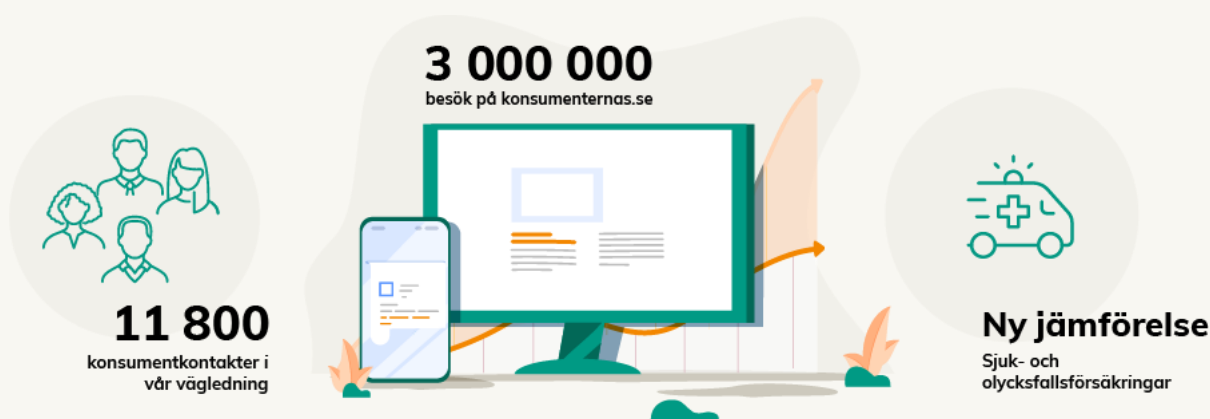


# Verksamhetsberättelse 2024



**Konsumenternas**  
Försäkringsbyrå

# Innehåll

Om Konsumenternas Försäkringsbyrå .....	4
Försäkringar i en osäker tid – vad behöver konsumenterna? .....	5
Året i korthet .....	6
Aktuellt under 2024.....	7
Konsumentkontakter i siffror .....	9
Sakförsäkringar .....	11
Hemförsäkringar .....	12
Bostadsrättsförsäkring.....	13
Villaförsäkringar .....	14
Fritidshusförsäkringar .....	15
Dolda felförsäkringar .....	15
Motorförsäkringar.....	16
Reseförsäkringar .....	17
Djurförsäkringar .....	18
Produktförsäkringar .....	19
Personförsäkringar .....	20
Gemensamma frågor inom personförsäkring .....	21
Barnförsäkringar .....	21
Olycksfallsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar .....	22
Inkomstförsäkringar och andra trygghetsförsäkringar .....	22
Personskador .....	22
Livförsäkringar.....	23
Pensionsområdet .....	24

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

## Om Konsumenternas Försäkringsbyrå

Konsumenternas Försäkringsbyrå ger oberoende och kostnadsfri vägledning inom försäkring och pension. Vi är en stiftelse som har funnits sedan 1979.

Vår uppgift är att informera, hjälpa och vägleda konsumenter. Vi fångar också upp och återkopplar konsumentsynpunkter till Konsumentverket, Finansinspektionen och Svensk Försäkring, som utgör vår styrelse.

Försäkringsbyråns verksamhet vilar på övertygelsen om att rätt försäkringar ger människor grundtrygghet och leder till ekonomisk hållbarhet i samhället. Försäkringens idé är att sprida risker över en större grupp och över tid. En försäkringstagare delar sin risk med ett större kollektiv i stället för att själv bära hela risken.

### Våra värdeord:

- ✓ **Oberoende**
- ✓ **Enkla**
- ✓ **Hjälpsamma**

### Vår vision:

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

# Försäkringar i en osäker tid – Vad behöver konsumenterna?

Under 2024 har många i Sverige fått ökade levnadskostnader och känt en växande ekonomisk oro. Samtidigt har sprängdåd, bedrägerier och extrema väderhändelser skapat ytterligare osäkerhet i vardagen.

Den ekonomiska oron och händelser i samhället gör att fler börjar fundera över sina försäkringar. Många söker vägledning för att undvika att vara över- eller underförsäkrade. Under året har också en stor andel drabbats av betydande premiehöjningar, vilket väcker frågor om behovet av försäkringar.



Försäkringar skapar trygghet och skyddar mot ekonomiska bakslag, särskilt i oroliga tider. Men trygghet handlar inte bara om att ha rätt försäkring – relationen med försäkringsbolaget spelar också en stor roll. Många konsumenter som kontaktar Konsumenternas Försäkringsbyrå upplever att det är svårt att få kontakt med sitt bolag. De betonar också ofta vikten av att få personlig service, speciellt när det rör sig om en allvarlig händelse.

Samtidigt får försäkringsbolagens kunder ta ett större eget ansvar, ofta hänvisade till AI-assistenterna och chatbotarna. När tekniken fungerar är det bra, men vad händer när den brister eller leder kunderna fel? Vilket ansvar tar försäkringsbolagen då? Det är en fråga vi kommer att bevaka under 2025.

Under året har vår webbplats haft tre miljoner besök och cirka 12 000 konsumenter har fått hjälp av vår vägledning. Vi har fortsatt vara en viktig informationskälla i medierna och återkopplat våra iakttagelser till både försäkringsbolag och myndigheter.

Vår vision är trygga och informerade konsumenter på en välfungerande och hållbar försäkrings- och pensionsmarknad. Med hög kompetens och stort engagemang fortsätter vi att vara en oberoende röst som bevakar konsumenternas intressen och bidrar till bättre försäkringslösningar för alla.

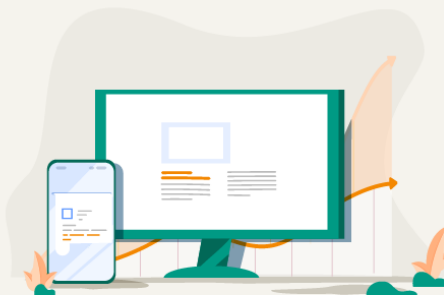
Anna-Karin Baltzari Danfors  
Chef för Konsumenternas Försäkringsbyrå

# Året i korthet



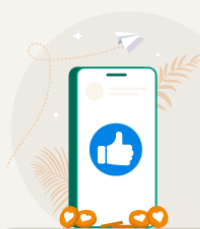
**11 800**

konsumentkontakter i  
vår vägledning



**3 000 000**

besök på konsumenternas.se



**11 100**

följare på  
Facebook



**13**

återkopplingsmöten  
med myndigheter,  
branschorganisationer  
och försäkringsbolag



**Ny jämförelse**

Sjuk- och  
olycksfallsförsäkringar



**11**

poddavsnitt



**31**

jämförelser  
av villkor i försäkringar  
och pension

**600**  
publiceringar  
i medier



**20**

utbildningstillfällen

# Aktuellt under 2024

## Vägledning

Försäkringsbyrån ger oberoende och kostnadsfri vägledning till konsumenter. Utöver den hjälp vi ger genom vår webbplats kan konsumenter också ta personlig kontakt via telefon, mejl eller brev. Konsumenter hänvisas ofta till oss från Konsumentverkets vägledning, Finansinspektionen, kommunala konsumentvägledare och försäkringsbranschen.

Försäkringar är en lågintresseprodukt för många konsumenter, då de sällan köps och ofta upplevs som komplexa. Återkommande undersökningar från bland annat Konsumentverket visar också att försäkringar är en av de mest problematiska konsumentmarknaderna. Behovet av vägledning är därför stort.

Försäkringsbyrån arbetar fortlöpande med att utveckla vår digitala vägledning på webbplatsen men vi värnar samtidigt om värdet av personlig kontakt. Telefonvägledningen är viktig och effektiv eftersom det i ett samtal snabbt går att komma fram till kärnan i konsumentens problem och att lämna relevant vägledning.

Vägledningen är uppskattad av konsumenterna. De värdesätter kontakten med en oberoende aktör som har specialistkunskaper och kan förklara vad som gäller enligt lag, försäkringsvillkor och praxis. Det visar också en utvärdering som genomfördes under hösten 2024. Konsumenter som kontaktat vägledningen fick under en månad möjlighet att ge betyg på hur de upplevde samtalet med våra vägledare. Genomsnittsbetyget bland de konsumenter som deltog var 4,5 av 5.

Den ökade digitaliseringen av samhället innebär att en del konsumenter riskerar att hamna i digitalt utanförskap. För denna grupp är det särskilt viktigt att även få hjälp med skriftlig kommunikation och möjlighet till fysiska möten. Här spelar kommunala konsumentvägledare en avgörande roll för att säkerställa att alla konsumenter får den hjälp de behöver.

## Konsumenternas.se

Webbplatsen konsumenternas.se är Försäkringsbyråns största kanal för kommunikation. Besökare kan ta del av fakta, nyhetsartiklar och blogginslag med mera. Vi erbjuder också många avancerade jämförelse- och kalkylverktyg.

Konsumenternas.se, som drivs gemensamt av Konsumenternas Försäkringsbyrå och Konsumenternas Bank- och finansbyrå, är välbesökt och hade under 2024 runt tre miljoner besök. Genom webbplatsen kan vi dels informera och hjälpa många konsumenter varje år, dels bidra till transparens inom våra branscher.

Försäkringsbyrån har ett 40-tal olika jämförelseverktyg inom försäkrings- och pensionsområdet. Jämförelserna hade omkring 700 000 visningar under 2024. Jämförelserna av bilförsäkring, hemförsäkring, villaförsäkring och barnförsäkring får flest besök. I februari 2024 lanserade Försäkringsbyrån en ny jämförelse av sjuk- och olycksfallsförsäkringar.

## Facebook

Under 2024 publicerade vi 35 inlägg på Facebook. Det inlägg som fick störst räckvidd under året var ett avsnitt av Försäkringspodden på temat "Vilka försäkringar behöver en pensionär?"

## **I medierna**

Försäkringsbyrån har under året medverkat eller omnämnts i över 600 artiklar och inslag i olika medier. Våra talespersoner intervjuas löpande om aktuella frågor och medier hänvisar ofta till vår information och våra verktyg.

Försäkringsbyråns talespersoner har återkommande informerat om val av försäkringar och förklarat vad olika försäkringar täcker. Våra boendeexperter har fått många frågor om hur försäkringar gäller vid naturskador och hur man kan skydda sitt hus från olika skador. De nya reglerna för elsparkcyklar var också något som medierna uppmärksammade under 2024.

## **Hållbarhet**

Försäkringsbyrån har under hösten arbetat med att utveckla och uppdatera hållbarhetsjämförelserna inom motor- och boendeförsäkringar. De visar hur försäkringsbolagen arbetar med hållbarhet kopplat till investeringar och skadereglering. Syftet är att ge konsumenter möjlighet att även ta hänsyn till hållbarhetsaspekter när de väljer försäkringar.

Under 2024 har Försäkringsbyrån fortsatt att uppmärksamma vikten av att vidta skadeförebyggande åtgärder för att minska risken för skador.

## **Utbildning**

Försäkringsbyrån har föreläst inom ramen för Nationella nätverket för finansiell folkbildning, även kallat Gilla din ekonomi. Nätverket, som samordnas av Finansinspektionen, arbetar med utbildning i privatekonomi. Målgrupper är bland annat representanter från Svenska kyrkan, seniorförbund och budget- och skuldrådgivare. Utöver detta har Försäkringsbyrån medverkat i utbildning av konsumentvägledare. Vi har även föreläst på Konsumentdagarna, som anordnas av Konsumentvägledarnas förening, och medverkat vid flera seminarier som arrangerats av Svenska Försäkringsföreningen.



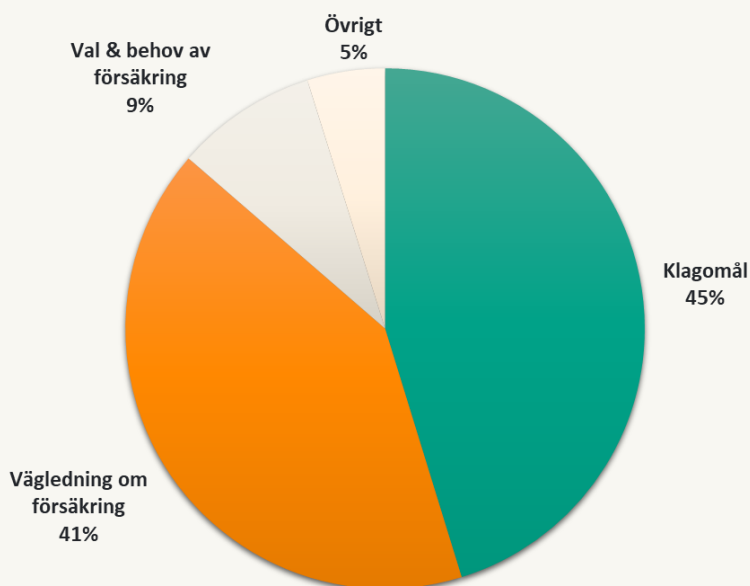
# Konsumentkontakter i siffror

## Ärenden och registrering

Under 2024 registrerade Försäkringsbyrån drygt 11 800 ärenden, vilket är en ökning med 300 ärenden från året innan. Av alla ärenden som Försäkringsbyrån registrerade under året var 45 procent klagomålsärenden (att jämföra med 42 procent år 2023).

Under 2024 anmäldes drygt 3,4 miljoner egendomsskador till företag på den svenska försäkringsbranschen. Av det totala antalet skador som har hanterats i branschen är de klagomål som kommer till Försäkringsbyrån relativt få till antalet. Genom våra omfattande konsumentkontakter kan vi ändå se tydliga mönster. I många klagomål har försäkringsbolagen fattat ett korrekt beslut men brustit i sin motivering. Då hjälper vi konsumenterna att förstå besluten. Konsumenter uppskattar kontakten med en oberoende aktör som har specialistkunskaper och kan förklara vad som gäller.

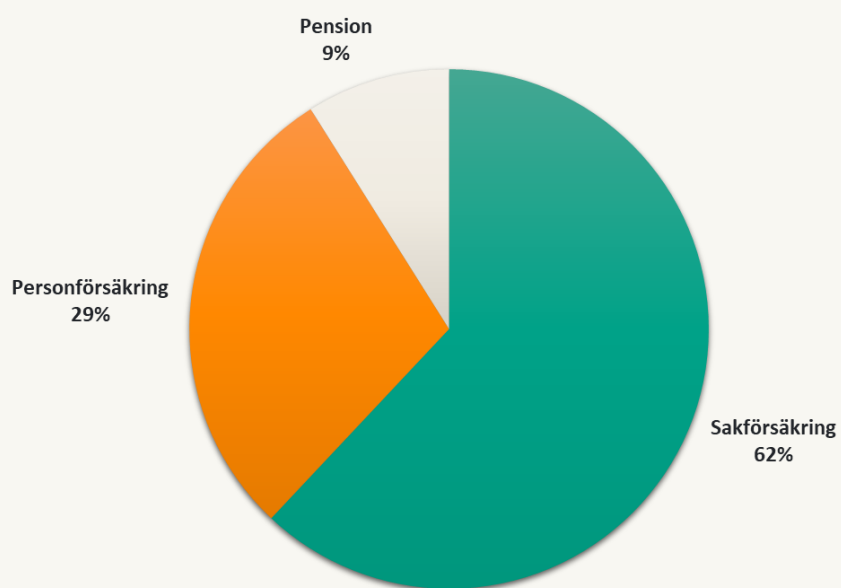
## Fördelning av ärenden 2024



Alla ärenden registreras efter typ av försäkring och i följande kategorier:

- **Klagomål:** Konsumenter uttrycker missnöje eller ifrågasätter hantering och beslut. Ofta rör det sig om omprövning av ärende eller att förstå besluten.
- **Vägledning om försäkring:** Konsumenter efterfrågar information om vad försäkringar ersätter och exempelvis hur de gör en skadeanmälan. Ofta rör det sig om hypotetiska frågor och vägledning inför vidare agerande.
- **Val och behov av försäkring:** Konsumenter frågar om vilket försäkringsskydd som behövs och om hjälp att jämföra och välja försäkring.
- **Övrigt:** Frågor som inte rör försäkring och pension och som hänvisas vidare.

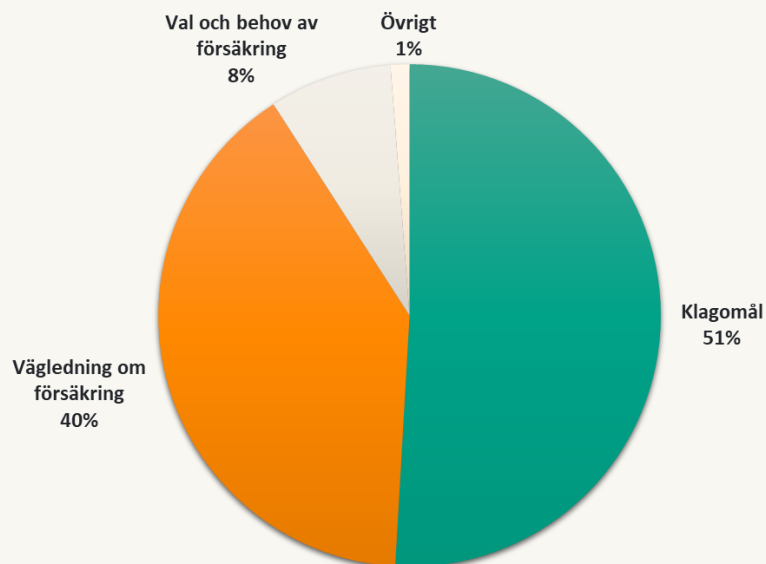
## Ärenden per försäkringsområde 2024



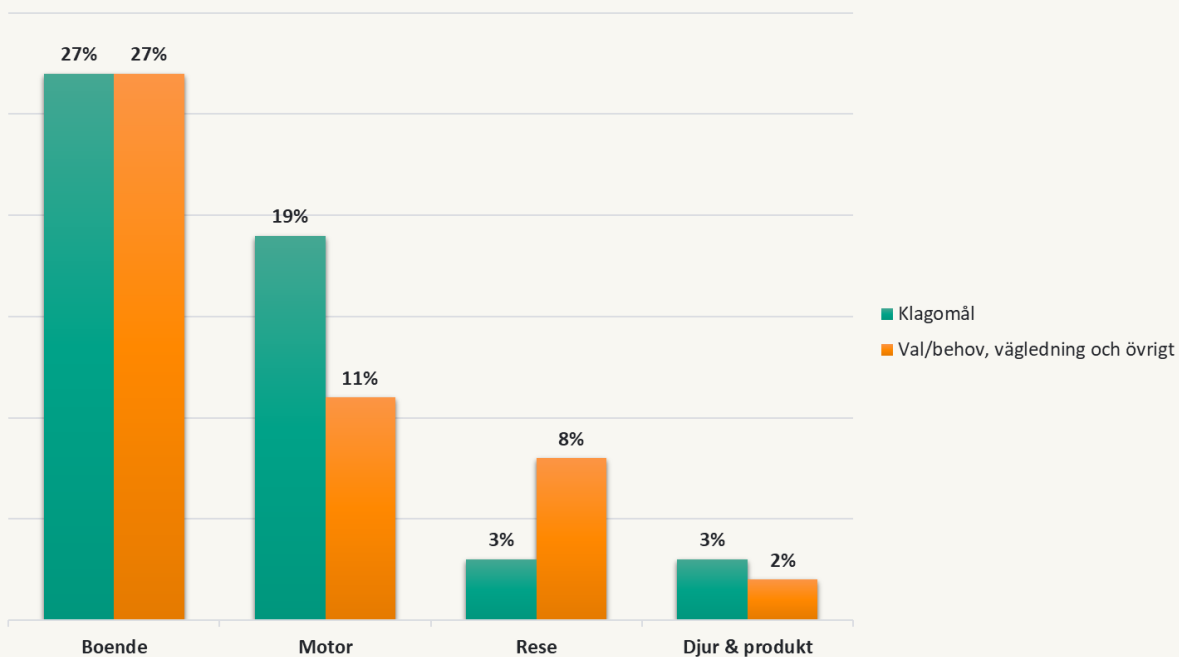
# Sakförsäkringar

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

## Fördelning av ärenden inom sakförsäkring



## Ärenden per försäkringstyp inom sakförsäkring



## Gemensamma frågor inom sakförsäkring

### Brister i beslutsmotiveringar

Ett återkommande problem med olika sakförsäkringar är att försäkringsbolagen inte motiverar, eller ger en bristfällig motivering, i sina beslut om avslag. Även vid beslut om ersättning där konsumenten inte ersätts fullt ut för sin skada, till exempel när det blir åldersavdrag eller vid beslut om nedsättning, ser vi att försäkringsbolagens beslutsmotiveringar uppvisar brister.

### Tillgänglighet

Under året har antalet klagomål på långa telefontider hos försäkringsbolagen ökat. Konsumenter uppger att de fått vänta 30 minuter eller längre, inte sällan efter att ha slussats till olika avdelningar.

Förvånansvärt ofta ringer konsumenter, som vill kontakta sitt försäkringsbolag, felaktigt till Försäkringsbyrån. De uppger att det är vårt telefonnummer som en del försäkringsbolag presenterar i utskick och på webbsidor. Detta är anmärkningsvärt.

### Premieökningar

Även under 2024 har många konsumenter reagerat på stora premiehöjningar inom boende-, motor- och djurförsäkringar. Det gäller för kunder som anmält en skada men också för dem som varit skadefria. En vanlig förklaring från försäkringsbolagen är att ökade premier är en följd av inflationen och ökade skadekostnader. Men konsumenter har svårt att acceptera dessa förklaringar.

### Betalning före slutfört arbete

Konsumenter hamnar i kläm när försäkringsbolag betalar entreprenörer innan en reparation eller ett arbete är avslutat eller korrekt utfört. Det innebär att konsumenter endast kan hålla inne med en liten del av betalningen (självriskan) eftersom försäkringsbolaget redan betalat majoriteten av reparationen. Konsumenten har ett beställaransvar enligt försäkringsvillkoren för att skyddas av Konsumenttjänstlagen. De påtryckningsmedel som konsumenten har genom konsumenttjänstlagen urholkas om försäkringsbolaget redan har betalat.

## Hemförsäkringar

Det är fortsatt många konsumenter som har frågor och klagomål som rör stöld och allrisk. Klagomålen handlar ofta om bevisning eller styrkande av innehav och värde av förlorad eller skadad egendom. Konsumenter som har anmält skador till allriskförsäkringen har svårt att ringa in händelsen i tid och rum på ett så preciserat sätt som försäkringsbolagen kräver. Det leder till att konsumenter står utan ersättning för att skadan inte anses ha uppkommit genom en plötslig och oförutsedd händelse.

Vid brand- eller vattenskador har konsumenter ofta svårt att ge underlag för all den egendom som skadats. De erbjuds i många fall en schablonersättning som ofta upplevs vara för låg.

## Merkostnader

Konsumenter som drabbas av omfattande brand- eller vattenskador klagar på att försäkringsbolagen bedömer att de kan bo kvar i bostaden så länge som kök och badrum finns tillgängligt. Konsumenter anser att det är oskäligt att tvingas bo kvar med höga ljud från byggfläktar eller att en stor familj ska behöva sova i ett och samma rum under renoveringstiden.



## Nya företeelser och trender

- ✓ Fler konsumenter utan svenskt personnummer frågar om vilka försäkringsbolag de kan vända sig till för att teckna en hemförsäkring.
- ✓ Det stora antalet bedrägerier i samhället märks fortsatt av inom försäkringsområdet. Ett nytt tillvägagångssätt är att bedragarna utger sig för att vara representanter från försäkringsbolag för att få konsumenter att lämna ifrån sig värdefull egendom. De som råkat ut för detta får ingen ersättning eftersom gärningspersonen släppts in i bostaden.
- ✓ Försäkringsbolagens skärpta regler för att förhindra penningtvätt har gjort det svårare för konsumenter att styrka innehav och värde på egendom som stulits eller förstörts. Kraven på både originalkvitto och kontoutdrag är svåra att uppfylla när konsumenter äger äldre saker eller har fått sakerna i gåva.

## Bostadsrättförsäkring

Likt tidigare år rör de vanligaste frågorna vattenskador. Vanliga frågeställningar är vem som ska utföra den inledande skadeutredningen eller vem som ansvarar för skadan när den inträffat en kort tid efter tillträde av bostaden. Frågor kan också handla om ifall en granne eller hantverkare är skyldig att betala självrisk och åldersavdrag vid en skada som har drabbat en konsument.

### Gränsdragning vid vattenledningsskada

Ett återkommande klagomål är att konsumenter nekas ersättning från sin bostadsrättförsäkring samtidigt som bostadsrättsföreningens fastighetsförsäkring inte heller ger ersättning för en vattenskada. Konsumenter hamnar i kläm på grund av att det i branschen råder viss oenighet kring var på vattenledningen bostadsrättsföreningens ansvar upphör.

## Risker med kollektiv bostadsrättsförsäkring

Konsumenter som har en kollektiv bostadsrättsförsäkring undrar vad de ska göra när bostadsrättsföreningen vägrar att anmäla skador till försäkringen.

Konsumenter är sällan medvetna om att de inte själva kan anmäla skador till den kollektiva försäkringen. Det är normalt inte heller möjligt att få en intern omprövning hos försäkringsbolaget eller att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för att överklaga ett beslut.

Den okunskap som finns om hur en kollektiv försäkring fungerar leder till att konsumenter inte kan fatta välgrundade beslut om sitt försäkringsbehov.



## Nya företeelser och trender

- ✓ Med ny teknik och försäkringsbolagens klimatmål ökar antalet möjliga delreparationer. Konsumenter undrar i vilken utsträckning de måste acceptera estetiska skillnader efter ett återställande, till exempel vid reparationer av golv och köksluckor. Vid delreparation av våtutrymmen undrar konsumenter om återställandet blir av tillräcklig god kvalitet och vilka garantier som kan lämnas på arbetet.
- ✓ Konsumenter som hyr i andra hand betalar i vissa fall i onödan för en bostadsrättsförsäkring. Eftersom de inte äger bostaden räcker det med en hemförsäkring.

## Villaförsäkringar

Ett återkommande problem i villaförsäkringar är förseningar och utdragen skadereglering. Konsumenter upplever att det tar tid att få information om när en skada ska åtgärdas och när arbetet ska vara klart. Dessutom blir arbetet ofta försenat. Konsumenter uppger att de har svårt att få kontakt och besked av entreprenörer och skadereglerare. Det är inte ovanligt att skaderegleringen i en byggskada tar betydligt längre tid än förväntat, ofta flera månader längre, ibland år. Det leder till ett stort missnöje hos drabbade konsumenter.

### Andra konsumentproblem

Konsumenter har ofta svårt att acceptera att de kan nekas ersättning för en våtrumsskada på grund av att branschregler inte anses ha efterföljts när våtrummet byggdes.

Många konsumenter klagar fortsatt på att den kontanterättning som erbjuds, efter åldersavdrag, är för låg för att konsumenten ska kunna få skadan åtgärdad.

Det förekommer också missnöje med att villaförsäkringens basomfattning inte täcker läckage utifrån genom grund, yttervägg eller yttertak. Konsumenterna ifrågasätter även begränsningarna i de tillägg som kan finnas för läckage genom tak och vägg.

## Fritidshusförsäkringar

Eftersom fritidshus ofta är obebodda under längre perioder försvåras konsumenternas bevismöjligheter vid vattenskador, naturskador och angrepp av träskadeinsekter. Det kan vara svårt att visa när skadan har inträffat och hur omfattande skadan är. Detsamma gäller för inbrott och skadegörelse i fritidshus.

Ett återkommande klagomål är att skaderegleringen för skador i fritidshus tar orimligt lång tid. Konsumenterna uppger att det tar mycket lång tid innan försäkringsbolagets anvisade entreprenör påbörjar och avslutar arbetet.



## Nya företeelser och trender



Fler konsumenter är missnöjda med att ersättningen vid frysskador blir lägre på grund av oaktsamhet.

## Dolda felförsäkringar

Konsumenterna upplever att dolda felförsäkringar är svåra och oklara i flera avseenden. Säljaren undrar om försäkringen är nödvändig och värd sitt pris. Många upplever också att försäkringen har flera oväntade undantag och begränsningar.

Husköparna har flest klagomål på dolda felförsäkringen. Många missar att göra en egen besiktning av huset, då det uppfattas som tillräckligt att säljaren har en säljarbesiktning och en dolda felförsäkring.

Dolda felförsäkringen säljs ofta in av fastighetsmäklaren som en trygghet för köparen. Många köpare upplever dock i praktiken att de inte får ersättning för anmälda skador och har svårt att förstå nyttan med försäkringen.

## **Motorförsäkringar**

Många frågor inom motorområdet handlar om vilka skador som omfattas av försäkringen, både före och efter kontakter med försäkringsbolaget. Andra frågor och klagomål som är vanliga rör värdering av fordon, reparationstider och kvaliteten på reparationer. Nedan följer exempel på andra utmärkande problem under 2024.

### **Garantier**

Många konsumenter tror att fordonsgarantier är försäkringar eftersom garantiavtalen liknar försäkringsvillkor. Det är problematiskt att garantier framstår som försäkringar, då de inte omfattas av samma regler eller tillsyn. Ofta tror konsumenter att fakturan avser förnyelse av en försäkring som de redan har. Många gånger täcks det som garantin omfattar redan av bilförsäkringen. Konsumenter tror att garantin kan sägas upp närsomhelst innan årsförfallodag, men så är inte fallet. De binds upp ytterligare ett år till av en tjänst de varken vill ha eller behöver.

### **Reservdelsbrist**

Reservdelsbristen gör att skadade bilar blir stående på verkstäder i månader, ibland över ett år. Även de med hyrbilstillägg påverkas när hyrbilsdagarna tar slut. Detta drabbar konsumenter hårt och är ett allvarligt problem för de konsumenter som behöver bil i vardagen. Reservdelsbristen beror främst på världsläget, men vi har också sett att fackliga åtgärder påverkat specifika bilmärken. Ofta saknas prognoser för när reservdelar kan levereras. Konsumenter undrar efter lång väntetid när en bil ska anses totalskadad, men praxis saknas. ARN har fastställt att försäkringsbolag har rätt att välja ersättningsform, men skäligheten i att välja reparation när den inte kan utföras har ännu inte prövats.

### **Hyra bil och skador på hyrbilar**

Allt fler konsumenter kontaktar oss med försäkringsfrågor i samband med att de har hyrt en bil. Många konsumenter rapporterar att de har fått fakturor på självrisker, vanligen runt 10 000 kronor, utan att få underlag på vad som har reparerats. De uppger att det rör sig om mindre repor men de får ändå betala en hög självrisk i stället för den faktiska reparationskostnaden.

### **Beviskrav**

En vanlig fråga till Försäkringsbyrån gäller beviskrav. I många fall har försäkringsbolagen avböjt ersättning eftersom de inte ser ett samband mellan skada och olycka, eller på grund av att bilen var i dåligt skick redan före olyckan. Konsumenter undrar hur de ska bevisa bilens eller vissa bildelars skick innan skada.

### **Premiehöjningar och problem vid byte av försäkring**

Konsumenter är missnöjda med att premien har höjts. De uppger också att det har varit problematiskt att byta försäkringsbolag. Det nya försäkringsbolaget lovar att säga upp den gamla försäkringen men det har inte skett, eller så har autogiroet på den gamla försäkringen inte sagts upp. Konsumenter blir därmed dubbelförsäkrade under en period och försäkringsbolagen skyller på varandra.





## Nya företeelser och trender

- ☑ Flera försäkringsbolag har höjt sina självrisker vid glasskador. Lagning i stället för byte av hela rutan tycks bli vanligare. Under 2024 erbjuder ett nytt försäkringsbolag en bilförsäkring som helt undantar glasbyte.
- ☑ Mindre aktörer har etablerat sig och fler försäkringsbolag erbjuder motorförsäkringar. En del bolag tar fram produkter som riktar sig till nischade målgrupper, som till exempel förare utanför storstad eller förare över en viss ålder.
- ☑ Bilägarnas koppling till sitt fordon granskas hårdare, som en följd av att kriminella aktörer försöker tvätta pengar genom försäkringar. En del försäkringsbolag har också infört i sina villkor att de inte ersätter fordon om det skäligen kan antas att bilen är ett medel för penningtvätt eller inte förvärvats lagligt.
- ☑ I december 2023 blev vissa elsparkcyklar trafikförsäkringspliktiga. Det är stora skillnader i premier och konsumenter har reagerat på att försäkringen kan bli dyrare än själva elsparkcykeln. Elsparkcyklar som behöver trafikförsäkring omfattas inte av hemförsäkringen. Konsumenter som har missat de nya reglerna har därför inte kunnat få ersättning för stulen eller skadad elsparkcykel.

## Reseförsäkringar

Många konsumenter har fortsatt frågor om avbeställningsskydd och försenade flyg. Konsumenter som drabbats av flyg- och bagageförseningar undrar vart de ska vända sig för att få ersättning och om de kan få ersättning från flera försäkringar samtidigt. En hel del konsumenter känner inte till att de behöver ha en mer omfattande hemförsäkring eller tilläggförsäkring för att få ersättning för en avbokad resa eller bagageförsening.

### Avbeställningsskydd

En återkommande fråga är hur avbeställningsskyddet fungerar i olika försäkringar, om det till exempel går att kombinera flera försäkringar vid dyrare resor. Konsumenter som har fått avslag på avbeställningsskyddet har ofta svårt att förstå de begränsningar som finns. De är

missnöjda med försäkringsbolagens bedömning av vad som anses vara en akut sjukdom och vad som anses vara en kronisk eller pågående sjukdom.

Vi noterar en ökning av frågor som rör avbokningar på grund av komplikationer efter operationer som ägt rum nära inpå resa. Om komplikationerna betraktas som planerat vårdbehov har konsumenten inte rätt att få ersättning för avbokad resa. Även frågor om medresenärers rätt att avboka, framför allt vid gemensam betalning, har också blivit vanligare.

### **Reseskydd vid akut sjukdom och olycksfall**

Många konsumenter undrar över hur reseskyddet gäller under resa, särskilt vid allvarliga sjukdomar och olyckor. Det kan röra hemtransport, läkarintyg och om det går att få ersättning för besök av närstående. Konsumenter har också frågor om krav på godkännande från larmcentralen eller försäkringsbolaget när resplaner behöver ändras efter en skada och hur man går till väga för att överklaga beslut.

### **Förlorade semesterdagar och ersättningsresor**

Vanliga frågor rör förlorade semesterdagar och ersättningsresor vid sjukdom eller olycka. Många konsumenter ifrågasätter ersättningens storlek och om läkarintygen har bedömts korrekt, särskilt vid sjukdom som varat mer än halva resan.

### **Försäkringar för arbete och studier utomlands**

Försäkringsbyrån får en del frågor om behovet av kompletterande försäkringar utöver den försäkring som Kammarkollegiet erbjuder i samband med studier utomlands. Konsumenter kan också ha frågor vid specifika händelser som stöld, eller hemtransport på grund av en allvarlig sjukdom eller olycka.

## **Djurförsäkringar**

De flesta frågor inom djurförsäkringar handlar om försäkringspremierna. Många konsumenter uppger att de har fått kraftiga premiehöjningar, ibland mer än en fördubbling. En stor del av klagomålen hänger ihop med att ett bolag har lämnat den svenska marknaden. Kunderna har fått sina försäkringar avslutade och när ska teckna en ny försäkring så får de en kraftigt höjd premie. Som en följd av detta önskar en del konsumenter säga upp sin försäkring för att teckna en billigare försäkring hos ett annat bolag. De har då fått beskedet att de har en bindningstid på ett år och undrar om det verkligen stämmer.

Konsumenter uttrycker vidare missnöje över utebliven ersättning på grund av undantag eller begränsningar i försäkringen. Det kan av flera skäl vara svårt för konsumenterna att bevisa att de bör ha rätt till ersättning. Ett vanligt skäl är att försäkringsbolagen anser att djuret haft en sjukdom redan innan försäkringen tecknades eller att det har insjuknat under karenstiden.

## Produktförsäkringar

Produktförsäkringar tecknas ofta i samband med köp av en separat produkt, till exempel för en dator, mobiltelefon eller värmepump. Vanliga klagomål inom detta område handlar om mobiltelefoner. Konsumenter uppger till exempel att det är svårt att bevisa skadehändelsen. De menar också att de har fått besked om att försäkringen ska täcka allt men får sedan inte den ersättning som de har förväntat sig. Andra vanliga frågor gäller avskrivning och värdering av produkter samt om de produkter man får i utbyte är likvärdiga.

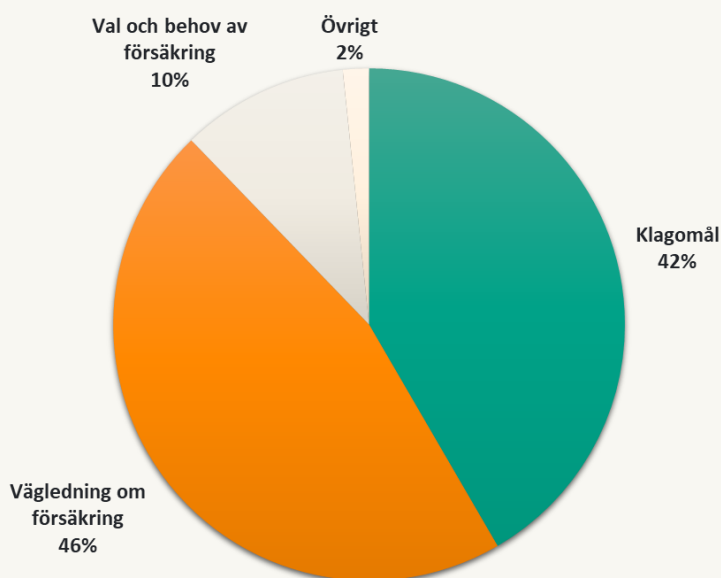
Konsumenter uppger att de har svårt att nå de bolag som erbjuder försäkringarna och handläggningstiderna är ofta långa. Det kan också vara besvärligt att säga upp försäkringarna.

Försäkringsbyrån noterar ett ökat intresse för frågor som rör produktförsäkringar för värmepumpar. Konsumenter undrar om det är värt att behålla, förnya eller teckna en sådan försäkring. De undrar vad försäkringen kostar, vilka åldersavdrag som görs och hur ersättningsmöjligheterna generellt ser ut. Konsumenter vill också jämföra försäkringen med det skydd som redan finns i villaförsäkringen.

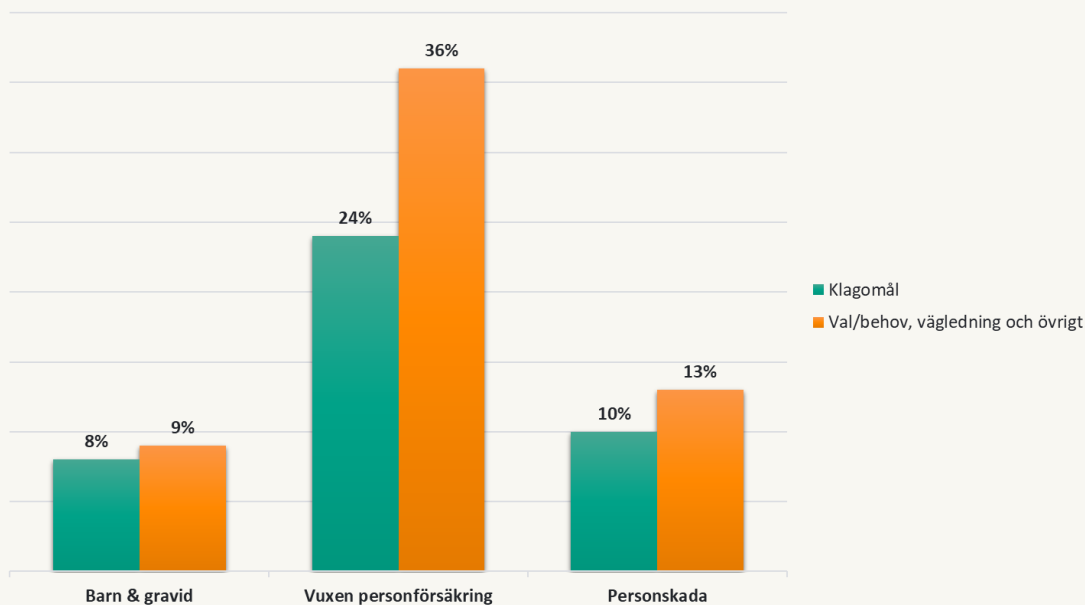
## Personförsäkringar

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

### Fördelning av ärenden inom personförsäkringar



### Ärenden per försäkringstyp inom personförsäkring



## Gemensamma frågor inom personförsäkring

### Svårigheter att förstå beslut

Personförsäkringar är komplexa och ofta är det svårt att förstå försäkringsbolagens beslut och bedömningar av till exempel medicinsk invaliditet eller sambandsfrågor. Liksom tidigare år har Försäkringsbyrån fått många frågor som är kopplade till den medicinska bedömningen. Konsumenterna behöver hjälp med att förstå bolagens resonemang. Det är något vi ständigt uppmärksammar på återkopplingsmöten med försäkringsbolagen. Vi är medvetna om att försäkringsbolagen arbetar med att förbättra sin kommunikation och vi fortsätter att bevaka frågan.

### Medicinska invaliditetsbedömningar

En återkommande fråga är om försäkringsbolagen har rätt att skjuta upp invaliditetsbedömningen. Det är svårt för konsumenter att förstå varför till exempel en diagnos som ett barn får vid 10 års ålder inte kan ersättas förrän barnet är 18 år eller till och med 25 år. Försäkringsbolagen kan bli bättre på att förklara för sina kunder varför invaliditetsbedömningen inte kan göras direkt.

### Misstänksamhet mot medicinska rådgivare

Det finns en utbredd misstro mot försäkringsbolagens medicinska rådgivare. Konsumenterna upplever inte att rådgivarna är opartiska. Att bli bedömd av en läkare som aldrig har träffat försäkringstagaren kan framstå som orättvist och osäkert. Denna misstro blir särskilt stor när de medicinska rådgivarna inte motiverar sina ställningstaganden eller när deras namn inte skrivs ut i yttrandet.

### Premiehöjningar och ekonomisk oro

Många konsumenter känner ekonomisk oro och vi har liksom föregående år fått in klagomål på premiehöjningar på personförsäkringar. Allt fler konsumenter överväger att säga upp en personförsäkring. Många undrar om de behöver ha kvar barnförsäkringen när deras barn har fyllt 18 år. En del konsumenter funderar också på att byta personförsäkring till ett annat bolag med lägre premier. Flera av dessa konsumenter har blivit uppmanade att byta försäkring av påstridiga försäljare som inte upplyst om riskerna.

### Ersättning från flera försäkringar

Konsumenter efterfrågar vägledning kring rätten till dubbel ersättning för samma skada. Frågan blir aktuell både när konsumenten har flera egna försäkringar, eller till exempel vid en trafikskada där både en olycksfallsförsäkring och trafikförsäkring kan ge ersättning. Många föräldrar missar att barnen utöver barnförsäkringen omfattas av en skolförsäkring som ofta gäller dygnet runt, även på helger och lov.

## Barnförsäkringar

Många konsumenter har frågor om symptomdebut eller visandedag. Inte sällan har bolagen och konsumenterna olika uppfattning om dessa begrepp. Flera ärenden under 2024 har rört neuropsykiatriska diagnoser, som autism eller ADHD, där försäkringsbolagen bedömt att sjukdomen har visat sig långt tillbaka i tiden. Det gör att barnet blir utan ersättning om visandedagen bestäms till en tidpunkt när barnet antingen saknade försäkring eller att

diagnosen vid den tidpunkten var undantagen. Det finns också fall där konsumenterna fått avslag efter att ha bytt försäkring.

Många föräldrar har frågor om val av barnförsäkring och om det är riskfyllt att byta försäkring. Många vill också ha hjälp med att jämföra olika försäkringar.

Frågorna kring ärrersättning har i huvudsak bestått av missnöje över låga ersättningar samt meningsskiljaktigheter mellan konsumenterna och försäkringsbolagen kring hur ärr ska kategoriseras.

## **Olycksfallsförsäkringar och sjuk- och olycksfallsförsäkringar**

Olycksfallsbegreppet är svårt för konsumenter att förstå. Konsumenter som blivit nekade ersättning på grund av att skadan inte bedöms vara en olycksfallsskada har svårt att förstå försäkringsbolagens resonemang. Vad många inte känner till är att skador som beror på förslitning eller överansträngning inte betraktas som olycksfallsskador. En hel del skador inträffar på gymmet men dessa skador ersätts sällan då det antingen saknas yttre våld eller på grund av att konsumenten skadats i samband med en planerad rörelse.

Konsumenter undrar också vilka sjukdomar som omfattas av sjuk- och olycksfallsförsäkringar och om det stämmer att en viss sjukdom är undantagen. Det finns en osäkerhet kring vilka diagnoser som ger rätt till ersättning, särskilt vid mer komplexa sjukdomar.

Några konsumenter har hört av sig när de har blivit nekade att teckna en personförsäkring på grund av en viss sjukhistorik. De undrar vad som ligger till grund för beslutet och hur man kan klaga på beslutet.

## **Inkomstförsäkringar och andra trygghetsförsäkringar**

Ett nytt och relativt vanligt fenomen är att konsumenter upptäcker att de har låneskyddsförsäkringar trots att de inte blivit beviljade det ansökta lånet. Ibland kan det ta lång tid innan de inser att de har en försäkring på ett obefintligt lån. Konsumenter som sannolikt redan befinner i en ekonomiskt utsatt situation betalar därmed för ett onödigt försäkringsskydd.

Flera konsumenter har också klagat på att de oavsiktligt har tecknat en låneskyddsförsäkring i samband med att de har tagit lån. Det verkar ha gått fort vid köpet och de inser inte att de har tecknat en försäkring förrän långt senare.

Flera konsumenter har frågor om nya typer av utgiftsförsäkringar där man kan välja att försäkra ett belopp vid sjukskrivning eller arbetslöshet oavsett inkomst. De undrar hur dessa försäkringar förhåller sig till övriga inkomstförsäkringar och sjukförsäkringar, och om det är förenligt med lag att exempelvis få ut mer än 80 procent av sin inkomst vid arbetslöshet.

## **Personskador**

Konsumenter som har drabbats av en personskada undrar vilken ersättning de har rätt till. Ersättningen som beräknas enligt skadeståndsrättsliga regler är svår att uppskatta. Vad gäller ansvarsförsäkringar uppmanas ofta den skadedrabbade att precisera sitt ersättningsanspråk, vilket är omöjligt för en lekman att göra. Många klagar också på att skaderegleringen tar lång tid och undrar hur de kan snabba på processen.

Frågan om rätten till ersättning för inkomstförlust efter 65 års ålder är fortsatt ett problem för många skadedrabbade. När den allmänna riktåldern för pension har höjts undrar många vad som gäller och vad de har rätt till. Försäkringsbolagens besked är ofta otydliga, vilket skapar missnöje.

Ett återkommande ämne är också rätten till omprövning av inkomstförlust efter 65 år av en redan fastställd livränta. Trafikskadenämndens råd har beslutat att en viss åldersgrupp inte ska få omprövning, vilket väcker starka reaktioner. De skadedrabbade påpekar att pensionsersättningar och vissa allmänna bidrag betalas ut först vid 66 eller 67 års ålder, vilket riskerar att skapa ett glapp i försäkringsskyddet. Denna osäkerhet och bristen på tydliga besked från försäkringsbolagen leder till en fortsatt ström av frågor och ett missnöje hos de drabbade.

## Livförsäkringar

Konsumenterna har ofta frågor om val och behov. Behöver man en livförsäkring och vilket belopp ska man i så fall ska försäkra? Många konsumenter hör av sig till oss vid en ändrad livssituation som när man blir sambo, förälder eller pensionär. Konsumenterna undrar också hur skyddet i livförsäkringar förhåller sig till andra försäkringar med livbelopp som exempelvis efterlevandeskydd och kapitalförsäkringar.

En återkommande fråga är hur man vet vilka försäkringar som en avliden person har haft. Konsumenterna efterfrågar ett register, för att inte missa okända försäkringar.



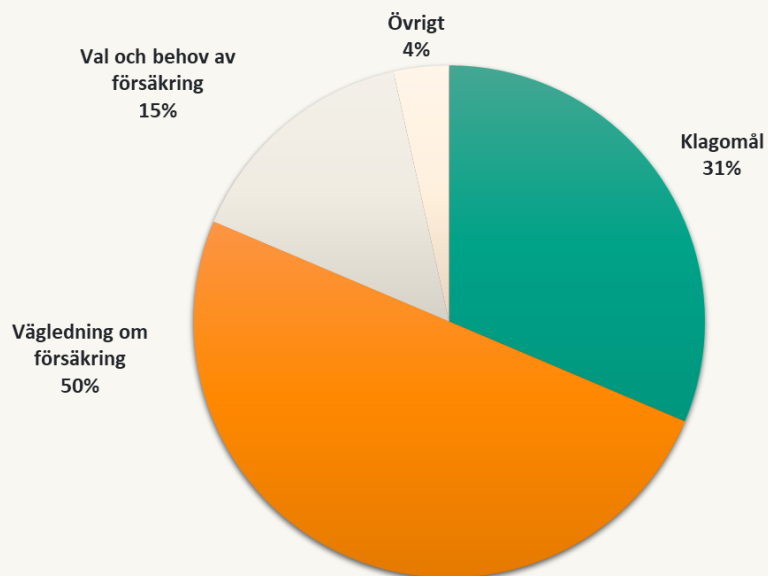
### Nya företeelser och trender

- ☑ Nya typer av utgiftsförsäkringar och trygghetsförsäkringar skapar förvirring. Konsumenterna undrar vilket skydd försäkringarna ger och om man kan få ersättning från samtliga.
- ☑ Allt fler äldre konsumenter som har gått i pension har frågor om sitt försäkringsskydd. De undrar vilka försäkringsbolag som erbjuder försäkringar till äldre och vilka försäkringar som man behöver.

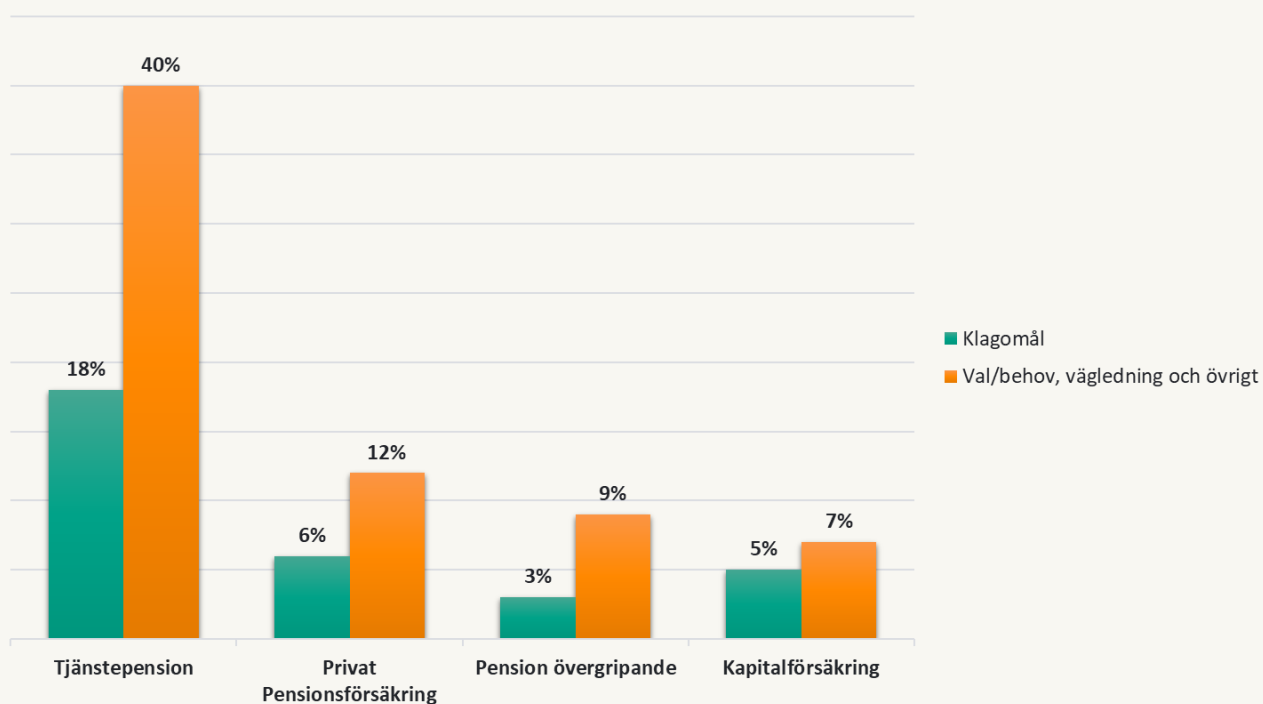
## Pensionsområdet

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

### Fördelning av ärenden inom pension



### Ärenden per försäkringstyp inom pension





## Gemensamma frågor inom pensionsförsäkringar

### Utbetalning

Inom pensionsområdet handlar många frågor om utbetalningar. Konsumenter undrar hur de ska tänka kring utbetalning av pension och val av utbetalningstider. Konsumenter uttrycker missnöje med att de efter hälsoprövning har nekats att ta ut ålderspensionen på kortare tid eller vid tidigare ålder.

### Flytt av pensionsförsäkring

Liksom tidigare år rör många frågor flytt av tjänstepensionsförsäkring. Inom individuell tjänstepension är konsumenter återkommande missnöjda med att arbetsgivare nekar flytt och, i vissa fall, även med långa handläggningstider. För kollektivavtalad tjänstepension frågar konsumenter om möjligheten att flytta ihop flera försäkringar till en.

### Efterlevandeskydd

Konsumenter undrar hur de ska tänka kring efterlevandeskydd och vad det kostar. Ett fortsatt klagomål är att en del konsumenter är missnöjda med att de inte får lägga till ett återbetalningsskydd utan hälsoprövning alternativt att de nekas skydd av hälsoskäl från försäkringsbolaget. Inom kollektivavtalad tjänstepension vill många konsumenter ha hjälp att förstå hur de använder vårt verktyg för att beräkna påverkan på tjänstepensionen med och utan efterlevandeskydd.

### Avgifter

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



## Nya företeelser och trender

- ✓ Konsumenter som bor utomlands har under året fått problem med utbetalningar från pensionsförsäkringar i Sverige eftersom de inte har rätt till ett bankkonto i Sverige.
- ✓ Konsumenter som har ett mindre innehav i Rysslandsfonder kan inte flytta sitt pensionskapital eftersom det inte går att handla med dessa.

## **Kapitalförsäkringar**

### **Hjälp att jämföra**

Konsumenter vill ha hjälp att jämföra kapitalförsäkringar och att jämföra kapitalförsäkring med investeringssparkonto (ISK) för att undersöka om och hur kapitalförsäkring kan fungera som eget sparande till pension. De vill även veta vad de ska tänka på vid val av kapitalförsäkring och få hjälp med att jämföra avgifter.

### **Missnöje med värdeutveckling och avgifter**

Det vanligaste klagomålet under året har varit missnöje med försäkringens avkastning. Konsumenter anser att de inte fått tillräckliga svar eller förklaringar från försäkringsbolagen om värdeutvecklingen. Konsumenter har även uttryckt missnöje med bristfällig information om risknivån i placeringarna i samband med rådgivningen vid köp av kapitalförsäkring.

Även under 2024 noterar vi återkommande klagomål på höga avgifter i kapitalförsäkringarna.

### **Återköp och förmånstagare**

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

En återkommande fråga från konsumenter är vilka personer som kan sättas in som förmånstagare i en kapitalförsäkring. Konsumenterna undrar också hur man ändrar ett förmånstagarförordnande. Även under 2024 har konsumenter varit missnöjda med långa handläggningstider vid utbetalning till förmånstagare vid dödfall.

# Återkoppling av konsumentproblem och uppnådda resultat

En viktig uppgift för Konsumenternas Försäkringsbyrå är att identifiera och analysera de konsumentproblem som vi uppmärksammar i våra konsumentkontakter och att vidarebefordra dem till myndigheter, försäkringsbolag och branschorganisationer.

## Återkoppling till myndigheter

Under året har Försäkringsbyrån haft regelbundna kontakter med Finansinspektionen och Konsumentverket för att ta upp aktuella frågor och ärenden som kan vara av intresse för myndigheternas tillsyn. Nedan följer exempel på konsumentproblem som Försäkringsbyrån har återkopplat till myndigheterna.

### Aktörer med bristande tillgänglighet

Vi ser fortsatta problem med försäkringsbolagens tillgänglighet och problematiken har ökat. Konsumenterna lyckas inte få kontakt med sitt försäkringsbolag för att anmäla en skada eller säga upp sin försäkring. Det saknas fungerande telefonnummer eller e-postadresser. Finansinspektionen fortsätter att bevaka frågan i sin tillsyn.

### Aktörer som säljer och förmedlar försäkringar utan tillstånd

Även under 2024 har vi sett problem med aktörer som säljer och förmedlar specialförsäkringar, som till exempel självriskeliminerings- och assistansförsäkringar, utan tillstånd. Vi har informerat Finansinspektionen som har granskat aktörerna och vidtagit åtgärder.

### Aktörer som säljer och förmedlar garantier som liknar försäkringar

Vi har uppmärksammat myndigheterna på aktörer som förmedlar garantier som på många sätt liknar försäkringar, vilka är tillståndspliktiga. Myndigheterna bevakar dessa aktörer.

### Djurförsäkringsbolag som lägger ner sin verksamhet

Vi ser fortsatta svårigheter för många djurägare som har drabbats av att nyetablerade försäkringsbolag har avvecklat sin verksamhet i Sverige. Dessa konsumenter har hänvisats till ett annat försäkringsbolag som erbjuder försäkringar med kraftigt höjda premier eller tvingats hitta ett nytt försäkringsbolag. Djurägare som har djur med pågående skador eller sjukdomshistorik drabbas särskilt hårt. Konsekvensen kan bli att vissa djurägare inte har råd att teckna ny försäkring. Vi har uppmärksammat Finansinspektionen och Konsumentverket på problematiken.

### Problem med att säga upp försäkringar

Försäkringsbyrån har sett ett fortsatt problem för konsumenterna att säga upp sina försäkringar. Vissa försäkringsbolag har krävt att konsumenterna måste säga upp försäkringen via telefon medan andra försäkringsbolag kräver att det ska göras skriftligen. Försäkringsbyrån har uppmärksammat Konsumentverket på problematiken.

### **Urholkat konsumentskydd vid skadeutbetalning**

Försäkringsbolagen betalar många gånger fakturan utan att stämna av med försäkringstagaren. Därmed förlorar försäkringstagaren 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.

### **Vilseledande marknadsföring via jämförelsesajt**

Försäkringsbyrån har uppmärksammat myndigheterna på en jämförelsesajt som försöker efterlikna Konsumenternas.se. Sajten ger också felaktigt intryck av att de samarbetar med Konsumentverket. Det är svårt att se vem som ansvarar för sajten. Konsumentverket har meddelat att de kommer att granska denna aktör.

### **Brist i förköpsinformation om hundförsäkring**

Försäkringsbyrån har lyft fram för Konsumentverket att det finns brister i ett försäkringsbolags förköpsinformation för hundförsäkring. Förköpsinformationen saknade upplysningar om en karenstid på sex månader innan försäkringen börjar gälla. Konsumentverket har utövat tillsyn och försäkringsbolaget har nu ändrat informationen.

### **Brist i förköpsinformationen om egendomsskydd i hemförsäkringen**

Vi har informerat Konsumentverket om att det finns brister i ett försäkringsbolags förköpsinformation för hemförsäkring. Förköpsinformationen saknade information om att hyrd och lånad egendom inte omfattades. Konsumentverket utövade tillsyn och resultatet blev att försäkringsbolaget ändrade i sina villkor. Nu omfattar försäkringen egendom som konsumenten äger, hyr och lånar.

### **Brist i förköpsinformation om premiepåverkan**

Försäkringsbyrån har uppmärksammat Konsumentverket på brister i förköpsinformationen hos några försäkringsbolag beträffande faktorer som påverkar premien. Informationen om att skador i en försäkring kan påverka priset på en annan försäkring är otydlig. Konsumentverket har påtalat bristerna i sin tillsyn.

## **Återkoppling till försäkringsbolagen och andra aktörer**

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

### **Anpassad besvärshänvisning**

Försäkringsbyrån har under en längre tid påtalat brister i försäkringsbolagens besvärshänvisningar som är allt för generella och omfattande. Konsumenter får svårt att veta till vilken nämnd de ska överklaga. Under året har vi påtalat detta vid våra återkopplingsmöten med branschen. En del bolag har nu förtydligat sin information.

## **Brister i rutiner vid ersättning från flera försäkringar**

Under 2024 har vi uppmärksammat att ett försäkringsbolag hänvisar till andra försäkringsbolag på ett sätt som gör att konsumenter inte förstår att de har rätt till ersättning från alla sina försäkringar. Försäkringsbolaget har nu ändrat sina rutiner. De informerar numera även om att konsumenten kan få ersättning från flera försäkringar.

Det har förekommit liknade problem inom reseskyddet. Försäkringsbolaget har på sin webbplats i första hand hänvisat konsumenten till flygbolagen men informationen har nu ändrats.

## **Tillgänglighetsproblem**

Många konsumenter har svårt att komma i kontakt med sitt försäkringsbolag. Det är svårt att hitta telefonnummer till försäkringsbolagen och ibland saknas det helt. Vi har varit i kontakt med ett försäkringsbolag som har fått många klagomål på sin tillgänglighet. Försäkringsbolaget har hörsammat kritiken och har vidtagit förbättringsåtgärder.

## **Utökat skydd i bostadsrättstillägget**

Försäkringsbyrån har uppmärksammat försäkringsbolagen på att det finns ett glapp i försäkringsskyddet vad gäller solcellsanläggningar som ägs av bostadsrättsinnehavaren men som är monterade på bostadsrättsförenings tak. Anläggningarna har inte omfattats av bostadsrättstillägget. Numera har några försäkringsbolag meddelat att de inkluderar dessa anläggningar i försäkringsskyddet.



## **Budskap till branschen**

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

- ☑ Långa telefonköer och bristande tillgänglighet skapar missnöjda konsumenter och minskat förtroende för försäkringsbranschen.
- ☑ Försäkringsbolagen ska på eget initiativ utbetala dröjsmålsränta.
- ☑ Konsumenter har rätt att när som helst säga upp sin försäkring. Den ska upphöra att gälla vid försäkringstidens utgång. Det finns inga formkrav för att säga upp en försäkring.

# Organisation

## Kansli

Anna-Karin Baltzari Danfors, chef för byrån

Carita Lindborg, biträdande chef

Håkan Carlsson

Gabriella Hallberg

Gustav Jonsson

Camilla Kågström, fr o m 2024-04-02

Angela Olsson, t o m 2024-06-30

Tommy Olsson, fr o m 2024-05-20

Anna Rudéus

Eva Solum

Jenny Sparring

Peter Stark

Stefan Thelenius

Sofia Ulriksson

## Styrelse

*Ledamöter utsedda av Konsumentverket:*

Ordförande, Gabriella Fenger-Krog, enhetschef t o m 2024-03-31

Ordförande Mia Ohlsson, stf generaldirektör fr o m 2024-04-01

Joel Westerlund, rättssakkunnig fr o m 2024-04-01

*Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:*

Lars Malmström, avdelningschef, t o m 2024-06-30

Moa Langemark, konsumentsskyddsekonom, fr o m 2024-07-01

Bertil Sjöo, avdelningschef

*Ledamöter utsedda av Svensk Försäkring:*

Anette Grundström, kommunikationschef Svensk Försäkring

Cecilia Rosendahl Lavén, VD minPension AB, t o m 2024-03-31

Jenny Rudslätt, Head of SME Sales If Skadeförsäkring AB, fr o m 2024-04-01

## Stiftelsens medel

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

## Kontaktuppgifter

Telefonnummer: 0200 - 22 58 00.

Välkommen att besöka vår webbplats [konsumenter.nas.se](https://konsumenter.nas.se)

## Adress

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Box 24215

104 51 Stockholm