Konsument verket • KO

PM

Datum 2025-01-17

Dnr 2024/1323

Granskning av ansvarsmomentet i hemförsäkringar

1. Inledning

Knappt 97 procent av Sveriges befolkning uppskattas omfattas av en hemförsäkring.[1] Trots att så många konsumenter har försäkringen, och att alla hemförsäkringar innehåller momentet ansvarsskydd, är Konsumentverkets bedömning att många konsumenter inte känner till att de har detta skydd. De vet därför inte heller vad skyddet innebär eller vad som krävs för att det ska kunna användas. Få ansvarsskyddskador anmäls till försäkringsbolagen i jämförelse med andra typer av skador som anmäls inom ramen för hemförsäkringar.[2]

Ansvarsförsäkringens funktion är att skydda försäkringstagaren (konsumenten) och andra som omfattas av samma hemförsäkring mot skadeståndskrav. Ansvarsförsäkringen fyller även en viktig funktion för skadelidanden då försäkringen kan betala ersättning för inträffad person- eller sakskada. Ansvarsskyddet har därmed en viktig ekonomisk funktion för såväl skadevållare som skadelidande. Ansvarsskyddet täcker inte enbart kostnader för skadestånd utan i skyddet ligger även att försäkringsbolaget utreder om konsumenten är skadeståndsskyldig och förhandlar med den som kräver skadestånd. Försäkringen ersätter även processkostnader vid eventuell rättegång.

2. Syfte

Konsumentverket har flera gånger tidigare granskat hemförsäkringar och utvalda moment i dessa, men detta är den första granskningen som görs specifikt om ansvarsskyddet. Granskningen syftar till att kontrollera om informationen är tillräcklig och tydlig och om avtalsvillkoren (försäkringsvillkoren) är skäligt utformade. Ytterligare ett syfte med granskningen är att den ska uppmärksammas av konsumenter så att dessa får kännedom om att de oftast omfattas av ett ansvarsskydd, vad skyddet innebär och vilka de viktigaste begränsningarna i försäkringsskyddet är.

[1] Svensk Försäkrings publikation *”Försäkringar i Sverige 2014–2023”*, s. 15, https://www.svenskforsakring.se/globalassets/rapporter/forsakringar-i-sverige/forsakringar-i-sverige-2014-2023.pdf/

[2] Av Svensk Försäkrings databas, www.svenskforsakring.se/statistik/statistikdatabas/, framgår att ca. 50 000 anmälningar om ansvars- och rättsskyddsskador gjordes under 2022. Om detta antal jämförs med den vanligast anmälda skadan samma år, allriskskador, är det antalet sju gånger högre, ca. 350 000 st. anmälda skador. De *kostsammaste* skadorna för försäkringsbolagen är brand- och vattenskador. Ansvar och rättsskydd är ovanligare än vattenskador men vanligare än brandskador, se Svensk Försäkring, *a a*, s. 21.

Postadress	Besöksadress	Telefon	E-post/webbadress	Bankgiro	Org.nr
Box 48 651 02 Karlstad	Tage Erlandergatan 8A	0771-42 33 00	konsumentverket@konsumentverket.se www.konsumentverket.se	5050-2806	202100-2064

3. Urval och avgränsningar

Granskningen omfattar åtta olika försäkringsbolags information och avtalsvillkor. Bedömningarna har gjorts i förhållande till MFL, FAL, och AVLK.[3] I granskningen har också beaktats Svensk Försäkrings rekommendation om förköpsinformation[4] samt regleringarna av standardiserade produktfaktablad för skadeförsäkringar riktade till konsumenter, IPID.[5]

Enbart ansvarsskyddet i hemförsäkringar ingår i granskningen. Det ansvarsskydd som kan finnas i andra försäkringar, såsom fritidshus-, bil- eller båtförsäkringar, omfattas därför inte. Granskningen tar inte heller specifikt upp ansvarsskyddet under resa eller det ansvarsskydd som finns i villaförsäkringar och avser skyldigheter som kan finnas i egenskap av fastighetsägare. Informationen och villkoren har granskats utifrån den utformning som dessa hade i september 2024.

Granskningen omfattar nedanstående försäkringsbolag. Aktörerna ger tillsammans enligt Konsumentverkets uppfattning en god bild och täckning av hur marknaden för hemförsäkringar i Sverige ser ut idag.[6]

1. Dina Försäkring AB,
2. Folksam ömsesidig sakförsäkring,
3. Gjensidige Forsikring ASA Norge svensk filial,
4. Hedvig Försäkring AB,
5. ICA Försäkring AB,
6. If Skadeförsäkring AB,
7. Länsförsäkringar Stockholm och
8. Trygg-Hansa Försäkring filial.

4. Resultat

4.1 Allmänna iakttagelser

Försäkringsbolag är enligt produktfrihetsprincipen fria att själva utforma och prissätta sina produkter utifrån vilka risker som de är villiga att ta och vilka kostnader som slutligen ska belasta försäkringskollektivet i form av premier.

[3] Marknadsföringslagen (2008:486), MFL, försäkringsavtalslagen (2005:104), FAL och lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, AVLK.
[4] Rekommendationen gäller för konsumentförsäkringar. Den reviderade versionen av rekommendationen är från 2018 och kan läsas på https://www.svenskforsakring.se/globalassets/rekommendationer/rekommendationer-om-information-till-kunder/rekommendation-om-forkopsinformation-antagen-2018.pdf.
[5] 5 kap. 13 § lag (2018:1219) om försäkringsdistribution, LFD, samt kommissionens genomförandeförordning (EU) 2017/1469 om ett standardiserat presentationsformat för produktfaktablad för försäkringsprodukter.
[6] Urvalet har bland annat baserats på statistik om marknadsandelar för 2023 från Svensk Försäkring, se www.svenskforsakring.se/statistik/statistikdatabas/.

Utmärkande för ansvarsskyddet är att de granskade bolagens villkor är likartat utformade. Det går därför att tala om vad ansvarsskyddet ”typiskt sett” omfattar och vilka undantag som brukar finnas. I detta avseende påminner ansvarsvillkoren om villkoren för momentet rättsskydd som Konsumentverket granskade under 2022.[7] En skillnad i förhållande till rättsskyddet är att alla bolag använder samma högsta ersättningsbelopp för ansvarsskador; fem miljoner (5 000 000) kronor. Huruvida detta högsta belopp gäller per skadetillfälle eller per försäkringsår och om beloppet gäller separat för personskador respektive sakskador eller för dessa tillsammans, är ibland oklart beskrivet. Eftersom skillnader finns är det viktigt att informationen och försäkringsvillkoren i denna fråga är tydligt utformade.[8]

Självrisken utgörs i ansvarsskyddet av ett fast belopp och är betydligt lägre än självrisken inom rättsskyddet som tillämpar rörlig självrisk. I granskningen framkommer dock att självriskbeloppen för ansvarsskyddet varierar och att det inte alltid är tydligt vilken självrisk som gäller. Det kan därför vara svårt för konsumenter att förstå vilken del av kostnaden som de behöver stå för själva och vilka ansvarsskador som inte kan ersättas på grund av att de understiger självrisken.

Som berördes ovan är villkoren likartade mellan bolagen. Ett annat genomgående drag hos villkoren är att flera av dem är så allmänt formulerade att det är svårt att förutse hur försäkringsbolaget kommer att tolka och tillämpa dem.[9] Detta gör att det är svårt för en genomsnittlig konsument som befinner sig i ett kunskaps- och informationsunderläge att bilda sig en uppfattning om huruvida ansvarsskydd kommer att beviljas eller inte.[10]

---

[7] Dnr 2022/203.

[8] Konsumentverket saknar underlag för att bedöma om beloppet är ”tillräckligt” för att täcka de ansvarsskador som kan aktualiseras för konsumenter. Eftersom samtliga bolag har valt samma belopp, vilket är en skillnad i förhållande till exempelvis ansvarsskyddet inom båtförsäkringar (jfr. Dnr 2021/166), kan finnas en samsyn om att detta belopp i de allra flesta fall bedöms som tillräckligt. De flesta skador torde enligt Konsumentverkets bedömning med god marginal understiga maxbeloppet, men Konsumentverket konstaterar samtidigt att kostsamma skador, som till exempel totalskada vid brand eller allvarliga personskador, kan förekomma. I dessa fall riskerar takbeloppet att vara otillräckligt. Brand omfattas dock av objektsförsäkringen för villan/fastigheten varför det i dessa fall istället kan bli fråga om regresskrav. Om maxbeloppet gäller per försäkringsår och hela beloppet har använts under försäkringsåret bör försäkringsbolaget, med tanke på hur viktigt ansvarsskyddet är, upplysa konsumenten om behovet av att teckna en ny försäkring.

[9] Några exempel tas upp i avsnitt 4.3 nedan.

[10] Konsumentverket saknar statistik om hur många försäkringsfall som rör ansvarsskyddet som anmäls till försäkringsbolagen samt hur många av dessa som avslås och på vilka grunder. Av ärenden från Allmänna reklamationsnämnden, ARN, att döma är konsumenttvister med anledning av ansvarsskyddet ovanliga. Till detta kan finnas olika förklaringar, exempelvis att försäkringsbolagen sällan avslår ansvarsskydd. I så fall blir de allmänt formulerade undantagen i villkoren mindre betydelsefulla för konsumenter. Det kan dock även vara på omvänt sätt; att försäkringsbolaget nekar ansvarsskydd och att skadelidanden, som saknar avtal med konsumentens försäkringsbolag, vänder sig mot konsumenten med krav, vilket kan leda till en skadeståndsrättslig tvist istället för en försäkringstvist.

4.2 Förköpsinformation

Innan ett avtal om hemförsäkring ingås ska försäkringsbolaget lämna förköpsinformation enligt 2 kap. FAL och konsumenten ska också i god tid före avtalsingåendet ges ett standardiserat produktfaktablad om försäkringen.[11] Informationerna syftar till att upplysa om försäkringens egenskaper, uppmärksamma viktiga begränsningar och möjliggöra jämförelser så att konsumenter utifrån sina försäkringsbehov kan fatta välgrundade beslut. Hur långt produktfaktabladet får vara och hur det ska vara uppställt är noggrant reglerat genom en EU-förordning medan förköpsinformationen enligt FAL inte har någon sidbegränsning men ska förhålla sig till FAL:s regler och till Svensk Försäkrings rekommendation.

Av granskningen kan konstateras att ansvarsmomentet berörs synnerligen kortfattat i produktfaktabladen och i vissa fall lyfts inte någon begränsning som gäller för ansvarsskyddet fram. Med hjälp av enbart produktfaktabladen är Konsumentverkets bedömning därför att konsumenter inte kan bilda sig en uppfattning om ansvarsskyddets egenskaper och omfattning. I förköpsinformationen som ska lämnas enligt FAL är variationerna större mellan bolagen i hur mycket information som lämnas. Genomgående är dock att informationen om ansvarsskyddet även här är mycket kortfattad. I regel informeras kort om vad ansvarsskyddet innebär och vilket maxbeloppet är, men informationen klargör inte vilken självrisk som gäller. Det är flera undantag som inte lyfts fram och de undantag som det i allmänhet informeras om är att ansvarsskyddet inte gäller för krav från någon som omfattas av samma försäkring, krav som har samband med konsumentens arbete eller krav mot konsumenten i egenskap av ägare eller förare av motordrivet fordon.[12]

Konsumentverket sammantagna bedömning gällande förköpsinformationen är att det är bra att bolagen informerar om att ansvarsskyddet ingår i hemförsäkringen och framförallt att de förklarar vad skyddet innebär. Sämre är att ansvarsskyddet beskrivs så kortfattat som sker, betydligt kortare än exempelvis rättsskyddet. Konsumentverket är medvetet om att förköpsinformation har det inbyggda problemet att balansera mellan utförlighet och lättöverskådlighet. Vid hemförsäkring som innehåller många olika moment blir utmaningen att välja mellan vilken information som ska lyftas fram respektive utelämnas särskilt stor. Enligt FAL:s förarbeten ska, vid bedömningen av vilka begränsningar som är så viktiga att de behöver tas upp särskilt i informationen, hänsyn i första hand tas till hur praktiskt betydelsefull begränsningen är, om den går utöver vad som är vanligt vid försäkringar av det

[11] 2 kap. 1 och 2 §§ FAL, 5 kap. 13 § LFD samt kommissionens genomförandeförordning (EU) 2017/1469 om ett standardiserat presentationsformat för produktfaktablad för försäkringsprodukter.
[12] En viktig förutsättning för att ansvarsskyddet ska gälla är att skadan ska ha *orsakats* under försäkringstiden. Det är därmed inte avgörande vid vilken tidpunkt som skadan anmäls till försäkringsbolaget. En konsument som exempelvis vid avflytt från en bostadslägenhet får krav riktade mot sig av hyresvärden behöver därför kunna göra antagligt att skadorna har orsakats under den tid som konsumenten hade sin hemförsäkring hos försäkringsbolaget, vilket kan vara svårt om konsumenten under hyrestiden har bytt försäkringsbolag och inte vet exakt när respektive skada har inträffat.

aktuella slaget och vad försäkringstagaren kan antas tro om skyddets omfattning.[13]

Konsumentverkets slutsats är att det av förköpsinformationen i vart fall bör finnas en tydlig redogörelse för vad skyddet innebär, vilket maxbelopp som gäller, hur hög självrisken är och några av de undantag som bolagen oftast tillämpar när de inte beviljar försäkringsersättning genom ansvarsskyddet.

4.3 Avtalsvillkor

AVLK är tillämplig på avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling (standardavtalsvillkor) och som används av näringsidkare gentemot konsumenter. Trots att hemförsäkringar genom olika val kan anpassas individuellt för konsumenten, är villkoren för hemförsäkringar att klassificera som standardavtalsvillkor.

Avtalsvillkor är att anse som oskäliga enligt 3 § AVLK om de strider mot tvingande rätt, är oklart eller vilseledande utformade eller om de fördelar rättigheter och skyldigheter mellan försäkringsbolaget och konsumenten på ett sådant sätt att en rimlig balans inte längre upprätthålls.

Nedan lyfts fram några exempel på villkor om ansvarsskyddet som återfinns hos flera bolag i granskningen och vars skälighet kan ifrågasättas.

Ett villkor som finns hos alla bolag är att ansvarsskyddet inte ersätter skadeståndskrav som har samband med konsumentens yrkes- eller tjänsteutövning. Ibland ingår under detta undantag även ”annan förvärvsverksamhet”. Villkoret kan bedömas som oklart och svårt att förutse konsekvenserna av eftersom det inte framgår hur tydligt sambandet behöver vara eller vad som skulle kunna falla in under ”annan förvärvsverksamhet”. Beroende på tolkning skulle undantaget kunna få en bred tillämpning vilket medför att ansvarsskydd nekas på denna grund, utan att denna risk kan utläsas från villkorets ordalydelse. Såväl oklara som obalanserade villkor kan, som har berörts ovan, vara oskäliga enligt 3 § AVLK.

Ett annat vanligt förekommande undantag, som är likartat men inte identiskt utformat hos bolagen, rör att ansvarsskyddet inte bara undantar krav som avser skada på egendom som konsumenten har hyrt eller lånat, utan även gäller för skada på egendom som konsumenten ”på annat sätt tagit mer än helt tillfällig befattning med”. Ett överraskande inslag, som inte kan utläsas av ordalydelsen, är att villkoret inte bara gäller om befattningen har skett mer än kortvarigt utan även om uppgiften som har utförts inte är av en ”för en privatperson okvalificerad art”. Konsumentverket bedömer att villkoret är svårtillgängligt och på grund av sin allmänna utformning och stora utrymme för tolkningar svårt att förutse konsekvenserna av. Villkoret kan därför ifrågasättas såsom oskäligt enligt 3 § AVLK.

[13] Prop. 2003/04:150 s. 380 f.

Ett sista exempel är att samtliga bolag i granskningen har villkor som innebär att ansvarsmomentet inte ersätter skador som har uppkommit genom ”slitage eller vanvård”. Villkoret är i normalfallet kopplat till hyrd eller lånad bostad, inkluderat när denna hyrs under kortare tid.[14] Även om Konsumentverket antar att detta undantagsvillkor tillämpas sällan bedömer verket att innebörden av ”slitage” respektive ”vanvård” kan vara oklara och oskäliga på grund av det. Hur begreppen ska förstås utvecklas eller definieras inte närmare i försäkringsvillkoren. Om det skulle vara så att undantaget används med ”bred” tillämpning, till exempel med hänvisning till att skadan beror på ”slitage” skulle det kunna medföra att all egendom som har använts i någon mening kan anses ha utsatts för ”slitage” varvid ersättning skulle kunna avböjas. Ett sådant villkor skulle kunna riskera att vara obalanserat och, vid sidan av att vara oklart, även var oskäligt på den grunden enligt 3 § AVLK.

5. Uppföljning

Konsumentverkets sammantagna bedömning är att bolagens information och avtalsvillkor om ansvarsskyddet kan förbättras om åtgärder vidtas. I de fall brister finns kommer riktade tillsynsärenden att inledas. Det innebär att berörda bolag kommer att få ta del av skrivelser som konkret redogör för vad bristerna består i. Bolagen ges därefter möjlighet att yttra sig till Konsumentverket och redogöra för vilka åtgärder som de kommer att vidta samt när dessa kommer att vara genomförda. Konsumentverket eftersträvar frivilliga rättelser. Samtliga bolag som har ingått i granskningen får del av denna PM.

Martin Olsson *Joel Westerlund*

Mer information om Konsumentverkets tillsyn på försäkringsområdet och PM från tidigare granskningar finns på www.konsumentverket.se/for-foretag/regler-per-omradebransch/finansiella-tjanster/forsakringar/

[14] Skada på egendom som konsumenten har hyrt eller lånat omfattas i regel inte av ansvarsskyddet. Dock gäller ansvarsskyddet vid hyrd bostad men är där begränsat till vissa skadehändelser, som exempelvis brand, samt viss typ av egendom, till exempel wc-stol och glas i fönster och dörrar. Det betyder att andra vanligt förekommande skador i hyrd bostad inte omfattas av ansvarsskyddet, såsom skador på golv, tapeter, garderober eller bristande flyttstäd.