

Granskning av vissa moment i hemförsäkringar

Inledning

Konsumentverket har under perioden oktober – december 2015 granskat hur hemförsäkringar marknadsförs, d.v.s. vilken förköpsinformation som lämnas och om försäkringsvillkoren är skäliga. Bedömningarna har gjorts i förhållande till de rättsliga krav som ställs i marknadsföringslagen (2008:486), MFL, försäkringsavtalslagen (2005:104), FAL, och avtalsvillkorlagen (1994:1512), AVLK. Förköpsinformationen har även bedömts med utgångspunkt i Svensk Försäkrings rekommendation avseende förköpsinformation. Rekommendationens uttalanden får anses vara god sed på marknaden.

Konsumentverket har granskat avtalsvillkor och förköpsinformation hos tio hemförsäkringsbolag. Urvalet har gjorts så att undersökningen omfattar de vanligast förekommande bolagen samt några bolag som är relativt nya på den svenska marknaden.¹ Granskningen har omfattat bolagens förköpsinformation och avtalsvillkor som finns att tillgå på respektive bolags webbplats. De granskade försäkringsbolagen är *Aktsam*, *Dina*, *Folksam*, *ICA Försäkringar*, *If skadeförsäkring*, *Länsförsäkringar*, *Moderna*, *Sveland*, *Trygg Hansa* och *Watercircles*.

I denna första granskning har moment som normalt inte uppmärksammas och som därför kan förväntas vara relativt okända för de flesta konsumenter varit i fokus. Dessa är *överfallsskydd*, *ansvarsförsäkring*, *rättsskydd* och *krisförsäkring*. Utöver dessa har även momenten *egendomsskydd* och *allriskförsäkring* ingått i granskningen. Konsumentverket avser att fortsätta att granska andra moment i Villa-hemförsäkringar under 2016.

Utgångspunkter

I Sverige har cirka 95 procent av alla hushåll en hemförsäkring.² Det är dock många gånger den enda försäkring som hushållen har och därför också en väldigt viktig försäkring för konsumenter. Många frågor som kommer in till

¹ www.svenskforsakring.se/Huvudmeny/Fakta--Statistik/Fakta/Undersidor/Forsakringsforetagen/

² www.konsumenternas.se Konsumenternas Försäkringsbyrå, om hemförsäkringar.

Konsumenternas försäkringsbyrå berör hemförsäkringar.³ De ärenden som tas upp i Allmänna reklamationsnämnden berör också till stor del hemförsäkringar.⁴ De flesta hemförsäkringar innehåller ett bas skydd som har funnits sedan många år tillbaka. Detta är egendomsskydd, reseskydd, ansvarsförsäkring, rättskydd, överfallsskydd och de flesta har även ett s.k. krisskydd. Sedan finns det ett antal tilläggsförsäkringar att välja bland, där allriskförsäkringen är den vanligast förekommande. En allriskförsäkring ingår också ibland i det vanliga hemförsäkringsskyddet. Konsumentverket kan konstatera att hemförsäkringar som produkt har förändrats mycket under de senaste åren. Produkten har utvecklats från att ha varit en tämligen homogen produkt till att bli en diversifierad produkt i ständig förändring.

Bolagen har delat upp hemförsäkringen i olika varianter. De kallas ibland för bas, mellan, stor, plus, large, super eller extra. Försäkringen har därmed olika innehåll beroende på vilken variant konsumenten väljer. Som konsument gäller det att vara extra uppmärksam och veta vad man behöver för produkt, d.v.s. veta vilket behov som man har idag och framöver. Ett av försäkringsbolagens basutbud innehåller t.ex. inte längre någon reseförsäkring, (reseskyddet har dock inte ingått i denna granskning). I vissa fall finns det också flera olika tilläggsförsäkringar att ta i beaktande vid ett köp t.ex. allriskförsäkring, ID-skyddsförsäkring, olycksfallsförsäkringstillägg, mobbingförsäkring och elektronikförsäkring.

Viktiga frågor att ta ställning till vid granskningen har varit: Är förköpsinformationen för hemförsäkringar tillräckligt tydlig och pedagogisk? Är avtalsvillkoren för hemförsäkringen tillräckligt tydliga? Är villkoren skäliga? Finns det överraskande villkor? Finns det skillnad mellan villkor, marknadsföring och konsumenters uppfattning om det skydd de tror sig ha? Exempelvis tror sig konsumenterna ofta vara skyddade av sin hemförsäkring vid stöld av kontanter som sker utanför bostaden. Konsumentverkets uppfattning är att genomsnittskonsumenten inte har uppfattat att hemförsäkringsprodukten har förändrats i den omfattning som har skett.

Resultat

Nedan redovisas de generella iakttagelser som Konsumentverket har gjort i samband med granskningen. Enskilda bolag omnämns inte med namn.

Allmänna iakttagelser

Även om denna undersökning har avsett endast vissa utpekade moment i hemförsäkringen kan det konstateras att hemförsäkringar har blivit innehållsmässigt mer specialiserade. Det är inte ovanligt att försäkringen finns

³ Konsumenternas Försäkringsbyrå, 23 % av ärendena berörde Villa-hemförsäkringar under 2015.

⁴ Allmänna reklamationsnämnden, försäkringsavdelningen, 228 ärenden 2015.

i minst tre versioner och att flera tillägg finns till varje version. Det förekommer också mycket slimmade produkter för att ge ett lågt pris. För konsumenterna kan detta å ena sidan innebära ökade möjligheter att anpassa produkten efter de egna behoven, men å andra sidan att utbudet blir svårare att överblicka och att jämförelser försvåras. Konsumenterna kan ha svårt att avgöra vad som är ett nödvändigt skydd och vad som utgör en extra del av försäkringen som kanske tidigare var en del av omfattningen. Risker finns för både för över- och underförsäkring.

Granskningen har tydliggjort att hemförsäkringar är grundskyddsprodukter som till stor del har likartat innehåll och till och med likartade formuleringar även om det numera finns en rad olika varianter.

Granskningen har funnit få exempel på tydligt oskäliga villkor, men flera exempel finns där villkoren har ett innehåll som skiljer sig mot vad konsumenten troligen har uppfattat. Det faktiska skyddet är därmed inte detsamma som det förväntade. Några exempel på detta är:

- För att vara försäkrad måste detta särskilt anges på försäkringsavtalet, d.v.s. det räcker i flera fall inte med att vara sammanboende med försäkringstagaren.
- Att allrisk inte täcker alla händelser utan endast plötsliga och oförutsedda.
- Att försäkringstagaren måste kunna specificera hur och när ett försäkringsfall har skett.
- Att försäkringstagaren måste kunna styrka innehav och värde av sina tillhörigheter.
- Att det finns en högsta ersättningsnivå för stulna smycken.
- Att försäkringstagaren i något fall måste betala en självrisk vid nyttjande av överfallsskyddet.
- Vad menas med uttrycket ”att olovligt vistas i bostaden” och hur påverkar det möjligheten att få ersättning vid en skada? Detta blir aktuellt när försäkringstagaren t.ex. lämnat ut nyckel till en hantverkare eller bjudit in vänner på fest. Flera försäkringsbolag ersätter numera stöld på äldreboende.
- Att kontanter ibland inte ersätts alls.
- Att vissa vanliga tvister i domstol inte ersätts alls.

Mot denna bakgrund blir avtalsvillkor och i synnerhet förköpsinformationen av särskild betydelse så att konsumenten förstår vilken typ av hemförsäkring hen har köpt.

Förköpsinformation

Att konsumenterna har tillgång till konkret och tydlig förköpsinformation är viktigt för att de ska förstå vad det är för försäkringsprodukter som de köper. De behöver ha möjlighet att förstå vad som omfattas respektive inte omfattas

av försäkringen. De legala kraven som ställs på förköpsinformation finns i FAL och utöver dessa krav finns det även utfyllande och konkretiserande normer i Svensk Försäkrings rekommendation om förköpsinformation. I rekommendationen lyfts tydlighet, överskådlighet och pedagogisk utformning fram som viktiga punkter. I rekommendationen anges dessutom att den bör utgöra god sed.

Konsumentverkets granskning visar att det finns brister i bolagens förköpsinformation. Ett grundkrav är att förköpsinformationen med enkelhet kan hittas. Förköpsinformationen är dock i vissa fall svår att finna och ibland finns den endast som en pdf-fil utan någon förklaring om att detta är information som konsumenten bör läsa innan hen bestämmer sig för att köpa en försäkring. Det finns i anslutning till denna fil heller inte någon beskrivning av att förköpsinformation är information som försäkringsgivaren är skyldig att lämna enligt lag. Det kan istället finnas rubriker som heter "vad ingår" vilket kan vara förvillande och i vissa fall direkt felaktigt då väsentliga undantag oftast inte beskrivs. Den kan också vara dold under rubriker som gör att det inte är helt tydligt att den finns där, exempelvis rubriken "Om oss". I vissa fall är förköpsinformationen inte rubricerad som "förköpsinformation" utan kan heta t.ex. "läs mer om".

Förköpsinformationen är i vissa fall så kortfattad att den därmed kan vara vilseledande, medan den i något fall är alldeles för lång och därför snarlik försäkringsvillkor. Förköpsinformationen har även hos vissa bolag samma layout oavsett innehåll, vilket kan innebära att det blir svårt för konsumenten att särskilja vad som är väsentliga undantag från försäkringen.

I vissa fall har den språkliga utformningen varit snarlik villkorstext och därför inte tillräckligt tydlig och pedagogisk. Konsumentverket har därför ansett att förköpsinformationen i vissa fall har varit vilseledande enligt marknadsföringslagen. Enligt Svensk Försäkrings rekommendation ska det av informationen också framgå att konsumenten bör fråga sitt försäkringsbolag om något specifikt moment är särskilt viktigt för konsumenten ingår i försäkringen eller inte. Denna uppmaning framkommer inte i samtliga fall.

Viktiga begränsningar av försäkringsskyddet

Viktiga begränsningar ska tydligt framhållas i förköpsinformationen. Nedan följer några exempel från olika försäkringsmoment där tydligheten kan ifrågasättas.

Egendomskydd

Det är i flera bolags förköpsinformation oklart om de lämnar ersättning eller inte om konsumenten blir av med kontanta medel. Vidare har flera bolag infört ett maximalt ersättningsbelopp för smycken. Detta bör tydligt framhållas. Det är också viktigt att tydligt ange vad som ingår i de olika produkterna bas,

mellan och stor, t.ex. om allriskförsäkring och reseskyddet ingår eller behöver köpas som ett tillägg.

Rättsskydd

När det gäller det skydd som rättsskyddet innefattar finns det oftast en ytterst kortfattad text om vad försäkringen innebär. I vissa fall står det att rättsskyddet gäller vid tvister. Tvist kan dock vara ett för vitt begrepp då det enbart är vissa tvistemål försäkringsbolaget ersätter. Risken är stor att konsumenter tror att även brottmål, småmål och förvaltningsrättsliga ärenden omfattas av försäkringen. Bolagen är även, överlag, mindre bra på att förklara vad som krävs för att få ett rättsskydd beviljat i vårdnadsärenden. Vissa bolag kräver att det ska finnas en tidigare dom eller ett beslut i vårdnadsfrågan för att rättsskyddet ska omfattas. Detta bör framgå tydligare.

Ansvarsförsäkring, överfallsskydd och krisförsäkring

Mot bakgrund av att detta är tämligen ”okända” moment för de flesta konsumenter är pedagogik och tydlighet särskilt viktigt. I vissa fall är det ytterst kortfattad information som gör att försäkringsskyddet kan bli missvisande. Det är även viktigt att ange om försäkringstagaren ska betala självrisk vid överfall- och krisförsäkring eftersom detta skiljer sig mellan bolagen. Något bolag är otydligt i sin beskrivning av ansvarsförsäkring och kallar det enbart för skadestånd utan hänvisning till att det handlar om en ansvarsförsäkring.

Allriskförsäkring

I några fall saknas en beskrivning av att skyddet endast gäller vid plötsliga och oförutsedda händelser och vad detta innebär. Tydlighet avseende om försäkringen ingår i basskyddet eller om konsumenten behöver teckna en tilläggsförsäkring är viktigt men saknas i några fall. Det är svårt att utläsa vad som gäller vid kontanter.

Avtalsvillkor

Avtalsvillkoren för hemförsäkringar är som regel omfattande, t.ex. ett 40-tal a4-sidor är inte ovanligt. Detta gör att de i vissa fall kan bli svåröverskådliga. I de allra flesta fall finns det dock en beskrivning av vad som ingår och vad som behöver köpas som tillägg, samt de olika varianterna av exempelvis bas, mellan och stor. Dock innehåller vissa villkorstexter samtliga försäkringsvillkor avseende de olika varianterna (hem-, villahem-, fritidshus- och bostadsrättsförsäkring) samt olika tilläggsförsäkringar, exempelvis allriskförsäkring, golf m.m., vilket gör att det kan bli svårt och svårt att överblicka för den enskilde konsumenten. Villkoren är dock för det mesta tämligen standardiserade och skiljer sig ibland inte särdeles mellan bolagen.

Om ett avtalsvillkor är att anse som oskäligt eller inte enligt 3 § AVLK bedöms utifrån tre variabler; om villkoret strider mot tvingande lag, om villkoret

fördelar rättigheter och skyldigheter på ett obalanserat sätt eller om villkoret är otydligt utformat.

Konsumentverket har i granskningen funnit exempel på oskäligen avtalsvillkor.

Villkor i strid mot tvingande rätt har bland annat varit:

- Föråldrade preskriptionsbestämmelser
- Avtalsvillkor i strid mot dubbelförsäkringsklausulen
- Omfattningsbestämmelser vid alkoholpåverkan i överfallsskydd och egendomsskyddet i strid med FAL
- Säkerhetsföreskrifter som har skrivits som omfattningsbestämmelser
- Felaktig information om konsumentens ångerrätt
- Förbud att anlita ett ombud på annan ort vilket är tillåtet i enlighet med 3 § lag (1993:1303) om vissa avtalsvillkor för rättsskyddsförsäkring.

När det gäller otydliga och obalanserade villkor finns det ett flertal exempel på detta i granskningen. Ett sådant är att undantag inte finns tillgängliga i villkorstexten utan konsumenten hänvisas vidare till exempelvis försäkringsavtalet eller särskilda aktsamhetskrav som finns i annat informationsmaterial. Undantagen är i några fall oprecist skrivna och svårtolkade. Detta gör att de i vissa fall kan anses vara så otydliga att de även är oskäligen. Detta gäller bland annat olika undantag för ersättning av kontanter. Ett exempel på ett obalanserat villkor kan vara att vissa bolag begränsar möjligheten för försäkringstagaren att anlita det ombud hen vill genom att inte ersätta eventuella merkostnader. Villkoret ger heller ingen upplysning om vad som avses med ”merkostnader”.

Ärendets fortsatta handläggning

Konsumentverkets bedömning är att förköpsinformationen och/eller försäkringsvillkoren kan förbättras hos samtliga tio bolag som har ingått i granskningen. I dessa fall kommer löpande tillsynsärenden att inledas. Berörda bolag kommer att få ta del av skrivelser som konkret redogör för vad bristerna består i. De tillskrivna bolagen ges sedan möjlighet att yttra sig över Konsumentverkets synpunkter och redogöra för vilka åtgärder som de har för avsikt att vidta. Samtliga bolag som har ingått i granskningen kommer också att få del av denna rapport.



Elin Steno
Jurist



Camilla Tellås
Jurist



Joel Westerlund
Jurist