Söderberg & Partners

NOVEMBER 2026

Service & skadehantering 2026

En rapport om sakförsäkringsbolagens arbete inom service och skadehantering



Innehåll

Överblick	3
Metod och urval	4
Företagsförsäkring	5
Resultat - Företagsförsäkring	6
Utveckling - Företagsförsäkring	7
Motorförsäkring	8
Resultat – Motorförsäkring	9
Utveckling - Motorförsäkring	10
Transportförsäkring	11
Resultat – Transportförsäkring	12
Utveckling – Transportförsäkring	13
Personalförsäkring	14
Resultat – Personalförsäkring	15
Utveckling - Personalförsäkring	16

2026

Överblick

En unik undersökning

Söderberg & Partners Insurance Consulting AB har genom en undersökning betygsatt sakförsäkringsbolagens skadehantering och servicenivåer. Undersökningen är baserad på enkätsvar från Söderberg & Partners medarbetare där de betygsatt sina upplevelser av försäkringsbolagens hantering vid skadeärenden samt deras service. Dessa två områden av försäkringsbolagens verksamhet hamnar ofta i skymundan i försäkringsbranschen då försäkringsvillkor och premier lätt hamnar i fokus. Det är dock minst lika viktigt att försäkringsbolagen har en kompetent, professionell och effektiv skadehantering när skadan väl inträffat samt en bra kommunikation med sina kunder. Från kundens perspektiv är det viktigt att få den hjälp och ersättning som man är berättigad till inom rimlig tid och att skadehanteringen inte kräver onödig administration. För att kunna ge kunderna ett väl anpassat skydd är det av vikt att förmedlaren har god kontakt med försäkringsbolagen. Det är även viktigt för att skaderapportering och annan kommunikation ska fungera på ett tillfredsställande sätt.

Respondenterna i den här enkätundersökningen består av medarbetare på Söderberg & Partners som genom daglig kontakt med försäkringsbolagen har byggt upp en värdefull och unik inblick i försäkringsbolagens verksamhet.

Undersökningen utvärderar sakförsäkringsbolagens skadehanteringsprocess och service inom fyra olika försäkringsområden; företags-, motor-, transport- och personalförsäkring.

Undersökningen följs upp årligen med målsättningen att undersöka hur försäkringsbolagen utvecklar sin verksamhet inom skadehantering och service.

Vad visar undersökningen?

Betygen i undersökningen är baserade på de snittbetyg som rådgivarna har gett respektive försäkringsbolag. Grönt betyg har de försäkringsgivare med högst snittbetyg fått. Gult betyg har bolag med genomsnittliga betyg fått och rött betyg har givits de bolag med lägst snittbetyg. Grått betyg innebär att vi fått för få antal svar på försäkringsbolaget för att anse betyget signifikant.

Inom företagsförsäkring märks att If, Svedea, Volante, Protector och Gjensidige har grönt betyg på såväl skadehantering som service. Inom service får Zurich, Berkley, Dina, Ålands och Trygg-Hansa grönt betyg.

Inom motorförsäkring kan vi se att alla bolag förutom ett får grönt betyg.

Inom transportförsäkring får samtliga bolag grönt betyg.

Inom personalförsäkring har If och ERGO grönt betyg på både skadereglering och service. Trygg-Hansa har grönt betyg på service.

Sammanfattningsvis kan konstateras att årets undersökning resulterar i många gröna betyg och att många försäkringsbolag har en positiv utveckling från föregående år.

Medarbetarundersökningen

Betygen i undersökningen är baserade på medarbetarnas uppfattning av försäkringsbolagens service- och skaderegleringsförmåga. Medarbetarnas uppfattning kan ha påverkats av andra faktorer än de som ligger till grund för undersökningen. De angivna snittbetygen är därför subjektiva och inte en redogörelse för försäkringsbolagens faktiska skadehanteringsförmåga.

2026

Metod och urval

Metod

En enkät har gått ut till medarbetare på Söderberg & Partners där de har betygsatt sina upplevelser av försäkringsbolagens skadehantering och service inom försäkringsområdena företags-, motor, transport- och personalförsäkring. I enkäten har en sjugradig likertskala tillämpats där 7 är högst och 1 är lägst. En sammanställning har sedan gjorts av enkätsvaren och försäkringsbolagen har givits ett betyg enligt följande modell:

— Ett snittresultat över 5 har gett ett grönt betyg.

— Ett snittresultat mellan 4 och 5 har gett ett gult betyg.

— Ett snittresultat under 4 har gett ett rött betyg.

I enkäten har medarbetarna valt ut de försäkringsbolag som de har samarbetat och haft kontakt med under året. För att nå upp till ett signifikant resultat har det krävts att 30 st. eller fler av respondenterna har givit försäkringsbolaget ett betyg på det aktuella momentet och försäkringsområdet. I denna rapport redovisas således endast bolag som fått minst 30 st. svar på det aktuella momentet och försäkringsområdet i enkäten.

Urval

De försäkringsområden som valts utgör de produktområden som Söderberg & Partners kunder tecknar i störst utsträckning.

Urvalet av försäkringsbolag har främst gjorts utifrån bolagets premievolym hos Söderberg & Partners i förhållande till de utvalda försäkringsområdena. Målsättningen har varit att undersöka de representanterna på den svenska företagsmarknaden för sakförsäkringar som är mest relevanta utifrån våra kunders perspektiv.

Företagsförsäkring

Företagsförsäkringen är en paketering av olika försäkringsprodukter där de vanligaste förekommande produkterna är egendom, avbrott, ansvar och rättsskydd

Egendomsförsäkring täcker skada på och förlust av företagets egendom samt annans egendom som företaget ansvarar för.

Avbrottsförsäkringen täcker förluster under driftavbrott som kan drabba företaget vid en ersättningsgill egendomsskada eller vid avbrott hos kund eller leverantör.

Ansvarsförsäkringen täcker skadeståndsskyldighet som företaget drabbas av. Det kan handla om skador på egendom eller personer samt vissa rättegångskostnader som kan uppstå till följd av dessa.

Rättsskyddsförsäkringen ersätter de rättegångs- och ombudskostnader som företaget drabbas av vid tviste- och skattemål. Det kan t.ex. handla om framställda skadeståndsanspråk, att företaget inte betalat skatt eller att en anställd begått ett brott.

Resultat

Företagsförsäkring

Skadehantering

Skadorna som kan omfattas av företagsförsäkringen ställer höga krav på försäkringsbolagens skadehantering då det ofta handlar om utdragna och komplicerade skadeprocesser som kan innefatta höga belopp. De tillfrågade medarbetarna har fått bedöma försäkringsbolagens skaderegleringsförmåga utifrån enkelhet, tydlighet och allmän inställning baserat på sin egen erfarenhet.

Grön

Bolag	Betyg
If	5,6
Svedea	5,4
Länsförsäkringar	5,3
Volante	5,3
Protector	5,3
Gjensidige	5,1

Gul

Bolag	Betyg
Trygg Hansa	4,9
Dina	4,6

Service

Försäkringar som omfattas av företagsförsäkringen kan vara av komplicerad natur. Då är det viktigt att försäkringsbolagen har en serviceinriktad och professionell kommunikation med sina kunder. Det är även viktigt att försäkringsbolagen, före och under försäkringstiden, tillhandahåller en god servicenivå gentemot förmedlare och kunder för att säkerställa att företaget får ett skydd som är väl anpassat till deras verksamhet och storlek. Medarbetarna har bedömt försäkringsbolagens servicenivå utifrån snabbhet, noggrannhet och allmän inställning.

Grön

Bolag	Betyg
Protector	5,9
Volante	5,9
Svedea	5,7
Zurich	5,7
Berkley	5,6
If	5,5
Gjensidige	5,5
Dina	5,4
Ålands	5,3
Trygg-Hansa	5,2

Gul

Bolag	Betyg
Länsförsäkringar	4,8
Folksam	4,4

Utveckling

Företagsförsäkring

Skadehantering

Söderberg & Partners undersökning följs upp årligen med målsättningen att undersöka hur sakförsäkringsbolagen utvecklar sina verksamheter inom skadehantering och service. Inom skadehantering uppvisar hälften en förbättring och hälften en försämring emot föregående år. Den största förbättringen står Länsförsäkringar för som åter hamnar på grönt betyg.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
If	5,7	5,8	5,7	5,8	5,6	5,8	5,9	5,6
Svedea	4,9	5,4	5,4	5,5	5,7	5,7	5,8	5,4
Länsförsäkringar	4,8	5,1	5,0	4,9	5,4	5,2	4,9	5,3
Volante	5,2	5,6	4,9	5,1	5,8	5,6	5,6	5,3
Protector	4,9	4,3	5,0	4,8	4,6	4,7	5,2	5,3
Gjensidige	4,7	4,9	5,2	4,9	4,7	4,8	5,0	5,1
Trygg-Hansa	4,5	4,6	4,6	5,0	4,8	4,7	4,7	4,9
Dina	5,4	5,6	5,5	5,8	5,6	5,3	5,1	4,6

Service

Årets undersökning inom service visar en stabil och hög nivå bland majoriteten av försäkringsbolagen där majoriteten visar på förbättring. Volante ligger stabilt kvar på en mycket hög nivå sedan föregående års undersökning. Störst förbättring syns hos Protector och Zurich.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Protector	5,6	5,0	5,6	5,5	5,4	5,2	5,5	5,9
Volante	N/A	6,0	5,5	6,3	6,3	6,2	6,0	5,9
Svedea	5,1	5,6	5,5	5,5	5,4	5,7	5,5	5,7
Zurich	4,8	4,9	N/A	4,5	N/A	5,8	5,4	5,7
Berkley	4,7	N/A	4,8	5,5	5,5	5,8	5,5	5,6
If	5,4	5,7	5,6	5,6	5,4	5,4	5,4	5,5
Gjensidige	5,0	5,3	5,4	5,3	5,3	5,2	5,4	5,5
Dina	5,7	6,2	6,1	6,2	6,1	5,7	5,5	5,4
Ålands	N/A	N/A	N/A	N/A	5,4	5,5	5,4	5,3
Trygg-Hansa	3,9	3,9	4,3	4,7	4,3	4,8	5,3	5,2
Länsförsäkringar	4,8	4,8	4,4	4,3	4,8	4,6	4,9	4,8
Folksam	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4,4

Motorförsäkring

Motorförsäkringen innefattar tre delar – trafikförsäkring samt halv- och helförsäkringen

Trafikförsäkringen ersätter person- och sakskador med det försäkrade fordonet. Enligt trafikskadelagen (1975:1410) är det obligatoriskt att fordonet är trafikförsäkrat. Förutom de obligatoriska delarna kan försäkringen i vissa fall även omfatta kläder och tillhörigheter, ombud vid personskada m.m.

Halvförsäkringen består av dels den obligatoriska trafikförsäkringen och dels egendomsförsäkring för brand- glas- stöld- och maskinskada samt räddning och rättsskydd. I vissa fall täcks även skadegörelser.

Helförsäkringen innefattar förutom delarna i halvförsäkringen även vagnskada. Exempel på vagnskador är plåt- och lackskador. I de fall skadegörelse inte omfattas av halvförsäkringen ersätts momentet istället av helförsäkringen.

Resultat

Motorförsäkring

Skadehantering

Fordonsskador kan handla om allt ifrån en repa vid en parkeringsskada till en skada i samband med en trafikolycka. Särskilt mindre fordonsskador är högfrekventa vilket ställer höga krav på att försäkringsbolagens skadehantering sköts snabbt och smidigt. De tillfrågade medarbetarna har fått bedöma försäkringsbolagens skaderegleringsförmåga utifrån enkelhet, tydlighet och allmän inställning baserat på sin egen erfarenhet.

Grön

Bolag	Betyg
Länsförsäkringar	5,7
If	5,6
Protector	5,5
Gjensidige	5,5
Trygg-Hansa	5,2
Dina	5,1

Service

Motorförsäkring är vanligt förekommande. Då är det viktigt att försäkringsbolagen finns tillgängliga så att de snabbt och smidigt kan hjälpa sina kunder. Det är även viktigt med god kompetens för att säkerställa att försäkringarna anpassas efter kundens behov. Medarbetarna har bedömt försäkringsbolagens servicenivå utifrån snabbhet, noggrannhet och allmän inställning.

Grön

Bolag	Betyg
Protector	5,9
Gjensidige	5,6
Svedea	5,5
Dina	5,5
If	5,4
Trygg-Hansa	5,3
Länsförsäkringar	5,1

Gul

Bolag	Betyg
Folksam	4,2

Utveckling

Motorförsäkring

Skadehantering

Söderberg & Partners undersökning av skadehantering inom motorförsäkring visar att försäkringsbolagen i huvudsak haft en stabil nivå mot föregående år. Länsförsäkringar har seglat upp i toppen med en god förbättring. Protector tar positiva steg medan Dina tappar något.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Länsförsäkringar	5,3	5,5	5,3	5,2	5,4	5,2	5,4	5,7
If	5,6	5,6	5,6	5,8	5,6	5,7	5,7	5,6
Protector	5,4	4,6	5,1	5,1	4,8	4,9	5,3	5,5
Gjensidige	4,8	5,3	5,3	5,1	5,2	5,0	5,5	5,5
Trygg-Hansa	4,8	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9	5,2	5,2
Dina	5,5	5,9	5,7	6,0	6,0	5,4	5,4	5,1

Service

Årets undersökning inom service visar att de flesta bolag antingen står kvar eller tappar i poäng. Protector är enda bolaget som ökar, samtidigt som Svedea och Folksam kvalar in för första gången.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Protector	5,7	5,2	5,7	5,5	5,4	5,2	5,8	5,9
Gjensidige	4,9	5,6	5,4	5,5	5,3	5,1	5,8	5,6
Svedea	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5,5
Dina	5,7	6,1	6,1	6,4	6,3	5,5	5,7	5,5
If	5,3	5,5	5,4	5,6	5,4	5,4	5,5	5,4
Trygg-Hansa	4,1	4,1	4,4	5,1	4,6	4,9	5,3	5,3
Länsförsäkringar	5,1	5,0	4,8	4,8	5,3	4,8	5,2	5,1
Folksam	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4,2

Transportförsäkring

Transportförsäkringen består av varuförsäkring och transportansvar

Varuförsäkring ersätter skador som inträffar när företag fraktar varor med eget fordon eller vid anlitande av en transportör. Försäkringen är till för att skydda företag från risken att deras varor skadas under transport. Skyddet gäller även vid lagring under transporten. Varuförsäkringen täcker exempelvis om en lastbil kör i diket.

Transportansvar är en ansvarsförsäkring som försäkrar den som transporterar gods för någon annans räkning eller den som ansvarar för transportören. Försäkringen täcker skadestånd som uppkommer till följd av skadade, försvunna eller försenade varor. Något som transportören är ansvarig för. Företagets transportansvar är normalt begränsat utifrån ett förutbestämt kilopris. Det finns dessutom ett stort antal bestämmelser gällande transportansvaret, exempelvis lagen om inrikes vägtransport (VTL). Det finns även internationella bestämmelser, bl.a. CMR-konventionen. Transportansvar inkluderar även andra försäkringsprodukter såsom speditöransvar, skeppsmäkleriansvar och stuveriansvar.

Resultat

Transportförsäkring

Skadehantering

Skadorna som kan omfattas av transportförsäkringen ställer höga krav på försäkringsbolagens skadehantering då det ofta handlar om utdragna och komplicerade skadeprocesser som kan innefatta höga belopp. De tillfrågade medarbetarna har fått bedöma försäkringsbolagens skaderegleringsförmåga utifrån enkelhet, tydlighet och allmän inställning baserat på sin egen erfarenhet.

Grön

Bolag	Betyg
If	6,9
Länsförsäkringar	5,7
Trygg-Hansa	5,5

Service

Försäkringar som omfattas av transportförsäkringen kan vara komplicerad att förstå och är inte allt för ofta använda. Det är viktigt att försäkringsbolagen kan erhålla kompetens som är anpassad till företagets behov. Medarbetarna har bedömt försäkringsbolagens servicenivå utifrån snabbhet, noggrannhet och allmän inställning.

Grön

Bolag	Betyg
If	6,0
Trygg-Hansa	5,7
Länsförsäkringar	5,6

Utveckling

Transportförsäkring

Skadehantering

Söderberg & Partners undersökning av skadehantering inom transportförsäkring visar att If ligger kvar i topp även om de backar något. Länsförsäkringar har dock åter en väldigt god utveckling, medan Trygg-Hansa fortsatt står stabilt.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
If	5,5	5,9	5,8	5,4	5,9	6,1	6,0	5,9
Länsförsäkringar	5,3	5,4	5,5	N/A	5,3	4,9	5,4	5,7
Trygg-Hansa	4,6	4,9	5,0	N/A	5,4	5,2	5,5	5,5

Service

Årets undersökning inom service visar att If ligger kvar i toppen med oförändrat betyg från förra året. Länsförsäkringar står för en marginell förbättring och Trygg-Hansa tappar litet, men behåller andra platsen.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
If	5,6	5,8	5,6	5,4	5,9	6,0	6,0	6,0
Trygg-Hansa	4,7	4,5	4,7	N/A	5,1	5,3	5,9	5,7
Länsförsäkringar	5,6	5,4	5,4	N/A	5,4	5,2	5,5	5,6

Personalförsäkring

Personalförsäkringen är olika försäkringar som skyddar företagets anställda i olika situationer

Tjänstereseförsäkring ger personal ett skydd, dygnets alla timmar, för alla resor inom tjänsten i Sverige och utomlands. Den täcker sådant som en vanlig företagsförsäkring inte omfattar, exempelvis ersättning vid akut tandvård, flygförsening och förlust av saker som kund har hyrt eller lånat. En tjänsteresa innebär alla resor som utförs på företagets uppdrag: kundbesök, köpa lunch på stan eller en längre resa utomlands.

Kollektiv olycksfallsförsäkring täcker om personal eller någon som besöker företaget skulle drabbas av en olycka på arbetet. Då täcker en olycksfallsförsäkring ersättning för vård, läkemedel, resor, tandvård och rehabilitering samt ersättning vid bestående skador och invaliditet.

Utlandsplaceringsförsäkring ger personal som under en period arbetar utomlands ett lika gott försäkringsskydd vid sjukdom, olycksfall och stöld som här hemma i Sverige. Utlandsplaceringsförsäkringen kan även tecknas för medföljande familjemedlemmar.

Resultat

Personalförsäkring

Skadehantering

Skadorna som kan omfattas av personalförsäkringen ställer höga krav på försäkringsbolagens skadehantering då det kan handla om många olika typer av skador, allt ifrån en olycka på arbetsplatsen till flygförseningar. De tillfrågade medarbetarna har fått bedöma försäkringsbolagens skaderegleringsförmåga utifrån enkelhet, tydlighet och allmän inställning baserat på sin egen erfarenhet.

Grön

Bolag	Betyg
If	6,0
ERGO	5,9

Service

Eftersom försäkringar som omfattas av personalförsäkringen dels kan vara av komplicerad natur, dels omfatta personskador så är det viktigt att försäkringsbolagen har en serviceinriktad och professionell kommunikation med sina kunder. Det är även viktigt att försäkringsbolagen, före och under försäkringstiden, tillhandahåller en god servicenivå gentemot förmedlare och kunder för att säkerställa att företaget får ett skydd som är väl anpassat till deras verksamhet och storlek. Medarbetarna har bedömt försäkringsbolagens servicenivå utifrån snabbhet, noggrannhet och allmän inställning.

Grön

Bolag	Betyg
If	5,9
Trygg-Hansa	5,8
ERGO	5,6

Utveckling

Personalförsäkring

Skadehantering

Söderberg & Partners undersökning av skadehantering inom personalförsäkring visar att försäkringsbolagen ligger kvar på en hög nivå sedan föregående år. If och ERGO uppvisar fortsatt mycket goda resultat.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
If	5,9	6,1	5,9	6,0	6,0	6,0	6,2	6,0
ERGO	6,0	6,2	5,9	5,8	6,0	5,8	5,9	5,9

Service

Årets undersökning inom service visar att de flesta bolagen har förbättrat sig eller ligger kvar på samma nivå som föregående år. If visar på en hög och stabil nivå. Trygg-Hansa visar på en stark förbättring medan ERGO tappar litet, om än fortsatt starkt och grönt betyg.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
If	5,7	6,0	5,8	5,9	5,7	5,7	5,8	5,9
Trygg-Hansa	4,2	4,2	4,5	4,8	4,9	5,2	5,4	5,8
ERGO	6,0	6,3	6,1	5,9	5,8	5,8	5,8	5,6