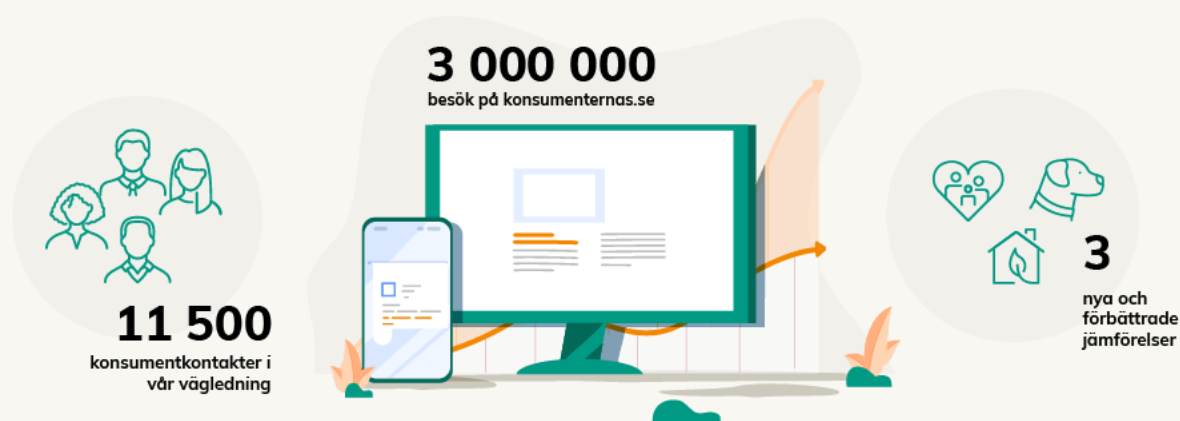


Verksamhetsberättelse 2023



Konsumenternas
Försäkringsbyrå

Innehåll

Om Konsumenternas Försäkringsbyrå	4
Försäkringar – Onödig utgift eller trygghet för alla?.....	5
Året i korthet.....	6
Aktuellt under 2023.....	7
Konsumentkontakter i siffror	9
Sakförsäkringar.....	11
Gemensamma frågor inom sakförsäkring.....	12
Hemförsäkringar	12
Bostadsrättförsäkring.....	13
Villaförsäkringar	14
Fritidshusförsäkringar	15
Dolda felförsäkringar	16
Bilförsäkringar	16
Reseförsäkringar	18
Djurförsäkringar	19
Produktförsäkringar	19
Personförsäkringar	20
Gemensamma frågor inom personförsäkring.....	21
Barnförsäkringar	22
Olycksfallsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar	22
Inkomstförsäkringar.....	22
Personskador.....	23
Livförsäkringar.....	23

Pensionsområdet	24
Gemensamma frågor inom pensionsförsäkringar	25
Kapitalförsäkringar	26
Återkoppling av konsumentproblem och uppnådda resultat.....	27
Återkoppling till myndigheter	27
Återkoppling till försäkringsbolagen och andra aktörer	28
Organisation	30

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.

Försäkringar – Onödig utgift eller trygghet för alla?

Vilka försäkringar måste man ha? Är de verkligen värda sitt pris? Under året har Konsumenternas Försäkringsbyrå fått rekordmånga frågor från både konsumenter och journalister om hur man ska tänka runt försäkringar. Det är fullt rimliga frågor när det är ekonomiskt tufft för många hushåll.

2023 var ett dramatiskt år. I Sverige har vi varit förskonade från fasor som krig, terror och svält. Men även här sker allvarliga händelser. Människor har fått sina hem förstörda av anlagda explosioner, bränder och översvämningar.



I sådana situationer ger försäkringar trygghet. De som drabbats kan snabbt få hjälp och ekonomiska katastrofer kan undvikas. Men det förutsätter att alla aktörer i branschen erbjuder bra produkter och god service. I många delar fungerar det väl men vi ser också genom våra omfattande konsumentkontakter att det finns förbättringspotential.

Tyvärr ser vi att flera aktörer brister i sin tillgänglighet. Det är också olyckligt att konsumenter tror att de behöver anlita ett ombud för att få ersättning efter en personskada. Det ska inte behövas. Det är vidare olyckligt när konsumenter drabbas av kraftigt höjda premier. Ett exempel på det är de djurägare som fått problem när en ny aktör la ner sin verksamhet. De har visserligen blivit hänvisade till en annan försäkringsgivare men priset på deras djurförsäkringar har ökat rejält.

Under året har vår webbplats haft 3 miljoner besök, 11 500 personer har kontaktat vår vägledning och Försäkringsbyrån har medverkat i över 700 artiklar och inslag i medier. Frågorna är många och det finns behov av vägledning. Vi har förklarat hur försäkringar gäller i olika situationer, betonat vikten av att vara rätt försäkrad även i sämre tider och tipsat husägare om hur de själva kan minska risken för skador.

Vi fortsätter att sträva mot vår vision - trygga och informerade konsumenter på en välfungerande och hållbar försäkrings- och pensionsmarknad. Försäkringsbyrån kommer under 2024 bland annat att framhålla hemförsäkringarnas viktiga innehåll, förbättra vår jämförelse av barnförsäkringar och fortsätta att uppmärksamma myndigheter och försäkringsbolag på aktuella konsumentproblem. Med stort engagemang och hög kunskap vill vi fortsätta att vara en viktig oberoende röst för konsumenter.

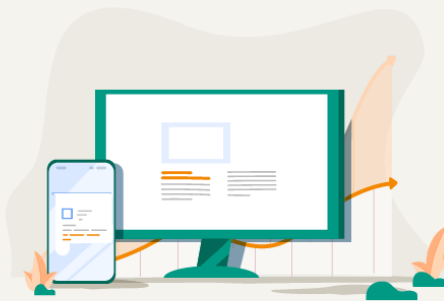
Anna-Karin Baltzari Danfors
Chef för Konsumenternas Försäkringsbyrå

Året i korthet



11 500

konsumentkontakter i
vår vägledning



3 000 000

besök på konsumenternas.se



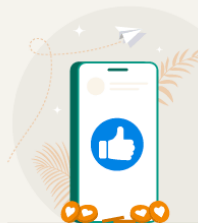
Ny jämförelse
Livförsäkring



Ny jämförelse
Hållbarhet inom boende



Förbättrad jämförelse
Hundförsäkring



11 300

följare på
Facebook



15

återkopplingsmöten
med myndigheter,
branschorganisationer
och försäkringsbolag



31

jämförelser
av villkor i försäkringar
och pension

700
publiceringar
i medier



25

utbildningstillfällen

Aktuellt under 2023

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 Konsumentverkets nationella vägledningstjänst (Hallå konsument), 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 värdesätter kontakten med en oberoende aktör som har specialistkunskaper och kan förklara vad som gäller enligt lag, försäkringsvillkor och praxis.

Osäkerheten i omvärlden och ett pressat ekonomiskt läge skapar oro hos konsumenter. 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

Under 2023 hade vår webbplats konsumenternas.se över 3 miljoner besök. Webbplatsen drivs gemensamt av Konsumenternas Försäkringsbyrå och Konsumenternas Bank- och finansbyrå.

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

Under 2023 gjorde vi flera justeringar i olika funktioner. Framför allt har vi försökt att förtydliga våra jämförelser.

Flera av våra försäkringsjämförelser är välbesökta, i synnerhet våra jämförelser av hem- och villaförsäkringar, bilförsäkringar och barnförsäkringar. Under året presenterade vi fler nya och omarbetade jämförelser.

Under året publicerade vi guiden Pensionstips för alla åldrar. Vi har också tagit fram information på lätt svenska till dem som är nya i Sverige.

Facebook

Under 2023 publicerade vi 47 inlägg på Facebook som tillsammans nått cirka 80 000 personer. Det inlägg som fick störst räckvidd under året var ett avsnitt av Försäkringspodden som handlade om flytt av tjänstepension.

I medierna

Försäkringsbyrån har under året medverkat eller omnämnts i över 700 artiklar och inslag i olika medier. Våra experter intervjuas löpande och medier hänvisar till våra verktyg på konsumenternas.se.

Att välja och prioritera rätt försäkringar har varit ett återkommande tema under året. Försäkringsbyrån har löpande förklarat varför man inte bör säga upp nödvändiga försäkringar och hur man kan tänka om man behöver spara. Vår boendexpert har vid flera tillfällen uttalat sig om hur försäkringar gäller vid skyfall och översvämningar. Han har också tipsat om vad husägare själva kan göra för att minska risken för skador. Under året har Försäkringsbyrån också fått förklara hur försäkringarna gäller i samband med anlagda bränder och explosioner.

Hållbarhet

Under året presenterade Försäkringsbyrån en ny jämförelse på hållbarhetsområdet. Vi har jämfört hur försäkringsbolag som erbjuder boendeförsäkringar (hem, villa- och fritidshusförsäkring) arbetar med hållbarhet. Bolagen får bland annat redovisa hur de arbetar med skadeförebyggande åtgärder, hur de hanterar skador och hur de investerar försäkringspremierna.

Vi har också spridit information till konsumenter om vikten av att vidta skadeförebyggande åtgärder för att minska risken för skador. Vi har tagit fram en guide till husägare med tips inför, under och efter en översvämning.

Utbildning

För att höja kunskapen om försäkringar har Försäkringsbyrån bland annat föreläst inom ramen för Nationella nätverket för finansiell folkbildning, även kallat Gilla din ekonomi. Nätverket, som samordnas av Finansinspektionen, arbetar med utbildning i privatekonomi. Målgrupper som nätverket vänder sig till är representanter från till exempel Svenska kyrkan, seniorförbund och budget- och skuldrådgivare.

Utöver detta har Försäkringsbyrån medverkat i utbildning för medarbetare hos Konsumentverkets vägledningstjänst Hallå Konsument och föreläst för försäkringsbranschen inom ramen för Försäkringsjuridiska programmet på IFU. Försäkringsbyrån har även medverkat vid flera seminarier som arrangerats av Svenska Försäkringsföreningen.

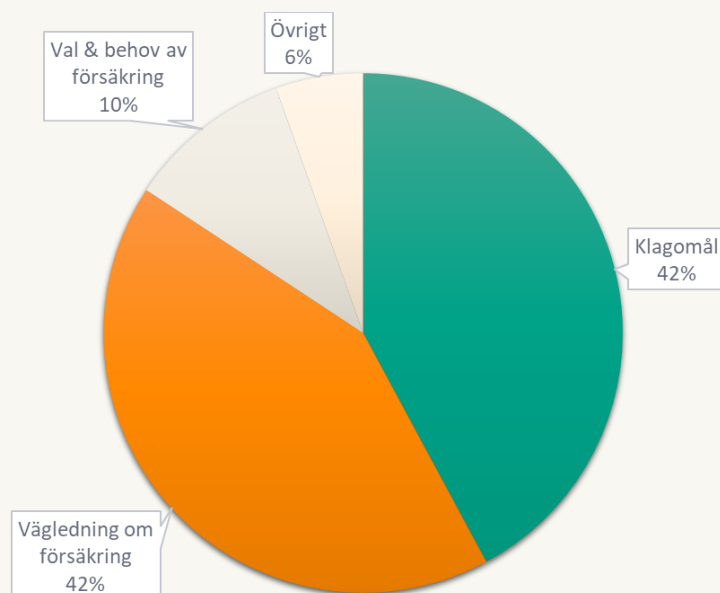
Konsumentkontakter i siffror

Ärenden och registrering

Under 2023 registrerade Försäkringsbyrån drygt 11 500 ärenden, vilket är en ökning med 10 procent från året innan. Av alla ärenden som Försäkringsbyrån registrerade under året var 42 procent klagomålsärenden (2022 var det 45 procent).

Under 2023 anmäldes närmare 3,4 miljoner egendomsskador till företag på den svenska försäkringsbranschen. 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.

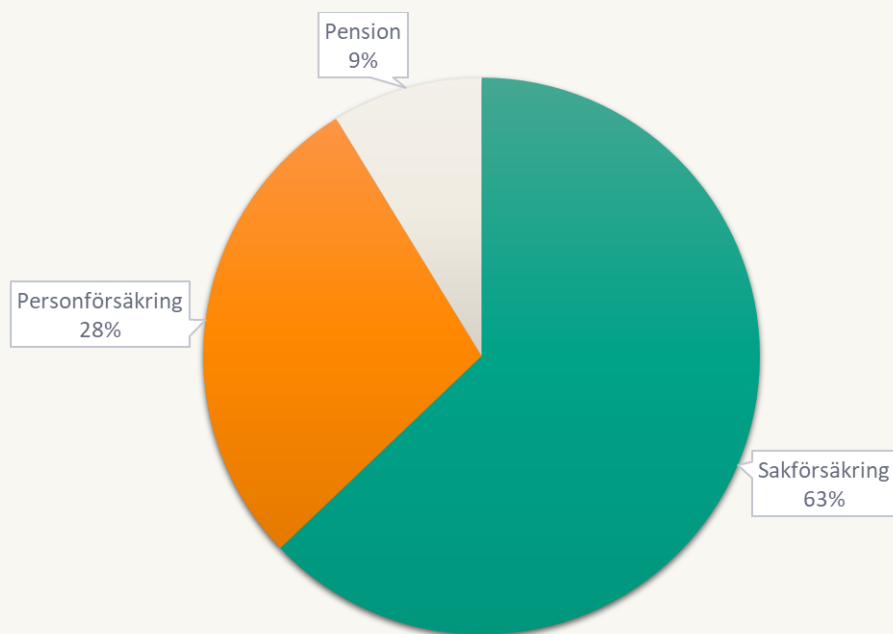
Fördelning av ärenden 2023



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.

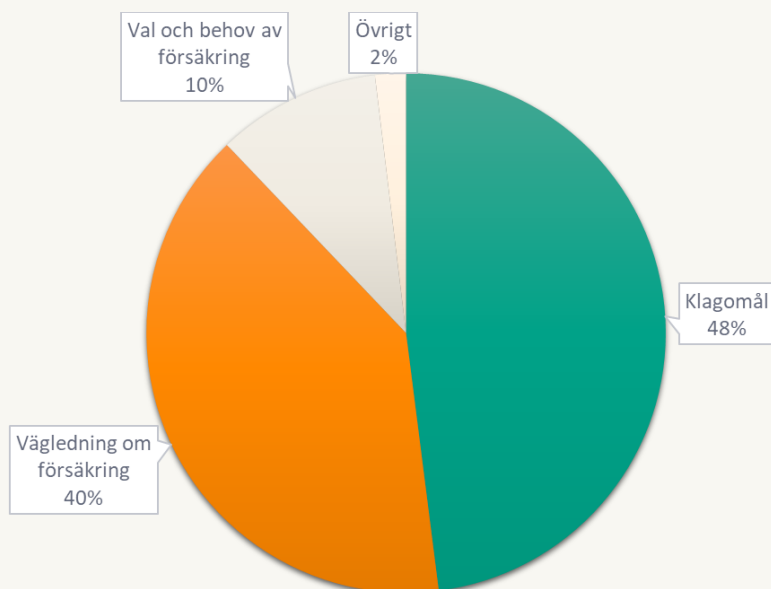
Ärenden per försäkringsområde 2023



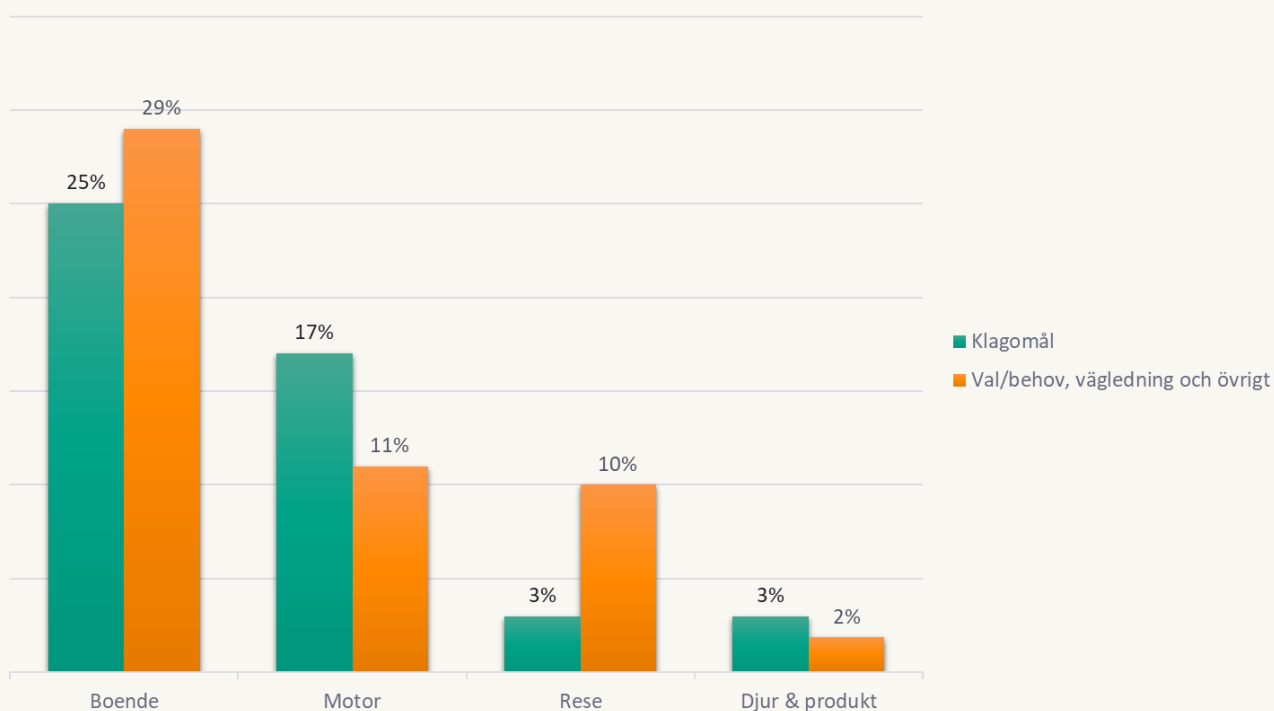
Sakförsäkringar

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

Fördelning av ärenden inom sakförsäkring



Ärenden per försäkringstyp inom sakförsäkring



Gemensamma frågor inom sakförsäkring

Digitalisering

Även under 2023 har Försäkringsbyrån fått klagomål som rör digitaliseringen av försäkringsbolagens kundkontakter.

Konsumenter är fortsatt missnöjda med att försäkringsbolag endast vill kommunicera digitalt. Det blir problematiskt för konsumenter som saknar bank-id att teckna försäkring, anmäla skador och ta del av olika dokument. Många konsumenter har behov av att kunna kommunicera per telefon med försäkringsbolag och andra aktörer. Vi har noterat att det kan vara mycket svårt att få kontakt med vissa aktörer.

Vi märker också att många konsumenter blir förvirrade när deras försäkringsbolag använder sig av flera olika kommunikationskanaler. Försäkringsbolagen behöver vara tydliga och överens med sina kunder om hur de kommunicerar.

Betalning före slutfört arbete

Både inom bil- och boendeförsäkringar drabbas konsumenter av att försäkringsbolagen betalar entreprenörer i förskott innan arbetet är slutfört. Konsumenter vittnar om att reparationer efter skador inte är slutförda eller korrekt utförda när betalning sker. Det innebär att konsumenter endast kan hålla inne med en liten del av betalningen (självriskan) eftersom försäkringsbolaget redan betalat majoriteten av reparationen. Konsumenten har ett beställaransvar enligt försäkringsvillkoren för att skyddas av Konsumenttjänstlagen. De påtryckningsmedel som konsumenten har genom Konsumenttjänstlagen urholkas om försäkringsbolaget redan betalat verkstaden.

Hemförsäkringar

När det gäller hemförsäkringar har många konsumenter frågor och klagomål som rör stöld- och allriskhändelser. Frågorna handlar ofta om bevisning och föremålets värde, till exempel om foton och kvitton som behöver lämnas till försäkringsbolagen. Vi får också klagomål på höga åldersavdrag, främst på smycken där konsumenter inte förväntar sig att ädelmetall ska minska i värde. Klagomålen kan också röra åldersavdrag på elektronikprodukter som mobiler och TV-apparater.

När det gäller ersättning från allrisk kan konsumenter ha svårt att uppge tidpunkten för när en händelse har ägt rum. En del konsumenter ifrågasätter begreppen plötslig och oförutsedd och vilka kriterier som måste vara uppfyllda.

ID-skydd

Beträffande det ID-skydd som ingår i hemförsäkringen får Försäkringsbyrån en del frågor om vad ID-skyddet i hemförsäkringen innebär och om ID-skyddet kan ersätta förluster på grund av bedrägerier.

Vi får också frågor om separat tecknade ID-skydd liksom klagomål på telefonförsäljning och krav på betalning från oseriösa aktörer som erbjuder ID-skydd. Konsumenter uppger också att det är svårt att säga upp försäkringen.



Nya företeelser och trender

- ✔ Det stora antalet bedrägerier i samhället märks av. Vi får fler frågor om hur hemförsäkringen täcker förlust av pengar eller smycken efter ett bedrägeri. Exempel på detta är när äldre personer blir lurade att lämna ut sina bank-id eller när någon efter hot har swishat pengar.
- ✔ En ny typ av frågeställning är om hemförsäkringen ersätter digitala tillbehör som förloras när en dator blir hackad. Försäkringsbolagen betraktar detta som ett bedrägeri och inte som en ersättningsbar stöld.

Bostadsrättförsäkring

De flesta frågor handlar liksom tidigare år om olika typer av vattenskador. Frågorna rör ofta ansvarsfördelningen mellan bostadsrättsinnehavarens försäkringsbolag och bostadsrättsföreningen eller bostadsrättsföreningens försäkringsbolag.

Det handlar till exempel om vem som har ansvaret för den inledande skadeutredningen då skadeorsaken och skadans omfattning är oklar. Det kan ofta handla om mindre skador, till exempel från vitvaror. Konsumenten hamnar i kläm om ingen vill utreda skadan.

Gränsdragning vid vattenledningsskada

Ett exempel är frågan om var gränsdragningen på en läckande vattenledning ska gå för att skadan ska anses vara en vattenledningsskada som föreningen ansvarar för, eller en vanlig vattenskada som är konsumentens ansvar. Konsumenter drabbas och får själva stå för reparations- och materialkostnader, trots att de har tecknat de försäkringar som krävs.

Vi har under en längre tid uppmärksammat ett problem vad gäller tolkningen av begreppet vattenledningsskada. Det råder viss oenighet inom försäkringsbranschen kring gränsdragningen för att en vattenskada ska betraktas som en skada från en trycksatt vattenledning.

Ansaret mellan grannar

Vi får också frågor om vad som gäller när vattenläckage hos en granne leder till en vattenskada i en annan bostad. Drabbade konsumenter undrar vad som krävs för att grannen ska stå för skadan, eller åtminstone för självrisk och åldersavdrag.



Nya företeelser och trender

- ☑ Skador efter skyfall har blivit allt vanligare. Konsumenter förvånas över att bostadsrättsförsäkringen inte omfattar skador när vatten utifrån har runnit in i bostaden genom fastighetens tak eller yttervägg. De får som regel inte ersättning från sin förening och kan själva behöva stå för kostnaderna.
- ☑ Skador i bostadsrätter byggda som radhus ökar generellt. Ägarformen bostadsrättsradhus förefaller också ha ökat på senare år.
- ☑ Fler ägare av bostadsrättsradhus vill installera solceller för eget bruk. Det har varit problematiskt att försäkra dessa eftersom de ska monteras på taket som är föreningens egendom. På senare tid har några försäkringsbolag utvecklat sina bostadsrättsvillkor så att solceller för eget bruk omfattas.

Villaförsäkringar

Liksom tidigare år uppger konsumenter att det är svårt att få försäkringsbolagen att besiktiga en anmäld skada. Många anser också att de besiktningar som görs är bristfälliga eller otillräckliga. Konsumenter upplever ofta att de kan påvisa en skada men försäkringsbolaget tycker inte att det är tillräckligt bevisat.

Våtrum

Många frågor som rör villaförsäkringar handlar om läckageskador i våtrum och om våtrummet var byggt enligt rådande branschregler. För att få ersättning krävs i allmänhet att ett våtrum ska vara uppfört enligt rådande branschregler vid bygg- eller renoveringstiden. En del konsumenter förvånas av begränsningen och finner det svårt att bevisa, i synnerhet om våtrummen är gamla eller när en tidigare ägare har byggt våtrummet.

Reparationer

Försäkringsbyrån får fortsatt synpunkter och klagomål på hur reparationer genomförs efter en skada. Konsumenter uppger att reparationer startar för sent, går för långsamt eller stannar av. De undrar också om de firmor som försäkringsbolagen anlitar verkligen följer aktuella bygg- och branschregler.

Även under 2023 har vi varit i kontakt med konsumenter som 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.

Kontantreglering

Försäkringsbolagen föreslår eller kräver allt oftare kontantreglering efter en skada. Även under 2023 uppger konsumenter att det är svårt att hitta hantverkare som kan utföra arbetet till den kostnad som försäkringsbolaget har beräknat.



Nya företeelser och trender

Fler konsumenter som drabbats av stora brandskador uppger att de är missnöjda med kontakterna och kommunikationen med skadereglerare och entreprenörer. De reagerar på att ersättningen blir lägre än förväntat.

Fritidshusförsäkringar

Konsumenter har generellt större svårigheter att bevisa inbrott och skadegörelse i fritidshus än i villor, på grund av att fritidshus ofta kan vara obebodda under perioder. Motsvarande bevissvårigheter är vanliga även vid vattenskador, naturskador och angrepp av träskadeinsekter. Det kan vara svårt för konsumenten att visa när skadan har inträffat och hur omfattande skadan är.

Läckageskador orsakade av frysta rör är vanligare i fritidshus än i villor på grund av att ägaren vistas mindre tid i sitt fritidshus under vinterhalvåret och kanske inte har tömt ledningar på vatten eller haft tillräcklig underhållsvärme. Likaså är skador på grund av snötryck vanligare för fritidshus.

Liksom tidigare år är det vanligt med klagomål på att hantverkare som försäkringsbolagen hänvisar till inte påbörjar eller avslutar arbetet inom rimlig tid.

Frågor om hur man ska försäkra sitt fritidshus är också relativt vanliga. Ett exempel är hur man ska försäkra en liten stuga när de samlade åldersavdragen i en totalskada kan uppgå till marknadsvärdet på stugan. Ett annat exempel är hur man försäkrar ett äldre hus från 1800-talet och hur man återställer ett sådant hus efter en skada.



Nya företeelser och trender



Försäkringsbolagen vill allt oftare kontantreglera skador, även vid totalskador när fritidshuset är fullvärdeförsäkrat.

Dolda felförsäkringar

Konsumenter upplever att dolda felförsäkringar är svåra och oklara i flera avseenden. De som ska sälja sitt hus undrar om försäkringen är nödvändig och värd sitt pris. Många upplever också att försäkringen har flera oväntade undantag och begränsningar.

Det är husköpare som har flest klagomål på försäkringen. Många missar att göra en egen besiktning av huset, då de har uppfattat det som tillräckligt att säljaren har en säljarbesiktning och en dolda felförsäkring.

Många upplever att det finns oväntade undantag i försäkringen, som till exempel installationer för värme, vatten eller el. Det finns också undantag för vissa huskonstruktioner. Dessutom gäller försäkringen endast om det dolda felet har medfört en följdskada.

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 dock i praktiken att försäkringsbolagen ofta avböjer sådana skador. Som köpare är du då hänvisad att driva ditt ärende mot försäkringsbolaget som är en starkare part än säljaren.

Bilförsäkringar

Beviskrav

När det gäller bilförsäkringar handlar många frågor om beviskrav. Konsumenter menar att det finns ett konkret samband mellan en händelse och skador som uppstått. När ett försäkringsbolag sedan hävdar att till exempel en repa måste ha uppkommit vid ett annat tillfälle eller att skadan beror på bristande underhåll går bevisbördan över till konsumenten. Konsumenter uppger att de hamnar i ett underläge gentemot försäkringsbolagen eftersom de inte har samma tekniska kunskap som försäkringsbolagens skadetekniker.

Vållande

Flera konsumenter är missnöjda med försäkringsbolagens bedömning i vållandesituationer. Överlag så är det i "ord mot ordsituationer" som konsumenterna upplever att bedömningen blir orättvis. Det är heller inte möjligt för konsumenterna att få sina ärenden prövade externt, utöver domstol.

Parkerings-skador

När det kommer till parkerings-skador anser konsumenter att bevisbördan är för hög. De anger att de har fått avslag på ersättning eftersom det saknats vittnen till skadehändelsen, trots att flera andra omständigheter tyder på att det är en parkerings-skada. Konsumenternas frustration i dessa lägen kan sammanfattas med följande citat från en konsument: "Ska jag behöva fota bilen innan avfärd varje gång?".

Värdering

Många konsumenter anser att de blir erbjudna för låg ersättning för sina fordon. De har svårt att hitta likvärdiga bilar för den summa de har erbjudits. När konsumenter kontaktar oss har de frågor om hur de kan begära omprövning och bemöta försäkringsbolagets beslut. Konsumenterna uppskattar vår telefonvägledning och vår guide "Så kan du klaga på värderingen av din bil".

Reparation

Konsumenter undrar vad som är en skälig tid för reparation av bilen efter en godkänd skada. En återkommande fråga gäller försäkringsbolagets ansvar vid fördröjd reparation. De långa reparationstiderna medför att konsumenternas hyrbilsdagar upphör och drabbar dem som använder bilen dagligen. Det saknas praxis för när ett fordon är att anse som totalskadat. Det är inte ovanligt att reparationer tar mer än ett halvår på grund av reservdelsbrist. Konsumenter vill veta när de kan begära inlösen av fordonet.

En återkommande fråga gäller också om försäkringsbolagen får bestämma vilken ersättningsform som ska gälla, kontantersättning eller reparation.

Omfattas händelsen

Vanliga frågorna från konsumenter är om en skada omfattas av en trafik-, halv- eller helförsäkring. Skador orsakade av råttor och möss är ett exempel. Dessa skador är ofta omfattande, men ersätts normalt inte av försäkringen vilket gör att konsumenterna drabbas av stora utgifter.

Frågorna berör också situationer där skador har uppstått och flera parter är involverade, som verkstäder, bärgare och andra bilister. Ofta behöver konsumenterna mer information om ansvarsförsäkringar eller trafikförsäkringar.

Premiehöjningar

Flera konsumenter uppger att de är missnöjda med att premien har höjts. Många konsumenter har dessutom inte uppmärksammat premiehöjningen innan årsförfallodagen. Kännbara prishöjningar gör att fler börjar jämföra olika bilförsäkringar. De leder också till frågor om uppsägning och om att byta bolag.



Nya företeelser och trender

- ✓ Delningsekonomi är en växande trend, inte minst i sämre ekonomiska tider. Ur miljösynpunkt är även flera brukare av ett fordon fördelaktigt. Men det finns risk för att konsumenter blir utan ersättning när en skada på fordonet uppstår, eftersom detta inte är i linje med försäkringsvillkorens krav på försäkrat intresse.
- ✓ Reservdelsbrist leder till att hyrbilsdagar tar slut. Allt fler konsumenter vill även få kontantersättning när väntetiden känns extrem.
- ✓ När premierna höjs ser fler konsumenter över sin ekonomi, vilket leder till en ökad benägenhet att jämföra och byta bilförsäkringar.

Reseförsäkringar

På reseområdet har skogsbränder och andra klimatrelaterade händelser liksom oroligheter i världen väckt frågor om hur försäkringsskyddet gäller. Antalet frågor om reseförsäkringarnas katastrofskydd har ökat. Konsumenterna undrar också om möjligheten att avboka resor, till exempel när Utrikesdepartementet avråder från att resa.

Inställda och försenade flygavgångar har förekommit, både under sommaren då andelen resenärer var hög och under vintern på grund av snöoväder. Drabbade resenärer undrar vart de ska vända sig; om de kan få ersättning från flygbolagen, flygplatsen eller försäkringsbolagen. De undrar också de kan få ersättning från både en hemförsäkring och kortförsäkring.

Många konsumenter känner inte till att det krävs en mer omfattande hemförsäkring eller tilläggsförsäkring för att få ersättning för en avbokad resa eller bagageförsening.

Avbeställningsskydd

Konsumenterna frågar återkommande om avbeställningsskyddet i olika försäkringar. Det handlar både om frågor inför en resa och klagomål på avbeställda resor. Många frågor rör möjligheten att få ersättning för avbokade resor på grund av akut sjukdom, kronisk eller pågående sjukdom. Konsumenterna 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 återkommande frågor från konsumenterna som befinner sig utomlands och som upptäcker att hemförsäkringens reseskydd har slutat att gälla på grund av att försäkringstiden har gått ut. De är därmed oförsäkrade och undrar om de kan förlänga reseskyddet i hemförsäkringen eller teckna en separat försäkring.

Försäkringar för utländska besökare

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

Försäkringar för arbete och studier utomlands

Under året har det kommit en del frågor om försäkringar vid arbete eller studier utomlands. De är många ungdomar som vill ha säsongsarbete i alperna eller åka på språkresor. Det är svårt att på den svenska försäkringsmarknaden hitta en försäkring för arbete utomlands där det ingår rättskydd och ansvarsskydd.

Djurförsäkringar

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.

Några bolag har ganska nyligen börjat erbjuda djurförsäkringar på den svenska marknaden. Det väcker en del frågor, bland annat om hur seriösa bolagen är.

Under 2023 har vi förbättrat vår jämförelse av hundförsäkringar. Den är numera indelad i tre delar: veterinärvård, utökad veterinärvård och livförsäkring. Konsumenter kan nu jämföra vilken ersättning som försäkringarna ger vid olika veterinärkostnader. Det finns även uppgifter om vilka skadeförebyggande tjänster som ingår i försäkringarna och hur länge försäkringsbolagen funnits på marknaden.



Nya företeelser och trender



Ett relativt nyetablerat djurförsäkringsbolag avvecklar sin verksamhet i Sverige. Ett annat bolag erbjuder konsumenter att teckna en försäkring som ger fortsatt skydd för djuret, men oftast till ett betydligt högre pris än tidigare.

Produktförsäkringar

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

Vanliga klagomål inom detta område handlar om mobiltelefoner. Konsumenter uppger till exempel att det är svårt att bevisa skadehändelsen. De menar också att de har fått besked om att försäkringen ska täcka allt men får sedan inte den ersättning som de har förväntat sig.

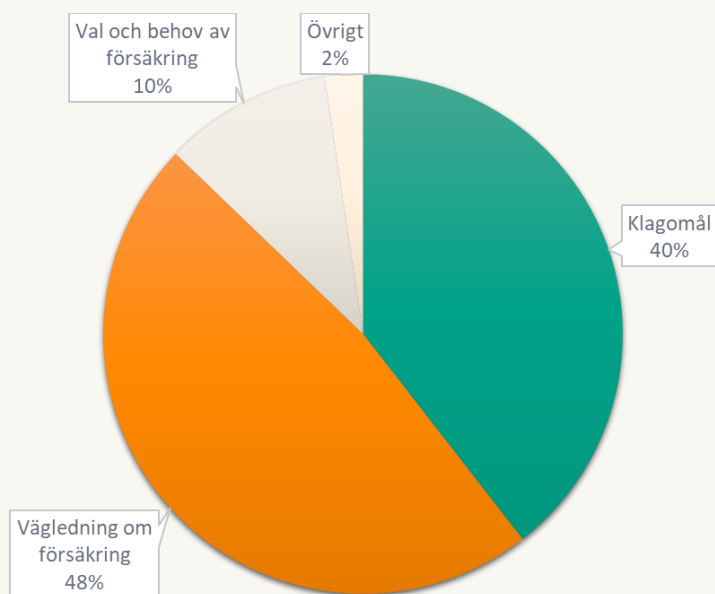
Andra vanliga frågor gäller avskrivning och värdering av produkter samt om de produkter man får i utbyte är likvärdiga.

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.

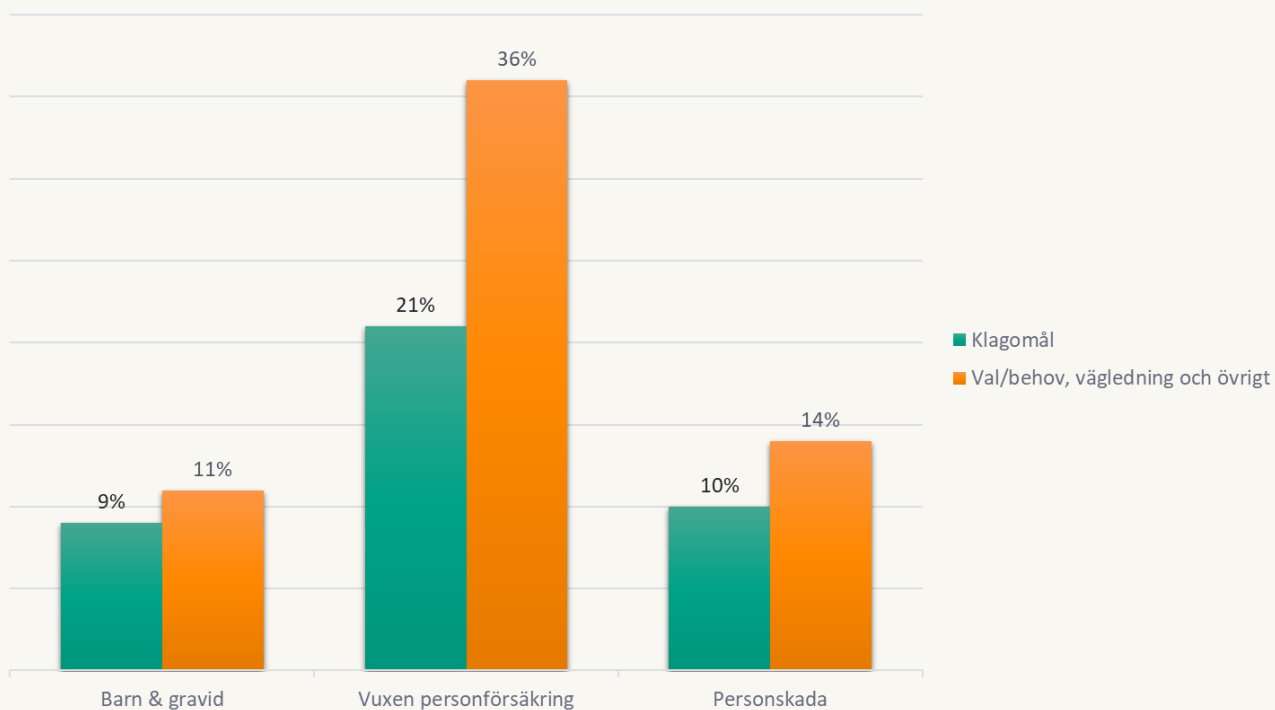
Personförsäkringar

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

Ombuds företag vid skada

Under året har många konsumenter hört av sig till Försäkringsbyrån och klagat på att de inte kan nå ett ombuds företag som erbjuder konsumenter hjälp att få ersättning efter en skada. Det har inte varit möjligt att ringa till företaget och deras kunder har i stället hänvisats till ett formulär på företagets webbplats. Konsumenterna har också uttryckt missnöje med den tjänst de har köpt. De upplever att handläggningen har tagit lång tid och att de fått göra mycket arbete själva. Ombuds företaget tar en procentuell andel av försäkringsersättningen och konsumenterna anser att priset är högt i förhållande till den hjälp de får.

Utöver missnöje från konsumenter har även många försäkringsbolag framfört klagomål på ombuds företagen. De menar att handläggningstiden fördröjs eftersom försäkringsbolagen inte kan ha direktkontakt med kunden utan måste kommunicera via ombudet. Flera försäkringsbolag anser att ombudens svarstider har varit onödigt långa och att de svarat först efter flera påminnelser. Mot bakgrund av denna kritik har vi haft ett återkopplingsmöte med det berörda företaget.

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. Liksom föregående år har Försäkringsbyrån fått många frågor som är kopplade till den medicinska bedömningen. Konsumenterna behöver hjälp med att förstå bolagens resonemang. Det är sedan länge en prioriterad fråga för Försäkringsbyrån och finns som en stående punkt på återkopplingsmöten med försäkringsbolagen. Vi är medvetna om att försäkringsbolagen arbetar med att förbättra sin kommunikation och vi fortsätter att bevaka frågan.

Ekonomisk oro

I sämre ekonomiska tider ser konsumenter över sina kostnader. Framför allt fler pensionärer undrar hur man ska tänka kring behovet och nyttan av en personförsäkring när premierna har höjts.

Förra årets trend med fler frågor om att säga upp barnförsäkringen före slutåldern har fortsatt även under det här året. Som skäl för att avsluta försäkringen har vissa föräldrar uppgett att de anser att försäkringen är för dyr.

Medicinska invaliditetsbedömningar

En återkommande fråga är om försäkringsbolagen har rätt att skjuta upp invaliditetsbedömningen. Det är svårt för konsumenter 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.

Barnförsäkringar

Frågor om barnförsäkringar har ökat något jämfört med förra året. Den vanligaste orsaken till att man kontaktar oss är för att man har frågor om medicinsk invaliditet. De vanligaste klagomålen handlar om missnöje över försäkringsbolagens bedömning av invaliditetsgraden.

Andra vanliga frågor till Försäkringsbyrån handlar om begreppet symtomdebut eller visandedag. I flera ärenden har försäkringsbolagen satt en visandedag långt tillbaka i tiden. Ofta rör det sig om anteckningar som gjorts när barnet varit litet och föräldrarna delar inte bolagens uppfattning om att de besvär som barnen uppvisade då ska utgöra visandedag för de diagnoser som i många fall ställts långt senare.

En stor andel av frågorna om barnförsäkringar rör neuropsykiatriska sjukdomar som exempelvis ADHD. Tidigare år har vi haft många frågor som rört problematiken då diagnosersättningen är kopplad till omvårdnadsbidraget som fastställs av Försäkringskassan. Dessa frågor har minskat under året. Konsumenter undrar istället varför endast vissa diagnoser ersätts och om bolagen har rätt att ta bort ersättningsbara diagnoser i samband med förnyelse.

Olycksfallsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar

Konsumenter känner ofta inte till att de kan få ersättning från flera försäkringar för samma skada. Frågan blir aktuell både när konsumenter har flera egna försäkringar eller när det handlar om en trafikskada där både olycksfallsförsäkring och trafikförsäkringen kan ge ersättning.

Vad gäller sjuk- och olycksfallsförsäkringar har vi fått en del klagomål från konsumenter som har gruppörsäkringar. Det handlar främst om konsumenter som har en sjukdomshistorik och drabbas när gruppöreträdaren, exempelvis arbetsgivaren, byter försäkringsgivare. Konsumenterna blir förvånade när de inte får flytta med till den nya försäkringen och undrar över sina rättigheter. De som i stället får teckna en fortsättningsförsäkring tycker att premierna blir för höga. Det finns också brister i informationen till de försäkrade vid övergången.

Vi har också fått flera frågor och klagomål från konsumenter som blivit nekade försäkring efter att de har lämnat en hälsodeklaration. De undrar om försäkringsbolagen har rätt att neka dem att teckna försäkring. En del konsumenter klagar också på att de fått en högre premie med hänvisning till vad som framkommit i hälsodeklarationen.

Inkomstförsäkringar

Inkomstförsäkringar upplevs som komplicerade och det kan vara svårt att förstå vilket skydd de ger. Många är osäkra på vilka försäkringar de har och om de är överförsäkrade. Det är svårt att förstå skillnaden på sjukförsäkring, trygghetsförsäkring, låneskyddsförsäkring och inkomstförsäkring. Konsumenter undrar om de kan få ersättning från samtliga vid arbetslöshet och sjukskrivning. Det är också vanligt att konsumenter vänder sig till oss med frågor om det är nödvändigt att teckna dessa försäkringar.

När det gäller inkomstförsäkringar vid arbetslöshet har många svårt att förstå kvalifikationsreglerna och hur ersättningen ska beräknas. En del klagar på att

handläggningstiden är lång, vilket kan få stora konsekvenser för den som blivit av med sin anställning.

Även under 2023 har ett flertal konsumenter som inte har uppfyllt teckningskraven kontaktat oss. Det har upptäckts först när skadan har inträffat. Konsumenter undrar varför försäkringsbolagen inte lämnar tydligare information vid tecknandet. Försäkringsbyrån uppmuntrar konsumenterna att kräva tillbaka premierna med hänvisning till att försäkringsbolaget inte har burit någon risk. Detta konsumentproblem har varit en stående punkt på våra återkopplingsmöten under året med försäkringsbolagen.

Personskador

Den vanligaste frågan för alla personskadeärenden är vilken ersättning man har rätt till och hur den ska beräknas samt hur man gör för att klaga på försäkringsbolagens beslut.

Beträffande ansvarsskador undrar de skadedrabbade vart de ska rikta sitt anspråk och hur man gör om skadevällaren inte svarar. En vanlig fråga är om det finns möjlighet för den skadedrabbade att begära omprövning hos försäkringsbolaget trots att hen inte är kund hos bolaget. Denna fråga har vi tagit upp på återkopplingsmöten under året med försäkringsbolagen. De tillfrågade bolagen har svarat att de erbjuder omprövningsmöjligheter så länge deras kund (skadevällaren) inte motsätter sig det.

Vi får fortsatt många frågor från konsumenter som undrar vad som händer med redan fastställda livräntor efter 65 år, nu när riktåldern för den allmänna pensionen har höjts till 67 år. Försäkringsbolagen ger oklara besked och vi fortsätter att bevaka frågan och vägleder de konsumenter som drabbas.

Livförsäkringar

Konsumenter har under en längre tid hört av sig till oss och önskat hjälp att jämföra livförsäkringar. Under året har vi därför tagit fram en ny jämförelse av livförsäkringar. Jämförelsen visar bland annat att det är stora prisskillnader och att priset ökar kraftigt med stigande ålder. Det finns också skillnader i hur länge försäkringarna gäller.

Det är många konsumenter som har klagat på premiehöjningar. De undrar om försäkringsbolagen får höja priserna hur de vill.



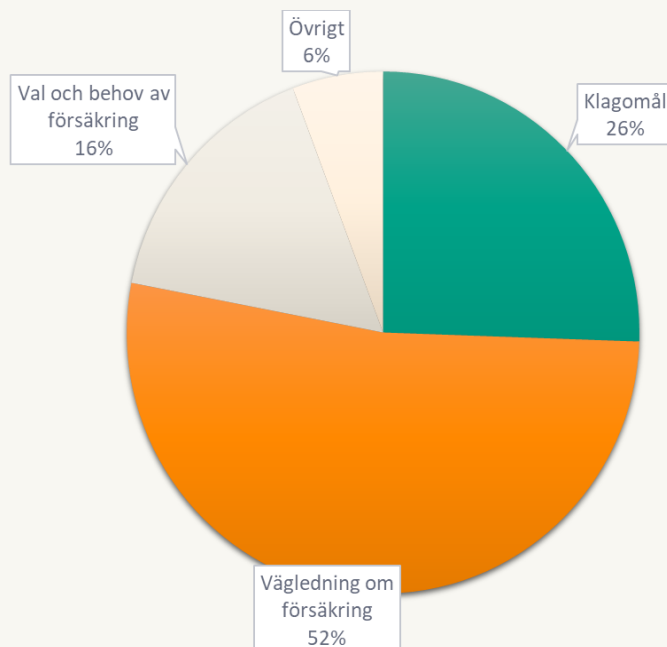
Nya företeelser och trender

- ☑ Ombudsföretagen anger i sin marknadsföring att det finns dolda försäkringar som konsumenter inte känner till. Detta skapar oro hos konsumenter som tror att de kan gå miste om ersättning. Vår uppfattning är att konsumenter oftast känner till vilka försäkringar som de har.
- ☑ Det finns önskemål från dödsbodelägare om att kunna söka i ett register för att få överblick över avlidnas försäkringar.

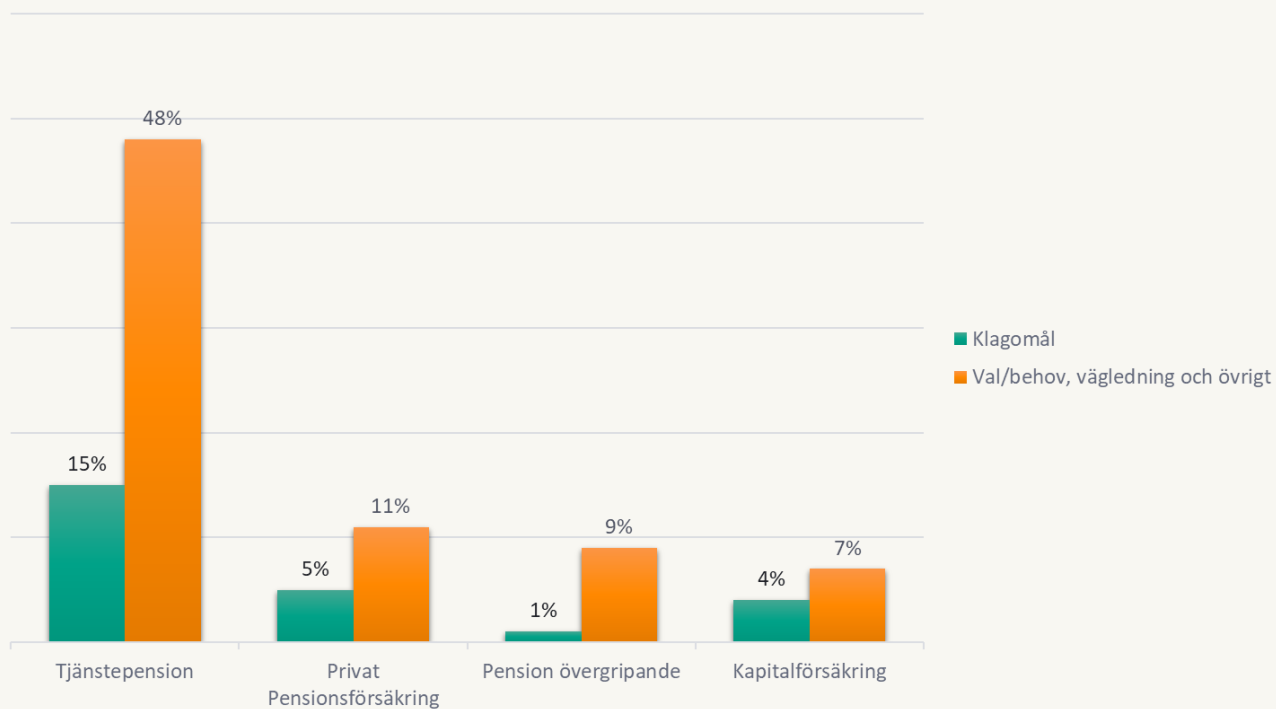
Pensionsområdet

Inom området pension ingår tjänstepensionsförsäkringar, privata pensionsförsäkringar, kapitalförsäkringar och övergripande frågor om pension.

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. Inom individuell tjänstepension så är konsumenter bland annat missnöjda med att arbetsgivare nekar flytt och att det, i en del fall, är långa handläggningstider. För kollektivavtalad tjänstepension så frågar konsumenter om möjligheten att flytta ihop flera försäkringar till en.

Utbetalning

Under året kontaktade konsumenter Försäkringsbyrån med olika frågor om utbetalning av tjänstepension. De undrar hur man ska tänka kring utbetalning av pension samt val av utbetalningstider. Konsumenter uttrycker missnöje med att de efter hälsoprövning har nekats att ta ut ålderspensionen på kortare tid eller vid tidigare ålder.

Efterlevandeskydd

Konsumenter undrar hur de ska tänka kring efterlevandeskydd och dess kostnader. Inom kollektivavtalad tjänstepension vill många konsumenter ha hjälp av oss och av vårt verktyg, för att beräkna påverkan på tjänstepensionen med och utan efterlevandeskydd. En del konsumenter är missnöjda med att de inte får lägga till ett återbetalningsskydd utan hälsoprövning.

Avgifter

Konsumenter efterfrågar fortsatt hjälp med att använda vårt webbverktyg Jämförpris och att jämföra avgifter mellan olika tjänstepensioner.



Nya företeelser och trender



Konsumenter önskar vägledning inför val av kollektivavtalad tjänstepension inom AKAP-KR/KAP-KL och den nya ITP-planen.

Kapitalförsäkringar

Hjälp att jämföra

Konsumenter 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 avgifter, värdeutveckling och avkastning

Det vanligaste klagomålet under året rör missnöje med höga avgifter i kapitalförsäkringarna. Återkommande klagomål även under detta år är missnöje med avkastningen och med otillräckliga svar eller förklaringar från försäkringsbolagen om värdeutvecklingen.

Återköp och förmånstagare

Konsumenter ställer frågor om möjligheten att återköpa kapitalförsäkringar. De uttrycker också missnöje med höga återköpsavgifter och långa handläggningstider vid återköp.

En återkommande fråga från konsumenter är vilka personer som kan sättas in som förmånstagare i en kapitalförsäkring. Konsumenterna undrar också hur man ändrar ett förmånstagarförordnande. Fortsatt förekommer även under detta år 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 och effekter vi hittills har noterat.

Brister i beslutsmotiveringar och avsaknad av besvärshänvisningar

Vi ser fortsatta problem med att nya aktörer lämnar beslutsmotiveringar som är bristfälliga och att de inte heller bifogar besvärshänvisningar till avslagsbeslut. Detta problem förekommer även inom etablerade försäkringsbolag. Besvärshänvisningarna är dessutom ofta alltför generella. De behöver anpassas till det specifika beslutet. Finansinspektionen hänvisar till sina föreskrifter om klagomålshantering där det framgår att försäkringsbolagen ska bifoga besvärshänvisning till besluten. Detta är en fråga som Finansinspektionen bevakar och vi kommer att fortsätta att uppdatera myndigheten om denna problematik.

Aktörer som säljer och förmedlar försäkringar utan tillstånd

Konsumenter har uppmärksammat Försäkringsbyrån på olika aktörer som säljer och förmedlar specialförsäkringar som självriskeliminierungs- och assistansförsäkringar utan tillstånd. Vi har informerat Finansinspektionen som har granskat aktörerna och vidtagit åtgärder.

Aktörer med bristande tillgänglighet

Vi har informerat Finansinspektionen om att flera aktörer brister i tillgänglighet. Konsumenter lyckas inte få kontakt för att anmäla en skada eller säga upp sin försäkring. Det saknas fungerande telefonnummer eller e-postadresser. Finansinspektionen bevakar frågan och har vidtagit vissa åtgärder.

Djurförsäkringsbolag som lägger ner sin verksamhet

Många djurägare har drabbats av att ett relativt nyetablerat försäkringsbolag har avvecklat sin verksamhet i Sverige. Dessa konsumenter har hänvisats till ett annat försäkringsbolag som erbjuder försäkringar med kraftigt höjda premier. De djurägare som har djur med pågående skador eller sjukdomshistorik drabbas särskilt hårt. Konsekvensen kan bli att vissa djurägare inte har råd att teckna ny försäkring. Vi har uppmärksammat Finansinspektionen och Konsumentverket på problematiken.

Oklart vilken egendom som omfattas av hemförsäkringen

Vi har informerat Konsumentverket om hur en relativt ny aktör inom hemförsäkring utformat sina försäkringsvillkor samt förköpsinformation.

Av försäkringsvillkoren följer att hemförsäkringen, vad gäller lösöre, enbart omfattar egendom som den försäkrade äger, det vill säga inte lånad eller hyrd egendom. Enligt Konsumentverkets bedömning är detta en begränsning i försäkringsskyddet som är både väsentlig och oväntad. Det behöver därför tydligt lyftas fram i förköpsinformationen. Begränsningen behöver också tydligt framgå i försäkringsvillkoren.

Konsumentverket har begärt att försäkringsbolaget ska redogöra för vilka åtgärder de kommer att vidta samt när dessa kommer att vara genomförda. Därefter kommer Konsumentverket att ta ställning till ärendets fortsatta handläggning.

Problem med att säga upp försäkringar

Försäkringsbyrån noterar att allt fler konsumenter stöter på problem när de ska säga upp sina försäkringar. Vissa försäkringsbolag har krävt att konsumenterna måste säga upp försäkringen via telefon medan andra försäkringsbolag kräver att det ska göras skriftligen. Försäkringsbyrån har uppmärksammat Konsumentverket på problematiken som nu i tillsynsärenden har uttalat att det inte finns något formkrav för uppsägning av försäkring.

Vilseledande marknadsföring av trygghetsförsäkringar

Försäkringsbyrån har uppmärksammat Konsumentverket på olika problem med trygghetsförsäkringar. Ett exempel är otydlig information på ett företags webbplats om kvalificeringstiden för en trygghetsförsäkring. Konsumentverket har därefter utfört en granskning och bedömt att marknadsföringen varit vilseledande. Efter påpekandet har företaget gjort en rättelse.

Oklara försäkringsvillkor om tiden för att anmäla skada

Under året har Konsumentverket fått återkoppling av oss om ett otydligt avtalsvillkor i en låneskyddsförsäkring. Villkoret reglerar när en skada ska anmälas och vad som händer om anmälan sker för sent. Konsumentverket har påtalat att bolagets villkor var tydligare i sin tidigare lydelse och bolaget har därefter ändrat tillbaka till tidigare villkors lydelse.

Återkoppling till försäkringsbolagen och andra aktörer

Under året har Försäkringsbyrån haft regelbundna kontakter med försäkringsbolagen och andra aktörer om aktuella frågor och ärenden. Nedan följer exempel på konsumentproblem som har återkopplats.

Höjt ansvarsförsäkringsbelopp i båtförsäkringarna

Försäkringsbyrån har i sin nya båtförsäkringsjämförelse och även på återkopplingsmöten framhållit att flera försäkringsbolag har låga ersättningsbelopp för ansvarsskador i sina båtförsäkringar. Därefter har flera försäkringsbolag höjt sina ersättningsbelopp för ansvarsskyddet till mer rimliga nivåer.

Vattenskada i bostadsrätt - förbättring av villkor

Efter dialog har ett försäkringsbolag ändrat en lydelse i sitt försäkringsvillkor. Ändringen innebär att ansvarsfördelningen mellan bostadsrättsinnehavare och bostadsrättsförening har förtydligats. Detta innebär att konsumenter inte riskerar att gå miste om försäkringsersättning.

Ansvarsförsäkring för försäkringsförmedlare

Under året har Försäkringsbyrån uppmärksammat Svenska försäkringsförmedlares förening (SFM) på brister i informationen till konsumenter om försäkringsförmedlarnas ansvarsförsäkringar.

SFM har därefter förtydligat i vägledningen till sina medlemmar om vikten av att framhålla att det finns en ansvarsförsäkring för förmedlare som konsumenter kan vända sig till om de anser sig ha drabbats av vårdslös försäkringsförmedling.



Budskap till branschen

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

- ☑ Konsumenter ska inte behöva anlita ett ombuds företag för att få rätt ersättning från sin personförsäkring. Det förutsätter att försäkringsbolagen lämnar tydliga besked och ger bra service.
- ☑ Konsumenter har vid ett avslag rätt till ett skriftligt, välmotiverat beslut och en tydlig besvärshänvisning.
- ☑ För vissa konsumentgrupper, till exempel de som saknar e-legitimation, är det svårt att kommunicera digitalt. Försäkringsbolagen behöver hitta andra lösningar för dessa grupper.

Organisation

Kansli

Anna-Karin Baltzari Danfors, chef för byrån

Carita Lindborg, biträdande chef

Håkan Carlsson

Andrea Ekeblad Szanto, t o m 2023-12-22

Gabriella Hallberg

Gustav Jonsson

Angela Olsson

Anna Rudéus

Eva Solum

Jenny Sparring

Peter Stark

Stefan Thelenius

Sofia Ulriksson, fr o m 2023-01-16

Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Ordförande, Gabriella Fenger-Krog, enhetschef

Mia Ohlsson, stf generaldirektör

Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:

Lars Malmström, avdelningschef

Bertil Sjöo, avdelningschef

Ledamöter utsedda av Svensk Försäkring:

Anette Grundström, kommunikationschef, Svensk Försäkring

Cecilia Rosendahl Lavén, VD minPension AB

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