

Verksamhetsberättelse 2025



31

jämförelser

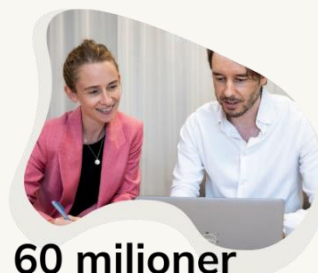
av försäkringar & pensionsprodukter



9 200

konsumentkontakter

i vår vägledning



60 miljoner

exponeringar

av konsumenternas.se

Innehåll

Om Konsumenternas Försäkringsbyrå	4
Trygghet i en AI-driven tid – vad behöver konsumenterna?	5
Året i korthet	6
Konsumentkontakter i siffror	7
Sakförsäkringar	9
Gemensamma frågor inom sakförsäkring	10
Hemförsäkringar	10
Bostadsrättsförsäkringar	11
Villaförsäkringar	11
Fritidshusförsäkringar	12
Dolda felförsäkringar	12
Motorförsäkringar	13
Reseförsäkringar	14
Djurförsäkringar	14
Produktförsäkringar	15
Personförsäkringar	16
Gemensamma frågor inom personförsäkring	17
Barnförsäkringar	17
Olycksfallsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar	18
Inkomstförsäkringar och andra trygghetsförsäkringar	18
Personskador	19
Livförsäkringar	19
Sjukvårdsförsäkringar	19

Pensionsområdet	21
Gemensamma frågor inom pensionsförsäkringar	22
Kapitalförsäkringar	23
Återkoppling av konsumentproblem och uppnådda resultat	24
Återkoppling till myndigheter	24
Återkoppling till försäkringsbolagen och andra aktörer	26
Organisation.....	28

Om Konsumenternas Försäkringsbyrå

Konsumenternas Försäkringsbyrå ger oberoende och kostnadsfri vägledning inom försäkring och pension. Vi är en stiftelse som har funnits sedan 1979. Vår verksamhet vilar på övertygelsen om att rätt försäkringar ger människor grundtrygghet och bidrar till ekonomisk hållbarhet i samhället.

Försäkringsbyråns uppgift är att informera, hjälpa och vägleda konsumenter. Vi fångar också upp och återkopplar konsumentsynpunkter, både till myndigheter och direkt till försäkringsbranschen.

Vår vision:

Vi är den oberoende kraften för konsumenternas bästa på en sund försäkrings- och pensionsmarknad.

Våra strategiska områden:

- ✓ **Vara den oberoende och självklara aktören för vägledning och information.**
- ✓ **Ha ett högt förtroende hos konsumenter, bransch och andra aktörer.**
- ✓ **Skapa transparens och aktivt bidra till förbättringar på pensions- och försäkringsmarknaden.**

Trygghet i en AI-driven tid – vad behöver konsumenterna?

När information är lätt att få, men svår att värdera, ställs höga krav på den som söker trygghet i ekonomiska frågor. Under 2025 har trovärdighet och förtroende blivit allt viktigare, inte minst på försäkrings- och pensionsmarknaden.

Allt fler använder AI-baserade tjänster för att få snabb information om försäkring och pension. Det har bidragit till att antalet enklare frågor till Konsumenternas Försäkringsbyrå har minskat, samtidigt som många ärenden har blivit mer komplexa. Konsumenter behöver få hjälp att reda ut missvisande AI-svar och förstå vad som gäller. När svaren låter säkra men leder fel sätts både trygghet och förtroende på prov.



Bristande tillgänglighet hos försäkringsbolagen påverkar också konsumenternas tillit. Svårigheter att få kontakt och otydliga beslut skapar osäkerhet, särskilt när information från AI och försäkringsbolag inte går att stämma av. Här blir behovet av vägledning och mänsklig kontakt tydligt.

Intresset för trygghetsförsäkringar som ska ge ekonomiskt stöd vid arbetslöshet och sjukskrivning har ökat. Samtidigt möter vi konsumenter som har tecknat försäkringar som de i praktiken inte kan använda, eftersom de inte uppfyller försäkringarnas teckningskrav. Det visar hur avgörande tydlig information är.

Missnöje med kraftiga premiehöjningar har varit återkommande under året, särskilt inom djurförsäkringar men också inom boende- och motorförsäkringar. För många är det svårt att förstå varför premierna höjs och vad höjningarna beror på.

Under året har vi tagit fram flera nya försäkringsjämförelser, bland annat för barnförsäkringar, hemförsäkringar och miljömässig hållbarhet. Jämförelserna bidrar till ökad transparens, driver på produktutveckling och används flitigt av konsumenter.

Vårt uppdrag framåt är att vara en oberoende och tillgänglig vägledare i en tid där information är lätt att få, men inte alltid lätt att värdera.

Anna-Karin Baltzari Danfors

Chef för Konsumenternas Försäkringsbyrå

Året i korthet



9 200
konsumentkontakter
i vår vägledning



60 miljoner
exponeringar
av konsumenternas.se

Vanliga konsumentproblem

Premiehöjningar,
bristande
tillgänglighet och
oklara villkor



31
jämförelser
av försäkringar & pensionsprodukter

**Nya jämförelser av försäkringar för
barn, hem och hållbarhet**

Medier

360 artiklar och
inslag i press, radio
och TV



Återkopplingsmöten
till myndigheter & försäkringsbolag

Konsumentkontakter i siffror

Ärenden och registrering

Försäkringsbyrån erbjuder personlig vägledning direkt till konsumenter genom telefon, mejl och brev. Genom vägledningen får vi god inblick i aktuella frågor och konsumentproblem. Den statistik och analys som presenteras i denna verksamhetsberättelse baseras på de ärenden som registreras i vår vägledning.

Under 2025 registrerade Försäkringsbyrån drygt 9 200 ärenden. Det är en minskning jämfört med år 2024 då antalet ärenden var 11 800. En anledning till minskningen är att konsumenter alltmer tar hjälp av AI och får svar på enkla frågor genom olika chattverktyg. Däremot är de frågor som når Försäkringsbyrån ofta komplicerade och konsumenter behöver stämma av sina AI-svar.

Av de ärenden som Försäkringsbyrån registrerade under 2025 var 57 procent klagomålsärenden (att jämföra med 45 procent år 2024).

Under 2025 anmäldes 3,2 miljoner egendomsskador till företag i 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 byråns konsumentkontakter kan vi ändå se tydliga mönster. Försäkringsbranschen hanterar ofta ärenden korrekt enligt villkoren, men brister i kommunikation och tillgänglighet.

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.

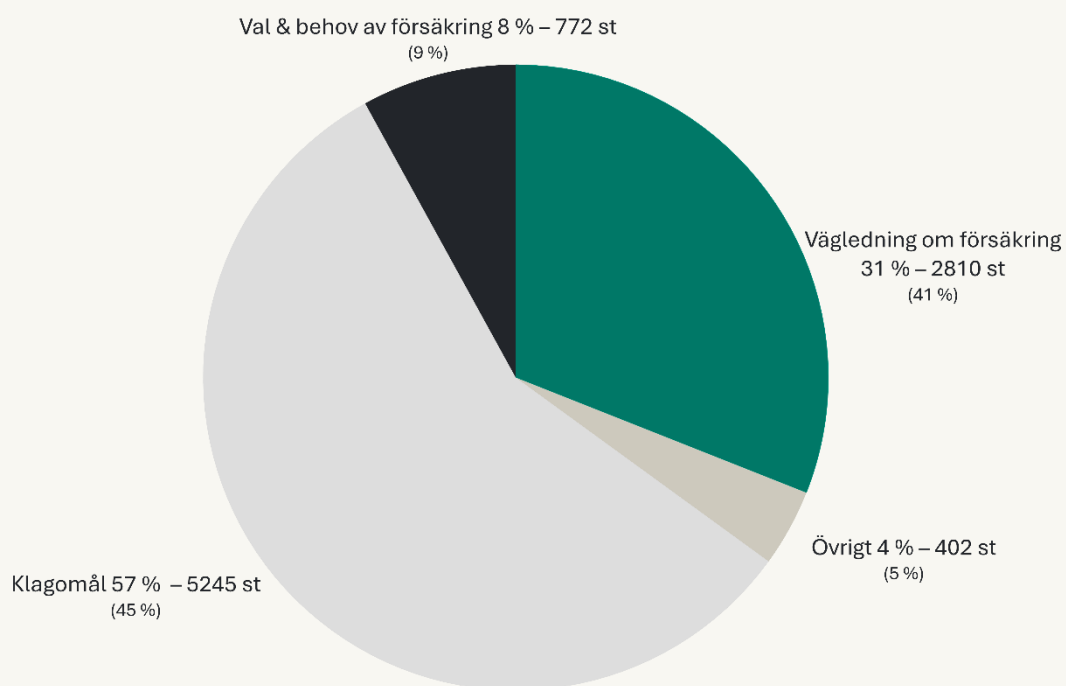
Vägledning om försäkring: Konsumenter efterfrågar information om vad försäkringar ersätter och exempelvis hur de gör en skadeanmälan. Ofta rör det sig om hypotetiska frågor och vägledning inför vidare agerande.

Val och behov av försäkring: Konsumenter frågar om vilket försäkringsskydd som behövs och om hjälp att jämföra och välja försäkring.

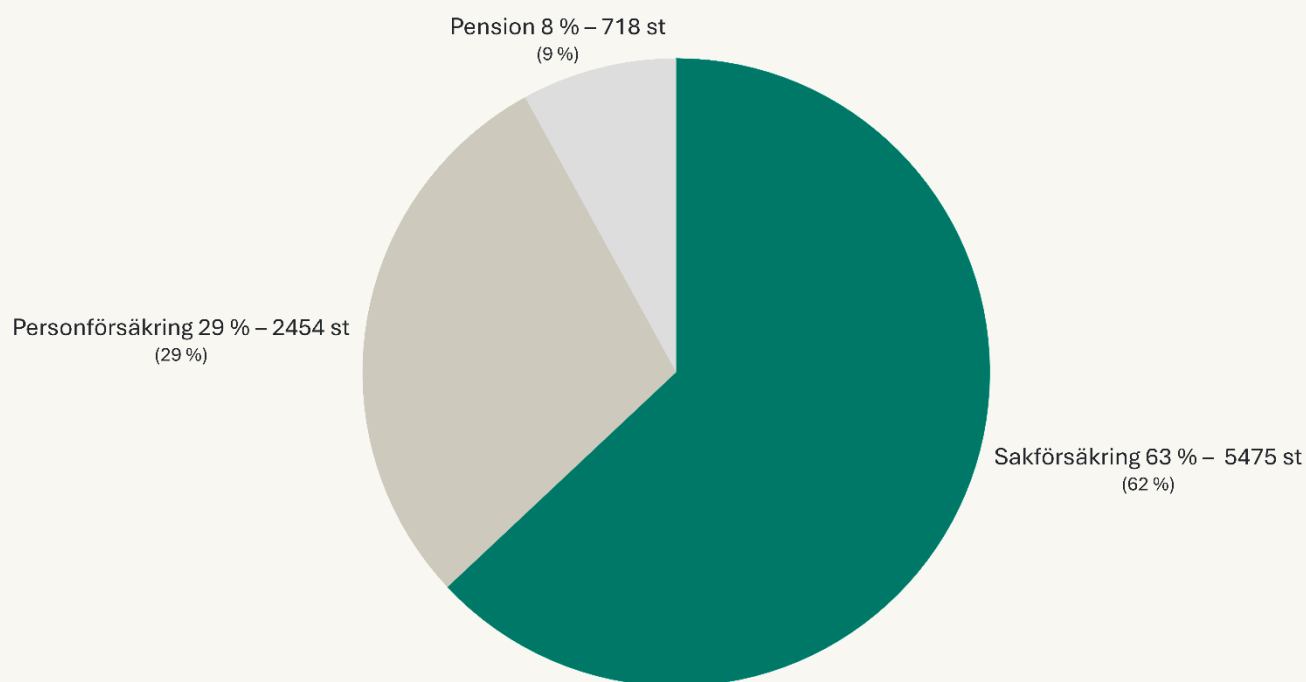
Övrigt: Frågor som inte rör försäkring och pension och som hänvisas vidare.

I dokumentet presenteras statistik för 2025. Siffror i parentes avser år 2024.

Fördelning av ärenden 2025



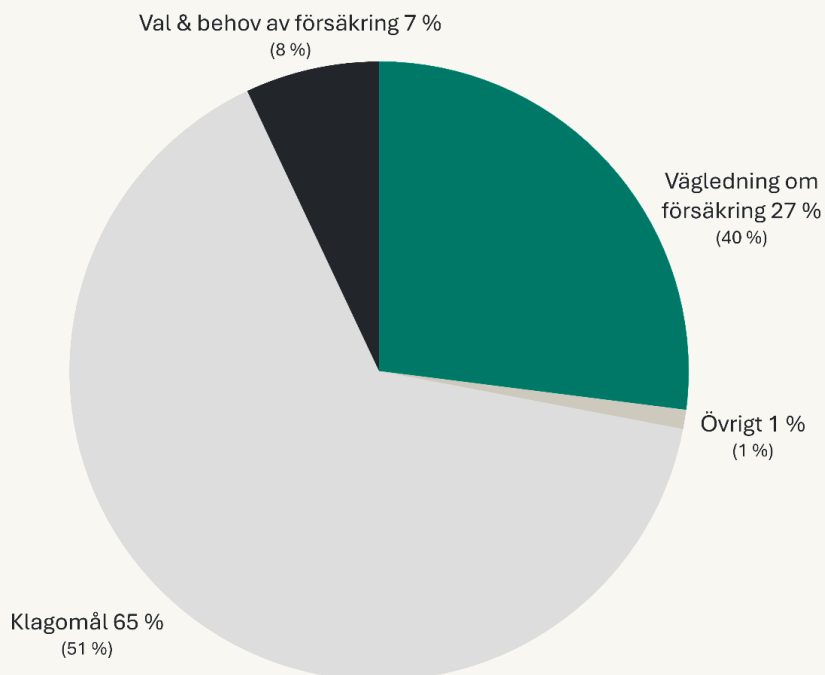
Ärenden per försäkringsområde 2025



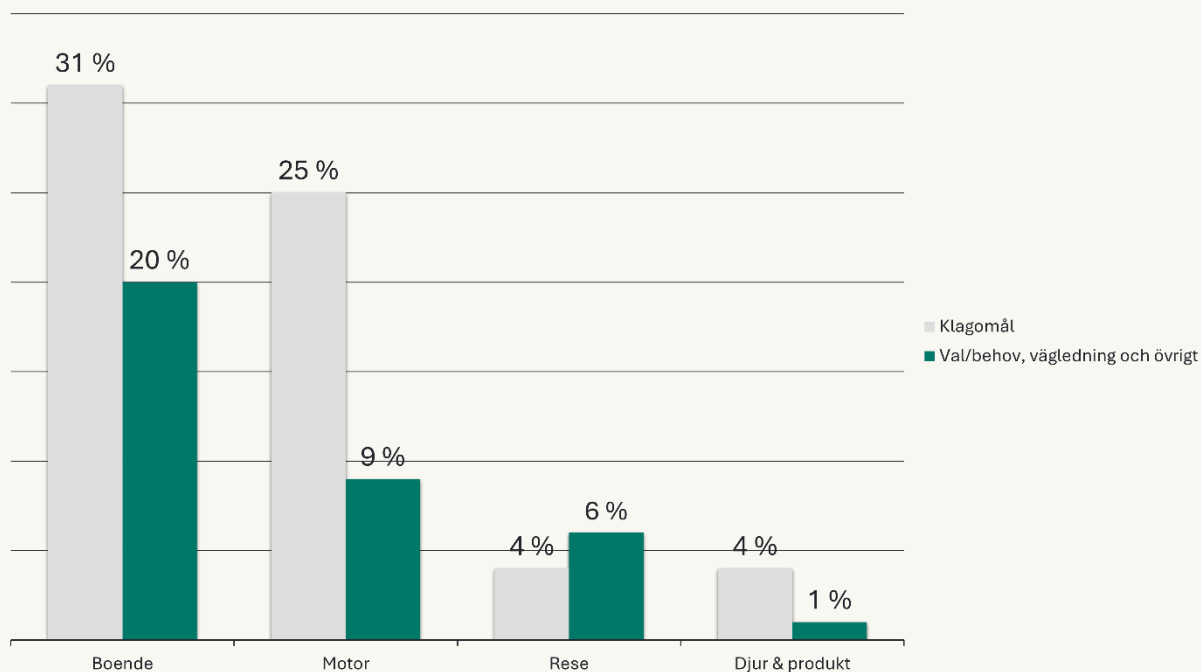
Sakförsäkringar

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

Fördelning av ärenden inom sakförsäkring



Ärenden per försäkringstyp inom sakförsäkring



Gemensamma frågor inom sakförsäkring

Tillgänglighet och handläggningstid

Ett återkommande mönster i skadeärenden är långa handläggningstider och svårigheter att komma i kontakt med ansvarig handläggare. Hos vissa försäkringsbolag förekommer även ovanligt långa handläggningstider vid omprövningar. Konsumenter undrar om det kan vara mer effektivt att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden för att komma vidare i ärendet.

Oklar ansvarsfördelning mellan olika aktörer

Konsumenter bollas mellan olika aktörer som till exempel försäkringsbolag, larmbolag, flygbolag, verkstäder och byggentreprenörer. Det skapar otydlighet kring vem som ansvarar för vad och vilken ersättning som konsumenten har rätt till.

Brister i beslutsmotiveringar

Ett återkommande problem inom alla sakförsäkringar är bristfälliga beslutsmotiveringar från försäkringsbolagen. Problemet gäller både situationer där ersättning helt nekas och där ersättningsnivån inte motsvarar konsumentens förväntningar.

Premieökningar

Även under 2025 har ärenden om premieökningar varit återkommande inom boende-, motor- och djurförsäkringar. Många vill veta om premiehöjningarna är tillåtna, hur stora höjningar som kan göras och hur de kan ta upp frågan med sitt försäkringsbolag. Det finns också missnöje med de förklaringar som ges till prisökningarna. Därutöver ifrågasätts den ettåriga bindningstiden.

Betalning före slutfört arbete

Även under 2025 har försäkringsbolag fortsatt att betala entreprenörer och verkstäder innan ett arbete är helt avslutat eller korrekt utfört. Ett sådant agerande försvagar det konsumenträttsliga skydd som finns i konsumenttjänstlagen, eftersom endast ett begränsat belopp återstår som konsumenten kan hålla inne. Försäkringsbolagen behöver förbättra sina rutiner genom att stämma av arbetet med konsumenten innan utbetalning sker.

Hemförsäkringar

Många ärenden rör bevisfrågor vid stöld- och allriskskador. Ofta har konsumenter svårt att visa hur skadan har uppstått och att styrka innehav och värde på den egendom som förlorats eller skadats. Flera försäkringsbolag har också infört nya villkorsskrivelser kopplade till penningtvättslagstiftningen, vilket ställer högre krav på konsumenten att presentera underlag. Särskilt svårt upplevs det vara att styrka stölder som skett på äldreboenden eller av hemtjänst.

Vid mer omfattande brand- eller vattenskador finns ofta en oro för att inte få tillräcklig ersättning för att kunna återanskaffa sitt bohag.

Konsumenter är fortsatt missnöjda med att ett dödsbo inte kan avsluta hemförsäkringen i förtid. Många har svårt att förstå behovet av hemförsäkring i ett dödsbo, särskilt i de fall där den avlidne bodde på ett äldreboende och ägde få saker.

Försäkringsbolagen behöver bli bättre på att i telefonsamtal förklara varför försäkringen behöver finnas kvar. Även informationen på flera bolags webbplatser kan förbättras, och vissa bolag saknar helt sådan information. Tydligare information skulle underlätta både för konsumenter som söker svar på nätet och för bolagens egna medarbetare i kontakten med kunder.

Konsumenter uppger fortsatt att de inte erbjuds alternativt boende i samband med brand- eller vattenskador. De upplever också att försäkringsbolagen inte tar hänsyn till särskilda omständigheter, som sjukdom, graviditet eller barn med NPF-diagnoser. När ett ersättningsboende erbjuds handlar klagomålen ofta om boendets storlek, läge och hur länge ersättning lämnas. Konsumenter som erbjuder sig att bo hos familj eller vänner är missnöjda med att de inte får någon ersättning, eller att den är för låg.

Bostadsrättsförsäkringar

Många frågor har även under 2025 rört vattenskador. Det handlar ofta om vem som ansvarar för vad, dels mellan bostadsrättsinnehavaren och bostadsrättsföreningen, dels mellan nuvarande och tidigare ägare när en skada upptäcks kort efter en överlåtelse. Många undrar också om det går att kräva skadestånd av bostadsrättsföreningen, en granne eller en anlitad hantverkare. Det gäller särskilt när konsumenten drabbats av åldersavdrag.

Som tidigare år handlar många ärenden om att försäkringen inte lämnar ersättning när badrummet är felaktigt utfört, och om krav på kvalitetsintyg hos vissa försäkringsbolag. För den som tagit över en bostad där badrummet renoverats av en tidigare ägare kan det vara svårt att få fram sådana intyg, och man har ofta begränsade möjligheter att själv kontrollera om arbetet är korrekt utfört.

Konsumenter som har en lägenhet med öppen planlösning eller genomgående golv blir missnöjda när de inte får hela golvytan utbytt till samma golv. De har svårt att acceptera att försäkringsbolaget endast ersätter ytskikt fram till närmaste naturliga avgränsning och man kan även vara oense om var den avgränsningen går.

Villaförsäkringar

Handläggningstiderna inom villaförsäkringar är fortsatt långa. Både skadereglering och återställande av byggsador tar i många fall betydligt längre tid än väntat. Konsumenter har under processen svårt att få kontakt med skadereglerare och entreprenörer och får inte tillräckligt tydlig information om när arbetet ska påbörjas eller beräknas vara klart. Försäkringsbolagen behöver bli bättre på att kontinuerligt och tydligt informera om hur ärenden fortskrider.

Även inom villaförsäkringar rör många frågor utebliven ersättning vid felaktigt utförda badrum, eller att parterna inte är överens om vilka branschregler som gällde när badrummet uppfördes. I många fall känner konsumenter inte till felkonstruktioner. De har litat på hantverkare eller tidigare ägare och har begränsade möjligheter att själva kontrollera utförandet. När ersättning nekas uppstår frågor om bedömningens rimlighet.

Vid kontant ersättning uppger många att beloppet är för lågt för att skadan ska kunna åtgärdas. Konsumenter är också missnöjda med att villaförsäkringens grundskydd inte omfattar läckage som kommer utifrån genom grund, yttervägg eller yttertak. De upplever även att de tillägg som finns för läckage genom tak och vägg är för begränsade.

Fritidshusförsäkringar

När det gäller fritidshus är det många gånger svårt att visa när och på vilket sätt en skada har uppstått, samt hur omfattande den är. Detta är särskilt vanligt vid vatten- och naturskador samt angrepp av träskadeinsekter, eftersom fritidshus ofta står tomma under längre perioder. Liknande svårigheter finns även vid inbrott och skadegörelse i fritidshus.

Ett återkommande klagomål är att skaderegleringen drar ut på tiden. Konsumenter uppger att det många gånger tar lång tid innan försäkringsbolagens anvisade entreprenörer påbörjar arbetet och att återställandet därefter försenas ytterligare.

Dolda felförsäkringar

Inför en bostadsförsäljning efterfrågar många vägledning kring behovet av dolda felförsäkringar. Bostadsköpare upplever att försäkringen inte ger det skydd som utlovats och att försäkringsbolagen ofta bedömer att anmälda skador inte är dolda fel. Eftersom dolda felförsäkringar marknadsförs av fastighetsmäklare som en trygghet för både säljare och köpare, blir besvikelsen stor när ersättning uteblir och nyttan med försäkringen ifrågasätts. Det är också vanligt att köparen avstår från egen besiktning och i stället förlitar sig på säljarbesiktningen som ingår i försäkringen. Det kan få allvarliga konsekvenser.

Nya företeelser och trender inom boende

- ✔ Antalet klagomål om gränsdragningen vid vattenledningsskador har minskat kraftigt under 2025. Det tyder på att den rekommendation som tagits fram av branschorganisationen Svensk Försäkring har haft effekt.
- ✔ Svårigheter att visa att en skada omfattas av villa- eller fritidshusförsäkringen blir allt vanligare. Många ifrågasätter att de själva ska betala för de utredningar som försäkringsbolaget kräver för att pröva rätten till ersättning.
- ✔ Fler konsumenter hör av sig till Försäkringsbyrån om situationer där entreprenörer som försäkringsbolaget anlitat inte slutför ett arbete. I dessa fall erbjuds ofta kontanter ersättning för att slutföra återställandet på egen hand. Det är ofta svårt att med kort varsel hitta en ny hantverkare som kan utföra arbetet till samma kostnad.

Motorförsäkringar

Frågor om motorförsäkringar handlar ofta om försäkringens omfattning, beviskrav, ersättningsform och konsumentens ställning i relation till försäkringsbolag och verkstäder. Många har svårt att förstå motiveringar till avslag.

Svårigheter att uppfylla beviskraven är ett av årets vanligaste klagomål. Försäkringsbolagen ifrågasätter ofta sambandet mellan skada och olycka, när skadan uppstod och fordonets skick före skadan. Det gäller särskilt vid maskinskador, brand- och stöldskador samt skador på nyligen köpta begagnade bilar.

Frågor om försäkringsbolagens utredningar har ökat. Många beskriver långa utredningstider och bristande kommunikation. De saknar tydliga besked om varför inskickade handlingar inte anses vara tillräckliga.

Konsumenter reagerar på kraftiga premiehöjningar och har svårt att acceptera generella kostnadsökningar, särskilt när de varit skadefria. Problem med autogiro och missade uppsägningar gör ibland att försäkringen upphör utan att konsumenten märker det, vilket kan leda till trafikförsäkringsavgift.

Konsumenter undrar hur länge bilen kan stå på verkstad i väntan på reservdelar. Trots att bristen minskat under 2025 förekommer fortfarande långa reparationstider. Konflikter uppstår när försäkringsbolaget vill lösa in bilen medan konsumenten vill reparera den. Många har svårt att förstå varför de inte själva får välja ersättningsform. Konsumenter anser att ersättningen inte motsvarar kostnaden för en likvärdig bil. De hänvisar till eget underlag och upplever att bolagen gör generella avdrag, exempelvis för puttmån. Osäkerheten kring hur marknadsvärdet fastställs är stor.

Ett återkommande problem är att konsumenter köper garantier i tron att det är försäkringar. De säljs vid bilköp och liknar försäkring, men saknar skydd enligt försäkringsavtalslagen och är ofta fleråriga och svåra att säga upp. Ersättning nekas ofta med hänvisning till undantag eller normalt slitage.

Nya företeelser och trender

- ✔ Bilägarnas koppling till sitt fordon granskas allt hårdare. Detta sker mot bakgrund av att kriminella aktörer försöker tvätta pengar genom försäkringar. Trenden har även uppmärksammats tidigare år.
- ✔ Importerade fordon kan endast omfattas av en importförsäkring under 30 dagar. När handläggningen hos Transportstyrelsen drar ut på tiden riskerar fordon att stå oförsäkrade.
- ✔ Det finns ett ökat behov av flexibla lösningar för biläggande, exempelvis att syskon delar på en bil. Försäkringslösningarna är i dagsläget inte alltid anpassade för sådana upplägg, vilket kan leda till problem.

Reseförsäkringar

Konsumenter har frågor om ersättning vid akut sjukdom och olycksfall på resa. Det handlar bland annat om att försäkringsbolagen inte godkänner läkarintyg där det inte tydligt framgår att läkaren har ordinerat vila.

Det är fortsatt vanligt med frågor om hur avbeställningsskyddet gäller. Konsumenter har svårt att förstå varför ersättning nekas eller varför ersättning betalas ut till en resenär men inte till en annan.

Andra vanliga frågor rör vilka ersättningar som kan krävas vid flygförseningar och inställda flyg, samt hur ansvaret fördelas mellan flygbolag, researrangör och försäkring. Många konsumenter har svårt att förstå vilken ersättning de är berättigade till eftersom det finns möjlighet att få ersättning från flera håll.

Försäkringsbyrån får återkommande frågor om vilka försäkringar man behöver teckna vid studier eller arbete utomlands. Många undrar om Kammarkollegiets försäkringar räcker eller om de måste teckna en kompletterande försäkring. Försäkringsbolagen ger ibland otydliga besked om försäkringsbehovet. Här kan branschen bli bättre på att informera på ett tydligt sätt.

Nya företeelser och trender

- ✔ Allt fler konsumenter missar att kontakta larmcentralen innan de väljer vårdinrättning. De riskerar då att bli utan försäkringsersättning.
- ✔ Frågor har ökat om hur kortförsäkringen gäller för olika betalningssätt och när betalning sker genom mellanled, som till exempel Klarna.
- ✔ På grund av oroligheter i världen ökar frågor om hur försäkringsskyddet gäller när man befinner sig i ett land dit UD avråder från att resa. Många riskerar att vara oförsäkrade utomlands.

Djurförsäkringar

Många konsumenter är missnöjda med att premierna har höjts kraftigt, i vissa fall mer än fördubblats. En betydande del av klagomålen rör ett bolag som har lämnat den svenska marknaden. När försäkringarna har sagts upp och kunderna behövt teckna en ny försäkring i ett annat bolag blir priset ofta avsevärt högre.

Konsumenter uttrycker också missnöje med att ersättning nekas med hänvisning till undantag eller begränsningar i försäkringen. Försäkringsbolagen hänvisar till en veterinärmedicinsk bedömning, som konsumenterna inte delar och menar står i konflikt med den behandlande veterinärens bedömning. Det är även vanligt att ersättning nekas med motiveringen att skadan eller sjukdomen redan funnits innan försäkringen tecknades. Många undrar hur de kan gå vidare för att få sin sak prövad.

Produktförsäkringar

De flesta frågor om produktförsäkringar gäller försäkringar för elektronik främst mobiltelefoner och hörlurar men även värmepumpar, vitvaror och smycken.

Klagomål om produktförsäkringar rör i stor utsträckning bristande information vid köptillfället. Många upplever att säljaren inte tydligt har informerat om försäkringens omfattning, villkor, aktsamhetskrav eller kostnad. Det händer också att konsumenterna i efterhand upptäcker att de tecknat en produktförsäkring utan att ha varit medvetna om det. Vanliga klagomål är till exempel att försäkringsbolaget anser att fel SIM-kort har använts i produkten eller att abonnemanget står på fel person, trots att upplägget varit känt i butiken. Många missar också att de måste säga upp försäkringen när produkten gått sönder, förlorats eller blivit för gammal.

När en skada inträffar uppstår ofta besvikelse över att försäkringen inte ersätter exempelvis förlorade föremål eller att kraven på bevisning för en plötslig och oförutsedd händelse är höga. Flera konsumenter hänvisas också mellan butik, försäkringsbolag och reparatör utan att någon tar ansvar, exempelvis för felsökningskostnader.

Missnöje förekommer även kring värdering, åldersavdrag och avskrivningar. Konsumenterna upplever att ersättningen är för låg och inte räcker för att köpa en likvärdig produkt. En del undrar till exempel om det finns något värde i att behålla en försäkring på en gammal värmepump. Det är också vanligt med frågor om rätten till reparation eller utbyte samt om säljaren kan hållas ansvarig för utfästelser som gjorts vid köpet.

Nya företeelser och trender

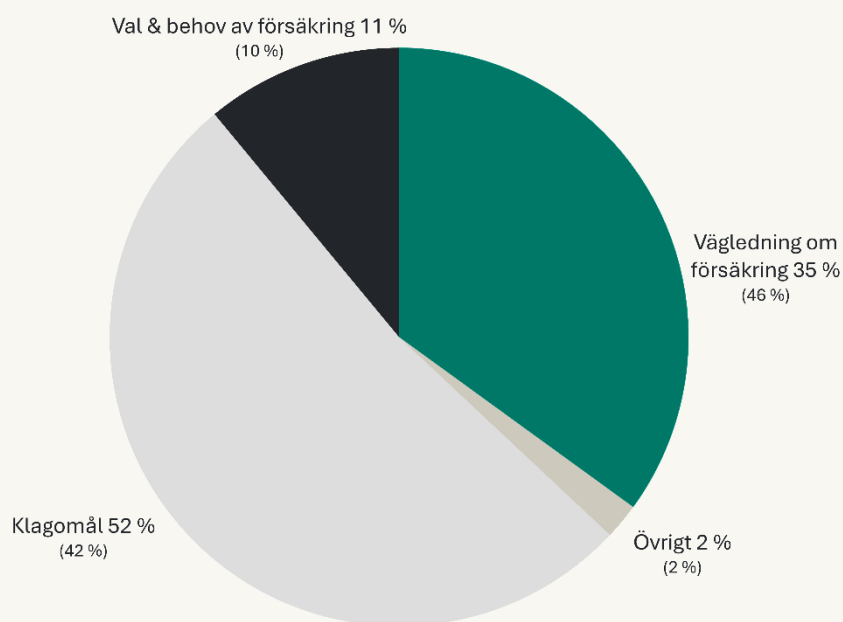


Nya typer av försäkringar, som till exempel begagnatförsäkringar och uthyrningsförsäkringar för bostäder, har gett upphov till frågor och klagomål. Konsumenterna upplever osäkerhet kring när försäkringarna ger skydd och har svårt att bevisa hur skador har uppstått.

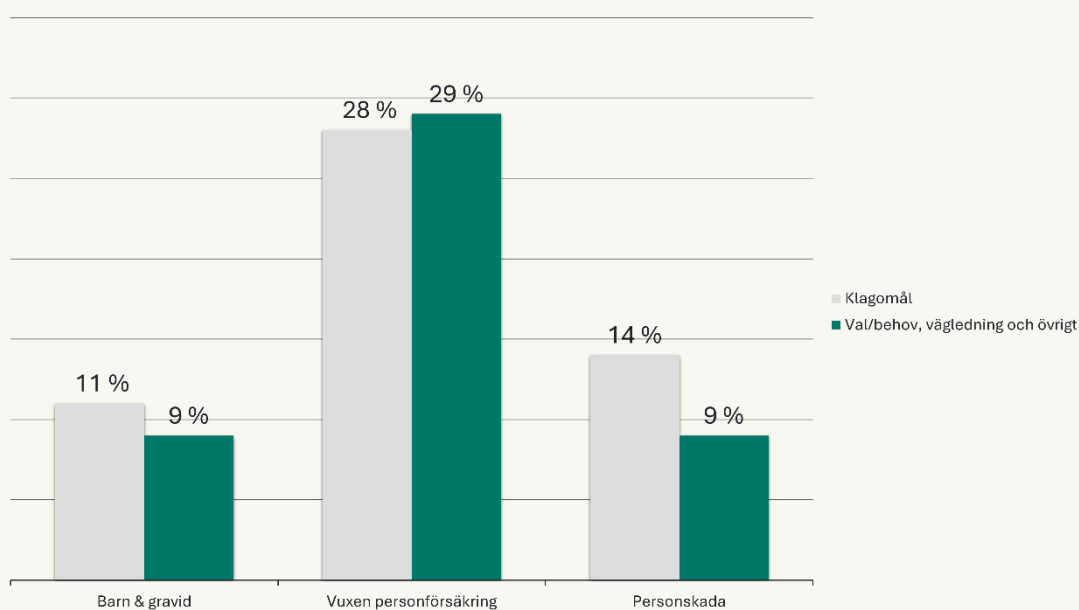
Personförsäkringar

Inom personförsäkringsområdet ingår barn- och gravidförsäkring, vuxen personförsäkring (olycksfallsförsäkring, sjuk- och olycksfallsförsäkring, inkomstförsäkring, sjukvårdsförsäkring och livförsäkring) och personskador.

Fördelning av ärenden inom personförsäkringar



Ärenden per försäkringstyp inom personförsäkring



Gemensamma frågor inom personförsäkring

Byte av personförsäkring

Ett återkommande problem är att konsumenter uppmanas att byta försäkringsbolag för sina personförsäkringar, för att samla sina försäkringar och ta del av rabatter eller i samband med flytt av bolån. Konsumenter får inte tillräcklig information om vilka risker ett byte kan innebära. Många har i efterhand upptäckt att de har förlorat ett viktigt försäkringsskydd. Detta är särskilt allvarligt när det gäller barnförsäkringar, eftersom barnet kan ha haft vårdkontakter för besvär som ännu inte hunnit diagnosticerats vid bytet.

Medicinska bedömningar

Liksom tidigare år efterfrågar konsumenter hjälp med att förstå försäkringsbolagens medicinska bedömningar och om beslutad ersättning är korrekt. Många konsumenter uttrycker besvikelse över ersättningsens storlek, särskilt vid bedömningar av medicinsk invaliditet.

Lågt förtroende för medicinska rådgivare

Allt fler konsumenter uppger att de har ett lågt förtroende för de medicinska rådgivarna som försäkringsbolagen anlitar. Konsumenter litar mer på sina behandlande läkare. Det kan bero att medicinska rådgivare gör bedömningar utan personlig kontakt. Tydligare information om rådgivarnas oberoende och om bedömningsprocessen, redan tidigt i ärendet, ökar konsumenternas trygghet.

Känsliga personuppgifter

Många konsumenter känner obehag inför att skriva under en fullmakt som ger försäkringsbolaget långtgående rätt att hämta in information. Det väcker frågor om hur känsliga personuppgifter hanteras och skyddas. Även här finns förbättringspotential, genom att försäkringsbolagen tidigt och tydligt förklarar varför fullmakten behövs och hur uppgifterna behandlas.

Vägledning vid missnöje med beslut

Konsumenter efterfrågar vägledning när de är missnöjda med ett beslut, bland annat om hur man formulerar ett klagomål, möjligheterna till omprövning och hur prövning i en extern nämnd går till. Försäkringsbyrån har en viktig roll i att tydliggöra processen och ge en realistisk bild av vad en sådan prövning kan leda till.

Barnförsäkringar

I likhet med tidigare år har Försäkringsbyrån fått många frågor om val och behov av barnförsäkringar. Här fyller byråns jämförelse av barnförsäkringar en viktig roll. Många föräldrar efterfrågar vägledning kring hur länge barnförsäkringen bör behållas och ifrågasätter behovet när barnet uppnått myndig ålder. Kostnaden upplevs ofta som hög, vilket leder till frågor om försäkringens funktion när barnet blir vuxet.

Ett återkommande klagomål rör försäkringsbolagens bedömning av medicinsk invaliditet. Föräldrar upplever att bolagen skjuter upp bedömningen trots att barnet redan har diagnosticerats. Försäkringsbolagen vill i många fall avvakta tills barnet har uppnått en ålder över tjugo år, något som föräldrarna ofta har svårt att förstå.

Det är också vanligt att föräldrar och försäkringsbolag har olika uppfattningar om när en sjukdom eller diagnos först visade sig. Försäkringsbolagen anser ofta att symtomen har funnits tidigare än vad föräldrarna uppfattar. I dessa ärenden får Försäkringsbyrån ofta förklara hur försäkringsbolagens bedömningar går till och vilka krav som ställs enligt försäkringsvillkoren.

Kännedomen om skolförsäkringar är fortsatt låg bland föräldrar och många föräldrar missar att anmäla skador. Få föräldrar känner till att skolförsäkringen i många fall även gäller under kvällar, helger och skollov. Detta visar på behovet av tydligare information från skolor och kommuner.

Olycksfallsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar

Konsumenter efterfrågar hjälp med att se över sitt försäkringsbehov och bedöma om de är rätt försäkrade. De vill förstå vilket skydd som sjuk- och olycksfallsförsäkringar ger och om det är möjligt eller nödvändigt att ha flera liknande försäkringar. Bland äldre konsumenter förekommer även frågor om vilket försäkringsskydd som är relevant vid pensionering.

En del konsumenter som inte får teckna en sjuk- och olycksfallsförsäkring ifrågasätter om försäkringsbolagens bedömningar har varit korrekta, exempelvis vid högt BMI eller efter en tidigare allvarlig sjukdom som de har friskförklarats från. I dessa ärenden efterfrågas vägledning om hur försäkringsbolagen gör sina riskbedömningar och vilka möjligheter som finns att få beslut omprövade.

Många frågor handlar också om vad som faktiskt räknas som ett olycksfall enligt försäkringsvillkoren. Konsumenter som nekas ersättning blir ofta överraskade. Detta gäller särskilt ärenden som rör bitskador, skador vid fysisk träning samt förslitningsskador.

Inkomstförsäkringar och andra trygghetsförsäkringar

När det gäller inkomstförsäkringar, låneskyddsförsäkringar och trygghetsförsäkringar, som ofta säljs genom förmedlare, har många konsumenter svårt att förstå försäkringarnas teckningskrav och kvalificeringstider. Ett vanligt klagomål kommer från personer som nekas ersättning på grund av att de har arbetat för kort tid eller för få timmar före varsel eller uppsägning. De har inte varit medvetna om de krav som ställs för att omfattas av försäkringsskyddet.

När det gäller låneskyddsförsäkringar upptäcker en del konsumenter att de har tecknat en försäkring kopplad till ett lån som inte har beviljats, eller att de har en försäkring som de inte varit medvetna om att de har tecknat. Dessa situationer uppmärksammas ofta först efter en tid. Det är inte ovanligt att konsumenterna redan befinner sig i en ekonomiskt utsatt situation. När de försöker säga upp försäkringen upplever många att det är svårt att komma i kontakt med försäkringsbolaget.

Försäkringsbyrån tar också emot frågor från egenföretagare som har tecknat trygghetsförsäkringar men som inte får någon ersättning vid arbetslöshet. Liknande gäller för personer som inte haft fast anställning eller varit fullt arbetsföra vid tecknandet. De har inte varit medvetna om att försäkringen endast gäller för personer med tillsvidareanställning.

Sammantaget tyder ärendena på att informationen vid tecknandet kan vara bristfällig och att processen kan ha gått för snabbt men också att försäkringarna har sålts till konsumenter som inte har behov av dem.

Personskador

Många konsumenter vill veta vilka krav som ställs för att någon ska anses vara skadeståndsskyldig. Detta gäller exempelvis vid halkolyckor där fastighetsägare misstänks ha brustit i sitt ansvar genom otillräckligt underhåll, till exempel brist på sandning och snöskottning. Konsumenter har inte sällan orealistiska förväntningar på när skadestånd kan krävas.

Livförsäkringar

Konsumenter vill ha hjälp att förstå vilket skydd som livförsäkringar kan erbjuda och när de behövs. Allt fler äldre undrar om det är möjligt att teckna en livförsäkring efter pensioneringen och vilka begränsningar som i så fall gäller.

Det är fortsatt vanligt att dödsbodelägare behöver hjälp med att ta reda på vilka försäkringar en avliden person hade. Efterlevande efterfrågar i detta sammanhang ett samlat och sökbart register.

Sjukvårdsförsäkringar

Bland konsumenter som kontaktar Försäkringsbyrån har intresset för individuella sjukvårdsförsäkringar, även kallade vårdförsäkringar, ökat. Fler konsumenter önskar få hjälp med att jämföra olika försäkringar, i synnerhet inför pensionering när försäkringsskyddet hos arbetsgivaren upphör.

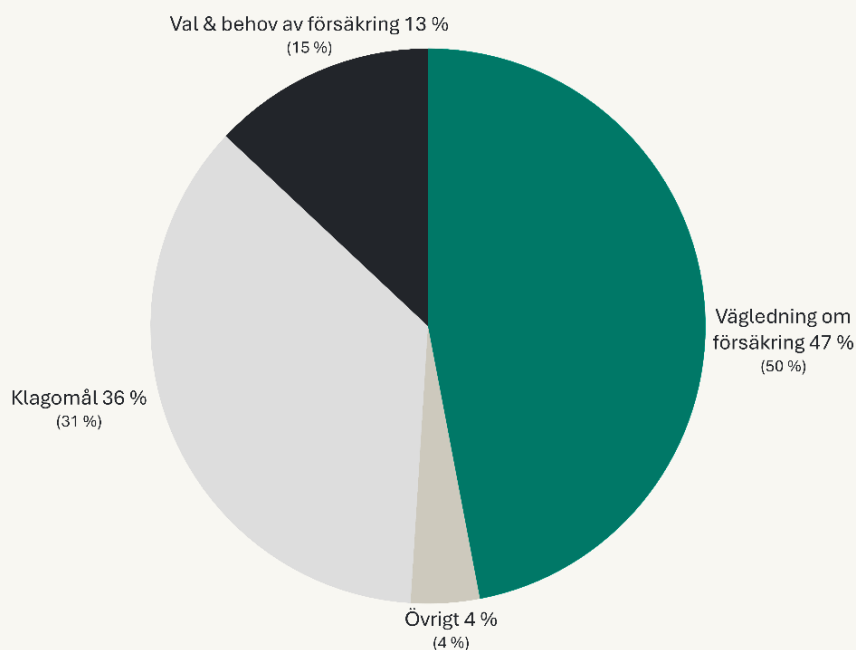
Nya företeelser och trender

- ✔ Allt fler konsumenter använder AI-baserade tjänster för att beräkna möjlig ersättning vid personskador. Detta riskerar att skapa orealistiska förväntningar, eftersom beräkningarna ofta inte stämmer med medicinska tabellverk och försäkringsvillkor. Användningen kan också innebära stora integritetsrisker när konsumenter delar mycket känsliga personuppgifter.
- ✔ Flera försäkringsbolag har genomfört villkorsändringar som inneburit att vissa kroniska sjukdomar och vanligt förekommande diagnoser inte längre omfattas av försäkringsskyddet. Konsumenter som har påbörjat behandling före villkorsändringen nekas nu fortsatt vård inom ramen för sin sjukvårdsförsäkring. Detta har skapat stort missnöje.
- ✔ Konsumenter uttrycker oro över vilken information de måste lämna om genetiska sjukdomar i samband med att de tecknar en försäkring. Många är osäkra på vilken typ av uppgifter som måste lämnas i en hälsodeklaration.

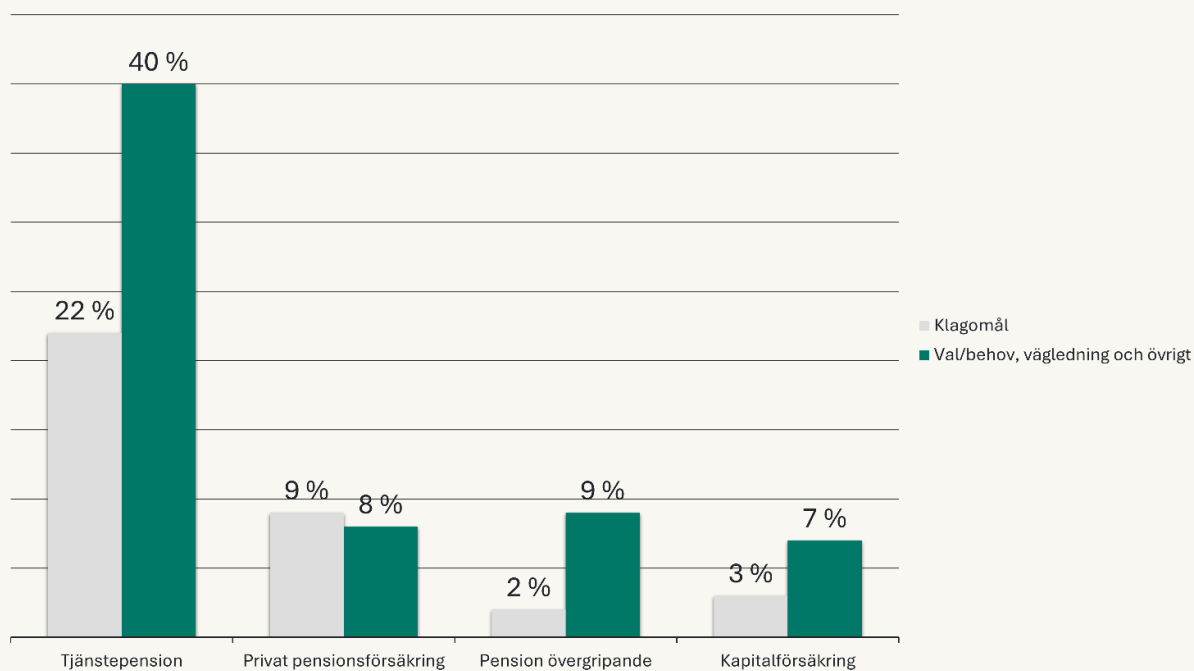
Pensionsområdet

Inom området pension ingår tjänstepensionsförsäkring, privat pensionsförsäkring, kapitalförsäkring och övergripande frågor om pension.

Fördelning av ärenden inom pension



Ärenden per försäkringstyp inom pension



Gemensamma frågor inom pensionsförsäkringar

Stort behov av vägledning

Inom pensionsområdet får Försäkringsbyrån färre klagomålsärenden och fler frågor som rör vägledning samt val och behov, jämfört med övriga områden. En återkommande förklaring är att många konsumenter upplever pension som svårt att förstå och därför behöver stöd i sina val, särskilt kring tjänstepensionen. Många undrar också hur de kan lägga upp ett eget pensionssparande.

Utbetalning

Frågor om utbetalning är vanligt förekommande. Konsumenter uttrycker återkommande missnöje med att försäkringsbolag nekar tidigareläggning av utbetalning eller förkortning av utbetalningstiden. Det förekommer även att konsumenter ifrågasätter utbetalningsbelopp och efterfrågar tydligare förklaringar till hur beloppen har beräknats.

Flytt av pensionsförsäkring

Försäkringsbyrån får återkommande klagomål på handläggningstider för flytt av pensionsförsäkringar. Konsumenter undrar varför tidigare arbetsgivare måste godkänna en flytt för en individuell tjänstepension.

Efterlevandeskydd

Konsumenter efterfrågar fortsatt vägledning kring val och behov av efterlevandeskydd samt information om kostnader. Konsumenter som nekas efterlevandeskydd av hälsoskäl uttrycker missnöje och har ofta svårt att förstå varför de inte får skydda sina efterlevande med hjälp av sin ålderspension.

Avgifter

Konsumenter kontaktar återkommande Försäkringsbyrån för frågor om avgifter. De önskar vägledning kring hur avgifter påverkar pensionen och hur resultatet i verktyget Jämförpris bör tolkas.

Nya företeelser och trender

- ✓ Ändrad lagstiftning under året som möjliggör paus av påbörjad tjänstepension har lett till frågor från konsumenter om hur reglerna påverkar den egna situationen.
- ✓ Liksom tidigare år har konsumenter med innehav i Rysslandsfonder ifrågasatt att de inte kan flytta sitt pensionskapital.

Kapitalförsäkringar

De vanligaste klagomålen under året har handlat om missnöje med försäkringens låga eller negativa avkastning och höga avgifter. Konsumenter uttrycker även missnöje med bristfällig information kring värdeutveckling över tid och hur mycket och vilka avgifter som dragits från försäkringen.

Konsumenter vill ha hjälp att jämföra kapitalförsäkringar och avgifter. De vill också veta hur kapitalförsäkringar kan fungera som eget sparande till pension.

Konsumenter ställer återkommande frågor om återköp av kapitalförsäkring. De uttrycker också missnöje över bristfällig information om hur återköp går till.

Återkoppling av konsumentproblem och uppnådda resultat

En viktig uppgift för Försäkringsbyrån är att identifiera och analysera problem som framkommer i kontakter med konsumenter och att återkoppla dessa till relevanta aktörer.

Återkoppling till myndigheter

Under året har Försäkringsbyrån haft regelbundna kontakter med Finansinspektionen och Konsumentverket för att lyfta aktuella konsumentproblem av betydelse för myndigheternas tillsyn. Nedan följer exempel på frågor som har uppmärksammats.

Vilseledande och otillbörlig marknadsföring

Försäkringsbyrån har uppmärksammat Konsumentverket på flera fall av bristande marknadsföring:

- Ett försäkringsbolag har marknadsfört ett skydd för digitalt innehåll utan att tydligt ange vilken försäkring som avsågs. Marknadsföringen kunde uppfattas som att den avsåg hemförsäkring trots att den gällde företagsförsäkring. Efter tillsyn har bolaget rättat marknadsföringen.
- Flera försäkringsbolag har använt påståenden som ”Sveriges populäraste hemförsäkring”, ”topprankad kundservice” och liknande utan tillräckligt stöd. Marknadsföringen har upphört efter tillsyn.
- Ett försäkringsbolag påstod att en produkt hade ”toppbetyg hos Konsumenternas”, trots att betyget avsåg en annan produkt. Även detta ledde till en rättelse.

Marknadsföring som liknar fakturor

Ett försäkringsförmedlarföretag har skickat ut erbjudanden om självrisk- och vägassistansförsäkringar som utformats på ett sätt som kan uppfattas som fakturor. Förmedlaren har även haft brister i tillgänglighet. Konsumentverket har vidtagit åtgärder.

Uppsägning av låneskyddsförsäkringar

Ett försäkringsförmedlarföretag tog endast emot uppsägningar per telefon. Efter tillsyn från Konsumentverket har rutinerna ändrats.

Kraftiga premiehöjningar hos ett bilförsäkringsföretag

Konsumenter har framfört synpunkter på kraftiga premiehöjningar hos ett bilförsäkringsföretag och på bolagets premieberäkning. Den sena informationen har även begränsat möjligheten att byta försäkringsbolag. Finansinspektionen har vidtagit åtgärder.

Problem med digitalisering

Konsumenter har upplevt problem med en försäkringsförmedlare som endast accepterar digital kommunikation och inte tar emot anmälningar per post, trots att erbjudanden skickats analogt. Detta drabbar särskilt konsumenter i digitalt

utanförskap. Myndigheterna bevakar frågan och vill ha en fortsatt dialog med Försäkringsbyrån.

Långa handläggningstider

Konsumenter har upplevt mycket långa handläggningstider hos klagomålsfunktionen hos ett försäkringsbolag, i vissa fall fyra till sex månader eller längre. Finansinspektionen har vidtagit åtgärder.

Tillgänglighetsproblem

Ett försäkringsförmedlarföretag har haft betydande tillgänglighetsproblem och har varit svår att nå för konsumenter. Efter tillsyn från Finansinspektionen har förmedlaren vidtagit åtgärder och publicerat kontaktuppgifter på sin webbplats.

Villkorsändringar i sjukvårdsförsäkring

Ett försäkringsbolag har ändrat i sina villkor och undantagit sjukdomar, vilket innebär att pågående behandlingar kommer att upphöra då varje behandlingstillfälle ses som en ny skada. Konsumenter har inte förstått konsekvenserna av ändringen och informationen har varit bristfällig. Konsumentverket har utövat tillsyn och försäkringsbolaget har förtydligat sin information.

Aktörer som säljer och förmedlar försäkringar utan tillstånd

Under 2025 har Försäkringsbyrån fortsatt att uppmärksamma Finansinspektionen på aktörer som säljer eller förmedlar specialförsäkringar, som till exempel självriskeliminerings- och assistansförsäkringar, utan erforderligt tillstånd. Myndigheten bevakar dessa aktörer kontinuerligt.

Garantier som liknar försäkringar

Aktörer som förmedlar garantier med tydliga försäkringsliknande inslag har uppmärksammats. Myndigheterna bevakar frågan och följer marknadsutvecklingen.

Otydlig information om försäkringsskydd

Ett försäkringsbolag har på sin webbplats uppgivit att dubbel ersättning utgick vid personskador, trots att det inte reglerades i villkoren. Efter Konsumentverkets tillsyn har informationen korrigerats.

Låneskyddsförsäkring utan lån

Konsumenter har uppgett att de har tecknat och betalat för låneskyddsförsäkringar i samband med låneansökningar, men lånet har därefter inte beviljats. Konsumentverket har informerats om problematiken och har vidtagit åtgärder.

Dröjsmålsränta i olycksfallsförsäkring

Ett försäkringsbolag betalade inte dröjsmålsränta vid lägre ersättningsbelopp. Efter Konsumentverkets tillsyn har bolaget justerat det aktuella villkoret.

En aktör påstår sig vara oberoende

En aktör som jämför försäkringar utgav sig för att vara oberoende trots att verksamheten finansierades genom affiliate-länkar, det vill säga kommersiella länkar som ger

provision när en konsument via länken tecknar försäkring. Efter Konsumentverkets tillsyn har marknadsföringen rättats.

Brist i förköpsinformation

I förköpsinformationen för ett försäkringsbolags hemförsäkring saknades information om en viktig begränsning i reseskyddet som gällde ersättningsresa. Konsumentverket har utövat tillsyn och försäkringsbolaget har därefter vidtagit åtgärder.

Återkoppling till försäkringsbolagen och andra aktörer

Försäkringsbyrån har under 2025 haft regelbundna kontakter med försäkringsbolag och andra aktörer. Nedan redovisas exempel på problem som har återkopplats.

Försvagat konsumentskydd vid skadeutbetalning

Försäkringsbolagen betalar i många fall fakturor utan att först stämma av med konsumenten. Konsumenten förlorar då möjligheten att hålla inne med betalningen, vilket är det bästa påtryckningsmedlet som en konsument har vid fel i en tjänst. Enligt försäkringsvillkoren är försäkringstagaren beställare för att få de fördelar som finns i konsumentlagstiftningen. Flera försäkringsbolag har uppgett att de känner igen problematiken och några försäkringsbolag ska införa nya rutiner.

Tydligare ansvarsfördelning vid vattenledningsskada

Försäkringsbyrån har under flera år uppmärksammat försäkringsbolag och myndigheter på problem som uppstått på grund av att branschen haft olika syn på gränsdragningen mellan vattenskada och vattenledningsskada. Detta har lett till att konsumenter bollats mellan sin egen bostadsrättsförsäkring och föreningens fastighetsförsäkring. I dialog med Försäkringsbyrån har ett försäkringsbolag förtydligat sina skaderegleringsrutiner, och under året har Svensk Försäkring tagit fram en branschrekommendation. Därefter har antalet klagomål minskat avsevärt.

Byte av försäkringsbolag i samband med resa

Ett försäkringsbolag har haft ett villkor i sin reseförsäkring som kräver att man både har bokat och slutbetalat resan under försäkringstiden för att avbeställningsskyddet ska gälla. Det innebär att konsumenter riskerar att stå utan avbeställningsskydd om de byter hemförsäkring. Efter dialog har bolaget ändrat villkoret.

Information om omprövningsmöjligheter

Felaktig information om omprövningsmöjligheter förekommer på försäkringsbolagens webbplatser, i försäkringsvillkor och i besvärshänvisningar. Det kan handla om felaktiga kontaktuppgifter, länkar, ansökningsavgifter och annan information.

Försäkringsbolagen har vidtagit åtgärder.

Korrigeringar i villkor

Otydliga försäkringsvillkor har påtalats som till exempel avsaknad av definition av värdehandling och formuleringar kring maximalt åldersavdrag. Försäkringsbolagen har därefter ändrat i sina villkor.

Missvisande påståenden om hemförsäkring för inneboende

Ett försäkringsbolag uppgav att det bästa alternativet för en inneboende är att omfattas av hyresvärdens hemförsäkring i stället för att teckna en egen. Detta är missvisande, eftersom ansvarsskydd och rättsskydd då inte gäller gentemot hyresvärden och eftersom den inneboende saknar kontroll över försäkringens giltighet och omfattning. Informationen har korrigerats.

Felaktig information om avbeställningsskydd

Kundtjänsten hos ett försäkringsbolag har lämnat fel information till sina kunder om hur avbeställningsskydden i hemförsäkringen och kortförsäkringen kan kombineras. I flera fall hade kunder fått information om att det inte gick att använda båda skydden samtidigt. Efter återkoppling med bolaget har kundservice rättat till sin information.

Budskap till branschen

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

- ✓ För att upprätthålla konsumentskyddet bör försäkringsbolagen stämma av med konsumenter innan de betalar fakturor till verkstäder eller hantverkare.
- ✓ Välmotiverade beslut bidrar till trygghet och förtroende för försäkringsbranschen, särskilt i en tid då konsumenter i ökad utsträckning söker svar genom AI.
- ✓ Bristande tillgänglighet hos försäkringsbolagen påverkar konsumenternas förtroende.
- ✓ Försäkringsbolagen behöver tydligare förklara orsakerna till kraftiga premiehöjningar.

Organisation

Kansli

Anna-Karin Baltzari Danfors, chef för byrån

Carita Lindborg, biträdande chef

Håkan Carlsson

Ella Eurén fr.o.m. 2025-04-28

Gabriella Hallberg

Gustav Jonsson

Camilla Kågström

Tommy Olsson

Anna Rudérus

Eva Solum t.o.m. 2025-03-22

Jenny Sparring

Peter Stark

Stefan Thelenius

Sofia Ulriksson t.o.m. 2025-10-31

Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Ordförande Mia Ohlsson, stf generaldirektör

Joel Westerlund, rättssakkunnig

Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:

Moa Langemark, konsumentskyddsekonom

Daniel Lundin, enhetschef Tillsyn medelstora och mindre försäkringsföretag

Ledamöter utsedda av Svensk Försäkring:

Anette Grundström, kommunikationschef Svensk Försäkring

Jenny Rudslätt, Head of SME Sales If Skadeförsäkring AB

Stiftelsens medel

Stiftelsens verksamhet finansieras i huvudsak genom ett bidrag från Svensk Försäkring.

Kontaktuppgifter

Telefonnummer: 0200 - 22 58 00

Välkommen att besöka vår webbplats konsumenternas.se

Adress

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Box 24215

104 51 Stockholm