

Verksamhetsberättelse 2022



2 900 000

besök på konsumenternas.se



10 500

konsumentkontakter i
vår vägledning

Utmärkelse

“Årets Jämförare”
av Privata Affärer



Konsumenternas
Försäkringsbyrå

Innehåll

Om Konsumenternas Försäkringsbyrå	4
Välj rätt försäkringar i oroliga tider	5
Året i korthet	6
Aktuellt under 2022.....	7
Konsumentkontakter i siffror	9
Sakförsäkringar.....	11
Gemensamma frågor inom sakförsäkring.....	12
Hemförsäkringar	13
Bostadsrättförsäkring.....	15
Villaförsäkringar	17
Fritidshusförsäkringar	19
Dolda felförsäkringar, byggfelsförsäkringar och färdigställandeskydd	20
Bilförsäkringar	21
Reseförsäkringar	23
Djurförsäkringar	24
Produktförsäkringar	24
Personförsäkringar	25
Gemensamma frågor inom personförsäkring.....	26
Barnförsäkringar	27
Olycksfallsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar	27
Inkomstförsäkringar	27
Personskador.....	27
Livförsäkringar.....	27

Pensionsområdet	29
Gemensamma frågor inom pensionsförsäkringar	30
Kapitalförsäkringar	31
Återkoppling av konsumentproblem och uppnådda resultat.....	32
Återkoppling till myndigheter	32
Återkoppling till försäkringsbolagen	34
Organisation	36

Om Konsumenternas Försäkringsbyrå

Konsumenternas Försäkringsbyrå ger oberoende och kostnadsfri vägledning inom försäkring och pension. Vi är en stiftelse som har funnits sedan 1979.

Vår uppgift är att informera, hjälpa och vägleda konsumenter. Vi fångar också upp och återkopplar konsumentsynpunkter till Konsumentverket, Finansinspektionen och Svensk Försäkring, som utgör vår styrelse.

Försäkringsbyråns verksamhet vilar på övertygelsen om att rätt försäkringar ger människor grundtrygghet och leder också till ekonomisk hållbarhet i vårt samhälle. Försäkringens idé är att sprida risker över en större grupp och över tid. En försäkringstagare delar sin risk med ett större kollektiv i stället för att själv bära hela risken.

Våra värdeord:

- ✓ **Oberoende**
- ✓ **Enkla**
- ✓ **Hjälpsamma**

Vår vision:

**Trygga och informerade konsumenter
på en välfungerande och hållbar
försäkrings- och pensionsmarknad.**

Välj rätt försäkringar i oroliga tider

Rysslands invasion av Ukraina, en ekonomisk kris och en energikris gjorde 2022 till ett dystert år. Osäkerhet i omvärlden och ett pressat ekonomiskt läge skapar oro hos många konsumenter. När hushållens kostnader stiger ser fler över sin privatekonomi.



På Försäkringsbyrån märktes det tydligt i våra konsumentkontakter. Vi har talat med bostadsägare som undrar om de behöver en hemförsäkring och föräldrar som överväger att säga upp sina barnförsäkringar. Våra budskap är tydliga: Säg inte upp nödvändiga försäkringar, inte ens i sämre tider! Fokusera på rätt försäkringar och undvik att vara dubbelförsäkrad. Vad som är rätt försäkring kan förstås variera utifrån livssituation och ekonomiska möjligheter. Hemförsäkringen är en viktig försäkring som alla bör ha. Här ser vi att konsumenter ofta behöver vägledning. Konsumenter behöver veta vad försäkringarna omfattar och vilken ersättning de kan få.

Under året har många konsumenter rapporterat om stora premiehöjningar för vissa försäkringar. Det är inte ovanligt att lojala kunder får betala högre premier än nya kunder. I ett sådant läge, finns det risk för att konsumenter väljer att säga upp sin försäkring eller att byta försäkringsbolag. Det kan bli problematiskt, inte minst när det gäller personförsäkringar och djurförsäkringar där gamla skador inte ersätts av den nya försäkringen.

Vi noterar också att fler konsumenter väljer att anlita företag som mot ersättning företräder dem i kontakter med försäkringsbolagen. Det är en oroande utveckling att försäkringsersättningen som är avsedd till den drabbade äts upp av kostnader till ombud. Försäkringsbolagen behöver bli tydligare i sin kommunikation, så att konsumenter känner sig trygga med att de kan få den ersättning som de är berättigade till.

En glädjande händelse under året var att Försäkringsbyråns hållbarhetsansvariga, Andrea Szanto, blev utsedd till klimatpaksambassadör, inom ramen för EU:s klimatpakt. Som en del av detta uppdrag har Försäkringsbyrån arbetat med att sprida kunskap om vikten av skadeförebyggande arbete, till exempel hur man minskar risken för skador vid översvämningar, hur man undviker frysta rör och installerar solcellsanläggningar.

Vi är också mycket stolta över att Konsumenternas.se fått utmärkelsen "Årets jämförare" av tidningen Privata Affärer. Vår nya jämförelse av båtförsäkringar som sjösattes lagom till båtsäsongen 2022 blev uppskattad. Under 2023 kommer Försäkringsbyrån att presentera en jämförelse av livförsäkringar, en jämförelse om hållbarhet inom boende och en förbättrad jämförelse av hundförsäkringar. Vi avser också att fokusera mer på konsumenter som har drabbats av en personskada.

Försäkringsbyråns uppgift är att informera, hjälpa och vägleda konsumenter. Det känns extra viktigt med vår oberoende roll i oroliga tider. Vi ser fram emot fortsatt arbete med konsumenterna i fokus.

Anna-Karin Baltzari Danfors
Chef för Konsumenternas Försäkringsbyrå

Året i korthet



10 500

konsumtkontakter i
vår vägledning



2 900 000

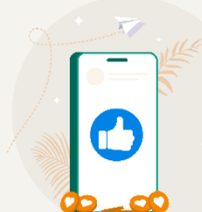
besök på konsumenternas.se



32

jämförelser
av villkor i försäkringar
och pension

Utmärkelse
"Årets Jämförare"
av Privata Affärer



11 300

följare på
Facebook



20

återkopplingsmöten
med myndigheter,
branschorganisationer
och försäkringsbolag



25

utbildningstillfällen



NY

**Klimatpaks-
ambassadör**

EU-kommissionen utser vår
hållbarhetsansvariga till
klimatpaksambassadör

400
publiceringar
i medier



NY



Ny jämförelse
Båtförsäkring

22

poddavsnitt



Aktuellt under 2022

Vägledning

Försäkringsbyråns huvudsakliga uppgift är att ge oberoende och kostnadsfri vägledning till konsumenter. Vi erbjuder vägledning via vår webbplats, konsumenternas.se. Konsumenter kan också ta personlig kontakt via telefon, mejl eller brev. Konsumenter hänvisas ofta till oss från Hallå konsument, Konsumentverket, Finansinspektionen, kommunala konsumentvägledare och försäkringsbranschen.

Försäkringar är en av de mest problematiska konsumentmarknaderna för konsumenter, vilket återkommande uppmärksammas av bland annat Konsumentverket. Försäkringar är komplexa produkter, de köps sällan och beskrivs ofta som lågintresseprodukter.

Vi arbetar fortlöpande med att utveckla vår digitala vägledning på webbplatsen. Vår telefonvägledning är viktig och effektiv eftersom det i ett samtal snabbt går att komma fram till kärnan i konsumentens problem och att lämna relevant vägledning. Försäkringsbyråns vägledning är uppskattad av konsumenterna som får hjälp till självhjälp. De uppskattar kontakten med en oberoende aktör som har specialistkunskaper och kan förklara vad som gäller enligt lag, försäkringsvillkor och praxis.

Allt fler socialt och ekonomiskt svaga konsumenter behöver vår hjälp. Många av dessa konsumenter befinner sig i ett digitalt utanförskap. För dessa grupper är det fysiska mötet och hjälp med skriftlig kommunikation en förutsättning för att klara av att hantera kontakter med försäkringsbolag. Kommunala konsumentvägledares arbete fyller en viktig funktion för dessa grupper.

Konsumenternas.se

På webbplatsen konsumenternas.se finns information om försäkringar och pensioner men också om bank och andra finansiella frågor. Webbplatsen drivs gemensamt av Konsumenternas Försäkringsbyrå och Konsumenternas Bank- och finansbyrå. Under året hade webbplatsen närmare 2,9 miljoner besök.

Vi erbjuder olika verktyg som till exempel försäkringsjämförelser, guider och beräkningsverktyg. Det finns även nyhetsartiklar, blogginlägg och poddsändningar.

Flera av våra försäkringsjämförelser är välbesökta, i synnerhet våra jämförelser av hem- och villaförsäkringar, bilförsäkringar och barnförsäkringar. Under året lanserades en ny jämförelse av båtförsäkringar, som snabbt blev populär. Våra jämförelser uppmärksammades även genom utmärkelsen "Årets jämförare". Tidningen Privata Affärer utsåg Konsumenternas.se till Årets jämförare med följande motivering: "När snålblåsten viner blir det extra viktigt att jämföra pris och kvalitet. Konsumenternas ger en hjälpande hand, helt gratis."

Under året lanserade vi en ny avdelning om hållbarhetsarbete där vi uppmärksammar konsumenter på olika hållbarhetsaspekter inom försäkring och bank. Vi har också tagit fram information om försäkrings- och bankfrågor till dem som hjälper flyktingar från Ukraina.

Facebook

Under året publicerade vi 57 inlägg som tillsammans nått cirka 100 000 personer. Det inlägg som fick störst räckvidd under året var lanseringen av Försäkringspodden.

I medierna

Försäkringsbyrån har under året medverkat eller omnämnts i omkring 400 tryckta och digitala artiklar i olika medier. Våra experter intervjuas löpande och medier hänvisar till våra verktyg på konsumenternas.se.

Under våren och sommaren medverkade Försäkringsbyrån i flera nyhetsinslag i radio och TV om hur försäkringarna gäller då resenärer fick problem på grund av väntetider för pass, strejk på SAS och köer i säkerhetskontrollerna. Den ekonomiska oron och höga elpriser märktes också av. Medierna visade stort intresse för frågor om hur man ska prioritera och välja rätt försäkringar. Flera medier uppmärksammade också våra råd om hur man undviker vattenskador om man sänker temperaturen i sin fastighet.

Hållbarhet

Under 2022 utsågs, Andrea Szanto som är hållbarhetsansvarig på Försäkringsbyrån, till klimatpaktsambassadör inom ramen för EU:s klimatpakt. En klimatpaktsambassadör förväntas avlägga ett löfte om åtgärder som syftar till att begränsa klimatförändringarna. Försäkringsbyrån har jobbat aktivt med att infria avlagda löften. Vårt hållbarhetsarbete har genomförts av att nå ut med information till konsumenter om vikten av skadeförebyggande åtgärder samt vad man själv kan göra för att undvika skador. Detta har uppmärksammats på vår webbplats och i poddavsnitt men också via nyhetsartiklar och i samband med utbildningar och seminarier.

Försäkringsbyrån har under året deltagit i ett projekt anordnat av RISE (Research Institute of Sweden). Målsättningen är att ta fram en modell för en klimatresiliensdeklaration som ska kunna användas av exempelvis försäkringsbolag och banker för att bedöma hur motståndskraftiga, klimatresilienta, svenska fastigheter är mot klimatrelaterade risker. Projektet har särskilt fokuserat på översvämningar. För konsumenter som äger fastigheter kan en klimatresiliensdeklaration bidra till att öka förståelsen för olika risker som kan få betydelse vid köp och försäljning av fastigheter men även vid tecknande av försäkring.

Utbildning

Försäkringsbyrån har föreläst inom ramen för Nationella nätverket för finansiell folkbildning. Nätverket, som samordnas av Finansinspektionen, arbetar med utbildning i privatekonomi. Utbildningar har genomförts för diakoner inom Svenska kyrkan och för medlemmar i Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (RFS). Vi har även i samarbete med Finansinspektionen utbildat samhällskommunikatörer, socialsekreterare, flyktinghandläggare, SFI-lärare och andra som möter nyanlända i sitt arbete.

Försäkringsbyrån medverkade även som föreläsare på utbildningen Tryggare ekonomi på äldre dar. Utbildningen vänder sig till seniorer som sprider kunskap till sina seniorförbund.

Försäkringsbyrån har medverkat i en fortbildningskurs för medarbetare hos Konsumentverkets vägledningstjänst Hallå Konsument. Vi har även utbildat konsumentvägledare, budget- och skuldrådgivare och studenter på FEI - yrkeshögskolan. Därutöver har vi medverkat vid flera seminarier som arrangerats av Svenska Försäkringsföreningen.

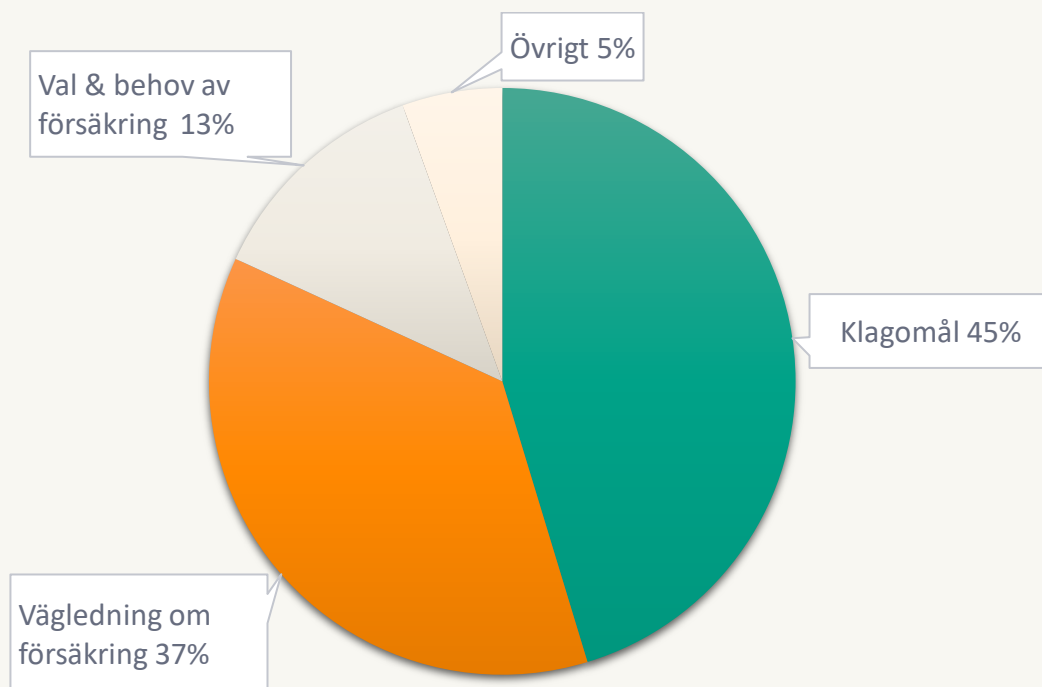
Konsumentkontakter i siffror

Ärenden och registrering

Under 2022 registrerade Försäkringsbyrån drygt 10 600 ärenden, vilket är något mer än året innan. Av alla ärenden som Försäkringsbyrån registrerade under året var 45 procent klagomålsärenden (2021 var det 47 procent).

Den svenska försäkringsbranschen reglerade drygt 2,9 miljoner skador under 2022. Av det totala antalet skador som har hanterats i branschen är de klagomål som kommer till Försäkringsbyrån relativt få till antalet. Genom våra omfattande konsumentkontakter kan vi ändå se tydliga mönster. I många klagomål har försäkringsbolagen fattat ett korrekt beslut men brustit i sin motivering. Då hjälper vi konsumenterna att förstå besluten. Konsumenter uppskattar kontakten med en oberoende aktör som har specialistkunskaper och kan förklara vad som gäller.

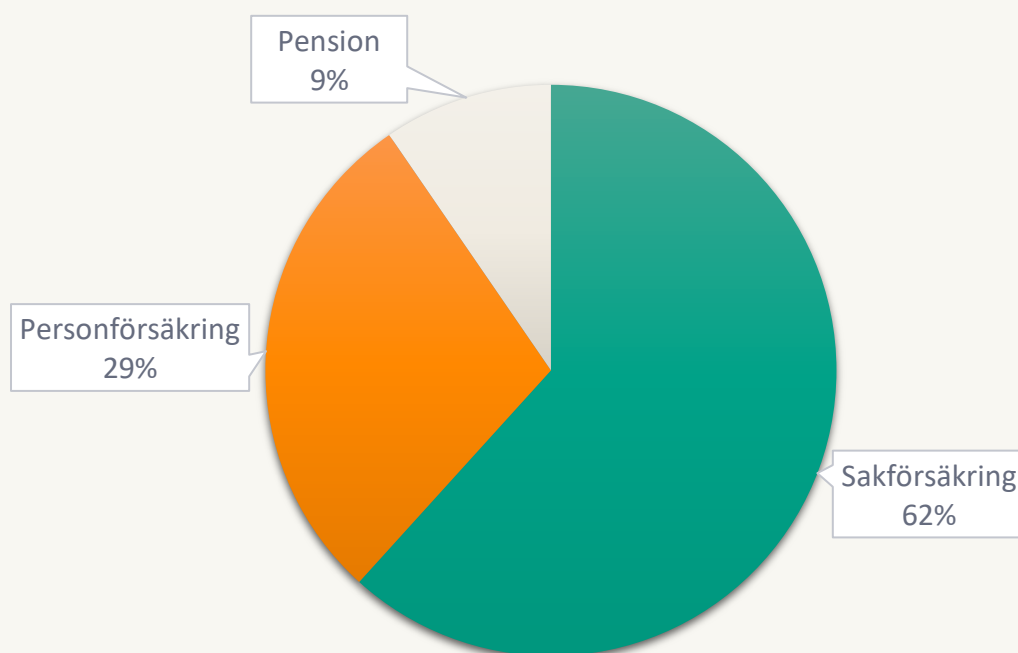
Fördelning av ärenden 2022



Alla ärenden registreras efter typ av försäkring och i följande kategorier:

- **Klagomål:** Konsumenter uttrycker missnöje eller ifrågasätter hantering och beslut. Ofta rör det sig om omprövning av ärende eller att förstå besluten.
- **Vägledning om försäkring:** Konsumenter efterfrågar information om vad försäkringar ersätter och exempelvis hur de gör en skadeanmälan. Ofta rör det sig om hypotetiska frågor och vägledning inför vidare agerande.
- **Val och behov av försäkring:** Konsumenter frågar om vilket försäkringsskydd som behövs och om hjälp att jämföra och välja försäkring.
- **Övrigt:** Frågor som inte rör försäkring och pension och som hänvisas vidare.

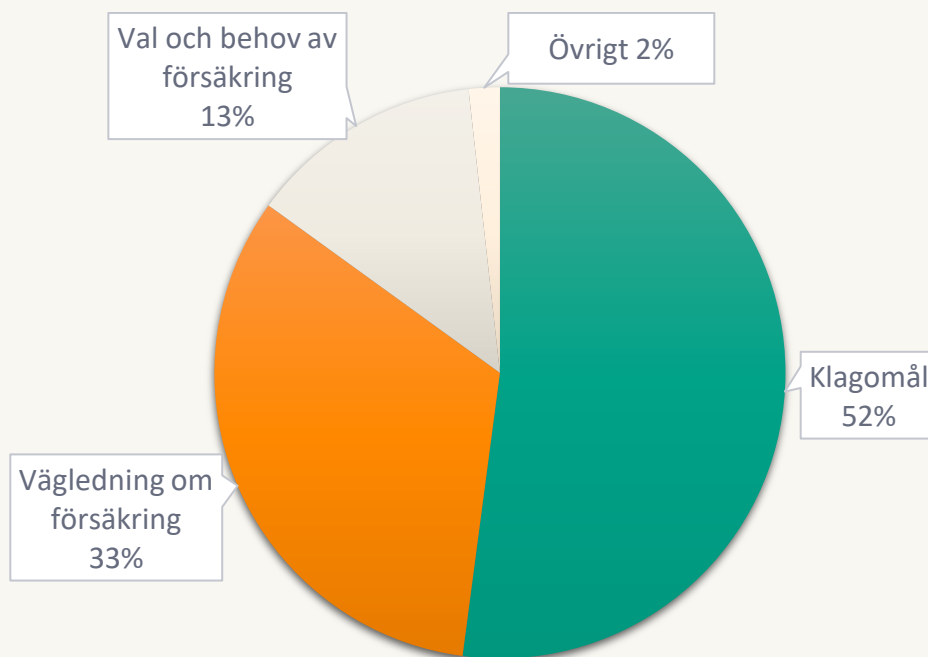
Ärenden per försäkringsområde 2022



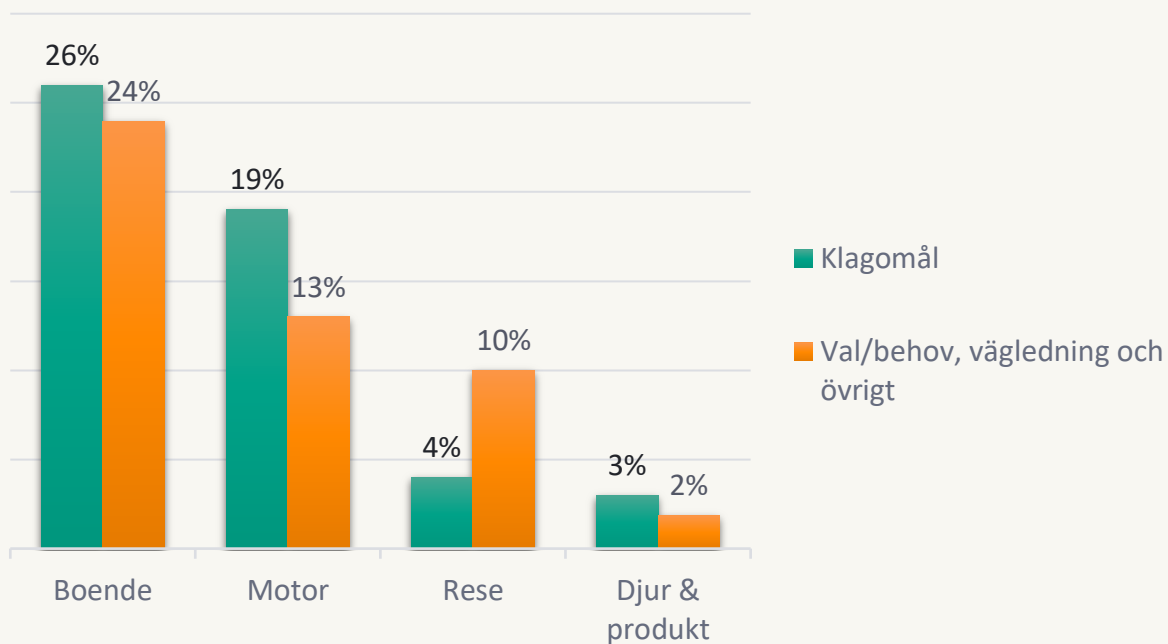
Sakförsäkringar

Inom sakförsäkringsområdet ingår boende-, motorfordons-, rese-, produkt- och djurförsäkringar.

Fördelning av ärenden inom sakförsäkring



Ärenden per försäkringstyp inom sakförsäkring



Gemensamma frågor inom sakförsäkring

Digitalisering

Ett mer digitaliserat samhälle underlättar inte alltid för alla konsumenter. Försäkringsbyrån har under året sett en ökning av klagomål som rör frågor som har ett samband med digitaliseringen av försäkringsbolagens hantering av kundkontakter.

Konsumenter är missnöjda med att försäkringsbolag endast vill kommunicera digitalt och inte vill skicka ut försäkringsbrev, premieaviser och villkor per brev. För konsumenter som saknar bank-ID blir det svårt att teckna försäkring, anmäla skador och ta del av olika dokument.

Konsumenter känner sig tvingade att använda sig av digitala betalningssätt trots att de känner sig obekväma med detta. Äldre personer uppger att de inte har kunnat begära ersättning för en stöld från försäkringsbolaget på grund av att bolaget har krävt en digital anmälan och inte vill skicka fysiska handlingar till konsumenten.

Vidare uppger konsumenter att de inte har nåtts av meddelanden då de inte fått någon avisering om att nytt meddelande finns på Mina Sidor. De finner det orimligt att de löpande ska logga in på Mina sidor för att bevaka ärenden som kan pågå under en lång tid. De efterlyser kommunikation i fler kanaler som mejl, brev och sms. Det finns också önskemål om att påminnelser bör finnas på Mina sidor, bland övrig information.

Slutligen kontaktas vi av konsumenter som har dåliga erfarenheter av skadereglering via chattfunktioner. De försöker få svar på specifika frågor från försäkringsbolagen men får standardiserade svar via chatten.

Premieökningar för lojala kunder

Under året rapporterar många konsumenter om stora premiehöjningar för olika försäkringar, trots att de inte har anmält någon skada. Samtidigt erbjuder deras försäkringsbolag samma typ av försäkring till ett betydligt lägre pris på sin webbplats. Att premiera nya kunder framför lojala kunder kan innebära att förtroendet för försäkringsbranschen minskar, vilket i sin tur kan leda till att färre personer väljer att teckna försäkringar som är viktiga för dem.

Vi noterar också en ökning av frågor från konsumenter som har fått kraftigt höjda premier på sina boendeförsäkringar efter att de har utnyttjat sin bilförsäkring för en skada och vice versa. Samtidigt erbjuder bolagen rabatter på priset om konsumenter väljer att samla sina försäkringar hos försäkringsbolaget. När bolag använder skadehistoriken som en faktor i prissättningen ifrågasätter konsumenter varför de inte istället har erbjudits att betala för skadan då det skulle ha blivit billigare.

Hemförsäkringar

Bedrägerier

Antalet frågor om hur hemförsäkringen kan ge ersättning för ekonomisk förlust efter ett bedrägeri har ökat under året. De vanligaste bedrägerierna är att konsumenterna har lurats att logga in på sin bank med bank-ID eller lämna ut sitt bank-ID. När banken inte ersätter förlusten på grund av att konsumenten har agerat själv, har konsumenten anmält händelsen till sin hemförsäkring. Hen har fått avslag från försäkringsbolaget då hemförsäkringen inte ersätter förlust vid bedrägeribrott. Konsumenterna har också blivit lurade att lämna ifrån sig smycken. Även i dessa fall finns förväntningar om ersättning från hemförsäkringen då de ser händelsen som en stöld. Konsumenterna undrar också om de kan använda sig av rättsskyddet i tvister när bedragare har tagit lån i deras namn.

Ansvarsskyddet

En återkommande fråga är hur ansvarsskyddet gäller vid skador i en hyreslägenhet som har orsakats av en hyresgäst och där hyresvärden kräver den boende på ersättning. I dessa fall uppkommer ofta frågor om hyresgästen har orsakat skadan genom en olyckshändelse eller genom ett vårdslöst agerande. Om skadan har uppkommit genom en olyckshändelse ersätts den inte från ansvarsförsäkringen. De konsumenterna som får avslag från sitt försäkringsbolag på grund av att bolaget anser att skadan inte har uppkommit genom vårdslöshet, undrar hur de ska bemöta hyresvärdens krav samt hur gränsdragningen ska göras mellan olycksfall och vårdslöshet.

Överfallsskyddet

Försäkringsbyrån får återkommande frågor om huruvida det krävs en polisanmälan för att få ersättning från överfallsskyddet i hemförsäkringen. Konsumenterna undrar också om försäkringsbolaget har rätt att utgå från polisens brottsrubricering när de bedömer rätten till ersättning. Försäkringsbolag tillämpar felaktigt det höga beviskravet i brottmål även i överfallsskador. I dessa fall gör bolagen inte en bevisprövning enligt tillämpliga beviskrav i försäkringsfall, utan tillämpar beviskraven i brottmål. Konsumenterna som har utsatts för våldsbrott men där gärningsmannen är okänd eller det saknas vittnen som gör att gärningsmannen inte kan åtalas för brottet, får avslag på ersättning från överfallsskyddet. Det handlar om ett fåtal ärenden men de återkommer varje år och får stora konsekvenser för den enskilde.



Nya företeelser och trender

- ✓ Konsumenter undrar om hemförsäkringen, under momentet merkostnader, kan ersätta förhöjda elkostnader som kan uppstå efter en skada, till exempel när torkfläktar används.
- ✓ Konsumenter undrar om det finns ett stöldskydd för solpaneler som har köpts och levererats men som har lämnats kvar på tomten i väntan på montering.
- ✓ En trend som fortsätter är att konsumenter som har blivit bestulna på elsparkcyklar som har en kraftigare motor än 250 **W**att inte får någon ersättning från hemförsäkringen. Enligt försäkringsvillkoren är de inte att betrakta som cyklar.
- ✓ En ny aktör på marknaden erbjuder endast överfallsskydd i hemförsäkringen genom ett tillägg för dem som har fyllt 26 år. Konsumenter undrar om försäkringsskyddet kan begränsas på detta sätt.

Bostadsrättförsäkring

De flesta frågorna handlar om läckage i bostadsrätter. Frågorna rör ofta ansvarsfördelningen mellan å ena sidan bostadsrättsinnehavarens försäkringsbolag och å andra sidan bostadsrättsföreningen eller bostadsrättsföreningens försäkringsbolag.

Gränsdragning vid vattenledningsskada

Frågor om ansvarsfördelning och gränsdragningar vid skador i bostadsrätter leder emellanåt till att konsumenter hamnar i kläm och inte får ersättning från något håll, trots att de har tecknat samtliga försäkringar som krävs. Dessa konsumenter drabbas hårt ekonomiskt då de själva får stå för samtliga reparations- och materialkostnader.

Ett exempel på detta är den problematik som vi har uppmärksammat under en längre tid. Det gäller tolkningen av begreppet vattenledningsskada. Det råder oenighet inom försäkringsbranschen kring gränsdragningen för att en vattenskada ska betraktas som en skada från en trycksatt vattenledning. Detta får en avgörande betydelse för ansvarsfördelningen mellan bostadsrättsföreningen och bostadsrättsinnehavaren. Detta redovisas närmare på sidan 33.

Inledande skadeutredning

Andra ansvarsfördelningsfrågor handlar om vem som ska utreda om en vattenskada har skett. Konsumenter har klagat på att varken föreningen eller konsumentens bostadsrättförsäkringsbolag vill göra den inledande skadeutredningen. De hänvisar till varandra med följden att konsumenten inte får hjälp att utreda skadan.

Vattenskada i nyköpt bostad

En återkommande fråga rör ansvaret för vattenskador som upptäckts inom 30 dagar från tillträdet av en bostadsrätt. Köpare undrar vad de kan göra när bostadsrättsföreningens försäkringsbolag hänvisar till säljarens försäkring, men säljaren vill inte anmäla skadan till sitt försäkringsbolag. Köparen får ingen ersättning för skadorna i bostaden eftersom det egna försäkringsbolaget inte vill reglera skadan och säljaren inte vill medverka till att skadan anmäls till säljarens försäkringsbolag.

Ansaret mellan grannar

Vattenskador i bostadsrätter som drabbar grannar leder till många frågor. De handlar ofta om ansvarsfördelningen mellan grannar när läckaget har uppkommit i en lägenhet men drabbat flera lägenheter i fastigheten. En vanlig frågeställning är om en konsument som har fått en vattenskada efter ett läckage hos grannen kan kräva grannen på den självrisk som hen måste betala och för de åldersavdrag som uppkommer. Vidare handlar frågorna om vad som gäller när det kan konstateras att en lägenhetsinnehavare har varit vårdslös.

Nackdelar med kollektiv bostadsrättförsäkring

En tydlig nackdel med en kollektiv bostadsrättförsäkring, som föreningen har tecknat, jämfört med en individuell bostadsrättförsäkring, är att fastighetsförsäkringen är en företagsförsäkring. Konsumenter har därmed inte något avtalsförhållande med försäkringsbolaget. Endast bostadsrättsföreningen kan anmäla en skada. Konsumenter undrar återkommande vad de kan göra när föreningen inte vill anmäla en skada, till exempel

på grund av den höga självriskens i fastighetsförsäkringen. I dessa fall står den enskilde bostadsrättsinnehavaren utan försäkringsskydd för sin bostadsrätt.



Nya företeelser och trender

- ✓ Det blir vanligare med skador i bostadsrätter som orsakats av vatten utifrån, det vill säga via fasaden, genom taket, via dräneringen eller via stuprören. Vid dessa skador har konsumenter ett otillräckligt skydd i sin bostadsrättsförsäkring. Föreningens ansvar omfattar normalt inte heller skador inne i lägenheter.
- ✓ Både bostadsrättsföreningar och enskilda bostadsrättsinnehavare efterfrågar ett mer omfattande försäkringsskydd för skador inne i lägenheter och/eller på fastigheten till följd av råttangrepp.

Villaförsäkringar

Även under 2022 uppger konsumenter, som har anmält en skada, att det har varit svårt att få försäkringsbolagen att besiktiga skadan på plats. Många konsumenter anser också att de besiktningar som görs är bristfälliga.

Frågor som rör villaförsäkringar handlar ofta om läckageskador i våtrum och om våtrummet var byggt enligt rådande branschregler. Det är svårt för konsumenter att bevisa hur ett våtrum är byggt, i synnerhet om det handlar om äldre fastigheter, eller om en tidigare ägare har genomfört renoveringen.

Reparationer

Konsumenter har återkommande synpunkter och klagomål på hur reparationer genomförs efter en skada. Många undrar om de firmor som försäkringsbolagen anlitar verkligen följer aktuella bygg- och branschregler. Ett exempel är sanering efter brand, där konsumenter rapporterar om kvardröjande lukt och spår av branden på ytskikt. Vi får också återkommande klagomål på att reparationer startar sent, går långsamt och stannar av.

Många konsumenter efterlyser tydligare besked om ansvarsfördelning och kostnader. De förstår inte vilka arbeten som kommer att utföras och vad dessa kommer att kosta. Efter hantverkarens första besök kan det dröja länge innan villaägaren får ta del av en offert eller skadekalkyl. Konsumenten saknar information om vilka kostnader hen själv behöver stå för i form av självrisk och åldersavdrag.

Enligt konsumenttjänstlagen har kunden rätt att hålla inne med slutlig betalning tills hantverkaren har utfört eller slutfört ett korrekt arbete. Det vore önskvärt att försäkringsbolagen har som rutin att stämma av arbetets utförande med villaägaren innan de betalar hantverkaren. Informationen runt ansvarsfördelningen kan också förbättras.

Lång skadereglering efter naturskador

Klimatförändringarna innebär en ökad risk för mer extremt väder, som kan orsaka många skador. Det blev tydligt i Gävle sommaren 2021 då ett stort antal konsumenter drabbades av de stora översvämningarna. Även under 2022 har flera av dessa konsumenter kontaktat oss och uttryckt missnöjde med att skaderegleringen fortfarande pågår.



Nya företeelser och trender

- ✓ Risken för bränder i villor ökar på grund av bristfälliga installationer av solcellsanläggningar och laddstationer för elbilar. Konsumenter undrar hur villaförsäkringen gäller vid sådana skador.
- ✓ De höga elpriserna skapar oro. Konsumenter undrar om försäkringen kan ge ersättning för förhöjda elkostnader som kan uppkomma efter en skada, till exempel när torkfläktar används.
- ✓ Försäkringsbolagen föreslår eller kräver allt oftare kontantreglering efter en skada. Det kan vara svårt för konsumenter att hitta hantverkare som kan utföra arbetet till den kostnad som försäkringsbolaget har beräknat.

Fritidshusförsäkringar

Det är generellt svårare för konsumenter att bevisa inbrott och skadegörelse i fritidshus än i villor, på grund av att fritidshus ofta står tomma under långa perioder. Motsvarande bevissvårigheter förekommer för vattenskador. Det kan vara svårt för konsumenter att visa när skadan har inträffat och hur omfattande skadan är. Detsamma gäller även för angrepp av träskadeinsekter.

Det är vanligt med klagomål på att reparationer och återställande inte påbörjas eller avslutas inom rimlig tid. Konsumenter upplever att försäkringsbolagen och entreprenörer drar ut på tiden då det inte handlar om ett ordinarie boende och det till exempel inte uppstår merkostnader för alternativt boende.

Fritidshus ägs inte sällan gemensamt av flera syskon. Det uppstår ibland oenighet om vem som ska vara försäkringstagare och få ta del av information från försäkringsbolaget.



Nya företeelser och trender

- ✓ Konsumenter undrar vilka krav som finns på minimivärme för försäkringen ska ge ersättning för läckage som orsakats av frysta rör. På grund av höga elpriser har till exempel luftvärmepumpar haft för låg temperatur. Konsumenternas har inte uppfyllt försäkringsbolagens aktsamhetskrav.
- ✓ Försäkringsbolagen vill allt oftare kontantreglera skador, även i totalskador när ett fritidshus är fullvärdeförsäkrat.

Dolda felförsäkringar, byggfelsförsäkringar och färdigställandeskydd

Konsumenter upplever att dolda felförsäkringar är svåra och oklara i flera avseenden. De som ska sälja sitt hus undrar om försäkringen är nödvändig och prisvärd att teckna.

Husköpare förlitar sig ofta felaktigt på säljarbesiktningen som ingår i dolda felförsäkringen. De som senare upptäcker ett dolt fel känner sig ofta vilseledda av såväl säljaren som fastighetsmäklaren. De har fått höra att en köparbesiktning inte är nödvändig eftersom en besiktning redan är utförd.

Vidare rapporterar husköpare om oväntade undantag i försäkringen eller att det är svårt att påvisa att det faktiskt rör sig om ett dolt fel. Till exempel utgår ingen ersättning för följdskador som orsakats av det dolda felet. Dolda felförsäkringar säljs ofta in av fastighetsmäklaren som en trygghet för köparen då det finns en stark part, försäkringsbolaget, som kan betala för dolda fel. Många köpare upplever i praktiken att försäkringsbolagen oftast avböjer sådana skador. Som köpare är du då hänvisad att processa mot försäkringsbolaget som är en starkare part än säljaren.

De konsumenter som kontaktar oss om byggfelsförsäkringar och färdigställandeskydd har främst frågor om skyldigheten eller nödvändigheten att teckna sådana försäkringar vid husbyggnation.

Bilförsäkringar

Val och behov

Konsumenterna har ofta frågor om bilförsäkringar efter att ha jämfört priser på prisjämförelsesajter eller efter erbjudanden från bolag som de inte känner till. De undrar om de kan lita på bolag som erbjuder avsevärt lägre premier. Det har också börjat komma frågor om hur villkoren skiljer sig åt när det gäller maskinskador på elbilar. Vi får också en del frågor från nyanlända från Ukraina som undrar hur man gör för att teckna trafikförsäkring i Sverige.

Bolagsbyte

En återkommande fråga handlar om möjligheten att säga upp försäkringsavtal före årsförfallodagen, till exempel när man vid bilköpet fått en kostnadsfri försäkring under sex månader. Konsumenterna har inte uppfattat att det är ett ettårsavtal. Det är också vanligt att konsumenterna undrar om de vågar byta försäkringsbolag innan deras skada är reparerad.

Konsumenterna som har upptäckt att de är dubbelförsäkrade undrar hur de ska begära ersättning och från vilket bolag. Problemet är ofta att autogirot legat kvar hos det gamla bolaget och att det nya bolaget har lovat att sköta allt som rör uppsägningen, vilket inte har fungerat.

Premier

Många premiefrågor rör oskäligen höjda premier i samband med att man flyttar eller får skyddad identitet. Premieökningarna är ofta mycket höga och konsumenterna ifrågasätter att de inte har rätt att säga upp avtalet i samband med flytten. Vi får också klagomål på höga premier med hänvisning till att konsumenten har utländskt körkort. Det är också flera som undrar hur det kan skilja tusentals kronor mellan vad en man och kvinna i samma hushåll får betala i premie.

Ersättningsform

Många konsumenterna är missnöjda med att försäkringsbolagen själva avgör om en bil ska repareras eller lösas in mot kontanter. Det är också många som hör av sig när de ska få ersättning från en vållande motparts försäkringsbolag. Försäkringsbolaget reglerar ersättningsformen enligt deras försäkringsvillkor men det ska enligt lag ske enligt skadeståndsrättsliga regler.

I många fall vill konsumenterna behålla sin bil och reparera den på egen hand med hjälp av kontantersättning men det accepterar inte bolagen. Det är också vanligt att konsumenterna ifrågasätter att värderingen av bilen sänks rejält om de väljer att behålla den och reparera i egen regi. De har ofta inte fått någon motivering till att ersättningen sänks, ofta med halva beloppet, när de väljer att behålla bilen.

Frågor om ersättningsform påverkas i hög grad av bristen på reservdelar, framför allt katalysatorer. Många undrar om det finns någon tidsgräns för hur länge man ska behöva vänta på reparation och om man har rätt att begära kontantersättning när det gått lång tid. Konsumenterna uppger att de har fått vänta i ett halvår eller mer utan att få besked om när bilen kan repareras. Många får vänta så länge så att antalet hyrbilsdagar i försäkringen inte räcker till. Det är också vanligt att konsumenterna reagerar på höga reparationskostnader och att de inte själva får välja verkstad. Konsumenterna ifrågasätter också att de enligt villkoren inte har rätt att få en ny reservdel monterad utan tvingas acceptera en begagnad del.

Vållande

Vållandefrågor gäller ofta missnöje med vållandebedömningen men också att möjligheterna till omprövning är begränsade. Konsumenter är ofta missnöjda med att deras bolag inte direkt accepterar att motparten tagit på sig vållandet utan avvaktar uppgifter från motpartsbolaget innan de fattar beslut. En annan vanlig frågeställning är varför vållandet delas mellan parterna trots att motparten har kört för fort.

En annan brist är att konsumenter ofta inte får någon tydlig motivering av vållandebedömningen, särskilt när båda parter anses vara vållande.

Värdering

Konsumenter undrar hur man kan gå till väga om man ifrågasätter det värde som bolaget har kommit fram till. Frågorna rör ofta kontantersättning för skador på bilen antingen från bilägarens egna försäkringsbolag eller från en vållande motparts bolag. Det förekommer också en hel del frågor från skadelidande som ska få ersättning för till exempel byggnader och växter som ska ersättas genom en trafikförsäkring.

Försäkrat intresse

Vi får allt oftare frågor som rör att släktingar som bor nära varandra ska dela på en bil och har svårigheter att teckna försäkring utöver trafikförsäkring. De undrar också hur man ska bevisa att någon är huvudsaklig ägare och brukare vilket krävs enligt försäkringsvillkoren för att försäkringen ska gälla.



Nya företeelser och trender

- ✓ Reparationstiderna är långa på grund av reservdelsbrist. Konsumenter kan få vänta i flera månader och ibland upp till ett halvår.
- ✓ Konsumenter uppger att det är svårt att avsluta försäkringen hos några nya försäkringsbolag. De kommer trots upprepade försök inte fram via telefon. De kan då inte säga upp försäkringen och byta bolag.
- ✓ Fler konsumenter anser att avställningsförsäkringen inte ger det skydd som de förväntar sig.
- ✓ Klagomålen på nedsättning i samband med maskinskadorna ökar. Det förekommer att bilägare blir utan ersättning då en tidigare ägare har missat service.

Reseförsäkringar

Antalet resefrågor ökade under 2022 i takt med att resandet åter tog fart efter pandemiåren. Antalet klagomål har också ökat markant.

De långa kötiderna för nya pass resulterade i avbokade resor. Strejker och personalbrist i säkerhetskontroller orsakade dessutom förseningar, inställda avgångar och att resenärer missade sina inbokade resor. Många resenärer undrade om de kan få ersättning från flygbolagen, flygplatsen eller försäkringsbolagen. Frågorna till Försäkringsbyrån rörde bland annat möjligheten till ersättning för försenade eller inställda flyg och för förlorade semesterdagar. Många konsumenter känner inte till att det krävs en mer omfattande hemförsäkring eller tilläggsförsäkring för att få ersättning för avbokad resa eller bagageförsening.

Avbeställningsskydd

Konsumenter frågar återkommande om avbeställningsskyddet i olika försäkringar. Det handlar både om frågor inför en resa och klagomål runt avbeställda resor. Många frågor rör möjligheten att få ersättning för avbokade resor på grund av akut sjukdom, kronisk eller pågående sjukdom. Konsumenter har ofta svårt att förstå vad som avses med akut sjukdom. De har också svårt att förstå de begränsningar som finns vid en kronisk eller pågående sjukdom.

Oförsäkrade utomlands

Vi får fortfarande in en del frågor från konsumenter som befinner sig utomlands och som inser att hemförsäkringens reseskydd har löpt ut. De är därmed oförsäkrade och undrar om de kan teckna en separat försäkring.

Försäkringar för utländska besökare

Försäkringsbyrån får fortsatt många frågor om besöksförsäkringar från personer som är bosatta utanför EU och som ska besöka Sverige. De söker efter en reseförsäkring som uppfyller Migrationsverkets krav på reseskydd för att kunna få ett visum eller ett uppehållstillstånd för resor längre än 90 dagar. För båda alternativen krävs en individuell medicinsk reseförsäkring.

Många besökare har svårt att hitta eller förstå Migrationsverkets information. I nuläget finns det endast en försäkring som är godkänd av Migrationsverket.

Försäkringar för arbete och studier utomlands

Under året har det kommit många frågor om försäkringar vid arbete eller studier utomlands. Efter pandemin vill ungdomar återigen arbeta eller studera utomlands. Det är svårt att hitta en försäkring på den svenska försäkringsmarknaden för arbete utomlands där det ingår rättskydd och ansvarsskydd.

Djurförsäkringar

Under flera år har konsumenter återkommande varit missnöjda med höga premier för djurförsäkringar men också med stora premiehöjningar.

I tider av ekonomisk oro så förefaller det som konsumenter i större utsträckning önskar byta försäkring för att få en lägre premie. Det är dock fortsatt komplicerat att byta djurförsäkring då det kan få negativa konsekvenser. Den nya försäkringen ger begränsad ersättning för skador som djuret tidigare har drabbats av. Om djuret dessutom skulle ha en pågående skada så kommer varken den nya eller den gamla försäkringen ge ersättning för skadan.

Ett vanligt problem är att djurförsäkringar har undantag och begränsningar som många konsumenter inte är medvetna om. Detta leder till missnöje när en skada inte ersätts. Det kan vara svårt för konsumenten att bevisa skadan och att få den veterinärmedicinska bedömningen omprövad.

Konsumenter kontaktar oss om val och behov av djurförsäkring i mindre utsträckning jämfört med föregående år. Det kan bero på en något mer normaliserad efterfrågan på husdjur efter pandemin.

Produktförsäkringar

Produktförsäkringar tecknas ofta i samband med köp av en separat produkt, till exempel en dator, mobiltelefon eller cykel.

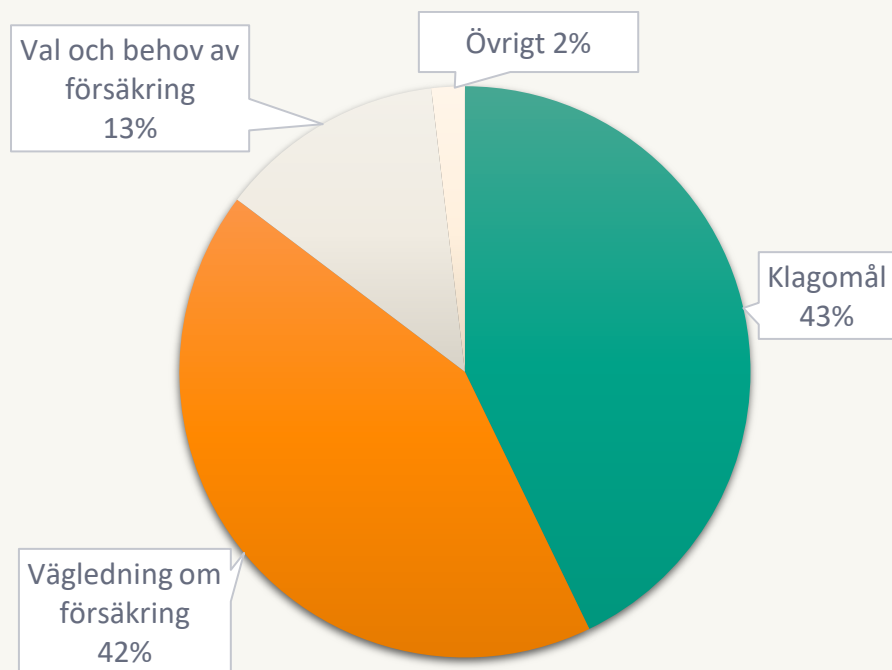
Det vanligaste klagomålet inom detta område är produktförsäkringar för mobiltelefoner. Vi har också noterat en ökning av klagomål på produktförsäkringar för cyklar. Många konsumenter verkar inte ha förstått vad en produktförsäkring innebär eller om priset är rimligt i förhållande till produktens hållbarhetstid.

Konsumenter uppger att de har svårt att nå de bolag som erbjuder försäkringarna och handläggningstiderna är ofta långa. Det kan också vara besvärligt att säga upp försäkringarna.

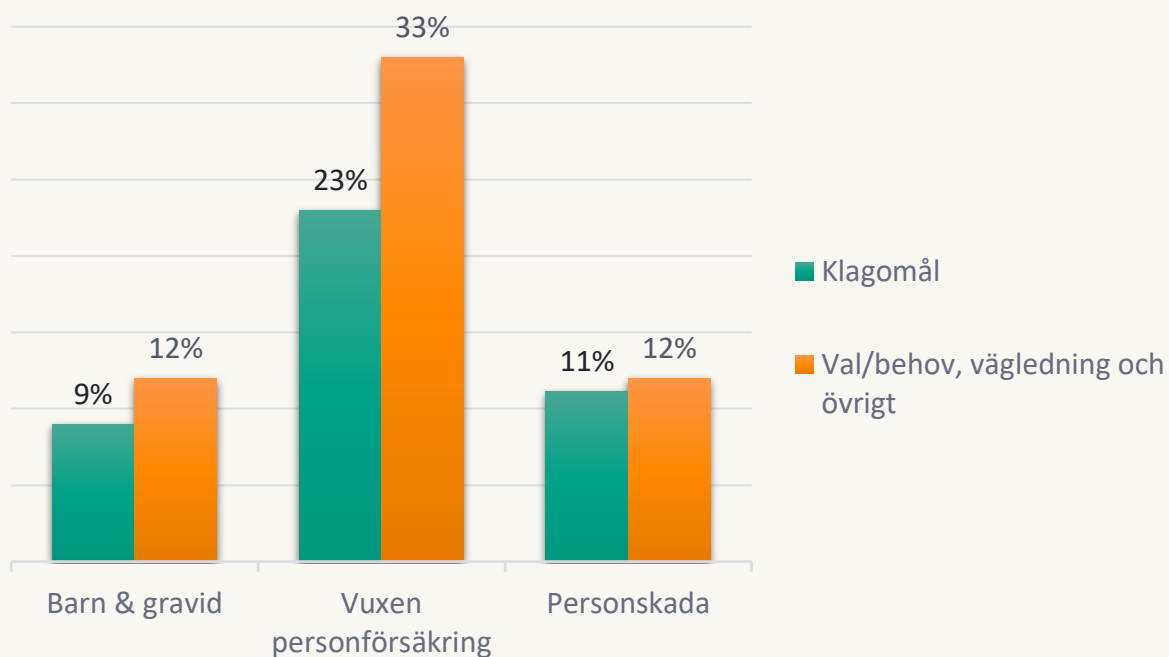
Personförsäkringar

Inom personförsäkringsområdet ingår barn- och gravidförsäkring, vuxen personförsäkring (olycksfallsförsäkring, sjuk- och olycksfallsförsäkring, inkomstförsäkringar och livförsäkringar) och personskador.

Fördelning av ärenden inom personförsäkringar



Ärenden per försäkringstyp inom personförsäkring



Gemensamma frågor inom personförsäkring

Svårigheter att förstå beslut

Personförsäkringar är komplexa och ofta är det svårt att förstå försäkringsbolagens beslut och bedömningar av till exempel medicinsk invaliditet eller sambandsfrågor.

Försäkringsbyrån får många frågor som är kopplade till den medicinska bedömningen och konsumenterna behöver hjälp med att förstå bolagens resonemang. Försäkringsbyrån uppmuntrar försäkringsbolagen att bli tydligare i sina beslutsmotiveringar till exempel genom att bifoga den medicinska rådgivarens utlåtande. Vi uppmuntrar också konsumenter vid behov att begära omprövning av försäkringsbolagens beslut och att begära prövning i de olika nämnderna.

Medicinska invaliditetsbedömningar

En allt vanligare fråga är om försäkringsbolagen har rätt att skjuta upp invaliditetsbedömningen. Det är svårt för konsumenterna att förstå varför till exempel en diagnos som ett barn får vid 10 års ålder inte kan ersättas förrän barnet är 18 eller till och med 25 år. Försäkringsbolagen kan bli bättre på att förklara för sina kunder varför invaliditetsbedömningen inte kan göras direkt.

Dubbelförsäkringar

Frågor som handlar om dubbelförsäkringar har ökat. Konsumenter som har barnförsäkringar och anmäler att ett barn skadats i ett olycksfall blir hänvisade till skolförsäkringen i första hand. Detta blir förvirrande för konsumenterna och de undrar om den individuella försäkringen inte gäller under skoltiden. Detsamma gäller för konsumenter som drabbas av skador som kan ersättas både från en individuell försäkring och en ansvarsförsäkring eller trafikförsäkring. Försäkringsbolagen hänvisar då i första hand till ansvarsförsäkringen eller trafikförsäkringen. Konsumenterna får uppfattningen att den individuella försäkringen inte gäller. Även här krävs tydligare information från försäkringsbolagen.

Måste man anlita ombud för att få rätt ersättning?

När det är otydligt vilken försäkring som kan ersätta en skada eller när försäkringsbolagets beslut är svårbegripligt ligger det nära till hands för konsumenterna att anlita ett företag (ombud), som hjälper dem att anmäla skadorna. Dessa företag tar ut en procentsats av ersättningen i avgift vilket gör att konsumenten får en lägre ersättning. Det har också framkommit att ombudsföretagen inte sköter sina uppdrag på ett tillfredställande sätt. Försäkringsbolagen bör vara tydliga i kommunikationen med försäkringstagaren och ge korrekt och begriplig information, så att konsumenterna inte behöver anlita ett ombud.

Barnförsäkringar

Frågorna om barnförsäkringar har i förhållande till föregående år minskat något. Många frågor rör neuropsykiatriska sjukdomar som till exempel ADHD. Diagnoserättningen är hos vissa försäkringsbolag kopplad till att försäkringstagaren erhåller vård- eller omvårdnadsbidrag från Försäkringskassan. Barnförsäkringen ersätter sedan efter vårdbidragets storlek. Det har i vissa fall visat sig vara problematiskt, som när ett barn antingen har flera diagnoser, och där inte alla diagnoser ersätts från försäkringen, eller att en familj har flera barn med varsin diagnos.

Olycksfallsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar

Flera konsumenter klagar på premiehöjningar. Till exempel reagerade en konsument på att en vän till honom som testade att nyteckna en motsvarande försäkring fick ett betydligt lägre pris. Att trogna kunder drabbas av höjda premier är särskilt problematiskt för personförsäkringar eftersom sådana försäkringar inte gärna ska bytas ut.

Inkomstförsäkringar

Den största andelen frågor rör låneskyddsförsäkringar. Många konsumenter känner ekonomisk oro och vill ha hjälp att förstå vilket skydd dessa försäkringar kan erbjuda. Konsumenter undrar vad som är skillnaden mellan en låneskyddsförsäkring, inkomstförsäkring och livförsäkring.

Ett återkommande problem, som ökat de senaste åren, är att konsumenter inte har uppfyllt teckningskraven. Det har upptäckts först när skadan har inträffat. Konsumenter undrar varför försäkringsbolagen inte lämnar tydligare information om teckningskraven. Försäkringsbyrån uppmuntrar konsumenterna att kräva tillbaka premierna med hänvisning till att försäkringsbolaget inte har burit någon risk för dem.

Personskador

Många konsumenter uppger att skaderegleringen tar lång tid. De har svårt att nå handläggare och undrar hur länge de ska behöva vänta på ersättning. En del undrar när man har rätt till dröjsmålsränta.

Allt fler konsumenter som har en fastställd livränta efter en trafikskada har hört av sig till Försäkringsbyrån och undrar om de har rätt till ersättning för inkomstförlust även efter 65 års ålder med tanke på den ändrade riktåldern för den allmänna pensionen. Försäkringsbyrån uppmuntrar konsumenterna att begära omprövning hos försäkringsbolaget. Försäkringsbolaget ska därefter lämna in ärendet till Trafikskadenämnden eftersom prövning av frågan om omprövning av livränta är obligatorisk i nämnden.

Livförsäkringar

Den ekonomiska oron märks även inom livförsäkringsområdet. Många äldre konsumenter, över 60 år, har hört av sig och undrar om det är nödvändigt att behålla sina livförsäkringar. Försäkringsbyrån får även frågor om det är möjligt att teckna livförsäkringar när man är över

60 år. Allt fler har efterfrågat en jämförelse av livförsäkringar, vilket Försäkringsbyrån har hörsammat.

Många frågor är kopplade till riskbedömningar och hälsodeklarationer. Konsumenter undrar hur pass ingående frågor försäkringsbolagen får ställa och vad som kan påverka bolagens riskbedömningar. En fråga som har dykt upp flera gånger under året är hur neuropsykiatriska diagnoser som ADHD kan påverka rätten till en livförsäkring. Några konsumenter har hört av sig efter att de har nekats livförsäkring på grund av pågående ADHD-utredning.



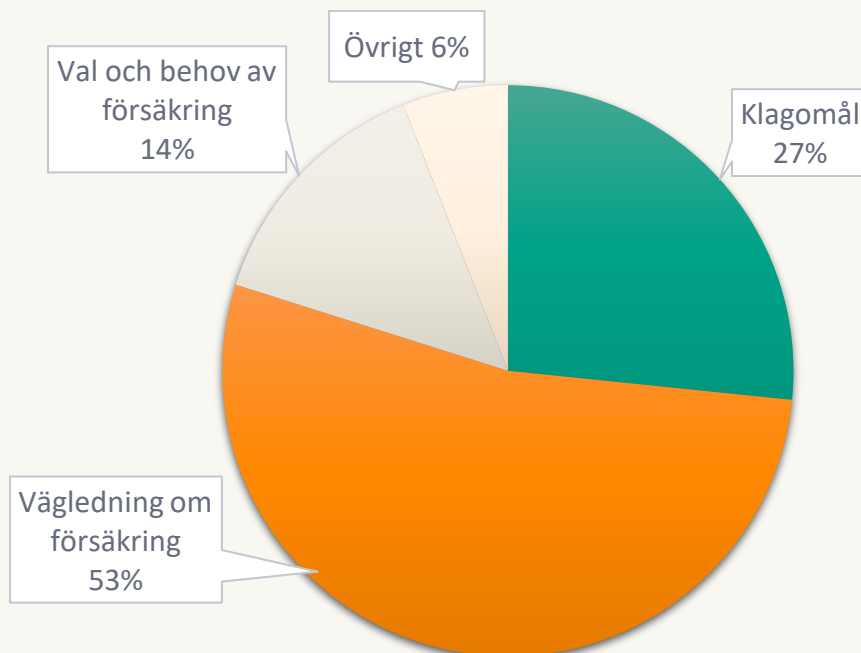
Nya företeelser och trender

- ☑ Den ekonomiska oron märks inom personförsäkringsområdet. Konsumenter funderar på vilka försäkringar de har och om de kan säga upp någon. Fler föräldrar överväger att säga upp sina barnförsäkringar på grund av höga kostnader. En del konsumenter överväger i stället att utöka försäkringsskyddet eller teckna nya försäkringar, som till exempel livförsäkringar och låneskyddsförsäkringar.
- ☑ Det finns ett utbrett missnöje med att premierna stiger. Det kan leda till att konsumenter byter eller säger upp sina personförsäkringar, vilket kan få allvarliga konsekvenser.
- ☑ En del konsumenter undrar hur länge försäkringsbolagen kan vänta med att fastställa medicinsk invaliditet för besvär av post-covid. Det kan gälla konsumenter som har förlorat lukt- och smaksinne och vill ha ersättning för medicinsk invaliditet men också personer som drabbats av hjärntrötthet med långtidssjukskrivning som följd.

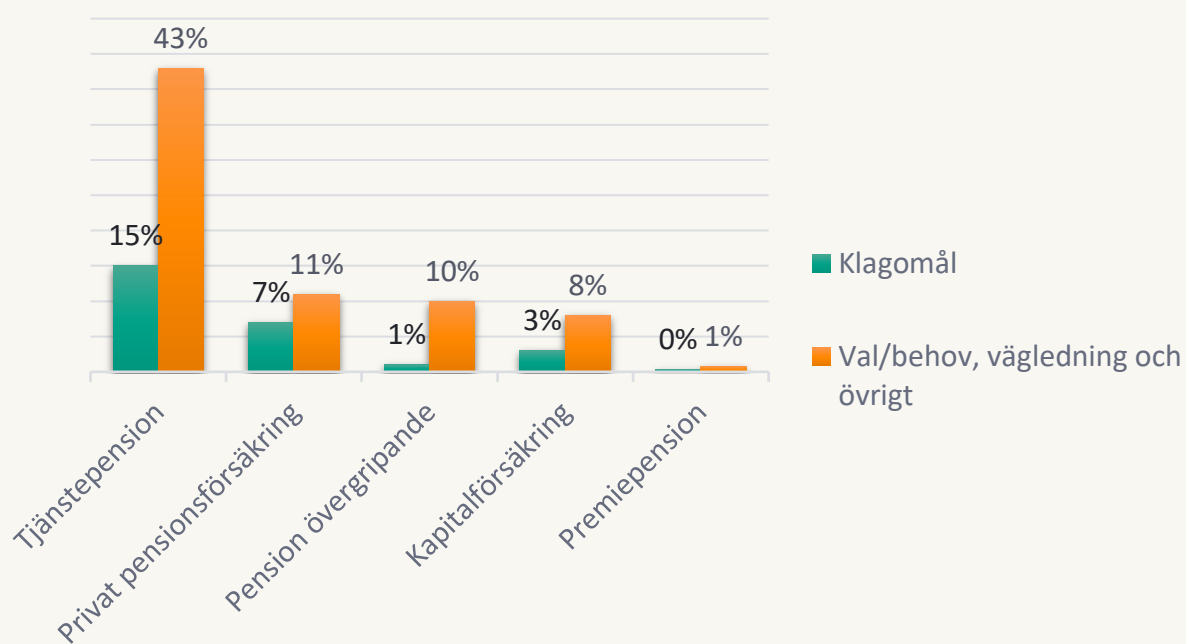
Pensionsområdet

Inom området pension ingår tjänstepensionsförsäkringar, premiepension, privata pensionsförsäkringar och kapitalförsäkringar.

Fördelning av ärenden inom pension



Ärenden per försäkringstyp inom pension



Gemensamma frågor inom pensionsförsäkringar

Flytt av pensionsförsäkring

Den största andelen ärenden som vi har på pensionsområdet handlar sedan några år tillbaka om flytt av tjänstepensionsförsäkring. Konsumenterna upplever det krångligt att flytta individuella tjänstepensionsförsäkringar, bland annat eftersom det krävs ett godkännande från arbetsgivaren. Vidare är konsumenter missnöjda med de långa handläggningstiderna för flytt samt att det ofta förekommer krav på hälsodeklaration. Problemet är att konsumenter inte får tydlig information från försäkringbolagen om varför de ska inkomma med hälsodeklaration.

Utbetalning

Under året kontaktade konsumenter Försäkringsbyrån med frågor om utbetalning av tjänstepension. De undrar dels hur bolagens utbetalningsmodeller påverkar utbetalningarna, dels hur man ska tänka allmänt kring utbetalning av pension samt val av utbetalningstider och när kan man tidigast ta ut sin tjänstepension.

Konsumenter uttrycker missnöje med att de efter hälsoprövning har nekats att ta ut ålderspensionen vid tidigare ålder och på kortare tid. De efterfrågar tydligare förklaringar till besluten.

Efterlevandeskydd

Konsumenter undrar hur de ska tänka kring efterlevandeskydd och kostnader. De har behov av att få konkret vägledning och information om hur de ska göra för att lägga till eller ta bort efterlevandeskydd eller ändra förmånstagare i sin försäkring. En del konsumenter är missnöjda med att de inte får lägga till ett återbetalningsskydd.

Avgifter

Konsumenter efterfrågar hjälp att jämföra avgifter och använda vårt webbverktyg Jämförpris. De framför också klagomål på höga avgifter i individuell tjänstepension, då avgifterna urholkar försäkringar med litet kapital så att hela försäkringen "äts upp".



Nya företeelser och trender



Under året har nya frågeställningar framförts som handlar om huruvida krig och krigsrisk kan leda till lägre utbetalningar från pensionsförsäkringar.

Kapitalförsäkringar

Hjälp att jämföra

Konsumenterna vill ha hjälp att jämföra kapitalförsäkringar och att jämföra kapitalförsäkring med investeringssparkonto (ISK) för att undersöka om och hur kapitalförsäkring kan fungera som eget sparande till pension. De vill även veta vad man ska tänka på vid val av kapitalförsäkring och att tolka informationen i vårt webbverktyg Jämförpris för att jämföra avgifter.

Missnöje med värdeutveckling och avkastning

De vanligaste klagomålen under året rör värdeutvecklingen och avkastningen. Konsumenter var missnöjda med avkastningen men också med att de inte får tillräckliga svar eller förklaringar från försäkringsbolagen om värdeutvecklingen. En del konsumenter klagar också på bristfällig information om den kraftiga värdeminskningen eller att värdet sjunkit till noll för Rysslandsfonder efter Rysslands invasion av Ukraina.

Återköp och förmånstagare

Konsumenter ställer frågor om möjligheten att återköpa kapitalförsäkringar. De uttrycker också missnöje med höga återköpsavgifter.

Konsumenter undrade också vilka personer som kan sättas in som förmånstagare i en kapitalförsäkring. Det förekommer också kritik mot långa handläggningstider vid utbetalning till förmånstagare vid dödfall.

Återkoppling av konsumentproblem och uppnådda resultat

En viktig uppgift för Konsumenternas Försäkringsbyrå är att identifiera och analysera de konsumentproblem som vi uppmärksammar i våra konsumentkontakter och att vidarebefordra dem till myndigheter, försäkringsbolag och branschorganisationer.

Återkoppling till myndigheter

Under året har Försäkringsbyrån haft regelbundna kontakter med Finansinspektionen och Konsumentverket då vi har tagit upp aktuella frågor och ärenden som kan vara av intresse för myndigheternas tillsyn. Nedan följer exempel på konsumentproblem som Försäkringsbyrån har återkopplat till myndigheterna.

Införsäljning av låneskydds- och trygghetsförsäkringar

Försäkringsbyrån har sett fortsatta problem med införsäljningen av låneskydds- och trygghetsförsäkringar till konsumenter som inte uppfyller teckningskraven. Problemen upptäcks först när skadan inträffat och konsumenten nekas ersättning från försäkringen. Konsumenter invaggas i en falsk trygghet och tar lån som de annars kanske inte skulle ha tagit. Detta har återkopplats till Finansinspektionen.

Brister i beslutsmotiveringar och avsaknad av besvärshänvisningar

Allt fler nya aktörer lämnar beslutsmotiveringar som är bristfälliga och bifogar inte heller besvärshänvisningar till avslagsbeslut. Detta problem förekommer även inom etablerade försäkringsbolag. Dessutom är beslutshänvisningarna ofta alltför generella. Besvärshänvisningarna behöver anpassas till det specifika beslutet. Vi kommer att fortsätta uppdatera Finansinspektionen på denna problematik.

Aktörer som säljer och förmedlar försäkringar utan tillstånd

Konsumenter har uppmärksammat Försäkringsbyrån på olika aktörer som säljer och förmedlar försäkringar utan tillstånd, vilket vi har informerat Finansinspektionen om.

Prisdiskriminering

Försäkringsbyrån har under en längre tid påtalat till Finansinspektionen att lojala konsumenter betalar högre premier än nya konsumenter. Detta drabbar framför allt konsumenter inom person- och djurförsäkringsområdet där byte av försäkringar kan innebära risker. Finansinspektionen har granskat sakförsäkringsområdet och skrivit en rapport. Försäkringsbyrån välkomnar en granskning även inom person- och djurförsäkringsområdet.

Ansvarsfördelning vid vattenledningsskador i bostadsrättsföreningar

Under en längre tid har Försäkringsbyrån uppmärksammat branschen och myndigheterna på problem med reglering av vattenskador i bostadsrättslägenheter. Problemet gäller tolkningen av begreppet vattenledningsskada. Det råder oenighet inom försäkringsbranschen kring gränsdragningen för att en uppkommen vattenskada ska betraktas som en skada från en trycksatt vattenledning. Gränsdragningen får en avgörande betydelse för ansvarsfördelningen mellan bostadsrättsföreningen och bostadsrättsinnehavaren.

Enligt bostadsrättslagen vilar ansvaret för vattenledningsskador på föreningen, medan ansvaret för övriga vattenskador enligt huvudregeln vilar på bostadsrättsinnehavaren. Vid en extensiv tolkning av vad som utgör en vattenledningsskada skulle bostadsrättsföreningen ha ett långtgående ansvar för vattenledningsskador som omfattar alla vattenskador som uppkommer från läckage på vattenledningsrör samt från blandare och kranar i bostaden. Bostadsrättsföreningen och föreningens försäkringsbolag gör dock som regel en snävare tolkning av begreppet och accepterar inte ett så långtgående ansvar. Flertalet försäkringsbolag som tecknar individuella bostadsrättsförsäkringar tillämpar också en snävare tolkning. I de fall konsumenten har haft sin bostadsrättsförsäkring i ett försäkringsbolag som har gjort en extensiv tolkning har konsumenten inte fått ersättning från något håll.

Under de senaste åren har Försäkringsbyrån haft en dialog med de försäkringsbolag som tillämpar en extensiv tolkning av begreppet vattenledningsskada för att hitta en enhetlig tolkning kring gränsdragningen. Detta för att undvika att konsumenter hamnar i ett läge där de inte får någon försäkringsersättning. Denna problematik har återkopplats till Finansinspektionen. Försäkringsbyrån fortsätter att bevaka denna fråga.

Stötande och vilseledande marknadsföring

Försäkringsbyrån har uppmärksammat Konsumentverket på att en ny aktör använder sig av både stötande och vilseledande marknadsföring. Även brister i förköpsinformationen och villkoren har påtalats. Konsumentverket har utövat tillsyn och har konstaterat brister i både marknadsföringen, förköpsinformationen och villkoren.

Bristfälliga båtförsäkringsvillkor

Via konsumenter har det kommit till vår kännedom att det finns ett båtförsäkringsbolag som har villkor där ångerrätt saknas. Konsumentverket har utövat tillsyn och bolaget har nu information om ångerrätt i villkoren och på webbplatsen.

Vilseledande marknadsföring med hänvisning till Konsumenternas poängjämförelse

Ett försäkringsbolag hänvisar i sin marknadsföring till Försäkringsbyråns poängjämförelse av bilförsäkringar. Marknadsföringen på webbplatsen är vilseledande då bolaget hänvisar till högsta poäng men den avser basprodukter. Det saknas också en länk till byråns poängjämförelse som källhänvisning för att verifiera att påståendet stämmer. Vidare har detta försäkringsbolag allvarliga problem med tillgängligheten. Konsumentverket har utövat tillsyn och försäkringsbolaget har vidtagit rättelse. Det kvarstår dock problem med tillgängligheten.

Konsumentverkets granskning av rättsskyddet i hemförsäkringen

Försäkringsbyrån har bidragit med information från våra konsumentkontakter till Konsumentverkets granskning av rättsskyddet i hemförsäkringen. Konsumentverkets sammantagna bedömning är att förköpsinformation och försäkringsvillkor kan förbättras hos de bolag som har ingått i granskningen. Konsumentverket kommer att inleda tillsynsändanden löpande.

Återkoppling till försäkringsbolagen

Uppnådd slutålder i gruppbarnförsäkring

Försäkringsbyrån har blivit kontaktad av konsumenter som har fortsatt att betala för gruppbarnförsäkring flera år efter att barnet har uppnått slutåldern (ofta 25 år). Konsumenterna förstår inte att det ska informera bolaget om att barnet uppnått slutålder och betalar då premier för en försäkring som inte gäller. Tidigare betalade bolaget tillbaka premier för endast ett år enligt villkoret. Försäkringsbolaget kommer nu att betala tillbaka premierna för samtliga år eftersom det inte har stått någon risk. Bolaget kommer även att ändra åtagandet i villkoret.

Brister i rutiner hos försäkringsbolag vid ersättning från flera försäkringar

Försäkringsbyrån har uppmärksammat att några försäkringsbolag hänvisar barn och ungdomar till skolförsäkringen i första hand trots att de har en egen olycksfallsbarnförsäkring. Detta gäller främst när barnen skadas under skoltid men även skador under fritid eller för ungdomar som inte längre går i skolan. Flera bolag har meddelat byrån att de ska ändra och förtydliga sina rutiner.

Bristfällig prisinformation för livförsäkring

Genom vår vägledning har vi uppmärksammat på brister i prisinformationen om livförsäkring hos ett försäkringsbolag. Informationen om priset på livförsäkringen omfattade inte hela ålderstrappan. Detta medförde att konsumenterna inte fick information om hur åldern påverkar priset på försäkringen. Priset på livförsäkringen ökar med åldern. Efter att vi återkopplat bristen har informationen på bolagets webbplats ändrats så att uppgifter om pris för alla åldrar (ålderstrappan) för livförsäkringar framgår på webbplatsen och korrekt information även lämnas vid rådgivning.

Förmedlaren har förtydligat informationen på webbplatsen

I vägledningen blev Försäkringsbyrån uppmärksammat på förmedlares vilseledande marknadsföring på webbplatsen. Barnförsäkringen marknadsfördes som att den gäller till barnet är 30 år, trots kännedom om att försäkringsvillkoren kommer att ändras till slutålder 25 år vid nästa årsförfallodag då försäkringarna tas över av annat bolag. Efter att Försäkringsbyrån kontaktat förmedlaren och återkopplat bristerna i marknadsföringen förtydligades informationen på webbplatsen så att konsumenterna inte fattar beslut på felaktiga premisser.



Trender

I samband med återkopplingsmöten med försäkringsbolagen har vi bland annat uppmärksammat dem på följande:

- ✓ Många konsumenter påverkas negativt av digitaliseringen. Även mer digitala kunder drabbas när försäkringsbolagen använder sig av olika kommunikationskanaler. Konsumenter missar viktig information, vilket leder till betalningspåminnelser och i vissa fall uppsagda försäkringar. Försäkringsbolagen behöver vara överens med sina kunder om vilka kommunikationskanalar som ska användas.
- ✓ På grund av bristen på hantverkare tar det ofta lång tid att få skador åtgärdade inom boendeområdet.
- ✓ Inom motorområdet leder bristen på reservdelar till långa reparationstider. Konsumenter uttrycker även missnöje med att hyrbilstillägget inte räcker till, trots att man kan få ersättning i drygt två månader.
- ✓ Det är fortsatt svårt för konsumenter att få läkarintyg från vården för att visa invaliditetsgrader och annat inom personförsäkrings- och personskadeområdet. Det kan även röra sig om reseskador.

Organisation

Kansli

Anna-Karin Baltzari Danfors, chef för byrån

Carita Lindborg, biträdande chef

Helen Bernerfalk, t o m 2022-12-05

Håkan Carlsson

Andrea Szanto

Gabriella Hallberg

Gustav Jonsson

Angela Olsson

Anna Rudérus

Eva Solum

Jenny Sparring

Peter Stark

Stefan Thelenius

Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Ordförande, Gabriella Fenger-Krog, enhetschef

Mia Ohlsson, stf generaldirektör

Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:

Lars Malmström, avdelningschef

Bertil Sjöö, avdelningschef

Ledamöter utsedda av Svensk Försäkring:

Anette Grundström, kommunikationschef, Svensk Försäkring

Per Samuelsson Widemar, affärsområdeschef Personförsäkring, Länsförsäkringar,
t o m 2022-03-15

Cecilia Rosendahl Lavén, Chef Marknad & Kommunikation, AMF, fr o m 2022-03-16

Stiftelsens medel

Stiftelsens verksamhet finansieras i huvudsak genom ett bidrag från Svensk Försäkring.

Kontaktuppgifter

Telefonnummer: 0200 - 22 58 00.

Vi besvarar även e-postfrågor som kommer in via vår webbplats

Välkommen att besöka vår webbplats konsumenter.nas.se

Adress

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Box 24215

104 51 Stockholm