

Verksamhets- berättelse 2020

Vad kan vi hjälpa dig med?



Konsumentstöd

Jämförelser, kalkyler, guider
och hjälp att klaga.



Livssituationer

Tips & råd för där du
befinner dig i livet.



Försäkringar

Vilka försäkringar finns det
och vilka behöver du?



Lån & Betalningar

Vilka sorters lån finns det
och hur betalar du bäst.



Sparande & Pension

Sparar du på kort eller lång
sikt. Riskfritt eller inte?



Konsumenternas
Försäkringsbyrå

Innehåll

Snabbt och stärkt konsumentstöd under pandemin	4
Våra kontakter med konsumenter	5
Registrering av ärenden.....	5
Sammanfattning och trender	8
Frågor under coronapandemin.....	12
Återkoppling av konsumentproblem	14
Återkoppling till myndigheter.....	14
Återkoppling till försäkringsbranschen.....	14
Kommunikation	16
Kommunikationskanaler	16
Utbildning	18
Hållbarhet.....	19
Organisation	20
Fördjupning – våra kontakter med konsumenter	21
Boendeförsäkringar	21
Hemförsäkringar	21
Bostadsrättsförsäkringar.....	23
Villaförsäkringar	24
Fritidshusförsäkringar	26
Dolda felförsäkringar.....	27
Byggfelsförsäkringar och färdigställandeskydd	27
Motorfordonsförsäkringar	28

Båtförsäkringar.....	31
Reseförsäkringar	32
Djur- och produktförsäkringar	34
Djurförsäkringar	34
Produktförsäkringar	34
Barn- och gravidförsäkringar	35
Personförsäkringar för vuxna	36
Sjuk- och olycksfallsförsäkringar	36
Olycksfallsförsäkringar	36
Inkomstförsäkringar	37
Sjukvårdsförsäkringar.....	38
Liv-, pensions- och kapitalförsäkringar	40
Pensionsförsäkringar.....	40
Kapitalförsäkringar	41
Livförsäkringar.....	41
Vad gör vi för konsumenter?.....	42

Snabbt och stärkt konsumentstöd under pandemin

När världen stängde ned väcktes frågor om hur försäkringar fungerar under en pandemi. Behovet av konsumentvägledning blev mycket påtagligt. Vår uppgift att hjälpa konsumenter och att återkoppla deras problem och upplevelser till försäkringsbranschen och myndigheter blev extra relevant under året som gick.

2020 var året då våra liv och förstås även verksamheten på Konsumenternas Försäkringsbyrå präglades av coronapandemin. Vi blev flitigt kontaktade av konsumenter och medier. Resenärer som blev strandsatta utomlands, som hamnade i karantän eller som inte kunde påbörja sina resor undrade till exempel hur deras försäkringar gäller. Vi har genom omfattande mediekontakter och i våra egna kanaler löpande uppmärksammat konsumenter på aktuella frågor. Vi tog snabbt fram en specifik sida på vår webbplats med frågor och svar kopplade till coronapandemin.

I pandemins spår ser vi även en ökning av frågor om inkomstförsäkringar. När konsumenter har behövt sin försäkring har det i många fall tyvärr visat sig att de inte har uppfyllt teckningskraven. De har därmed stått utan försäkringsskydd, utan att veta om det.

För Försäkringsbyråns del har pandemin inneburit att vi i likhet med många andra verksamheter snabbt har fått ställa om till hemarbete och skyndat på vår digitalisering. Trots utmaningar har vår vägledning varit öppen som vanligt. Vi har snabbt fångat upp konsumenternas upplevelser och fört detta vidare till försäkringsbranschen och berörda myndigheter.

En glädjande händelse under året var lanseringen av nya konsumenternas.se. Vi har gjort en rejäl modernisering av hela vår webbplats och förbättrat flera funktioner, som till exempel våra oberoende jämförelser av försäkringar. De täcker en stor del av den svenska marknaden. Vi hoppas att allt fler får användning av de verktyg och den hjälp som vi erbjuder.

Vårt engagemang på hållbarhetsområdet har successivt stärkts. Att bidra till en hållbar samhällsutveckling och hjälpa konsumenter att göra välavvägda och hållbara val är en viktig uppgift. Vi har utsett en hållbarhetsansvarig person och under 2021 avser vi att presentera jämförelser av försäkringsbolagens konkreta hållbarhetsarbete.

Under 2020 registrerade Försäkringsbyrån 11 100 ärenden och drygt hälften var klagomål. Under samma tid reglerade den svenska försäkringsbranschen drygt 2.7 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 branschen och myndigheterna.

Behovet av oberoende vägledning tycks inte minska. Konsumenter uppskattar kontakten med en oberoende aktör. Det visade sig tydligt under detta turbulenta år. Vi är stolta över vår roll som brygga mellan konsumenter och försäkringsbranschen. Vi fortsätter att utveckla vår verksamhet med fokus på våra värdeord – oberoende, enkla och hjälpsamma.

Anna-Karin Baltzari Danfors
Chef för Konsumenternas Försäkringsbyrå

Våra kontakter med konsumenter

Under 2020 registrerade Konsumenternas Försäkringsbyrå drygt 11 100 ärenden, vilket var något fler än året innan. Av alla ärenden som Försäkringsbyrån registrerade under året var 51 procent klagomålsärenden (2019 var det 54 procent).

Vår 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 istället 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 eller blir skadeståndsskyldiga och inte kan använda ansvarsskyddet i sin hemförsäkring.

Den svenska försäkringsbranschen reglerade drygt 2.7 miljoner skador under 2020. 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 en del klagomål har försäkringsbolagen fattat ett korrekt beslut men brustit i sin motivering. Då hjälper vi konsumenterna att förstå beslutet. Konsumenter uppskattar kontakten med en oberoende aktör som har specialistkunskaper och kan förklara vad som gäller.

De frågor vi får har under åren blivit mer komplexa och de konsumenter som kontaktar oss är ofta mer pålästa. Sannolikt hittar dessa konsumenter svaren på enklare frågor på vår webbplats. Vi ser samtidigt en trend att fler socialt och ekonomiskt svaga konsumenter behöver vår hjälp. Många av dessa konsumenter befinner sig i ett digitalt utanförskap. Här ser vi ett behov av kommunala konsumentvägledare som ett komplement till vår hjälp. För dessa grupper är det fysiska mötet och hjälp med skriftlig kommunikation en förutsättning för att klara av att hantera kontakten med försäkringsbolaget.

I den här delen finns en övergripande beskrivning av de frågor och klagomål som Försäkringsbyrån har hanterat under året. Vi gör även en särskild summering av de frågor som vi har fått under året med koppling till coronapandemin. I avsnittet Fördjupning ger vi en mer utförlig beskrivning av frågor som vi har hanterat under 2020 inom respektive område.

Registrering av ärenden

Alla ärenden registreras efter typ av försäkring och om frågan rör sig om:

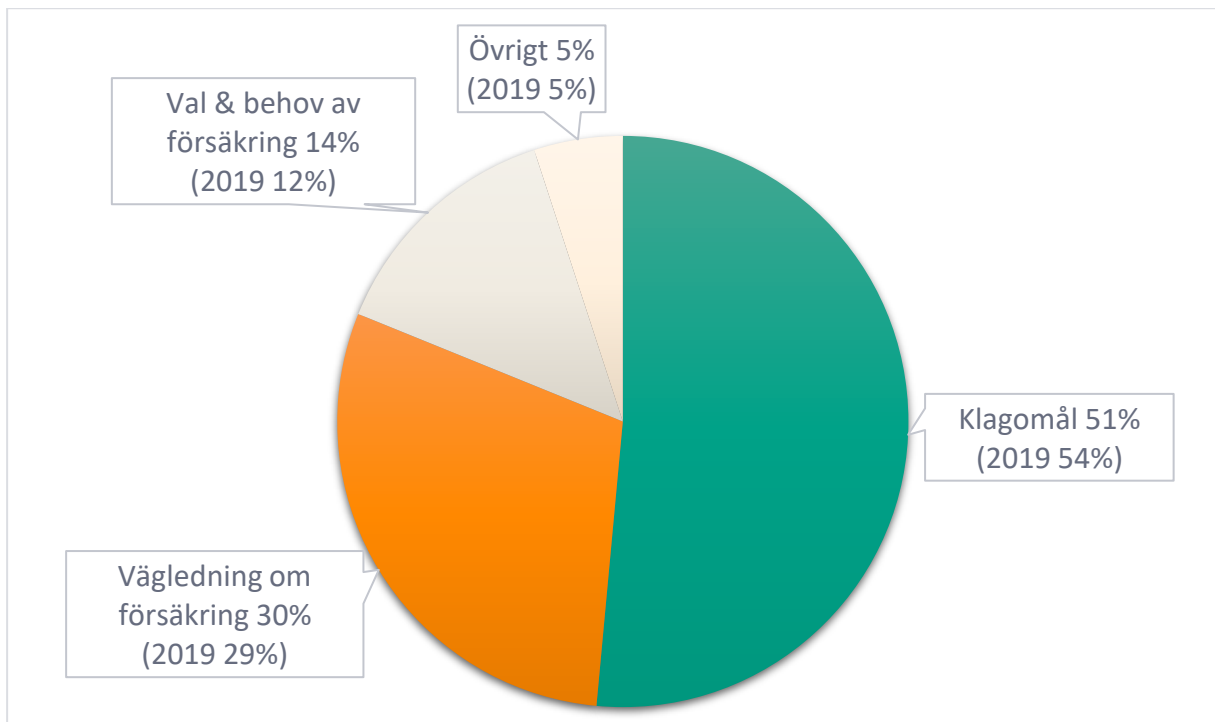
Klagomål: Konsumenter uttrycker missnöje eller ifrågasätter hantering och beslut. Ofta rör det sig om omprövning av ärende.

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

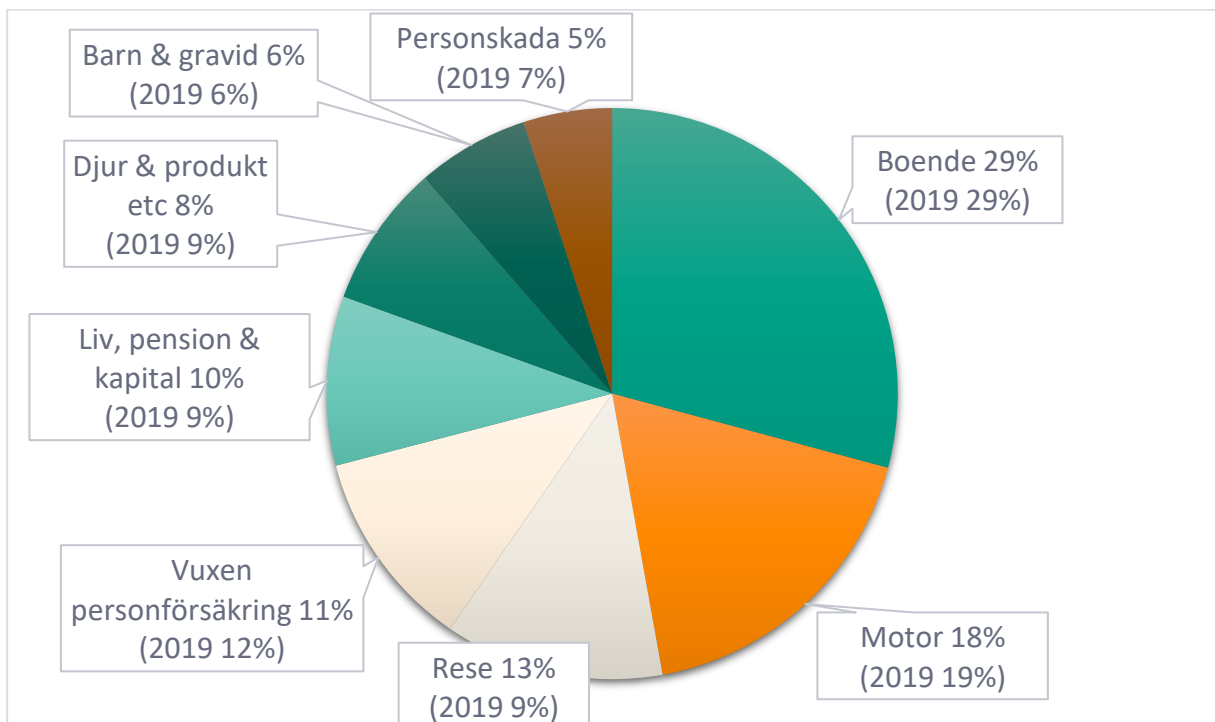
Vägledning om försäkring: Konsumenter efterfrågar information om vad försäkringar ersätter och exempelvis hur de gör en skadeanmälan. Ofta rör det sig om hypotetiska frågor och vägledning inför vidare agerande.

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

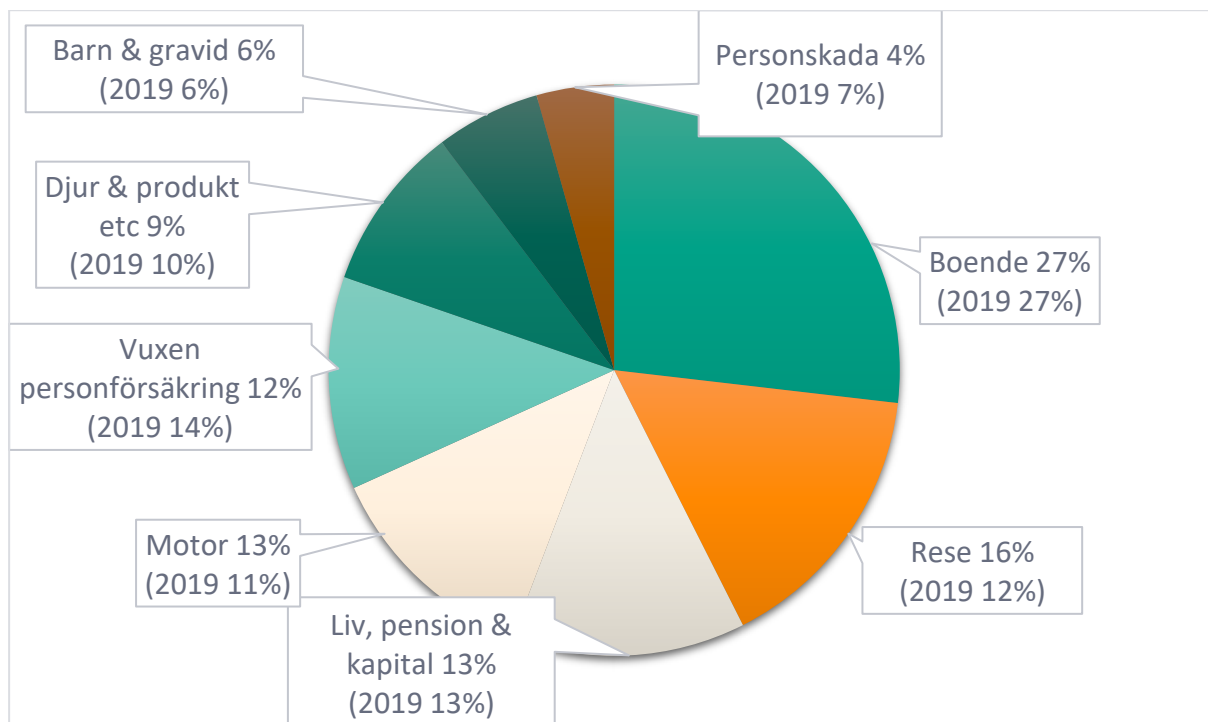
Totalt antal ärenden 2020



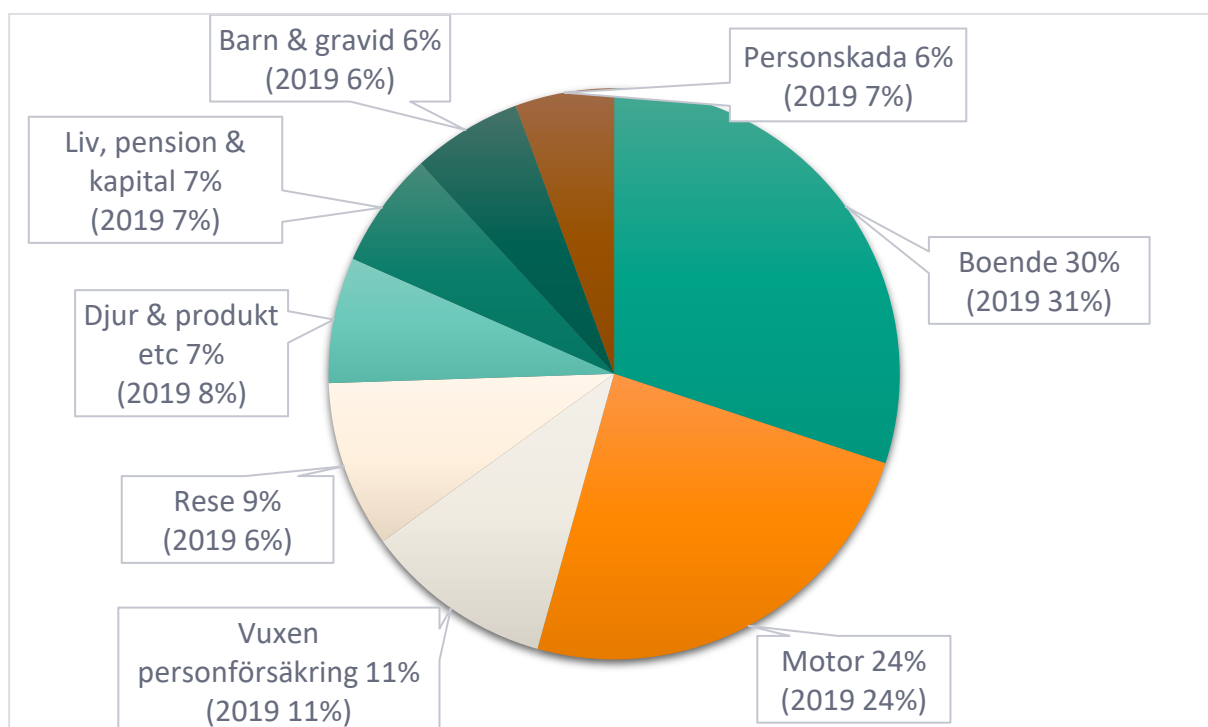
Fördelning per försäkringstyp 2020



Ärenden - vägledning, val och behov, övrigt



Ärenden - Klagomål 2020



Sammanfattning och trender

Boendeförsäkringar

Konsumentkontakterna handlade bland annat om val och behov av boendeförsäkringar, bevisfrågor vid stöld- och allriskskador och frågor om skadeståndsskyldighet.

Konsumenter har ställt frågor om rätten till ersättning ur hemförsäkringens ansvarsskydd och ansvarsfördelningen mellan bostadsrättshavarens och bostadsrättsföreningens försäkringsbolag.

Många frågor handlar även om åldersavdrag vid vattenskada i bostaden, beställansvar samt rätten till ersättning vid läckage i våtrum, när våtrummet inte är byggt enligt gällande branschregler.

Konsumenter efterlyser tydligare kommunikation från försäkringsbolaget vid skadereglering. Generellt efterlyser konsumenter tydligare kalkyler och kostnadsredovisningar från främst försäkringsbolagens sida.

Vi märker också ett ökat intresse från bolagen att i ett tidigt skede i skaderegleringen vilja kontantreglera, både i mindre skador och i totalskador. När konsumenter har gått med på kontantreglering kan det sedan visa sig svårt för dem att på egen hand hitta och avtala med en hantverkare.

Trender

En trend vi har sett under året är att digitaliseringen inom försäkringsbranschen kan leda till positiva effekter för konsumenter men att det samtidigt kan försvåra för dem som inte är vana vid att använda digitala tjänster. Vi ser också problem med att viktiga handlingar som till exempel försäkringsbrev endast finns digitalt.

En annan trend är den snabba utvecklingen av nya elektriska produkter som distribueras till konsumenter. Det har bland annat inneburit att vissa elsparkcyklar och elcyklar som konsumenter har köpt inte omfattas av hemförsäkringen. De kan inte heller försäkras genom någon annan försäkring.

Vi har också noterat att konsumenter allt oftare ställer frågor om hemförsäkringen kan ersätta ekonomisk förlust till följd av bedrägeri vid ID-kapning och om hemförsäkringen ersätter stöld av bitcoin.

Motorfordonsförsäkringar

När det gäller försäkring för olika typer av motorfordon handlar de flesta frågor om missnöje med skaderegleringen. Det är också vanligt med frågor om val av försäkring och behov av till exempel tilläggsförsäkringar.

Många av klagomålen beror på bristande kommunikation när skadan hanteras. Konsumenter har inte förstått varför de nekas ersättning eller inte får den ersättning som de anser sig ha rätt till. I de allra flesta fall finns det stöd för bedömningen i försäkringsvillkoren eller lagstiftning men konsumenten har inte fått tillräckligt tydlig information.

Skadehanteringen inom motorområdet kompliceras av att det ofta är flera parter och försäkringsbolag inblandade och det är svårt för konsumenter att sätta sig in i hur det fungerar. I dessa fall kan vi hjälpa till med att reda ut missförstånd.

Trender

Frågor om motorfordonsförsäkring har under året påverkats av pandemin. Bland annat har frågor om husbilsförsäkringar och mopedförsäkringar ökat. Det verkar bero på att mopeder har varit ett bra alternativ till att åka kollektivt och att det har varit populärt att semestra med husbil.

Konsumenter har klagat på långa reparationstider på grund av brist på reservdelar när många länder har stängt ned sin industri. Reparationstiden har ofta överskridit det antal dagar som man kan få hyrbil genom försäkringen, trots att det kan röra sig om upp till drygt två månader.

Under sommarhalvåret var det vanligt med frågor om försäkring vid uthyrning. Uthyrningarna verkar ha ökat under pandemin. Många har varit i behov av extra inkomster och har inte använt sin bil eller husbil. De har då haft frågor om vilka försäkringar som finns att teckna för att vara skyddad vid kortare uthyrning.

Vi har också märkt av en ökning av frågor om så kallade årsförsäkringar. De är vanligt förekommande på mer säsongsbetonade fordon som mopeder, motorcyklar och husbilar. De skiljer sig från vanliga bilförsäkringar då det inte går att säga upp trafikförsäkringen även om fordonet är avställt. Premien är anpassad efter detta men konsumenterna har inte förstått det när de tecknade försäkringen.

Vuxen personförsäkring

Inom detta område är det många konsumenter som upplever att de får bristfälliga motiveringar vid bedömningar av medicinsk invaliditet och ärr. Konsumenter har också framfört att det har varit svårt att få tag på invaliditetsintyg. Vi har också fått frågor om vad man ska tänka på när man väljer eller byter försäkring. Försäkringsbolagens bedömningar av om en skada är att betrakta som en följd av ett olycksfall eller inte är också något som väcker frågor.

Antalet frågor som rör inkomstförsäkringar har mer än fördubblats på två år. Jämfört med föregående år har det skett en ökning med 44 procent. Under året har vi blivit kontaktade av många konsumenter som inte har uppfyllt teckningskraven. De har därmed stått utan försäkringsskydd utan att veta om det.

Vi har också fått fler frågor av konsumenter som tecknat låneskydd. Även dessa konsumenter har inte uppfyllt teckningskraven och invaggats i en falsk trygghet och stått utan försäkringsskydd.

Under året har vi också fått frågor om sjukvårdsförsäkringar omfattar behandling av covid-19 och om premien inte borde ändras när man på grund av covid-19 inte har fått den behandling som erbjuds enligt försäkringsvillkoren.

Reseförsäkring

Reseförsäkringar har varit ett högaktuellt ämne under coronapandemin. Under året har antalet frågor inom detta område ökat med cirka 30 procent. De har dock minskat under senare delen av året i takt med att resandet har gått ned avsevärt på grund av pandemin.

Under året har vi ofta fått följande frågor: Hur gäller avbeställningsskyddet, går det att förlänga reseskyddet i min hemförsäkring och vad ersätter katastrofskyddet i hemförsäkringen?

Konsumenterna har också undrat vilka försäkringar man kan teckna vid besök i Sverige och vad som gäller om man studerar eller arbetar utomlands under rådande pandemi.

I likhet med föregående har det varit många klagomål om avbeställningsskydd, men nu med en koppling till pandemin.

Djur- och produktförsäkringar

Under coronapandemin har antalet djurägare ökat. I takt med detta har det även sålts fler djurförsäkringar. Djurägare som har kontaktat oss har främst varit missnöjda med att de inte fått ersättning från sin försäkring på grund av undantag eller begränsningar i försäkringen.

Inom området produktförsäkring är det många konsumenter som är missnöjda med sin mobiltelefonförsäkring. Under året har vi även fått fler frågor om cykelförsäkringar, troligen som en följd av att cykelförsäljningen har ökat.

Barn- och gravidförsäkringar

De flesta frågor på detta område rör medicinsk invaliditet, val och behov samt ärr. Konsumentkontaktarna handlade även om diagnosersättning, symptomdebut och preskriptionsregler med mera.

Konsumenterna uttrycker missnöje med försäkringsbolagens bedömning av invaliditetsgraden. Konsumenterna har svårt att förstå hur försäkringsbolagen lämnar ersättning från diagnosförsäkringen. Det kan bero på att Försäkringskassans bedömning utgår från familjens totala behov av stöd och inte uppdelat per diagnos eller barn såsom villkoren är utformade.

När det gäller ersättning för ärr har konsumenterna svårt att förstå besluten eftersom de inte har tillgång till försäkringsbolagens ärrtabeller.

Personskador

Konsumentkontaktarna handlade främst om generella ersättningsregler vid personskador. Bristfälliga motiveringar vid bedömning av medicinsk invaliditet och ärr väcker många frågor.

Konsumenterna hör också ofta av sig när försäkringsbolagen nekar ersättning då de bedömer att samband saknas mellan skadan och besvären. En annan vanlig fråga är hur man går vidare om man inte är nöjd med bolagets bedömning.

Liv-, pensions- och kapitalförsäkringar

Inom pensionsförsäkring har konsumenterna varit missnöjda med att de inte får ändra utbetalningstiden och med långa handläggningstider för utbetalning. Beträffande individuella tjänstepensioner och privata pensionsförsäkringar handlade klagomålen om att konsumenterna inte får flytta sin pensionsförsäkring och höga flyttavgifter.

Konsumenterna har också ställt frågor om de nya reglerna för flytt av pensionsförsäkring och hur de kommer att påverka kostnaden för flytt.

För kapitalförsäkringar gällde klagomålen framförallt höga avgifter och återköp. Konsumenter har behövt hjälp att förstå avgiftsstrukturen i försäkringarna.

Beträffande livförsäkringar har många konsumenter uttryckt missnöje med att försäkringsbolag har ändrat i villkoren i seniorlivförsäkring, från livsvarig livförsäkring till livförsäkring med maxålder. Konsumenter har undrat om försäkringsbolag har rätt att genomföra denna typ av villkorsändring.

Efter förbudet 2018 att via telefon marknadsföra och sälja tjänster inom premiepensionsområdet har ärenden om premiepensionsförvaltare fortsatt att minska.

Som en effekt av coronapandemin har vi fått fler frågor om hur man ska tänka kring efterlevandeskydd i pensionsförsäkringar. Konsumenter har uttryckt oro för hur värdeutvecklingen har påverkats och varit missnöjda med långa handläggningstider. Antalet frågor om hur man tar reda på om en avliden omfattas av en livförsäkring har också ökat.

Frågor under coronapandemin

Under året har Försäkringsbyrån kontaktats av cirka 700 konsumenter som har ställt frågor med koppling till covid-19 och den pågående pandemin. Vi har fått frågor inom de flesta av våra områden men majoriteten av ärendena har gällt reseförsäkringar.

Resor

Frågor om resor i samband med pandemin har ofta handlat om försäkringsskyddet vid avbokning av resor på grund av akut sjukdom. Efter att en konsument har avbokat sin resa har arrangörer ställt in resor på grund av att UD har avrått från resor. Konsumenter har då bollats fram och tillbaka mellan researrangör, flygbolag och försäkringsbolag.

Konsumenter har även påtalat att det har varit svårt att förlänga reseskyddet i hemförsäkringen eller att teckna separata reseförsäkringar när de inte har kunnat resa hem. Många har först fått ett positivt besked men har sedan inte fått förlänga reseskyddet med hänvisning till covid-19. Konsumenter har också ställt frågor om hur katastrofskyddet i hemförsäkringen gäller för hemresan när länder har stängt ned och om det finns försäkringsskydd för merkostnader om man hamnar i karantän.

Utländska besökare som inte har kunnat resa till sina hemländer har undrat om de kan förlänga sitt försäkringsskydd.

Konsumenter har framfört att det har varit svårt att få de läkarintyg som krävs för att avboka en resa. Många har varit kritiska till att försäkringsbolagen under rådande omständigheter inte har godtagit intyg från läkare via apptjänster.

Det har vidare funnits frågetecken runt vilket reseskydd som konsumenter har köpt av en resebyrå. Flera konsumenter tror att de har köpt en försäkring men i själva verket är det ett avbeställningsskydd. Det har inneburit att konsumenten inte får någon eller en begränsad ersättning om resebyrån har ansökt om rekonstruktion.

Inkomstförsäkringar

Det har kommit en hel del frågor om inkomstförsäkringar under pandemin. Många konsumenter har nekats ersättning till exempel på grund av att de har haft för hög inkomst, saknat tillsvidareanställning eller inte har uppfyllt karenskraven. De menar att den information som de har fått när de tecknade försäkringen har varit otydlig.

En annan vanlig fråga har gällt att försäkringsersättningen har sänkts när A-kassans ersättningstak höjdes. Konsumenter är missnöjda då de inte har fått information om att detta beror på lagstiftning och inte på försäkringsvillkoren.

Personförsäkring

Konsumenter har undrat hur sjukvårdsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar gäller med hänsyn till covid-19. Flera uppger att de har nekats arrersättning efter olycksfall då den överbelastade vården inte har kunnat ta emot dem och läkarvård är ett krav i försäkringsvillkoren.

Konsumenter har också haft frågor om sina invaliditetsbedömningar då de på grund av den rådande belastningen på vården inte kan få invaliditetsintyg utfärdade utan hänvisas till egenintyg istället.

Det har också kommit klagomål från konsumenter som har nekats att teckna sjuk- och olycksfallsförsäkring efter att ha testat positivt för covid-19. De har blivit ombedda att återkomma efter några månader utan symptom.

Motor

Många frågor inom motorförsäkring har handlar om reservdelsbrist. Konsumenter har fått vänta i flera månader på att få skador åtgärdade. I flera fall har det högsta antalet hyrbilsdagar i försäkringen (två månader) gått åt utan information om när skadan kan förväntas bli åtgärdad.

Det har också kommit klagomål från konsumenter i riskgrupp som inte har fått anlita en verkstad närmare hemmet utan har tvingats att åka kollektivt till den anvisade verkstaden.

Inom bilförsäkring har vi även fått frågor om hur försäkringen gäller om man åker ut i Europa när UD avråder från resor. När grannländer öppnade upp under sommaren ville många konsumenter resa med bil.

Boende

När det gäller hemförsäkringen har konsumenter uttryckt en önskan om större flexibilitet hos försäkringsbolagen när det gäller merkostnader för annat boende under tiden som skador åtgärdas i bostaden. En del konsumenter har till exempel uttryckt oro för att behöva åka till badhus för att duscha. Konsumenter som tillhör en riskgrupp har varit tveksamma till att släppa in hantverkare när byggfirmor ska utföra arbete i bostaden.

Pension

Konsumenter har varit oroliga för sina pensionsförsäkringar med anledning av börsoro i samband med pandemin.

Det har också kommit klagomål på långa handläggningstider vid utbetalning från pensionsförsäkringar efter dödsfall. Den långa handläggningstiden berodde enligt bolagen på hög arbetsbelastning på grund av covid-19.

Återkoppling av konsumentproblem

En viktig uppgift för Konsumenternas Försäkringsbyrå är att identifiera och analysera de konsumentproblem som vi uppmärksammar och vidarebefordra dem till myndigheter, försäkringsbolag och branschorganisationer. På så sätt kan vi bidra till att kunskapen om konsumenters problem ökar. Det skapar bättre förutsättningar för konsumenter på försäkrings- och pensionsmarknaden.

Återkoppling till myndigheter

Under året har Försäkringsbyrån haft regelbundna kontakter med Finansinspektionen och Konsumentverket. Vi har tagit upp aktuella frågor och ärenden som kan vara av intresse för myndigheternas tillsyn.

Vi har sedan tidigare informerat myndigheterna om att det inom motorfordonsförsäkring har blivit vanligare att konsumenter upplever problem med garantier som liknar försäkringar. Konsumenter tror sig ha tecknat en försäkring men det är en garanti som liknar halvförsäkringens maskinskademoment. Konsumenter har svårt att få tag på företagen när de vill anmäla skador eller säga upp avtalet. Återkopplingen har lett till att myndigheterna utreder om det handlar om garantier eller försäkringar. De har även granskat hur dessa marknadsförs.

Vi har tidigare noterat att konsumenter har svårt att få adekvata läkarintyg (invaliditetsintyg) utfärdade av behandlande läkare. Denna trend har förstärkts ytterligare under coronapandemin. Detta leder till att konsumenter har svårt att visa vilken invaliditetsgrad de har drabbats av. Försäkringsbolagen tenderar nu att sätta större tilltro till egenintyg. Detta leder till en obalans mellan försäkringsbolagen (som har egna sakkunniga läkare) och konsumenter.

En ökande trend är att kommunikationen med försäkringstagarna blir allt mer digitaliserad och att den i hög grad sker via digitala brevlådor. Konsumenter upplever att de riskerar att missa viktig information om deras försäkringar och skador. Vi har sett exempel på att försäkringar har sagts upp utan att konsumenter har uppmärksammat detta. Myndigheterna är intresserade av frågan och bevakar utvecklingen.

Vi har under året även informerat om de försäkringsrelaterade problem som konsumenter har drabbats av i samband med coronapandemin. Det har gett myndigheterna en aktuell lägesbild för konsumenter inom hela försäkrings- och pensionsmarknaden.

Inkomstförsäkringar har sålts in med bristfällig och otydlig information om tecknings- och karenskraven vilket har lett till att konsumenter ovetandes har stått utan försäkringskydd. Detta har vi särskilt framfört till Finansinspektionen som ska granska dessa konsumentproblem.

Återkoppling till försäkringsbranschen

En prioriterad uppgift för Försäkringsbyrån under 2020 har varit att snabbt analysera och sammanställa information om coronarelaterade konsumentproblem till Svensk Försäkrings krisorganisation. Denna snabba och konstruktiva samverkan har lett till tydligare information till konsumenterna och klarhet i hur försäkringarna gäller under pandemin.

Försäkringsbyrån har också haft regelbundna möten med försäkringsbolagen där vi har återkopplat respektive bolags ärenden. De försäkringsbolag som har över hundra 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. Utöver detta har vi också återkopplat till de bolag som bjudit in oss till möten.

Att träffa försäkringsbolagen och diskutera konsumentproblem är ett bra sätt att komma tillrätta med problem och leder ofta till att produkter och skadehantering förbättras. Under 2020 har vi på grund av pandemin hållit de inplanerade mötena digitalt.

Exempel på konsumentproblem

Pandemin har lett till ett ökat antal klagomål från konsumenter, framförallt inom reseförsäkring. Vi har löpande återkopplat allvarigare problem som har drabbat konsumenter. Vi har till exempel uppmärksammat att konsumenter har fått beslut som vi inte kan se att det finns stöd för i försäkringsvillkoren. Det har i flera fall lett till att bolag har förändrat tillämpningen av villkoren.

Vi har tagit upp de problem som konsumenter lyfter till oss i samband med större förändringar i gruppavtal. Många kontaktar oss i samband med byte av försäkringsgivare och ifrågasätter på vilka grunder de har rätt att göra förändringar. Detta gäller till exempel när livförsäkringars maxålder sänks från livsvarig till en bestämd ålder. Vår förhoppning är att det leder till att informationen förtydligas så att det framgår att det rör sig om ettårsavtal som kan förändras årligen.

Vid skada i bostadsrätt uppstår oklarheter om skador ska ersättas av bostadsrättsföreningens fastighetsförsäkring eller bostadsrättsshavarens bostadsrättsförsäkring. Vi har lyft problematiken till försäkringsbolagen på våra återkopplingsmöten och även till Svensk Försäkring för att uppmärksamma försäkringsbranschen på detta konsumentproblem.

Vi får många frågor av konsumenter om hur ärr bedöms och ska ersättas. Konsumenterna har svårt att förstå försäkringsbolagens bedömningar när det inte har tillgång till ärrtabellerna. Vi har därför särskilt uppmärksammat och återkopplat detta behov till försäkringsbolagen vilket har lett till att de har blivit medvetna om konsumenternas behov. I Konsumentverkets senaste granskning har denna problematik uppmärksamats.

Produktutveckling

Arbetet med att uppdatera våra försäkringsjämförelser genererar kontakter och möten med försäkringsbolagen då vi diskuterar försäkringarnas innehåll, produktutveckling och villkorens utformning. Även vid dessa kontakter och möten återkopplar vi konsumentproblem som försäkringsbolagen kan använda i sitt förbättringsarbete.

Vi upplever att dialogen med bolagen är god och att vår återkoppling är uppskattad. Det visar även de svar vi har fått från bolagen på den enkät vi skickar efter våra återkopplingsmöten där vi ber bolagen lämna feedback på mötet.

Seminarier

En annan form av återkoppling till branschen sker genom att vi regelbundet medverkar vid seminarier. Ett exempel är de seminarier som arrangeras av Svenska Försäkringsföreningen.

Kommunikation

De viktigaste målgrupperna för vår externa kommunikation är:

- Konsumenter i Sverige
- Konsumentvägledare, budget- och skuldrådgivare
- Hallå konsument
- Medier

Kommunikationskanaler

Medier

Under året har mediekontakterna varit omfattande. Försäkringsbyrån har syns och omnämns i omkring 750 tryckta och digitala artiklar i olika medier. Vi har även medverkat i nyhetsinslag i radio och TV. Därutöver har vi löpande varit med i konsumentprogram som Plånboken i Sveriges Radio.

En stor del av medierapporteringen har kretsat kring frågor kopplade till coronapandemin, inte minst inom reseområdet. Hur reseförsäkringar gäller när UD avråder från resor har varit ett återkommande ämne. Andra frågor som har uppmärksammats i medierna är bland annat våra försäkringstips i anslutning till sportloven och våra råd till bland annat studenter och pensionärer.

Webbplatsen

Konsumenternas.se drivs gemensamt av Konsumenternas Försäkringsbyrå och Konsumenternas Bank- och finansbyrå. Vid årsskiftet hade webbplatsen närmare 3 miljoner besök. Det är en ökning med över 20 procent jämfört med föregående år.

I slutet av oktober lanserades nya konsumenternas.se. En viktig målsättning har varit att förstärka vår oberoende roll och förtydliga att vi varken säljer något eller arbetar på uppdrag av något företag.

Vi har gjort en rejäl modernisering av hela webbplatsen och förbättrat flera funktioner, som till exempel våra oberoende jämförelser av försäkringar och banktjänster. Vi har förbättrat våra poängjämförelser och våra jämförelser av pension har blivit mer lättillgängliga.

Andra nyheter är guider och checklistor, exempelvis för hur du väljer försäkring efter eget behov, flyttar en pensionsförsäkring eller begär ersättning för en personskada. I avdelningen Livssituationer har vi samlat råd från både bank- och försäkringsområdet.

På nya konsumenternas.se finns också nyhetsartiklar, blogginslag och poddsändningar. Det går även att prenumerera på ett nyhetsbrev.

Facebook

Genom vår Facebooksida informerar vi om aktuella försäkrings- och pensionsfrågor och om vår verksamhet. Under året publicerade vi 65 inlägg som tillsammans nått 225 000 personer. Vi avslutade året med en julkalender om luckor i försäkringsskyddet.

Bloggen

Syftet med bloggen är att på ett mer informellt sätt väcka intresse för aktuella ämnen och uppmärksamma konsumenterna på vilka rättigheter och skyldigheter de har.

Bloggen, som delvis har varit vilande under 2020, hade cirka 95 000 besök och 6 inlägg publicerades under året. Inläggen handlade bland annat om "Rätt ersättning för medicinsk invaliditet" och "Grannens träd skadar ditt hus, hur gäller försäkringen?". Under 2021 kommer bloggen att återuppstå med förnyad styrka.

Utbildning

Även under 2020 har Försäkringsbyrån medverkat som föreläsare inom ramen för Gilla Din Ekonomi. Gilla Din Ekonomi är ett nationellt nätverk för utbildningsinsatser inom privatekonomi. Nätverket, som samordnas av Finansinspektionen, består av myndigheter, organisationer och finansiella företag. Under året har pandemin ändrat förutsättningarna för flera projekt som har fått genomföras digitalt.

Utbildningen Trygga din ekonomiska framtid har genomförts för diakoner inom Svenska kyrkan och liknande yrkesgrupper som möter ekonomiskt utsatta i sitt arbete.

Vi medverkade även som föreläsare på den i år återupptagna utbildningen Tryggare ekonomi på äldre dar. Utbildningen riktar sig till seniorer som sprider kunskap vidare till sina seniorförbund.

Vidare medverkade vi även i e-utbildningen Trygga din ekonomi – en snabbkurs i privatekonomi, som Finansinspektionen och Gilla Din Ekonomi tagit fram. Utbildningen är kostnadsfri, öppen för alla och tar cirka en timme att genomföra.

Hållbarhet

Försäkringsbyrån har fortsatt att arbeta med frågor inom hållbarhet. Vi har bland annat tagit fram underlag till jämförelser av försäkringsbolagens konkreta hållbarhetsarbete inom olika försäkringsområden. Konsumenterna ska på ett lättöverskådligt sätt kunna bilda sig en uppfattning om skillnaderna i försäkringsbolagens hållbarhetsarbete i de delar som vi jämför. Vi har valt att börja med att ta fram jämförelser inom bilförsäkringar för att därefter utvidga arbetet till andra områden. Under 2021 planerar vi att presentera en första jämförelse på vår webbplats.

Hållbarhet är något som genomsyrar hela vårt samhälle och påverkar oss alla. Vårt engagemang inom de olika frågor som hållbarhet innefattar har successivt stärkts. Under året beslutade vi att inrätta en deltidstjänst för en av våra jurister som hållbarhetsansvarig på Försäkringsbyrån.

År 2021 sägs bli ett år med fokus på hållbarhet inom alla branscher. Det känns extra angeläget för oss att kunna lägga mer arbetsresurser på detta område för att bidra till en hållbar samhällsutveckling och hjälpa konsumenterna att göra välavvägda, hållbara val.

Organisation

Konsumenternas Försäkringsbyrå är en stiftelse som bildades 1979. Stiftelsens ändamål är att som självständig organisation informera, hjälpa och vägleda konsumenter i försäkringsfrågor. Den huvudsakliga uppgiften är att förmedla oberoende och avgiftsfri vägledning via telefon, webb och e-post. I Försäkringsbyråns uppgifter ingår även att fånga upp och återkoppla konsumentsynpunkter till huvudmännen: Konsumentverket, Finansinspektionen och Svensk Försäkring

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
Karolina Reinholdsson t o m 2020-02-28
Eva Solum
Jenny Sparring fr o m 2020-05-18
Peter Stark
Stefan Thelenius

Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Ordförande Ivar Rönnbäck, stf generaldirektör, t o m 2020-03-31
Ordförande, Gabriella Fenger-Krog, enhetschef, fr o m 2020-04-01
Mia Ohlsson, stf generaldirektör, fr o m 2020-04-01

Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:

Lars Malmström, avdelningschef
Therése Wieselqvist Ekman, senior projektledare, t o m 2020-09-30
Bertil Sjöo, avdelningschef, fr o m 2020-10-01

Ledamöter utsedda av Svensk Försäkring:

Anette Grundström, kommunikationschef
Per Samuelsson Widemar, Affärsområdeschef Personförsäkring, Länsförsäkringar

Stiftelsens medel

Stiftelsens verksamhet finansieras i huvudsak genom ett bidrag från Svensk Försäkring. Bidraget uppgick under 2020 till 18,1 Mkr. Övriga intäkter uppgick till 1,5 Mkr Räkenskapsårets löner och ersättningar uppgick till 13,0 Mkr.

Fördjupning – våra kontakter med konsumenter

I denna del ger vi en mer utförlig beskrivning av de frågor och klagomål som Försäkringsbyrån har hanterat under 2020 inom respektive område.

Boendeförsäkringar

Boendeförsäkringar består av hemförsäkringar, villaförsäkringar, bostadsrättsförsäkringar, fritidshusförsäkringar samt dolda fel-, färdigställande- och byggfelsförsäkringar.

Hemförsäkringar

Under året har vi fått frågor om behovet av en hemförsäkring och vilken hemförsäkring man bör välja vid exempelvis andrahandsuthyrning, vid boende i studentrum, som inneboende eller vid flytt till sambo som redan har en befintlig försäkring.

Konsumenter som är folkbokförda utomlands men som är bosatta i Sverige under delar av året har undrat om de kan teckna en hemförsäkring för sitt boende i Sverige.

Personer som saknar personnummer eller har samordningsnummer har vänt sig till oss för vägledning om hos vilket försäkringsbolag de kan teckna hemförsäkring. Tidigare år har vi fått klagomål runt detta men dessa klagomål har avtagit och förekommer numera sällan.

Uppsägning av hemförsäkring

En återkommande fråga under året har varit vad som gäller beträffande förtida uppsägning av en hemförsäkring när försäkringstagaren har avlidit. Dödsbodelägare som har kontaktat oss har haft svårt att förstå varför försäkringsbolagen inte har godtagit en förtida uppsägning av den avlidnes hemförsäkring. De har fått beskedet att uppsägning kan ske först när bouppteckningen har upprättats. Särskilt svårt har det varit för efterlevande att förstå detta besked när hyreskontraktet för boendet har upphört eller den avlidne inte har efterlämnat några tillgångar av värde.

Egendomsskyddet

Merparten av frågorna har handlat om hur försäkringen gäller vid stöld- och allriskskador. Konsumenter har varit missnöjda med att försäkringsbolagen kräver kvitto som bevisning, särskilt vid äldre eller ärvda föremål. De uttrycker också missnöjde med försäkringsbolagens avskrivningar vid framför allt förlust av smycken men även stora avskrivningar efter kort tid på mobiler och datorer. Konsumenter har även klagat på att bolagen kräver att konsumenten ska uppge tidpunkt för borttappade föremål, vilket kan vara svårt att göra.

Vi får också frågor om hur hemförsäkringen gäller för lånad skoldator, om datorn går sönder eller blir stulen. Andra frågor har handlat om vilken ersättningsnivå konsumenter har rätt till när egendomens marknadsvärde vid skadetillfället är högre än det inköpspris som konsumenten har betalat vid köpet.

I takt med att allt fler konsumenter köper elsparkcyklar och elcyklar har det också kommit klagomål från konsumenter som har nekats ersättning när de har blivit bestulna på sin elsparkcykel/elcykel. Föremålen har inte omfattats av försäkringen, vilket har kommit som en överraskning. Konsumenter har frågat oss om bolaget har gjort en korrekt bedömning samt hur de kan försäkra dessa föremål om de inte omfattas av hemförsäkringen.

Ansvarsskyddet

Frågor som rör ansvarsskyddet har ofta handlat om hundägares strikta ansvar och hur försäkringen gäller vid skador orsakade av hundar. Konsumenter har uttryckt missnöje med att den ersättningen som utbetalats när ett husdjur har blivit bitet av en hund inte täcker veterinärkostnaderna, vilka har stigit avsevärt på senare år. De har också varit besvikna över att försäkringsbolagen inte har följt vägledande domar av Högsta Domstolen och beslut av Allmänna Reklamationsnämnden, beträffande hur ersättning ska beräknas för kostnader för djurvård på grund av skada.

Andra frågor har handlat om hur ansvarsskyddet gäller när en hyresgäst har orsakat skada i sin lägenhet eller på fastigheten och hyresvärden har riktat ett skadeståndskrav mot hyresgästen. I de fall hyresgästens ansvarsförsäkringsbolag har avvisat kravet på grund av att hyresgästen inte har varit oaktsam har frågor uppkommit om gränsdragningen mellan oaktsamhet och olyckshändelse.

Slutligen har vi fått frågor om hur ansvarsskyddet gäller för vårdnadshavarens skadeståndsansvar enligt skadeståndslagen för barns vållande.

Rättsskyddet

Rättsskyddsfrågorna har främst handlat om vilka tvister försäkringen gäller för och vilka begränsningar som finns. Frågor om rättsskyddet kan nyttjas vid tvist som inte prövas av allmän domstol, klagomål på att rättsskydd nekats när glapp uppstått i rättsskyddet samt frågor om rättsskyddet kan ianspråkats i domstolstvist utomlands är exempel på andra frågor som konsumenter hör av sig om.

Överfallsskyddet

När det gäller överfall har konsumenter främst varit missnöjda med att försäkringsbolaget kräver polisanmälan för att ersätta överfallet. Konsumenter har också klagat på krav på läkarbesök efter överfallet och att det inte räcker med polisanmälan för att få ersättning.

Andra frågor har handlat om möjligheten att få ersättning om polisen lägger ned utredningen. Det har framförts klagomål på att försäkringsbolaget avvisar krav med hänvisning till att överfallet inte har kunnat styrkas då åtal inte har väckts. Konsumenter har också frågor om undantaget för överfall som begås av någon som konsumenten bor tillsammans med. Konsumenter som har drabbats av misshandel och ansett sig ha blivit utsatta för grov misshandel har undrat om försäkringsbolagen har gjort en korrekt bedömning när ersättning har beviljats för misshandel av normalgraden. Därtill har vi fått frågor om ersättningen från Brottsoffermyndigheten avräknas mot ersättningen ur överfallsskyddet.

Bostadsrättsförsäkringar

Majoriteten av de ärenden som rör bostadsrättsförsäkringar handlar om läckage i bostadsrätter och ansvarsfördelning.

Ansvarsfördelning mellan bostadsrättsinnehavare och bostadsrättsföreningen

Frågorna handlar oftast om skadan ska ersättas av bostadsrättsföreningens fastighetsförsäkring eller av bostadsrättsinnehavarens bostadsrättstillägg. En återkommande fråga är vem som bär ansvaret för att utföra och bekosta den inledande skadeutredningen. Vad kan konsumenten göra när försäkringsbolaget där bostadsrättstillägget tecknats och föreningen är oense om ansvaret för skadeutredningen?

En annan återkommande fråga är vad som innefattas i begreppet vattenledningsskada. För närvarande saknas rättslig vägledning. När bostadsrättsförsäkringsbolaget och föreningens försäkringsbolag har olika syn på hur begreppet ska tolkas och inget försäkringsbolag vill reglera skadan hamnar konsumenter i en situation där de själva tvingas bekosta ett återställande av skadan.

Ansvarsfördelning mellan köpare och säljare

Vi får frågor om vad som gäller när köparen av en bostadsrätt drabbas av vattenskada inom 30 dagar från tillträdet. Enligt den branschöverenskommelse som finns över hur skadan ska regleras vid en gradvis uppkommen vattenskada ska säljarens försäkringsbolag reglera en skada som upptäcks inom 30 dagar. Om säljaren inte vill medverka till att anmäla skadan till sitt försäkringsbolag kan köparen bli utan försäkringsersättning.

Våtrum som inte har byggts enligt branschregler

Försäkringsbyrån blir kontaktad av konsumenter som har drabbats av vattenskada i våtrum och fått avslag på ersättning från sin bostadsrättsförsäkring på grund av att våtrummet inte var byggt enligt branschregler. De undrar om beslutet är korrekt och hur de kan gå tillväga om de är missnöjda med beslutet.

Självrisk och åldersavdrag

Bostadsrättsinnehavare som drabbas av vattenskada från läckage hos en granne uppger att de krävs på självrisk för utnyttjandet av sin bostadsrättsförsäkring och måste betala åldersavdrag. Drabbade konsumenter undrar varför de ska stå för kostnader då de inte har orsakat skadan. De undrar om de kan kräva grannen på självrisk och kostnader för åldersavdrag.

Vi får också frågor om vad som gäller när det uppstår vattenskador i samband med att det utförs arbete av hantverkare som föreningen har anlitat. Vem bär då ansvaret för skadan?

Villaförsäkringar

Villaägare kontaktar oss främst med frågor beträffande läckage i och från badrum, duschrum och kök. Skador efter brand och skador på installationer är också vanliga. Naturskador växer i antal, främst översvämningsskador och stormskador.

Ersättnings- och bevisfrågor

De flesta försäkringsbolag begär att ett våtrum ska vara byggt eller renoverat enligt byggtidens branschregler för att ge ersättning vid en skada. Några bolag, eller bolag med försäkring av större omfattning, kan ersätta våtrumsskador även om inte branschregler har följts men då mot en extra hög självrisk.

Oberoende av dessa begränsningar ersätts i de flesta bolag inte våtrummet yt- och tätskikt i en basförsäkring om läckaget uppstod genom eller i anslutning till tätskiktet. Om våtrummet var byggt eller renoverat enligt byggtidens branschregler kan yt- och tätskikt dock vanligen ersättas i tilläggsomfattningen.

Den majoritet av bolag som bara ersätter vattensskador i våtrum om de var byggda eller renoverade enligt byggtidens branschregler, ersätter varken skadorna i våtrummen eller eventuella följskador i till exempel angränsande rum, om det visar sig att branschreglerna inte följdes till någon del. När regeln finns är den alltid införd som en omfattningsbestämmelse i villkoren och för konsumenten kan regeln bli oväntad och det kan visa sig svårt att bevisa att våtrummet uppfyllde branschreglerna vid byggnationstillfället. Det kan bli orimligt tungt att, som villkor för att få ersättning, behöva visa att exempelvis badrummet var byggt enligt byggtidens branschregler. Lyckas man inte göra det kan det få oväntade och stora ekonomiska konsekvenser för konsumenten. Konsumenten hamnar nu för lätt i både ett informations- och bevisningsunderläge.

Konsumenter kan även på andra sätt ha problem med att visa sitt försäkringsfall. De kan uppleva att bolaget inte tror på deras skadeanmälan eller vägrar att komma till villan och besiktiga skadan. Det kan även förekomma att försäkringsbolagets besiktningsman eller hantverkare inte upptäcker skadan eller inte vill undersöka hela skadans utbredning.

Reparationer

Många konsumenter har synpunkter på hur reparationer vid återställande av försäkringsskador utförs. De kan också ifrågasätta om hantverkaren följer aktuella bygg- och branschregler. Vissa anser att reparationer och återställande påbörjas för sent, utförs för långsamt, eller att återställandet inte slutförs. En del konsumenter framför klagomål på hur sanering efter brand har utförts med bland annat kvardröjande luktproblem.

Vissa konsumenter anser att bolagen kan vara för snabba med att betala ut förskott och slutliga ersättningar till hantverkare som de anser ha gjort fel eller inte har slutfört arbetet. Konsumenter fräntas då sin rättighet att enligt konsumenttjänstlagen hålla inne med slutlig betalning tills hantverkaren har gjort ett arbete enligt aktuella branschregler eller avslutat arbetet.

Kommunikation

Konsumenter upplever att de får motstridiga besked från försäkringsbolag och entreprenörer. De efterlyser mer information och en bättre dialog. Konsumenter som har beställansvar kan ibland ifrågasätta försäkringsbolagets passiva hållning när de är missnöjda med en entreprenör.

Under skaderegleringen hamnar inte sällan konsumenter i ett informationsunderläge. De förstår inte hur hantverkarna arbetar, vad de kostar, vad konsumenten själv ska betala och varför konsumenten ska betala sin del till hantverkaren och inte till försäkringsbolaget.

Flera invänder mot oväntat höga kostnader och kan ha svårt att förstå grunder för offerter och fakturor från hantverkare. Generellt efterlyser konsumenter tydligare kalkyler och kostnadsredovisningar från främst försäkringsbolagens sida.

Åldersavdrag

Konsumenter blir förvånade över oväntat höga åldersavdrag. De är inte beredda på att avdrag görs på både arbete och material. Vidare finns det konsumenter som ifrågasätter att försäkringsbolagen dömer ut en byggnadsdel eller ett helt utrymme i huset som uttjänt.

Trender

Vi ser en ökning av antalet klimatrelaterade naturskador, främst skador som leder till översvämning i byggnad men även stormskador på både byggnader och tomter.

På liknande sätt hänvisas den som har köpt hus att allt oftare till säljaren för att framföra ett krav på dolt fel i köpet. Det är dock som regel förenat med stora svårigheter att få ersättning från det hållet, även om säljaren har tecknat en dolda felförsäkring.

Vi märker också ett ökat intresse från bolagen att i ett tidigt skede i skaderegleringen vilja kontantreglera, både i mindre skador och i totalskador. När man har gått med på kontantreglering kan det visa sig svårt för konsumenten att på egen hand hitta och avtala med en hantverkare. Det kan också stå klart för konsumenten att nödvändigt återställande blir betydligt svårare och dyrare (även efter åldersavdrag) än vad man har räknat med och att ersättningen inte räcker till.

Fritidshusförsäkringar

Frågor om fritidshusförsäkringar uppvisar stora likheter med frågor om villaförsäkringar men är betydligt färre. Det finns dock några skillnader, bland annat beträffande bevisfrågor och naturskador.

Bevisfrågor

Generellt har konsumenter större svårigheter att bevisa inbrott och skadegörelse i fritidshus än i villor, på grund av att fritidshuset som regel står tomt under långa tid. Motsvarande bevissvårigheter gäller för vattenskador. Då tillkommer även svårigheter att visa på skadetidpunkt och skadans utbredning.

Angrepp av trädskadeinsekter är också vanligt i fritidshus. Även vid dessa skador kan det vara svårt att bevisa när angreppet startade.

Frysta rör och naturskador

Skador relaterade till frysta rör är vanligare i fritidshus än i villor när ägaren vistas mindre tid i sitt fritidshus under vinterhalvåret och inte säkrar huset med underhållsvärme. Skador på grund av snötryck är också vanligare i fritidshus.

Frågorna och klagomålen handlar som regel om reparation och åldersavdrag på liknande sätt som de gör för villaförsäkringar. Konsumenter har problem med motstridiga och svårtolkade besked om offerter, kalkyler och kostnader från både försäkringsbolag och entreprenörer.

Långsam skadereglering

När det gäller fritidshus uttrycker fler konsumenter missnöje med att reparationer och återställande inte påbörjas eller avslutas inom rimlig tid. I vissa fall kan det förklaras av att huset ligger otillgängligt, vilket leder till längre transporttid för hantverkare och byggmaterial. Eftersom fritidshus inte är konsumentens ordinarie bostad upplever man ibland att vare sig försäkringsbolaget eller entreprenören känner tillräckliga incitament för att återställa en skada inom rimlig tid.

Kontant ersättning

Liksom i villaförsäkringar verkar försäkringsbolagen allt oftare föreslå kontantreglering, oavsett storleken på skadan. Det förekommer även vid totalskada och trots att huset är fullvärdeförsäkrat. När konsumenten får fram en offert från en entreprenör är den ofta väsentligt högre än den beslutade ersättningen och vad konsumenten hade räknat med. På motsvarande sätt som i villaförsäkringar räcker sällan kontantersättningen till att återuppföra ett nytt likvärdigt fritidshus.

Dolda felförsäkringar

Konsumenter upplever att Dolda felförsäkringar är svåra att förstå och oklara i flera avseenden. Hussäljare undrar om försäkringen är nödvändig och värd sitt pris. Hur den medföljande försäkringsbesiktningen kan inverka på både husköpet och försäkringen är ofta svår att förstå för både säljare och köpare.

Husköpare som kontaktar oss efter att ha drabbats av ett dolt fel är osäkra på till vem skadan ska anmälas och vem som är rätt motpart. Är det försäkringsbolaget, säljaren eller kanske båda två? Många blir dessutom besvikna över beskedet att skadan inte var kvalificerad som ett dolt fel.

Konsumenter uttrycker också missnöje med brister i försäkringsbesiktningen och att besiktningen i sig kan minska försäkringens omfattning på sätt som är svåra att förstå.

En del konsumenter som får rätt till ersättning för ett dolt fel kan vara kritiska till att de själva ska behöva ta fram flera hantverkarofferter, i synnerhet om bolagen i slutändan ändå väljer att annat billigare alternativ.

Byggfelförsäkringar och färdigställandeskydd

I byggfelförsäkringarna stöter konsumenter på problem med att anmäla och bevisa en skada och med oväntade undantag. Det förefaller vara oklart vem som ansvarar för byggelet: besiktningsmannen, byggfelförsäkringen eller konsumenten.

De konsumenter som lyckas påvisa ett byggfel som försäkringen ersätter kan bli missnöjda med att själva behöva ta fram flera offerter, över att bolaget inte ersätter kostnader som följer av ändrade byggregler och över oväntat snabba avskrivningar.

De konsumenter som kontaktar oss om färdigställandeskydd undrar som regel om de är skyldiga att teckna ett sådant skydd och om det är nödvändigt.

Motorfordonsförsäkringar

Motorfordonsförsäkringar omfattar bil-, husbil-, moped- och motorcykelförsäkringar. De omfattar också frågor om husvagnar, skotrar, mopedbilar med flera fordon.

Bevisfrågor

Det är vanligt med frågor om vilka beviskrav som gäller i försäkringsärenden. En vanlig fråga är hur konsumenter ska kunna bevisa att skador på flera komponenter i motorn hör ihop och ska ses som en och samma skadehändelse. Det är också vanligt med bevisvårigheter när det gäller att visa vilka skador som uppstått i samband med den anmälda skadehändelsen och vilka som har funnits sedan tidigare.

Frågor som rör bevisning gäller ofta maskinskador. Konsumenter undrar hur de ska kunna bevisa att en maskinskada har inträffat innan försäkringens övre gräns för miltal eller ålder har uppnåtts. Många har märkt av problem och uppsökt en verkstad som felsökt utan att hitta något fel. När skadan senare kan bekräftas är mil- eller åldersgränsen passerad och konsumenten har svårt att visa att skadan omfattas av försäkringen.

Det förekommer en hel del frågor som gäller maskinskador på fordon som konsumenten nyligen har köpt. Försäkringsbolaget avböjer ersättning med hänvisning till att försäkringen inte ersätter fel som säljaren ansvarar för enligt konsumentköplagen. Bilförsäljaren bestrider ansvar och hänvisar i sin tur tillbaka till försäkringsbolaget. Konsumenten förstår inte vad som gäller och hos vem bevisbördan ligger.

Premiefrågor

Konsumenter undrar ofta vilken betydelse som premien har för försäkringens kvalitet. De har fått ett erbjudande från ett mindre bolag som de inte känner till. Den erbjudna premien är mycket lägre än hos deras nuvarande försäkringsbolag.

Ett flertal konsumenter klagar på stora premiepåslag. Anledningen till premieökningen är att konsumenten har fått skyddade personuppgifter på grund av sitt arbete eller har körkort som är utfärdade i andra europeiska länder. De är framförallt missnöjda med att de inte får någon egentlig motivering till premiehöjningen.

Det har fortsatt att komma frågor om återbetalning av premie efter att konsumentens bil varit dubbelförsäkrad under lång tid. Orsaken till att de varit dubbelförsäkrade trots att de sagt upp tidigare försäkring verkar vara att de missat att avsluta autogiro. Konsumenterna har hört av sig till oss då de nekats återbetalning. I flera fall har konsumenter återkopplat att de har fått tillbaka premien efter vägledning av oss.

Konsumenter fortsätter att klaga på försäkringar som de har tecknat hos bilhandlare i samband med bilköp. De har inte förstått vilka möjligheter de har att avsluta avtalet efter den rabatterade perioden som ofta är på sex månader. De upplever att de inte har fått tydlig information om avtalsvillkoren i samband med att försäkringen tecknades.

Värdering

Konsumenter är ofta missnöjda med kontantersättningen för deras bilar. De förstår inte hur värderingen har gått till och vad som menas med marknadsvärde.

Det har blivit vanligare med klagomål på att värderingsunderlag saknas. Det händer också att konsumenter nekas att få ta del av underlaget. Värdet har ofta tagits fram av en robot och erbjudandet har i något fall grundats på en enstaka bil som var till salu hundra mil från hemorten. Konsumenterna ifrågasätter om detta verkligen kan anses vara marknadsvärdet och om värderingen är korrekt utförd.

Skadereparationer

Konsumenter som klagar på reparationer är ofta missnöjda med kvaliteten på arbetet och att det har dragit ut på tiden. De har inte förstått att de är beställare av arbetet och att de måste reklamera dåligt utförda reparationer. Eftersom arbetet har utförts av verkstäder som försäkringsbolaget har hänvisat till har de förutsatt att bolaget skulle sköta reklamationen.

Vi har även fått frågor om vilket ansvar försäkringsbolaget har när reparationer har utförts med hjälp av begagnade reservdelar. Konsumenterna vet inte vem som ansvarar och vilka krav de kan ställa på verkstaden eller försäkringsbolaget.

Under 2020 har det kommit ovanligt många klagomål på långa reparationstider. De långa väntetiderna kan förklaras med att det har varit brist på reservdelar då produktionen tidvis har stängts ned under pandemin.

Vållandefrågor

Det är många som reagerar på att det är svårt att få vållandebedömningar omprövade. Det som återstår när bolagen har avgjort vållandet är att driva ärendet i domstol. I många ärenden var parterna överens på olycksplatsen och fyllde därför inte i någon anmälan. Konsumenterna undrar vad de kan göra när motparten har ändrat sin version i efterhand.

Det har även framförts klagomål kopplade till en ökad digital kommunikation. I ett exempel fick konsumenten en faktura på trafiksjälvrisk. Det gällde en skada som inträffat vid en tidpunkt då han kunde visa att bilen inte hade varit på platsen. Bolaget menade att de avgjort vållandet på motpartens uppgifter då konsumenten inte svarat på kommunikation som skickats till "Mina sidor". Konsumenten hade fått ett mejl men trodde att det var reklam och loggade inte in.

Tilläggsförsäkringar

Det är vanligt att konsumenter har frågor om olika typer av tilläggsförsäkringar som till exempel assistansförsäkringar och garantier som är utformade som försäkringar.

Assistansförsäkringarna innehåller till stor del samma skydd som räddningsmomentet i halv- och helförsäkringar och är normalt utformade som gruppörsäkringar. Erbjudanden skickas ut till de som är registrerade bilägare i vägtrafikregistret. Konsumenterna har tecknat en assistansförsäkring men upptäcker först när det inträffar en skada att den inte omfattar trafikförsäkrade bilar. Bilägarna förstår inte varför de har fått ett personligt erbjudande som de inte kan omfattas av.

Konsumenter kontaktar oss också med frågor om behovet av tilläggsprodukter som benämns garantier. De är snarlika försäkringsprodukter, särskilt maskinskademomentet som ingår i halv- och helförsäkringar.

Frågorna rör framförallt garantier som förmedlas av bilhandlare i samband med bilköp. Konsumenterna har ofta känt sig pressade att betala för en dyr garanti som de sedan saknar ångerrätt för då avtalet har ingåtts i bilhandlarens affärslokal. Garantin har stora likheter med en vanlig maskinskadeförsäkring och verkar syfta till att täcka reklamationer enligt konsumentlagstiftningen.

Båtförsäkringar

Frågor om båtförsäkringar handlar ofta om maskinskador och stölder av motorbåtar. Båtgare som vänder sig till oss har i många fall svårt att bevisa att de har drabbats av en skada som ger rätt till ersättning från försäkringen.

Inför eller under sommarperioden kontaktar ofta konsumenter Försäkringsbyrån när man upplever att skaderegleringen eller en reparation på verkstaden går långsamt. Om båten lämnades in för reparation på hösten förväntar man sig att den ska vara klar till ordinarie sjösättning på våren. Vid lite mindre skador som sker under säsong förväntas reparation ske omgående.

Konsumenter upplever att de har svårt att bevisa att det är fråga om en ersättningsbar skada och att de har rätt till ersättning. Att en maskinskada är plötslig och oförutsedd och inte bara resultat av förslitning kan också vara svårt att bevisa. Flera försäkringsbolag ställer krav på att försäkringstagaren ska kunna uppvisa kvitto, köpehandlingar eller värderingshandlingar för att styrka ett värde eller ägande av båten. Konsumenter kan sakna sådan dokumentation, särskilt för lite äldre båtar.

Det är relativt vanligt att ersättningen blir lägre på grund olika former av oaktsamhet. Detta kan ifrågasättas av konsumenten. Det finns även konsumenter som är missnöjda med reparationen efter en skada. De undrar hur de ska gå tillväga.

Konsumenter har vidare svårt att förhålla sig till det avtalade försäkringsvärdet. Vid en försäkringsskada kan det visa sig att marknadsvärdet på båten har stigit men konsumenten har inte känt till att de kan justera försäkringsvärdet på sin båt.

Vi har sett att det kan uppstå allvarliga missförstånd när vissa försäkringsbolag erbjuder olika försäkringsnivåer som till exempel "halvförsäkring" och "helförsäkring". Konsumenter har överraskats av att ersättning för motorfel (maskinskada) inte ingår i det som benämns som "helförsäkring".

Mindre båtar kan ofta ingå i hemförsäkringen. Det uppstår ibland frågor om båten behöver en särskild försäkring. I några fall har konsumenten upptäckt för sent att båten aldrig var försäkrad.

Reseförsäkringar

Reseförsäkringar består av reseskyddet som ingår i en hemförsäkring, reseskydd som ingår i bankkortet och separata reseförsäkringar.

Avbeställningsskydd

Många ärenden har handlat om hur man kan få tillbaka sina pengar för avbokade resor 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. Konsumenter har också svårt att förstå vad som avses med akut sjukdom. De har också undrat vad som gäller om de vill avboka sin resa på grund av allmän oro i samband med pandemin.

Vi noterar att försäkringsbolagen har varit extra noggranna med att kräva tydliga läkarintyg som visar akut sjukdom vid bedömning av ersättning från avbeställningsskyddet.

Konsumenter har fortsatt svårt att förstå försäkringsbolagens begränsningar för ersättning om man har en kronisk eller pågående sjukdom.

Informationen om hur försäkringen gäller när UD avråder från resor har i många fall varit bristfällig och försvårats eftersom villkoren skiljer sig åt mellan bolagen. Konsumenter har fått felaktiga besked och bollats mellan försäkringsgivare, flygbolag och researrangör när det gäller avbokningar. Konsumenter har uttryckt missnöje med bristande motiveringar och efterfrågat ersättning för merkostnader för till exempel hotell och bokade aktiviteter.

Försäkringsbyrån har återkopplat till branschen de brister vi noterat och i många fall har åtgärder vidtagits.

Förlänga reseskyddet, katastrofskydd och ersättning för merkostnader

Vi har fått många frågor från konsumenter som har behövt förlänga sitt reseskydd under resan. 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.

Konsumenter som inte har fått förlänga sitt reseskydd hos sitt försäkringsbolag har undrat om det finns andra bolag som kan erbjuda motsvarande försäkring. Det finns konsumenter som inte har hittat en lösning och kunnat försäkra sig när de har befunnit sig utomlands.

Flera klagomål har rört frågan om ersättning från katastrofskyddet för att ta sig till en säkrare plats eller för att resa hem i förtid. Kritik har riktats emot att försäkringsbolagen har olika villkor. Vi har också fått frågor från resenärer som har hamnat i karantän i olika länder. De har frågat om ersättning för merkostnader som kost, logi och extra kostnader för flygbiljetter.

Det har också kommit klagomål från konsumenter som har sökt ersättning från flygbolag eller resebolag som har gått i konkurs eller som är under rekonstruktion. De uppger att de inte kan nå bolagen eller så saknas motivering i besluten.

Försäkringar för utländska besökare och för arbete och studier utomlands

Försäkringsbyrån får fortsatt relativt många frågor om försäkringsskydd för utomeuropeiska besökare som ska komma till Sverige och som har för avsikt att stanna länge eller att bosätta sig här. Vi fick även frågor från besökare som befunnit sig i Sverige under pandemin. De har undrat om det är möjligt att förlänga sitt försäkringsskydd eftersom de inte har kunnat resa hem som planerat.

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 med mera.

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 och de har därmed varit oförsäkrade.

Djur- och produktförsäkringar

Djurförsäkringar består i huvudsak av hund-, katt- och hästförsäkringar. Produktförsäkringar tecknas ofta i samband med köp av en separat produkt, till exempel mobiltelefon, cykel eller klocka.

Djurförsäkringar

Djurförsäkringar utgörs i huvudsak av hund-, katt- och hästförsäkringar. 2019 bröts den nedåtgående trenden över antalet ärenden genom att öka med 26 procent jämfört med föregående år. I år ligger antalet kvar på den nivån, vilket visar att förra årets ökning inte var tillfällig. Det har varit ett speciellt år i och med coronapandemin och då antalet djurägare i landet har ökat. Om detta kommer att leda till en ökning även nästa år blir intressant att utvärdera.

Undantag och begränsningar i försäkringar

Många konsumenter har under året framfört att de är missnöjda över att ersättningen uteblir när försäkringsbolagen hänvisar till undantag eller begränsningar i försäkringen. Det är svårt för konsumenterna att bevisa att det som har inträffat bör ge rätt till ersättning. Orsakerna kan vara många men ofta menar försäkringsbolagen att djuret haft en sjukdom redan innan försäkringen tecknades eller att det har insjuknat under karenstiden.

Uppsägning eller byte av försäkringar

Konsumenter upplever att det är svårt att byta försäkringsbolag och undrar om det är förenat med några risker att byta försäkring. Har djuret tidigare varit sjuk finns en större oro för att byta försäkring då det finns en risk att det nya bolaget hänvisar till att djuret var sjuk före tecknandet.

Andra frågor handlar om möjligheten att avsluta eller byta försäkring under avtalstiden. Det kan bero på att premierna har gått upp de senaste åren och man önskar att hitta billigare alternativ.

Produktförsäkringar

Merparten av de konsumenter som kontaktade oss om produktförsäkringar klagar på mobiltelefonförsäkringar. Under pandemin kan vi också notera en ökning av frågor om cykelförsäkringar, då allt fler har köpt cykel. Konsumenterna uppger att de har svårt att visa att de har råkat ut för en skada och att skadan verkligen är plötslig och oförutsedd.

Andra vanliga frågor rör uppsägning av en produktförsäkring. Trots att försäkringen uppges vara uppsagd så fortsätter premierna att dras via autogiro. En del konsumenter uppger också att det kan vara svårt att nå försäkringsbolaget för att säga upp försäkringen.

Slutligen finns det konsumenter som upplever att begränsningar i försäkringsskyddet inte framhålls. När de har råkat ut för en skada blir de förvånade och besvikna över att vissa skador inte ersätts.

Vi har noterat en ökning av utländska försäkringsgivare för olika produktförsäkringar. Här kan vi se att konsumenter har svårigheter med kommunikationen med försäkringsbolaget både i skadereglering och även vid eventuella klagomål.

Barn- och gravidförsäkringar

I barn- och gravidförsäkringar ingår sjuk- och olycksfallsförsäkringar för barn och försäkringar för gravida.

I likhet med tidigare år är det medicinsk invaliditet, val och behov och ärr som genererar flest frågor. Konsumenter uttrycker missnöje med hur försäkringsbolaget har bedömt invaliditetsgraden. Medicinska invaliditetsbedömningar är komplexa och för många konsumenter är det första gången de kommer i kontakt med frågan. Vi kan se en ökad medvetenhet hos konsumenter. Fler gör också egna sökningar på internet för att själva kunna bilda sig en uppfattning om vad invaliditetsgraden bör bli.

Frågor beträffande diagnosersättningar varierar men vi har sett en ökning när det gäller vård- eller omvårdnadsbidrag från Försäkringskassan. En del barnförsäkringar lämnar ersättning i förhållande till vårdbidragets storlek, vilket i vissa fall har visat sig vara problematiskt. Svårigheter kan uppstå om ett barn antingen har flera diagnoser där inte alla diagnoser ersätts ur försäkringen eller att en familj har flera barn med omvårdnadsbehov. Vårdbidraget från Försäkringskassan bedöms utifrån familjens totala behov av stöd och är inte uppdelat per diagnos eller per barn. Konsumenterna upplever detta som otydligt och vill ha hjälp med att förstå hur fördelningen ska göras.

Ärrersättningen baseras på försäkringsbolagens egna ärrtabeller. Tabellerna saknas i försäkringsvillkoren hos flera bolag och konsumenter upplever att det kan vara svårt att få tag på tabellerna. Konsumentverkets senaste granskning av barnförsäkringar belyste denna problematik och ansåg att tabellerna ska finnas tillgängliga i villkoren. Detta har ännu inte hörtsammats av samtliga bolag, vilket vi har påtalat.

Konsumenterna vill också ha vägledning i om bolagens bedömningar av ärrer är rimliga och hur konsumenterna kan gå vidare om de inte är nöjda.

Frågor om gravidförsäkringar gäller främst val och behov. Vad man ska tänka på när man tecknar en försäkring och vad som skiljer en gratisförsäkring mot en försäkring som man betalar för? En del frågor handlar om ersättning vid graviditets- och förlossningskomplikationer.

Personförsäkringar för vuxna

Personförsäkringar för vuxna utgörs av olycksfallsförsäkringar, sjuk- och olycksfallsförsäkringar, sjukvårdsförsäkringar och inkomstförsäkringar.

Sjuk- och olycksfallsförsäkringar

Många undrar vad de ska tänka på när de ska teckna en sjuk- och olycksfallsförsäkring. En del funderar över skillnaden mellan en individuell försäkring och en gruppförsäkring. Kan man teckna en försäkring när man redan har en sjukdom? Ersätter försäkringen besvär relaterade till covid-19? Kan man få ersättning från flera försäkringar? Vi har fått en del frågor om det finns försäkringar med rimliga premier att teckna för personer över 65 år.

Konsumenterna undrar vidare vad de bör tänka på vid byte av försäkring, vad som händer när gruppföreträdaren byter försäkringsgivare och hur pågående skadeärenden då ska hanteras.

Den största andelen frågor rör bedömning av den medicinska invaliditetsgraden. Konsumenterna upplever att invaliditetsgraden är för låg och ifrågasätter bolagets bedömning då motiveringen ofta är bristfällig. Vi hjälper konsumenterna att förstå försäkringsbolagets bedömningar. Konsumenterna undrar också hur de ska gå tillväga om de inte är nöjda med bolagets beslut. Vi får också liknande frågor om bedömning av ärr och samband mellan olycka och besvär.

Många konsumenterna känner sig obekväma med att skriva under fullmakter till bolagen för inhämtade av underlag för utredning. De upplever att fullmakterna är alltför allmänt hållna och undrar om de måste skriva under.

Konsumenterna uppger att det är svårt att få tag på rätt läkare att skriva de invaliditetsintyg som försäkringsbolagen efterfrågar. Många undrar hur det ska göra för att få tag på en läkare och vem som bekostar intygen. En del konsumenterna har berättat att de inte vill uppsöka vården i onödan under pandemin och undrar om det är en nackdel att istället skriva egenintyg.

Vi får slutligen en del frågor om ifall vissa specifika sjukdomar och diagnoser omfattas av försäkringen. En del konsumenterna är missnöjda med att de fått avslag på ersättning för att den specifika sjukdomen är undantagen från försäkringen. Detta gäller särskilt besvär eller sjukdom som konsumenten haft flera år före tecknandet av försäkringen.

Konsumenterna hör också av sig när försäkringsbolagen har erbjudit försäkring med förbehåll och undrar om det är rimligt och om bolagen får göra så.

Olycksfallsförsäkringar

Frågor kopplat till medicinsk invaliditet fortsätter att vara den vanligaste orsaken till att konsumenterna kontaktar oss. Inte sällan finns det ett missnöje hos konsumenten som har sin grund i att invaliditetsbedömningen är för låg och att beslutet inte motiverats på ett tillfredsställande sätt. Långa handläggningstider och att bolagen vill skjuta bedömningen på framtiden väcker också missnöje hos konsumenterna. Hur man går tillväga för att få ett beslut omprövat och möjligheten att återkomma till försäkringsbolaget vid ett senare tillfälle om skadan blir värre är andra vanliga frågor.

En del seniorer undrar hur man ska tänka kring behovet och nyttan av en försäkring när man blir äldre. Andra frågor handlar om huruvida skyddet i en gruppförsäkring är lika bra som i en individuell försäkring. Konsumenter efterfrågar även hjälp för att kunna jämföra sin nuvarande försäkring mot andra inför ett eventuellt byte.

Beträffande sambandsfrågor kan vi se en ökning från föregående år. Konsumenterna upplever att det är svårt att visa sambandet mellan skadan och händelsen, särskilt om det gått lång tid sedan skadetillfället eller om det saknas journalanteckningar kring händelsen. De konsumenter som har en skade- eller sjukdomshistorik måste visa att den skada de söker ersättning för inte har något samband med det som de tidigare har råkat ut för. Bevisbördan här kan upplevas som orättvis då det är svårt för konsumenten att motbevisa försäkringsbolagets förklaring om eventuellt samband med tidigare skador.

Inkomstförsäkringar

Arbetslöshet

Merparten av de kontakter vi har när det gäller inkomstförsäkringar kommer från konsumenter som är missnöjda med ett pågående ärende. Konsumenter har betalat för en inkomstförsäkring men har senare inte fått rätt till ersättning på grund av att de till exempel har haft för hög inkomst, saknat tillsvidareanställning eller inte har uppfyllt karenskraven. De menar att den information som de har fått när de tecknade försäkringen har varit otydlig.

Med vår vägledning och med hänvisning till ett avgörande från Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har flera konsumenter lyckats få tillbaka inbetalda premier.

Det finns en brist i försäkringsförmedlarnas information när konsumenter tecknar låneskydd och vi kan konstatera att det kan uppstå många missförstånd när försäkringen tecknas.

Konsumenter har också haft frågor om tolkning av villkor, till exempel när det gäller karenstid, kvalificeringstid och beräkning av ersättning. En del konsumenter har inte förstått att de tecknat en försäkring på grund av otydlig information och vill veta hur de säger upp den samt om de kan kräva återbetalning av premien.

Sjukdom

De flesta frågor kommer från konsumenter som har tecknat låneskydd för sjukdom, trots att de inte uppfyller teckningskraven. De ifrågasätter informationen de fick när de tecknade försäkringen och hur produkten har marknadsförts. Några konsumenter har med hjälp av vår vägledning och med hänvisning till ett avgörande från ARN fått tillbaka premierna.

Flera konsumenter ifrågasätter även den information de har fått vid försäljningen om vilka sjukdomar som omfattas av försäkringen. De känner sig vilseledda när de senare blir sjuka och det visar sig att de inte kan få någon ersättning.

Många konsumenter vill ha hjälp att tolka villkoren gällande karens- och kvalificeringstid eftersom de kan vara svårtolkade.

Sjukvårdsförsäkringar

Antalet frågor om sjukvårdsförsäkringar har minskat med 25 procent jämfört med föregående år.

Konsumenter hör av sig till oss inför tecknandet av en försäkring och undrar vad de ska tänka på. De undrar bland annat om det finns någon försäkring som täcker behandling för covid-19, eller om det finns försäkringar som erbjuder förebyggande vård och olika tester.

Under året har konsumenter också undrat om det är rimligt att premien är densamma trots att konsumenterna på grund av covid-19 inte får den behandling som erbjuds i villkoren.

Vidare är det många som kontaktar oss när arbetsgivare eller den som har erbjudit försäkringen har bytt försäkringsgivare och konsumenterna undrar hur det påverkar dem. Det uppstår frågor om vem som ansvarar för ett pågående skadeärende och vem som ansvarar för behandling av symtom som visade sig före bytet av försäkringsgivare. Vi har fått en del klagomål från konsumenter som inte får följa med vid bytet och som istället erbjuds en fortsättningsförsäkring med en avsevärt högre premie.

Personskador

I området personskador ingår personskador i trafiken, ansvarsskador, patientskador, läkemedelsskador, arbetsskador och överfallsskador.

Antalet frågor inom detta område har minskat med 25 procent jämfört med föregående år. Flest frågor rör trafikskador och därefter ansvarsskador och patientskador. Resterande del är arbetsskador och läkemedelsskador.

De flesta frågorna handlar om ersättning vid en personskada. Många som har drabbats av en skada har frågor om den medicinska invaliditetsgraden. De undrar om försäkringsbolagets bedömning är korrekt och om ersättningens storlek är rimlig. Många undrar också var de ska vända sig om de inte är nöjda med bolagets beslut.

Flera frågor handlar även om sambandsbedömningar. Även här uttrycker en del konsumenter missnöje med försäkringsbolagets bedömning eller så behöver de få hjälp att förstå den.

Vi får också frågor om de medicinska rådgivare som försäkringsbolagen anlitar. Konsumenter uppger att de har fått ett utlåtande från sin behandlande läkare men att den medicinska rådgivaren gör en annan bedömning. Det uppstår då frågor om varför den medicinska rådgivarens utlåtande väger tyngre.

Flera frågor handlar om de fullmakter som försäkringsbolagen begär in för att få in sjukjournaler och andra handlingar för att kunna reglera skadan. Konsumenterna anser att fullmakterna är alltför omfattande och de undrar om de måste skriva under dem.

När det gäller ansvarsskador handlar frågorna främst om hur den som drabbats av en skada ska kunna bevisa att personen som har vållat skadan har varit vårdslös. Många undrar också var de ska rikta sitt anspråk.

Liv-, pensions- och kapitalförsäkringar

I området Liv-, pensions- och kapitalförsäkringar finns tjänstepensionsförsäkringar, privata pensionsförsäkringar, premiepension, livförsäkringar och kapitalförsäkringar.

Pensionsförsäkringar

Hjälp att jämföra

Med anledning av den kommande lagstiftningen för flytt av pensionsförsäkring så ställer konsumenter frågor om de nya reglerna och hur de kommer att påverka kostnaden för flytt. En del konsumenter önskar hjälp med att planera utbetalningarna från olika försäkringar och jämföra utbetalningsmodeller. De undrar även om det är möjligt att ändra utbetalningstid och ålder för utbetalning.

Konsumenter har även bett om hjälp med att jämföra avgifter och att använda vårt webbverktyg Jämförpris.

Liksom tidigare fortsätter konsumenter att ställa frågor om behovet av efterlevandeskydd, kostnader för efterlevandeskyddet och hur försäkringskapitalet påverkas av ett sådant skydd. Dessa frågor har många gånger aktualiserats av coronapandemin. Pandemin har också medfört fler frågor om värdeutvecklingen för pensionsförsäkringar.

Flest klagomål om utbetalningar

En stor andel av klagomålen har handlat om utbetalning av pensionsförsäkringar. Det kan exempelvis handla om missnöje med att pensionsbolaget nekar ändring av utbetalningstid eller att handläggningstiden är lång. En del ärenden handlade om missnöje med att pensionsbolag kräver återbetalning på grund av felaktig utbetalning. Konsumenter vill även ha hjälp att planera utbetalningarna från olika försäkringar och jämföra utbetalningsmodeller.

Flytt av pension

Inom individuella tjänstepensioner och privata pensionsförsäkringar är klagomål på flytträtt och flyttavgifter relativt vanligt. Även missnöje med långa handläggningstider förekommer i viss utsträckning. Efter att nya regler för flytträtt har presenterats har konsumenter ställt frågor om flyttavgifter och vad man ska tänka på inför en eventuell flytt av en pensionsförsäkring.

Efterlevandeskydd

Frågorna om efterlevandeskydd har aktualiserats på grund av coronapandemin. Konsumenter har sökt råd om hur man ska tänka kring efterlevandeskydd, dess kostnader och påverkan på ålderspensionen. De undrar även om hur man ändrar efterlevandeskyddet om man vill att försäkringen ska tillfalla barnen.

Avgifter och värdeutveckling

Vi har noterat en ökning av frågor om värdeutveckling och hur den påverkas av coronapandemin. Konsumenter har också sökt vägledning för att förstå hur avgifter påverkar pensionens storlek och hur man använder vårt webbverktyg Jämförpris. Under året har några pensionsbolag fortsatt trenden

med att sänka avgifterna, något som har skett regelbundet sedan vi introducerade Jämförpriset för några år sedan.

Premiepensionsförvaltare

Antal ärenden om premiepensionsförvaltare fortsatte att minska även under 2020. Förklaringen är att från och med 1 juli 2018 förbjöds marknadsföring och försäljning av tjänster inom premiepensionsområdet via telefon. Den nya lagen innebär att telefonförsäljare inte längre får ringa och göra reklam för eller sälja något som rör premiepensioner. De flesta frågor under året gällde problem med att säga upp förvaltningsavtal för premiepension. Det kan till exempel vara svårt att komma i kontakt med vissa aktörer inom premiepensionsförvaltning.

Kapitalförsäkringar

Det vanligaste klagomålet beträffande kapitalförsäkringar var missnöje med höga avgifter och därefter återköp av kapitalförsäkring. Konsumenter har behövt hjälp att förstå avgiftsstrukturen i försäkringarna. De undrade också om vad som är viktigt att tänka på när man väljer kapitalförsäkring.

Vidare har konsumenter varit missnöjda med långa handläggningstider vid utbetalning till förmånstagare på grund av dödfall. Försäkringsbolagen har hänvisat till den pågående pandemin som förklaring till de långa handläggningstiderna.

En del konsumenter har uttryckt missnöje med värdeutvecklingen medan andra har undrat vad som händer med kapitalförsäkringen om försäkringsbolaget går i konkurs.

Livförsäkringar

Antalet ärenden om livförsäkringar ökade med 25 procent jämfört med 2019. På grund av coronapandemin ser vi en ökning av frågor om hur ska man tänka kring livförsäkringar utifrån sin livssituation. Många har undrat om de behöver bolåneskydd när de redan har en livförsäkring. Äldre personer frågade var de kan teckna livförsäkringar.

De flesta klagomålen under året handlade om villkorsändringar. Många konsumenter var missnöjda med att försäkringsbolag har ändrat i villkoren i seniorlivförsäkring, från livsvarig livförsäkring till livförsäkring med maxålder. Konsumenterna saknade information om försäkringsbolaget har rätt att genomföra en sådan villkorsändring. Vi kan även notera en ökning av klagomål som rör premiehöjningar.

Konsumenter har också ställt frågor om regler för riskbedömning och hur man kan begära omprövning om man nekas en livförsäkring.

Vi har också fått frågor om förmånstagarförordanden. Några konsumenter har varit missnöjda med långa handläggningstider för utbetalning från livförsäkring vid dödsfall. Det förekommer missnöje med att konsumenter inte får information om hur gällande förmånstagarförordnande är utformat utan bolaget kräver att man skickar in ett nytt och bekräftelse från försäkringsbolaget om ändringen uteblir.

Vi ser slutligen en ökning av frågor om hur man tar reda på om en avliden person omfattas av en livförsäkring. Frågan har sannolikt aktualiserats på grund av coronapandemin.

Vad gör vi för konsumenter?

Konsumenternas Försäkringsbyrå ger oberoende och kostnadsfri vägledning i ärenden för konsumenter som gäller försäkringar och pension. I styrelsen för byrån ingår Konsumentverket, Finansinspektionen och Svensk Försäkring. Verksamheten finansieras av försäkringsbranschen men myndigheterna är i majoritet i styrelsen.

Konsumenter hittar information och jämförelser på vår webbplats, konsumenternas.se. Vi besvarar frågor via telefon, vardagar mellan klockan 9.00 och 12.00 på 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

Besöksadress: Karlavägen 108