Konsument verket · KO

PM

Datum 2025-08-12

Dnr 2025/871

Granskning av överfallsskyddet i hemförsäkringar

1. Inledning

År 2023 hade enligt SCB nästan 97 procent av Sveriges befolkning en hemförsäkring.[1] Konsumentverket har under de senaste åren tematiskt granskat olika försäkringsmoment som ingår i alla hemförsäkringar men som många konsumenter inte närmare känner till. 2022 granskades rättsskyddet och under slutet av 2024 ansvarsskyddet.[2] Den granskning som nu har gjorts handlar om överfallsskyddet i hemförsäkringar.

Genom överfallsskyddet kan konsumenter få ersättning ur hemförsäkringen om de utsätts för exempelvis misshandel eller sexualbrott. En del försäkringsbolag lämnar också ersättning för medicinsk invaliditet, det vill säga om skadorna medför en nedsatt kroppsfunktion som är bestående. I anslutning till överfallsskyddet finns även ett krisstöd[3] som kan ge ersättning för att träffa en psykolog eller terapeut för att bearbeta den traumatiska händelsen. Vissa försäkringsbolag har även ett omställningsstöd som kan ge ekonomisk ersättning om konsumenten tvingas att fly till ett skyddat boende. Slutligen ingår i överfallsskyddet att dödsfallsersättning kan lämnas till dödsboet om konsumenten avlider till följd av sina skador samt att anhörigersättning kan ges om en nära anhörig till konsumenten avlider till följd av mord eller dråp.[4]

Enligt statistik från Svensk Försäkring anmäldes 4465 skador som rörde rån och överfall under 2024.[5] Det gör denna typ av skador till den tredje ovanligaste

[1] Andelen var något högre än när undersökningen gjordes 2020. Bland nyanlända (med vilka avses personer som har varit i Sverige i nio (9) år eller kortare) är dock andelen lägre, cirka 85 procent, https://www.svenskforsakring.se/aktuellt/nyheter/2024/fortsatt-samma-grupper-som-saknar-hemforsakring/.

[2] Granskningarna har omfattat hemförsäkringar och villahemförsäkringar som kombinerad produkt. Granskningen av rättsskyddet har ärendenummer (Dnr) 2022/203 och ansvarsskyddsgranskningen Dnr 2024/1323. PM från båda granskningarna finns att ladda ned på https://www.konsumentverket.se/marknadsratt-foretag/forsakringar-regler-for-foretag/.

[3] Benämningarna för detta skydd är olika hos bolagen. Även krisförsäkring och kristerapi förekommer. Detta moment berörs vidare i avsnitt 4.1.

[4] På detaljnivå finns flera skillnader mellan de olika försäkringsbolagen produkter. Några av dessa olikheter berörs i avsnitt 4.1 och understryker vikten av att konsumenter alltid bör kontrollera vad som ingår i försäkringen, göra jämförelser och välja den produkt som bäst svarar mot deras behov.

[5] Antalet, 4465 anmälda rån- och överfallsskador, kan jämföras med Brottsförebyggande rådets statistik där enbart antalet anmälda fall av misshandel under 2024 var 89 317 stycken, Brå *”2024, Anmälda brott Slutlig statistik”*, sidan 16. Diskrepansen mellan antalet anmälda försäkringsskador och antalet anmälda brott om misshandel skulle kunna förklaras med att många konsumenter inte känner till att de har ett överfallsskydd i sina hemförsäkringar. Statistiken för rån och överfall är gemensam. Det går därför inte att utläsa hur många inträffade skador som rörde överfall. Hos hälften hos försäkringsbolagen som ingår i denna granskning kan överfallsskyddet även ge ersättning vid rån.

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

bland de skadetyper som redovisas i statistiken.[6] Den vanligast anmälda skadan är allriskskador. Medelbeloppet per skada vid rån och överfall är 15 202 kronor, vilket är tre gånger högre än en genomsnittlig allriskskada. Det högsta medelskadebeloppet har brand- och åskskador. I förhållande till dessa är medelskadebeloppet vid rån och överfall endast drygt sex (6) procent.[7]

2. Syfte

Konsumentverket har flera gånger tidigare granskat hemförsäkringar och utvalda moment i dessa, men detta är den första granskning som görs om överfallsskyddet specifikt. Syftet med granskningen är att få en bild av hur detta moment ser ut hos de utvalda försäkringsbolagen samt att kontrollera om bolagens information är tillräcklig och tydlig och om avtalsvillkoren (försäkringsvillkoren) är skäligt utformade. Konsumentverkets förhoppning är även att granskningen ska uppmärksammas av konsumenter så att de blir medvetna om att hemförsäkringen innehåller ett överfallsskydd, vad detta skydd innebär samt vilka de viktigaste begränsningarna i skyddet är.

3. Urval och avgränsningar

Granskningen omfattar åtta (8) försäkringsbolags förköpsinformation och avtalsvillkor. Bedömningarna har gjorts i förhållande till MFL, FAL, LFD och AVLK.[8] I granskningen har även Svensk Försäkrings rekommendation om förköpsinformation[9] beaktats samt regleringarna av standardiserade produktfaktablad för skadeförsäkringar riktade till konsumenter, IPID[10].

Det är endast överfallsskyddet, krisstödet och, i tillämpliga fall, omställningsstödet som ingår i granskningen. Överfallsskyddet inom ramen för resemomentet i hemförsäkringar har avgränsats bort. Informationen och försäkringsvillkoren har bedömts utifrån de versioner som fanns tillgängliga på försäkringsbolagens webbplatser i april 2025.

Granskningen omfattar nedanstående försäkringsbolag. Enligt Konsumentverkets bedömning ger dessa bolag tillsammans en god bild och täckning av hur marknaden för hemförsäkringar ser ut i Sverige idag.[11]

---

[6] Bara småbåt och naturskador är ovanligare sett till antal i de skadetyper som är med i statistiken.
[7] Statistiken är hämtad från https://statistik.svenskforsakring.se/.
[8] Marknadsföringslagen (2008:486), MFL, försäkringsavtalslagen (2005:104), FAL, lag (2018:1219) om försäkringsdistribution, LFD, samt lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, AVLK.
[9] Den reviderade versionen av rekommendationen är från 2018 och finns tillgänglig på: https://www.svenskforsakring.se/globalassets/rekommendationer/rekommendationer-om-information-till-kunder/rekommendation-om-forkopsinformation-antagen-2018.pdf/.
[10] 5 kap. 13 § LFD samt kommissionens genomförandeförordning (EU) 2017/1469 om ett standardiserat presentationsformat för produktfaktablad för försäkringsprodukter.
[11] Marknadsandelarna inom skadeförsäkring för bolagen framgår på sidan 8 i Svensk Försäkrings rapport *”Försäkringsmarknaden Kvartal 1 2025”*, publicerad den 22 maj 2025, https://www.svenskforsakring.se/globalassets/statistik/foretagsmarknaden/forsakringsmarknaden-2025k1.pdf/.

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, LF Skåne
8. Trygg-Hansa Försäkring filial

4. Resultat

4.1 Allmänna iakttagelser

Konsumentverkets övergripande bild är att överfallsskyddet hos de olika bolagen har likartad utformning. Det finns dock nyansskillnader och, som kommer att beröras nedan, även större skillnader.

Alla bolags överfallsskydd gäller om konsumenten, eller övriga personer som omfattas av hemförsäkringen, utsätts för någon av de händelser (i regel brott i brottsbalkens[12] mening) som räknas upp i villkoren för överfallsskyddet. Exakt vilka händelser som omfattas skiljer sig åt, liksom vilka schablonbelopp som gäller vid olika händelser. Även tandskador som har uppkommit i samband med överfallet ersätts hos bolagen, dock med olika fasta maximala belopp. Samtliga bolag har, vid sidan av överfallsskyddet, även ett krisstöd[13] i sina hemförsäkringsprodukter.

Alla bolag, utom två, lämnar dessutom ersättning från överfallsmomentet för medicinsk invaliditet, det vill säga om överfallsskadan medför en bestående nedsättning av kroppsfunktionen. Ersättningen följer inte schablonbelopp och kan, beroende på hur allvarlig den bestående nedsatta kroppsfunktionen är, vara betydligt högre än vad schablonbeloppen uppgår till. Takbeloppet för medicinsk invaliditet är hos alla bolag, utom ett, en miljon kronor. Hos ett bolag i granskningen lämnas även ersättning vid så kallad ekonomisk invaliditet, alltså om konsumentens arbetsförmåga för framtiden har blivit bestående nedsatt på grund av överfallet.

Det finns även likheter mellan bolagen i vilka fall som överfallsskyddet inte gäller. Det vanligaste undantaget, som finns hos alla bolag, är om skadan har uppkommit i samband yrkes- eller tjänsteutövning eller annan förvärvsverksamhet. Detta undantag understryker att hemförsäkringar omfattar

[12] Brottsbalk (1962:700), BrB.
[13] Stödet innebär att om konsumenten på grund av exempelvis grov misshandel eller våldtäkt hamnar i ett akut traumatiskt tillstånd kan försäkringen lämna ersättning för behandling hos en psykolog eller terapeut. Försäkringen lämnar även ersättning för nödvändiga och skäliga resekostnader. Det finns dock skillnader. Takbeloppen skiljer sig åt mellan bolagen, det finns krav på hur snart behandlingen behöver påbörjas liksom på hur länge den maximalt får pågå. Såsom Konsumentverket förstår det, kan samtliga som ingår i den försäkrade kretsen erhålla separata ersättningar från krisstödet.

händelser i privatlivet.[14] En vanlig begränsning som finns hos alla bolag är att om konsumenten utsätts för upprepade brott av samma gärningsperson vid olika tillfällen, eller om brottet utförs av flera gärningspersoner vid samma tillfälle, lämnas bara ett ersättningsbelopp.

Likväl som att det finns likheter mellan bolagens produkter finns det även viktiga skillnader. Färre än hälften av bolagen i granskningen erbjuder ett omställningsstöd som ger ekonomisk ersättning under några månader om konsumenten tvingas att fly från sin bostad till ett jourboende eller liknande.

Hos alla bolag, utom två, gäller överfallsskyddet även om konsumenten utsätts för angrepp från någon annan som omfattas av samma försäkring.[15] Att allt fler försäkringsbolag har valt att erbjuda skydd vid våld i nära relationer ser Konsumentverket positivt på, men noterar att inget bolag enligt ordalydelserna i försäkringsvillkoren lämnar ersättning vid det som kallas för ekonomiskt våld i nära relationer. Konsumentverket finner det även något förvånande att ett par av de granskade bolagen tar ut självrisk vid överfallsskador. Det innebär att en konsument som har blivit utsatt för ett angrepp av allvarligare art genom avdrag på ersättningen så att säga behöver stå för en del av kostnaden själv.[16]

Avslutningsvis noterar Konsumentverket några speciella, och positiva, inslag i två av de granskade försäkringsbolagens överfallsskydd. Dessa inslag bör vara resultat av produktutveckling som gör att också överfallsskyddet följer samhällsutvecklingen och erbjuder skydd som konsumenter kan efterfråga. Ett bolag har tagit särskild hänsyn till situationen för äldre. Om konsumenten är minst 80 år gammal ges ytterligare ersättning från överfallsskyddet och om konsumenten är över 65 år och i samband med överfallet även utsätts för egendomsstöld behöver ingen självrisk betalas när egendomsstölden regleras. Ett annat bolag tar i sina villkor särskild hänsyn till om brottsoffret är ungt och brottet begås i skolmiljö. I dessa fall sänker bolaget kraven på dessa konsumenter att utan dröjsmål polisanmäla händelsen och medverka i polisens utredning. Konsumentverket bedömer att sådana lättnader kan övervägas av försäkringsbolagen även i fall av fysiskt eller ekonomiskt våld i nära relationer då dessa konsumenter kan befinna sig i en särskilt utsatt och hotfull situation och därför kan ha svårt både att kunna visa försäkringsfall och att uppfylla sina biförpliktelser (särskilda åligganden).[17]

4.2 Förköpsinformation

Med förköpsinformation avses i granskningen både sådan information som försäkringsbolagen ska lämna enligt FAL innan ett försäkringsavtal ingås och

[14] Undantaget omfattar också resor som har samband med förvärvsverksamhet.
[15] Hos ett av bolagen i granskningen synes villkoren gälla så, att överfallmomentet, men inte krisstödet, gäller om skadan har orsakats av någon som omfattas av samma försäkring.
[16] Grundsjälvrisk eller bassjälvrisk. Hos ett bolag tas inte ut någon självrisk om konsumenten har valt en av bolagets mer omfattande hemförsäkringar.
[17] Det kan röra sig om att polisanmäla utan dröjsmål, medverka i polisutredningen, uppvisa ett intyg från jourboendet, vid begäran visa upp en lagakraftvunnen dom eller ett beslut om nedlagd förundersökning.

det faktablad om försäkringsprodukten som konsumenten enligt LFD ska ges i god tid före avtalsingåendet.[18] Syftet med dessa är att konsumenter ska få upplysningar om innehållet i försäkringen, kännedom om viktiga begränsningar och kunna göra jämförelser och välja det alternativ som passar dem bäst. Vilka rubriker och symboler som produktfaktabladet ska innehålla och hur långt detta får vara är noggrant reglerat i genomförandeförordningen medan förköpsinformationen enligt FAL inte har någon sidbegränsning men ska förhålla sig till FAL:s regler och till Svensk Försäkrings rekommendation.

Konsumentverkets sammantagna bedömning är att överfalls- och krisskydden utgör kortfattade delar i bolagens förköpsinformationer. I produktfaktabladen nämns i regel dessa moment enbart med en grön bock framför som visar att skydden ingår i hemförsäkringens grundversion. I något fall saknas det i produktfaktabladet information om att överfallsskydd ingår i hemförsäkringen.

Ett fåtal försäkringsbolag berör i produktfaktabladen begränsningar som finns för överfallsskyddet, men Konsumentverkets slutsats är att konsumenter enbart med ledning i bolagens produktfaktablad inte kan bilda sig en uppfattning om vad överfalls- och krisskydden innebär och vilka begränsningar som finns. Ett bolags produktfaktablad utmärker sig genom att dels vara tre (3) sidor långt, dels vara synnerligen kompakt skrivet och inte ens i det fallet ges några närmare upplysningar om överfallsskyddet och de viktigaste begränsningarna.

När det gäller förköpsinformation enligt FAL är utrymmet att lämna information större och den information som bolagen tillhandahåller är mycket riktigt utförligare än den information som ryms i produktfaktabladen. Trots det kan konstateras att överfallsskyddet, krisstödet och, i förekommande fall, omställningsstödet utgör korta avsnitt i bolagens förköpsinformation. Å ena sidan kan hävdas att det inte är så konstigt. Få konsumenter torde välja hemförsäkring baserat på överfallsskyddet och eftersom hemförsäkringar innehåller många olika moment blir utmaningen att välja mellan vilken information som ska lyftas fram respektive utelämnas särskilt stor. Å andra sidan är överfallsskydd, liksom rättsskydd och ansvarsskydd som påtalades i tidigare granskningar, moment i hemförsäkringen som de flesta konsumenter inte kan antas känna till på förhand och därmed är i behov av att få enkel och tydlig information om.

Konsumentverkets sammantagna bedömning i fråga om överfallsskyddet i försäkringsbolagens förköpsinformation blir därför ungefär densamma som gällande informationen om rättskyddet och ansvarsskyddet; att bolagen i produktfaktabladet tydligt bör markera att skyddet/skydden ingår i hemförsäkringen och i förköpsinformationen enligt FAL beskriva kärnpunkterna i försäkringsskyddet och de viktigaste undantagen och

[18] 2 kap. 1 och 2 §§ FAL, 5 kap. 13 § LFD samt kommissionens genomförandeförordning (EU) 2017/1469 om ett standardiserat presentationsformat för produktfaktablad för försäkringsprodukter.

begränsningarna. De bolag som tillämpar undantag när överfallet har skett från någon som ingår i den försäkrade kretsen behöver enligt Konsumentverkets uppfattning tydligt lyfta fram det som en väsentlig begränsning.[19] Detsamma gäller för de bolag som tar ut självrisk vid överfallsskador. Omvänt kan de bolag som adderar mervärde till sina överfallsskydd, exempelvis genom att ha ett omställningsstöd eller utge extra ersättning till äldre som drabbas av överfall, eller tar särskild hänsyn till vilka krav som ställs på unga brottsoffer, använda förköpsinformationen till att lyfta fram fakta om det.

4.3 Avtalsvillkor

AVLK är tillämplig på avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling mellan parterna. Trots att hemförsäkringar genom olika val på bolagens webbplatser eller i dialog med försäkringsbolagen kan anpassas, och i den meningen har varit föremål för en individuell förhandling, är villkoren i sig inte individuellt förhandlade. Hemförsäkringsvillkor är därmed att klassificera som standardavtalsvillkor varvid AVLK blir tillämplig. Den marknadsrättsligt mest centrala bestämmelsen i AVLK rör avtalsvillkor som kan vara oskäliga, 3 § AVLK. Utmärkande för sådana villkor är att de strider mot tvingande rätt, är obalanserat utformade ifråga om fördelningen av parternas rättigheter och skyldigheter eller är oklart eller vilseledande utformade.

När det gäller momenten överfallsskydd, krisstöd och, i förekommande fall, omställningsstöd har Konsumentverket i granskningen funnit få exempel på villkor som bedöms som oskäliga enligt AVLK.

Det finns enskilda villkorspunkter som är oklart utformade, vilket gör villkorens tolkning och tillämpning, och därmed försäkringens skydd, osäker. Ett exempel, där det enligt Konsumentverkets bedömning också är möjligt att bolagen gör olika utan att det framgår tydligt av villkoren, är om anhörigersättning betalas ut med ett engångsbelopp eller om beloppet betalas ut till var och en som omfattas av hemförsäkringen. Andra exempel på oprecisa skrivningar som lämnar utrymme för tolkning och gör tillämpningen svår att förutse, är att krisstödet hos ett bolag förutsätter att konsumenten har drabbats av *”akut psykisk kris”* vilket inte är ett inom vården vedertaget begrepp och inte heller definieras i bolagets villkor. Hos ett annat bolag undantas vid medicinsk invaliditetsersättning *”merkostnader på grund av sjukliga eller för åldern normala förändringar”* utan att innebörden närmare preciseras.

Ett bolag anger i sina villkor att försäkringsersättningen sätts ned med 100 procent om konsumenten inte har iakttagit en säkerhetsföreskrift eller särskilda åligganden, men att en lägre nedsättning kan ske om handlandet eller underlåtenheten har varit mindre allvarliga. Aktuellt villkor kan enligt Konsumentverkets bedömning ifrågasättas i förhållande till FAL vars

[19] Enligt FAL:s förarbeten (prop. 2003/04:150, sidan 380 f.) ska vid bedömningen av vilka begränsningar som är så viktiga att de behöver tas upp särskilt hänsyn tas till hur praktiskt viktig begränsningen är, om den går utöver vad som är vanligt för försäkringar av det aktuella slaget och vad försäkringstagaren kan antas tro om skyddets omfattning.

bestämmelser på konsumentförsäkringsområdet enligt huvudregeln är tvingande.[20] Enligt FAL ska en individuell nedsättningsprövning göras utifrån omständigheterna i det enskilda fallet och nedsättningen ska vara skälig. Att ange att ersättningen som utgångspunkt skulle sättas ned helt, det vill säga att försäkringsersättning skulle utebli, anser Konsumentverket inte är i överensstämmelse med FAL. För konsumenters del är det skillnad mellan att helt nekas ersättning respektive att få en skäligen nedsatt ersättning. Villkoret behöver därför enligt Konsumentverkets bedömning ändras för att inte stå i strid med FAL:s tvingande bestämmelser och på den grunden vara oskäligt enligt 3 § AVLK.

Ett annat villkor som Konsumentverket också bedömer kan ifrågasättas i förhållande till FAL:s bestämmelser är det relativt vanliga förhållandet att villkoren har utformats som omfattningsbestämmelser trots att de görs beroende av hur konsumenten har agerat. Följden blir att ersättning från försäkringen undantas istället för att, såsom borde ske, nedsättningsprövas efter vad som är skäligt.[21] Exempel på villkor av detta slag är om konsumenten har agerat på ett sådant sätt att risken för att skadas ökar genom att exempelvis själv tillgripa eller hota om att tillgripa våld, uppträda provocerande i tal eller handling eller delta i våldsamma aktiviteter eller begå eller medverka i brottslig verksamhet. Otillåtna omfattningsbestämmelser strider mot FAL och kan därför vara att anse som oskäliga i AVLK:s mening i enlighet med vad som har sagts ovan.

5. Uppföljning

I de fall som brister har uppmärksammats i bolagens förköpsinformation och/eller avtalsvillkor kommer riktade tillsynsärenden att inledas. Det innebär att berörda bolag kommer att få skrivelser som konkret redogör för vad bristerna enligt Konsumentverkets bedömning består av i deras fall. 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 detta PM.

Johanna Persson *Joel Westerlund*

Mer information om Konsumentverkets tillsyn på försäkringsområdet och PM från tidigare granskningar finns på https://www.konsumentverket.se/marknadsratt-foretag/forsakringar-regler-for-foretag/

[20] 1 kap. 6 § FAL.
[21] 4 kap. 6 och 11 §§ FAL.