Konsumentverket · KO

Datum
2026-11-02

Dnr
2026/1330

Rättsenhet 2
Joel Westerlund
054-194081
joel.westerlund@konsumentverket.se

If Skadeförsäkring AB (publ)

Endast per e-post till:
josefine.waldenstrom@if.se,
thomas.sevebrant@if.se och
annika.gronlund@if.se

Angående avtalsvillkor i hund- och kattförsäkring

Konsumentverket har av Konsumenternas försäkringsbyrå uppmärksammats på If Skadeförsäkring AB:s (If) villkor för hund- och kattförsäkring. I en av villkorspunkterna anges att konsumenten, för att försäkringen ska gälla, behöver kontakta If:s digitala veterinärtjänst, kallad Djurhjälpen, innan veterinär uppsöks. If betingar sig i samma villkorspunkt också rätt att hänvisa till en specifik veterinär eller klinik, vilket konsumenten är skyldig att medverka till.

Konsumentverkets bedömning är att försäkringsvillkoren i dessa delar kan ifrågasättas som oklara och på denna grund oskäliga enligt lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, AVLK. Bedömningarna utvecklas nedan och skärmbilder från relevanta delar av försäkringsvillkoren bifogas som bilaga. Konsumentverket ber If att notera att myndigheten inom ramen för detta ärende inte har bedömt några andra delar av de aktuella försäkringsvillkoren.

Mot bakgrund av vad som framkommer nedan ombeds If att inkomma med ett yttrande till Konsumentverket. I yttrandet ska bolaget redogöra för vilka åtgärder som kommer att vidtas samt när dessa kommer att vara genomförda. Därefter kommer Konsumentverket att ta ställning till ärendets fortsatta handläggning.

Bedömning utifrån tillämpliga regler

Lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, AVLK, har som syfte 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), till vilka djurförsäkringsvillkor är att hänföra.

Enligt 3 § första stycket 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 eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse. Enligt fjärde stycket i 3 § AVLK ska ett sådant förbud 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 typiskt sett vara oskäliga på tre olika grunder; lagstridighet, obalans eller oklarhet. Villkor som strider mot tvingande rätt eller allmänna rättsprinciper är som huvudregel alltid att anse som oskäliga. Vidare kan villkor vara oskäliga om de avviker från dispositiv rätt och ger näringsidkaren en förmån och/eller berövar konsumenten en rättighet så att en rimlig balans mellan parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet inte upprätthålls. Slutligen kan villkor anses oskäliga om de är utformade på ett oklart eller vilseledande sätt.

Det försäkringsvillkor som är aktuellt i If:s fall är rubricerat **Hund och katt** och är daterat maj 2026. Skärmbilder av här relevanta delar av villkoret bifogas skrivelsen som bilaga.

I villkorets **avsnitt 10** finns allmänna bestämmelser. I villkorspunkt **10.5.3** tas upp olika åligganden för konsumenten i samband med skada eller sjukdom hos djuret. Åttonde stycket i villkoret lyder: *”För att försäkringen ska gälla behöver du kontakta Ifs digitala veterinärtjänst Djurhjälpen innan du besöker en veterinär (…)”.*

Eftersom det uttrycks som att konsumenten behöver kontakta Djurhjälpen ”för att försäkringen ska gälla”, kan villkoret uppfattas som att det avgränsar försäkringens giltighet, det vill säga utgör en omfattningsbestämmelse. Villkoret görs dock beroende av att konsumenten handlar på visst sätt (kontaktar Djurhjälpen) vilket istället utgör en biförpliktelse, jfr. 4 kap. 6 och 11 §§ försäkringsavtalslagen (2005:104), FAL. Villkoret kan därför ifrågasättas som lagstridigt i förhållande till FAL vars bestämmelser vid konsument-försäkring enligt huvudregeln är tvingande, 1 kap. 6 § FAL. Avtalsvillkor i strid med tvingande lag är, som har nämnts ovan, som huvudregel alltid att anse som oskäliga enligt 3 § AVLK.

Konsumentverket uppfattar dock inte villkoret som avsett att vara en omfattningsbestämmelse. Konsumentverket har även förståelse för syftet med villkoret och inser att det kan medföra fördelar för såväl konsumenten, försäkringsbolaget som försäkringstagarkollektivet. Med hänsyn till omgivande försäkringsvillkor, det vill säga villkorets kontext, i form av exempelvis rubriken ”åligganden” och hur följden av att inte först använda Djurhjälpen

beskrivs, framgår att villkoret är ett påbud att handla på visst sätt och tillämpas som en säkerhetsföreskrift, se villkorspunkt **10.5.4**.

Kombinationen av villkorets ordalydelse i förhållande till dess kontext gör dock att villkoret är otydligt och att det blir svårt för konsumenter att förstå konsekvenserna av villkoret. Villkoret behöver därför justeras för att inte vara oskäligt enligt 3 § AVLK.

Konsumentverket vill även ställa frågan till If hur villkoret tillämpas exempelvis i det fall att konsumentens djur är akut sjukt eller skadat och tid inte finns att kontakta Djurhjälpen innan veterinär uppsöks. På sidan 3 i villkoret, se bilaga, uttrycks även att konsumenten ”alltid” ska kontakta Djurhjälpen först. En ytterligare fråga som Konsumentverket önskar att If svarar på är hur det ”särskilda avdrag” som nämns fungerar om Djurhjälpen inte kontaktas. Konsumentverket uppfattar att det är nedsättning som avses, men det framgår inte av villkoret hur stort avdraget är eller vilka hänsyn som tas när avdraget aktualiseras.

Villkorspunkt **10.5.3** ger vidare If rätt att anvisa specifik veterinär eller klinik, vilket konsumenten är skyldig att följa. Villkoret uttrycks som: *”If har rätt att hänvisa dig till en specifik veterinär eller klinik, vilket du ska medverka till. Om du anlitar annan veterinär betalar vi inte högre ersättning än vad kostnaden hade blivit om du anlitat av oss anvisad veterinär.”*

Konsumentverket har noterat att denna typ av villkor har införts hos flera djurförsäkringsbolag och att liknande villkor har gällt sedan länge inom andra sakförsäkringar. Villkor av dessa slag kan, i likhet med det villkor som berördes ovan, gynna såväl konsumenter som försäkringsbolag och försäkringstagarkollektiv. Av villkoret går dock inte att utläsa vilka hänsyn som tas till konsumentens intressen vid anvisande av viss veterinär eller klinik, exempelvis med beaktande av om den anvisade kliniken finns i konsumentens närområde eller inte. Av Konkurrensverkets rapport 2026:1 framgår att tillgången till veterinärvård är ojämnt fördelad över landet, vilket skulle kunna medföra att det kan bli mycket svårt för konsumenter att följa säkerhetsföreskriften.[1] Följden blir då att ersättningen begränsas. I akuta fall skulle det även, beroende på vilken klinik som anvisas, kunna vara praktiskt omöjligt och medföra risk för djurets liv och hälsa vilket djurägaren enligt lag är skyldig att motverka.

Avtalsvillkor får inte utformas på ett sådant sätt att en rimlig balans mellan parternas rättigheter och skyldigheter inte upprätthålls. Av villkoret framgår inte något om hänsyn till konsumentens intressen vid anvisandet. Villkor får inte heller utformas på ett sådant sätt att det är oklart vilka konsekvenser som de kan få. If uppmanas att kommentera villkoret och på vilka sätt som hänsyn

[1] Konkurrensverket, *Åtgärder för att förbättra pristransparensen inom djursjukvården*, rapport 2026:1, s. 21, figur 4.

tas till konsumenters intressen vid anvisandet av vårdgivare. If uppmanas också att kommentera om bolaget kommer att låta dessa hänsyn återspeglas i villkorstexten. Ett sådant tillägg till villkoret skulle enligt Konsumentverkets bedömning vara positivt från konsumentperspektiv samt göra villkoret både tydligare och mer balanserat.

Avslutningsvis ställer sig Konsumentverket frågande till innebörden av villkoret i nionde stycket i villkorspunkt **10.5.3**. Där anges att: *”Är hunden eller katten så svårt skadad eller sjuk att ersättningsbara veterinärvårdskostnader kan förväntas överstiga det belopp djuret är livförsäkrad för i If, kan ersättning lämnas ur livförsäkringen i stället för behandling av hunden eller katten.”* If ombeds att förklara syftet, innebörden och tillämpningen av detta villkor, gärna med ett exempel som innehåller uppgifter om veterinärvårdsbelopp och livbelopp. Konsumentverket kommer efter att ha tagit del av If:s förklaring att ta ställning till villkorets skälighet. Konsumentverket har noterat att liknande villkor även förekommer hos andra försäkringsbolag som erbjuder djurförsäkring.

Som har redogjorts för ovan, kan PMD enligt 3 § första stycket AVLK 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 eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse. Enligt fjärde stycket i 3 § AVLK ska ett sådant förbud förenas med vite om inte detta av särskilda skäl är obehövligt. 7 § AVLK möjliggör även för 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.

Ärendets fortsatta handläggning

Konsumentverket eftersträvar frivilliga rättelser och If ombeds därför att inkomma med ett yttrande. Av yttrandet ska framgå vilka åtgärder som If kommer att vidta samt när dessa kommer att vara genomförda.

Yttrandet ska ha inkommit till Konsumentverket **senast den 17 november 2026** och skickas till joel.westerlund@konsumentverket.se. Var vänlig uppge ärendenummer (Dnr) **2026/1330** i svaret. Konsumentverket återkommer därefter angående ärendets fortsatta handläggning.

_____

Joel Westerlund
Rättssakkunnig

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