

MARTIN HÄRNQVIST

RISK- TAGARNA



ULTIMA ESPERANZA BOOKS

ISBN: 978-91-88263-80-3
© Martin Härnqvist
mharnqvist@gmail.com
Göteborg 2020

Omslag: Anders Härnqvist

Tryckt av Exakta, Malmö

Utgiven av Ultima Esperanza Books, Stockholm 2020
www.ultimaesperanzabooks.se

1

FÅR JAG BE ER LÄMNA LOKALEN!”

Mannen var högröd i ansiktet. Han reste sig från sin stol, gick runt skrivbordet och ställde sig bakom dem. Han verkade vara beredd att rycka i deras stolar. Sofia och Isak utbytte en blick. De bestämde sig för att retirera.

Det hade börjat ganska lugnt och stillsamt. Sofia och Isak hade åkt ut till Ny Motor i Sisjön, en av de mindre bilfirmorna i området. Anläggningen var uppförd på 1970-talet och bar syn för sina femtio år. Man erbjöd både försäljning av nya och begagnade bilar samt verkstadstjänster. Som ofta i bilbranschen var den mest lukrativa delen eftermarknad och service. Det gällde att knyta till sig kunderna inte bara vid säljögomblicket utan vid de årligen återkommande serviceaktiviteterna. I receptionen hade Sofia frågat efter platschefen.

De togs emot av en man i fyrtioårsåldern. Han hette Roger Nilsson och var strikt klädd i kostym och slips, hade bakåtkammat mörkt hår. Det man fångades mest av var de vita ringarna runt ögonen i ett annars solbränt ansikte. Sofia hade talat med honom på telefon och kommit överens om att de skulle träffas. Nilsson bjöd in dem till sin kontorsmodul längst in i säljlokalen. Sofia och Isak satte sig i var sin besöksstol vid Nilssons skrivbord. Bordet uppvisade ganska god ordning, två pappershögar vid sidan av datorskärmen.

Den ena hölls på plats av en brevpres i form av en treudd på en stensockel.

”Och vad kan jag hjälpa er med?” frågade Nilsson.

”Vi har några frågor som kommit upp som gäller en bil ni nyligen tog in som inbyte.”

Sofia nämnde registreringsnumret. Nilsson letade upp bilen på sin dator.

”En Volvo V70 årsmodell 2016”, konstaterade Nilsson. ”Den finns inte här längre. Vi sålde den häromdagen.”

”Vi fick en skadeanmälan på vindrutan får två månader sedan. Och den har tydligen ni åtgärdat”, fortsatte Sofia.

”Ja det är ju ganska vanligt med glasskador.”

”I det här fallet bytte ni rutan. Kan du se i ditt system varför det behövdes?”

”Nej, när det gäller glas matar vi inte in några detaljer.”

”Har du någon bild på den skadade vindrutan?”

”Nej, någon sådan rutin har vi inte.”

”Så det finns strängt taget ingenting som styrker att den här vindrutan behövde bytas?”

Roger Nilsson stirrade in i sin skärm och började plocka med en del papper på skrivbordet. Sedan samlade han sig.

”Vart vill ni komma? Hävdar ni att vi byter ruta för skojs skull?”

Då tog Isak ordet.

”Nej, det tror vi inte. Däremot vet vi att Framtiden har betalat 12 000 kronor för en ny ruta i det här fallet, och de pengarna har vi skickat till er. Så det tycks finnas ett ekonomiskt incitament.”

”Då har jag inget att tillägga i den här saken. Spekulationer och lösryckta beskyllningar accepterar vi inte. Nu har jag ett kundmöte inbokad så tack för ert besök.”

”Vi är inte klara än.”

”Men det är jag.”

Innan de lämnade Nilsson vid sitt skrivbord tillade Sofia.

”Det är en sak till som vi undrar över. Den kund vars namn står på skadeanmälan förnekar att han gjort någon anmälan till oss. Tänk på den saken. Vi är snart tillbaka.”

Upprinnelsen till besöket på Ny Motor var ett internt möte på försäkringsbolaget Framtiden. Sofia Hasselberg och hennes kollega Isak Svensson träffade Sara Grens i ett av mötesrummen på tredje våningen. Sara var en rutinerad skadehandläggare med mer än tio år på Framtiden och Sofia hade samarbetat med henne i flera tidigare fall. Sara var specialiserad på motor-skador. Hon hade begärt att få träffa utredarna med anledning av en kunds telefonsamtal.

”Och vad sade kunden till dig?” frågade Sofia.

”Han berättade att han fått en kundenkät från Framtiden där han utfrågas om hur han upplevt vår hantering av hans bilglasskada”, svarade Sara.

Sofia kände väl till rutinerna. Så fort en skada avslutats skickade Framtiden ut en kort enkät till den berörda kunden, med frågor om hur kunden upplevt försäkringsbolagets behandling av honom och ärendet. En enkät av den typ som det dräller av numera från massor av företag, tänkte Sofia. För egen del hade hon tidigare haft för vana att snällt fylla i dem, men numera försökte hon för det mesta undvika att svara på sådana frågeformulär.

”Och vad var det för konstigt med den?”

”Kunden hävdar att han inte anmält någon glasskada. Varför får han då en enkät från oss?”

”Jaha, finns det alltså ingen sådan skada?” frågade Isak.

”Jo, jag har kollat upp det och det finns mycket riktigt en skada anmäld på bilen. Eftersom det är ett rutinärendet har anmälan gått genom vår automatiserade skadehantering och vi har betalat ut 12 000 kronor till verkstaden. Jag tycker det

vore bra om ni kunde kolla upp vad som hänt. Dessutom sa kunden en sak till.”

”Nämligen?”

”Att han sålt bilen.”

Tillbaka på sin plats började Sofia gräva i saken. Hon hade inga problem att lokalisera skadeärendet i systemet och fick fram att kunden hette Jakob Sund. Med hjälp av registreringsnumret på bilen kunde hon också hitta full historik på den. Det rörde sig om en Volvo V70 av 2016 års modell. I ägarhistoriken kunde hon se att bilen haft tre olika ägare. Det framgick mycket riktigt att bilen inte längre ägdes av Sund. Sofia kollade datumen en gång till. I anmälan angavs skadedatumet till 18 januari. Enligt bilhistoriken skedde ett ägarbyte den 19 januari, alltså dagen efter. Sofia beslöt sig för att ta upp saken med Bertil. Kanske hade han sett detta mönster tidigare.

2

U tredargruppen samlades till sitt vanliga måndagsmöte. Den här gången befann de sig i ett av konferensrummen på översta våningen. Rummets starka sida var dess fina utsikt över Heden och östra Göteborg. I övrigt bar det liksom övriga huset tydliga spår av tidigt 1970-tal. Inte mycket hade gjorts för att modernisera miljön. Gardinerna som lyckligtvis mest var frändragna var gulaktigt missfärgade och minde om den tid när det var fullt tillåtet att röka i alla husets lokaler. Det stora bordet var slitet, stolarna likaså. Det enda som tydde på 2000-tal var de tjocka kablarna som belamrade bordets mitt och som ledde till en projektor monterad i taket. Den var riktad mot en whiteboard-tavla på ena kortväggen.

Det var dukat med kaffe och semlor, troligen var det den nye chefens idé med tanke på att det var första mötet med hela gruppen. Chefen hette Viktor Gunnarsson och detta var hans andra dag i sin nya roll. Alla var där, Sofia, Karolina, Isak, Bertil och Ove. Bertil Sten var nestorn i gruppen. Han hade arbetat med skadeutredningar i mer än tjugo år och hade nu börjat trappa ned, arbetade tre dagar i veckan på Framtiden. Bertil hade inga viktproblem, såg ganska smärt ut men hade ett höftfel som begränsade hans rörlighet. Sofia Hasselberg hade tre år som utredare på Framtiden. Hon var ljus med rätt kort hår och av medellängd. Sofia trivdes verkligen med jobbet och det kunde ha sin förklaring i att hon varit ganska framgångsrik med sina utredningar. Isak Svensson var yngst

i gruppen med sina 29 år. Liksom de andra hade han rekryterats från polisen. Så här långt hade han i likhet med Sofia provat på ett flertal olika typer av utredningsfall. Isak var en flitig gymbesökare och gick gärna omkring i åtsittande t-shirt. Karolina Bergmark var näst efter Bertil gruppens mest rutinerade utredare. Efter en tid som polis hade hon börjat med skadereglering på Framtiden och så småningom gått över till utredargruppen. När förra chefen överraskande tvingats bort hade Karolina accepterat rollen som tillförordnad gruppchef. Ove Fredriksson slutligen var nyanställd men hade närmare tio års erfarenhet som utredare på Trygg-Hansa. Han var fyllda 40 och hade mest jobbat med utredningar av personskador.

Mötet hade föregåtts av en del korridor snack, de flesta i gruppen förhöll sig avvaktande till den nye chefen, vars meriter rörde sig om tio år på ett av de mindre försäkringsbolagen.

Karolina hade nu vikarierat på chefsjobbet under nästan ett och ett halvt år, men förra hösten hade hon meddelat att hon avböjt att träda in som permanent chef. Hon motiverade det med att hon hellre koncentrerade sig på utredningarna, det var hennes kompetens och den ville hon inte släppa. Och nu var han alltså här, Viktor Gunnarsson, en ganska lång och spenslig man med mycket kvar av håret där det dock skymtade en del gråa strimmor.

Konferensbordet hade plats för tolv personer, Gunnarsson satte sig på ena kortsidan och de fem andra tog platser längs långsidorna. När alla hade satt sig tog han ordet.

”Jag vill börja med att säga att jag verkligen ser fram emot att arbeta tillsammans med er. Jag har förstått att ni varit framgångsrika med era utredningar och för det mesta lyckats spara pengar åt Framtiden, och det hoppas jag naturligtvis att vi ska kunna fortsätta med tillsammans. Låt mig säga några ord om mig själv. Jag är 43 år gammal, har fru och en dotter i

tonåren, och bor i Billdal. De senaste tio åren har jag arbetat i olika roller på Klara försäkringar, till en början med skadereglering, men så småningom också med utredningar av den typ som ni gör. Efter hand har jag känt att jag vill gå vidare till en större verksamhet i branschen och då dök det här jobbet upp som jag nappade på.”

I det läget ringde Karolinas mobiltelefon. Hon fick en vass blick från Gunnarsson och stängde snabbt av den.

”Jag kanske borde ha sagt det inledningsvis, men jag vill att ni håller mobilerna tystade när vi har dessa möten. Jag vill inte att vi tappar fokus.”

Ingen sa något men några tog fram sina mobiler och ställde om dem.

”Det är lika bra att jag markerar ett par saker till när vi ändå talar om hur vi ska arbeta. Jag har förstått att ni drabbades av ett bedrägeri inom gruppen för några år sedan. Därför tror jag att vi bör arbeta med granskningar av våra olika utredningar. Det kan gå till så att man redovisar ett fall på gruppmöte när det är avslutat och då utser vi en av de andra i gruppen att granska fallet.”

”Är det verkligen nödvändigt?” frågade Karolina. ”Vi berättar ju ändå om våra fall på måndagsmötena. Låter som en onödig kontrollapparat.”

”Det är givetvis ett sätt att öka den interna kontrollen, men framför allt tror jag det kan öka vår gemensamma kompetens. Vi lär oss av varandra och vi ökar samarbetet. Så missförstå mig rätt. Det är inte jag som ska granska, det är ni själva.”

Ingen sa något inför denna överraskande vändning, tills Sofia tog ordet.

”Kan vi göra så att vi funderar på detta och tar upp det igen på nästa möte? Det kom lite hastigt på.”

”Givetvis kan vi göra det”, svarade Gunnarsson. Sedan fortsatte han.

”Ytterligare en sak. Så fort ni får in ett nytt fall från någon skadehandläggare vill jag att ni informerar mig innan ni går in djupare på det.”

”Varför det?” undrade Bertil.

”Jag kan väl svara som så att jag vill ha koll på vad vi arbetar med. Så till exempel kan det vara slöseri med våra resurser att utreda fall som har liten ekonomisk effekt för Framtiden.”

”Och hur ser vi vilka fall det är?” fortsatte Bertil.

”Enklare egendomsskador, småstölder.”

”Så vi ska lönsamhetsberäkna våra fall?”

Gunnarsson började plocka lite med sina papper.

”Ja, så kan man kanske uttrycka det. Vi är ju enligt budget fortfarande en person kort, och jag vet i nuläget inte om vi får rekrytera en ny person. Så därför gäller det att vi hushållar med resurserna.”

Mötet bröt för fikapaus. Det blev en paus i tysthet. Kanske berodde det på att de hade munnen full med semla, eller också funderade de på vad Gunnarssons nya arbetsprinciper skulle innebära. Skulle det bli mer kontroll och mindre utrymme för initiativ, eller vart ville han komma?

”Nu tänkte jag gå över till nästa och kanske trevligare punkt”, fortsatte Gunnarsson och försökte se glad ut. ”Det är er tur att presentera er. Kan vi göra det i åldersordning? I så fall är det du Bertil som får börja.”

Bertil var väl inte helt förberedd på att ta ordet först. Men han hade gjort många presentationer av sig själv tidigare. Nu valde han det korta formuläret.

”Bertil Sten, 63 år. Arbetar mest med utredningar av motorskador.”

Bertil tittade på Karolina som förstod vinken.

”Karolina Bergmark, 48 år. Arbetar med personskador och företagsskador.”

”Ove Fredriksson, 40 år, nyanställd. Fokus på personskador.”

”Sofia Hasselberg, 32 år. Diverse men mycket motorskador.”

”Isak Svensson, 29 år. Diverse olika utredningar.”

Åter igen blev det tyst. Gunnarsson såg överraskad ut.

”Det var värst vad den presentationen gick snabbt”, sade han. ”Näväl, tids nog får vi lära känna varandra mer och kan gå in på de olika fall ni jobbar med just nu.”

Något mer blev inte avhandlat detta första möte med den nya chefen. Alla var angelägna att snabbt återvända till sina skrivbord.

”Det verkar ju bli kul det här”, viskade Sofia till Karolina. ”Klackarna i taket direkt.”

”Mm, vilken muntergök”, svarade Karolina. ”Fattade du vilka chefsjobb han haft förut?”

”Nej det sa han väl inte?”

”Då tror jag att det är så illa att han inte har någon större ledarerfarenhet. Alla nya rutiner han vill införa tyder ju på att han tror att det är kontroll som är det viktiga i chefskapet.”

3

När de kom tillbaka till kontoret efter mötet med Gunnarsson satte sig Sofia och Isak med Bertil. De berättade om glasskadan och om att de gjort besök hos Ny Motor och talat med platschefen.

”Vi tyckte det var skumt att kunden inte hade anmält skadan själv när han bevisligen stod angiven på den. Så därför var vi på Ny Motor för att tala med dem om detta. Det blev inget långt möte. Så fort vi började fråga om detaljer för den här skadan blev vi utslängda.”

”Jag har sett sådana här ärenden förut”, kommenterade Bertil. ”Det tycks vara så i en del fall att det sista som händer innan bilen tas över av återförsäljaren är att man skadeanmäler vindrutan och följaktligen kan byta den. Om det varit motiverat eller inte har vi naturligtvis inte en susning om så här i efterhand.”

”Men det finns ju en självrisk i detta, som kunden skulle betala. Den kan han väl inte vara omedveten om.”

”Visst, men se det så här i stället. Listpriset för en ny ruta på den här typen av bil är 13 000 kronor. Lägg till det en arbetskostnad på kanske 2000 kronor för att byta. Verkstadens leverantörspris är bara cirka 3000 kronor. Den verkliga kostnaden för verkstaden ligger alltså på $2000 + 3000 = 5000$ kronor. Vi skickar 12 000 kronor till verkstaden för rutan och arbetet. Då har vi dragit av självrisken på 3000 kronor. Netto 7000 kronor i vinst för verkstaden. Om verkstaden spelar med

öppna kort så fakturerar man kunden dessa 3000 kronor. Men om man gör detta utan kundens vetskap kan man givetvis inte kräva självriskan. Hur som helst: en mycket bra affär för verkstaden. Ju fler glasbyten desto bättre business. Och det är försäkringsbolagen som betalar.”

Sofia var inte helt säker på att hon hängde med i Bertils kalkyler, men en sak förstod hon. Listpriset för en ny vindruta låg skyhögt över det pris verkstaden betalade. Med en sådan prisbild var det inte underligt att det lockade till luftaffärer. Nästa tanke som gick igenom hennes huvud var: Skulle inte fri konkurrens pressa ned dessa enorma marginaler? Tydligt handlade det inte om fri konkurrens på det här området.

”Men hur kan det vara så att kunden är ovetande om det i det här fallet?”

”Jag tror att det är verkstaden som har skadeanmält glasrutan i kundens namn. Om anmälan kommer in en dag och ägarbytet dateras till dagen därpå, så blir det ju kundens försäkring som skadan belastar. Givetvis ett bedrägligt förfarande men svårt att komma åt.”

Sofia och Isak hade bestämt sig för att försöka hitta mer fakta kring Framtidens glasskadeärenden. Fanns det ett mönster som Bertil hade antytt? Stämde det att Framtidens kostnader för glasbyten var i kraftig tillväxt?

SESAM hette det system som Sofia och hennes kollegor hade tillgång till när de ville gräva djupare i data kring en skada. Där kunde hon hitta uppgifter om vilka andra skador som fanns kopplade till en viss kund, men också vilka skador som delade en och samma mejladress eller kundadress. Det var inte ovanligt att olika personer med lös anknytning till varandra kunde poppa upp på skärmen och därmed kunde utredarna hitta kopplingar som inte annars var synliga. Det var SESAMs styrka, hitta svårfunna eller dolda mönster.

Nu stod Sofia inför uppgiften att se hur pass vanligt det var att glasbyten gjordes i samband med ägarbyten. Då var inte SESAM den bästa metoden, eftersom den fokuserade på enstaka skador och deras samband. För att se sammanställningar över många skador fick man gå tillbaka till skadedatabaserna och där var inte Sofia särskilt bevandrad. Det var däremot Isak. Därför hade hon bett honom titta närmare på skadedata för denna typ av glasskador. Flera gånger hade han haft anledning att kolla upp skadefrekvenser och skademönster över längre tidsperioder. Så han tackade inte nej till uppgiften att sammanställa glasstatistik.

Isak återkom dagen därpå med lite resultat från sina undersökningar.

”Den första frågan jag tittade på var hur vanligt det var att en vindruta byttes precis dagen eller dagarna innan en bil bytte ägare. Just glasskador var lätta att identifiera i den allmänna statistiken, men sedan fick jag av skadekostnaden sluta mig till om det begränsat sig till en reparation, vilket var billigare, eller ett glasbyte, som saken gällde i det aktuella fallet. Hur bilen överlätits mellan olika ägare fanns av naturliga skäl inte i skadedata, där syntes bara den drabbade ägaren. Så därför fick jag söka mig till den ägarhistorik som finns i andra databaser. Framtiden har tillgång till sådan historik för vissa bilmärken men inte för alla. Så jag valde att fokusera på några av de största märkena där det fanns historik och kopplade ihop bilar med skador.”

”Spännande, och vad hittade du?” undrade Sofia.

”Ja, mönstret var faktiskt påfallande tydligt. Det var inte alls ovanligt att ett glasbyte hade skett under veckan innan bilen bytt ägare. Under föregående år hittade jag hela 440 sådana fall för de utvalda bilmärkena.”

”Det blir mycket pengar det.”

”Ja, låt oss göra en snabb kalkyl. Dessa 440 glasbyten kostade Framtiden ungefär 5 miljoner förra året. Låt oss anta att hälften av dem var tveksamt motiverade. Då handlade det om en nota på 2,5 miljoner. Pengar rakt ned i fickorna på verkstäderna som extra grädde på moset.”

”Jo, men de bytte ju faktiskt rutorna och det kostade väl en slant?”

”Sant, vi har dock inga bevis för att glasbytena skedde. Men om de gjorde det så betyder det en nettointäkt på kanske 1,5 miljoner. Plus att den begagnade bil som de sedan ställde i sin bilsalong fick en extra fräsch vindruta och därmed troligen blev lättare att sälja. Och Framtidens kostnad för dessa utsvävningar är ju fortfarande 2,5 miljoner.”

Sofia tystnade inför dessa resultat. Hon hade inte föreställt sig att det skulle fungera så här. Vad som i det enskilda fallet kunde ses som en liten kostnad växte snabbt till ett stort belopp eftersom det var en så vanlig åtgärd. Många bäckar små... Och bäckarna rinner åt samma håll – till verkstäderna.

”En sak till som jag undrar över”, fortsatte Sofia. ”Du har ju bara kunnat kolla upp vissa bilmärken där vi har ägarhistorik. Om du ser till alla glasbytesskador bland dessa bilmärken, var hamnar vi då?”

”En fullt motiverad fråga. För att kunna dra större slutsatser behöver vi få fram hur stor andel av dessa glasbyten som faktiskt skedde vid ägarbyte. Jag har hittat 8740 sådana glasbyten förra året bland de undersökta märkena. Det betyder att mina 440 skador utgör ungefär 5 procent av helheten.”

”Och hur många sådana skador har vi på hela bilbeståndet hos Framtiden?”

”Dessa märken representerar ungefär en tredjedel av skadorna.”

Nu började siffrorna snurra i Sofias huvud. Hon tog fram ett papper och skrev ned de data Isak hade hittat. 8740 glasbyten

varav 440 skett när bilen togs in som inbyte av bilfirman. Och det handlade om ungefär en tredjedel av Framtidens bilförsäkringar. Efter lite multiplikationer kom hon fram till en slutsats.

”Det låter som att det sammanlagt är kring 25 000 sådana glasskador på ett år. Och om mönstret vore detsamma över alla märken skulle 5 procent, alltså 1250 skador, ha skett i samband med ägarbyte. Säg att det betyder 600 omotiverade glasbyten. Då är Framtidens kostnad uppe i 7 miljoner.”

Isak hade fler kalkyler att visa men Sofia tyckte att det räckte för stunden. De bestämde sig för att bryta för lunch.

På eftermiddagen gick Isak in på nästa analysresultat.

”Det finns en sida till av saken. Jag frågade mig hur den verkstaden som vi talar om i det här fallet kommer ut när det gäller andelen reparerade kontra bytta vindrutor. Ser man till hela beståndet över tid så brukar det vara ungefär 40 procent av glasskadorna som repareras och följaktligen 60 procent som byts. Kollar man upp hur denna fördelning ser ut verkstad för verkstad får man i allmänhet en variation mellan 50 procent och 70 procent byten över de senaste två åren. Den verkstad vi tittar på här – Ny Motor – ligger nära övre gränsen, den har 68 procent byten. Men den är ingalunda värst. Det finns några av de mindre som ligger över 90 procent.”

”Men Ny Motor ligger uppenbarligen på fel sida. Kanske inte så konstigt att vi får en kundreaktion hos dem”, tillfogade Sofia.

4

Sofias pappa hade gått bort lugnt och stilla två månader tidigare. Hans sista tid hade präglats av ensamhet. Sofia hade gjort sitt bästa för att hålla kontakten, men avståndet mellan Göteborg och Karlstad medgav inte så täta turer. När han blev intagen på ett äldreboende hade hon tagit för vana att besöka honom varje helg, men med tiden blev det allt mer nedslående att följa honom. Pappan hade nästan slutat äta och han orkade inte längre läsa. Om han försökte börja på en bok så tappade han tidigt tråden och kunde inte förstå innehållet. Det var sorgligt. Pappan hade ju arbetat intellektuellt i hela sitt liv, och nu var han oförmögen att följa de enklaste resonemang. Musik var det som han hade lättast att ta till sig, så därför kom Sofia och hennes bror Erik överens om att skaffa en liten ljudanläggning som han kunde ha på boendet. Den lättlyssnade klassiska musiken var det som gav honom mest, Beethoven, Mozart, Vivaldi.

När begravningen av pappan var över återvände Sofia och Erik till pappans lägenhet och började ta itu med att gå igenom all kvarlåtenskap. Eftersom båda syskonen bodde långt från Karlstad, Erik i Umeå och Sofia i Göteborg, försökte de jobba igenom så mycket som möjligt när de nu var på plats. Det mesta fick gå till välgörenhetsorganisationer i den mån de kunde ta emot det.

I en paus i arbetet gick de ut för att äta middag på en res-

taurang i centrala Karlstad. Då tog Sofia chansen att berätta det som inte blivit sagt medan fadern levde.

”Det är en sak jag vill att du känner till om mammas död”, sade Sofia. Erik såg överraskad ut.

”Är det något mer jag borde veta?” frågade han.

Och så berättade hon om den olyckliga dagen i södra Spanien, om hur mamman druckit en öl och råkat få i sig en geting som stack henne i halsen. Om att svullnaden efter sticket täppade till hennes luftvägar. Om hur Sofia inte förstod vad som hade hänt. Om att värdshusvärden tänkte försöka öppna mammans luftstrupe med en kniv, men att Sofia hindrat honom. Och om hur mamman kvävdes till döds innan ambulansen hunnit fram.

Erik satt tyst när Sofia berättat klart.

”Det hade jag inte förstått”, sade han efter en stund. ”Lastar du dig själv för att hon dog?”

”Ja det gör jag. Kanske hade inte mannens insats hjälpt, men den hade knappast kunnat leda till något värre än vad som nu hände.”

”Tack för att du berättade. Det är aldrig bra att gå omkring och bära på skuld på det här sättet. Ingen vet om det hade kunnat sluta annorlunda.”

”Nej, men en sak vet jag och den kan jag inte släppa. Mamma fick en förskräcklig död, med en dödsängest som måste varit fruktansvärd.”

5

Februari. Fanns det något mer nedslående? Sedan Sofia flyttat till Göteborg fem år tidigare hade denna månad aldrig bjudit på annat än gräväder, nollgradigt, blött. Visserligen blev dagarna längre jämfört med den mörkaste perioden men hur såg man det i allt det gråa? Enda trösten med den milda februarimånaden var att Sofia nu kunde hålla igång sin morgonjogging utan risk för halka eller snöglopp.

Sedan Johan försvunnit från gruppen hade Sofia tagit över hans plats på kontoret. Den låg närmast fönstret och hon kunde se ut över Heden i centrala Göteborg med den katolska kyrkan i bakgrunden, den byggnad som göteborgarna sedan länge kallade Hedendomen. Inte mycket hände så här års, en och annan cyklist som korsade fältet under dagen. På kvällen tändes elljusen och konstgräsplanerna fylldes med lag i fotbollsträning. Mörka överdragskläder, signalvästar och topp-luvor.

Sofia som vuxit upp i Karlstad hade haft en del riktiga snövintrar i sin ungdom. Under studietiden i Umeå blev det ännu mer av den varan, och det var särskilt skidåkning i terräng som var hennes favorit. Skridsko var hon inte lika bra på.

För inte så länge sedan anlade man en konstisbana på en av Hedens fotbollsplaner. Det var de åren bandyklubben SK Höjden klätts om i grönsvart och blivit Gais bandy och med hjälp av några värvade toppspelare kunnat tävla i högsta serien. Så icke längre. Gais bandy var upplöst, SK Höjden var åter förvisade till Ruddalen och isbanan hade tinat bort. Därmed

försvann också möjligheten för allmänhetens åkning. Sofias pappa som bott i Göteborg på sextioalet kunde berätta om vintrar när Heden spolades till naturis och barn och vuxna kunde njuta av skridskoåkning över stora ytor.

Johan, ja. Ofta tänkte hon på honom. Han hade engagerat sig i henne, varit hennes dagliga mentor och också blivit en vän. När det så ställdes på sin spets tvangs Sofia gå emot honom och avslöja de bedrägerier som han varit en del av. Det tog emot. Det var inget hon gjorde med glädje. Men hennes inre röst sa henne att hon inte hade något val. Skulle hon vara sann mot sig själv som utredare var hon tvungen att slå larm.

Nu kunde hon inte låta bli att tänka på honom. Han var dömd för bedrägeri. Hans fru och barn hade troligen lämnat honom. Jobbet skulle han aldrig kunna komma tillbaka till. Fanns det egentligen något hopp för Johan?

Ibland gick Sofias tankar tillbaka till Matteo. De hade haft en kort kärleksrelation på distans, han i Milano hon i Göteborg. Efter den första natten i Milano hade Matteo dykt upp oanmäld i Göteborg en månad senare och de hade gått ut en kväll och sedan avslutat på hans hotellrum. Han hade beställt upp champagne och varit lika förekommande i sin älskog som första gången. Eftersom Sofia hade gamla sår från sin tid i Karlstad kom varje sexuell samvaro med Matteo att bli ett steg på vägen för henne i läkningsprocessen.

Efter de två första mötena hade det emellertid inte blivit så mycket mer. Sofia hade bestämt sig för att inte fråga ut honom om hans eventuella familjeförhållanden. Hon visste inte om han hade en försmådd fru som väntade där nere, eller om han hade tonårsbarn som undrade vad han höll på med och varför han måste göra en affärsresa till Sverige.

Var det hans samvete som kommit ifatt honom? Kanske

lika bra det. Sofia var inte beredd att lämna Sverige för Italien, och Matteo hade nog också insett det problematiska med ett distansförhållande. Hon sörjde inte, hon var tacksam för det som mötena med Matteo hade gett henne.

Hennes föräldrar brukade ofta fråga efter pojkvän. Varje gång var hon lika obenägen att svara på det. Hon kände ingen stress att gå in i en tvåsamhet. Dök det upp någon som hon verkligen ville ha fick det väl bli så, men hon sökte inte aktivt. Hennes bästa kompis Linda hade frågat henne om hon gjort något försök med nätdejting, men hon var lika ointresserad av det som av Facebook. Människor har träffats i alla tider utan internet, så det borde väl funka ett tag till. Linda var själv aktiv på en nätdejting-site men hon var rätt förtegen om vad det gav, mer än kanske lite snabb sex.

Dessutom trivdes Sofia med att sköta sitt eget. Komma hem på kvällen och finna allt som det var när man gick. Ta eget ansvar för mat och tvätt. Sätta sig i läshörnan med en bra bok på kvällen. Och så hade hon ju Linda, en trogen vän som hon kunde träffa i lagom portioner.

Nu när den mörkaste delen av det nya året var passerad hade Sofia äntligen kommit igång med att motionera. Linda försökte få henne att börja träna på gym, men Sofia tyckte det var outhärdligt tråkigt så hon hade oftast passat. Däremot gillade hon att jogga, så nu hade hon fått upp en rutin att ta en runda varannan morgon. Hon gav sig ut vid halvåtta tiden, precis när det började ljusna. Hon hade valt en slinga uppför Krokslätts Parkgata, bort förbi Chalmers studenthem och sedan tillbaka via Fridkullagatan. Det blev knappt 4 kilometer och var lagom för hennes ambitioner. Tyvärr var underlaget mest asfalt, det fanns inga naturliga grönområden i hennes närområde, men det fick duga. Skulle hon någon gång drista

sig till att springa Göteborgsvarvet var det ju 21 kilometer på asfalt. Det tog henne knappt tjugofem minuter att springa rundan och det betydde att hon hann med dusch och en snabb frukost innan hon gav sig av till jobbet. De gånger hon sprang på en ledig dag brukade hon dryga ut rundan och springa tillbaka via Framnäsgatan. Det var dock inte så lockande eftersom sista delen gick på Mölndalsvägen, en påfallande trist bit.

När hon såg sig i spegeln efter duschen konstaterade hon att den kortklippta frisyren hon numera satsade på innebar att det ljusa håret såg färdigt ut även när det inte hunnit torka. Praktiskt. Den lilla skevhet hon hade i ansiktet och som orsakades av tändernas ställning var visserligen irriterande, men hon hade vant sig vid sin spegelbild. Och hon hade kommit fram till att andra människor inte noterade skevheten heller. När hon såg ett fotografi av sig själv blev hon däremot påmind om den. Enda situationen hon försökte undvika var att se sig i spegeln tillsammans med någon annan person. I andra människors ögon dubblerades asymmetrin i spegeln. Det ville hon inte visa upp.

Nästa kväll träffades Sofia och Linda över en kopp te hemma hos Sofia på Kroksläatts Parkgata. De hade blivit vänner när de arbetade tillsammans på Göteborgspolisens, där Linda fortfarande var kvar medan Sofia gått vidare till Framtiden. De hade för vana att ses någon gång varje vecka. Båda arbetade som utredare men i olika miljöer, så det fanns alltid saker att diskutera.

Nu berättade Sofia om fallet med bilfirman som gärna bytte glas en gång extra. Hon beskrev hur hon och Isak blivit utkastade från Ny Motor för att de uppenbarligen ställde alltför känsliga frågor.

”Menar du att det är så stora avanser på vindrutor?” frågade Linda.

”Så är det tydligen. Ibland gör bilfirman glasbytet utan kundens kännedom; så var det i det fallet vi tittade på nu. Men det förekommer tydligen uppgörelser där kunden slipper betala för servicen om han anmäler skada på vindrutan och firman får byta den.”

”Om det är så stora marginaler, så borde någon komma in och konkurrera för att pressa priserna”, kommenterade Linda.

”Jag håller med. Inte för att jag gillar Ryanair precis, men här skulle det behövas någon av den typen som rör om i hönsgården. Det skulle nog rensa bort en del avarter.”

6

När utredargruppen träffades nästa måndag tog de återigen upp ärendet med den bytta vindrutan på Ny Motor. Nu hade de bjudit in Sylvia Ström som var chef för motorskador. Sofia berättade om det aktuella fallet på Ny Motor och Isak redogjorde för sina statistiska resultat. Enligt hans schablonberäkningar skulle det kunna röra sig om 600 omotiverade glasbyten per år, till en kostnad av 7 miljoner. Bertil hade en fråga.

”När du säger att kanske 50 procent av glasskadorna i samband med ägarbyte skulle kunna vara omotiverade, vad grundar du den skattningen på?”

”Jag har inga data som styrker att det rör sig om just 50 procent. Till grund för en riktig skattning skulle vi behöva få in bildbevis för att skadan var motiverad, och det har vi inte idag. Men jag tror att just mönstret att rutan byts vid ägarbyte snarare styrs av återförsäljarens behov än av bilens.”

”Mm, så kan det vara”, sade Bertil. Isak fortsatte.

”Jag valde att kalkylera med 50 procent för att få fram en försiktig skattning av Framtidens kostnader. I själva verket tror jag att det är en underskattning, det kan mycket väl röra sig om mer pengar. Den kund som säljer sin bil har ju inget intresse av att lägga ut pengar på ett glasbyte sista dagen.”

Då kände Karolina att hon ville kommentera.

”Jag tycker att det är väldigt konstigt att en bilägare skulle

kosta på sig att byta vindruta dagarna innan hen byter in bilen. Vad finns att tjäna på det? Betala en självrisk när man inte ens vet om man får tillbaka de pengarna på inbytesvärdet? Nej antingen är det som i det här fallet, säljaren vet inte att hans försäkring kommer att utnyttjas för en glasreparation. Eller också är båda parter med på saken; säljaren rapporterar skadan, slipper betala självrisk till verkstaden och får ett något bättre pris på bilen.”

”Så du menar att alla dessa 440 glasbyten jag har hittat i själva verket är tveksamma?” frågade Isak.

”Ja, om rutan är defekt har naturligtvis verkstaden ett intresse av att byta den, så det behöver inte vara något skumt i samtliga fall. Men jag är övertygad om att din gissning på 50 procent är alldeles för låg.”

Sylvia Ström var helt med på noterna.

”Jag tycker att det är väldigt bra att Isak har identifierat dessa 440 fall. Vi har inte förstått det hittills, så nu kan vi ta fram en strategi för att få bort okynnesbyten”, sade hon.

”Hur kommer det sig att ni inte har sett detta?” frågade Gunnarsson.

”Jag tror att vi har varit för begränsade. Vi har följt skadestatistiken och tittat på enskilda skador. Men för att komma till den här insikten måste man ju också ta in information om bilägarbyten som Isak har gjort. Och den informationen har vi vanligtvis inte tillgång till.”

Sedan fortsatte Sylvia.

”Vi har sett att de senaste åren har kostnaderna för glasskador ökat drastiskt. Det kan givetvis vara en effekt av att styckkostnaden för vindrutorna stigit i takt med alla kameror och sensorer och andra funktioner som numera sitter i dem på nya bilar.”

”Har du någon koll på hur det är med antalet glasskador”, frågade Isak.

”Absolut, det är ju ett bättre mått om vi söker efter en trend. Och visst, antalet glasskador har gått upp med 13 procent per år de senaste åren.”

”Och hur har våra bilförsäkringar med delkasko utvecklats?”

”Vi har en positiv utveckling, men den är inte 13 procent per år, snarare 4 procent”, svarade Sylvia Ström.

”Så trenden är fler och dyrare glasskador”, sammanfattade Gunnarsson. ”Kan du Sylvia tänka dig att göra ett litet besök hos Ny Motor tillsammans med Sofia? Jag tror det är bra att vi markerar att vi har ögonen på dem.”

”Låter som en bra idé”, svarade Sylvia. ”Dock tänker vi först diskutera detta vidare internt.”

”Hur tänker du då?” frågade Gunnarsson.

”Så här långt har vi ju betraktat dessa skador som standardfall. En konsekvens av det är att de ingår i vår automatiserade skadehantering. Skadan rapporteras på vår websida och sedan rullar den igenom per automatik och genererar en utbetalning.”

”Görs det ingen kontroll alls på dessa skador?” frågade Gunnarsson.

”Jo det görs faktiskt. Sedan vi fick SESAM-verktyget kan vi med algoritmernas hjälp kolla om en skada avviker på något sätt. Det kan vara att anmälaren har haft extremt många sådana skador, eller att det finns andra varningsflaggor. Om webprogrammet får en sådan röd flagga från SESAM så avbryts automatiken och ärendet landar hos en skadehandläggare. Det är först nyligen som denna mer avancerade logik funnits på plats, så jag vet inte hur många fall den genererat. Men så här långt tror jag att det handlar om ett fåtal glasskador, i allmänhet rullar de igenom på nolltid.”

”Så vi vill spara pengar genom att automatisera vår skadehantering men det kan kosta i utbetalningar”, sade Sofia.

”Så är det givetvis. Den automatiserade skadeprocessen är

fortfarande en ganska ny företeelse, men vi lär oss efterhand. Vårt fokus har varit att förenkla vårt eget arbete så långt det är möjligt, vilket ofta varit till gagn för kunden som fått snabbare hantering. Men jag tror att vi måste skärpa kontrollen för att göra det svårare att ägna sig åt ett organiserat missbruk. Vi måste ta fram en strategi för vilka kontroller vi ska införa när det gäller den här typen av skador.”

”Men den här situationen med glasbyte vid ägarbyte kan väl knappast SESAM hitta? Då skulle systemet tvingas se in i framtiden och hitta ett näraliggande ägarbyte.”

”Helt rätt, det här måste vi kunna stävja på annat sätt. Det är därför jag ska diskutera det med mina kollegor på motor-skador.”

”Men det hindrar faktiskt inte att vi kan förbättra också SESAMs analys”, fortsatte Sofia.

”Hur då?”

”SESAM bygger ju om sin databas varje natt baserat på all känd information i huset. I det sammanhanget kan den också identifiera sådana här kombinationer som Isak sökt efter i sitt program.”

”Men det hjälper väl inte vid en ny skadeanmälan?”

”Nej det gör det inte men det kan hjälpa oss när vi utreder en viss kund eller en viss verkstad.”

När alla väntade sig att mötet skulle avslutas tog Isak ordet.

”Det är faktiskt ett analysresultat till som jag skulle vilja presentera.”

En del överraskade blickar vändes mot honom.

”Vi vet ju sedan tidigare att glasskadorna fördelar sig som 40 procent reparationer och 60 procent byten grovt räknat över alla verkstäder. I fallet Ny Motor ligger bytesprocenten på 68 procent, så de ligger i övre halvan på skalan. Men det finns faktiskt andra verkstäder som är ännu mera extrema. Störst

bland de värsta är en glasmästare, Glasbruket, som ligger på 95 procent.”

”Och hur stora pengar handlar det om”, frågade Gunnarsson.

”Vi har betalat för 550 glasbyten förra året hos dem, en totalkostnad på 6,6 miljoner. Om de hade legat på normala 60 procent byten i stället så hade den kostnaden stannat på 4,2 miljoner.”

”Så vi överbetalar dem 2,4 miljoner enligt ditt sätt att räkna.”

”Ja, så ser det ut.”

”Så enkelt är det väl inte”, invände Sylvia Ström. ”En reparation kostar också pengar. Så besparingen kan inte bli så stor som 2,4 miljoner. I fallet glasmästare ser det dessutom lite annorlunda ut än för bilverkstäder som har både försäljning och eftermarknad.”

”Kan du förklara?”

”Om jag åker till en bilfirma för att sälja bilen så har jag nog inget behov av att fixa vindrutan. Men om jag åker till en glasmästare så har jag en defekt på rutan, så någon slags åtgärd måste glasmästaren göra. Men förekommer det ett missbruk så ska vi naturligtvis stävja det.”

Glasbruket hade sin verkstad i Högsbo industriområde. Typiskt var att här samlades mindre firmor och verkstäder med begränsade ytbehov. Glasbruket delade hus med en däckfirma. Sylvia och Isak gick in i verkstadslokalen där det fanns plats för fyra fordon åt gången. De sökte sig till det lilla kontoret i borte hörnet.

”Vi skulle vilja tala med chefen”, började Sylvia.

”Ja det är jag det”, svarade mannen bakom disken. ”Vad kan jag stå till tjänst med?”

”Vi kommer från försäkringsbolaget Framtiden och vi har några frågor.”

Isak hade förberett en graf som omfattade alla de göteborgska verkstäder som Framtiden samarbetade med. För varje verkstad fanns en markering längs en procentskala. Glasbruket låg på 95 procent.

”Förstår du vad den här bilden visar?” frågade Sylvia.

”Nej, inte på direkten”, blev mannens svar. ”Men jag kan se att ni har skrivit Glasbruket vid en av punkterna.”

”Precis. Vi har räknat fram hur stor andel av glasskadorna hos varje verkstad som åtgärdats med byte av vindrutan. Och ni ligger på 95 procent. Nästan alla era åtgärder har inneburit byte, mycket få är reparationer. Och du kan se att ni ligger högt upp på skalan jämfört med andra. Det finns firmor som har cirka 50 procent byten men ni har betydligt mer.”

”Jaha, det kan väl hända att vi ligger högt. Men det är ju stor variation mellan firmorna.”

”Så är det. Men vi tror inte att det är en tillfällighet att det ser ut så här.”

”Hur menar du då?”

”Vi tror att ni har en policy att byta ruta så fort ni får en chans. Något som kostar kunden och försäkringsbolaget mer pengar än vad det skulle kosta med en enkel reparation.”

”Visst har vi en policy. Nämligen att göra ett så bra och beständigt jobb som möjligt på bilen. Vi tycker inte att det räcker med att stoppa in någon smörja i stenskottet. Det blir inte bra i längden.”

”Så verkar det inte som era konkurrenter resonerar”, sade Sylvia. ”Jag vill att ni ska veta att ni har våra blickar på er. Om ni fortsätter att ligga i topp på den här statistiken kommer vi att kräva att ni bevisar att glasbytena är nödvändiga.”

Roger Nilsson på Ny Motor tittade stint på Sofia när hon och Sylvia dök upp på hans kontor.

”Om det är Volvons glasskada ni vill diskutera så har jag