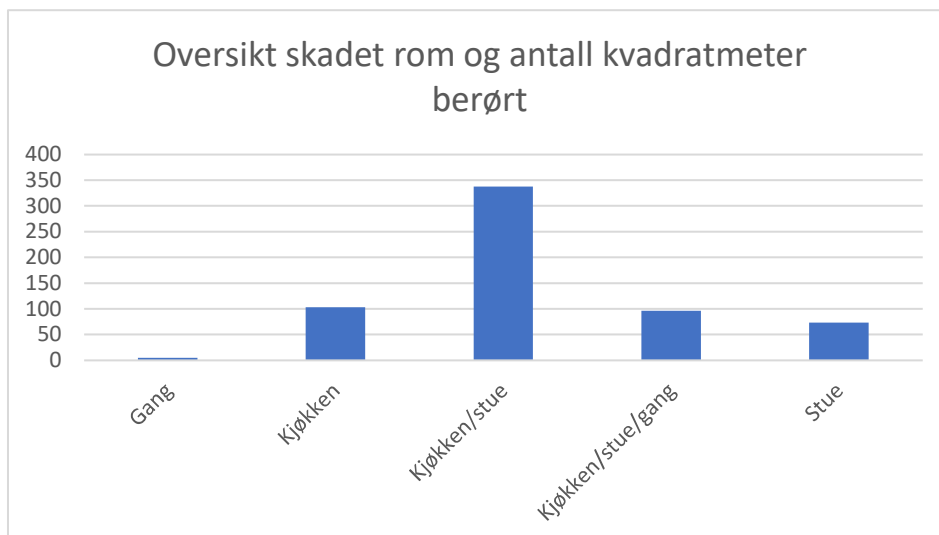
Under ser dere en figur som forklarer hva som kunne vært gjort. I 8 av de 24 skadesakene var det ingenting annet som kunne blitt gjort. Her var parketten så skadet at det ikke hadde vært mulig med lokal reparasjon. I en sak hadde det vært mulig å løfte parkett for å tørke, mens i en annen kunne det bare vært revet skadet parkett for å skjøte på lik parkett fra et soverom. Her kunne en ha redusert riving av uskadet parkett betydelig. I stedet for å skifte all parkett i åpen kjøkken/stue løsning ville en bare å revet et soverom og lagt ny parkett her.



Den store posten som utgjør 14 skadesaker er minnelig løsning eller kontantoppgjør. Dette står for totalt 357 kvadratmeter med parkett. Dette er skadesaker hvor en har oppdaget skaden tidlig og hvor omfanget er redusert. Likevel har det gitt en synlig skade på parketten. Her har saneringselskapene som er bestilt av forsikringsselskapet vært tidlig ute og gjerne allerede begynt å rive for å sette i gang med utbedringen. Det er i disse skadene det er store muligheter for besparelser. I mange av skadene kunne det trolig enten ha blitt vurdert sliping av parkett eller en kompensasjon/minnelig løsning for at kunden kan leve med skaden som i mange tilfeller bare er skjønnsmessige.

4.1.3 Hvilke rom er mest utsatt

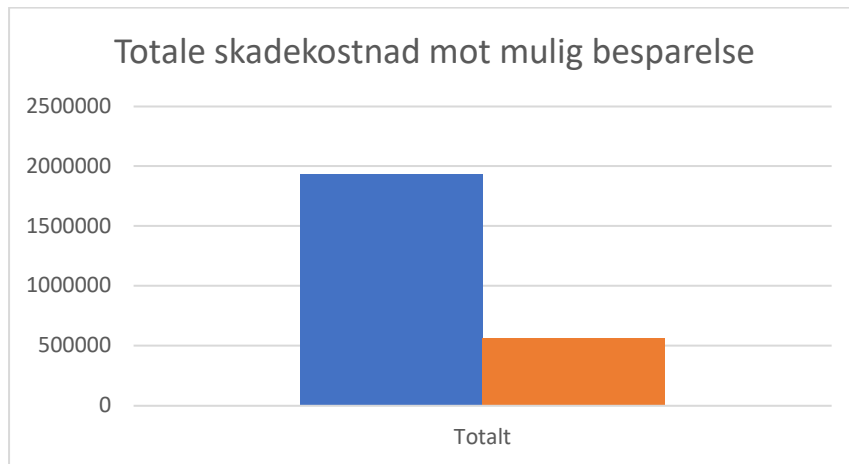
Ikke overraskende er det kjøkken og rom som er tilstøtende til kjøkken det er mest skader på. Som figuren viser under stod gang bare for 5 kvadratmeter i en skadesak og skader hvor bare stue var skadet for totalt 73 kvadratmeter fordelt på 3 skader.



Resten av skadene hvor kjøkken er helt eller delvis omfattet utgjør 536 av totalt 614 kvadratmeter. Her er årsaken til skadene ofte varmtvannsbereder som står i kjøkkenbenk eller oppvaskmaskiner. Det betyr at kjøkken er et rom som det vil være lønnsomt å gjøre skadeforebyggende tiltak i.

4.1.4 Estimert besparelse i kroner

Under viser figuren en oversikt over kostnadene mot mulig besparelse. Totalt ble det utbetalt 1.929.144 kroner i disse 24 skadesakene. Av dette har det blitt estimert en mulig besparelse på 564.327 kroner.



Dette utgjør 29,3 prosent av den totale utbetalingen.

4.1.5 Årsakene til skadene

Nedenfor er en oversikt over hva som er årsaken til at skadene i de sakene som er plukket ut oppstår. Da det bare er gjennomgått 24 saker vil det her trolig ikke være helt representativt.



Den viser likevel at det er en overvekt av skadesaker med forsømmelse som årsak. Dette er som oftest varmtvannsberedere og oppvaskmaskiner som er opp mot eller over sin levetid.

4.2 Intervju kontortakstmann.

I intervjuet var det første spørsmålet en påstand om at forsikringsselskap river for mye. Dette var kontortakstmann enig i. Han begrunner dette med at over en tid har det oppstått en kultur hvor en ikke lenger vurderer dette skikkelig. Har det oppstått en vannskade er det riv, tørk og få inn et nytt gulv som gjelder. Likevel har det nå, etter større fokus på bærekraft, blitt en endring hvor ledelsen ønsker et økt fokus på reparasjon av gulv slik som det ble gjort før i tiden.

Kontortakstmann sier at før var det nesten som en utdanning hvor en del håndverkere hadde en spesiell ekspertise på hvordan en kunne reparere parkett. Men etter at det ble mer fokus på riv og at ting skulle gå fort, har dette blitt et mer «døende» fag. En grunn til at det troligere har blitt større fokus på riv enn reparasjon er gjerne etter klikkparkett/klikk laminat. Før ble parkett limt, slik at det tok lengre tid å rive og tilbakeføre enn det gjør etter at klikkparkett kom på markedet. Det var tidligere et større insentiv for å reparere parketten da dette var det rimeligste. I dag er gjerne grensekostnaden mellom riv og reparasjon mye mindre i kroner og øre enn det var for 10 år siden. Det er likevel mye å spare på det miljømessige.

De har på avdelingen nå opprettet et kartotek over flere håndverkere som kan reparere parkett. Det viser seg at de klarer å reparere en god del av disse gulvene, så lenge det ikke har vært veldig mye vann hvor parkett har krøllet seg. I de tilfellene er det ikke mulig å lokalreparere.

En utfordring er å plukke disse sakene opp fra saneringsselskapene før riv er igangsatt. Dette da det ikke er en rutine mellom selskapene for dette i dag eller kunnskap om dette i de andre avdelingene i forsikringsselskapet. Dette er noe som kontortakstmennene har bygget opp etter flere tilsvarende vannskader. På spørsmål om dette kartoteket bare omfatter de store byene, sier kontortakstmann at dette gjelder hele landet. Da riv ble mer vanlig for 10 år siden var dette stort sett i byene dette ble gjort. I distriktene har det hele tiden vært mer vanlig å forsøke å reparere hvor da også kompetansen har blitt mer bevart.

En annen utfordring er også at hvis det blir mer og mer vanlig å reparere enn å rive vil dette medføre stor omsetningssvikt for saneringsselskapene. Riv innebærer andre tillegg som å fjerne inventar og løsøre som de også tjener greit med penger på. Det saneringsselskapene bør gjøre er å trene sine medarbeidere i å lokalreparere parkett for fremdeles å være en prioritert firma for forsikringsbransjen også i fremtiden og for å unngå å miste jobben helt.

I intervjuet blir kontortakstmann informert om at det vil bli gjennomgått en dokumentanalyse av eldre skadesaker for å se om det er noe potensiale å spare med tanke på miljø, sosiale og økonomiske forhold. Kontortakstmann svarer at det helt klart er mulig å spare på alle disse forholdene. I de tilfellene det kanskje ikke er mulig å lokalreparere vil det likevel være mulig å tenke alternativt når det gjelder reparasjon.

Gjerne i en litt nyere leilighet hvor det er en mindre skade fra oppvaskmaskin, varmtvannsbereder eller fra oppvaskkum vil det være mulig å hente parkett fra andre rom. Istedenfor å rive en åpen stue/kjøkkenløsning hvor parkettarealet er stort, vil det ofte være mulig å ta parkett fra et mindre soverrom/bod. Da slipper en å rive et stort areal. En kan da heller legge helt ny parkett på det mindre rommet som en tok parketten fra.

På spørsmål om bærekraft og hvor mye de tenker på dette bekrefter han at fokus på dette har endret seg veldig mye i det siste. Han sier de alltid har vært bevisst på dette, men at det nå har endret seg hvor det er nye strategier fra ledelsen som har økt fokus på nettopp dette. Fokusområder er å se om det kan lokalrepareres eller å tilby kompensasjoner for å la være å reparere skader som i mange skader er skjønnsmessige. Dette vurderes nå i stort sett alle skader de er inne i.

Det blir også forelagt en påstand for kontortakstmannen om at det i dag er veldig mange forbrukere som er opptatt av bærekraft. Hvis mange tenker bærekraft og reduserer forbruket eller blir mer bevisste vil dette tilsammen utgjøre en stor del. Påstanden går på at hvis det likevel skjer en skade med deg, vil vedkommende likevel kreve å få erstattet hele gulvet som det gjelder i disse konkrete skadesakene. I mange tilfeller er det ofte bare skjønnsmessige skader hvor parketten har sprekt litt opp i skjøter eller det er mindre hakk. Det er skader som en fint kan leve med. Dette er kontortakstmann helt enig i, men har sier likevel at hvis en viser forsikringstaker hva det vil koste med lokalreparasjon samtidig som en viser hva det «worst case» vil koste med et saneringsfirma er det kanskje mulig å bli enig med en kompensasjon eller minnelig løsning et sted på midten.

Kontortakstmann kommer også med en erfaring om at jo yngre forsikringstaker er, jo lettere er det å selge inn en slik løsning enn om det er de eldre. Han opplever på et generelt grunnlag at det ofte er eldre som krever det de har krav på og ønsker nytt gulv kontra reparasjon. Han opplever at det er litt annen holdning hos de yngre enn de eldre.

Når kontortakstmann blir spurt om hvordan en kan bli bedre i skadesaker med tanke på bærekraft sier han helt klart at det er å komme tidligere inn i og styre skadene slik de ønsker. Ofte så har saneringsselskapene tidlig informert kunden om at gulv må rives. Det er da vanskeligere å komme inn i etterkant å selge inn lokalreparasjon hvis vedkommende har blitt forespeilet å skifte hele gulvet med ny parkett. Her er det viktig med kommunikasjon og forventningsstyring.

Hvis kontortakstmann kommer tidlig inn i en skadesak, ønsker han å selge det inn som en bærekraftig løsning med at de er heldige. Forsikringen er kommet inn så tidlig at her kan gulvet ditt reddes. Du slipper nå å få en byggeplass hos deg hvor innboet ditt blir flyttet på, du slipper å flytte ut og at noen overtar leiligheten din i noen uker for å reparere skaden. Da får kunden en «wow-effekt» i tillegg til at de ikke har fått ideen om at de får en helt ny parkett. Det er vanskeligere å få kunden til å snu hvis de allerede har

fått ideen om at gulvet blir skiftet. Da tenker de at kanskje det er «verdt det» med litt kaos for å få et nytt gulv.

I tillegg til å være tidlig ute er det også viktig å påvirke de som skal utføre arbeidet for oss. Det er viktig å selge inn budskapet til de også. De skal være en partner for oss.

I dag har både sanerings- og forsikringsselskapene fått ganske god erfaring med hva en skade koster basert på hvor stort rommet er. En kan kunne tenke seg at det er mulig å forhandle om en sum når en først er ute for å høre om dette er noe de kan leve med mot en kompensasjon. En trenger da ikke å detaljpriser. I tillegg er det et insentiv å bli enige om en løsning kontra at skaden blir reparert som også medfører en egenandel for kunden. Egenandel er også en fin måte å forhandle om. I stedet for å betale 10000 kr og få en skade reparert kan en tenke seg at en får 15000 kroner for å leve med det og ikke bli krevd noen egenandel. Her vil forskjellen da være 25000 kroner for kunden som er ganske vesentlig.

I de sakene hvor parketten er helt ødelagt og det ikke er muligheter for å reparere er det likevel ofte veldig mye uskadet parkett som også blir fjernet. Kontortakstmann blir spurt om han vet hva som skjer med det etterpå og om det bare blir kastet. Det var han usikker på, men antok at dette var noe som ble kastet. Sannsynligvis blir det sortert ved mottak. Han tenker at dette trolig blir gjenvunnet til å bli sponplater, baksider på baderomsplater og så videre.

Når det gjelder gulv og ombruk mener kontortakstmann at det er vanskelig. Det er utrolig mye ulik kvalitet på parkett. Noen rimelige parkett er ikke beregnet for å de-/remontere. De blir veldig slakke i låsing og det vil ikke bli bra. Men dyre ordentlige gulv hvor du har en hvis antall kvadratmeter til overs vil ha en viss gjenbruksverdi. Men om det er mulig å gjøre butikk ut av det er han usikker på. Da må en i allefall rive det finere enn det gjøres i dag. Dette for å unngå å skade parketten når en demonterer, noe som er tidskrevende. Rivejobben vil bli litt mer omstendelig samt at det må være noen som plukker dette opp litt raskt. Dette må lagres skikkelig for ikke å bli skadet som igjen vil medføre en del lagring- og transportkostnader

Det å legge et brukt gulv i en skadesak vil trolig ikke være mulig. Det vil trolig være alt for vanskelig å få nok kvadratmeter samt at det vil trolig vil koste mye mer.

Forebygging

Når det gjelder forebygging mener kontortakstmann at det ikke burde vært lov å ha varmtvannsbereder i kjøkkenskap. Dette burde stått i en bod eller teknisk rom som skal tåle vannsøl. Det ville vært det mest forebyggende på antall skadesaker. En varmtvannsbereder har mye mindre levetid enn hva parketten har. En waterguard/vannalarm vil være en positiv ting. Det stopper ofte ikke skaden fra å skje, men det forhindrer at skaden blir stor.

På spørsmål om han synes vann fra utette tak og fasader stort sett gjelder manglende vedlikehold eller bygningsfeil sier han det er ca 50/50 og vanskelig å si. Det har litt med byggetradisjon også. Nå er det mye funksisbygg med flate tak og innvendig taknedløp som bygges. Dette var det ikke så mye av før. Nå ser en at dette tar med seg en del utfordringer. Særlig på vestlandet hvor det er mye mer nedbør enn på østlandet. Innvendige nedløp er veldig utsatt.

Utfordring

En grunn til at en ikke er tidlig på skadesaken er at det er for mye å gjøre. Det er en for travel dag for de som sitter å jobber med dette. En får ikke tid til å ta en skikkelig vurdering og følge opp. Hvis en prosjektleder for saneringsselskapet sier at her blir det riv så godtar skadebehandler og kontortakstmann dette.

4.3 Spørreundersøkelse

4.3.1 De generelle spørsmålene

I spørreundersøkelsen ble det stilt 21 spørsmål om ulike temaer. Den ble delt inn i generelle, klima og miljø, sosiale og økonomiske spørsmål. Hele spørreundersøkelsen med svar ligger i oppgaven som vedlegg. Den ble sendt ut til 379 venner på Facebook hvor det var 113 respondenter. En liten svakhet i denne spørreundersøkelsen er alder på disse. Av alle 113 respondentene, representerer gruppen fra 18-29 år bare ca 2 prosent og gruppen mellom 46-60 år bare ca 18 prosent. Her skulle det ha ideelt sett ha vært ende flere respondenter i disse gruppene. Hovedtyngden av respondentene er mellom 30-45 år og står for ca 73 prosent av svarene.

Når det gjelder hvor godt en gjør seg kjent med vilkårene i forsikringen og hvordan et skadeoppgjør beregnes er det stor forskjell. Middelerdien for alle svarene ligger på 55 av 100. Om en er opptatt av at forsikringsselskapene skal tilby grønne og bærekraftige løsninger/anbefalinger er det ca 56 prosent av respondentene som gjør det. Dette er kanskje litt overaskende, men har nok også sammenheng om at det ikke er så mange unge som har besvart undersøkelsen.

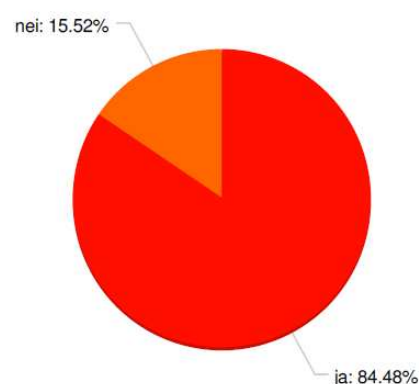
På spørsmål om hvor mange som hadde hatt skade, kom det frem at det gjaldt ca halvparten av respondentene. Av disse igjen opplevde ca 85 prosent en god kommunikasjon tidlig i skadesaken om dekning og videre fremdrift. En kan se det i figuren under som er hentet fra spørreundersøkelsen.

7. Opplevde du en god kommunikasjon tidlig i skadesaken om dekning og videre fremdrift? *

Antall deltakere: 58

49 (84.5%): ja

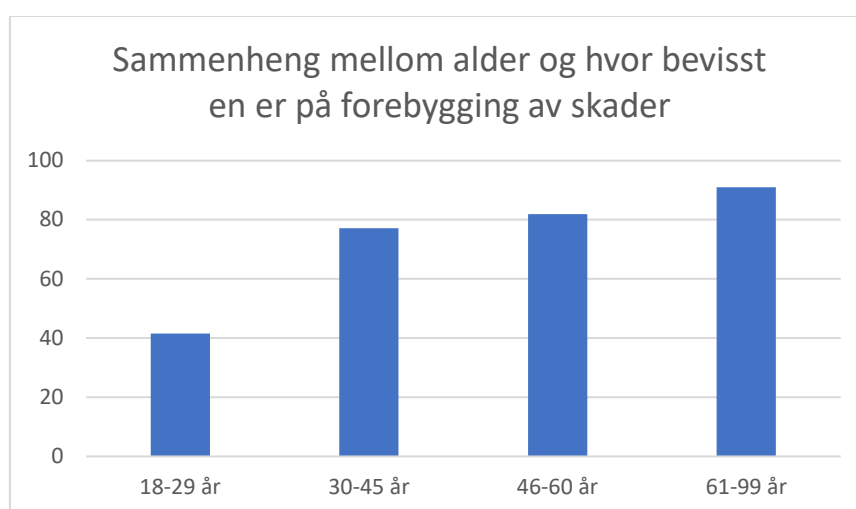
9 (15.5%): nei



Dette er noe som er viktig for forsikringselskapene å beholde. Eventuelle fremtidige endringer bør en være oppmerksom på å bevare eller forbedre dette.

4.3.2 Klima og miljø

Det aller mest bærekraftige for miljøet vil være å ikke få noen skader i det hele tatt. Da er det viktig å være bevisst på forebygging og forhindre at skader oppstår.



Ut fra spørreundersøkelsen kan en klart og tydelig se at desto eldre en person er desto mer bevisst er en på forebygging av skader. Dette har nok veldig mye med erfaringer og kunnskap å gjøre.

Når det gjelder spørsmålet om respondentene synes det er rimelig at gammel parkett blir erstattet med en ny uten noe som helst fradrag på slitasje og elde, samsvarer dette med det neste spørsmålet om en ville ha akseptert ombruk av parkett. Det er litt over halvparten som synes det er rimelig med å erstatte gammel parkett med ny, mens det i det neste spørsmålet litt over halvparten som ikke ville akseptert ombruk av parkett for å erstatte den gamle.

På spørsmål om en kunne akseptert å vente litt lengre med å komme i gang med reparasjon for å vurdere om det finnes bedre bærekraftige alternativ, er litt over halvparten positive til dette.

4.3.4 Økonomisk

Ved spørsmålet om en kunne vært interessert i en økonomisk kompensasjon hvor parketten var begynt å sprekke opp, var det også stor spredning. Her var det mange som absolutt ikke var interessert, men likevel en del som kunne være interessert. Det finnes i iallfall et potensiale til å tilby flere slike løsninger.

På spørsmål 18 og 19 blir respondentene spurt om to ulike påstander. Om en ville krevd en økonomisk kompensasjon hvis skaden ble rimeligere ved en mer miljøvennlig løsning og om en ville vært villig til å betale ekstra for å få en mer miljøvennlig løsning. Det var kun 34 prosent som var villig til å betale ekstra for en mer miljøvennlig løsning. Dette er ikke så overraskende, men når det gjelder om de ville krevd kompensasjon hvis skaden ble rimeligere var det bare 45 prosent som ville ha gjort det. Dette var forventet å bli en del høyere.

De siste to spørsmålene omhandlet om en i dag har en waterguard/sikring som begrenser eller hindrer vannskade. Av disse var det ca 42 prosent som ikke hadde. Det ble igjen spurt om de var interessert i å investere for å forebygge fremtidige skader og da var over halvparten (54,3%) positive til dette. Dette sier litt om hvor viktig det er med kontinuerlig informasjon om forebygging.

5.0 Diskusjon

I diskusjonskapittelet blir det diskutert hva en kan gjøre for å fremme bærekraftige løsninger fra tre ulike nivåer. Disse nivåene er: skadeavdelingen, forsikringselskapet og bransjen/myndighetene.

5.1 Hvordan kan skadeavdelingen i et forsikringselskap fremme bærekraftige løsninger i de enkelte skadesakene?

For å svare på dette er det 3 forskjellige ting skadeavdelingen bør være ekstra fokusert på. Det er egen kultur, hvordan en kommuniserer med saneringselskapene og hvordan en kommuniserer med forsikringstaker. Det å forbedre rutiner og arbeidsmåter er noe skal kunne endre ganske raskt. Selv om det er noe som kan endres med en gang må det likevel jobbes over tid for at det skal bli en ny praksis og kultur.

5.1.1 Egen kultur

Over tid har det vokst en rivekultur forsikringsoppgjør. Dette ser en tydelig ut fra funnene hvor det ble avdekket at i 21 av 24 vannskadesaker ble all parkett revet. Dette underbygges også fra intervjuet av kontortakstmann hvor en av grunnene til dette er at skadebehandler eller kontortakstmann ikke kommer tidlig nok inn i skadesakene. Dette kan for eksempel skyldes for dårlig beskrivelse om hva som må vurderes i bestillingen til saneringselskapene når skaden blir meldt og at når skaderapporten kommer i retur, tar skadebehandler og kontortakstmann det for gitt at informasjonen er korrekt og at prosjektleder har tatt riktig vurdering uten å sjekke nærmere opp.

En ser jo denne trenden i dokumentanalysen hvor det stort sett rives uten noen form for vurdering. Dette er trolig da det ikke er noe krav til disse vurderingene i dag. I dag er skadebehandlers mandat å tilbakeføre verdiene etter en skadehendelse i henhold til forsikringsvilkår og de rammene som gjelder. Saneringselskapenes mandat er å utbedre skaden i henhold til de rammeavtalene med forsikringselskapet som gjelder.

Hvis en får endret fokus i skadeavdelingen til å bli mer proaktiv i bestillingene til saneringselskapene samt å følge de opp når skaderapportene med forslag til reparasjon kommer inn, vil det være større muligheter for å fange de aktuelle skadesakene tidligere opp. Da kan en ha dialog med saneringselskapet på hvilke alternative løsninger som finnes enn å bare rive. Dette vil være med på å endre ikke bare kulturen i skadeavdelingen, men også til saneringselskapene.

5.1.2 Kommunikasjon med saneringselskapene

Det er viktig å ha en god dialog med saneringselskapene. Tydelige beskrivelser i bestillingen om hva skadebehandler ønsker og at det må vurderes alternative løsninger ved skader på parkett. Når rapporten kommer i retur til forsikringselskapet må skadebehandler lese rapporten grundig og ringe opp prosjektlederne når ting er uklart. Her bør en være kritisk til om det står at gulv må rives når det er mindre omfang og uten

noen annen form for begrunnelse. I de tilfellene hvor skadet parkett er begrenset bør det ventes med riving til alle mulighetene er vurdert. Riving av parkett i en åpen stue/kjøkken løsning bør være siste mulighet.

I nyere leiligheter er det som oftes samme parkett i alle rom. Vannskadene som oppstår på kjøkken er gjerne i åpen stue/kjøkken løsning. I de tilfellene hvor parkett er ødelagt må det vurderes om bare denne kan fjernes og heller skjøte på parkett fra annet rom. Da ombruker en parketten for eksempel fra et soverom til å skjøte på den åpne stue/kjøkken delen. Dette medfører at det kun er soverommet hvor parkett må rives og erstattes. Ved hjelp av denne måten begrenser en å kaste så mye uskadet parkett og i stedet for å rive 50 kvm i en åpen stue/kjøkken del, river en heller et soverom som er på 10-12 kvm. Dette vil medføre betydelige besparelser for selskapet og miljøet. For forsikringstaker og det sosiale aspektet vil dette også være bedre da en slipper å fjerne alt av inventar i en stue for å rive gulvet og i verste fall forhindre at leiligheten blir ubeboelig.

Det er også en mulighet for dette i en større vannskade hvor det er flere enheter som er rammet. Da vil det kunne være mulig å samle opp parkett fra andre leiligheter i bygget og ombruke dette i en eller flere leiligheter for å begrenset kast av parkett. Dette vil også være innenfor i forsikringsvilkårene hvor en skal tilbakeføre til samme, eller i det vesentlige samme stand som før skaden inntraff. I eldre bygg vil dette være en større utfordring da det ofte er mye forskjellige parkettyper.

5.1.3 Kommunikasjon med forsikringstaker

I spørreundersøkelsen kommer det frem at over halvparten av respondentene er positive til å vente litt ekstra for å vurdere om det finnes et bedre bærekraftig alternativ. Dette er et godt utgangspunkt og dette skal være fullt mulig å gjøre i flere skadesaker. Forsikringstaker vet gjerne ikke hva vanlig praksis har vært til nå, og det å bruke noen ekstra dager for saneringselskapet med å diskutere alternative løsninger med forsikringselskapet bør ikke by på noe større utfordringer. Det er likevel viktig at dette går raskt og at en har god dialog med forsikringstaker underveis. I spørreundersøkelsen kommer det tydelig frem at kundene forventet at det skal gå raskt.

Det kommer også frem i spørreundersøkelsen at det er stor variasjon mellom de som kunne tenke seg en økonomisk kompensasjon og de som ikke ønsker det. Det kommer ikke tydelig frem hvilken gruppe, men en hypotese er nok at unge trolig er mer interessert enn de eldre. Dette er noe som kunne vært interessant å forske mer på. Uansett vil det være fornuftig å tilby alle grupper en økonomisk kompensasjon for å «leve videre» med den lille skaden så lenge dette kun er skjønnsmessig og ikke større skade hvor vann har trukket ned i konstruksjonen. Det er da viktig å fokusere på det positive et slik tilbud vil medføre og hvilke negative konsekvenser en da slipper. Parkett er et levende produkt som er utsatt for ulik slitasje av brukerne. Men over tid blir parkett mer og mer slitt. Å leve videre med en liten skjønnsmessig skade på parkett etter vannskaden mot en økonomisk kompensasjon vil kunne være veldig gunstig. En vil slippe

utlegg til egenandel, slippe å leve i en byggeplass i en periode og i verste fall slippe å flytte ut av leiligheten din.

Ved å få flere til å akseptere en økonomisk kompensasjon kontra riv av skadet parkett vil alle parter komme bra ut av dette. Forsikringsselskapet vil få en mindre skadeutbetaling. En ser i dokumentanalysen at det er estimert en mulig besparelse på 30 prosent. Miljøet blir spart ved at en fortsetter å bruke parketten som vanligvis vil vært revet, samt at forsikringstaker får en kompensasjon som de ellers ikke ville fått. De sitter igjen med penger i stedet for å betale en egenandel i tillegg til at de slipper alt av støy og ulemper som en reparasjon vil medføre.

5.2 Hvilke tiltak kan det enkelte forsikringsselskapet gjøre for å fremme bærekraftige løsninger i skadesakene?

Forsikringsselskapet har overordnet et strategisk perspektiv hvor selvfølgelig profitt er viktig, men det er også viktig med merkevare og hvordan forbrukerne opplever selskapet. Under blir det diskutert hvordan kommunikasjon og bærekraft blir formidlet samt hvordan en kan forbedre avtalene med saneringselskapene som allerede er der.

5.2.1 Markedsføring og bærekraft

For et selskap er markedsføring ofte veldig viktig for å differensiere seg fra andre konkurrenter. Et inntrykk som mange deler er at mange forbrukere ønsker å ta klimabevisste og mindre miljøbelastende valg. Dette ønsker også forsikringsselskap å utnytte hvor det nå de siste årene også fokuseres på mer bærekraftige produkter og løsninger. Det er veldig viktig å være klar over at det finnes tydelige regler for hvordan dette kan brukes i markedsføringen.

Her er (Forbrukertilsynet, 2020) veldig tydelig på hva en skal tenke på:

- Bærekraftmarkedsføring må gi en veiledende og korrekt fremstilling av de aktuelle fordelene med produktet
- Dokumentasjon som godtgjør at påstandene er riktige må kunne legges frem sammen med markedsføring
- Markedsføringen burde ikke være utformet slik at den utnytter forbrukernes bekymring for miljø, klima eller etiske forhold
- Bruk offisielle merkeordninger fremfor egne merkeordninger
- Unngå å sammenblande informasjon om bærekraftsarbeidet for hele bedriften og informasjon knyttet til konkrete produkter.

En skadesak vil dermed aldri kunne være «bærekraftig», «grønn» eller «miljøvennlig» Den kan bare være mer eller mindre miljøbelastende. Dermed må en eventuell markedsføring heller ikke gi dette inntrykket. Hvis en bruker et bærekraftig skadeoppgjør i markedsføring så må de miljømessige fordelene være tilgjengelig, informativ og ikke

villedende. For mange selskaper vil slike påstander om klima- og miljøeffekter være svært vanskelig å dokumentere, slik at det i praksis nesten da alltid vil være villedende og dermed også ulovlig å bruke i markedsføring.

Dette er viktig å være klar over både for å unngå å komme i konflikt med myndighetene, men også ikke å bli tatt i «grønnvasking» som vil kunne medfører det motsatte av hva en prøver å oppnå.

5.2.2 Kommunikasjon med forsikringstaker

For at forsikringsselskapet skal klare redusere riving av parkett og selge inn andre løsninger er det viktig med god kommunikasjon. Mye kan gjøres direkte med skadeavdelingen og saneringsselskapet, men når en melder en skade er det begrenset hva skadeavdelingen direkte klarer å informere om. Det vil derfor være viktig å sende ut informasjon om dette samtidig når en skade blir meldt. I dag blir mer og mer skader automatiserte hvor forsikringstaker selv melder skader på nett. Det vil da bli enklere å standardisere informasjon som gjelder den skadetyper som blir meldt inn. Er det en vannskade på kjøkken i leilighet vil det kunne bli lettere å sende ut relevant informasjon som gjelder den konkrete skadesaken. Da vil forsikringstaker kunne lese seg opp på mulige alternative løsninger og fordelene før saneringsselskapene tar kontakt for å se på skadeårsak og omfang.

I intervjuet med kontortakstmann kommer han med en påstand basert på hans erfaring i dialog med forsikringskundene. Det er at han opplever en større vilje blant de yngre om å selge inn mer bærekraftige løsninger kontra de eldre. De eldre krever i større grad reparasjon hvor hele gulvet skal rives selv om dette også medfører en større kostnad for forsikringsselskapet samt den enkelte forsikringstaker. De er mindre tilbøyelig for en økonomisk kompensasjon og ønsker heller å betale egenandelen for å få skaden utbedret. En mulighet for å endre dette er gjerne å differensiere forsikringsproduktene mer på alder enn det gjøres i dag. I dag beregnes premien stort sett ut fra hvor i landet bygningen står og ikke alder på forsikringstaker. Dette kan lett gjøres med private husforsikringer, men det er vanskeligere å gjøre med sameie/borettslagsforsikringer hvor en ikke vet hvem som bor i disse leilighetene. En annen mulighet er å endre vilkårene hvor aldersfradrag på parkett kan komme inn. Dette blir diskutert nærmere under punktet for hva bransjen kan gjøre.

5.2.3 Forbedre avtalen med saneringsselskapene

I dag er det en avtale med forsikringsselskapene og diverse saneringsselskap. De har gjerne reduserte timepriser eller ferdige avtalte priser på bestemte arbeidsoppgaver. Dette mot at forsikringsselskapene gir jobb til saneringsselskapene når det oppstår skadesaker. Som kontortakstmann sa i intervjuet har dette utviklet seg over tid til å bli i større omfang. For 10 år siden ble stort sett alle skader gjort opp hvor det ble sendt ut en takstmann som beregnet omfanget. Basert på det ble det utbetalt en kontanterstatning ved en dekningmessig skade. Her kalkulerte takstmann gjerne lokal reparasjon av for eksempel parkett hvis det var mulig. Dette da det var mange som

kunne utføre denne jobben. Etter hvert har behovet fra forsikringstaker blitt at de ønsker at forsikringsselskapene skal hjelpe mer i skadeutbedringen. Dette har medført at over tid har saneringselskapene overtatt flere skadeutbedringer. I dag står de for utbedring av de fleste skadene hvor dette lar seg gjøre.

Kontortakstmann sier at en stor grunn til denne utviklingen er at tidligere ble parkett limt. Dette har endret seg hvor det i dag kun er klikk laminat/parkett som blir lagt. Grensekostnaden for riv og reparasjon har dermed blitt mye mindre, slik at det nå økonomisk kan være fornuftig i mange skader å rive for å erstatte med ny på grunn av tidsforbruket. Fagpersonene som da tidligere var flinke til å reparere og slipe parkett har over tid da forsvunnet. Dette har utviklet seg slik situasjonen er i dag hvor stort sett gulv i alle skader blir rivd og erstattet med ny uten å vurdere om det finnes alternative løsninger.

Hvis en får stoppet trenden med å bare rive, men vurdere alternative løsninger er det store muligheter ved klikkparkett. I nyere leiligheter er det stort sett samme parkett i alle rom. Hvis en da får en vannskaden på stue/kjøkken, vil det i mange tilfeller være mulig å fjerne skadet parkett og ta å ombruke den fra et annet mindre rom. Dette hvis skaden er så stor at det ikke er grunnlag eller ønske om å tilby en økonomisk kompensasjon.

For å stoppe trenden er det viktig å se hva som ligger bak. For 10 år siden ble praksis endret fra kontantoppgjør til reparasjon ved saneringselskaper. Forsikringsselskapene har dermed vært med på å bygge opp mange saneringselskap som alene kun tjener penger på dette. Hvis forsikringsselskapet nå ønsker at en skal rive mindre og tilby mer økonomisk kompensasjon til forsikringstaker, vil dette innebære mindre arbeid til saneringselskapene. Det vil da kunne oppstå en interessekonflikt hvor det kan bli vanskelig for forsikringsselskapene å «selge inn» alternative løsninger hvis saneringselskapene selv ønsker å rive for å bevare omsetningen. Det vil da trolig være fornuftig av forsikringsselskapet å opprette dialog og endre avtalene som i dag legger føringen på hvordan en skadesak skal utbedres. To konkrete tiltak er å gi saneringselskapene tid til å endre seg ved å utdanne og lære opp sine håndverkere til å reparere skadene i stedet for å rive. Det andre er å gi insentiver og stimulere til å reparere eller tilby økonomisk kompensasjon ved å kunne gi et suksessvederlag i de skadene hvor en vanligvis ville ha rivd parketten. For at dette skal kunne la seg gjennomføre er det viktig at en i dag endrer på rapportene som de skriver. I dag er det krav til at de skal undersøke årsaken til skaden og forklare omfanget av den. Det bør også inn et krav om det er vurdert alternative og mindre miljøbelastende løsninger enn å bare rive.

En liten pisk for at saneringselskapene skal gjøre det forsikringsselskapet ønsker er i tillegg bygge opp et kartotek med andre håndverkere som er spesialister på reparasjon av parkett. Hvis det er slik at kontortakstmann mener at denne parketten kan repareres, men saneringselskapen mener den må rives, vil en kunne bestille noen andre til å ta en ny vurdering. Hvis denne håndverkeren kan reparere vil de heller få jobben.

5.3 Hva kan bransjen og myndighetene gjøre for å støtte opp om de bærekraftige løsningene?

Hvert enkelt forsikringsselskap har store muligheter for å gjøre endringer for å støtte opp under bærekraftige løsninger. Likevel er det en forutsetning at myndighetene også er med og legger til rette for innovative løsninger og krav i form av lover og regler. Under vil det bli sett på hva myndighetene og forsikringsbransjen kan gjøre for å støtte opp om bærekraftige løsninger.

5.3.1 Myndighetene

Myndighetene har mulighet til overordnet legge til rette ved subsidier og støtte eller regulere ved lover og regler.

5.3.1.1 Ombruk

Ombruk av byggematerialer og dermed også parkett har trolig et stort potensiale. Når man ser på hvor mye uskadet parkett som bare blir kastet i dag av forsikringsselskapene etter skader må det være muligheter for å gjøre noe med dette. Tar en utgangspunkt i avfallshierarkiet er det å hindre at avfallet oppstår, det som er det mest gunstigste. Dette vil være forebyggende tiltak som diskuteres under neste punkt. Det nest beste vil være ombruk av gjenstander. I dag går det meste av den uskadde parketten gjenvinningsanlegg hvor det blir brent enten med energiutnyttelse eller uten energiutnyttelse avhengig av hvor i landet det blir levert inn. Grunnen til at det i forsikringsbransjen ikke er vurdert ombruk er kostnadene dette medfører. Totalt sett er det for hvert enkelt forsikringsselskap alt for mange varianter av parkett, ekstra kostnader for å rive uskadet parkett forsiktig og kostnader knyttet til lagring og transport som gjør at dette ikke er fornuftig for et forsikringsselskap å vurdere. Unntaket er som tidligere nevnt enkeltskader hvor en kan ombruke parkett internt i en leilighet eller et leilighetsbygg med flere enheter.

Hvis en ønsker å hindre uskadet parkett fra å bli brent til å bli kunne bli ombrukt annet stedts må andre aktører inn som kan sette dette i system og redusere kostnadene. Et eksempel på dette er www.loopfront.com som i dag ønsker å minske ressursbruken i byggebransjen. Hvis flere slike aktører rundt om kring i landet øker kan forsikringsselskapene i stedet for å betale renovasjonsgebyr, heller gi det bort til tilsvarende bedrifter som får satt materialene i et system hvor andre kan bruke dette til samme formål. Derfor er det viktig at myndighetene legger til rette og støtter opp om slike prosjekter. Dette vil kunne gi nye arbeidsplasser som ikke finnes i dag pluss at miljøbelastningen blir mye mindre.

En annen mulighet enn subsidier og støtte til slike prosjekter er å lovregulere slik at dette blir satt mer i system enn det er i dag. Hvis man sammenligner med elektrisk avfall er det i dag et miljøgebyr på produktene og klare føringer på hvilke ansvar de forskjellige aktørene som produsent/importør, forhandlere/utsalgsteder og kommunene har. På det elektriske avfallet er det i dag gode rutiner hvor forbrukerne tar miljøansvaret på alvor.

Ved å ta inn disse gebyrene ved kjøp av parkett vil en kunne finansiere tiltak med formål om å lette ombruk og gjenvinning.

5.3.1.2 Byggfeil og byggskaderegister

Ut fra dokumentanalysen ble det avdekket at 6 av totalt 24 skader hadde prosessforårsakende byggskader som bakenforliggende årsak. I (Byggforskserien, 2010) kan en se at byggfeil i byggeprosjekter kan oppstå i alle faser. Undersøkelsene fra 1994-2006 viser at mye av ansvaret ligger hos tiltakshaver, men at årsakene kan spores tilbake til prosjekterende og utførelsen. Det er hos disse i dag en ser har størst mulig grad til å redusere omfanget av byggfeil. Det er ofte lav tillit mellom partene og dårlig samhandling som gjør at problemer som konflikter, dårlige løsninger, uforutsigbarhet, feil og unødig tidsbruk oppstår. (Bygg 21, 2019)

Mange av partene har spesialiserte oppgaver knyttet til byggeprosessen og byggfeilene oppstår som regel i grensesnitt og gråsoner mellom fagområdene. Byggene er gjerne unike og tilpasset tomten den står på, som igjen gjør at det blir lite standardisering og lite gjenbruk av løsninger. Dette i tillegg til at prosjekter blir organisert ulikt fra gang til gang gjør at det er vanskelig å dra nytte av tidligere erfaringer i nye byggeprosjekter (Bygg 21, 2019) Dette kan trolig ofte forklares med tids- og kostnadspress.

I rapporten «Forsvarlig byggkvalitet» fra (Byggkvalitetsutvalget, 2020) har de sett på reklamasjonsrett og garanti- og forsikringsordninger som kan sikre kjøpere økonomisk dekning dersom et byggeprosjekt ikke blir ferdigstilt eller leveres med feil, skader eller mangler. Kort oppsummert vises det her til det danske byggskadefondet og hvilke fordeler det kan ha. I Norge i dag er det slik at etter overtakelse er det huseier som sitter med risikoen og som må reklamere ved feil og mangler på bygget. Dette kan være tidkrevende og reklamasjonsfristen utløpet etter 5 år. Ved en tilsvarende løsning i Norge som i Danmark vil huseier kunne rette kravet mot forsikringsfondet som han utbedre feilen/mangelen og senere eventuelt gå på regress mot utbygger. For at dette skal bli en realitet er det nødvendig at forsikringsfondet ikke tar en større risiko enn hva de krever inn i premie og dermed er det nødvendig med et byggskaderegister. Dette registeret vil gjøre det vanskelig å skjule dårlig historikk og lettere for forbrukere å velge seriøse aktører. Etablering av et slik register antas da å få ned byggfeilene og få bedre kvalitet på byggene. Dette vil igjen redusere følgeskadene som forsikringsselskapene i dag må dekke.

5.3.2 Bransjen

Gjennom Finans Norge hvor alle de store forsikringsselskapene er medlemmer er det mulig å snakke på tvers om aktuelle problemstillinger som angår alle.

5.3.2.1 Forebygging

Som nevnt over sier avfallshierarkiet at det mest gunstige er å hindre at avfall oppstår. For å forhindre skader er forebyggende arbeid utrolig viktig. Dette er en felles interesse

for alle forsikringsselskap hvor en ønsker å redusere antall skader og omfanget med de. Dette vil også igjen kunne gagne forsikringstakerne med lavere forsikringspremie.

Ut fra intervjuet med kontortakstmann mener han at det ikke burde vært lov å ha varmtvannsbereder på kjøkken. Disse er årsakene til veldig mange skader på kjøkken i leiligheter med åpen stueløsning. Disse står trolig under kjøkkenbenk grunnet plassbesparelser, men de burde ha stått i en bod eller teknisk rom som kan tåle vannsøl. En varmtvannsbereder har mye lavere levetid enn hva parkett har, og den vil på et eller annet tidspunkt gi en parkettskade da veldig få skifter disse før det har oppstått en vannskade. Her kunne det vært fornuftig at forsikringsselskapene går sammen for å legge press på myndigheter om å regulere til at dette ikke er lov, eller rett og slett si at vannskader ved varmtvannsberedere fra kjøkken ikke er dekket av forsikringen. På denne måten vil en kunne endre praksis som igjen vil redusere antall vannskader og dermed også utrolig mange kvadratmeter med uskadet parkett som i dag blir kastet.

I tillegg til å legge press på byggnæringen og myndighetene for å endre praksis er det uansett viktig med annet forebyggende arbeid. I spørreundersøkelsen var det et spørsmål om en hadde noen form for waterguard/vannsikring for å forhindre vannskader hvor det var ca halvparten som ikke hadde det. Av disse var likevel over halvparten positive til det og mangel på informasjon kan være en årsak til at de ikke har investert i det. Derfor vil det kanskje være fornuftig at forsikringsselskapene sammen sørger for informasjon og holdningskampanjer for å forhindre at fremtidige skader skal oppstå.

5.3.2.2 Vilkår

I spørreundersøkelsen kommer det fra fram at over halvparten synes det er greit at gammel parkett erstattes med ny. Det er kanskje litt overraskende at det er så mange, men det er likevel det som har vært praksis i alle forsikringsselskapene i dag. Det sitter trolig langt inne for et forsikringsselskap å endre vilkårene til ugunst for forsikringstaker. Det er likevel ikke uvanlig at det finnes aldersfradrag på bygningsdeler som er kostbare og som har en viss levetid. Dette er gjerne varmpumper, varmekabler og utvendige vann og avløpsledninger. Hvis det hadde kommet inn aldersfradrag på parkett vil dette kunne stimulere til færre reparasjoner som igjen gjør at gulvet trolig vil få en lengre levetid. Her er det spørsmål om noen forsikringsselskap ønsker å være først ute med å gjøre den endringen. Det er mye som tilsier at hvis et forsikringsselskap går foran og gjør disse endringene vil trolig andre følge etter. Dette da det er mange skader som omhandler parkett. Det vil være mulig å begrunne dette med at en ønsker å redusere de skadene hvor gammel og slitt parkett blir erstattet med ny. Forsikring er en gjensidig ordning hvor alle betaler en liten del som skal hjelpe de som er uheldige. Hvis det er slik at noen får dekket gammel parkett med ny som igjen øker verdien på boligen kan dette være i konflikt med prinsippet om at en ikke skal ha økonomisk vinning ved en skadehendelse.

Skal en gjøre disse endringene er det likevel viktig at en gjør dette som et enkelt forsikringsselskap og ikke som en samlet bransje da dette har med konkurranse å gjøre og en da trolig vil kunne få problemer med tilsyn hvis dette løftes opp gjennom Finans Norge.

6.0 Konklusjon

Denne oppgaven har forsøkt å svare på en problemstilling med 3 forskningsspørsmål. Problemstillingen var: «*Hvordan er det i dag mulig å redusere CO2 fotavtrykket og bli mer bærekraftig ved reparasjon av en forsikringsskade, og da særlig med tanke på parkett*» Denne problemstillingen gav oss følgende forskningsspørsmål:

- Hvordan kan skadeavdelingen i et forsikringsselskap fremme bærekraftige løsninger i de enkelte skadesakene?
- Hvilke tiltak kan det enkelte forsikringsselskapet gjøre for å fremme bærekraftige løsninger i skadesakene?
- Hva kan bransjen og myndighetene gjøre for å støtte opp om de bærekraftige løsningene.

Under vil jeg gi svar på de drøftinger som er gjort.

6.1 Hvordan kan skadeavdelingen i et forsikringsselskap fremme bærekraftige løsninger i de enkelte skadesakene?

I dokumentanalysen hvor det ble gjennomgått 24 skadesaker ble det estimert en mulig økonomisk besparelse på 29,3 prosent. Dette er direkte knyttet til at en lar være å rive i noen skadesaker, eller at en river mindre. Det er derfor helt klart at skadeavdelingen har potensiale for å bidra til at forsikringsselskapet kan spare penger samt å bli mindre miljøbelastende i flere skadesaker enn det gjøres i dag.

Et av de viktigste punktene er at det skapes en kultur innad i skadeavdelingen hvor det fokuseres mer på å spare miljøet og forsøke å rive minst mulig i de sakene hvor dette er mulig. Det er viktig med tidlig kommunikasjon med saneringsselskapene for å identifisere disse skadene, samt videre kommunikasjon med forsikringstaker for å «selge inn» eller forklare hvilke gevinster for alle som kan realiseres. En mindre vannskade på et parkettgulv som i utgangspunktet er skjønnsmessig vil med en økonomisk kompensasjon spare forsikringsselskapet for en større erstatning. Det vil spare miljøet ved at en ikke river en parkett som fint kan brukes videre samt ulempene en skadesak medfører i den sosiale faktoren.

6.2 Hvilke tiltak kan det enkelte forsikringsselskapet gjøre for å fremme bærekraftige løsninger i skadesakene?

Det aller viktigste for forsikringsselskapet er å stoppe trenden med at alt skal rives fortest mulig. Her bør avtalene med saneringsselskapene forbedres hvor det legges til rette for at det ikke rives hvor dette er mulig. Dette ved at saneringsselskapene utdanner sine håndverkere til å spesialisere seg for sliping og lokal reparasjon av parkett. Hvis dette ikke skjer, vil forsikringsselskapet bruke andre håndverkere i disse aktuelle skadene. I de sakene hvor parketten tidligere ville vært revet, mens som blir identifisert

som en sak hvor det kan gis økonomisk kompensasjon, bør det også vurderes et suksessvederlag for å stimulere dette.

Her må det i tillegg legges til rapportene som i dag blir skrevet om saneringselskapet har vurdert skaden på hva som er best med hensyn til miljøet og begrunne hvorfor dette i så fall ikke ble valgt.

Det er også mulig å differensiere forsikringsproduktene mot forskjellige aldersgrupper. Dette da det er en større mulighet og aksept blant de yngre for tiltak som vil bidra med mindre miljøbelastning.

Det er også viktig for forsikringselskapet hvordan en velger å bruke ordet bærekraft. En skadesak vil aldri kunne være «bærekraftig». Den kan kun være mer eller mindre miljøbelastende. Derfor er det valgt i konklusjonskapittelet å ikke bruke ordet bærekraft annet enn i forskningsspørsmålene som ble laget før oppgaven ble påbegynt. Et mer korrekt ord vil være mer eller mindre miljøbelastende.

6.3 Hva kan bransjen og myndighetene gjøre for å støtte opp om de bærekraftige løsningene?

Det aller minst miljøbelastende er at en skade ikke oppstår. Dette vil en aldri kunne forhindre i praksis. Det vil alltid oppstå skader da det er mange faktorer en ikke kan råde over. Likevel er det klart at mange skader som oppstår kunne vært forhindret med forebyggende arbeid.

Fra myndighetenes side er det mulig til å stille et større krav og ansvar til utbyggere for å redusere de prosessforårsakende byggskadene. Dette kan gjøres ved lage et byggskaderegister med formål om å avdekke skadehistorikk til den enkelte håndverker og gjøre det tilgjengelig for alle. Dette vil trolig medføre at kvaliteten på det som blir bygget blir bedre som igjen kan redusere følgeskadene som senere kan oppstå.

I de tilfellene hvor det oppstår skade vil det også kunne være et tiltak fra myndighetenes side å legge til rette for økt ombruk av bygningsmaterialer. Enten i form av en returordning som det er for elektrisk avfall i dag eller stimulere til at private aktører kan se butikk i dette.

Fra bransjen sin side er skadeforebygging et veldig viktig fokusområde. En konkret løsning som vil kunne redusere mange vannskader vil være å legge press på myndigheter eller utbyggere om å fjerne varmtvannsberedere fra kjøkkenskap i leiligheter. Disse bør være på et teknisk rom med sluk hvor en eventuell lekkasje ikke vil medføre noen andre følgeskader. Hvis forsikringsbransjen som en enhet går ut og sier at vannskader fra beredere på kjøkken eller rom uten sluk i nye leiligheter ikke vil være

dekket, vil utbyggere måtte ta konsekvensen av dette og prosjektere leilighetene på en annen måte.

Økt informasjon, kunnskap og bevisstgjøring av generell forebygging er også viktig for å forhindre fremtidige skader. Dette kan være så enkelt som å installere waterguard eller annen vannsikring for lekkasjer og informasjon om hvilke ulemper en skade vil kunne medføre.

Et annet tiltak bransjen kan gjøre er å innføre aldersfradrag på parkett. Dette er nok ikke noe bransjen som enhet kan gjøre, da det vil kunne være i strid med konkurranseloven, men hvis et selskap går i front vil det kanskje medføre at andre følger etter. Ved å få inn aldersfradrag på parkett vil dette kunne gjøre det mindre økonomisk lønnsomt for forbruker. I dag vil det være i eiers interesse å rive et gammelt gulv som har fått en vannskade hvis dette medfører at vedkommende kan få et helt nytt gulv som øker den økonomiske verdien på boenheten. Ved å innføre et aldersfradrag vil det i flere tilfeller kunne medføre at eier ikke synes den kostnaden de selv må ta med å skifte et gulv svarer seg opp mot den vannskaden som har oppstått.

6.4 Forslag til videre studier

Med grunnlag i denne oppgaven anbefales det videre undersøkelser:

- Undersøke mer hvilke grupper som kunne være interessert i økonomisk kompensasjon. Er det mulig å gjøre forsikringen rimeligere for de?
- Det kunne være interessant å gjennomføre ulike casestudier på nye skader hvor en kun har fokus på å gjøre disse minst mulig miljøbelastende og da sammenligne med den "vanlige" skadesaken.

7.0 Litteraturliste

- Aarhus Universitet (2021) *Metodeguide*. Tilgjengelig fra: <https://metodeguiden.au.dk/interviews> 18.05.2021
- Bygg 21 (2019) *Industrialisering av byggeprosjekter*. Tilgjengelig fra: <https://bygg21.no/rapporter-og-veiledere/industrialisering-av-byggeprosjekter/>
- Bygg 21 (2019) *Samhandling i byggeprosjekter*. Tilgjengelig fra: <https://bygg21.no/rapporter-og-veiledere/samhandling-i-byggeprosjekter/>
- Bygg 21 (2019) *Samhandling: Vi bygger best – med åpenhet og tillit*. Tilgjengelig fra: <https://bygg21.no/rapporter-og-veiledere/vi-bygger-best-med-åpenhet-og-tillit/>
- Byggforskserien (2010) *Byggskader. Oversikt*. Tilgjengelig fra: https://www.byggforsk.no/dokument/629/byggskader_oversikt#i03 (Hentet 22. januar 2022)
- Byggkvalitetsutvalget (2020) *Forsvarlig byggkvalitet*. Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/rapport-fra-byggkvalitetutvalget---forsvarlig-byggkvalitet---kompetanse-kontroll-og-seriositet/id2689111/>
- Chambliss, D. F. og Schutt, R K. (2006) *Making Sense of the Social World*. California, United States: Pine Forge Press
- Dalland, O. (2007) *Metode og oppgaveskriving for studenter. 4.utg.* Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Finans Norge (2021) *Antall skader og erstatningsbeløp*. Tilgjengelig fra: <https://www.finansnorge.no/statistikk/skadeforsikring/skadestatistikk/> (Hentet 15. desember 2021)
- FN (2021) *Bærekraftig utvikling*. Tilgjengelig fra: <https://www.fn.no/tema/fattigdom/baerekraftig-utvikling> (Hentet 20. Desember 2021)
- FN (2014) *Climate Change 2014 Synthesis Report*. Tilgjengelig fra: https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/2018/02/SYR_AR5_FINAL_full.pdf (Hentet: 15. desember 2021)
- Forbrukertilsynet (2020) *Bærekraft*. Tilgjengelig fra: <https://www.forbrukertilsynet.no/vi-jobber-med/baerekraft>
- Fuglseth M (2020) *Klimavennlige byggematerialer – Potensial for utslippskutt og barrierer mot bruk*. Tilgjengelig fra: <https://www.enova.no/bedrift/bygg-og-eiendom/tema/klimavennlige-byggematerialer/> (Hentet 22. januar.2022)
- Giddings, B. Hopwood, B. O'Brien, G. (2002) Environment, economy and society: fitting them together into sustainable development, *Sustainable Development*, Volume nr 10, Issues 4, s.187-196. doi 10.1002/sd.199
- GLITNE (2010) "*Mer miljøvennlige bygg gjennom økonomisk verdisetting av miljøeffekter.*" Tilgjengelig fra: www.sintef.no/Projectweb/GLITNE/Mer-om-prosjektet (Hentet 03.02.2022)

Gripsrud, G., Olsson, U.H. og Silkoset, R. (2004). *Metode og dataanalyse- med fokus på beslutninger i bedrifter*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Halvorsen, K. (2008) *Å forske på samfunnet*. Oslo: Cappelen Akademiske forlag

Holme, I.M og Solvang, B.K. (1996) *Metodevalg og metodebruk*. Oslo: Tano Aschehoug

Jacobsen, D.I. (2015) *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: Innføring i samfunnsvitenskapelig metode. 3. utg.* Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Johannessen, A. og Tuft, P.A og Kristoffersen, L. (2006) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode. 3 utg.* Oslo: Abstrakt forlag

Lozano, Rodrigo, & Don Huisingh. (2011). Inter-Linking Issues and Dimensions in Sustainability Reporting, *Journal of Cleaner Production*, Volume nr 19, Issues 2-3, s. 99–107. doi: 10.1016/j.jclepro.2010.01.004

Miljødirektoratet (2022). *Klimatiltak – Avfall og deponi*. Tilgjengelig fra: <https://www.miljodirektoratet.no/ansvarsomrader/klima/for-myndigheter/kutte-utslipp-av-klimagasser/klima-og-energitiltak/avfall/> (Hentet 15. januar 2022)

Nordisk Försikringstidskrift (2013), *Bærekraft viktigere i forsikring*. Tilgjengelig fra: <https://www.nft.nu/sv/baerekraft-viktigere-i-forsikring> (Hentet 15. Desember 2021)

Olsson, N. (2014) *Praktisk rapportskrivning*. Bergen. Fagbokforlaget

Regjeringen (2020) *Hva kan byggebransjen gjøre å redusere klimautslippene*. Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/hva-kan-byggebransjen-gjore-for-a-reducere-klimautslippene/id2692924/> (Hentet 15. desember 2021)

Regjeringen (2021) *Nå blir det enklere å bruke brukte byggematerialer om igjen*. Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumentarkiv/regjeringen-solberg/aktuelt-regjeringen-solberg/kmd/pressemeldinger/2021/na-blir-det-enklere-a-bruke-brukte-byggematerialer-om-igjen/id2828497/> (Hentet 15.januar 2022)

Repstad, P. (1993) *Mellom nærhet og distanse. Kvalitativ metode i samfunnsfag*. Oslo: Universitetsforlaget

Rognlien, S. (2002) *Designstrategi for bruk av gjenbruksmaterialer*. (Statsbygg rapport 2 12/2002), Oslo. Tilgjengelig fra: <https://www.yumpu.com/no/document/read/42816125/rapport-2-designstrategi-for-bruk-av-gjenbruksmaterialer-statsbygg> (Hentet 10. Januar 2022)

Sintef (2014) *Anbefaling ved ombruk av byggematerialer*. Tilgjengelig fra: <https://www.sintefbok.no/book/download/985> (Hentet 10. Januar 2022)

Tofte, K.E (2010). *Bærekraftig materialvalg i landskapsarkitekturen; Fokus på tre*. Tilgjengelig fra : <https://nmbu.brage.unit.no/nmbu-xmlui/handle/11250/188073> (Hentet 20. desember 2021)

Yin, R.K. (2014). *Case study research- Design and methods*. 5.utg. London: Sage Publications

Vedlegg

Intervjuguide

I dette intervjuet er det brukt en ustandardisert intervjumetode. Dette da intervjuet skal foregå med en person som en kjenner og har en god relasjon til. Denne formen er valgt for å få en mer uformell samtale og diskusjon hvor takstmann lettere kan åpne seg og forklare med egne ord. Spørsmålene under er ment som et utgangspunkt hvor de fleste er gått igjennom, men i ulike rekkefølge etter hvert som samtalen utviklet seg.

Spørsmålene som ble laget er:

Jeg har en påstand om at forsikringsbransjen har mye å spare ved å rive mindre. Hva tenker du?

Hva er utfordringene? Å få bransjen med?

Hvordan skal man få de andre samarbeidspartnere til å jobbe med forsikringsselskapet mot det samme mål?

Hvis det er tenkt å saneringselskapene skal rive mindre gir det gjerne mindre jobb/omsetning? Kan suksessvederlag være et insentiv?

Hva tror du jeg vil finne under dokumentasjonsanalysen hvor jeg går igjennom skadesakene?

Tror du det vil være mye potensiale for å spare miljøet?

BÆREKRAFT

Hvor mye tenker dere bærekraft nå og har dette endret seg i det siste?

Kunder er opptatt av bærekraft, men når det kommer til stykket og egen skade vil de mest sannsynlig ha det de har krav på. Hva tenker du om dette?

Hva er dine synspunkt på hva som gjøres best i dag med tanke på bærekraft?

Hva er dine synspunkt på hva som kan gjøre det bedre med tanke på bærekraft?

Noen spørsmål vedr av ombruk av materiale. Hvordan tenker du forsikringsselskapene kan løse det? Eksterne bedrifter? Kan selskapene gjøre noe? Type restverdiredning med spleiselag.

KOMMUNIKASJON

Tror du et vil ha noe å si om saksbehandler tidlig eller i form av informasjonsskriv på e-post vil gjøre det lettere å avstemme forventningene tidlig? Eller er dette noe saneringselskapene like godt kan gjøre? Dere har jo erfaring med ofte å ringe kunde.

Det samme for kontantoppgjør. Vil det i ikke være tilfellet at man kan kjøpe oss ut i mange skader ved å tilby en kompensasjon og ikke bare anta at kunden ønsker et gulv skiftet?

Det medfører ofte en god del ulemper for ft.

Tror du det kan bli lettere hvis vi får til en bedre dialog? Gode skriv med informasjon som sendes med første brev/at skadebehandler får snakket med beboer og forklart enn at det skal være et saneringsselskap som skal ta dette?

FOREBYGGING

Hva vil du si er det aller beste forebyggende tiltaket? Som både gjelder de få men store skadene og de små men mange skadene?

Ville waterguard/vannalarm kunne ha utgjort en stor forskjell, eller er dette mest bare fordyrende for kunden? At det likevel blir noe vannskader som gjør at vi likevel må skifte all parkett?

Hvordan kan en utnytte langt levetid av en vvb. Levetid er gjerne 20 år? Men lever lengre. Dumt å skifte ut en som virker men må forhindre at det skjer nye skader. Ofte i sikkerhetsventil det skjer?

Bærekraft ved forsikringsskader

1. Hvor gammel er du? *

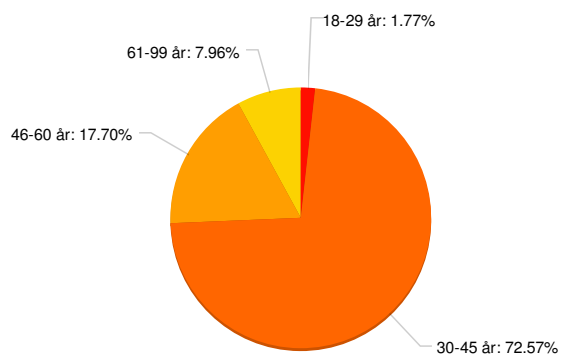
Antall deltakere: 113

2 (1.8%): 18-29 år

82 (72.6%): 30-45 år

20 (17.7%): 46-60 år

9 (8.0%): 61-99 år



2. Hvor mange er dere i den faste husstanden? *

Antall deltakere: 113

15 (13.3%): 1

24 (21.2%): 2

23 (20.4%): 3

27 (23.9%): 4

22 (19.5%): 5

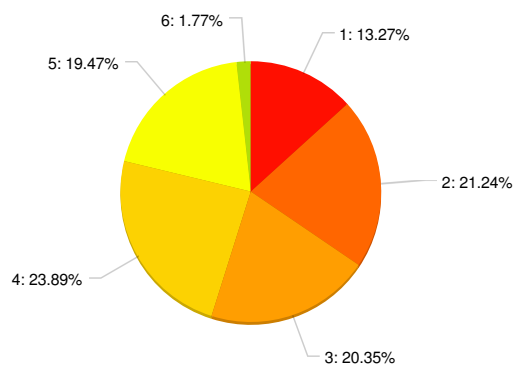
2 (1.8%): 6

- (0.0%): 7

- (0.0%): 8

- (0.0%): 9

- (0.0%): 10



3. Hvilken boligtype bor dere i dag? *

Antall deltakere: 113

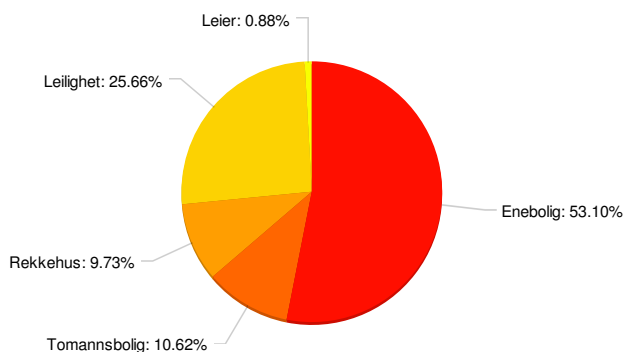
60 (53.1%): Enebolig

12 (10.6%): Tomannsbolig

11 (9.7%): Rekkehus

29 (25.7%): Leilighet

1 (0.9%): Leier



4. Hvor godt gjør du deg kjent med vilkår i forsikringen og hvordan et skadeoppgjør beregnes? *

Antall deltakere: 113

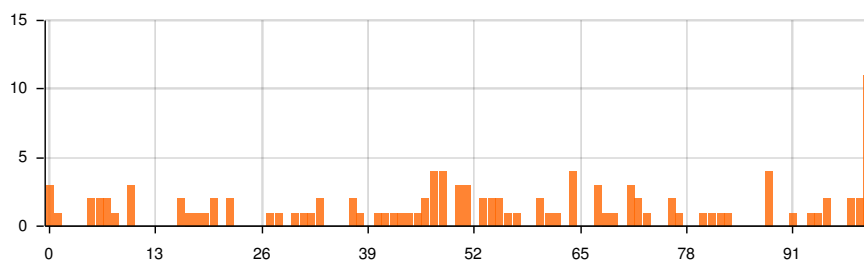
0 = Svært liten grad

100 = Svært høy grad

Aritmetisk gjennomsnitt: 54,64

Betyr absolutt avvik: 24,93

Standard deviation: 30,19

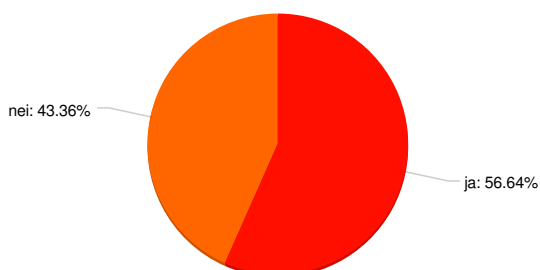


5. Er dere opptatt av at forsikringsselskap skal tilby grønne og bærekraftige løsninger/anbefalinger i forbindelse med en forsikringsskade? *

Antall deltakere: 113

64 (56.6%): ja

49 (43.4%): nei

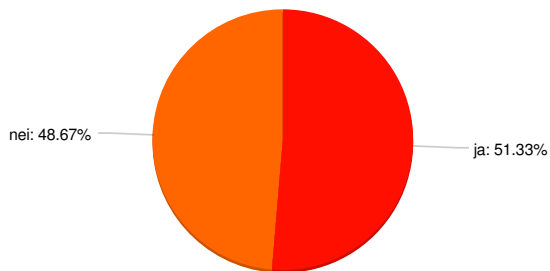


6. Har du opplevd en skade på bygning som er behandlet av et forsikringsselskap? *

Antall deltakere: 113

58 (51.3%): ja

55 (48.7%): nei

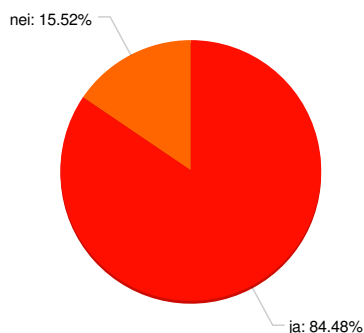


7. Opplevde du en god kommunikasjon tidlig i skadesaken om dekning og videre fremdrift? *

Antall deltakere: 58

49 (84.5%): ja

9 (15.5%): nei



8. I hvor stor grad er du bevisst på forebygging av skader? Eks: Ha tilstrekkelig varme på om vinteren, holde avløp åpne for snøsmelting om våren, ta ut stikkontakter/stenge vannet når en er på ferie om sommeren, fjerne blader og løv i takrenner om høsten etc. *

Antall deltakere: 112

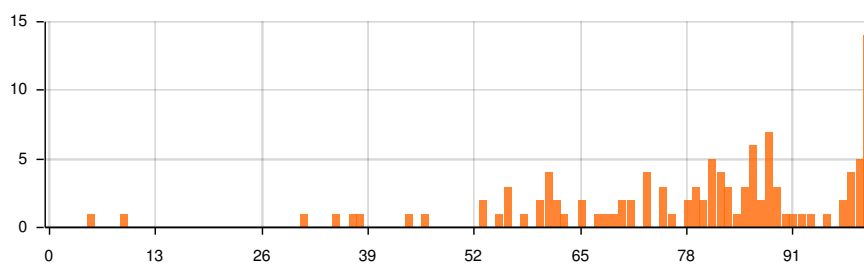
0 = Svært liten grad

100 = Svært høy grad

Aritmetisk gjennomsnitt: 78,40

Betyr absolutt avvik: 14,70

Standard deviation: 19,24

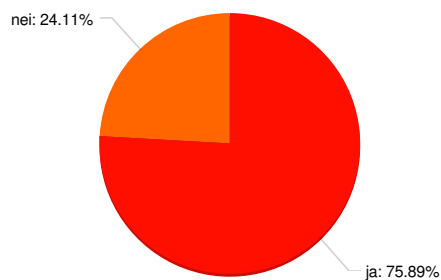


9. Vil du være interessert i å få informasjon og råd om bedre og mer bærekraftige løsninger enn du har i dag, selv om dette ikke skulle være dekket i din skadesak? *

Antall deltakere: 112

85 (75.9%): ja

27 (24.1%): nei

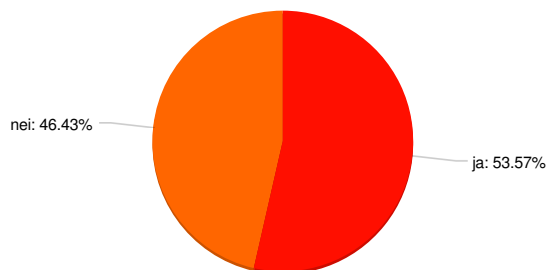


10. Ved en skade på parkettgulv, synes du det er rimelig at en gammel parkett blir erstattet med ny parkett uten noe som helst fradrag for slitasje og elde? *

Antall deltakere: 112

60 (53.6%): ja

52 (46.4%): nei

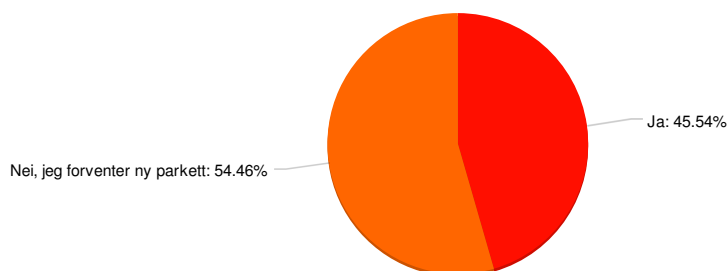


11. I en skadesak hvor ditt parkettgulv blir skadet: Kunne du ha akseptert ombruk av parkett som har vært brukt av andre, men som likevel er tilsvarende eller mindre slitt enn ditt eksisterende gulv? *

Antall deltakere: 112

51 (45.5%): Ja

61 (54.5%): Nei, jeg forventer ny parkett



12. I dag er det viktig for et selskap å vise at miljøet blir tatt på alvor. "Grønnvasking" er en form for villedende markedsføring der et produkt eller en virksomhet fremstilles som bedre enn den faktisk er, i forhold til innvirkning på klima, natur og mennesker. Hvor viktig er det for deg at et selskap kan dokumentere effekten av det de sier de skal oppnå? *

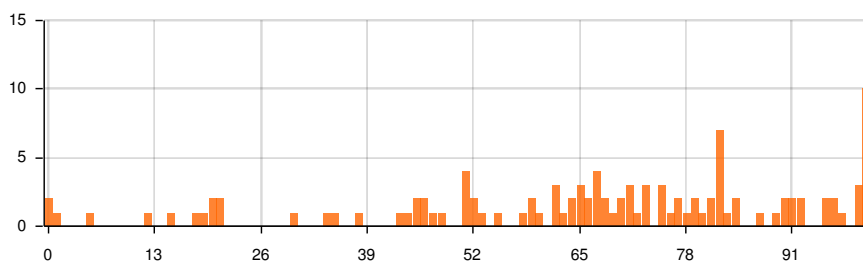
Antall deltakere: 111

0 = Ikke så viktig med dokumentasjon
100 = Ekstremt viktig med god dokumentasjon

Aritmetisk gjennomsnitt: 66,50

Betyr absolutt avvik: 20,12

Standard deviation: 25,76



13. Beskriv med ett ord hva som er det mest viktige for deg i et skadeoppgjør? *

Antall deltakere: 109

 Vis alle 74 tidligere svar

- Tillit
- Raskt oppgjør
- Ukomplisert
- Erstatning
- Trygghet
- Erstatning
- Rask løsning
- Kundevennlig
- Tillit
- Smidighet
- Penger
- Tillit
- Riktig
- Enkelt
- Erstatninga
- Hurtighet
- Hurtighet
- Korrekt
- Service
- Tidsaspektet
- korrekt
- kunnskap
- Bærekraftig
- Raskt og korrekt
- Pålitelighet
- Informasjon
- Raskt oppgjør
- dialog
- Riktig
- Erstatning
- Rettferdighet
- Reparasjonstid
- Tilby tilsvarende som det ødelagte, tilby kontantoppgjør, tilby noen til å reparere
- Raskt
- Fremdrift

14. Hvor viktig er klima og miljø for deg ved valg i hverdagen? *

Antall deltakere: 109

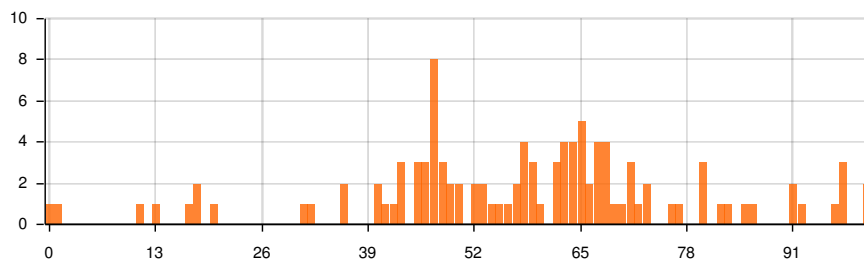
0 = Ikke viktig i det hele tatt

100 = Ekstremt viktig

Aritmetisk gjennomsnitt: 58,03

Betyr absolutt avvik: 15,38

Standard deviation: 20,32

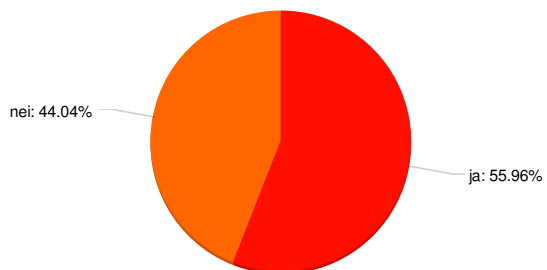


15. Ved en vannskade blir parkett som har vært utsatt for vann, som oftes revet uten å vurdere alternative løsninger. Kunne du akseptert å vente lenger for å komme i gang med utbedringen for å se om det finnes alternative løsninger? *

Antall deltakere: 109

61 (56.0%): ja

48 (44.0%): nei

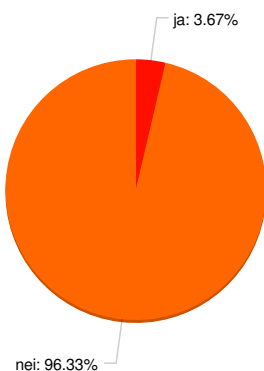


16. Har du varmtvannsberederen plassert under kjøkkenbenk? *

Antall deltakere: 109

4 (3.7%): ja

105 (96.3%): nei



17. Ved en mindre vannskade på parkett i kjøkken der parketten har begynt å sprekke litt opp eller bule: Hvor interessert vil du kunne være i en økonomisk kompensasjon i stedet for å reparere skaden? *

Antall deltakere: 109

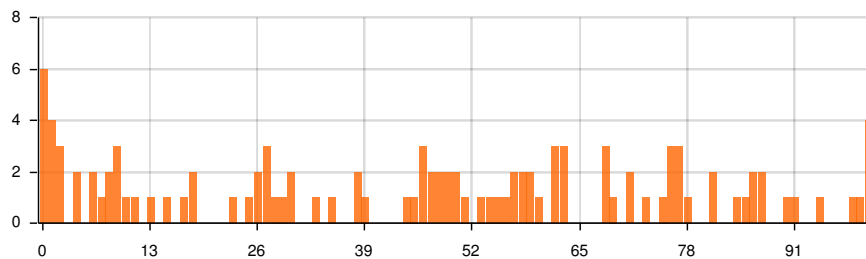
0 = I svært liten grad

100 = I svært høy grad

Aritmetisk gjennomsnitt: 45,68

Betyr absolutt avvik: 26,43

Standard deviation: 30,91

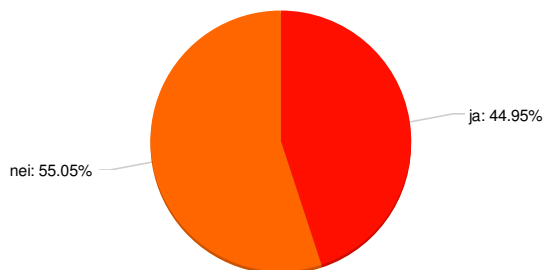


18. Hvis en mer miljøvennlig løsning ville vært rimeligere enn et standard forsikringsoppgjør. Ville du ha forventet en kompensasjon? *

Antall deltakere: 109

49 (45.0%): ja

60 (55.0%): nei

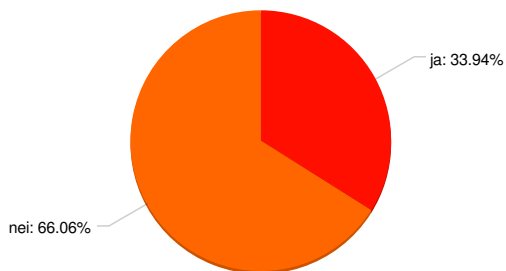


19. Hvis en miljøvennlig løsning ville vært dyrere, ville du vært villig til å betale ekstra for å spare miljøet? *

Antall deltakere: 109

37 (33.9%): ja

72 (66.1%): nei

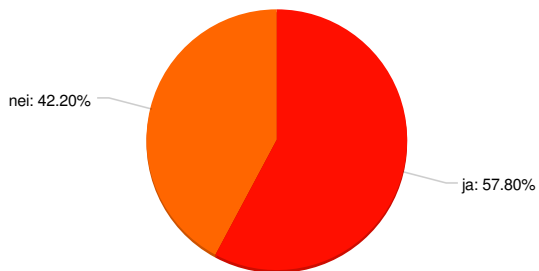


20. Har du i dag en waterguard/sikring som begrenser/hindrer vannlekkasje? *

Antall deltakere: 109

63 (57.8%): ja

46 (42.2%): nei

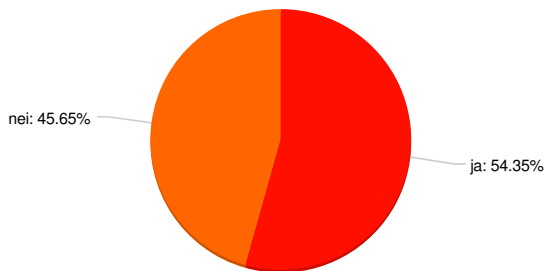


21. Ønsker du å investere i en waterguard for å forebygge for en eventuell fremtidig skade? **

Antall deltakere: 46

25 (54.3%): ja

21 (45.7%): nei



Dokumentanalyse

Skadenummer	Årsak	Nye Byggskadebegrep	Skadet rom	Areal skadet rom	Hva ble gjort	Hva kunne vært gjort?	Skadens størrelse	Mulig besparelse	Beboelig?	Regress	Antall kvm på uskadet parkett	Skade dekket grunnet utvidet dekning
xxxx1799	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Prosesforårsaket	Kjøkken/stue	30	Rive all parkett	Løfte parkett og tørke	74478	35000	Ja	Nei	20	Nei
xxxx2548	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken/stue	64,5	Rive all parkett	Minnelig løsning	271109	200000	Ja	Nei	60	Nei
xxxx3126	Tilbakeslag avløp	Overbelastning eller feil bruk	Kjøkken/stue	40	Rive all parkett	Ingenting	130610	0	Ja	Nei	20	Nei
xxxx1475	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken	9	Rive all parkett	Ingenting	64464	0	Ja	Nei	0	Nei
xxxx7237	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Prosesforårsaket	Kjøkken	10	Rive all parkett	Ingenting	51914	0	Ja	Nei	0	Nei
xxxx3475	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken	19	Rive all parkett	Minnelig løsning	58611	30000	Ja	Nei	15	Nei
xxxx1740	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Stue	11	Rive all parkett	Minnelig løsning	10728	5000	Ja	Nei	8	Nei
xxxx3519	Følgeskade utett bygg	Overbelastning eller feil bruk	Gang	3	Rive all parkett	Ingenting	51952	0	Ja	Nei	0	Nei
xxxx8030	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken/stue	39	Rive all parkett	Minnelig løsning	113684	70000	Ja	Nei	37	Nei
xxxx4256	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Gang	2	Rive all parkett	Ingenting	20085	0	Ja	Nei	0	Nei
xxxx4572	Følgeskade utett bygg	Prosesforårsaket	Stue	30	Rive all parkett	Minnelig løsning	38021	20000	Ja	Nei	25	Nei
xxxx9044	Inntr vann v kaskosk bygn	Forsømmelse	Kjøkken	12	Rive all parkett	Minnelig løsning	40846	20000	Ja	Nei	8	Nei
xxxx8417	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Overbelastning eller feil bruk	Kjøkken	13	Rive kun skadet parkett	Ingenting	70910	0	Ja	Nei	0	Nei
xxxx4155	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken/stue	26	Rive all parkett	Minnelig løsning	58535	25000	Ja	Nei	20	Nei
xxxx6215	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Prosesforårsaket	Kjøkken/stue	25	Rive all parkett	Minnelig løsning	59474	25000	Ja	Nei	15	Nei
xxxx8709	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Prosesforårsaket	Kjøkken	8	Rive all parkett	Minnelig løsning	39482	20000	Ja	Ja	4	Nei
xxxx9635	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken/stue/gang	63	Rive all parkett	Rive kun skadet parkett/Ta fra annet rom	210642	35000	Ja	Nei	35	Nei
xxxx1121	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken/stue	40	Rive all parkett	Ingenting	96171	0	Ja	Nei	20	Nei
xxxx1859	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken/stue/gang	33	Rive all parkett	Minnelig løsning	66612	25000	Ja	Nei	20	Nei
xxxx3020	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken	10	Minnelig løsning	Minnelig løsning	14327	4327	Ja	Nei	9	Nei
xxxx6739	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken	7	Rive all parkett	Minnelig løsning	63338	0	Ja	Nei	2	Nei
xxxx8460	Vannlekkasje fra rør m.tilk ut	Forsømmelse	Kjøkken/stue	37	Rive all parkett	Minnelig løsning	89031	35000	Ja	Nei	35	Nei
xxxx9522	Følgeskade av utett våtrom	Forsømmelse	Stue	32	Rive all parkett	Ingenting	79300	0	Ja	Nei	20	Nei
xxxx0989	Tilbakeslag avløp	Overbelastning eller feil bruk	Kjøkken	15	Rive all parkett	Ingenting	120135	0	Ja	Nei	0	Nei
xxxx6780	Utstr. Brannsl. Slukkemidl	Prosesforårsaket	Kjøkken/stue	36	Rive kun skadet parkett	Minnelig løsning	34685	15000	Ja	Nei	0	Nei
				Totalt antall kvm			Totale kostnader	Mulig besparelse			Antall uskadet parkett	
				614,5			1929144	564327			373	

