Konsumentverket · KO

Datum
2026-11-11

Dnr
2026/1406

Rättsenhet 2
Johanna Persson
054–19 4031
johanna.persson@konsumentverket.se

Eir Försäkring AB

Endast skickad per e-post till:
lykke.lundius@eirforsakring.se

Angående avtalsvillkor och förköpsinformation för hemförsäkring

Konsumentverket har, efter kontakt med Konsumenternas försäkringsbyrå, uppmärksammat försäkringsvillkoren och förköpsinformationen för Care of Fido AB:s (Gofido) hemförsäkring, för vilken Eir Försäkring AB (Eir) är försäkringsgivare. Enligt Konsumentverkets bedömning innehåller dessa såväl oskäliga avtalsvillkor som otillbörlig marknadsföring vilket kommer att utvecklas nedan. Konsumentverket har dock endast granskat de delar som avser rättsskydd och stöldbegärlig egendom. Försäkringsvillkoren och förköpsinformationen för hemförsäkringen bifogas som bilaga 1 och bilaga 2.

Konsumentverket anser att Eir, som försäkringsgivare, är ansvarigt för de aktuella avtalsvillkoren och förköpsinformationen.

Mot bakgrund av vad som framkommer nedan ombeds bolaget att redogöra för vilka åtgärder för vilka åtgärder som kommer att vidtas samt när dessa kommer att vara genomförda. Därefter kommer Konsumentverket ta ställning till ärendets fortsatta handläggning.

Bedömning utifrån tillämpliga regler

Avtalsvillkor

Lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, AVLK, syftar till att åstadkomma att skäliga avtalsvillkor används i förhållanden mellan näringsidkare och konsumenter. Lagen gäller för avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling (standardavtalsvillkor) och är därför tillämplig på aktuella hemförsäkringsvillkor.

Enligt 3 § 1 st. AVLK kan Patent- och marknadsdomstolen, PMD, förbjuda att villkor som med hänsyn till pris och övriga omständigheter är oskäliga mot konsumenter används i framtiden, om ett sådant förbud är påkallat från allmän synpunkt. Ett sådant förbud ska förenas med vite om inte detta av särskilda skäl är obehövligt. 7 § AVLK möjliggör även för Konsumentombudsmannen,

KO, att i fall som inte är av större vikt förbjuda en näringsidkare som har använt oskäliga avtalsvillkor att i liknande fall fortsättningsvis använda samma eller liknande villkor.

Avtalsvillkor kan vara att anse som oskäliga enligt 3 § AVLK på olika grunder. Ett exempel är villkor som är oklart eller vilseledande utformade så att deras innebörd och konsekvenser är svåra att förutse för konsumenter.

På s. 8 i Gofidos avtalsvillkor i bilaga 1 finns under avsnittet om rättsskydd underrubriken *”Aktsamhetskrav: Du måste företrädas av ett ombud”*. I den första punkten under rubriken anges även *”För att försäkringen ska gälla måste du företrädas av ett ombud”*. Konsumentverket bedömer att formuleringarna är motstridiga, eftersom rubriken anger ett aktsamhetskrav medan den första punkten ger uttryck för ett omfattningsvillkor. Skillnaden har betydelse för rätten till ersättning. Om ett aktsamhetskrav inte följs kan ersättningen sättas ned. Om en händelse däremot faller utanför försäkringens omfattning lämnas ingen ersättning. Även övriga punkter under rubriken *”Aktsamhetskrav: Du måste företrädas av ett ombud”* bedöms ange förutsättningar för att rättsskyddet ska kunna tas i anspråk och därmed utgöra omfattningsvillkor snarare än aktsamhetskrav. Villkoret bedöms därför vara oklart formulerat och därmed oskäligt enligt 3 § AVLK. Eir uppmanas att förtydliga om kravet på ombud är ett aktsamhetskrav eller ett omfattningsvillkor, eftersom denna skillnad kan få stor ekonomisk betydelse för den enskilda konsumenten.

I ärende KOV 2026/719 påpekades en oklarhet i villkoren rörande skrivningen om *”behov av aktuell försäkring”* för att kunna ta rättskyddet i anspråk. Denna brist åtgärdade bolaget. Det finns dock en skrivning i hemförsäkringen som tydliggör vad som avses med ”behov av försäkringen” på s. 8. Eftersom denna formulering har slutat att användas uppmanas Eir att ta bort skrivningen från villkoren.

Förköpsinformation
Enligt 2 kap. 1 och 2 §§ försäkringsavtalslagen (2005:104), FAL, ska försäkringsbolag lämna information innan en försäkring meddelas. Förköpsinformationen ska underlätta bedömningen av försäkringsbehovet och val av försäkring och på ett enkelt sätt återge det huvudsakliga innehållet i försäkringsvillkoren. Viktiga begränsningar av försäkringsskyddet ska tydligt framgå. Av 4 § 1 p. i samma kapitel i FAL framgår att försäkringsbolaget, om det inte har skett tidigare, särskilt ska framhålla villkor som utgör oväntade och väsentliga begränsningar i försäkringsskyddet.

Om information inte lämnas i enlighet med 2 kap. FAL anger 9 § i samma kapitel att marknadsföringslagens (2008:486), MFL, regler ska tillämpas, dock med undantag för bestämmelserna om marknadsstörningsavgift. Informationen ska anses utgöra väsentlig information enligt 10 § 3 st. MFL.

Förköpsinformationen saknar information om att hemförsäkringens rättsskydd endast har ett *tvåårigt efterskydd*, vilket kan jämföras med att det vanliga är ett *tioårigt efterskydd,* se bilaga 2. Enligt Konsumentverkets bedömning utgör därför denna uppgift en väsentlig begräsning av försäkringen som bör framgå av förköpsinformationen. När väsentlig information inte lämnas i enlighet med FAL:s regler bedömer Konsumentverket att det utgör ett utelämnande av väsentlig information som avses i 10 § 3 st. MFL. För att vilseledande marknadsföring enligt 10 § 3 st. MFL även ska anses vara otillbörlig enligt 8 § 1 st. MFL krävs att den har påverkat eller sannolikt påverkat konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut. Konsumentverkets bedömning är att om konsumenter inte får del av information som i lag är utpekad som väsentlig ligger det i sakens natur att detta har en negativ inverkan på deras förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut. Förköpsinformationen behöver därför kompletteras med information om att efterskyddet gäller i upp till två år.

Under rubriken *”Vad är försäkrat?”* på s. 2 i förköpsinformationen anges vissa beloppsbegränsningar. Där anges att matvaror kan ersättas med upp till 5 000 kronor. Det är dock endast korrekt när det avser *stöld i bostad*. För *stöld utanför bostad* gäller en beloppsbegränsning om 2 000 kronor. Konsumentverket bedömer att informationen i sin nuvarande utformning utgör en form av vilseledande utelämnande enligt 10 § 3 st. MFL, då den är lämnad på ett oklart sätt. Marknadsföringen bedöms även sannolikt påverka konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut och är därför även otillbörlig enligt 8 § 1 st. MFL.

Om en näringsidkare inte lämnar förköpsinformation på korrekt sätt kan den åläggas av PMD att i framtiden lämna informationen, 24 § MFL. I fall som inte är av större vikt får även KO, enligt 28 § MFL, meddela informationsförelägganden.

Frågor

Rättsskyddets efterskydd

Under rubriken *”När rättsskydd kan tas i anspråk – Krav på försäkringstid (karens)”* anges i den sista punkten under vilka förutsättningar rättsskyddet kan tas i anspråk efter att försäkringen har upphört att gälla, det vill säga vilket efterskydd som gäller, se bilaga 1. En förutsättning är att den händelse som ligger till grund för tvisten har inträffat under den tid då försäkringen gällde. Punktens sista mening lyder: *”I sådant fall tillämpas det villkor som vid tiden för tvistens uppkomst gällde för aktuell försäkring”* (KOV:s understrykning). Konsumentverket ber Eir att förtydliga om denna mening avser den tvååriga efterskyddsperioden eller tiden därefter.

Stöldbegärlig egendom

I villkoren för hemförsäkring, som bifogas som bilaga 1, anges under momentet *”Stöld och skadegörelse i ditt boende”* underrubriken *”Ersättning enligt*

försäkringsbelopp”. I uppräkningen av stöldbegärlig egendom med särskilda beloppsbegränsningar ingår hyrd eller lånad egendom samt matvaror och konsumenten uppmanas att vara försiktig med den. Under momentet *”Stöld och skadegörelse utanför ditt boende”* anges *”Ersättning upp till 50 000 kr”*. Där anges matvaror, kläder i tvättstuga samt hyrd eller lånad egendom som särskilt stöldbegärlig egendom och att konsumenten uppmanas ha koll på det som är stöldbegärligt. Dessa egendomsslag finns dock inte med i uppräkningen av stöldbegärlig egendom under rubriken *”Särskilda regler för stöldbegärliga saker”*. Konsumentverket ber därför Eir att förtydliga om avsikten är att klassificera dessa egendomsslag som *stöldbegärlig* respektive *särskilt stöldbegärlig* egendom, eller om uppräkningarna endast avser *särskilda beloppsbegränsningar*. Om det senare är fallet bör informationen om beloppsbegränsningarna enligt Konsumentverkets uppfattning placeras under separata underrubriker. På så sätt tydliggörs att exempelvis aktsamhetskraven för stöldbegärlig egendom inte gäller matvaror som förvaras utanför bostaden.

Övrigt

Konsumentverket noterar att det anges att prövning hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är kostnadsfri. Uppgiften är inte längre korrekt, eftersom konsumenten måste betala en avgift för att få sin tvist prövad.

Ärendets fortsatta handläggning

Konsumentverket eftersträvar frivilliga rättelser och Eir ombeds därför inkomma med en redogörelse för vilka åtgärder som kommer att vidtas. Svaret ska ha inkommit till myndigheten senast den 25 november 2026 och skickas till johanna.persson@konsumentverket.se. Var vänlig uppge diarienummer 2026/1406 i svaret. Konsumentverket återkommer därefter angående ärendets fortsatta handläggning.

_____

Johanna Persson
Jurist

På https://www.konsumentverket.se/marknadsratt-foretag/forsakringar-regler-for-foretag/ finns mer information om Konsumentverkets arbete på försäkringsområdet.