



Verksamhetsberättelse 2019



Innehåll

40 år i konsumenternas tjänst.....	3
Ärendestatistik.....	6
Registrering av ärenden	6
Boendeförsäkringar	13
Hemförsäkringar	13
Bostadsrättsförsäkringar.....	16
Villaförsäkringar	18
Fritidshusförsäkringar	21
Dolda felförsäkringar.....	22
Byggeförsäkringar och färdigställandeskydd.....	23
Motorfordonsförsäkringar.....	24
Båtförsäkringar.....	29
Reseförsäkringar.....	30
Djur- och produktförsäkringar.....	32
Djurförsäkringar.....	32
Produktförsäkringar.....	32
Barn- och gravidförsäkringar	34
Gravidförsäkring	35
Vuxen personförsäkring	37
Personskador	40
Liv-, pensions- och kapitalförsäkringar	42
Pensionsförsäkringar	42
Kapitalförsäkringar	44
Livförsäkringar (dödfallsförsäkringar).....	45
Återkoppling av konsumentproblem	46
Återkoppling till myndigheter.....	46

Återkoppling till branschen	47
Extern kommunikation	48
Kommunikationskanaler	48
Budskap	48
Webbplatsen	49
Sociala medier	50
Utbildning	52
Organisation	53
Kansli	53
Styrelse	53
Stiftelsens medel	54
Vad gör vi för konsumenter?	55

40 år i konsumenternas tjänst

Varje år hjälper vi tiotusentals konsumenter med deras frågor om försäkringar och pension. Under 2019 fyllde Konsumenternas Försäkringsbyrå 40 år. Behovet av oberoende vägledning tycks inte minska. Det märks genom att besöken på vår webbplats under året har ökat till fantastiska 2,5 miljoner, vilket innebär en ökning på 25 procent. Intresset för våra jämförelser av försäkringar är fortfarande mycket högt. Vår återkoppling till myndigheter och försäkringsbolag tas emot positivt och leder till förbättringar för konsumenterna allt ifrån skadereglering till produkter och villkor.

Den svenska försäkringsbranschen reglerade omkring tre miljoner skador under 2019. Närmare 11 000 konsumenter kontaktade Konsumenternas Försäkringsbyrå under året och drygt hälften av dem framförde ett klagomål. Som andel av det totala antalet skador som har hanterats i branschen är de klagomål som kommer till oss relativt få. Men vi ser ändå tydliga mönster och återkopplar allt relevant till branschen. I en del 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.

I vår verksamhet ser vi dagligen hur viktigt det är att vara rätt försäkrad. Försäkringar ger människor grundtrygghet och leder också till ekonomisk hållbarhet i vårt samhälle. Att sakna en hemförsäkring i Sverige kan få allvarliga konsekvenser eftersom den svenska hemförsäkringen är en paketlösning som täcker många delar.

Året som gått

2019 fyllde Försäkringsbyrån 40 år, vilket vi har uppmärksammat i våra olika kanaler. Vi har tagit tillfället i akt och framhållit att vi är en unik oberoende aktör som under lång tid har hjälpt konsumenter med deras frågor om försäkring och pension.

En av våra viktigaste uppgifter under året har varit att arbeta med en ny webbplats. Nu koncentrerar vi oss ännu mer på att förenkla vår information och olika funktioner. Våra jämförelser av försäkringar är centrala även på den nya webbplatsen

och vi satsar på att göra dem mer intuitiva och interaktiva. Vi kommer att ytterligare lyfta fram vår oberoende roll, så att konsumenter ska känna sig trygga med att vi är en tillförlitlig källa. Webbplatsen beräknas vara färdig under 2020.

Under året har vi även fortsatt vårt samarbete med Min Pension för att skapa en gemensam bolagsportal för informationsinhämtning från pensionsbolagen. Tjänsten kommer att ge konsumenterna bättre jämförelser och prognoser och underlätta bolagens informationsleveranser.

Hållbarhetsfrågor blir allt viktigare för konsumenter och för försäkringsbranschen. Vår målsättning är att kunna bidra med enkel och trovärdig information om försäkringsbolagens hållbarhetsarbete. Vi har under 2019 samlat in information om bolagens konkreta hållbarhetsarbete inom hem- och bilförsäkringar. Vi kommer att publicera informationen på vår webbplats under 2020.

Glädjande är att våra mediekontakter har ökat under året. Allt fler journalister kontaktar oss och vill att vi uttalar oss i olika frågor. Det är ett bra sätt för oss att nå ut till konsumenter med oberoende information om försäkringar och pension.

Återkoppling av konsumentproblem är en viktig del av vår verksamhet. Vi uppmärksammar myndigheter och försäkringsbolag på de svårigheter och företeelser som vi har identifierat. Vi har även haft möjlighet att lyfta vissa frågeställningar till konsumentministern.

Under 2019 har vi tillsammans med fackförbundet Forena i olika sammanhang påtalat att alla kommuner i Sverige bör försäkra skolbarnen dygnet runt. Från Försäkringsbyråns sida har vi också betonat att kommunerna behöver informera föräldrar om denna försäkring så att de inte missar att anmäla skador.

Andra frågor som vi särskilt har uppmärksammat under året är:

- en ökning av utländska försäkringsgivare som erbjuder försäkringar. Här märker vi att konsumenter har svårigheter med kommunikationen med försäkringsbolaget både i skaderegleringen och eventuella klagomål.

- att skaderegleringen blir allt mer automatiserad. En konsekvens av det är att konsumenter inte i samma omfattning som tidigare får skriftligt motiverade beslut eller information om omprövning.
- att konsumenter inom motorfordonsförsäkringar erbjuds garantier som liknar försäkringar. Detta ger upphov till gränsdragningsproblem mellan garanti och försäkring.

Så tar vi vår oberoende vägledning vidare in i 20-talet

Vårt mål är att bli den naturliga kontaktpunkten för den som söker information om försäkring och pension. Vi fortsätter att utveckla vår verksamhet med fokus på våra värdeord – oberoende, enkla och hjälpsamma.

Mycket har hänt under de 40 år som Konsumenternas Försäkringsbyrå har funnits. Vi är en viktig aktör som har konsumenternas bästa i fokus. Ett intensivt arbete pågår för att vässa våra verktyg och utveckla våra tjänster. Genom detta utvecklingsarbete tillsammans med våra kunniga vägledares direktkontakter med konsumenter och vår löpande återkoppling är vi på god väg att nå vårt mål.

Anna-Karin Baltzari Danfors

Chef Konsumenternas Försäkringsbyrå

Ärendestatistik

Under 2019 registrerade Konsumenternas Försäkringsbyrå drygt 10 900 ärenden, vilket var något fler än året innan. Den svenska försäkringsbranschen reglerade omkring tre miljoner skador under 2019.

Av alla ärenden som Försäkringsbyrån registrerade under året var, liksom år 2018, 54 procent klagomålsärenden. Klagomålen tar i allmänhet längre tid att besvara än rena informationsärenden.

De frågor vi får har under åren blivit mer komplexa och de konsumenter som kontaktar oss är ofta ganska pålästa. Sannolikt hittar konsumenterna svaren på enklare frågor på vår webbplats eller genom att kontakta kommunala konsumentvägledare och upplysningstjänsten Hallå konsument.

Registrering av ärenden

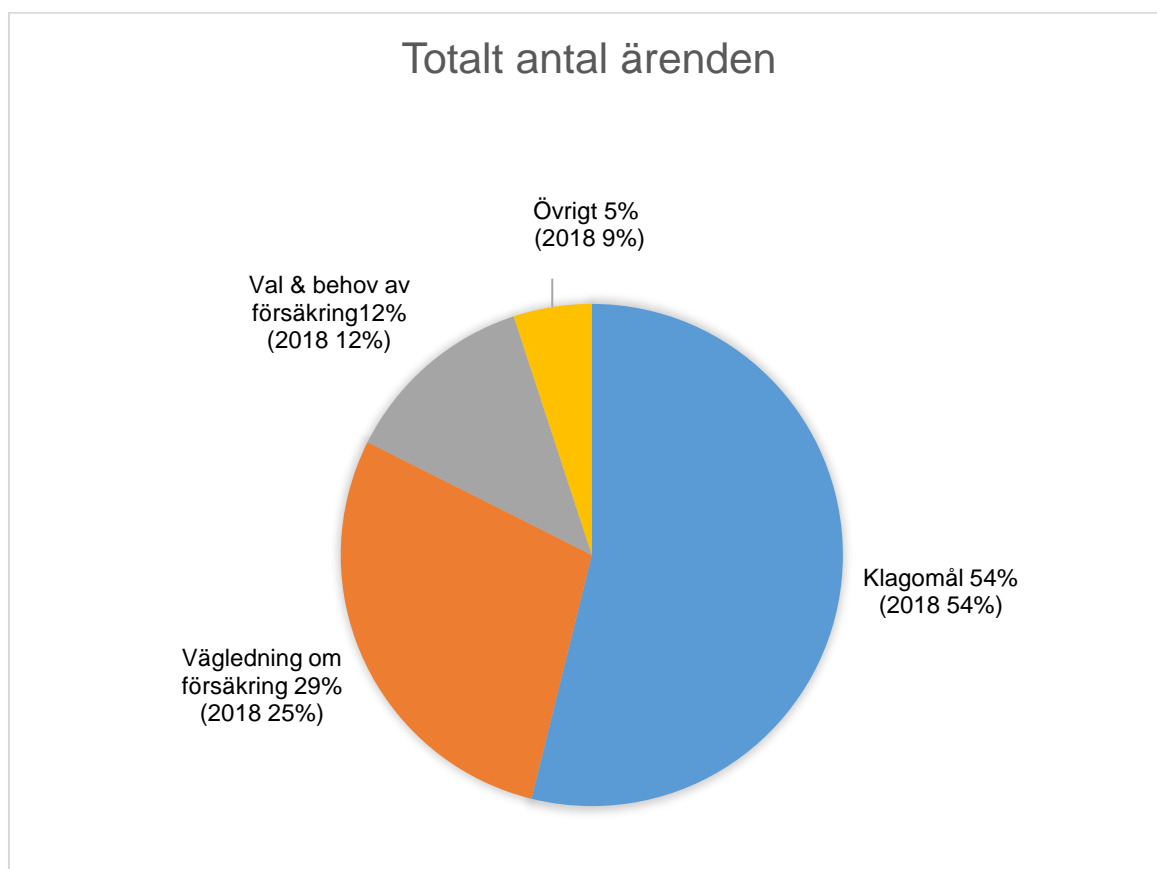
Alla ärenden registreras efter typ av försäkring och efter följande områden:

- klagomål
- val och behov av försäkring
- vägledning om försäkring
- övrigt

Därefter analyserar vi konsumentproblemen och återkopplar dem till branschen och tillsynsmyndigheterna.

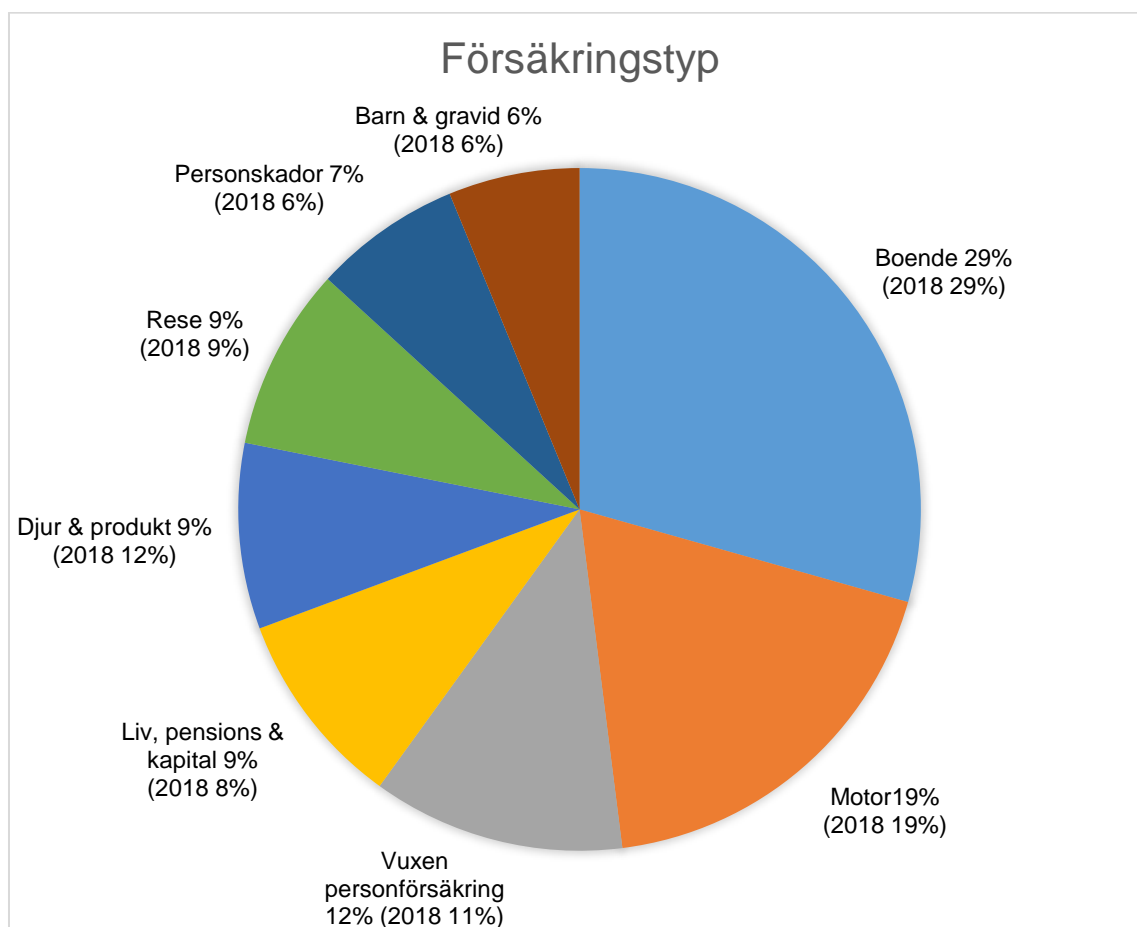
I det här avsnittet visas diagram över hur ärendena totalt har fördelat sig och hur fördelningen ser ut per försäkringstyp. Därefter följer en analys av ärendena inom respektive försäkringsområde.

Diagram 1: Antal ärenden fördelat på områden



- **Klagomål**
Konsumenter uttrycker missnöje eller ifrågasätter hantering och beslut. Ofta rör det frågor om omprövning.
- **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 som hänvisar vi vidare.

Diagram 2: Antal ärenden fördelat på försäkringstyp



I området **boendeförsäkringar** ingår hemförsäkringar, villaförsäkringar, bostadsrättsförsäkringar, fritidshusförsäkringar samt dolda fel-, färdigställande- och byggfelsförsäkringar.

I området **motorfordonsförsäkringar** ingår bil-, husbil-, moped- och motorcykelförsäkringar. Motorfordonsförsäkringar omfattar också frågor om husvagnar, skotrar, mopedbilar med flera fordon.

I området **vuxen personförsäkring** ingår olycksfallsförsäkringar, sjuk- och olycksfallsförsäkringar, sjukvårdsförsäkringar och inkomstförsäkringar.

I området **reseförsäkring** ingår reseskyddet som ingår i en hemförsäkring, reseskydd som ingår i bankkortet och separata reseförsäkringar.

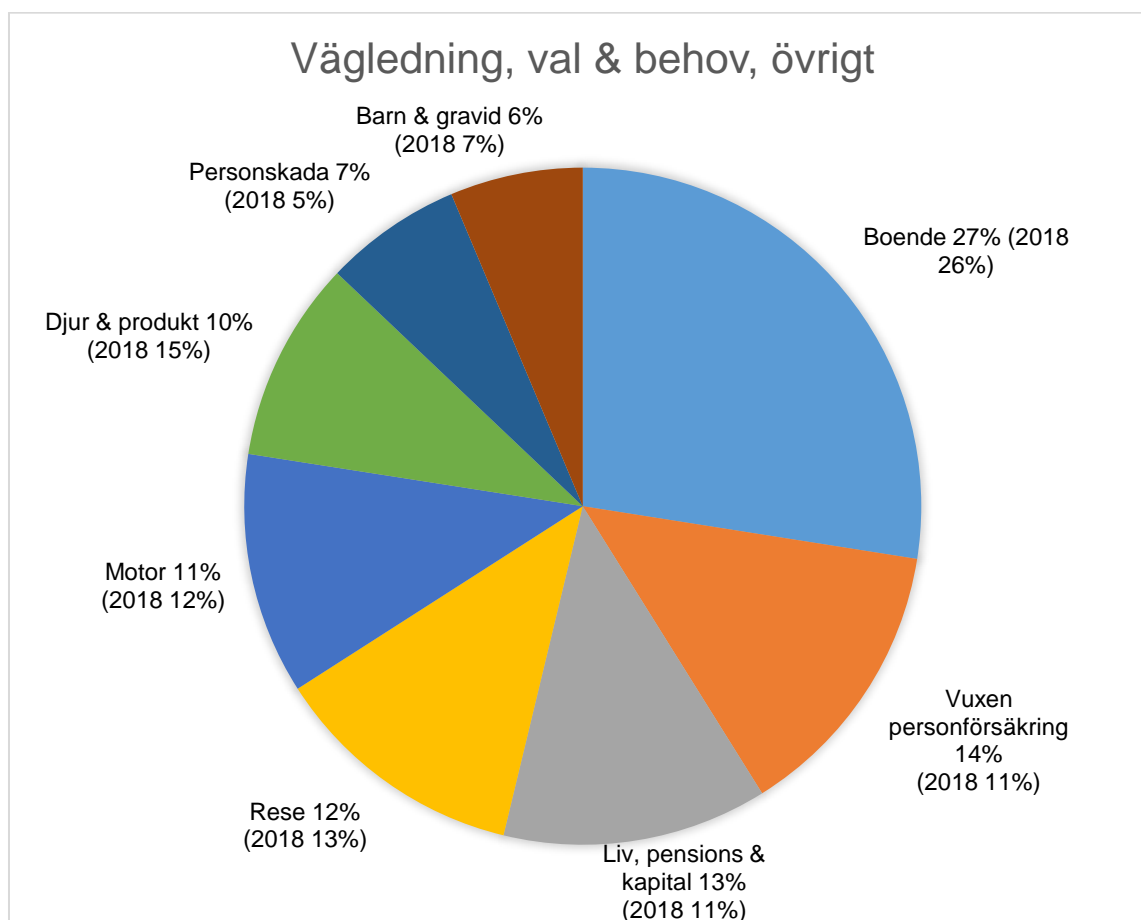
I området **djur- och produktförsäkringar** ingår olika djurförsäkringar och försäkringar för olika produkter.

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

I området **personskador på skadeståndsrättslig** grund ingår personskador i trafiken, ansvarsskador, patientskador, läkemedelsskador, arbetsskador och överfallsskador.

I området **liv-, pensions- och kapitalförsäkringar** ingår tjänstepensionsförsäkringar, privata pensionsförsäkringar, premiepension, livförsäkringar och kapitalförsäkringar.

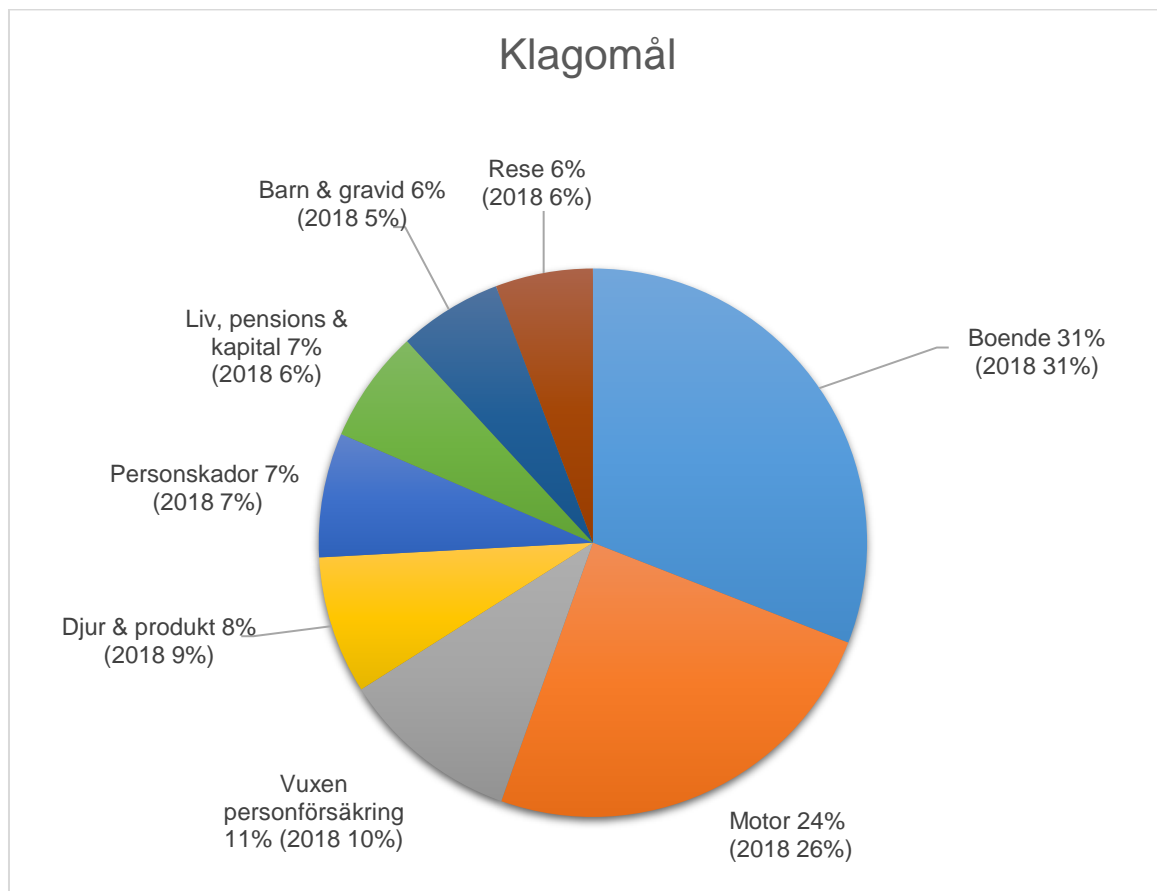
Diagram 3: Ärenden – vägledning, val och behov, övrigt



Konsumenter frågar om vilket försäkringsskydd som behövs och om hjälp att jämföra och välja försäkringar. Många konsumenter besöker vår webbplats och använder våra försäkringsjämförelser och stämna av utifrån deras individuella behov.

Inom reseförsäkring och liv-, pensions- och kapitalförsäkring är antalet ärenden om vägledning, val och behov fler än klagomålsärendena.

Diagram 4: Ärenden - klagomål



Boendeförsäkringar

Klagomålsärendena handlade bland annat om bevisfrågor, bristfälliga motiveringar, merkostnader för annat boende, ansvarsfördelning mellan bostadsrättshavare och bostadsrättsföreningen, åldersavdrag, bristfälliga reparationer och beställaransvaret.

Motorfordonsförsäkring

Klagomålsärendena handlade bland annat om beviskrav, premiefrågor, värdering vid inlösen av bil, reparation av bil och vållandebedömningar.

Reseförsäkringar

Klagomålsärendena handlade bland annat om avbeställningsskyddet, ersättning för outnyttjade resekostnader och bristfälliga läkarintyg.

Djur- och produktförsäkringar

Klagomålsärendena om djurförsäkringar handlade bland annat om undantag och begränsningar i försäkringen, karensregler, uppsägning eller byte av försäkring samt premiefrågor.

Klagomålsärendena om produktförsäkringar handlade bland annat om bevisfrågor, problem i samband med uppsägning av försäkring samt problem med att komma i kontakt med försäkringsbolaget.

Barn – och gravidförsäkringar

Klagomålsärendena om barnförsäkringar handlade bland annat om medicinsk invaliditet, ärrersättning, preskription och diagnosersättning.

Klagomålsärendena om gravidförsäkringar handlade bland annat om för höga förväntningar på försäkringens innehåll.

Vuxen personförsäkring

Klagomålsärendena om vuxen personförsäkring handlade bland annat om medicinsk invaliditet, bristfälliga motiveringar, riskbedömningar och sambandsbedömningar. Klagomålsärenden rörande gruppörsäkring handlade om byte av försäkringsgivare, premier och negativ avtalsbindning. Rörande inkomstförsäkring handlade klagomålen om bristfällig information vid teckningstillfället.

Personskador

Klagomålsärendena om personskador handlade bland annat om medicinsk invaliditet och svårighet att få invaliditetsintyg.

Liv-, pensions- och kapitalförsäkringar

Klagomålsärendena om pensionsförsäkringar handlade bland annat flytträtt, flyttavgifter, handläggningstider och hälsoprövning. Även klagomål om utbetalning av pension och höga avgifter. Klagomålsärendena om kapitalförsäkringar handlade bland annat värdeutvecklingen, ändring av avgifter och återköp. Klagomålsärendena om livförsäkringar handlade bland annat om premiehöjningar och villkorsändringar i gruppörsäkringar.

Boendeförsäkringar

I området boendeförsäkringar ingår hemförsäkringar, villaförsäkringar, bostadsrättsförsäkringar, fritidshusförsäkringar samt dolda fel-, färdigställande- och byggfelsförsäkringar. Ärenden om boendeförsäkringar utgjorde under året 29 procent av det totala antalet ärenden.

Hemförsäkringar

Bevisfrågor

Vanligt förekommande frågor när det gäller hemförsäkring handlar ofta om hur skyddet i hemförsäkringen gäller vid stöld och allriskhändelser. Frågorna handlar i huvudsak om hur konsumenterna som har drabbats av en förlust ska kunna bevisa försäkringsfall, innehav och värde av föremål, främst gällande smycken och annan stöldbegärlig egendom. Konsumenterna som frågar oss om vilken bevisning de måste ta fram återkommer till frågan om hur de kan bevisa innehav och värde när kvitto och kontoutdrag saknas, särskilt när det gäller äldre smycken och arvegods.

Försäkringsbolagens avskrivningsregler beträffande smycken kommer ofta som en överraskning för konsumenterna. Det leder till frågor om bolagen kan skriva ned värdet på smycken på det sätt som har gjorts. Andra återkommande frågor är hur hemförsäkringen ersätter stöld av stöldbegärlig egendom som har förvarats utanför bostaden, främst i källarförråd och i bil. Många konsumenterna känner inte till den begränsning som finns när det gäller rätt till ersättning vid förvaring av stöldbegärlig egendom utanför bostaden.

Merkostnader för annat boende

Konsumenterna som har drabbats av en vatten- eller brandskada i sina hem har under året kontaktat oss och klagat på att det är svårt att få ersättning för merkostnader för annat boende då försäkringsbolagen och de drabbade konsumenterna kan ha olika uppfattningar om i vilka situationer ersättningsboende krävs och vilken boendestandard konsumenterna måste tåla efter en skadehändelse. Vidare har konsumenterna klagat på att de upplever att försäkringsbolagen har en restriktiv hållning när det gäller nivån på den ersättning som utbetalas avseende merkostnader.

Under året har flera sprängningar i bostadsområden ägt rum varpå ett större antal konsumenterna har berörts på olika sätt. Alla berörda har dock inte fått egendom

förstörd i skadehändelsen. De konsumenter som inte har fått sin egendom förstörd men har förvägrats tillträde till sina bostäder på grund av avspärrningar har vänt sig till oss med frågor om vilken rätt till ersättning för merkostnader hemförsäkringen ger och om försäkringsbolagen kan avböja ersättning för merkostnader för inköp av kläder och annan egendom som behövs för den dagliga livsföringen.

Hemförsäkring vid avsaknad av personnummer

Vi har fortsatt fått in frågor varje månad om vad som gäller för en konsument som vill teckna en försäkring eller vill omfattas av någon annans försäkring om konsumenten saknar ett svenskt personnummer. Många försäkringsbolag kräver att den som ska omfattas av någon annans försäkring, det vill säga vara medförsäkrad, måste vara folkbokförd på adressen där bostaden är belägen.

Försäkringsskydd vid hyra och uthyrning av bostad i andra hand

Såväl konsumenter som media har under året intresserat sig för frågor om vilken försäkring som bör tecknas och hur försäkringsskyddet gäller vid hyra och uthyrning av bostad i andra hand. Många frågor som har med hyra och uthyrning i andra hand att göra har också handlat om hur ansvarsskyddet i hemförsäkringen gäller när en skada har uppkommit i den bostad som har hyrts ut. Frågor har inkommit både från konsumenter som har fått sina bostäder skadade vid uthyrning och från konsumenter som har vållat skadan.

Överfallsskyddet i hemförsäkringen

Många ärenden handlar om att konsumenterna är missnöjda med att ersättning inte utges eller att ersättningen är för låg. Missnöjet grundar sig ofta i bristfälliga motiveringar av försäkringsbolagen. Försäkringsbolagen lyckas inte förklara att det schablonbelopp som utges för misshandel är ett standardiserat belopp som är att betrakta som ett skadestånd.

En del ärenden handlar om frågor om hur överfallsskyddet gäller när händelsen har ägt rum i nära relation.

Ett annat återkommande klagomål är att konsumenter är missnöjda med att försäkringsbolaget har betraktat gärningen som misshandel av normalgraden medan konsumenterna tycker att gärningen varit att betrakta som grov misshandel. Även här brister försäkringsbolagen i sina motiveringar.

Ytterligare något som framgår av ärendena som inkommit till oss är att försäkringsbolagen inte informerar tillräckligt tydligt om möjligheten till ersättning för medicinsk invaliditet vid kvarstående besvär.

Trender

Nya frågeställningar som återspeglar samhällsutvecklingen är frågor om hemförsäkringen ersätter stöld av elsparkcykel när elsparkcykeln är konstruerad för en hastighet som överstiger 20 kilometer i timmen. Dessa cyklar klassas normalt inte som cykel enligt försäkringsvillkoren och ersätts därför inte ur hemförsäkringen, men de kan inte heller trafikförsäkras. Konsekvensen blir därför att nämnda elsparkcyklar för närvarande inte går att försäkra.

En ytterligare ny frågeställning är huruvida försäkringsbolagen har rätt att göra aktsamhetsavdrag vid inbrott och stöld i bostaden där gärningsmannen via sociala medier har fått kännedom om att konsumenten är bortrest alternativt att konsumenten förvarar stöldbegärlig egendom i bostaden.

Twister med internationell anknytning har blivit vanligare i och med att många svenskar bor utomlands under en kortare eller längre period. Vi har genom våra konsumentkontakter uppmärksammat en försäkringsproblematik som kan drabba konsumenter som flyttar tillbaka till Sverige efter en tids boende utomlands. Rättsskyddsförsäkringen, såsom den är utformad idag, kan innebära att en konsument som har bott utomlands en tid och sedan flyttar tillbaka till Sverige och omedelbart tecknar en hemförsäkring ändå kan hamna i försäkringsnöd om en tvist uppkommer innan försäkringen har varit gällande i två år och konsumenten inte har haft en rättsskyddsförsäkring under den tid denne har bott utomlands.

Bostadsrättsförsäkringar

Ansvarsfördelning mellan bostadsrättsinnehavaren och bostadsrättsföreningen

De flesta ärenden vi har fått in under året har handlat om läckageskador i bostadsrätter.

Konsumenter har ofta frågor om vilken försäkring som ska ersätta skadan, bostadsrättsföreningens fastighetsförsäkring eller lägenhetsinnehavarens bostadsrättstillägg, samt hur ansvaret ska fördelas när skadan har drabbat såväl fastigheten som den fasta inredningen och ytskiktet som den enskilde bostadsrättsinnehavaren har ansvaret för. Frågor om fördelningen av ansvaret har även uppkommit i ärenden där det varit fråga om en vattenledningsskada, till exempel då vatten har runnit in i en lägenhet utifrån.

Andra frågor som vi har fått under året handlar om vad konsumenter kan göra när bostadsrättsföreningen, som bär ansvaret för hela eller viss del av skadan, inte vill anmäla skadan till fastighetsförsäkringen på grund av den höga självriskan i försäkringen. Här ser vi ett fortsatt problem med att många bostadsrättsföreningar har svårt att förstå det ansvar för fastigheten som enligt lag vilar på föreningen och är oberoende av om fastighetsförsäkringen tas i anspråk eller inte.

När det gäller utredning av skadeorsaken vid misstanke om vattenskada i en lägenhet, har vi noterat genom de konsumenter som har kontaktat oss att försäkringsbolagen har olika uppfattningar om vem som bär ansvaret för att bekosta den inledande utredningen. I de fall då varken föreningens försäkringsbolag eller bostadsrättsinnehavarens försäkringsbolag vill ta på sig utredningskostnaden utan hänvisar till varandra, hamnar konsumenter i kläm.

Kollektivt bostadsrättstillägg

Det finns fördelar med att en bostadsrättsförening tecknar ett kollektivt bostadsrättstillägg för alla sina medlemmar då föreningen på så sätt kan bidra till att alla medlemmar har en gällande bostadsrättsförsäkring. Att ett kollektivt försäkringsskydd också kan innebära nackdelar för konsumenter har dock framkommit genom de klagomål vi har fått in från konsumenter som har kontaktat oss med frågor om vad de kan göra när de har drabbats av en vattenskada och då

insett att de har stått oförsäkrade på grund av att föreningen inte har skött sitt försäkringsåtagande utan har sagt upp försäkringen eller inte betalat försäkringen, men underlåtit att kommunicera detta med medlemmarna i föreningen.

Branschregler för våtrum

De vanligaste frågeställningarna vid vattenskada i våtrum har varit frågor om vad försäkringen bör ersätta när våtrummet inte visat sig vara byggt enligt de branschregler som gällde vid tidpunkten för byggnationen.

Självrisk och åldersavdrag

Konsumenter har under året frågat oss om vad som gäller när en boende i huset orsakar skador som drabbar grannar och vilka möjligheter som finns för de drabbade att kräva skadevällaren på ersättning för den självrisk och det åldersavdrag som skadelidande konsumenter har fått betala.

Villaförsäkringar

Den försäkringshändelse som dominerar är läckage från våtrum och rör, därefter kommer brandskador och skador på installationer. Naturskador växer i antal, främst översvämningsskador och stormskador.

Bevisfrågor

De flesta bolag kräver numera att ett badrum ska vara byggt enligt byggtidens branschregler för att överhuvudtaget ersättas vid en skada. 2005 började kvalitetsdokument (våtrumsintyg) utfärdas av hantverkare vilket gör att man även kan kräva att kvalitetsdokument ska uppvisas som villkor för att ersättning ska betalas för yt- och tätskikten i badrummen.

Om bolaget anser att branschregler inte följdes vid byggnationen av badrummet ersätts varken skadestället eller eventuella följdskador i till exempel angränsande rum. Detta är ofta infört som en omfattningsbestämmelse i villkoren och för konsumenten kan regeln bli oväntad och svår att motbevisa. Konsumenten ifrågasätter först om bolaget har uppfyllt sin bevisbörda. Därefter har man svårt att förstå att bevisbördan för att visa att badrummet var byggt enligt dåtidens branschregler övergår på konsumenten, något som kan upplevas som orimligt och omöjligt att uppfylla.

Konsumenter kan även på andra sätt ha problem med att ”visa försäkringsfall”. Konsumenter har upplevt att bolaget inte tror på skadeanmälan eller vägrar att komma till huset och besiktiga skadan. Man har även upplevt att bolagets besiktningsman (eller hantverkare) inte upptäcker skadan eller inte vill undersöka hela skadans utbredning. Vidare har konsumenter framfört att bolagen har en för sträng uppfattning om tidpunkten för en skadas uppkomst eftersom det är svårt för konsumenten att bevisa.

Reparationer

Det är vanligt att konsumenter har synpunkter på hur reparationer vid återställande av försäkringsskador utförs och man ifrågasätter om hantverkaren följer aktuella bygg- och branschregler. Man hävdar också att reparationer och återställande påbörjas för sent, utförs för långsamt, eller att återställandet inte slutförs.

Konsumenter har även klagomål på hur sanering efter brand har utförts med bland

annat kvardröjande luktproblem, något som även kan upplevas påverka hälsan negativt.

Konsumenter ifrågasätter att bolagen för "lättvindigt" betalar ut förskott och slutliga ersättningar till hantverkare som man anser ha gjort fel eller inte har byggt färdigt. Konsumenten vill att bolaget ska ha som rutin att stämna av med denne innan en utbetalning sker. De förtas annars sina rättigheter enligt konsumenttjänstlagen att till exempel hålla inne med slutlig betalning tills hantverkaren har gjort ett arbete enligt aktuella branschregler eller gjort arbetet färdigt.

Kommunikation och information

Konsumenter upplever motstridiga besked från försäkringsbolag och entreprenörer. De känner frustration över avsaknad av fungerande kommunikation med såväl bolag som entreprenör. Man vill ha en tydligare och mer transparent kommunikation mellan bolag och entreprenör i en skada. De efterlyser även mer information och dialog med sitt bolag och har ofta en annan uppfattning om innebörden av beställaransvaret än den bolaget har. När konsumenter har beställaransvaret ifrågasätts bolagets helt passiva hållning vid överlämnandet till konsumenten att själv klaga på en entreprenör. Återkommande i sammanhanget är att man ifrågasätter att bolaget ersätter entreprenören utan att först stämna av hur arbetet har gjorts med konsumenten.

Vidare invänder en del konsumenter mot oväntat höga kostnader och de kan ha svårt att förstå grunder för offerter och fakturor från hantverkare. Generellt efterlyser konsumenter tydligare kalkyler och kostnadsredovisningar från främst bolagens sida. Dessa kan vara för kortfattade, svårtolkade eller kan helt saknas.

Åldersavdrag

Konsumenter förvånas över oväntat höga åldersavdrag. Man är inte beredd på att avdrag görs på både arbete och material. Man förväntar sig inte att maskiner och rör skrivs av till 100 procent medan ytskikt ofta får skrivas av till högst 80 procent. Det blir än mer oväntat när även ytskikt i vissa bolag kan skrivas av till 100 procent. Konsumenter kan också vara missnöjda med att åldersavdragen är för snabba.

Konsumenter ifrågasätter att bolagen dömer ut en byggnadsdel eller ett helt utrymme i huset som "uttjänt", vilket då inte alls ersätts, särskilt när konsumenten anser att till

exempel det ”uttjänta badrummet eller värmepannan” har fungerat utmärkt (fram till skadan). För uttjänta byggnadsdelar får konsumenten betala hela återställandet och då dessa inte ”stannar under kostnadstaket” för åldersavdrag (normalt ca 100 000 kr) kan det bli oväntat kostsam.

Trender

Vi ser en ökning av antalet klimatrelaterade naturskador, främst skador som leder till översvämning i byggnad men även stormskador på såväl byggnad som tomt.

Vi ser konsekvenser av att de flesta bolag i sina villkor på senare tid infört omfattningsbestämmelser av lydelsen att läckagesskador i våtrum bara ersätts om våtrummet var byggt enligt byggtidens branschregler. Om bolaget finner att branschregler inte var uppfyllda vid byggtiden ersätts inte skadan i våtrummet och inte heller eventuella följdskador i huset. Detta kan få stora och oväntade konsekvenser för konsumenten. Ett par bolag har istället infört en högre självrisk om branschregler inte visar sig ha efterföljts.

När en vattenskada inträffar inom 10 år från byggnation/reovering hänvisar ofta bolaget till hantverkaren och dennes felansvar. Konsumenter ifrågasätter hur bolaget kommer till den slutsatsen. Man ifrågasätter det också då det kan vara omöjligt om hantverkaren gått i konkurs eller annars är onåbar.

Har man köpt huset inom 10 år hänvisas man på liknade sätt ofta till säljaren och till att behöva framföra ett krav på dolt fel i köpet. Det är dock som regel förenat med svårigheter att få ersättning från det hållet, även om säljaren har tecknat en så kallad dolda fel försäkring.

Vi märker 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 dock visa sig svårt för konsumenten att på egen hand hitta, anlita 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 denne räknade med och att ersättningen inte räcker till. När konsumenten väl inser allt detta är det som regel försent att begära att bolaget tar tillbaka beslutet om kontantreglering.

Fritidshusförsäkringar

Frågorna och klagomålen om fritidshusförsäkringar uppvisar stora likheter med frågorna om villaförsäkringar men är betydligt färre. Men det finns också vissa typiska skillnader.

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 långa tider. Motsvarande bevissvårigheter förekommer för vattenskador. Då tillkommer även svårigheter att visa på skadetidpunkt och skadans utbredning. En mer vanligt förekommande skada i fritidshus är angrepp av träskadeinsekter. Även här kan det vara svårt att visa på tidpunkt för angreppen och dess omfattning.

Frysta rör och naturskador

Skador relaterade till frysta rör är vanligare för fritidshus än för villa på grund av att ägaren vistas mindre tid i sitt fritidshus under vinterhalvåret och utan att säkra huset med underhållsvärme. Likaså är skador på grund av snötryck vanligare för fritidshus.

Frågorna och klagomålen handlar, utöver bevisfrågor, som regel om reparation och åldersavdrag på liknande sätt som de gör för villaförsäkringar. Konsumenter kan ha problem med motstridiga besked om kostnader från både försäkringsbolag och entreprenörer, alternativt problem med att få något besked alls.

Långsam skadereglering

Konsumenter har också klagomål på att reparationer varken påbörjas eller avslutas inom rimlig tid. Eftersom fritidshuset inte är konsumentens ordinarie bostad kan man också uppleva att varken försäkringsbolaget eller entreprenören har tillräckliga incitament för att återställa en skada inom rimlig tid.

Kontant ersättning

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

Dolda felförsäkringar

Konsumenter upplever att dolda felförsäkringar är svåra och oklara i flera viktiga avseenden. Många ska sälja sitt hus och frågar sig om försäkringen är nödvändig och ”prisvärd” att teckna. Hur den medföljande försäkringsbesiktningen kan inverka på både husköpet och försäkringen är ofta svårt att förstå för både säljare och köpare av huset.

Oklar motpart

För en del konsumenter som kontaktar oss efter att ha drabbats av ett dolt fel (dvs husköparen) är det oklart vem skadan ska anmälas till och vem som är rätt motpart; försäkringsbolaget, säljaren eller kanske båda två? Det är sedan vanligt att man blir besviken över hur svårt det är att bevisa att skadan verkligen är kvalificerad som ett ”dolt fel”, vilket är grundkriteriet för att omfattas av försäkringen. Man förvånas över oväntade undantag i försäkringen. Konsumenter klagar också över brister i försäkringsbesiktningen och att besiktningen i sig kan minska försäkringens omfattning på svårförståeliga sätt.

De konsumenter som lyckas påvisa och ska få ersättning för ett dolt fel kan bli missnöjda över att själva behöva ta fram flera offerter från hantverkare för att få skadan åtgärdad.

Byggfelsförsäkringar och färdigställandeskydd

I byggfelsförsäkringarna stöter konsumenter på problem med att anmäla och bevisa en skada och även oväntade undantag. Man kan dessutom vara besviken på slutbesiktningen av huset och det är ofta oklart vem som ansvarar för byggfelet: besiktningsmannen, byggfelsförsäkringen eller konsumenten själv.

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

Beträffande färdigställandeskydd handlar de frågor vi får i regel om skyldigheten och/eller nödvändigheten att teckna ett sådant vid husbyggnation.

Motorfordonsförsäkringar

I området motorfordonsförsäkringar ingår bil-, husbil-, moped- och motorcykelförsäkringar. Motorfordonsförsäkringar omfattar också frågor om husvagnar, skotrar, mopedbilar med flera fordon. Under 2019 avsåg 19 procent av det totala antalet ärenden till byrån motorfordonsförsäkringar.

Bevisfrågor

Av de konsumenter som kontaktade oss har många frågor om vilka beviskrav som gäller i försäkringsärenden. En vanlig fråga är hur de ska kunna bevisa vilka skador som uppstått i samband med den anmälda skadehändelsen och vilka som funnits sedan tidigare.

Frågor angående bevisning avser ofta maskinskador. Konsumenterna har frågor om hur de ska kunna bevisa att maskinskadan 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 svårigheter att visa att skadan är ersättningsbar.

Det är också vanligt med frågor om bevisning i ärenden beträffande så kallat försäkrat intresse när försäkringsbolaget har avböjt ersättning med hänvisning till att försäkringstagaren inte är ägare och huvudsaklig brukare till fordonet. Det är inte ovanligt att konsumenten hävdar att försäkringsbolaget har accepterat tillvägagångssättet vid nyteckning. I några fall har detta kunnat styrkas genom bandade samtal.

Premiefrågor

Konsumenter som kontaktade oss med frågor om premier klagade ofta på stora premiehöjningar i samband med att försäkringen förnyas. Det är också vanligt med frågor om bolagen får sätta vilka premier de vill då det är stora skillnader i premie mellan nuvarande bolag och erbjudande som man får från andra bolag.

Vi märker också av ett fortsatt intresse för försäkringar där försäkringsbolaget mäter körstilen och tar ut premie bland annat efter hur trafiksäkert försäkringstagaren kör. Dessa försäkringstyper har normalt inte någon bindningstid. Här ser vi också att det

nu är några traditionella försäkringar som följt den här trenden och infört en bindningstid på 30 dagar mot den vanligaste på ett år.

Många som hör av sig till Försäkringsbyrån är missnöjda med att de inte kan säga upp försäkringen under försäkringsåret. Det gäller framförallt då premien höjs kraftigt i samband med flytt eller då fordonet ställs på efter en avställningsperiod.

Vi får fortfarande in klagomål inom premieområdet om försäkringar som konsumenterna har tecknat hos bilhandlare i samband med bilköp. De har ofta inledningsvis en mycket låg premie för att därefter höjas kraftigt. De som kontaktar oss upplever att de inte har fått tydlig information om avtalsvillkoren i samband med att försäkringen tecknades.

Det är också många som tecknar försäkring hos bilhandlare och tror sig kunna utnyttja ångerrätten om de vill byta försäkring. De hör då av sig till oss och är missnöjda när de har nekats ångerrätt då den inte gäller i och med att de har tecknat avtalet i en affärslokal.

Bolagsbyte

Frågor som rör problem i samband med byte av försäkringsbolag förekommer i en större omfattning än det borde vara. Många kontaktar oss och undrar vilket bolag som ska betala tillbaka premien när man har upptäckt att man har dubbla trafikförsäkringar.

Fortsatt betalning av premien via autogiro verkar vara en vanlig orsak till problemet. När konsumenterna upptäcker att de har dubbla försäkringar vill varken det tidigare eller nuvarande bolaget betala tillbaka premien utan hänvisar till varandra. Vi har uppmärksammat branschen på detta och hoppas att det leder till förbättrade rutiner i samband med bolagsbyte.

Värdering

Många konsumenterna som hörde av sig till oss och uttryckte missnöje med värderingen av bilar som ska kontantersättas. Av dessa konsumenterna är det en stor andel som inte har någon vagnskadeförsäkring och som ska få ersättning direkt från vållande motparts bolag.

Konsumenterna förstår inte hur bolagets värdering gått till och vad som avses med marknadsvärde. De anser att deras bil har ett högre värde och de saknar ofta underlag för hur bolaget kommit fram till det erbjudna beloppet.

När det gäller beslut om inlösen behöver bolagen bli bättre på att motivera inlösenvärdet för konsumenten och att informera om möjligheten till en ny opartisk värdering av en värderingsperson som är förordnad av Sveriges Handelskamrar.

Skadereparationer

Det är vanligt att konsumenter som kontaktade Försäkringsbyrån ger uttryck för missnöje avseende reparationer som har utförts av anvisade verkstäder. De är missnöjda med kvaliteten på arbetet samt att reparationen har dragit ut på tiden. Det är svårt för konsumenter att förstå att de är beställare av det utförda arbetet och att de inte får hjälp av försäkringsbolaget med att reklamera dåligt utförda reparationer.

Vi har också fått frågor om försäkringsbolaget gör rätt när de går emot tillverkarens anvisningar. Det kan till exempel gälla att man enbart byter ut två skadade däck på en fyrhjulsdriven bil, trots att tillverkarens anvisningar säger att alla ska bytas ut.

Vållandefrågor

Missnöje med försäkringsbolagens vållandebedömningar är vanligt förekommande. Ofta gäller klagomålen kollisioner där parterna har lämnat olika redogörelser över händelseförloppet, där motparten har ändrat sin version i efterhand eller att man anser att motpartens vittne är jävigt. Konsumenterna anser att försäkringsbolagen inte har gjort nödvändiga utredningar och att besluten är bristfälligt motiverade.

Av de som hörde av sig till oss med synpunkter på vållandebedömningar är den vanligast förekommande frågan hur de ska gå tillväga om de vill överklaga beslutet. De saknar ofta vagnskadeförsäkring och har fått ett negativt beslut från motpartens försäkringsbolag. Många uttrycker att det känns som att besluten påverkas av att det är svårt att få en omprövning. Hos några bolag erbjuds även motparter en intern omprövning hos bolaget men i de flesta fall är de hänvisade att vända sig till domstol.

Tilläggsförsäkringar

Det är vanligt att konsumenter som kontaktar oss på motorområdet har frågor om olika typer av tilläggsförsäkringar. Vanligast är frågor om assistansförsäkringar och garantier som liknar försäkringar.

Assistansförsäkringarna motsvarar till stor del räddningsmomentet som ingår i halv- och helförsäkringar. Flertalet av de konsumenter som kontaktade oss angående assistansförsäkringar har råkat betala ett erbjudande som de har uppfattat som en faktura. När de får en förnyelse ett år senare och vill säga upp avtalet har de ofta svårt att komma i kontakt med bolaget som inte är deras ordinarie motorförsäkringsbolag.

Många hör också av sig till oss då de har fått en faktura för hela assistansen. Bolaget verkar då ha bedömt att den inte är ersättningsbar ur försäkringen. En vanlig fråga är om man har rätt till ett beslut och information om hur man går till väga för att överklaga.

Vi får även fortsatt frågor från konsumenter om behovet av tilläggsprodukter som benämns garantier. De är snarlika försäkringsprodukter, särskilt maskinskademomentet som ingår i halv- och helförsäkringar.

Tidigare rörde frågorna ofta de erbjudanden som skickas ut till bilägare vars vagnskadegaranti är på väg att ta slut tre år efter bilköpet. Efter en dom i Patent- och marknadsdomstolen har frågorna om utskicken i stort sett upphört och nu rör de istället klagomål på att det inte går att nå garantigivaren för att anmäla skador.

Vi har sett en ökning av klagomål rörande liknande garantier som förmedlas av bilhandlare i samband med köp av bilar. Konsumenterna hör av sig till oss och berättar att de har känt sig pressade att teckna en mycket dyr garanti som de sedan saknar ångerrätt för då avtalet ingåtts i bilhandlarens affärslokal. Garantin har stora likheter med en vanlig maskinskadeförsäkring och verkar mest syfta till att skydda bilhandlaren från reklamationer enligt konsumentlagstiftningen.

Trender

Elbilar ökar i popularitet och vi har under året sett en ökning av antalet frågor från konsumenter beträffande problem som kan uppstå i samband med åtgärdande av skador. Det finns ett begränsat utbud av verkstäder som kan åtgärda skador på de här bilarna och försäkringen ersätter inte hemtransport från verkstaden efter avslutad reparation. Konsumenter har uppmärksammat oss på att det kan leda till att de tvingas åka långa sträckor för att hämta bilen. Till exempel oroade sig bilägaren för att laddningen inte skulle räcka för att i extrem kyla köra lång väg genom glesbygd med bara en laddstation på vägen.

Vi har också fått flera frågor rörande nya elbilmärken där reparationsanvisningar och reservdelar tas fram när det inträffar en skada. Reparationstiderna kan då bli väldigt utdragna och bilägarna undrar om de kan begära att bilen löses in istället för att repareras. Detta leder också till att vi får många frågor från konsumenter som har utnyttjat det högsta antal dagar som försäkringen ersätter hyrbil men reparationen är långt ifrån avslutad.

Frågor kopplade till en större rörlighet inom EU har ökat under det senaste året. Vi ser att det generellt behövs mer information och kunskap om vad som gäller angående registrering och försäkring av bilar i ett annat land än där man är folkbokförd. Många konsumenter lever under långa perioder i ett annat EU-land och tar då med sig sin bil dit. Många lämnar kvar den svenskregistrerade bilen när de flyger hem till Sverige. De har problem med att få rätt information från sitt försäkringsbolag och nekas ersättning vid skador utöver trafikförsäkring för att de har haft bilen utomlands under längre tid än villkoren tillåter.

Vi märker av ett ökat antal frågor med anledning av att allt fler bolag automatiserar regleringen av vissa fordonsskador. I och med en ökad robotvärdering av bilar som ska lösas in minskar kommunikationen med bilägarna. Konsumenterna hör då av sig till oss och undrar vilka rättigheter de har att få veta på vilka grunder försäkringsbolaget har fastställt värdet. I flera fall har konsumenten nekats att ta del av underlaget då bolaget inte anser sig behöva redogöra för det. I samband med detta har vi också sett att man i allt högre utsträckning hänvisar försäkringstagare direkt till en värderingsperson om de inte är nöjda.

Båtförsäkringar

Inför eller under sommarperioden kontaktas vi av konsumenter som känner sig missnöjda över en långsam skadereglering och/eller långsam reparation på verkstad. Lämnas båten in för reparation på hösten förväntar man sig som regel att den ska repareras och vara helt klar till ordinarie sjösättning på våren.

Konsumenter upplever att de har svårt att bevisa för sitt försäkringsbolag att det är fråga om en ersättningsbar skada och att de har rätt till ersättning. Flera bolag ställer även 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 äldre båtar, och undrar då hur de ska styrka värdet.

Vi kontaktas även av konsumenter som är missnöjda med reparationen efter en skada och undrar hur de ska gå tillväga, ofta handlar det då om skador i motorer.

Konsumenter har även svårt att förhålla sig till det avtalade försäkringsvärdet, man kan till exempel anse det vara orimligt att man själv ska bevaka och eventuellt begära en höjning av försäkringsvärdet när marknadsvärdet har stigit.

Reseförsäkringar

En reseförsäkring kan vara det reseskydd som ingår i en hemförsäkring, men kan också vara en separat reseförsäkring. Det kan också vara ett reseskydd som ingår när resan betalats med kontokort. Under 2019 var antalet ärenden som handlade om reseförsäkringar 9 procent av det totala antalet ärenden som kom till byrån.

Avbeställningsskydd

Andelen klagomål om avbeställningsskydd är fortsatt hög i likhet med föregående år. En del frågor handlar om varför försäkringsbolaget inhämtar fullmakt för att få tillgång till konsumentens journaler vid avbeställning av resa. Man ifrågasätter varför det krävs, och känner sig obekvämt med den insyn som försäkringsbolaget får med ens allmänna hälsostatus när man lämnar fullmakt. När det gäller reseförsäkring som ingår i kontokorten har vi fått frågor om vilka personer som omfattas av försäkringen, och om vem eller vilka som har rätt till ersättning. Konsumenter är missnöjda med att försäkringsbolaget inte ersätter genom avbeställningsskyddet i situationer när konsumenten har varit sjuk redan då resan bokades. Vi har fått information om att det förekommit gränsdragningsproblem då till exempel konsumenten betalar resan via sitt kort på fredagen, men betalningen kommer först resebolaget tillhanda i början av påföljande vecka och den försäkrade insjuknar under helgen.

En del av frågorna har handlat om man har rätt till återbetalning av resekostnaden om någon närstående eller någon i resesällskapet blivit akut sjuk.

Konsumenter har svårt att förstå vad de är berättigade till för ersättning för hotell och aktiviteter som bokats och betalats i förväg.

De konsumenter som köper dyrare resor har velat få råd om utökat avbeställningsskydd. Frågorna har gällt vilket som är bäst - avbeställningsskyddet i betalkortet, en utökad hemförsäkring eller både och.

Konsumenter förstår inte försäkringsbolagens villkor för kronisk sjukdom eller pågående sjukdom. De som blir nekade ersättning vid avbeställning av resan på grund av detta ifrågasätter beslutet och jämför sig med andra i resesällskapet som fått ersättning från sitt avbeställningsskydd från andra försäkringar.

Outnyttjad resekostnad och bristfälliga läkarintyg

En vanlig fråga till Försäkringsbyrån är konsumenter som kontaktar byrån med frågor om när man får ersättning för förlorade semesterdagar om man blivit sjuk på resan. Flera klagomål har inkommit om att försäkringen inte ersätter outnyttjade resdagar om läkarintyget är ofullständigt. Man uttrycker missnöje med att till exempel inte ha fått information från försäkringsbolaget om att ordination av vila på rummet tydligt ska framgå för att berättigas ersättning. Konsumenter ifrågasätter varför man inte i efterhand kan bevisa att man varit sjuk. Rätten till ersättningsresa diskuterades också i många samtal. Även här är det avgörande hur tydligt läkarintyget är skrivet, att ordination om vila på hotellrummet framgår samt en diagnos. Det här känner många resenärer inte till, utan ringer oss och är besvikna över sina avslag.

Försäkringar för utländska besökare och för arbete och studier utomlands

Vi får fortsatt relativt många frågor från konsumenter som undrar vad det finns för försäkringsskydd för utomeuropeiska besökare som ska komma till Sverige och som har för avsikt att stanna länge eller att försöka bosätta sig här på sikt.

Konsumenter kontaktar oss när de ska arbeta eller studera utomlands och kanske även kombinera vistelsen med en privat resa. De behöver en särskild försäkring eftersom vanliga reseförsäkringar ofta gör undantag för skador som har samband med yrkesverksamhet eller praktik.

Djur- och produktförsäkringar

Försäkringstypen Djur- och produktförsäkringar utgör 9 procent av alla ärenden som kommer till byrån.

Djurförsäkringar

Inom detta område besvarar vi frågor kring flera typer av djurförsäkringar men de vanligaste ärendena handlar om hund- katt- eller hästförsäkring. Det är även inom dessa tre områden som vi har tagit fram jämförelser. 2019 innebar en ökning av antalet djurärenden med 26 procent jämfört med föregående år. Värt att notera är att antalet djurärenden minskat varje år sedan 2014, så detta innebär ett trendbrott på området.

Undantag och begränsningar i försäkringen

De frågor som kommit in under året handlade till stor del om missnöje över att ersättningen uteblir när försäkringsbolagen hänvisar till undantag eller begränsningar i försäkringen. Det är svårt för konsumenter att bevisa att det som inträffat berättigar till ersättning från försäkringen. Detta kan bero på flera orsaker men det är vanligt att bolagen hävdar att djuret haft en sjukdom redan innan försäkringen tecknades eller att djuret har insjuknat under karenstiden.

Uppsägning eller byte av försäkringen

Konsumenter uttrycker även att det är svårt att byta bolag och undrar samtidigt om det är förenat med några risker att byta försäkring. Frågan blir särskilt aktuell i de fall där det finns en tidigare sjukdomshistorik. Andra frågor som kommer in handlar om möjligheten att avsluta, eller byta, försäkring under avtalstiden. Att djurförsäkringarna senaste åren blivit allt dyrare är också något som märks av bland frågorna. I samband med förnyelse upptäcker konsumenterna att premien för nästa period kommer att höjas och vill då se efter möjligheterna till att byta till ett billigare alternativ.

Produktförsäkringar

Merparten av de konsumenter som kontaktade oss om produktförsäkringar klagar på mobiltelefonförsäkringar. Konsumenterna upplever att de har svårt att möta kraven på hur de ska styrka att de har råkat ut för en skada och att skadan är plötslig och oförutsedd. Andra frågor som är vanliga handlar om uppsägning av

produktförsäkringen. Man har sagt upp försäkringen men fortfarande dras premie via autogiro. Andra frågor rör svårigheter att nå försäkringsbolaget för uppsägning. Konsumenterna upplever att begränsningar i försäkringsskyddet inte framhålls. När de råkat ut för en skada blir de därmed 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

Ärenden och frågor om barn- och gravidförsäkringar utgjorde sex procent av det totala antalet ärenden 2019.

Val och behov av barnförsäkring

Frågor om val och behov av barnförsäkring har i förhållande till föregående år minskat något och utgör ca 14 procent av frågorna. Vi vet att jämförelsen om barnförsäkringar på vår webbplats är välbesökt och kan vara en anledning till att många konsumenter blir hjälpta redan där och inte har behov av att kontakta oss.

Föräldrar som ändå kontaktar oss angående val och behov har funderingar kring vad de ska tänka på inför valet av försäkring och om det kan vara förenat med någon risk att byta försäkring. Behovet av att teckna en individuell barnförsäkring om man redan omfattas av en gruppförsäkring är ett annat exempel på frågor vi får in som faller under kategorin val och behov.

Medicinsk invaliditet

Den vanligaste orsaken till att man kontaktar oss är för att man är missnöjd och har frågor kopplat till medicinsk invaliditet. Detta gäller inte bara i år utan så har det sett ut sedan långt tillbaka. Konsumenterna uttrycker missnöje över hur försäkringsbolaget har bedömt invaliditetsgraden och känner osäkerhet kring om den är rätt i förhållande till den skada eller sjukdom som barnet drabbats av. En annan fråga som konsumenterna har är ifall bolaget gör rätt när de väljer att avvakta med den medicinska invaliditetsbedömningen vilket innebär att konsumenterna i många fall får vänta i flera år på eventuell ersättning. Många konsumenter känner en osäkerhet kring bolagens bedömningar av invaliditetsgraden. Kopplat till den oron så vill många veta vad de har för möjligheter till att få beslutet omprövat. Det är heller inte ovanligt att konsumenterna själva kontrollerat vad en rimlig invaliditetsbedömning bör resultera i. Många gånger har de sökt på internet och inte sällan har de då tittat i Svensk Försäkrings tabellverk och anser att det som återfinns där inte är i paritet med den bedömning de fått.

Ärr

Frågorna om ärrersättning har procentuellt minskat något men ligger i princip på samma antal som föregående år. Frågorna rör missnöje med ersättningens storlek

som i många fall hör samman med hur ärret kategoriserats av försäkringsbolaget. Även ärrersättning är något som framkallar viss osäkerhet hos konsumenterna. Ofta har det sin grund i att en del bolag har egna ärrtabeller som inte görs tillgängliga för konsumenterna. Det gör det svårt att kontrollera om ersättningsnivån är rätt och kan bidra till att det finns en ökad benägenhet till att få det omprövat, både internt hos bolagen men även i Personförsäkringsnämnden. Det bör framhållas att Konsumentverket i sin senaste granskning av barnförsäkringar lyfte problematiken med att ärrtabellerna i vissa fall inte återfinns i villkoren.

Preskription

Ärendena beträffande preskription ökade något jämfört med tidigare år och är fortfarande en fråga som konsumenterna söker vägledning kring. Det är ofta skador som inträffat lång tid tillbaka och där konsumenten inte haft vetskap om att kravet kunde göras gällande eller att man saknat kännedom om sambandet mellan skadan och besvären. Preskriptionsreglerna upplevs som svåra och ibland orättvisa, särskilt i de fall konsumenten först på senare tid fått information om att nuvarande besvär har samband med tidigare skada.

Diagnosersättning

Frågorna om diagnosersättning rör främst neuropsykiatriska funktionsnedsättningar och psykiatriska diagnoser. Missnöjet kring de frågorna är ofta oenighet mellan föräldrar och försäkringsbolaget om när sjukdomen visade sig och därmed rätten till eventuell ersättning. Kopplat till detta finns också en sambandproblematik om barnet har flera diagnoser och det från försäkringsbolagens sida hävdas att det finns ett samband som föräldern inte håller med om. Det finns en uppfattning hos konsumenterna att försäkringen ska ersätta om barnet skadas eller bli sjukt och om det då inte ersätts, antingen för att det finns ett undantag eller för att det finns ett samband med tidigare sjukdomar, så kan föräldrarna ibland ifrågasätta syftet med försäkringen.

Gravidförsäkring

Antalet ärenden som handlar om gravidförsäkringar ligger på i stort sett på samma nivå som föregående år. Nästan varannan fråga rör val och behov och en stor del av dessa frågor handlar om hur man ska tänka kring tecknandet av gravidförsäkring. En del vill få svar på vilken försäkring som är bäst och vad som skiljer gratisvarianterna

åt från de som man betalar för samt vilket skydd försäkringen innebär för föräldern. Klagomålen på området har ofta sin grund i att försäkringstagaren haft förväntningar på försäkringen som den inte lever upp till.

Frågorna av vägledningskaraktär är skiftande men kan som exempel bestå i att det finns en sjukdomshistorik eller en ökad risk för något och då vill man ha svar på om det är något som kan ersättas genom en gravidförsäkring. En del konsumenter kontaktar oss även innan de anmäler till försäkringsbolaget för att undersöka vilka möjligheter som finns till att få ersättning.

Vuxen personförsäkring

I området vuxen personförsäkring ingår olycksfallsförsäkringar, sjuk- och olycksfallsförsäkringar, sjukvårdsförsäkringar och inkomstförsäkringar. Området utgör 12 procent av det totala antalet ärenden till byrån.

Val och behov av personförsäkring för vuxna

Inom personförsäkringsområdet var det till stor del seniorer som kontaktade oss för oberoende information kring sitt försäkringsskydd när de befunnit sig i en valsituation och funderat över sina behov. De undrade över sina valmöjligheter inför pension, då de inte längre kommer att omfattas av arbetsgivarens gruppförsäkringar, samt hur deras individuella försäkringar påverkas av stigande ålder. I samband med detta aktualiserades frågan om nedtrappning av försäkringsbelopp och om försäkringarna är livslånga. Med anledning av detta har byrån valt att skraddarsy information på webbplatsen som har pensionärens försäkringsbehov i fokus. En annan fråga som många konsumenter kontaktade oss om är hur man kan jämföra mellan grupp- och individuell försäkring samt om det finns risk för överförsäkring om man omfattas av två försäkringar.

Medicinsk invaliditet

Frågeställningar avseende medicinsk invaliditet toppade alltjämt statistiken gällande beslut och missnöje kring bristfälliga motiveringar. Konsumenterna hade svårt att förstå besluten och vände sig till oss för oberoende vägledning kring vilket underlag de kunde begära att få ta del av för att kunna avgöra om de skulle gå vidare med en överklagan eller inte. Allt fler kontaktade oss för hjälp att tolka de medicinska tabellverken som bolagen grundar sina beslut på. Ett flertal konsumenter ifrågasatte långa handläggningstider och vi fick ett flertal frågor om rätten till omprövning när besvären hade förvärrats efter beslutet.

Riskbedömning

Även om vi på byrån inte kan vägleda konsumenter i frågor som kräver medicinsk sakkunskap kontaktade konsumenter oss i en ökad grad med anledning av den riskbedömning bolagen gör. De undrade om de har en skyldighet att delge uppgifter som kan definieras som genetisk information, exempelvis att konsumenten genomgår löpande läkarundersökningar på grund av riskfyllda anlag utan att några symptom upptäckts. Konsumenter undrade även om det finns en borte tidsgräns för vad

bolagen får beakta gällande sjukdomar som de sedan länge blivit friskförklarad ifrån. Vi såg ett missnöje när konsumenter blev nekade försäkring eller beviljade en försäkring med en betydande begränsning, vilket aktualiserade frågan om vilka omprövningsmöjligheter som finns i den situationen.

Sambandsbedömning

Konsumenter kontaktade oss med anledning av att de blivit nekade ersättning på grund av sambandsproblematik. Konsumenten hade, enligt bolaget, inte lyckats visa att uppkomna besvär orsakats genom olyckan eller sjukdomen. Det kan bero på att det saknades ett läkarbesök i nära anslutning till skadehändelsen eller att det fanns konkurrerande skadeorsaker. Vi uppfattade en svårighet för konsumenter att ta till sig bolagens bedömningar då dessa grundas på komplicerade försäkringsmedicinska bedömningar och kan upplevas som verklighetsfrämmande från konsumentens perspektiv.

Gruppförsäkring

Konsumenter med pågående skadeärenden vände sig till oss med oro när de fått veta att gruppen ska byta försäkringsgivare. De var i behov av oberoende vägledning kring den kommande hanteringen av deras ärende och frågan om fortsättningsförsäkring. Många uttryckte ett missnöje avseende den höga premie erbjudandet innebar. Vi fick även frågor från konsumenter som ifrågasatte användandet av negativ avtalsbindning och de ville veta huruvida det är bindande eller inte.

Sjukvårdsförsäkring

För andra året i rad såg vi en ökning av ärenden som inkommit till oss. Ökningen i år berodde delvis på pensionärer som kontaktade oss avseende deras valmöjligheter, men vi såg även att allt fler konsumenter efterfrågade information om hur de kunde teckna en svensk försäkring som omfattar planerad privatvård utomlands.

Konsumenter kom till oss med frågor kring innehållet i försäkringen då de ansåg att det är svårt att förstå vilka behandlingar och vårdgivare som ingår. Vi uppmärksammade ett missnöje avseende den oväntade och begränsande effekt bolagens avtal med vårdgivare fått, då bolagen inte varit villiga att erbjuda vård utanför det upphandlade nätverket.

Inkomstförsäkring

I år ökade antalet ärenden om inkomstförsäkring. Majoriteten av konsumenter som valde att vända sig till byrån gjorde det på grund av missnöje kring bristfällig information vid teckningstillfället. Detta uppmärksammades som regel vid skadeanmälan då de blev nekade ersättning för att försäkringen aldrig varit gällande, detta på grund av att de inte uppfyllde de krav som fanns. Konsumenterna ifrågasatte distributörens rådgivningsansvar och utgick från att de åtminstone hade rätt till en återbetalning av premien.

Trender

Inom personförsäkring såg vi under året ett ökat missnöje med den fullmakt som bolagen begär vid skadereglering. Konsumenter uppfattade fullmakten som integritetskränkande då den som regel gav bolaget tillgång till ärenden hos ett flertal aktörer som konsumenten bedömde vara irrelevanta för skaderegleringen (exempelvis Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Arbetsförmedlingen, andra försäkringsbolag samt vårdgivare som varit aktuella för länge sedan inom annat område). De undrade om de kunde begära att fullmakten ska begränsas för att enbart tillgodose det behov som fanns för det aktuella ärendet, alternativt välja att inkomma med nödvändiga handlingar på egen hand.

Utifrån det missnöje konsumenter beskrev inom inkomstförsäkringsområdet uppfattade vi att det fanns förmedlare som uppmanade konsumenter att teckna en försäkring trots att konsumenten inte uppfyllde teckningskraven. Enligt gällande lagstiftning så har förmedlaren en skyldighet att se till konsumentens önskemål och behov, och ska avråda konsumenten gällande olämpliga försäkringar. Med hänsyn till de ärenden vi mottog uppfattade vi att vissa förmedlares behovsanpassning skulle kunna förbättras.

Vi uppmärksammade även detta år svårigheter för konsumenter att inhämta det invaliditetsintyg från behandlande vårdgivare som försäkringsbolagen kräver i sin skadereglering. Vi påbörjade en dialog med Svensk Försäkring avseende denna problematik och vi kommer bevaka frågan även fortsättningsvis.

Personskador

I området personskador på skadeståndsrättslig grund ingår personskador i trafiken, ansvarsskador, patientskador, läkemedelsskador, arbetsskador och överfallsskador och dessa utgör sex procent av det totala antalet ärenden som inkommit till byrån 2019.

Flest ärenden avser trafikskador (35 procent) och därefter ansvarsskador (29 procent) och patientskador (16 procent). Resterande del är arbetsskador, överfallsskador och läkemedelsskador.

Vilken ersättning har man rätt till?

Vanligaste orsaken till att man kontaktar oss är för att fråga om man har rätt till ersättning och i så fall hur mycket ersättning man kan kräva. Trafikolyckor, halkolyckor och vårdskador är exempel på situationer som konsumenterna söker ersättning för. I flera fall har konsumenten ombetts av försäkringsbolaget att inkomma med ett krav och man vill då stämna av med oss om vad som kan vara en rimlig ersättningsnivå. Ersättning för sveda och värk, inkomstförlust och bestående men är begrepp som konsumenten kanske stött på tidigare men är osäker på hur det beräknas.

Vem ska ersätta?

Frågor om vart konsumenten ska rikta sitt anspråk är även det en fråga som återkommer till Försäkringsbyrån. När det kommer till ansvarsskador, såsom halkskador, så kan frågan bestå i att ta reda på vilket ansvar en markägare har. En betydande del av patientskadorna innehåller även de frågeställningen om vart konsumenten ska vända sig. Är det till läkaren, läkarens chef, regionen eller deras försäkringsbolag som konsumenten ska vända sig till med sitt krav?

Omprövning

Likt föregående år så fortsätter frågorna om omprövning att vara en stor del inom personskadeområdet. Återkommande frågor kan till exempel vara om det går att begära omprövning av ett nämndbeslut, hur man går tillväga för att få högre ersättning eller övertyga motparten om att det finns ett samband mellan händelsen och skadan. Omprövningsfrågor är vanligt förekommande inom patientskador vilket innebär att de inte sällan krävs medicinsk kunskap. Vår möjlighet till att ge

vägledning är i de fallen begränsade och får istället inriktas till att informera om omprövningsprocessen och vilka möjliga vägar det finns att gå. En förändring i LÖFs informationstext om oss har gjorts så att det på ett tydligare sätt nu framgår att vi inte kan svara på frågor av medicinsk karaktär vilket möjligen leder till att konsumenterna får en rimligare förväntan på vår tjänst.

Medicinsk invaliditet och invaliditetsintyg

2019 innebar en minskning av antalet frågor rörande medicinsk invaliditet. Även om frågorna blivit färre så handlar de i stort sett om samma problematik som föregående år. Konsumenterna är missnöjda med den medicinska invaliditetsbedömningen och därmed också ersättningsnivån. De vill veta hur bolagen gör sina bedömningar och få en bedömning från oss om ersättningen kan ses som skälig eller inte.

Konsumenter kontaktar oss även och undrar var de ska vända sig för att få ett invaliditetsintyg. Detta noterades även förra året och är en konsekvens av att allt fler konsumenter nekas intyg av sin behandlande läkare. Trenden med egenintyg ser vi även fortsatt detta år.

Inkomstförlust och livränta

Frågorna om inkomstförlust var något färre än föregående år. Den ökning av ärenden kopplat till Cosa (som sänkte livräntan efter konkurs) avtog relativt snabbt och endast ett fåtal ärenden inkom efter årsskiftet 2018 till 2019. Generellt sett handlar frågorna om vilken rätt man har till ersättning för inkomstförlust och hur den kan påverkas av att man till exempel byter jobb eller börjar studera. Hur den framtida pensionen kommer påverkas och om livräntan borde följa den förväntade löneutvecklingen är andra exempel på frågor inom detta.

Liv-, pensions- och kapitalförsäkringar

Antalet ärenden som handlade om liv-, pensions- och kapitalförsäkringar utgjorde 9 procent av det totala antalet ärenden som kom till byrån under 2019.

Pensionsförsäkringar

Området pensionsförsäkringar består av tjänstepension och privat pensionsförsäkring. Antal ärenden inom tjänstepension ökade med 20 procent och inom privat pensionsförsäkring minskade antalet med 20 procent jämfört med föregående år. Totalt sett blev det en ökning med knappt 8 procent för området.

Hjälp att jämföra

Med anledning av den kommande nya lagstiftningen för flytt av pensionsförsäkring så kontaktades byrån under hösten av konsumenter som undrade över de nya reglerna och hur de kommer att påverka kostnaden för flytt.

Konsumenter kontaktade byrån för hjälp att planera utbetalningarna från olika försäkringar och jämföra utbetalningsmodeller. Konsumenter undrade även om möjligheterna beträffande tid och ålder för utbetalningen.

Vidare så kontaktade konsumenter byrån och ville ha hjälp med att jämföra avgifter och även hjälp att använda vårt webbverktyg JämförPris. JämförPris ger konsumenterna bättre möjlighet att jämföra avgifter och kostnader i pensionssparandet under både spar- och utbetalningstiden. JämförPris visar också vilken effekt avgifterna och kostnaderna har i form av förlorad avkastning.

Vi har fortsatt många ärenden där konsumenter undrar hur de ska tänka kring behovet av efterlevandeskydd, kostnader för efterlevandeskyddet och hur försäkringskapitalet påverkas av ett sådant skydd.

Flytträtt vanligaste klagomålet

Frågor och klagomål om flytträtt och särskilt vad som gäller för individuella tjänstepensioner var under året den vanligaste orsaken till att konsumenter kontaktade oss inom detta område. Konsumenterna undrade om deras försäkringar omfattades av flytträtt och vad det kostar att flytta försäkringen. De tyckte att handläggningstiderna för att flytta en pensionsförsäkring var för långa. Orsakerna till att vi får många frågor om flytträtt är att reglerna skiljer sig åt inom de olika delarna i

pensionssystemet och att reglerna varierar både mellan kollektivavtalsområdena och mellan försäkringsbolagen. Det försvårar för enskilda konsumenter att förstå vad som gäller. Konsumenter ifrågasatte också bolagens krav på hälsodeklaration vid flytt av pensionsförsäkring. När det gällde individuella tjänstepensioner uttryckte konsumenter missnöje med att de hade nekats att flytta tjänstepensionen. Andra upplevde att det var krångligt att flytta och ifrågasatte också de höga flyttavgifterna.

Utbetalning av pension

Ett annat vanligt klagomål och frågor till byrån inom pensionsområdet gällde utbetalning av pension. Det är inte oväntat eftersom pensionsutbetalningarna kommer från flera håll inom pensionssystemet – allmän pension, tjänstepension och privata pensionsförsäkringar. Utbetalningarna kommer dessutom från flera olika försäkringar där regler och villkor skiljer sig åt. Konsumenterna är missnöjda både med informationen och med rutinerna för utbetalning. Bristerna i informationen har lett till att konsumenter missat möjligheten att ändra utbetalningstidens längd innan utbetalningarna påbörjats och när de upptäcker misstaget är det ofta för sent att göra en ändring. Konsumenter framförde även missnöjd med bolagens livslängdsantagande och dess påverkan på utbetalningsbeloppen.

En annan fråga som var aktuell under året var konsumenters ifrågasättande av försäkringsbolagens krav på hälsodeklaration då de vill ta ut sin pension på kortare tid eller tidigare ålder än avtalat.

Inför utbetalning vill många konsumenter ha hjälp att planera uttaget av pensionen.

Höga avgifter

Byrån fick även klagomål på avgifter inom privata pensionsförsäkringar och individuella tjänstepensioner. Avgifterna inom dessa pensionsförsäkringar är betydligt högre än inom kollektivavtalade tjänstepensioner, i synnerhet inom individuella tjänstepensioner. För långsiktigt sparande har avgifterna en stor betydelse för hur mycket konsumenterna får ut i pension och är därför viktiga att jämföra. Det handlar inte bara om den avgift som faktiskt betalas, utan också om den avkastning spararen går miste om på grund av avgiftsuttagen, vilket framgår av vårt webbverktyg JämförPris.

Premiepensionsförvaltare

Antal ärenden om premiepensionsförvaltare fortsatte att minska även under 2019. 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.

Under året kontaktade konsumenterna byrån då de hade svårt att säga upp förvaltningsavtal gällande premiepensionen och att komma i kontakt med vissa aktörer inom premiepensionsförvaltning. Byrån kontaktades också av konsumenter som hade frågor om grupplivförsäkring som är kopplat till deras premiepensionskapitals storlek och som sålts in som efterlevandeskydd för premiepensionen.

Kapitalförsäkringar

Antalet ärenden om kapitalförsäkringar ökade något jämfört med 2018.

Vanligaste klagomålet från konsumenter som kontaktade byrån under året om kapitalförsäkringar var missnöje med värdeutvecklingen. Vidare ifrågasatte konsumenterna avgifternas storlek. Konsumenter hade även frågor om avgiftsändringar. Frågorna gällde när och hur försäkringsbolagen har rätt att ändra avgifterna. Konsumenter som kontaktade byrån uttryckte missnöje med försäkringsbolagens och förmedlares information om avgifter. Konsumenter ville också ha hjälp att jämföra avgifter i kapitalförsäkringar och hjälp att använda vårt webbverktyg JämförPris för att jämföra alternativ och förstå avgifterna.

Konsumenterna uttryckte klagomål avseende återköp och återköpsavgifter. Klagomålen gällde långa handläggningstider och höga återköpsavgifter. Byrån fick även klagomål gällande utbetalning till den försäkrade såväl som till förmånstagare. Klagomålen handlade om försäkringsbolagets rätt att återkräva utbetalt belopp som bolaget menar utbetalts felaktigt.

Konsumenter ville ha hjälp med att jämföra kapitalförsäkringar med ISK (investeringsparkonto) för att förstå för- och nackdelar med sparformerna.

Livförsäkringar (dödfallsförsäkringar)

Antalet ärenden om livförsäkringar ökade med 33 procent jämfört med 2018.

Konsumenter som kontaktade byrån under året ville ha hjälp att jämföra grupplivförsäkring med individuellt tecknade försäkringar. Vidare ville konsumenterna ha hjälp att och utreda behov av livförsäkring och bolåneskydd för familjer och seniorer. Byrån fick även frågor om vad som händer med grupplivförsäkring om man slutar sin anställning.

Klagomålen till byrån handlade om missnöje med premiehöjningar och villkorsändringar. Missnöjet gällde framför allt gruppförsäkringar när gruppföreträdare bytte till ny försäkringsgivare som lett till villkorsändring som innebär att livsvariga livförsäkringar ändras till försäkringar med maxålder på 85 år. Konsumenterna var missnöjda med informationen från försäkringsbolaget och saknade tydlig information från bolaget med vilket stöd försäkringsbolaget hade rätt att genomföra denna typ av villkorsändring.

Konsumenter uttryckte också missnöje med att medförsäkrad inte får vara kvar på grund av hög ålder då gruppförsäkring överläts till annan försäkringsgivare.

Byrån fick även klagomål gällande information och villkorsändringar avseende ett utländskt försäkringsbolag som ska avveckla sin verksamhet i Sverige

En annan vanlig fråga till byrån var hur man tar reda på om en avliden person omfattas av någon livförsäkring. Vidare hade konsumenter frågor om regler kring riskbedömning och var man kan begär omprövning om man nekats livförsäkring samt frågor om ändring av förmånstagare efter skilsmässa.

Återkoppling av konsumentproblem

En viktig uppgift för Konsumenternas Försäkringsbyrå är att identifiera och analysera de konsumentproblem som vi uppmärksammar och att vidarebefordra dem till myndigheter, försäkringsbolag och branschorganisationer. På så sätt bidrar vi till att skapa bättre förutsättningar för konsumenter på försäkrings- och pensionsmarknaden.

Återkoppling till myndigheter

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

Exempel på konsumentproblem som byrån återkopplat till myndigheterna under året:

Inom motorfordonsförsäkring har det blivit vanligare att konsumenter erbjuds garantier som liknar försäkringar. Detta ger upphov till gränsdragningsproblem – vad är en garanti och vad är en försäkring? Exempel på detta är garantier inom motorområdet (fordonsgarantier) som erbjuds konsumenter då vagnskadegarantin eller nybilsgaranti går ut. Garantin är konstruerad som maskinskadeförsäkringen som ingår i halvförsäkringen för bilen. Konsumenter får erbjudanden som är svåra att urskilja från fakturor och betalar och är då bundna av avtalet. När konsumenterna upptäcker misstaget så har de problem att säga upp dessa avtal. På senare tid har det blivit allt vanligare att konsumenter inte får tag på företagen när de vill anmäla skador.

Vi ser en trend att konsumenter har svårt att få adekvata läkarintyg (invaliditetsintyg) utfärdade av behandlande läkare. Detta leder till att konsumenter har svårt att visa vilken invaliditetsgrad konsumenten 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 konsumenterna.

Vi ser en ökning av utländska försäkringsgivare som erbjuder olika typer av försäkringar. Här ser vi att konsumenter har svårigheter med kommunikationen med försäkringsbolaget både i skadereglering och eventuella klagomål. Försäkringarna

administreras av förmedlare och det är inte ovanligt att man ofta byter försäkringsgivare.

En ökande trend inom skadereglering är att den blir allt mer automatiserad och även muntlig. Konsumenter får inte skriftligt motiverade beslut och besvärshänvisning i samma omfattning som tidigare. Inte ens när konsumenten uttryckligen begär det. Konsumenter kan numera få beslut som tagits fram maskinellt och saknar motivering och underlag för hur ersättningen räknats fram. Det finns inte heller information om vem som har fattat beslutet och kontaktuppgifter till denne.

Återkoppling till branschen

Byrån har också haft regelbundna möten med försäkringsbolagen där vi har återkopplat respektive bolags ärenden. De försäkringsbolag som har över 100 ärenden på år hos oss, kontaktar vi vartannat år för återkoppling. Vi kontaktar även försäkringsbolag som utmärker sig antingen på grund av något speciellt konsumentproblem eller genom att bolagets antal ärenden i relation till sin marknadsandel är hög. Vi har också återkopplat till de bolag som bjudit in oss till möten. Att träffa bolagen och diskutera konsumentproblem är ett bra sätt att komma tillrätta med problem och leder ofta till att produkter och skadehantering förbättras.

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

Seminarier

Ytterligare ett sätt att uppmärksamma branschen på vilka problem konsumenter framför i kontakterna med oss på byrån, är att vi regelbundet medverkar vid seminarier, som till exempel de som Svenska Försäkringsföreningen anordnar.

Extern kommunikation

Konsumenternas Försäkringsbyrå och Konsumenternas Bank- och finansbyrå och har en gemensam strategi för extern kommunikation där de huvudsakliga målgrupperna är:

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

Under året har vi fortsatt att implementera strategin, så att den fungerar som ett stöd till medarbetarna i olika konkreta kommunikationssituationer. Vi har också fortsatt vårt arbete med att förankra värdeorden enkel, oberoende och hjälpsam i organisationen och i extern kommunikation.

Kommunikationskanaler

Våra prioriterade kanaler är muntlig vägledning per telefon, e-post-/brev och webbplatsen konsumenternas.se.

Webbplatsen, som vi driver gemensamt med Konsumenternas Bank- och finansbyrå, är navet i vår externa kommunikation. Bloggen, Facebook och Twitter är kompletterande kanaler som används för att locka besökare till vår webbplats och nå ut med konsumentinformation.

De nyheter vi publicerar på webbplatsen under rubriken Aktuellt får bra genomslag i media. Det ser vi bland annat i pressbevakningsverktyget Meltwater och genom Google Alerts. Under 2019 ökade antalet läsare på vår blogg och på vår Facebooksida med närmare 10 procent.

Budskap

Vårt mål är att konsumenterna ska veta att vi finns, vilken hjälp de kan få samt att vi är oberoende och tillförlitliga. På webbplatsen ska de kunna skaffa sig information och använda våra tjänster som till exempel guider, jämförelser och beräkningar av JämförPris. Konsumenterna ska också veta att de kan vända sig till oss om de inte är nöjda med försäkringsbolagets beslut eller hantering av ärendet. Vi kan då ge vägledning om vilka möjligheter de har att överklaga. Vi återkopplar de

konsumentproblem vi uppmärksammar i vägledningen till branschen och myndigheterna.

Webbplatsen

Byrån har fortsatt att utveckla den gemensamma webbplatsen som drivs tillsammans med Konsumenternas Bank- och finansbyrå. Webbplatsen hade under 2019 närmare 2,5 miljoner besök, vilket är en ökning med nära 25 procent från föregående år.

Försäkringsjämförelserna är bland de mest besökta sidorna på webbplatsen.

Arbetet med en parallell, uppdaterad webbplats som har den nya kodbas som numera krävs har påbörjats under 2019. Vi har arbetat med två olika konsultbyråer, en för användbarhet och design och en annan för teknisk utveckling.

Samtidigt med arbetet med ny kodbas görs användbarhetsförbättringar av webbplatsen, främst med avseende på struktur, navigering och sökbarhet. Byrån kommer också att lyfta den oberoende rollen genom vilka som står bakom byråns verksamhet på den nya webbplatsen. Arbetet med uppdateringen har pågått intensivt under senare halvan av 2019 och fortsätter av både verksamhetsskäl och budgetskäl under 2020. Arbetet löper enligt plan och vi har en stor del sidtyper och sidfunktioner i ramverket på plats.

Våra jämförelser

Byrån har under 2019 fortsatt sitt arbete med att utveckla och uppdatera försäkringsjämförelserna. Arbetet med jämförelserna tar mycket tid och resurser i anspråk. Som stöd för arbetet har utarbetats en prioriteringsmodell för att på bästa sätt stödja Sveriges konsumenters primära behov. Inom ramen för webbprojektet har även analyserats hur våra försäkringsjämförelser kan utvecklas mot större behovsanpassning och individualisering via en filtreringsfunktion.

Under året har resurser lagts ner på att analysera produktutvecklingen inom bilförsäkringsområdet. Därefter har byråns jämförelse av bilförsäkringar omarbetats och en ny version lanserats på webbplatsen.

Verktyg för medarbetare

Webbplatsen fungerar också som ett bra verktyg för byråns medarbetare under vägledningssamtalen. Även konsumentvägledare, handläggare från Hallå konsument,

budget- och skuldrådgivare och kundtjänstpersonal hos försäkringsbolag och andra företag använder webbplatsen i sitt arbete.

Media kan hämta fakta från webbplatsen till sina konsumentartiklar och många prenumererar regelbundet på våra Aktuellt via en RSS-funktion.

Fortsatt arbete med förbättringar

Eftersom vi konstaterat att allt fler besöker vår webbplats i mobiltelefonen (närmare 50 procent) fortsätter vi att förbättra hur våra sidor – inte minst jämförelserna - fungerar i mobilen. Det här är något vi kommer att arbeta vidare med under 2020 i webbplatsprojektet.

Sociala medier

Facebook

Vi använder vår populära Facebook-sida som kanal för att sprida konsumentupplysning om aktuella försäkrings- och pensionsfrågor och för att locka konsumenter till konsumenternas.se och bloggen. Även när vi medverkar i andra medier som i tidningar, radio eller TV informerar vi om det genom inlägg på Facebook med avsikt att öka vår kännedom hos konsumenter.

Under året publicerade vi 76 inlägg som tillsammans nått 300 000 personer. Antalet personer som valt att gilla sidan ökade med nio procent under 2019 jämfört med året innan och är nu uppe i 11 600. Vi avslutade året med en rörlig julkalender om luckor i försäkringsskyddet under hashtaggen #försäkringsluckor.

Årets mest populära inlägg:

- Vi vill att alla barn i Sverige ska ha en olycksfallsförsäkring dygnet runt via kommunen.
- Försäkringarna du kan skippa!
- Ny jämförelse av villaförsäkringar

Bank- och försäkringsbloggen

Bloggen är ett samarbete med Konsumenternas Bank- och finansbyrå. Under året skrevs 20 inlägg, och över hälften handlade om försäkring och pension. Bloggens läsarkrets fortsätter att öka och vi ser att besökarna även hittar till de äldre

blogginläggen. Under 2019 påbörjades en serie om vanliga frågor i syfte att belysa det som berör många konsumenter - och komma med praktisk hjälp.

Bloggen hade cirka 120 000 besök 2019. Över hälften av besökarna läser bloggen på mobiltelefon.

Exempel på inlägg under året:

- Glöm inte att anmäla ärr till skolförsäkringen också!
- Kan man snabba på försäkringsbolagets handläggning?
- Missnöjd med värderingen när din bil ska lösas in?

Syftet med bloggen är att vi på ett mer informellt sätt ska väcka intresse för aktuella ämnen inom våra arbetsområden och uppmärksamma konsumenterna på fallgropar och vilka rättigheter och skyldigheter de har. En del inlägg lyfts också av media.

Utbildning

Gilla Din Ekonomi

Vi har under året medverkat som föreläsare inom ramen för Finansinspektionens folkbildningsinsats Gilla Din Ekonomi. Utbildningarna har genomförts runt om i landet med olika målgrupper, till exempel diakoner inom Svenska Kyrkan och liknande yrkesgrupper som möter ekonomiskt utsatta i sitt arbete. Vi har även föreläst för budget- och skuldrådgivare, konsumentvägledare, cirkelledare på Folkuniversitetet och förtroendevalda från LO-Mellansverige och LO Stockholm. Gilla Din Ekonomi är ett nätverk där Finansinspektionen samarbetar med flera aktörer till exempel Kronofogdemyndigheten, Konsumentverket och Länsstyrelser i olika län runt om i landet. Tanken är att de som deltar i nätverkets utbildningar i privatekonomi sedan i sin tur ska utbilda andra.

Vi har även medverkat vid utbildningsinsatser för Hem- och konsumentkunskapslärare som har arrangerats av Finansinspektionen.

Byrån har även bidragit med textinnehåll till boken *Ditt barn och dina pengar* som är ett utbildningsmaterial från Finansinspektionen för blivande föräldrar.

Under året som gått har vi dessutom deltagit i olika seminarier inom Svenska Försäkringsföreningens regi som i huvudsak vänder sig till anställda inom försäkringsbranschen.

Dessutom har vi deltagit olika webinarier om försäkringar för konsumentvägledare via Konsumentverket.

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

Helen Bernerfalk

Håkan Carlsson

Andrea Ekeblad Szanto

Gabriella Hallberg

Lisa Halvorsen t.o.m. 2019-09-30

Gustav Jonsson

Carita Lindborg

Angela Olsson

Karolina Reinholdsson

Eva Solum

Peter Stark

Stefan Thelenius

Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Ordförande Ivar Rönnbäck, stf generaldirektör

Gabriella Fenger-Krog, enhetschef

Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:

Therése Wieselqvist Ekman, senior projektledare

Lars Malmström, avdelningschef

Ledamöter utsedda av Svensk Försäkring:

Mats Galvenius, vice VD Svensk Försäkring, t.o.m. 2019-05-01

Anette Grundström, kommunikationschef, Svensk Försäkring

Per Samuelsson Widemar, Head of Product and Portfolio Management, Trygg-Hansa, fr.o.m. 2019-05-01

Stiftelsens medel

Stiftelsens verksamhet finansieras i huvudsak genom ett bidrag från Svensk Försäkring. Bidraget uppgick under 2019 till 17,6 Mkr. Övriga intäkter uppgick till 1,5 Mkr. Räkenskapsårets löner och ersättningar uppgick till 13,6 Mkr.

Vad gör vi för konsumenter?

Konsumenternas Försäkringsbyrå ger oberoende och avgiftsfri vägledning i ärenden för konsumenter som gäller försäkringar och pension.

Bakom byrån står 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