

Verksamhetsberättelse 2021



Konsumenternas
Försäkringsbyrå

Innehåll

Om Konsumenternas Försäkringsbyrå	4
Chefen har ordet: Rätt hjälp vid rätt tidpunkt	5
Året i korthet	6
Aktuellt under 2021.....	7
Kontakter med konsumenter – ärendestatistik med analys och kommentarer.....	10
Ärenden och registrering	10
Sakförsäkringar.....	12
Återkommande frågor om sakförsäkring	13
Hemförsäkringar	14
Bostadsrättsförsäkringar	16
Villaförsäkringar.....	17
Fritidshusförsäkringar.....	18
Dolda felförsäkringar, byggfelsförsäkringar och färdigställandeskydd.....	19
Bilförsäkringar.....	19
Husbilförsäkringar	22
Mopedförsäkringar.....	23
Reseförsäkringar.....	23
Försäkringar för utländska besökare	24
Försäkringar för arbete och studier utomlands	24
Djurförsäkringar.....	24
Produktförsäkringar.....	24
Personförsäkringar	25
Återkommande frågor om personförsäkring	26

Barnförsäkringar	26
Gravidförsäkringar	27
Olycksfallsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar	27
Inkomstförsäkringar	27
Livförsäkringar	28
Personskador	28
Pensionsområdet	29
Kapitalförsäkringar	31
Återkoppling av konsumentproblem	32
Återkoppling till myndigheter	32
Återkoppling till försäkringsbranschen	33
Organisation	35

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.

Utan till exempel en hemförsäkring kan privatpersoner drabbas av förödande ekonomiska konsekvenser, om de blir sjuka på utlandsresan och behöver ambulanstransport hem till Sverige.

Våra värdeord:

- ✓ Oberoende
- ✓ Enkla
- ✓ Hjälpsamma

Vår vision:

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

Kontakta oss

Vägledningen är öppen vardagar mellan klockan 9.00 och 12.00.

Telefonnummer: 0200 - 22 58 00.

Vi besvarar även e-postfrågor som kommer in via vår webbplats, konsumenternas.se.

Adress

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Box 24215

104 51 Stockholm

Chefen har ordet: Rätt hjälp vid rätt tidpunkt

Även under 2021 fick pandemin stor inverkan på våra liv. På Konsumenternas Försäkringsbyrå märktes det bland annat inom reseområdet. Att förklara hur reseförsäkringar gäller och vad resenärer bör tänka på i olika situationer blev en viktig uppgift för byrån. Intresset för att semestra i husbil ökade, vilket resulterade i en ny jämförelse av husbilsförsäkringar. Efter coronahundarnas intåg blev vår jämförelse av hundförsäkringar mycket välbesökt.



Under året drabbades många husägare av skador i sina fastigheter efter kraftiga skyfall. Våra boendeexperter informerade flitigt om hur försäkringar gäller vid översvämningar och tipsade om skadeförebyggande åtgärder.

Försäkringsbyrån tog under 2021 ett stort kliv framåt i sitt hållbarhetsarbete. Andrea Ekeblad Szanto utsågs till hållbarhetsansvarig på Försäkringsbyrån. I augusti kunde vi äntligen lansera vår första försäkringsjämförelse med fokus på hållbarhet. Jämförelsen tar sikte på försäkringsbolagens konkreta hållbarhetsarbete inom bilförsäkringar. Under 2022 står hållbarhet inom boendeförsäkringar i fokus.

På pensionsområdet lanserade vi en ny unik webbtjänst där konsumenter kan räkna ut hur efterlevandeskyddet påverkar den kollektivavtalade tjänstepensionen. Det nya verktyget uppskattas mycket eftersom det i princip är omöjligt för en konsument att själv göra denna beräkning.

Under 2021 registrerade Försäkringsbyrån cirka 10 500 ärenden och knappt hälften var klagomål. Under samma tid reglerade den svenska försäkringsbranschen drygt 2,8 miljoner skador. I relation till antalet skador som branschen hanterar är klagomålen relativt få. Men vi ser ändå tydliga mönster och trender som vi återkopplar till försäkringsbranschen och berörda myndigheter.

En fråga som vi har lyft till försäkringsbolagen är vilka kommunikationskanaler som används vid försäljning och skadereglering. Kommunikationen med kunder sker i allt högre grad digitalt. Det är en naturlig utveckling men det finns utmaningar att hantera. Vi möter återkommande konsumenter som har missat meddelanden och fakturor från sina försäkringsbolag. Här ser vi att försäkringsbolagen behöver vara mycket tydliga och överens med sina kunder om hur kommunikationen ska ske.

Behovet av oberoende konsumentvägledning tycks inte minska. Mycket återstår att göra men jag är stolt över hur väl Försäkringsbyrån når ut med viktig konsumentinformation. Under 2022 fortsätter vi att utveckla våra verktyg för att möta konsumenternas behov. Vi kommer bland annat att sjösätta en ny jämförelse av båtförsäkringar och en förbättrad jämförelse av hundförsäkringar. Vi kommer också att tipsa konsumenter om skadeförebyggande åtgärder och fokusera mer på vägledning till blivande pensionärer.

Jag ser fram emot att tillsammans med mina medarbetare - i nya lokaler - arbeta vidare för att ge konsumenter rätt hjälp vid rätt tidpunkt. Och förresten, välkommen att lyssna på Försäkringspodden!

Anna-Karin Baltzari Danfors
Chef för Konsumenternas Försäkringsbyrå

Året i korthet



10 500

konsumentkontakter i
vår vägledning



2 600 000

besök på konsumenternas.se



46

jämförelser
av villkor i försäkringar
och pension

750

publiceringar
i medier



11 300

följare på
Facebook

18

återkopplingsmöten
med myndigheter och
försäkringsbolag



16

utbildningstillfällen

NY



Ny roll

hållbarhetsansvarig
hos Konsumenternas
Försäkringsbyrå

NY



Ny webbtjänst

Räkna på hur
efterlevandeskyddet
påverkar pensionen

NY



Nya jämförelser

husbilsförsäkring och
hållbarhet i bilförsäkring

Aktuellt under 2021

Vägledningen

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

Försäkringar är en av de mest problematiska konsumentmarknaderna för konsumenterna, 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 konsumenterna behöver vår hjälp. Många av dessa konsumenterna befinner sig i ett digitalt utanförskap. Som ett komplement till vår hjälp ser vi att det även finns behov av kommunala konsumentvägledare. För dessa grupper är det fysiska mötet och hjälp med skriftlig kommunikation en förutsättning för att klara av att hantera kontakter med försäkringsbolag.

Konsumenternas.se

Konsumenternas.se drivs gemensamt av Konsumenternas Försäkringsbyrå och Konsumenternas Bank- och finansbyrå. Vår webbplats är en viktig kanal för byråernas kommunikation med konsumenterna. På konsumenternas.se samlar vi information som rör bank, finans, försäkring och pension. Vi erbjuder olika verktyg som till exempel försäkringsjämförelser, guider och beräkningsverktyg. Det finns även nyhetsartiklar, blogginlägg och poddsändningar.

Under året hade webbplatsen närmare 2,6 miljoner besök. Över 60 procent väljer numera att besöka webben via mobil. Flera av våra försäkringsjämförelser är välbesökta, i synnerhet våra jämförelser av hemförsäkringar, bilförsäkringar och villaförsäkringar. Under 2021 ökade besöken på vår jämförelse av hundförsäkringar kraftigt.

Under året har flera nya eller förbättrade funktioner lanserats på konsumenternas.se. Några exempel är:

- Efterlevandeskydd – räknar ut vad det kostar att ha efterlevandeskydd i sin kollektivavtalade tjänstepension.
- Jämförelse av husbilsförsäkringar
- Hållbarhet i bilförsäkringar - en jämförelse av hur försäkringsbolagen konkret arbetar med hållbarhet inom bilförsäkring

I medierna

Under året har Försäkringsbyrån medverkat eller omnämnts i omkring 750 tryckta och digitala artiklar i olika medier. Riksmedier, lokala medier och olika branschmedier intervjuar löpande våra experter och hänvisar till våra verktyg på konsumenternas.se. Vi har också deltagit i en hel del nyhetsinslag i radio och TV samt medverkat löpande i konsumentprogrammet Plånboken i Sveriges radio.

Intresset för reseförsäkringar har varit stort under året. Vi har via medier löpande informerat om hur försäkringarna gäller och vad resenärer bör tänka på när restriktioner och reseråd har ändrats. Under året drabbades många fastighetsägare av vattenskador efter översvämningar. Våra boendeexperter medverkade flitigt i medierna och förklarade hur försäkringar gäller och vilka skadeförebyggande åtgärder som fastighetsägare kan vidta. Hur man ska tänka i valet av försäkringar är också ett ämne som återkommande uppmärksammas i medierna.

Facebook

Genom vår Facebooksida informerar vi om aktuella försäkrings- och pensionsfrågor och om vår verksamhet. Under året publicerade vi 47 inlägg som tillsammans nått cirka 130 000 personer. Det inlägg som fick störst räckvidd under året handlade om brandskyddet i bilförsäkringar.

Hållbarhet

Under 2021 har Försäkringsbyrån tagit ett stort kliv framåt i sitt hållbarhetsarbete. En milstolpe har varit att färdigställa vår första hållbarhetsjämförelse. I augusti lanserade vi en jämförelse som tar sikte på försäkringsbolagens konkreta hållbarhetsarbete inom bilförsäkringar.

Under året utsågs Andrea Ekeblad Szanto till hållbarhetsansvarig på Försäkringsbyrån. Andrea, som är jurist och expert på boendefrågor, har arbetat på Försäkringsbyrån sedan 2015. Under året blev vår hållbarhetsansvariga även utsedd till klimatpaksambassadör. Ambassadörskapet är instiftat inom ramen för EU:s klimatpakt.

En klimatpaksambassadör förväntas avlägga ett löfte om åtgärder som ska vidtas med syfte att begränsa klimatförändringarna. Försäkringsbyråns löften innebär att vi under nästa år kommer att informera konsumenter om skadeförebyggande åtgärder för att undvika försäkringsskador.

Utbildning

Även under 2021 har Försäkringsbyrån medverkat som föreläsare inom ramen för Nationella nätverket för finansiell folkbildning. Nätverket, som samordnas av Finansinspektionen, arbetar med utbildning i privatekonomi. Det består av myndigheter, organisationer och finansiella företag. Utbildningar har genomförts för diakoner inom Svenska kyrkan och för medlemmar i Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (RFS). Vi medverkade även som föreläsare på utbildningen Tryggare ekonomi på äldre dar. Utbildningen vänder sig till seniorer som sprider kunskap till sina seniorförbund.

Vi har medverkat i en fortbildningskurs för medarbetare hos Konsumentverkets vägledningstjänst Hallå Konsument.

Försäkringsbyrån har även utbildat konsumentvägledare, budget- och skuldrådgivare och studenter på FEI - yrkeshögskolan. Därutöver har vi medverkat vid flera seminarier som arrangerats av Svenska Försäkringsföreningen.

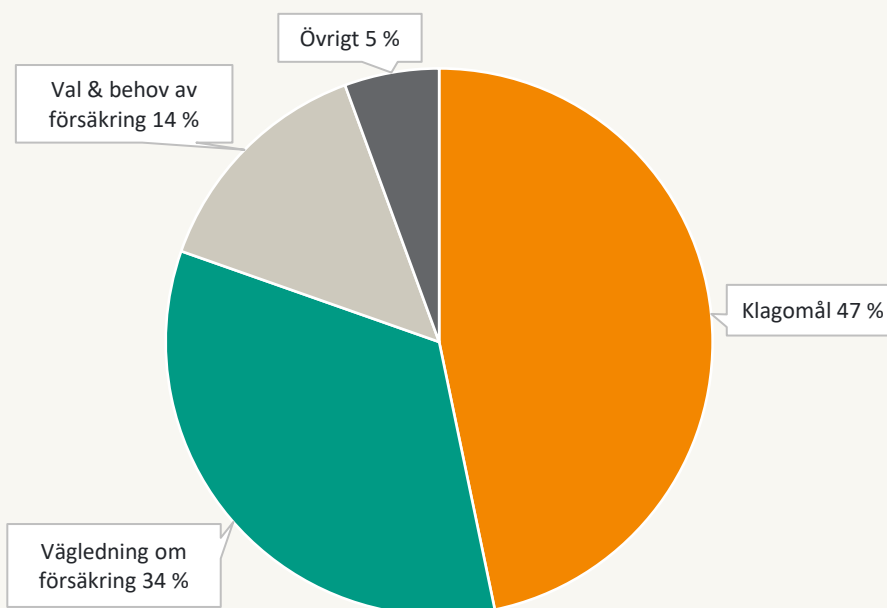
Kontakter med konsumenter – ärendestatistik med analys och kommentarer

Ärenden och registrering

Under 2021 registrerade Försäkringsbyrån drygt 10 500 ärenden, vilket var färre än året innan. Av alla ärenden som byrån registrerade under året var 47 procent klagomålsärenden (2020 var det 51 procent).

Den svenska försäkringsbranschen reglerade drygt 2,8 miljoner skador under 2021. Som andel av det totala antalet skador som har hanterats i branschen är de klagomål som kommer till Försäkringsbyrån relativt få. Genom våra omfattande konsumentkontakter kan vi ändå se tydliga mönster. I många klagomål har försäkringsbolagen fattat ett korrekt beslut men brutit 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.

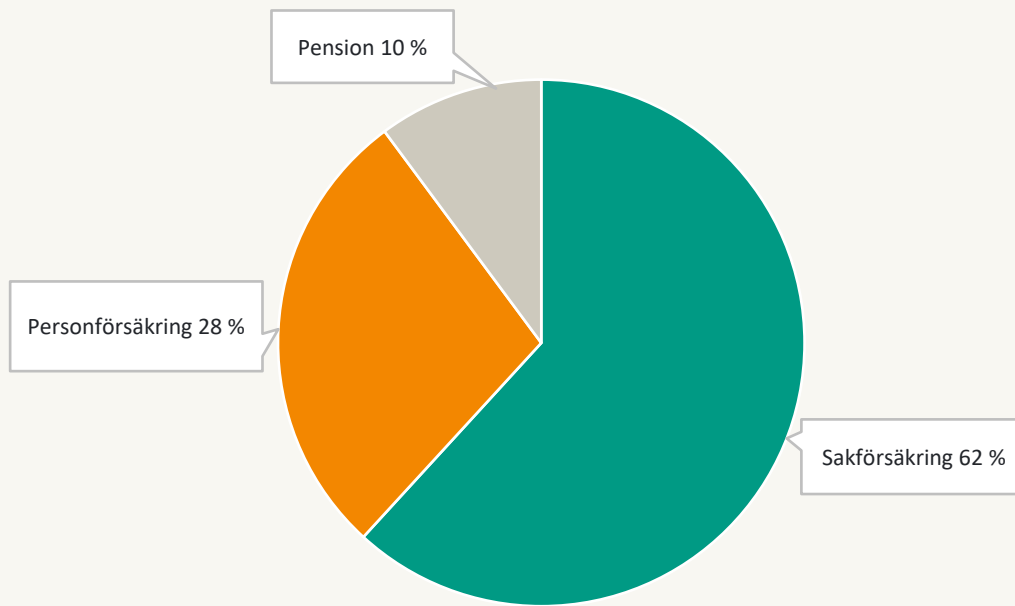
Fördelning av ärenden 2021



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.

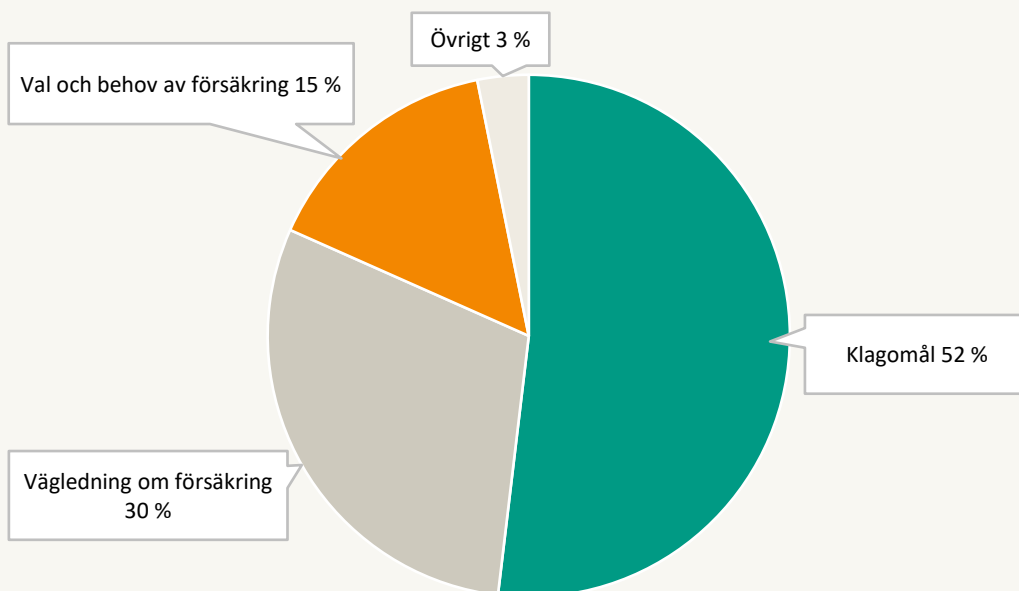
Ärenden per försäkringsområde



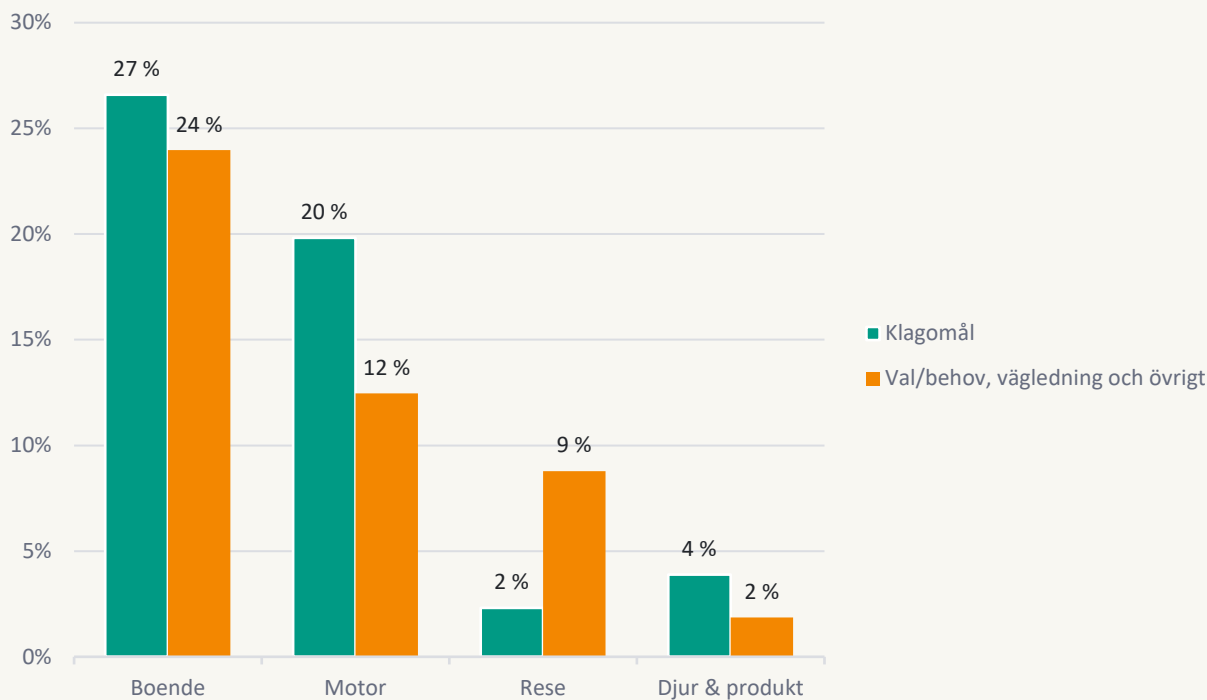
Sakförsäkringar

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

Fördelning av ärenden inom sakförsäkringar 2021



Ärenden per försäkringstyp inom sakförsäkring 2021



Återkommande frågor om sakförsäkring

Digitalisering

I takt med att samhället blir alltmer digitaliserat ökar antalet klagomål från konsumenter som har svårt att följa med i den digitala utvecklingen. När försäkringsbolagen av säkerhetsskäl väljer att endast kommunicera via "Mina sidor" krävs det att konsumenter loggar in med bank-ID. Det blir problematiskt för konsumenter som saknar bank-ID.

En del konsumenter är missnöjda med att bolagen kommunicerar via e-post i stället för brev. Det gäller särskilt när fakturor inför årsförnyelsen skickas per e-post. Flera är också missnöjda med att försäkringsbolag skickar fakturor och påminnelser som digital post genom Kivra. Det händer att konsumenter missar att betala sina fakturor och försäkringen upphör att gälla.

Det finns konsumenter som har fått krav från Trafikförsäkringsföreningen. De har missat att betala sina bilförsäkringspremier när ett försäkringsbolag har gått över till digital kommunikation. Konsumenterna måste själva aktivt meddela om de inte önskar få information via Mina sidor.

Även inom skaderegleringen ser vi att digitaliseringen kan skapa problem och det visar följande exempel. En konsument anmälde en vattenskada på sin villa på bolagets webbsida. Hen angav att skadan var i husgrunden och verkade komma från ett stuprör som var nedgrävt intill. Konsumenten uppmanades i ett automatiskt svarsmeddelande att göra en besiktning. Om skadan var ersättningsbar skulle bolaget betala besiktningen. Konsumenten gjorde en besiktning för 4 000 kronor. Försäkringsbolaget ville inte ersätta skadan eftersom villaförsäkringar inte ersätter vatteninträngning genom vägg under mark. Konsumenten anser att försäkringsbolaget ska ansvara för den onödiga besiktningen och har framställt ett skadeståndskrav till bolaget.

Bevisning

Ett av de vanligaste klagomålen handlar om svårigheter att styrka att en skada har skett. Konsumenter har svårt att förstå att man behöver ange när skadan inträffat samt att händelsen ska ha skett plötsligt och oförutsett. Det kan vara besvärligt att bevisa att ett inbrott skett och att styrka värdet på egendom när kvitto saknas.

Ett stort antal frågor handlar om ifall skadade våtrum har varit byggda enligt rådande branschregler vid bygg- eller renoveringstiden. I de flesta försäkringar krävs det att ett våtrum ska vara byggt enligt branschregler. Några försäkringsbolag kan ändå ersätta våtrumsskador mot en högre självrisk. Konsumenter förvånas ofta av denna begränsning och menar att det är orimligt svårt att motbevisa bolagens påstående om att våtrummet inte uppfyller branschreglerna vid byggnationstillfället. Ett återkommande klagomål är att försäkringsbolagen inte besiktigar en anmäld skada eller att besiktningen/utredningen är bristfällig.

Inom motorfordonsförsäkring handlar bevisfrågorna om att försäkringsbolagen ifrågasätter om skadan verkligen inträffat under försäkringsperioden när skadan anmäls kort efter att försäkringen tecknades. Anledningen är att försäkringsbolagen har ett utredningsansvar för att säkerställa att försäkringstagarna är berättigade till ersättning enligt försäkringsvillkoren.

Det uppstår även frågor kring hur man går till väga för att visa att en skada inträffat plötsligt och oförutsett, till exempel i samband med årets översvämningar när man har kört in i en vattensamling. Många undrar vad man kan göra för att bevisa att flera skador rör samma skadehändelse, exempelvis när det gäller skadegörelse eller maskinskador.

Konsumenter frågar oss vad de är skyldiga att ge bolaget för information i samband med reglering av skador, som till exempel kvitton eller tillgång till bilens så kallade svarta låda. Det är också vanligt att konsumenter frågar vad som gäller för att få ta del av uppgifter hos försäkringsbolag. Bolag nekar med hänvisning till sekretess och hänvisar till domstol trots att man bara efterfrågar egna uppgifter.

Värdering och åldersavdrag

Det är vanligt med klagomål på försäkringsbolagens värderingar och åldersavdrag för främst förlorade smycken, mobiler och cyklar. Konsumenter ifrågasätter höga åldersavdrag och att man gör avdrag på både arbete och material i skador på byggnader.

Det är också vanligt att konsumenter är missnöjda med värdering av fordon om de inte får någon direkt motivering eller tydligt underlag. Vi får allt oftare frågor om värdering som gäller åldersavdrag på påkörda byggnader.

Reparationer

Konsumenter har återkommande synpunkter och klagomål på hur reparationer vid återställande av försäkringsskador har utförts. De ifrågasätter även om den av bolaget anvisade hantverkarfirman verkligen följer aktuella bygg- och branschregler. Konsumenter klagar fortsatt på hur sanering efter brand har utförts.

Pandemin har lett till en omfattande reservdelsbrist och långa reparationstider inom motorskador. Konsumenter som fått vänta i månader undrar hur länge de ska acceptera att vänta och vad de kan få för kompensation.

Konsumenter ifrågasätter att de måste anlita de verkstäder som försäkringsbolaget har upphandlat. Dessa verkstäder uppges vara dyra och ofta ersätter försäkringen endast en liten del av reparationskostnaden. Några avstår då från att använda sig av försäkringen. Det är också vanligt med frågor om reklamation av verkstadens arbete. Konsumenter överraskas av att de, och inte försäkringsbolaget, är beställare av arbetet och att de måste reklamera på egen hand.

Frågor om skador på husbilar handlar ofta om långa reparationstider och stora svårigheter med att få fram reservdelar som i många fall måste specialtillverkas. Det förekommer också klagomål när konsumenter inte uppfattat att allriskskyddet är begränsat vid skador på inredningen.

Hemförsäkringar

Uppsägning av hemförsäkringen

Liksom föregående år har dödsbodelägare återkommande hört av sig med klagomål på att ett försäkringsbolag inte tillåter en förtida uppsägning av den avlidnes hemförsäkring. Uppsägning före årsförfallodagen kan ske först när bouppteckning har upprättats. Konsumenter undrar om bolaget har rätt att göra så.

ID-skyddet

Vi har under året sett en ökning av antal frågor från konsumenter som har blivit ID-kapade. De har drabbats av en ekonomisk skada och vill veta om de kan få hjälp ur hemförsäkringens ID-skydd.

Liksom tidigare år har konsumenter även vänt sig till oss med klagomål på att bolag som säljer ID-skydd ringer upp och använder aggressiva införsäljningsmetoder och skrämstaktik. Flera nya aktörer som vänder sig till konsumenter finns numera på denna marknad.

Ansvarsskyddet vid skadeståndsansvar

En vanlig fråga är hur ansvaret gäller när en hund skadar en annan hund. Hundägare vars hund har blivit angripen av en annan hund har framfört klagomål på att ersättningen för skada jämkas till hälften på grund av det strikta ansvaret oaktat att den angripna hunden inte har haft någon skuld till skadehändelsen.

En annan fråga rör praxis kring nivån på den ersättning som kan utgå ur ansvarsskyddet för veterinärkostnader när ett husdjur har skadats av ett annat djur. När veterinärkostnaderna generellt ökar räcker inte den ersättning som bolagen beviljar för att täcka de faktiska veterinärkostnaderna.

En återkommande fråga är hur ansvarsskyddet gäller för en boende som har orsakat en skada i sin lägenhet och som får ett skadeståndskrav från hyresvärden. I många fall kräver hyresvärden ersättning av hyresgästen för skador som har uppkommit på grund av olycksfall. I dessa fall ersätts inte skadan ur ansvarsskyddet. Konsumenter som får avslag från sitt försäkringsbolag undrar hur de kan bemöta hyresvärdens krav.

Överfallsskyddet

Krävs det en polisanmälan för att få ersättning från överfallsskyddet i hemförsäkringen? Har försäkringsbolaget rätt att avslå en begäran om ersättning med motiveringen att gärningsmannen inte är dömd, inte känd eller att polisutredningen har lagts ned? Det är några vanliga frågor. Vidare klagar konsumenter på att polisens brottsrubricering påverkar försäkringsbolagets bedömning av rätten till ersättning.



Trender och nya företeelser för egendomsskydd

- ☑ En trend som fortsätter är att konsumenter som har blivit bestulna på elsparkcyklar som kan hålla en hastighet över 20 km/h har klagat på att de inte får någon ersättning ur hemförsäkringen. Dessa elsparkcyklar går heller inte att försäkra på något annat sätt.
- ☑ Klimatförändringarna och sommarens extremväder har väckt frågor om schabloner för värdering av brand- eller vattenskadat lösöre. Konsumenter som har drabbats av översvämningar har klagat på långsam skadereglering. Konsumenter som har förvarat egendom i källarförråd och som inte fått ersättning från hemförsäkringen ifrågasätter bolagets beslut och försäkringsskyddets omfattning.
- ☑ En ny företeelse är frågor om ifall hemförsäkringen ersätter stöld av kryptovaluta och vilken typ av egendom kryptovaluta ska betraktas som. En ny fråga är också hur försäkringen ersätter elektriska lås, vilka är betydligt dyrare att byta än traditionella lås. I de fall vi känner till har försäkringsbolaget endast gått med på att betala en begränsad del av kostnaden för låsbyte.

Bostadsrättsförsäkringar

Merparten av de frågor vi har fått under året handlar om läckageskador och främst om ansvarsfördelningen mellan bostadsrättsinnehavaren och bostadsrättsföreningen.

En återkommande fråga är hur begreppet vattenledningsskada ska tolkas.

Försäkringsbolagen och bostadsrättsföreningarna kan ha olika syn på begreppets innebörd. Ovissheten har medfört problem när konsumenter har tecknat sitt bostadsrättstillägg i ett försäkringsbolag som tolkar begreppet vattenledningsskada extensivt. Vid en extensiv tolkning är bostadsrättsföreningens ansvar för vattenledningsskada långtgående och omfattar alla vattenskador som kommer från läckage på rör som leder in vatten i bostaden. Konsumenter hänvisas i dessa fall till bostadsrättsföreningen. Om bostadsrättsföreningen

och föreningens försäkringsbolag inte accepterar ett sådant långtgående ansvar för föreningen får berörda konsumenter inte ersättning för skadorna från något håll. Detta har drabbat och fått stora ekonomiska konsekvenser för ett flertal konsumenter under året.

Frågan om vem som ska utreda en skada när misstanke om vattenskada finns är också en återkommande fråga. Konsumenter har klagat på att varken föreningen eller konsumentens bostadsrättsförsäkringsbolag vill göra den inledande skadeutredningen. De hänvisar till varandra med följden att konsumenten inte får hjälp att utreda skadan.

Svagt försäkringsskydd för vatten utifrån

Det har blivit vanligare med vattenskador på grund av att vatten kommit utifrån, det vill säga via fasaden, genom taket, via dräneringen eller via stupröret. Vid dessa skador har konsumenter ett otillräckligt skydd i sin bostadsrättsförsäkring. Föreningens ansvar omfattar inte skador inne i bostadsrättslägenheten, om inte skadorna har uppkommit på grund av att föreningen har brustit i sin skyldighet att hålla huset och marken i gott skick.

Vattenskada i nyköpt bostadsrätt

Ett återkommande konsumentproblem är hur en skada ska regleras när en vattenskada upptäcks av köparen inom 30 dagar från tillträdet till en bostadsrätt. När köparens försäkringsbolag bedömer att det är fråga om en gradvis uppkommen vattenskada hänvisas köparen som regel till att kontakta säljaren så att säljaren kan anmäla skadan till det försäkringsbolag som försäkrade bostadsrätten fram till tillträdet. Konsumenter har råkat ut för att säljaren inte vill samarbeta och vägrar att anmäla skadan till sitt försäkringsbolag, varpå köparen inte får hjälp från något håll för att åtgärda skadorna i lägenheten.

Kollektiva bostadsrättsförsäkringar

Flera konsumenter har klagat på att bostadsrättsföreningen vägrar att anmäla en uppkommen vattenskada till den kollektiva bostadsrättsförsäkringen i fastighetsförsäkringen. I dessa fall blir konsumenten beroende av föreningens samarbetsvilja. Konsumenten riskerar att stå utan försäkringsskydd för skadorna i bostaden.

Oro för försäkringsskyddet vid översvämningar

En ny företeelse under året har varit att oroliga konsumenter hört av sig och undrat om de har ett tillräckligt försäkringsskydd i sin bostadsrättsförsäkring om de skulle drabbas av översvämningar. Konsumenter som redan har drabbats av översvämningar har känt oro över om de kommer att få ersättning ur försäkringen för de skador som de har drabbats av.

Villaförsäkringar

Kommunikation och information under skaderegleringen

Konsumenter påpekar fortsatt att försäkringsbolagen betalar hantverkare innan arbetet har slutförts. De önskar att bolagen ska göra en avstämning innan utbetalning sker. När detta inte är fallet fråntas konsumenter sina rättigheter att, enligt konsumenttjänstlagen, hålla inne med slutlig betalning tills hantverkaren har följt branschregler eller slutfört arbetet.

Konsumenter upplever också att de får motstridiga besked från försäkringsbolag och entreprenörer. De efterlyser en tydligare och mer transparent kommunikation mellan de inblandade. Innebörden av beställaransvaret är fortsatt ottydligt för konsumenter.

Andra klagomål som återkommer handlar om oväntat höga kostnader och att man har svårt att förstå offerter och fakturor från hantverkare, liksom kalkyler och kostnadsredovisningar från bolagens sida.



Trender

- ☑ Vi noterar en fortsatt ökning av antalet klimatrelaterade naturskador. Det handlar främst om översvämning men även stormskador på både byggnader och tomter.
- ☑ Konsumenter reagerar fortsatt på oväntat snabba åldersavdrag på värmepumpar. De har även klagat på en produktförsäkring för värmepumpar när det gäller åldersavdrag och villkoren i övrigt.
- ☑ Vi märker ett försäkringsbolagen i större utsträckning vill kontantreglera skador, både mindre skador och totalskador. Konsumenter berättar att de känt sig övertalade att acceptera kontantreglering, men att de senare haft svårt att hitta och avtala med en hantverkarfirma. Offerten blir i slutändan ofta betydligt dyrare än vad man räknat med och ersättningen räcker inte till, för att till exempel uppföra ett nytt likvärdigt hus. När konsumenter väl inser detta är det ofta för sent att begära att bolaget tar tillbaka beslutet om kontantreglering.

Fritidshusförsäkringar

Generellt är det 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 bevisvärigheter förekommer för vattenskador. Då tillkommer även svårigheter att visa på skadetidpunkt och skadans utbredning. 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.

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. Efter att ha upptäckt ett dolt fel i huset undrar många husköpare vem skadan ska anmälas till; försäkringsbolaget, säljaren eller båda?

Husköpare förlitar sig ofta på den medföljande säljarbesiktningen. De känner sig vilseledda av fastighetsmäklare som menar att en egen noggrann köparbesiktning inte behövs eftersom säljaren redan har gjort en fullgod besiktning. Efter köpet visar det sig att försäkringen har oväntade undantag och köparna undrar vilket ansvar mäklaren har för att inte ha upplyst om försäkringens begränsningar och vilket informationsansvar försäkringsbolaget har som erbjuder försäkringen.

Köpare av äldre hus upplever att säljarens dolda felförsäkring är onödig då knappast något fel kan anses vara dolt i hus från 50-talet eller tidigare. De som anmäler ett dolt fel blir vidare förvånade över att felet undantas när skadan är värd mindre än 1 eller 2 procent av köpeskillingen.

Det råder också oklarheter runt möjligheten att kräva säljaren på ersättning när försäkringen inte omfattar skadan.

De konsumenter som kontaktar oss om Byggfelsförsäkringar och Färdigställandeskydd gör det som regel för att de har frågor om skyldigheten eller nödvändigheten att teckna sådana vid husbyggnation.

Bilförsäkringar

Val och behov och försäljning

Många konsumenter använder vår poängsatta jämförelse av bilförsäkringars villkor. Den används vid nyteckning men även när man vill byta försäkringsbolag. Det är vanligt med frågor om fördelarna med att ha en äldre bil helförsäkrad jämfört med att bara ha den halvförsäkrad.

Konsumenter har uppmärksammat att villkoren skiljer sig åt mellan bolagen när det gäller hur länge maskin- och elektronikförsäkringen gäller och vill ha hjälp med att välja rätt bolag. Vi har också börjat få frågor från konsumenter med elbilar som undrar vilka bolag som har extra generösa villkor för dessa.

Bolagsbyte

Många frågor rör byte av bilförsäkring. Konsumenter är missnöjda med att man inte kan byta bolag under försäkringsåret. Flera konsumenter har uppgett att de har blivit kontaktade av ett bolag som sagt att de kan byta försäkringsbolag under pågående period genom att ställa av bilen och säga upp den gamla försäkringen dagen efter. Det går det nuvarande bolaget inte med på då försäkringen görs om till en så kallad garageförsäkring. Konsumenterna undrar vad som gäller.

Det är också vanligt med frågor om ångerrätt. Vanliga situationer är att man har köpt bil av en bilhandlare som tecknat försäkring i ett bolag och informerat köparen om att han kunde säga upp den och byta "direkt när han kom hem". Konsumenterna känner sig lurade när det inte stämmer.

Frågor om dubbelförsäkring vid bolagsbyte återkommer även om det har blivit bättre efter att vi tagit upp det med branschen. Konsumenter undrar vad som gäller när de har betalat för försäkringar i två bolag under lång tid och nekas återbetalning av premier från båda bolagen. Autogiro har rullat på och därför har inte uppsägningen fungerat som den ska.

Premier

Frågor om premier gäller ofta klagomål på stora premiehöjningar, i vissa fall med upp till 80 procent med hänvisning till ökad skadefrekvens i kollektivet. Många har autogiro och märker inte höjningen förrän det är för sent att byta bolag.

Missnöje med premiehöjningar förekommer också i samband med flytt eller om man får skyddad identitet. Vi har också kontaktats av försäkringstagare som är kunder i bolag som drar premien från betalkortet. När det blivit problem med betalningen har de inte lyckats få tag på bolaget och är rädda att försäkringen ska sägas upp.

Flera konsumenter ifrågasätter bolagens skiftande rutiner i samband med avställning. De är missnöjda med att de tvingas ha en avställningsförsäkring och inte kan säga upp den helt.

Skadereglering

Det är vanligt att konsumenter har klagomål på skaderegleringen. Det beror ofta på att de inte har förstått besluten när de nekas ersättning, eller att de inte får den ersättning som de tycker att de borde få. I de allra flesta fall är besluten korrekta men konsumenten har inte fått tillräckligt tydlig information. Det som komplicerar skaderegleringen inom motorområdet är att det ofta är flera parter och försäkringsbolag inblandade och det är svårt för konsumenter att sätta sig in i hur det fungerar. Det är vanligt att man kontaktar oss när man saknar helförsäkring och ska få ersättning direkt från en vållande motparts försäkring. Konsumenterna är då tacksamma för oberoende hjälp.

En hel del frågor handlar om att framställa skadeståndskrav för självrisk med mera från någon som man anser har orsakat skadan genom vårdslöshet. Konsumenter förstår inte varför försäkringsbolaget inte kräver ersättning för självrisken från skadevällaren när bilen till exempel skadats i en biltvätt eller av stenskott från gräsklippning.

Vi har under året fått fler frågor som rör problem med att vagnskadegaranti och halvförsäkring inte är synkade. Det är vanligt att konsumenter upptäcker att de är oförsäkrade vid en skada, eller så nekas de att öka skyddet från halv- till helförsäkring under försäkringsåret och står utan skydd. Det verkar bero på korta gratisförsäkringar eller att bilhandlaren haft bilen inregistrerad före försäljningen.

Vi har också fått fler frågor om nekad ersättning från vagnskadegarantin på grund av sen anmälan. Ofta har man bara en månad på sig att anmäla. Framtiden får utvisa om man har blivit hårdare i sin tillämpning av garantivillkoren.

Ersättningsform

Konsumenter som har fått vänta länge på reparation undrar om de kan kräva inlösen av fordonet. Ofta handlar det om väntetider på över ett halvår. Konsumenter vill ha kontant ersättning då det verkar omöjligt att få tag på reservdelar, men nekas detta då skadan inte är tillräckligt omfattande. I många fall rör det sig om stulna katalysatorer. Det är svårt att få fram både begagnade och nya delar.

Det finns ett stort behov av information om vilka rättigheter man har mot motpartsbolaget respektive eget bolag när det gäller ersättning efter en kollision. Är det rimligt att bolaget vill reparera en bil för 200 000 kronor när den är värd 300 000 kronor? Vad kan man kräva från den vållande motparten om man anser att det blir en värdeminskning efter reparationen?

Självrisker

Konsumenter undrar om det är korrekt att man kan krävas på flera självrisker för en skada. Ofta gäller det krav på trafiksjälvrisk vid kollision eller till exempel skada på asfalt vid bilbrand. Kravet på trafiksjälvrisk kommer i många fall långt efter vagnskadesjälvrisk och det är man inte beredd på.

Det är också vanligt att bolag bedömt att bilens skador kommer från två separata skadehändelser och tar ut två självrisker när konsumenten anser att det är samma skada.

Vållande

Vållandefrågor gäller ofta vilka omprövningsmöjligheter som finns när man ansetts vållande eller när det inte går att styrka något vållande på någon av parterna. De undrar hur man kan gå vidare efter att det egna bolaget har omprövat ärendet.

Många frågor handlar om vållandebedömningar och vilka beviskrav som gäller. Ett exempel är att vållande motpart struntar i att anmäla till sitt bolag. Konsumenterna undrar hur lång tid det får ta och vad som händer om de inte anmäler. Man har också frågor om när motparten dömts för vårdslöshet men konsumenten ändå har bedömts som vållande. De har svårt att förstå att brottsutredningen och vållandebedömningen inte är samma sak.

Det är också vanligt med frågor om vad som gäller när man inte skrivit någon anmälan på olycksplatsen. Ofta var man då överens om vållandet. Därefter ändrar motparten sin version och konsumenten får ingen ersättning från motpartens försäkring. Man undrar då vilka beviskrav som gäller och hur man kan göra för att överklaga beslutet.



Trender

- ☑ Väderhändelser har resulterat i översvämningsskador och frågor om vad som är en plötslig och oförutsedd skada när man har kört in i en vattensamling, eller om en camping plötsligt har översvämmats vid skyfall.
- ☑ En annan trend är frågor kopplade till de omfattande katalysatorstölderna under året. De rör reparationstidens längd på grund av svårigheter att hitta en begagnad eller ny katalysator att ersätta den stulna med. Många vill ha kvar sin välhållna bil men det blir till slut inlösen mot kontanter då det blir för dyrt att sätta in en ny katalysator i en gammal bil.
- ☑ Reservdelsbristen har gett långa reparationstider och konsumenter undrar hur länge man ska behöva vänta på reparation och om man kan kräva inlösen om det tar lång tid. Vi har även fått en hel del synpunkter på att hyrbilstillägget inte räcker till trots att man kan få ersättning i drygt två månader. Det är ett helt nytt fenomen som vi inte har sett tidigare.
- ☑ Vi har haft något färre frågor om tvister om värdet vid inlösen då begagnatpriserna har gått upp under året. Konsumenterna är nöjda med värdet i förhållande till vad de har gett för sin skadade bil. Det är dock dyrt och svårt att få tag på ersättningsfordon.

Husbilsförsäkringar

Vi har under året tagit fram en jämförelse av villkoren för husbilsförsäkringar. Intresset för att semestra i husbil ökade under pandemin. Konsumenter har också uppmärksammat oss på betydande variationer i försäkringskyddet.

Husbilsjämförelsen är ett komplement till biljämförelsen och ger en överblick av vilka bolag som erbjuder husbilsförsäkringar. Den tar upp skillnader i försäkringsbolagens villkor i delar som är speciella för husbilar. Det som skiljer sig åt i villkoren blir tydligt för både konsumenter och försäkringsbolag och vi har redan sett att vår belysning har lett till villkorsförbättringar.

Vi får också en del frågor om hur den ordinarie försäkringen gäller om man ska hyra ut sin husbil eller om man ska hyra av någon annan.

Mopedförsäkringar

Antalet mopeder ökar och det är många som har frågor om hur mopeder ska försäkras. Det är vanligt med frågor om vad som gäller när minderåriga har fått moped av föräldrarna. Vem ska registreras i vägtrafikregistret och försäkra mopeden, vårdnadshavaren eller barnet? Flera frågor rör ägarregistrering och försäkring av mopeder som ungdomar köpt innan de fått förarbevis. Kunskapen om vad som gäller varierar mellan bolagen och konsumenter får olika besked från olika handläggare.

Vår mopedjämförelse är mycket populär under säsong. Fenomenet årsförsäkring är okänt för de flesta och många undrar hur de fungerar. De gäller särskilt när man ställt av mopeden och inte förstår varför man inte får någon återbetalning av premien.

Reseförsäkringar

Pandemin påverkade resandet under stora delar av året och förstås de frågor vi fått om reseförsäkringar. Först den 1 oktober 2021 lyftes UD:s reseavrådan kopplad till pandemin för samtliga länder. Under senare delen av året ökade möjligheten att resa, för att senare mattas av igen när smittan åter tog fart genom omikron.

Frågor inför en resa har fortsatt varit betydligt vanligare än klagomål. Många frågor har handlat om att avboka resor och vad som gäller när UD avråder från resor, vid akut sjukdom och vid kronisk eller pågående sjukdom. Det har också kommit frågor om möjligheten att avboka vid lindrigare symptom, som senare visar sig vara covid-19, eller på grund av allmän oro kopplat till pandemin.

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. Vi noterar att försäkringsbolagen har varit mer noggranna med att kräva tydliga läkarintyg vid akut sjukdom för att bedöma ersättning från avbeställningsskyddet.

Informationen om hur försäkringen gäller när UD avråder från resor har försvårats eftersom villkoren skiljer sig åt mellan bolagen. Det framgår heller inte alltid av villkoren vad som gäller.

När det gäller avbokningar har konsumenter fått felaktiga besked och bollats mellan försäkringsgivare, flygbolag och researrangör. Konsumenter har efterfrågat ersättning för merkostnader för till exempel hotell, mat och bokade aktiviteter. Försäkringsbyrån har återkopplat till branschen de brister vi noterat och i många fall har åtgärder vidtagits.

Karantän, dokumentationskrav och förlängd resa

Konsumenter har undrat om försäkringen ger ersättning vid karantän eller om det krävs en separat reseförsäkring. Vissa länder, till exempel Thailand, har krävt ett separat intyg för vad reseförsäkringen täcker. Försäkringsbyrån har fått en del frågor om försäkringsbolagen tillhandahåller sådana intyg och vad de ska innefatta, vilket kan variera mellan olika länder.

Vi har blivit kontaktade av konsumenter som har behövt förlänga sitt reseskydd under resan. Vissa av dem har inte hittat någon lösning och därmed blivit oförsäkrade. Det har också kommit frågor från personer som besökt Sverige och som inte har fått förlänga sitt reseskydd eftersom de inte har kunnat resa tillbaka till sitt hemland.

Försäkringar för utländska besökare

Vi har fått många frågor kring så kallade besöksförsäkringar, främst från besökare utanför EU. De söker en reseförsäkring som uppfyller Migrationsverkets krav på reseskydd, vilket krävs för att få ett visum för upp till 90 dagar eller ett uppehållstillstånd längre än 90 dagar.

Många besökare har svårt att hitta eller förstå Migrationsverkets information.

Försäkringsbolagen är generellt inte villiga att ta den risk som det innebär att erbjuda de villkor som ställs på en besöksförsäkring. I dagsläget finns endast en försäkring som har godkänts av Migrationsverket.

Försäkringar för arbete och studier utomlands

Under året har det kommit många frågor om försäkringar vid arbete eller studier utomlands. Frågorna är kopplade till pandemin och handlar om möjligheten att förlänga sin pågående försäkring, vad som händer om skolor stängs och om studierna fortsätter på distans.

En del studieförsäkringar ger inte ersättning vid avbrutna utlandsstudier om man tvingas att åka hem i förtid. Vi har också haft kontakt med studenter som inte har fått förlänga sin försäkring när de befunnit sig utomlands.

Djurförsäkringar

Konsumenter klagar på stora premiehöjningar från ett år till ett annat. Det blir särskilt komplicerat inom djurförsäkringar då ett byte av försäkringsbolag 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.

Svårigheterna att byta djurförsäkring leder sannolikt till ett ökat behov av att kunna jämföra olika försäkringar och få stöd i sitt val av försäkring. Här fyller våra försäkringsjämförelser och konsumentvägledning en viktig funktion.

Ett generellt problem är att djurförsäkringar har undantag och begränsningar som många konsumenter inte är medvetna om. Detta leder till missnöje när en skada inte ersätts och det kan vara svårt för konsumenten att ompröva den veterinärmedicinska bedömningen av skadan.

På senare år har ett par nya aktörer dykt upp på djurförsäkringsmarknaden. Konsumenter undrar om de är seriösa och hur man ska tänka när man väljer försäkringsbolag.

Produktförsäkringar

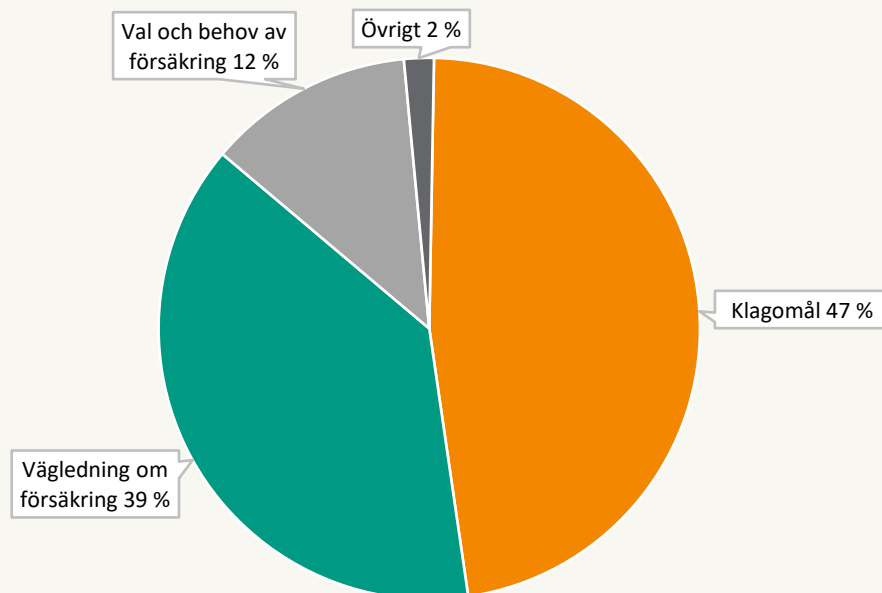
Produktförsäkringar tecknas ofta i samband med köp av en separat produkt, till exempel en dator, mobiltelefon eller cykel.

Det vanligaste klagomålet inom detta område är produktförsäkringar för mobiltelefoner. Många konsumenter verkar inte ha förstått vad en produktförsäkring innebär eller om priset är rimligt. Det är svårt för konsumenter att nå de bolag som erbjuder försäkringarna och handläggningstiderna är ofta långa. Dessutom är det många gånger svårt att säga upp försäkringen.

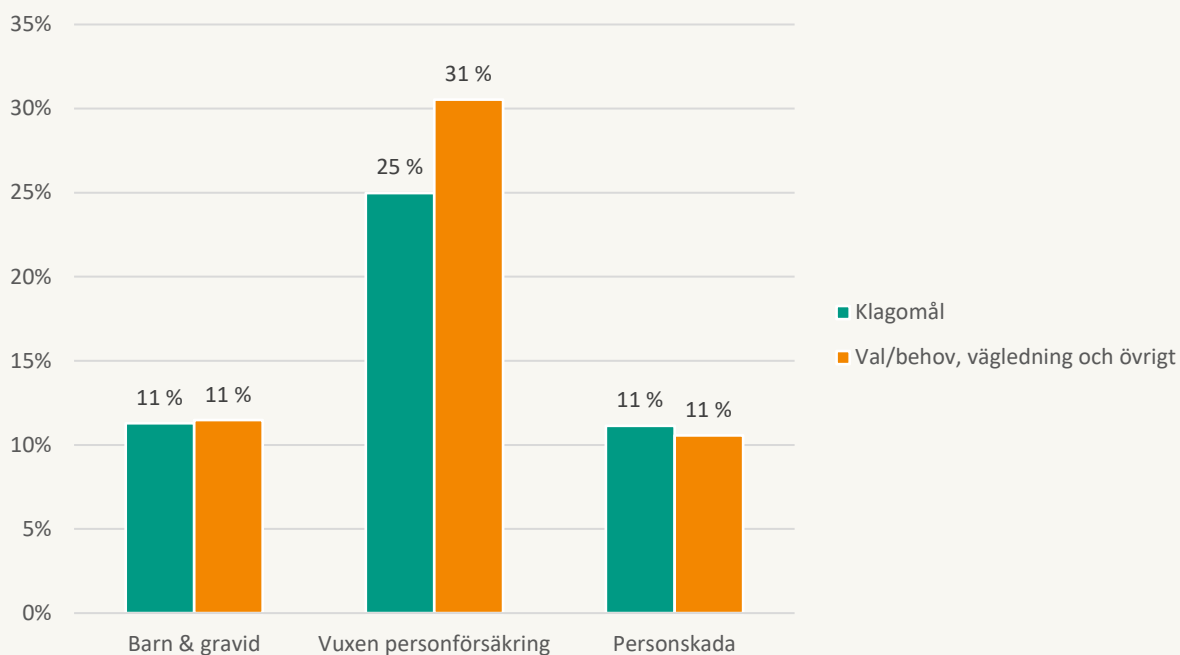
Personförsäkringar

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

Fördelning av ärenden inom personförsäkringar 2021



Ärenden per försäkringstyp inom personförsäkring 2021



Återkommande frågor om personförsäkring

Medicinska invaliditetsbedömningar

Medicinska invaliditetsbedömningar är komplexa och för många konsumenter är det första gången de kommer i kontakt med detta. Vi kan här se en ökad medvetenhet hos konsumenter. Fler gör egna sökningar på internet för att själv kunna bilda sig en uppfattning om hur invaliditetsgraden bör bedömas. Konsumenter undrar om bolagens bedömning av invaliditeten är rimlig och hur man går vidare om man inte är nöjd med besluten. De kan behöva hjälp att förstå varför invaliditeten kan bli låg för en relativt omfattande skada. Hur länge får bolagen avvakta med att bedöma invaliditetsgraden och får ett bolag avvakta andra bolags bedömningar av samma skada är andra vanliga frågeställningar.

Invaliditetsersättningen är ofta den stora ersättningsposten och det är viktigt att bolagen motiverar sina beslut så att konsumenterna förstår och kan vara trygga med att beslut och ersättning är rätt utifrån försäkringsvillkoren. När konsumenter saknar en tydlig beslutsmotivering känner många också en osäkerhet inför att få ärendet omprövat hos bolaget. De önskar i stället en extern prövning. I förlängningen kan det leda till sänkt förtroende för försäkringsbolagens invaliditetsbedömningar.

Diagnosersättning

Många frågor rör också diagnosersättning, till exempel problematiken med undantagna diagnoser eller nekad ersättning efter byte mellan olika försäkringsbolag. Konsumenter hör av sig när försäkringsbolagen menar att sjukdomen visade sig innan försäkringen tecknades eller när diagnosen anses vara medfödd.

Det är vanligt med frågor om vilka diagnoser som omfattas av försäkringen. Många konsumenter upplever att bolagen har brustit i sin information gällande undantagen för vissa sjukdomar vid tecknandet av försäkringen.

Val och behov av personförsäkringar

Föräldrar som kontaktar oss angående val och behov av barnförsäkring undrar vad de ska tänka på inför valet av försäkring och om det kan vara förenat med någon risk att byta försäkring. En annan återkommande fråga är också om man bör teckna en individuell barnförsäkring om man redan omfattas av en gruppörsäkring.

Många konsumenter hör av sig när de ska teckna en sjuk- och olycksfallsförsäkring för vuxna och allt fler efterfrågar en poängjämförelse av dessa försäkringar. Vi har omarbetat vår olycksfallsjämförelse så att den även ska kunna vara användbar för äldre personer

Andra frågor rör behovet av en livförsäkring och vad som skiljer en livförsäkring från andra personförsäkringar. Allt fler konsumenter undrar vilka bolag som erbjuder livförsäkringar till äldre personer. Flera konsumenter efterfrågar också en jämförelse av livförsäkringar.

Barnförsäkringar

En stor andel av frågorna rör neuropsykiatriska sjukdomar, som exempel ADHD. Det kan handla om oenighet mellan föräldrar och försäkringsbolaget om när sjukdomen visade sig och därmed rätten till eventuell ersättning.

Diagnosersättningen i barnförsäkringen är även hos vissa bolag kopplad till vård- eller omvårdnadsbidrag från Försäkringskassan. Barnförsäkringar ersätter utifrån vårdbidragets storlek. Det har i flera fall visat sig vara problematiskt. Svårigheter kan uppstå antingen om ett barn har flera diagnoser, och där inte alla diagnoser ersätts från försäkringen, eller om en familj har flera barn med diagnoser. Vårdbidraget från Försäkringskassan bedöms på familjens totala behov av stöd. Det är inte uppdelat per diagnos eller per barn. Konsumenter upplever detta som otydligt och vill veta hur fördelningen ska göras.

Frågor om preskription kan delas upp i två kategorier. De handlar om ärenden där konsumenter dels framställt sitt krav för sent och därmed gått miste om ersättningen, dels har gjort en anmälan till försäkringsbolaget men blivit ombedda att återkomma senare. De har glömt bort detta eller väntat på att bolaget ska höra av sig. När de sedan återkommer har försäkringsbolaget hävdat preskription. Konsumenterna tror att de har agerat korrekt.

Gravidförsäkringar

Antalet ärenden om gravidförsäkringar är få och har nästan halverats jämfört med föregående år. Frågorna handlar främst om vad försäkringen täcker, vilken försäkring som är bäst och vad som skiljer gratisvarianterna åt från de som man betalar för. Övriga frågor har till exempel gällt missnöje över utebliven diagnosersättning eller nekad ersättning vid förlossningsskada.

Olycksfallsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar

Många konsumenter hör av sig innan de tecknar en sjuk- och olycksfallsförsäkring. Allt fler efterfrågar en poängjämförelse av dessa försäkringar. Vi har därför omarbetat vår olycksfallsjämförelse så att den även ska kunna användas på ett enkelt sätt för personer som är äldre.

Det är vanligt med frågor om vilka diagnoser som omfattas av försäkringen. Många konsumenter upplever att bolagen har brustit i sin information om undantag för vissa sjukdomar när försäkringen tecknas.

Nya och återkommande problem

Vi har fått en del frågor kopplade till covid-19, till exempel om man kan få ersättning för följsjukdomar eller ersättning för smak- och luktbortfall. Vi har också fått flera frågor om samsjuklighet och om det stämmer att om en viss sjukdom är undantagen från försäkringen så kan andra sjukdomar anses vara följder av den och därmed också vara undantagna.

Liksom tidigare år uppger en del konsumenter att det är svårt att visa att det rör sig om ett olycksfall. Olycksfallsbegreppet är svårt att förstå för konsumenter. Särskilt svårt är det att bevisa en skada för konsumenter som tidigare haft skador eller som inte har sökt vård kort efter skadetillfället.

Inkomstförsäkringar

Till inkomstförsäkringar räknas alla typer av försäkringar där inkomsten är försäkrad, det vill säga rena inkomstförsäkringar, som till exempel tecknas via ett fackförbund, men även sjukförsäkringar och låneskyddsförsäkringar. Merparten av våra ärenden rör låneskyddsförsäkringar.

Det vanligaste problemet beträffande sjukförsäkringar och låneskyddsförsäkringar är att konsumenterna inte har uppfyllt teckningskraven. Vi noterade detta problem redan under 2020. Många blir besvikna när det visar sig att de inte kan få ersättning för att de antingen inte haft en tillsvidareanställning eller för att de redan var deltidssjukskrivna när försäkringen tecknades.

Konsumenter undrar vem som kontrollerar att teckningskraven är uppfyllda. Borde inte försäkringsförmedlaren informera om kraven och försäkra sig om att försäkringstagaren uppfyller dem? Vi har återkopplat problemen både till myndigheterna och försäkringsbolag.

Flera konsumenter har hört av sig när de har nekats ersättning på grund av att de har varit sjukskrivna för liknande diagnos flera år före tecknandet av försäkringen. Flera försäkringsbolag hänvisar till följande försäkringsvillkor: "Försäkringen omfattar inte sjukskrivning som beror på sjukdom, sjukdomstillstånd eller skada som du kände till inom 12 månader närmast före försäkringens tecknande". Försäkringsvillkoret är svårtolkat och vi har framfört detta till myndigheterna.

Många konsumenter klagar på kraftigt höjda premier när de tvingas teckna fortsättningsförsäkring för att de lämnar gruppen eller grupp företrädaren byter försäkringsgivare. Det är problematiskt att premierna är dyra eftersom konsumenten inte kan välja att byta till en annan försäkring.

Livförsäkringar

Ett flertal konsumenter har kontaktat Försäkringsbyrån då de har varit missnöjda med att bolagen ändrar i villkoren i seniorlivförsäkringar, från livsvarig livförsäkring till försäkring med maxålder. Konsumenterna undrar med vilket stöd försäkringsbolagen får göra en sådan ändring.

En vanlig fråga är hur man tar reda på om en avliden person hade en livförsäkring och även var man hittar gamla livförsäkringar. Konsumenter har också frågor om förmånstagare och hur det fungerar med utbetalningar från livförsäkring.

Flera konsumenter har hört av sig och varit missnöjda med att de inte har fått teckna en livförsäkring efter bolagets riskbedömning. De undrar hur man kan begära överprövning av bolagets beslut i en sådan situation.

Personskador

Det kan vara svårt att förstå vilken ersättning man kan få efter en personskada, eftersom ersättningen inte framgår av försäkringsvillkoren, utan av skadeståndslagen och skadeståndsrättsliga principer. De vanligaste frågorna är därför vilken ersättning man kan få vid en skada eller om försäkringsbolagets ersättningsförslag är korrekt. Frågor om ersättning för inkomstförlust är särskilt svåra för konsumenter att förstå.

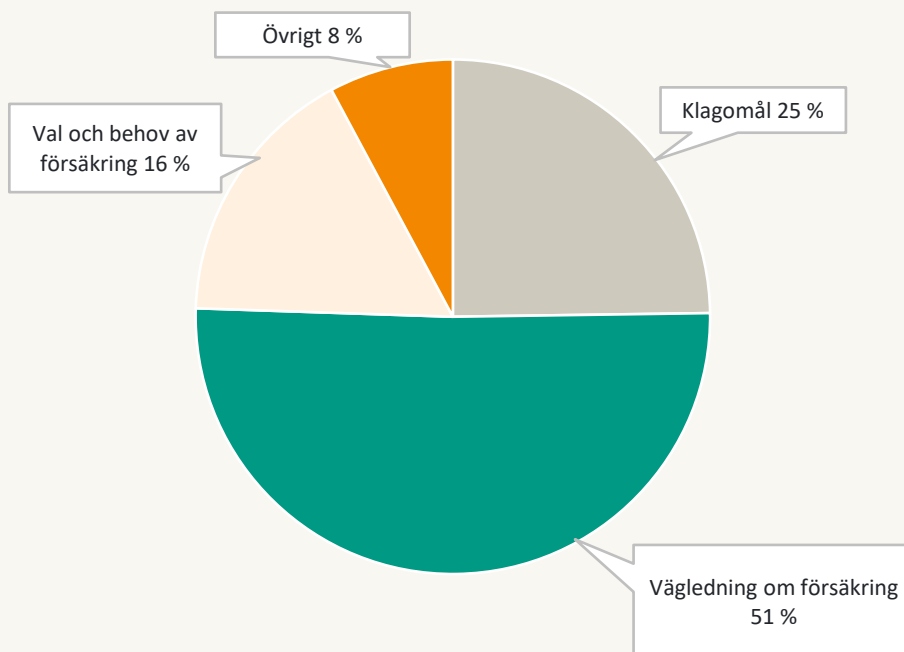
Vi får också många frågor om när en fordran på en personskada preskriberas. Frågan är ofta svår att svara på. Vi uppmuntrar konsumenter att anmäla sin skada så snart som möjligt och att kontakta försäkringsbolaget vid eventuella försämringar.

Vid ansvarsskador undrar många konsumenter vad man kan göra om skadevällaren inte vill anmäla skadan till sitt försäkringsbolag och hur man bevisar att skadevällaren har varit vårdslös.

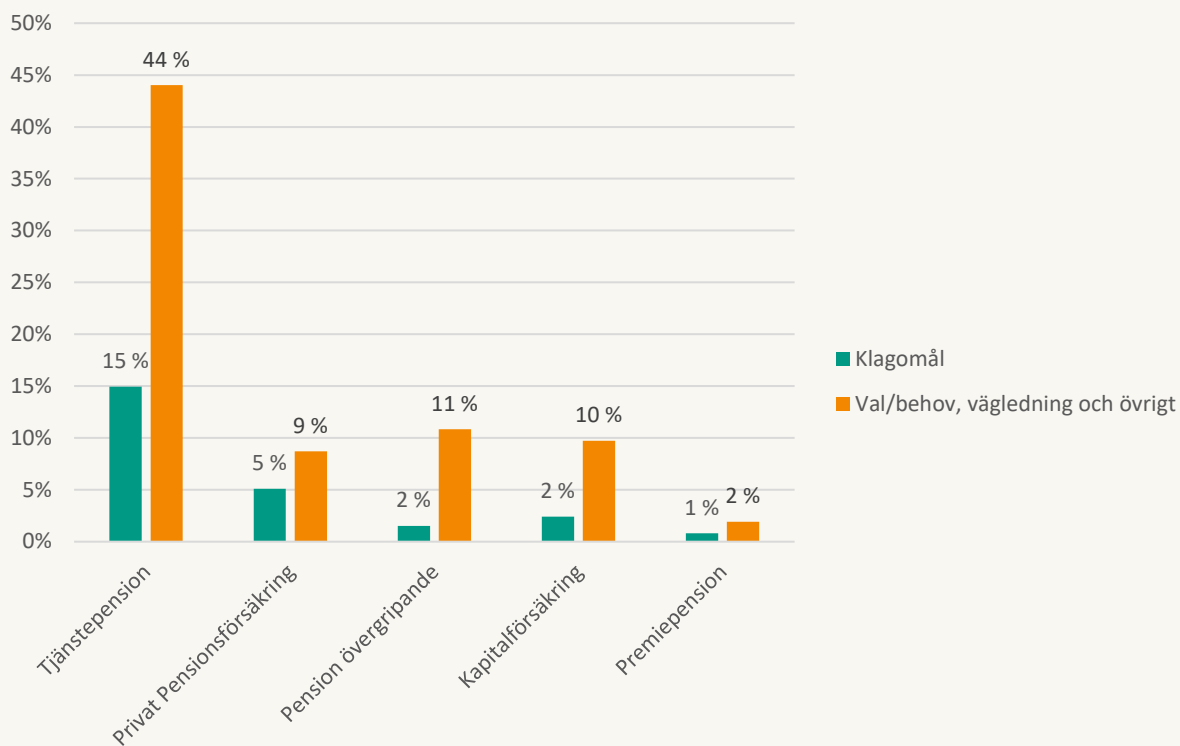
Pensionsområdet

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

Fördelning av ärenden inom pension 2021



Ärenden per försäkringstyp inom pension 2021



Flytt av pensionsförsäkring

Det vanligaste problemet på pensionsområdet var flytt av pensionsförsäkring, ett område som upplevs som krångligt och konsumenterna är särskilt besvikna när flytträtt saknas. Att flytträtten har underlättats genom regeländringar välkomnas, men konsumenterna efterfrågar mer. En vanlig synpunkt är att man vill flytta pensionen till valfri aktör och att man alltid bör få flytta sina egna pengar.

Konsumenterna upplevde det krångligt att flytta individuella tjänstepensionsförsäkringar eftersom det kräver godkännande från arbetsgivaren. De efterfrågade också information om hur man konkret går till väga för att flytta. Många upplever att de bollas mellan försäkringsbolaget och valcentralen som administrerar den kollektivavtalade tjänstepensionen. Det förekommer också klagomål på långa handläggningstider för flytt av pensionsförsäkringar och krav på hälsodeklaration. Problemet är att konsumenterna inte får tydlig information. De saknar bland annat en förklaring till varför de ska lämna en hälsodeklaration för att eventuellt få flytta sin pensionsförsäkring.

Utbetalning

Konsumenterna undrar om möjligheterna att ändra på utbetalningstiden och ålder för utbetalning. En vanlig fråga är om försäkringsbolaget har rätt att kräva en hälsoprövning vid ändring. Konsumenterna är missnöjda med att bolaget nekar ändring av utbetalningstid eller ålder. Missnöjet grundar sig i att försäkringsbolaget inte lyckats informera om reglerna om möjligt att ändra utbetalning när den har påbörjats.

Konsumenterna kan ha missat, eller inte förstått, att en utbetalning av pension påbörjats, vilket sedan inte går att ändra. Att det inte går att förkorta utbetalningstiden för en pensionsförsäkring som börjat betalas ut kan få stora privatekonomiska konsekvenser. Missnöjet grundar sig i att försäkringsbolaget inte lyckats informera konsumenterna på ett tydligt sätt om varför det inte är möjligt.

Efterlevandeskydd

Konsumenterna vill veta vad ett efterlevandeskydd kostar och om eller när det är värt att ha ett efterlevandeskydd. Vår nya uppdaterade beräkningsfunktion för efterlevandeskyddet fyller här en funktion. Konsumenterna behöver konkret vägledning om hur man lägger till eller tar bort efterlevandeskyddet, eller ändrar förmånstagare i sin försäkring.

Avgifter och många val

Det är svårt för många konsumenterna att förstå avgifternas betydelse för värdeutvecklingen över lång tid. Vår beräkningsfunktion för jämförpris kan vara till stor hjälp.

Ett generellt problem för hela pensionsområdet är bristen på överblick och att konsumenterna måste göra många olika val, när man har flera olika tjänstepensioner. Dessutom är det privata sparandet uppdelat i olika potter. Vi får frågor om generell pensionsplanering då många upplever pensionsområdet som komplext och splittrat. Troligen fattar många konsumenterna inte optimala beslut. Att man kan se alla pensioner på ett ställe, på minpension.se, är ett steg framåt, men konsumenterna upplever ändå att det är svårt att få kontroll och veta vad man ska göra för val för varje enskild försäkring.



Trend

- ☑ En trend är att förändrade flytträttsregler får fler konsumenter att agera. Konsumenter är också mer pålästa. Problemen med premiepensionsförvaltare har minskat kraftigt på grund av ändrade regler. Inga nya företeelser har observerats under året.

Kapitalförsäkringar

Konsumenter vill ha hjälp att jämföra kapitalförsäkringar men också att jämföra kapitalförsäkring med investeringssparkonto (ISK) för att undersöka om och hur kapitalförsäkring kan fungera som eget sparande till pension. Konsumenter vill även veta vad de ska tänka på när de väljer försäkring och hur man ska tolka informationen i vårt webbverktyg Jämförpris för att jämföra avgifter.

Det vanligaste klagomålet under året var missnöje med värdeutvecklingen och avkastningen. Konsumenter var missnöjda med avkastningen men också med att de inte får tillräckliga svar eller förklaringar från försäkringsbolagen om värdeutvecklingen.

Återkoppling av konsumentproblem

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. Här redovisar vi några av dessa frågor.

Ersättning för ärr i personförsäkring

Vi har under flera års tid uppmärksammat och återkopplat att konsumenter har varit missnöjda med ersättningen för ärr från barnförsäkringar och personförsäkringar för vuxna. Det har handlat om missnöje med ersättningens storlek, som i många fall hör samman med hur ärrret kategoriserats av försäkringsbolaget. Ofta har det sin grund i att en del bolag har egna ärrtabeller som inte har varit tillgängliga för konsumenterna. Det gör det svårt att kontrollera om ersättningsnivån är rätt och kan bidra till fler omprövningar, både internt hos bolagen och i Personförsäkringsnämnden.

Konsumentverkets granskning (2019/1369) av barnförsäkringar visar att i majoriteten av barnförsäkringar anges det att ersättningen för ärr bygger på en av bolaget fastställd ärrtabell, men att denna tabell inte presenteras i villkoren. Konsumentverket menar att sådana villkor är otydliga och ska därmed anses som oskäligen enligt 3 § lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. Under hösten 2020 genomförde Konsumentverket en uppföljning av granskningen för att kontrollera att bolagen har ändrat villkoren. Efter fortsatt uppföljning och tillsyn under 2021 finns nu ärrtabellerna i försäkringsbolagens villkor eller så finns det en hänvisning till Trafikskadenämndens ärrtabeller.

Våra ärenden om ärrersättning har minskat med cirka 25 procent de senaste två åren. Detta är ett tydligt exempel på hur Försäkringsbyråns arbete med att identifiera och analysera konsumentkontakter och återkoppla till myndigheterna ger resultat.

Klagomålshantering vid införsäljning av försäkringar

Konsumenter har varit missnöjda med kundservicen när de tecknar försäkring. Missnöjet rör till exempel att försäkringsbolag via sin kundservice lovar att hantera uppsägning av gamla försäkringar. Långt senare upptäcker konsumenter att de har betalat för dubbla försäkringar och har svårt att få tillbaka sina premier. De får inte heller någon information om hur de kan gå vidare med sina klagomål. Detta har vi återkopplat till Finansinspektionen som uppmärksammat det i sin tillsyn av försäkringsbolagens klagomålshantering.

Bristfällig prisinformation om avgift för förmedlingstjänster

Konsumenter tror att de har begärt en offert från en förmedlars webbplats, men har i stället tecknat försäkring i ett försäkringsbolag och debiterats en avgift för förmedlingen. Informationen på webbplatsen har varit bristfällig. Konsumenterna har inte förstått att de har tecknat en försäkring och att tjänsten är förenad med en kostnad. Vi har uppmärksammat myndigheterna på detta. Konsumentverket har öppnat ett tillsynsärende som lett till att informationen på förmedlars webbplats har förtydligats. Efter detta har klagomålen till byrån i stort sett upphört.

Marknadsföring av hemförsäkring

Försäkringsbyrån har uppmärksammat Konsumentverket på att ett nystartat försäkringsbolag uppger att konsumenter kan få ett väsentligt lägre pris än vad de idag betalar för sin försäkring. Något stöd för påståendet framgår inte. Efter att Konsumentverket öppnat ett tillsynsärende och uppmanat bolaget att inkomma med yttrande har ärendet avslutats efter konstaterad rättelse.

Marknadsföring och avtal om betalskyddsförsäkringar

Vi har fått in klagomål från konsumenter som rör marknadsföring och ingående av avtal om betalskyddsförsäkringar. Konsumenter har inte förstått att de har accepterat ett erbjudande om betalskyddsförsäkring genom sitt val av faktura. De får hem två fakturor för lånebetalning varav den ena även innehåller en premie för betalskyddsförsäkring. De råkar betala fel faktura och har på så sätt tecknat ett betalskydd genom att premien dras från kortet varje månad. Konsumentverket har begärt yttranden från bolagen, som därefter har förtydligat informationen på fakturorna.

Återkoppling till försäkringsbranschen

Försäkringsbyrån har också haft regelbundna möten med försäkringsbolagen där vi har återkopplat respektive bolags ärenden. De försäkringsbolag som har över 100 ärenden per år hos oss, kontaktar vi vartannat år för återkoppling. Vi kontaktar även försäkringsbolag som utmärker sig antingen på grund av något speciellt konsumentproblem, eller genom att bolagets antal ärenden i relation till sin marknadsandel är hög. Vi har också återkopplat till de bolag som bjudit in oss till möten.

Att träffa försäkringsbolagen och diskutera konsumentproblem är ett bra sätt att komma till rätta med problem. Det leder ofta till att produkter och skadehantering förbättras. Under 2021 har vi, på grund av pandemin, genomfört digitala möten. Fler än vanligt har då haft möjlighet att delta på mötena.

Exempel på konsumentproblem som vi har återkopplat till branschen:

Återkoppling till försäkringsbolagen avser framför allt försäkringsbolagens egna ärenden. Vad gäller branschgemensamma frågor har vi under året skickat ut en enkät till klagomålsansvariga på 20 försäkringsbolag med följande frågor:

1. Digitalisering – vilka kommunikationsvägar används vid försäljning och skadereglering?
2. Klagomålshantering som gäller införsäljning – vilka rutiner har bolaget för klagomål vid tecknande av försäkring?
3. Skadereglering vid anvisning till externa aktörer - hur säkerställer bolaget att konsumenter får ersättning enligt gällande försäkringsvillkor och information om omprövning?
4. Utlämnande av dokument och inspelade samtal - hur ställer sig bolaget till att lämna ut handlingar och inspelade samtal till konsumenter i deras ärenden?

Samtliga försäkringsbolag har lämnat en beskrivning av sina rutiner för dessa frågor. Syftet med vår enkät är att uppmärksamma bolagen på eventuella brister i deras rutiner och för att

informera oss hur bolagen hanterat dessa frågor. Informationen från bolagen är till stor hjälp i vår vägledning till konsumenterna.

Organisation

Kansli

Anna-Karin Baltzari Danfors, chef för byrån

Carita Lindborg, biträdande chef

Helen Bernerfalk

Håkan Carlsson

Andrea Ekeblad Szanto

Gabriella Hallberg

Gustav Jonsson

Angela Olsson

Anna Rudéus, fr o m 2021-01-01

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 Sjöo, avdelningschef

Ledamöter utsedda av Svensk Försäkring:

Anette Grundström, kommunikationschef

Per Samuelsson Widemar, affärsområdeschef Personförsäkring, Länsförsäkringar

Finansiering

Konsumenternas Försäkringsbyrå finansieras i huvudsak genom ett bidrag från Svensk Försäkring. Det ovillkorade bidraget uppgick under 2021 till 19,3 miljoner kronor (2020: 18,1 miljoner kronor) samt ett ovillkorat bidrag för flyttprojekt på 200 000 kronor. Övriga intäkter uppgick till 1,6 miljoner kronor (2020: 1,5 miljoner kronor). Räkenskapsårets löner och ersättningar uppgick till 15,0 miljoner kronor (2020: 13,0 miljoner kronor).