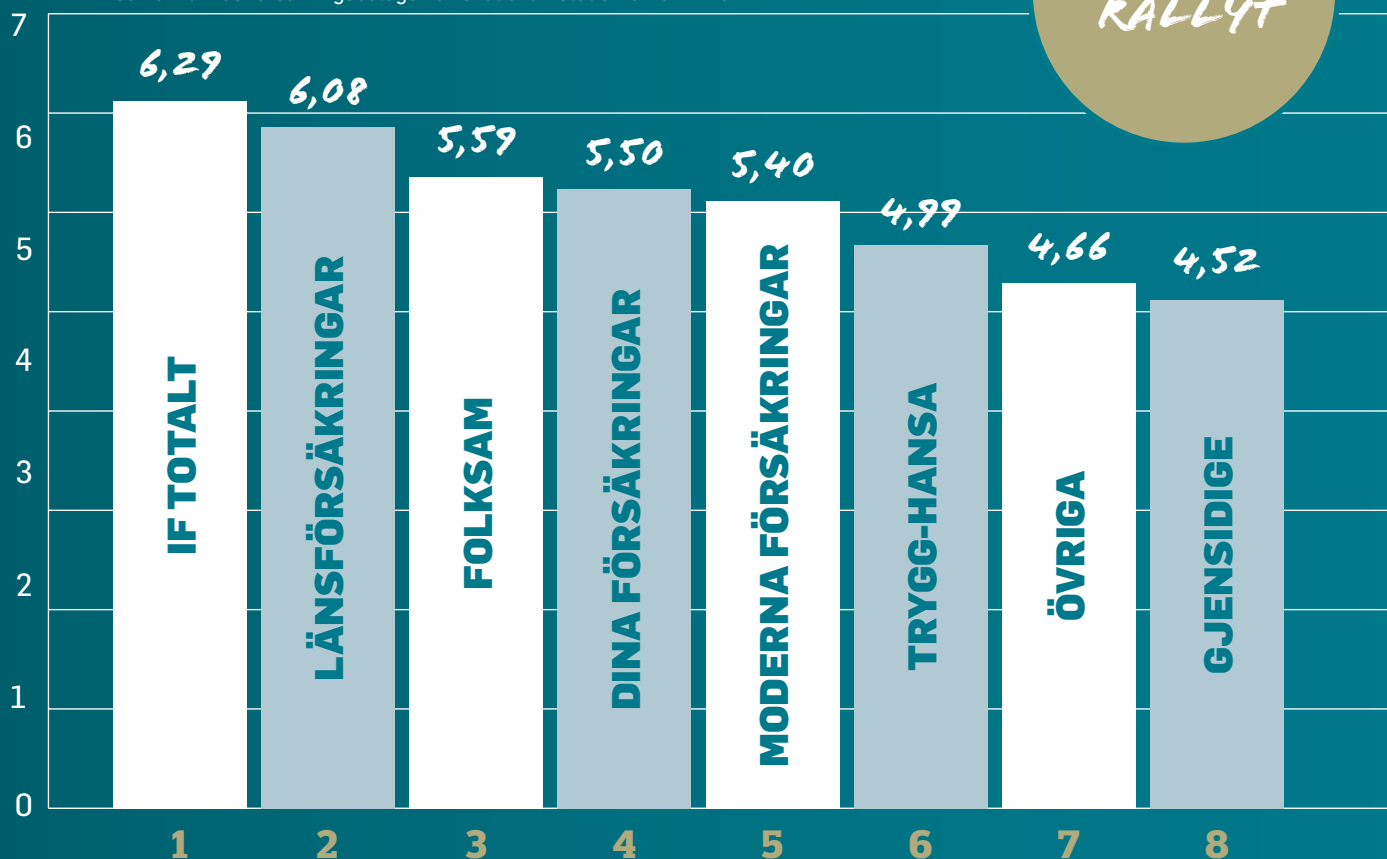


BOLAGS-  
KALLYT

Så här rankas försäkringsbolagen av skadeverkstäderna 2021–2022.



# VERKSTÄDERNA HAR TALAT

Ett säkert vårtecken: vår stora försäkringsbolagsenkät! 480 anställda på skadeverkstäder över hela landet har svarat på frågor om hur väl deras försäkringsbolag sköter sig. Här är deras betyg.

TEXT NELLA BERGSTRÖM

TRE RAKETER

## GJENSIDIGE

Visserligen sist även i år, men ökar mest av alla bolag

ÖKAR 5,4  
PROCENT

## MODERNA

Ökar totalt sett, som en av få

ÖKAR 3,4  
PROCENT

## DINA

## FÖRSÄKRINGAR

Klättrar stadigt och kan nå en pallplats nästa år

ÖKAR 2,0  
PROCENT

## FORTSATT TÄTT I TOPPEN

**NÄR VERKSTÄDERNA** får betygsätta sina försäkringsbolag vinner If än en gång. De skrapar ihop 6.29 poäng av sju möjliga, vilket får anses väl godkänt. Länsförsäkringar är god tvåa, med 6.08 poäng. Båda tappar marginellt men behåller ett högt betyg från branschen vilket är positivt.

– Resultatet av försäkringsbolagsenkäten är stabilt år till år, förändringarna är inte stora, vilket jag tolkar som att den ger en korrekt bild av verkligheten, säger MRFs Henrik Idermark, som är ansvarig för enkäten.

– Samtidigt är enkäten ett verktyg för reparationsbranschen att påverka försäkringsbolagen och berätta vad de kan förbättra, och där skulle vi önska att vi såg mer resultat och större förändringar.

De inbördes placeringarna är alltså samma i år som förra året, och åren dessförinnan. Folksam placerar sig ett stycke från toppduon. Därefter kommer i fallande ordning Dina försäkringar, Moderna försäkringar, Trygg-Hansa och Gjensidige. Gjensidige ligger alltså fortfarande sist, men har ökat mest av alla bolag.

– Visst är det lättare att öka från en låg nivå, men de visar en uppåtgående trend som har stått sig över tid.

**TILL NÄSTA ÅR** kan dock prispallen se annorlunda ut. Dina försäkringar klättrar samtidigt som Folksam tappar kraftigt, och fortsätter tendensen går landsbygdens uppstickare om jätten nästa år.

Dina försäkringar ökar mest på miljö- och hållbarhetsfrågor, exempelvis att sätta in begagnade delar vid reparation.

– De tycks ha förstätt vikten av hållbarhet, säger Henrik Idermark och fortsätter:

– Det vore en rejäl prestigeförlust för Folksam att bli nedknuffade av ett litet bolag, och de måste rycka upp sig, framför allt på frågor som rör att lyssna på verkstäderna. De intar jumboplaceringen i frågan om att ta hänsyn till verkstadens egna beräkningar och kalkyler samt dialogen kring upphandlingar.

**ÄVEN IF OCH LÄNSFÖRSÄKRINGAR** har blivit sämre än tidigare år på samma fråga.

– Alla utom Gjensidige och Moderna backar på den frågan, vilket visar att vi har en utmaning framför oss. Eftersom timpenningen måste förhandlas fram gemensamt är det viktigt att bolagen lyssnar på verkstäderna, menar Henrik Idermark.

Trygg-Hansa får lägsta betyg av alla på frågor om kommunikation, kontakt och återkoppling. Detta samtidigt som missnöjet med verkstadschatten framgår tydligt i de fria kommentarerna. Här bör något göras, och i intervjun på sid 28 öppnar David Sonesson för bättre kommunikation med verkstäderna.

Moderna däremot ökar på totalen, som ett av få bolag, och närmar sig nu fyran Dina försäkringar.

– Det är generellt positivt och det märks att de jobbar med kvaliteten.



Henrik Idermark, enkätgeneral.

### OM ENKÄTEN

- Enkäten har besvarats av 480 anställda på skadeverkstäder i hela landet.
- Alla försäkringsbolag omfattas. Vi väljer här att presentera resultatet för de sju största bolagen.

### ÅRETS FRÅGOR

1. Vi har bra dialog vid upphandlingen med bolaget. Bolaget lyssnar på våra synpunkter.
2. Bolaget tar hänsyn till våra ekonomiska kalkyler och beräkningsunderlag vid förhandling om timdebitering.
3. Bolaget kontrollerar att verkstaden uppfyller miljökrav och lagar vid upphandling.
4. Bolaget jobbar aktivt med vår verkstad för att öka insättningen av begagnade delar.
5. Bolaget jobbar aktivt med vår verkstad för att öka antalet plastreparationer.
6. Bolaget kontrollerar att verkstaden har rätt utbildad personal och utrustning i samband med upphandling av skadereparationer.
7. Bolaget styr sina skador till mig som avtalspartner på ett bra sätt.
8. Bolagets tekniker är kunniga och har god kompetens för att stödja oss i skadehanteringen.
9. Bolaget har tydliga och bra rutiner för hanteringen av deras skadeärenden.
10. Bolaget hjälper till, vi har bra dialog och de tar hänsyn till våra önskemål i skadehanteringen.
11. Kommunikationen med bolaget fungerar bra, det är enkelt att få kontakt med bolagets personal och bolaget återkopplar tidsmässigt bra under behandlingen av ett skadeärende.
12. Bolaget är bra på att hålla avtalade överenskommelser, betalningsvillkor etc.
13. Totalbetyget på bolaget

Thomas Brandelius



## 1:A PLATS

BETYG: 6,29

# If är återigen överst på pallen

För If är försäkringsbolagsenkäten ett utmärkt tillfälle att lägga örat mot marken och fånga upp såväl ris som ros. De flesta är nöjda med bolaget, vilket gläder **Thomas Brandelius**, tf chef för eftermarknad motor Sverige.

– **Det är givetvis roligt** med positiva kommentarer! Vårt mål är att vara bäst i klassen; de enklaste att jobba med och med smidig hantering som underlättar för verkstaden att jobba effektivt, vilket i förlängning- en gagnar våra gemensamma kunder.

If har valt en organisation med lokal närvaro runtom i landet. Skadetekniker med egen erfarenhet från bilverkstäder ger kompetent och snabb service, vilket skapar underlag för relationer. Det märks också i enkätsvaren, där många pekar på vikten av personliga besök och god dialog.

– Det är jättekul att få återkoppling på det. Vi jobbar visserligen mycket med digitala lösningar men vi tror stenhårt på den personliga kontakten och förankringen på orten.

Thomas Brandelius återkommer flera gånger till hur viktigt det är med lokal närvaro. Känner man sin teknik vet man vem man ska kontakta vid frågor, ärendena går snabbare och de gemensamma kunderna blir nöjdare.

– Uppföljning och återkoppling är A och O, att vi har bra kontroll på vår data och vet vad som händer. Vi vill uppfattas som en partner med samma mål som verkstaden; att ha effektiva processer och nöjda kunder.

**Men allt är inte solsken.** Vissa negativa kommentarer från framför allt mindre verkstäder handlar om att man inte känner sig sedd eller lyssnad på, och att man är missnöjd med hur skadorna styrs. Flera antyder att det har blivit sämre senaste året, vilket Thomas Brandelius inte känner igen.

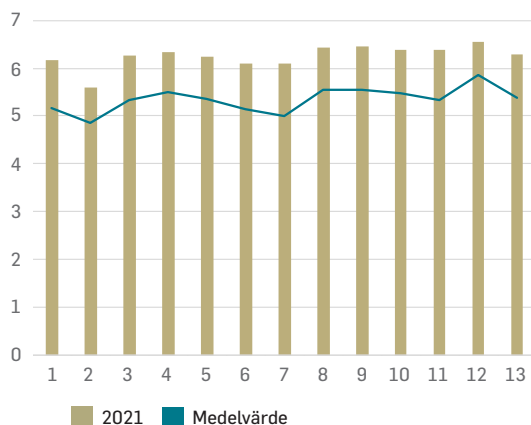
– Vi har inte ändrat våra rutiner eller arbetssätt, men 2020 var ett tungt år för verkstäderna och det kanske är efterdyningar av det vi ser nu. Vad gäller hur skadorna styrs tar vi hänsyn till vilka märken

verkstaden är auktoriserad för, vilken kapacitet som finns och avståndet för kunden. Vi kan inte skicka en kund tio mil bort om det finns en verkstad på närmare håll. Kundresan är viktig!

Några av de negativa kommentarerna har återkommit i ett par enkäter, och dem försöker man nu göra något åt, berättar Thomas Brandelius.

– Ett exempel är processen för glasreparationer. Vi håller med om att den är onödigt komplicerad, och vi håller nu på med ett pilotprojekt där vi tillsammans med några verkstäder, som jobbar mycket med glas, prövar en ny process. Senast 2023 tror vi att alla verkstäder som vill kan jobba med den. Verkstadswebben för maskinskador är ett annat exempel, den fyller sin funktion men vi tittar på hur den kan utvecklas.

– Senast 2023 tror vi att alla verkstäder som vill kan jobba med den. Verkstadswebben för maskinskador är ett annat exempel, den fyller sin funktion men vi tittar på hur den kan utvecklas. ☺



### KOMMENTARER

#### PLUS

- + Bra dialog och snabb hantering. Fungerar ypperligt och klanderfritt, fler bolag borde ta efter
- + Tycker att vi har en riktigt bra relation. Det är alltid samma personer vi skall kontakta vilket är jättebra
- + Kompetent skadereglering, dock lite lång hantering på inlösen och att få bort inlösta fordon till skrot
- + I särklass bäst att ha att göra med. Väldigt proffsiga, ställer höga krav på skadereparationer och har bra uppföljning och återkoppling
- + Ligger i framkant i samtliga frågor. Under pandemin kortade de ner betalningstiderna, nu har de digitala skadebesiktningar som underlättar för oss. Besöker regelbundet verkstaden och kommunicerar på ett bra sätt, vi känner stöd

#### MINUS

- Rutiner för glasreparationer känns gammal och onödigt avancerad. Även maskinskador som ska göras i verkstadswebben känns omodernt.
- Tar inte hänsyn till vilken timdebitering små/medelstora verkstäder behöver
- De lyssnar inte på en bil-lackerare
- Styrningen har inte fungerat bra i år och man lyssnar inte på våra argument
- Tyvärr har några tekniker börjat granska på ren detaljnivå och även ansett vad som skall riktas kontra bytas

### SAMMANFATTNING

Bra dialog, bra kontakt och uppföljning. Under senaste året märks tendenser till lite sämre bemötande, särskilt för mindre verkstäder



## 2:A PLATS

**BETYG: 6,08**

# Länsförsäkringar – stadig tvåa

**Ville Semi**, skadespecialist motor på Länsförsäkringar, är glad över det höga betyget på frågan om att kontrollera att verkstaden uppfyller miljökrav vid upphandling.

– **Det är roligt att höra** att man uppskattar vår miljö- och kvalitetscertifiering, som vi hela tiden försöker utveckla och förnya. I år skall vi börja sätta betyg på hur bra våra skadeverkstäder jobbar med hållbarhet. Vi har hämtat ett antal hållbarhetsfrågor från FN:s globala hållbarhetsmål, och kommer bland annat att titta på att man har kollektivtval, tjänstepension, personalliggare och företagshälsovård på företaget. De områdena kopplas till social hållbarhet, men vi kommer också att titta på frågor kopplade till miljö, ekonomi och verksamhet.

Som stor aktör på marknaden ser Ville Semi goda möjligheter att påverka motorbranschen i rätt riktning mot framtida hållbara säkra skadereparationer med hög kvalitet. Samtidigt får bolaget kritik i enkäten för att inte bry sig om hållbarhet när bilarna fördelas på olika verkstäder, och att de inte tar hänsyn till märkesverkstäder utan lämnar jobbet till den billigaste. Det känner han inte igen:

– Vi styr alla våra skadereparationer till verkstäder som är certifierade enligt vår miljö- och kvalitetscertifiering, som omfattar skade-, mekaniska-, lack-, plast- och glasverkstäder samt bärgningsföretag. Den säkerställer att verkstaden har rätt förutsättningar och verktyg att utföra skadereparationer med hög kvalitet enligt biltillverkarnas reparationsanvisningar.

Ytterligare kritik handlar om långa svarstider i systemen, som Ville Semi menar att man ständigt försöker få ner.

– Ibland kan det bli toppar på grund av sjukdom, men överlag svarar vi verkstäderna inom 24 timmar.

I övrigt får LF mestadels positiva omdömen i enkäten. Teknikernas kunskapsnivå anses hög, man utbildar kontinuerligt.

– Nu till våren skall vi till exempel tillsammans med Bojo Fordonsutbildningar i Mjölby genomföra en utbildning om hållbara reparationer för våra

skadetekniker, framför allt reparationer av aluminiumdetaljer och lackering.

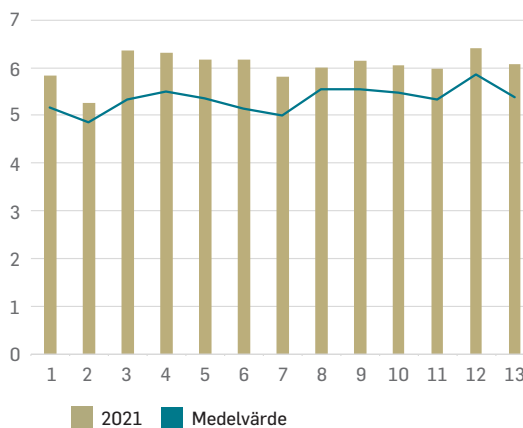
Den årliga uppföljningen får i enkäten beröm av flera.

– Revisionsbesök bokas med verkstäderna och utförs länsvis med årlig uppföljning. Verkstaden får en rapport med resultat och eventuella brister som måste åtgärdas.

Granskningen sker genom att LF:s samarbetspartner Autoteknik AB i Åtvidaberg besöker verkstaden, ställer frågor och tittar på deras verifikat och dokument. Exempelvis skall en verkstad som reparerar plast kunna visa upp att man är godkänd plastreparatör enligt Bilplastforums kriterier.

Även samarbetet med bolaget lyfts fram av verkstäderna, och Ville Semi berättar att man jobbar aktivt med relationerna.

– Bland annat anordnar länsbolagen verkstads-träffar där man under enklare former träffar sina verkstäder i länet och utbyter erfarenheter kring samarbetet. ☺



### KOMMENTARER

#### PLUS

- + Deras årliga uppföljning är helt suverän och där har flera bolag att ta efter. De ringer fortfarande upp vid frågor och funderingar
- + Lätt och öppen kommunikation. Lätt att få tag i rätt person
- + Väldigt bra och duktiga skadereglerare med mycket kunskap
- + Länsförsäkringar är ett föredöme när det gäller kommunikation både med verkstäder och kunder. Rätt personal på rätt plats!

#### MINUS

- De tar ingen hänsyn till vår kalkyl. De lämnar hellre till de billigare verkstäderna än oss märkesverkstäder
- Enkla skador kan ta alldeles för lång tid att handlägga. En veckas svarstid på ett rutbyte är inte godtagbart
- Arrogans mot verkstäder, struntar i hur effektiv eller bra man är på hållbara affärer. Oprofessionella
- Lång svarstid på manuella skadesvar, svåra att få kontakt med

### SAMMANFATTNING

De flesta är nöjda med den personliga kontakten och möjligheten att nå dem, samt tycker att de går lätt att samarbeta med. Alltför långa svarstider i systemen lyfts av flera.

Magnus Gillster



3: E PLATS

BETYG: 5,59

# Folksam tappar fart – och betyg

**Magnus Gillster**, verksamhetspecialist Motorteknik på Folksam, håller inte med om kritiken som framkommer i enkäten.

**Många anser att Folksam** har blivit alltmer centraliserade, otillgängliga och tungrodda, men Magnus Gillster känner inte alls igen sig i den beskrivningen.

– Tvärtom. Vi har under förra året gjort en stor omorganisering för att närma oss verkstäderna. Vi har grupperat teknikerna så de jobbar lokalt i olika regioner: norr, Stockholm, mellan, väst och syd. Vi har dessutom speciella telefonnummer till dessa lokala tekniker där det inte finns köer.

Folksam har utetekniker som når ut till alla bolagets verkstäder i landet och de har bra samarbete och dialog, menar Magnus Gillster.

– Vi jobbar med regelbunden uppföljning av statistik och kvalitet. När vi gjort uppföljning har vi alltid dialog med verkstadspersonalen och strävar efter att bygga upp ömsesidigt förtroende.

Han funderar på om det kan vara så att alla skadeberäknare inte har nåtts av de speciella telefonnumren, och uppmanar alla som saknar det lokala numret att höra av sig.

Flera tycker också att det har blivit sämre på senare tid, vilket Magnus Gillster tror kan bero på att information inte har nått ut.

– Vi gjorde förändringen och började med lokala tekniker i april 2021. Det kan ju hända att informationen inte nått alla våra verkstäder, men jag kan bara se fördelar med förändringen.

I enkäten hörs återkommande röster som säger att bolaget mest är intresserade av större städer, men inte heller det känner han igen.

– Det stämmer inte. Vårt verkstadsnät speglar samhället, och där fler människor bor finns underlag för att driva verkstad. Vi har krav på de verkstäder som reparerar kunders bilar att de följer bilfabrikantens anvisningar. Finns den verkstadskvaliteten har vi oftast ett samarbete.

– Vi har därtill väldigt god täckning med verkstäder

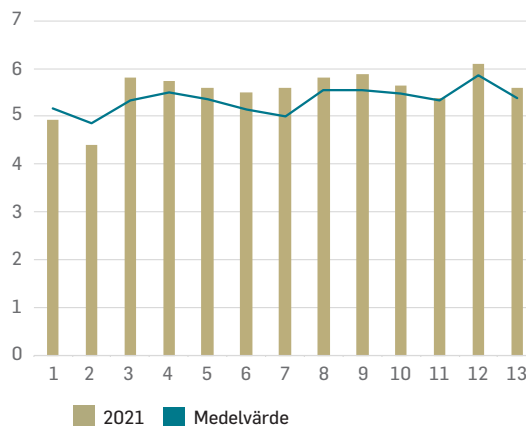
i landet och har samarbete med nästan 2 000 verkstäder. Avståndet beror på var kunden bor i förhållande till en verkstad med rätt förutsättningar att reparera kundens bil.

Teknikerna får beröm, många av dem har rekryterats på senare tid.

– Många har sökt sig till oss efter att ha pratat med de tekniker som redan jobbar på Folksam. Vi är ett riktigt gott gäng som jobbar med motorskador och vi är stolta över vårt arbete inom motorteknik. Vi har korta svarstider både på manuella kalkyler och inlösen av fordon.

För framtiden satsar Folksam på högre kvalitet.

– Vi har högt förtroende för verkstäderna vilket gör att vi kan ha hög andel automatsvar. Med början år 2022 har vi som mål att alla avtalsleverantörer skall vara godkända av branschstandarden Quality check, vilket gör att vi säkerställer kvaliteten ytterligare. ☺



## KOMMENTARER

## PLUS

- + All kontakt och skadehantering fungerar bra, bästa bolaget!
- + Har haft väldigt bra kontakt med tekniker innan dom tog bort teknikern för vår region.
- + Bra dialog med ömsesidig respekt för affären
- + Fungerar bra överlag, men en träff på arbetsplatsen hade önskats. Otroligt bra tekniker som är hjälpsamma och tillmötesgående. De försöker göra det bästa för slutkund

## MINUS

- Konstigt att de väljer bort verkstäder så att kunderna får åka långt för att reparera. Dåligt kund- och miljötank
- Vi har haft samarbete i många år men de har helt tappat dialogen med oss verkstäder. Kommer inte ut, verkar inte vara intresserade av förhandling
- Över tid har de blivit alltmer otillgängliga för oss. Diverse omorganisationer har gjort att den lokala kontakten försvunnit helt. Vi uppfattar dem som en centraliserad "försäkringsfabrik"
- Har ingen förstäelse för skadehantering på landsbygden utan tar egna beslut efter sina riktlinjer. De kanske ska tänka på att Sverige är mer än de tio största städerna
- Svåra att få tag i på telefon

## SAMMANFATTNING

Bolaget har blivit lite av en tungrodd koloss. Man vill kunna nå bolaget och vill att någon därifrån skall hälsa på och se hur man jobbar. Landsbygden känner sig bortglömd och lågt prioriterad. Många vittnar dock om goda relationer med teknikerna.

**PLATS 4**  
**BETYG: 5,50**

## Dina tror på 2022

**Michael Tagel** är chef för motorskador på Dina försäkringar, som främst är stora på landsbygden i norra och södra Sverige.

**Corona omintetgjorde** en större planerad satsning på att besöka verkstäderna och förbättra samarbetet, säger Michael Tagel.

– Vid årsskiftet 2020 tecknade vi ett samarbetsamtal med Märkesdemo, som syftade till att samarbeta bättre och få ökad dialog med våra verkstäder. Vi trodde att corona skulle ha mattats av vid det laget och planerade in 100 besök under 2021. Men viruset satte fart igen och av satsningen blev ingenting.

Han understryker att Dina försäkringar vill ha betydligt mer kontakt med verkstäderna och ser vikten av personliga besök.

– Vi vill verkligen prata ihop oss om hur vi kan jobba mer effektivt tillsammans och ha dialog.

Nu hoppas vi att 2022 skall bli ett bättre år, och att vi åtminstone kan få in 50 verkstadsbesök, några av dem som lite större arrangemang.

Vid årsskiftet anställdes en teknikerchef från Volvo cars med god försäkringsbakgrund.

– I och med den nya tjänsten och att vi samtidigt lyft upp en chef till kvalitetschef inom motor har vi tagit två stora steg mot att öka kommunikationen, kvaliteten och samarbetet mellan bolag och verkstäder.

I enkäten vittnar flera om känslan av växtvärk, och Michael Tagel håller med om att bolaget växer, men han tycker inte att det går för fort.

– Jag upplever att vi hinner med men det har varit ett speciellt år med restriktioner och effekter av det som har påverkat periodvis. Det är glädjande att se att vi trots dessa speciella tider har förbättrat vårt resultat i nästan alla frågor jämfört med förra året. Det är ett kvitto på att det arbete och de förbättringar vi gör är uppskattade. ☺

Michael Tagel



### KOMMENTARER

#### PLUS

- + Bra på att hålla avtalade överenskommelser, schyssta betalningsvillkor
- + Lätta att få kontakt med, förstående vid problem
- + Mycket bra och kunniga tekniker
- + Ett bra bolag som gärna får växa på tunga sidan
- + Bra dialog, lyssnar på oss.

#### MINUS

- Tar längre tid att få skadesvar i Cabas än hos andra
- Obefintlig dialog mellan oss som verkstad och dem
- Har aldrig haft kontakt eller besök från dem
- Väldigt rörig administration
- Har blivit sämre, det verkar som om de har växtvärk och det behövs mer personal

### SAMMANFATTNING

Även detta bolag skulle troligen vinna på fler verkstadsbesök och tätare dialog. Flera efterlyser bättre administration och rutiner. Kontakten på individnivå fungerar bra.

**PLATS 5**  
**BETYG: 5,40**

## Moderna har sålts

Moderna försäkringar är lite anonyma, enligt frisvaren i enkäten, vilket teknikchef **Mattias Arreflod** förklarar med att bolaget fortfarande är relativt ungt och en liten aktör.

**Troligen kommer** Moderna inte att bli mycket mer välkänt än så här. Tryg Danmark, som äger Moderna, har köpt Trygg-Hansa, vari Moderna så småningom kommer att uppgå.

Han är inte rädd att slukas av den större parten, tvärtom.

– Ägarna har tydligt uttryckt att de hoppas på synergieffekter; att det lilla snabbfotade bolaget tillsammans med det etablerade bolaget kan ge det bästa av två världar, säger han och fortsätter:

– Jag tror stenhårt på att vi kan göra en positiv förflyttning tillsammans. Våra samtal och möten visar att det finns möjlighet att ge och ta bra saker från varandra och vi arbetar naturligtvis för att våra befintliga kunder ska påverkas minimalt.

Flera i enkäten uttrycker att de har för lite skador för att kunna uttala sig om Moderna och att dialogen är ganska obefintlig, samtidigt som de som har skador och kontakt med bolaget är nöjda.

– Vi får höra att vi är resonabla och flexibla, vi har mycket och tät dialog med de verkstäder som vi har avtal med, och våra tekniker ser alltid till att hålla kontakten. Men har man lite skador eller ligger i ett område med få kunder är det svårt att ha ett nära samarbete.

– När man är en liten aktör som vi är det också svårt att ha hela avdelningar dedikerade för uppföljning, men generellt är vi stolta över vårt miljö-, kvalitets- och uppföljningsarbete, fortsätter Mattias Arreflod, som tycker det är tråkigt om alla verkstäder inte delar den bilden.

– Jag tycker ändå att vi gör framsteg i förhållande till hur små vi är.

Det styrks av enkätresultatet där Moderna som ett av få bolag ökar totalt sett; ett tecken på att man jobbar med kvaliteten. Nu återstår att se om man lyckas påverka Trygg-Hansa i rätt riktning. ☺

Mattias Arreflod



### KOMMENTARER

#### PLUS

- + Snabba att betala
- + Har oftast lite längre svarstid på kalkyler men när man väl får svar fungerar det bra.
- + Lätta att få kontakt med
- + Bra dialog, tyvärr få skador
- + Vi har inte så många skadeärenden från dem, men i stort sett bra.

#### MINUS

- För lång svarstid i Cabas
- Väldigt anonyma
- Vi har för få skador hos dem för att kunna bedöma dem
- Har aldrig haft någon dialog med Moderna kring vår verkstad/personal
- De har inget intresse av att det ska gå bra och bli rätt för företaget. Betalar uruselt och är inte ute efter kvalitet. Har ingen uppföljning eller kontroll av hur vår verksamhet ser ut vare sig kompetensmässigt, utrustningsmässigt eller hur kvalitet och miljö hanteras.

### SAMMANFATTNING

Fåordiga och få kommentarer, få skador generellt, anonymt bolag som man inte tycker något särskilt om.

**PLATS 6**  
**BETYG: 4,99**

# Dålig chatt hos Trygg-Hansa



David Sonesson

David Sonesson är ansvarig för inköp och leverantörsutveckling på Trygg-Hansa. Han öppnar här för att avskaffa den hårt kritiserade verkstadschatten.

I enkäten får Trygg-Hansa en hel del beröm, man anser att teknikerna är kunniga och lyssnande och dialogen bra. Men verkstadschatten är ett riktigt sorgebarn. En stor majoritet av de fria kommentarerna pekar på hur dåligt den fungerar och hur svårt det är att få kontakt.

– Det är tråkigt att höra.

David Sonesson, ansvarig för leverantörsutveckling på Trygg-Hansa, säger nu att chatten kan tänkas försvinna.

– Tidigare hade vi två chattar, en för att nå skadereglerare och en för tekniker. Förra året stängde vi den förstnämnda, då den inte fungerade särskilt bra vare sig för oss eller verkstäderna. Den andra har vi behållit och hittills har återkopplingen varit att den fungerar bra. Men om många är missnöjda med den får vi kanske omvärdera den nu under våren och se om vi skall behålla den. Vi är måna om att ha bra dialog med våra verkstäder och vill förstås vara tillgängliga för alla som vill komma i kontakt med oss.

Annars jobbar Trygg-Hansa hela tiden med att förbättra sin tillgänglighet, säger han.

– I dag regleras den största delen av alla skador digitalt. Verkstaden skickar in sin skadekalkyl via Cabas och får svar inom någon minut. 2021 lanserade vi en ny fritt-tal-lösning i syfte att förenkla och förbättra tillgängligheten för dem som vill ringa till oss. Utöver det strävar vi efter att utöka telefonservicen. Min förhoppning är att förbättringarna vi har gjort inom telefonin ger önskat resultat.

Han tycker att enkäten är ett viktigt komplement till bolagets egna kvalitetsundersökningar.

– Genom den får vi möjlighet att se vad verkstäderna tycker om oss, vilket hjälper oss i vår strävan att höja servicen till verkstäderna.

Han gläds över att verkstäderna är tillfreds med bolaget, när de väl får kontakt.

– Det är roligt att höra att verkstäderna är nöjda med oss och vi fortsätter jobba med att allt fungerar hela vägen igenom. Vi har lagt mycket krut på att regelbundet besöka verkstäderna och lyssna på dem. Under det gångna året har vi också tagit ett omtag vad gäller att använda begagnade delar i reparationerna, vilket har resulterat i att långt fler begagnade delar används. Det ser vi positivt på.

Även teknikerna får beröm för sin kompetens, och David Sonesson säger att många av dem kommer från verkstadsbranschen vilket ger god förståelse för verkstädernas situation.

Nu skall de utbildas ytterligare:

– Vi skall ha extra stort fokus på hållbarhet framåt och har just lanserat vår nya elbilsförsäkring som vi är väldigt stolta över. För att möta våra nya elbilskundens kravställning lägger vi stort fokus på att utbilda våra tekniker inom fossilfria fordon. ☉

## KOMMENTARER

### PLUS

- + Fungerar riktigt bra, men saknar ett telefonnummer att ringa i stället för att chatta på deras verkstadswebb
- + Kunniga tekniker
- + Enkla att ha att göra med och lyssnar på våra behov
- + Sällan problem och man har förståelse för skadan
- + Bra dialog, trevliga och bra tekniker

### MINUS

- Man måste chatta med dem och det är inte bra alls
- De behöver bli bättre på att styra bilarna till rätt verkstad utifrån vilka märken verkstaden är godkänd för
- Extremt svåra att få tag på, många knappval och långa köer. Borde finnas direktnummer för återförsäljarna
- Man drar sig för att försöka kontakta dem. Vill man ha tag på en handläggare är det mer eller mindre omöjligt, jag brukar ge upp.
- Teknikerchatten är begränsad till just tekniker som inte får ta handläggarfrågor.

## SAMMANFATTNING

Otroligt mycket klagomål på chatten, man vill ringa ett direktnummer och slippa vänta. Å andra sidan är detta i princip det enda man klagar på, så här har bolaget kanske en enkel väg till bättre betyg.

**PLATS 8**  
**BETYG: 4,52**

# Gjensidige sist igen

Gjensidige har valt att inte bemöta kommentarerna och resultatet i enkäten.

## KOMMENTARER

### PLUS

- + Bra kommunikation och snabba svar
- + När skadan är godkänd fungerar det bra, ibland kan det dock vara lång väg dit
- + Lätta att få tag i. Betalar på utsatt tid. Bra skadereglerare
- + Jag har nästan enbart kontakt med deras teknikeravdelning och har alltid haft en bra och rak dialog med dem. De lyssnar på mig och vi brukar resonera oss fram till vad som blir bäst för alla. Det har fungerat helt klanderfritt hittills

### MINUS

- Erbjuderorealistisk låg timdebitering och har enbart som fokus att hålla ned sina kostnader. Kvalitet, utbildning hos personalen samt att verkstaden har rätt utrustning struntar de i
- De vet inte om vi källsorterar eller hur vi hanterar delar och material. De betalar sämst och bryr sig minst av alla. Bedrövligt dåliga att ha att göra med
- Är ointresserade av kundnöjdhet och kvaliteten på utförda reparationer. De vill inte göra avtal med märkesverkstäder utan bara med dem som är billigast
- De vill oftast inte att en auktoriserad verkstad lagar deras skador, då det är dyrare än den fria marknaden

## SAMMANFATTNING

Många uppfattar att bolaget är mest intresserade av att komma billigt undan, och bryr sig mindre om auktorisation, kvalitet och miljö. Bra personal på individnivå.

# Tre skadeverkstäder tycker till



Anders Holmgren,  
Rolf Ericson bil

**"Vi tycker att If lyssnar"**

Anders Holmgren är skadechef på Rolf Ericson bil i Falun och Borlänge. Han vill gärna uppmärksamma If.

– **JAG HAR INGET** att klaga på vad gäller If. Vi har väldigt tätt och nära samarbete med våra lokala tekniker och dialogen fungerar bra. De har alltid tagit oss på allvar och lyssnat, och om vi vill se över något som inte fungerar litar de på oss.

Han menar att den lokala närvaron är ett måste för försäkringsbolagen.

– Många bolag tycker att man kan sitta någonstans och enbart sköta kontakten via mejl eller telefon, men det är svårt. Risken är att kunden hamnar i kläm och blir drabbad om man inte hjälps åt för att hitta lösningar. Där är If bättre än alla andra.

Att branschen är så pass föränderlig påverkar alla, även försäkringsbolagen och deras tekniker, fortsätter han.

– Det är tufft med krav på att hantera avancerade bilar, samtidigt som tidsstudierna många gånger är gjorda innan de modeller vi jobbar med ens fanns. Hur duktig en tekniker än är blir det svårt att förklara alla ställningstaganden som måste göras, och då kan man bli ifrågasatt centralt. Det är inte heller lätt för bolaget att veta att det vi gör verkligen är befogat och tar all den tid vi säger att det gör.

Han ger ett exempel från lackeringen, där bilar numera har alla möjliga ovanliga kulörer och effekter.

– Bolaget kan ju tycka att det inte tar längre tid att lacka en blå bil än en röd, men det kan vara komplicerat och ta en hel del tid att hitta exakt rätt nyans eller effekt. Samtidigt är det svårt för försäkringsbolaget att veta hur det ligger till.

Hans lösning är mer dialog mellan branschen och försäkringsbolagen, dialog som måste omfatta och nå ut till alla verkstäder.

– Det finns ingen annan väg än att samarbeta, och If sticker ut med sin vilja att samarbeta och förstå vår bransch. Det tror jag är grundläggande för att lyckas.

Han passar samtidigt på att efterlysa mer hjälp från bolagen generellt, för att locka ungdomar att välja lack- eller bilska-deutbildningen.

– Försäkringsbolagen har en viktig del i att trygga återväxten. ☉



Johan Eriksson,  
Rejmes

**"LF har stabila tekniker"**

Johan Eriksson, skadechef på Rejmes Linköping, har samarbete med flera bolag men vill särskilt lyfta Länsförsäkringar.

– **VI HAR EN** konstruktiv och nära förankrad dialog med LF Östgöta, som är vår lokalavdelning. Det blir lättare att lära av varandra om man har en personlig dialog, och ett inarbetat arbetssätt sparar tid och energi. Hur skall man hantera ordrar, hur skall man skriva och klicka? Allt blir enklare med tekniker som känner oss och verksamheten. Sådant skapar tillit och gott samarbete.

Ett exempel på det gemensamma lärandet är att Rejmes bjuder in LFs tekniker till informationsträffar kring produktnyheter och nya bilmodeller.

– Då vet de hur bilarna fungerar när de kommer in, tre år senare.

Ytterligare en fördel med LF enligt Johan Eriksson, är att de inte omorganiserar sig hela tiden, som flera andra bolag gör.

– Det behöver inte vara sämre personer på de nya posterna, men kunskap tappas bort när man flyttar ansvar och kontaktpersoner. LF har i stället en skapligt stabil teknikerkår med dedikerade människor som ger oss kvalitet över tid.

Något som lyfts i enkäten är LFs årliga uppföljning, som även Johan Eriksson hyllar.

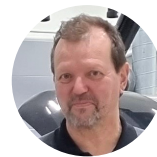
– De skickar inte bara ut en mejlrapport med nyckeltal, utan håller mer av dialog kring processer och siffror. Både de och vi ger och tar och vi tycker att de lyssnar på oss.

Men det finns förstås utmaningar även för LF. Johan Eriksson håller med enkätsvaren om att det kan vara svårt att nå bolaget.

– Nu under pandemin när folk har jobbat hemifrån har det varit något svårare att få kontakt, de har nog haft fullt upp.

Han tycker också att bolaget borde bli bättre på att följa upp att verkstäderna verkligen klarar sina utfästelser:

– Om en verkstad säger att de kan laga Tesla likaväl som Peugeot, ligger det i båda parter intresse att det stämmer, och det bör verifieras på lämpligt sätt, tycker jag. ☉



Bobby Sandberg,  
Mercedes Bilia Länna

**"Trygg-Hansa blir allt bättre"**

Bobby Sandberg, skadeansvarig på Mercedes Bilia Länna, har alltmer samarbete med Trygg-Hansa och tycker att de har tagit stora steg framåt under det senaste året.

– **TRYGG-HANSA HAR GJORT** en jätteuppryckning, i mina ögon är det ett anmärkningsvärt uppsving. De var sämst i Sverige för några år sedan men i min värld är de näst bäst just nu, bara IF slår dem.

Bobby Sandberg kritiserar som många andra verkstadschatten, där svarstiderna är långa och det är svårt att få kontakt. Men han menar att den är deras enda brist.

– Så fort man kommer förbi chatten och får kontakt med en person flyter det på bra. Vi har bra dialog vid förhandling, de lyssnar på våra argument, de är engagerade i miljöfrågan, vi har till och med fått upp timdebiteringen till nivåer som känns lite bättre i magen. När något sticker ut kontaktar vi chefen och då löser det sig.

– Det blir sällan långa diskussioner om prisbilden eller storlekar på riktytor, och finns det bilder att visa upp blir det inga bekymmer, fortsätter han.

Nu har Trygg-Hansa tagit över vagnskadegarantin för BMW, sedan november lagar Mercedes Bilia också BMW. Det har varit många och långa samtal om hur man skall hantera krockade bilar och olika skador.

– Även där har dialogen varit bra, även om vi inte tycker lika när vi varandra hela tiden. Så min bild av Trygg-Hansa, som har varit rejält negativ, har verkligen förändrats detta år. Vi ser bara positivt på att samarbete med dem även med BMW. ☉