

Granskning av rättsskyddsmomentet i boendeförsäkringar

1. Inledning

Över 96 % av Sveriges befolkning uppskattas ha en hemförsäkring.¹ Trots att så många omfattas av försäkringen och att alla hem- och villahemförsäkringar innehåller momentet rättsskydd, är Konsumentverkets uppfattning att många konsumenter inte känner till att de har rättsskydd, vad skyddet innebär och vad som krävs för att rättsskyddet ska kunna användas. Få ansökningar om rättsskydd inkommer till försäkringsbolagen i jämförelse med anmälda skador inom andra moment i hemförsäkringen.²

Genom rättsskyddet ersätts, under vissa förutsättningar och upp till vissa belopp, konsumentens ombuds- och rättegångskostnader. Rättsskyddet har enligt Konsumentverkets uppfattning en viktig praktisk och ekonomisk funktion för att konsumenter ska kunna tillvarata sina rättigheter, våga anlita juridiskt ombud och få tvister prövade i domstol.

2. Syfte

Detta är den första granskningen som Konsumentverket genomför om rättsskyddet i boendeförsäkringar. Granskningen syftar till att kontrollera om informationen är tillräcklig och tydlig och att avtalsvillkoren är klara, balanserade och lagenliga. Ytterligare ett syfte med granskningen är att den ska uppmärksammas av konsumenter så att dessa får kännedom om att de oftast omfattas av ett rättsskydd, vad rättsskyddet innebär och vilka de viktigaste begränsningarna är.

3. Urval och avgränsningar

Granskningen behandlar rättsskyddet i ”boendeförsäkringar”, med vilka avses hem- och villahemförsäkringar. Rättsskyddet inom särskilda försäkringar som i och för sig har med boende att göra, såsom bostadsrätt- och fritidshus, omfattas inte.³

¹ Svensk Försäkrings publikation, *Försäkringar i Sverige 2012–2021*, s. 14.

² Av Svensk Försäkrings databas med tillhörande söktabeller om rättsskydd, framgår att ca. 80 000 rättsskyddsskador inom hemförsäkring anmäldes under 2021. Jämförs denna siffra med antalet anmälda skador inom momentet allrisk är det antalet ca. 1,6 miljoner, dvs. 20 gånger så vanligt förekommande, se www.svenskforsakring.se/statistik/statistikdatabas/ (senast kontrollerad 2022-08-18).

³ Utanför granskningen faller också det rättsskydd som finns i t.ex. bil- och båtförsäkringar.

Åtta försäkringsbolags information⁴ och avtalsvillkor gällande rättsskyddsmomentet har granskats i förhållande till de rättsliga krav som ställs genom marknadsföringslagen (2008:486), MFL, avtalsvillkorslagen (1994:1512), AVLK, lag (2018:1219) om försäkringsdistribution, LFD samt försäkringsavtalslagen (2005:104), FAL. Även Svensk Försäkrings rekommendation om förköpsinformation har beaktats. Informationen och villkoren har granskats utifrån den utformning som dessa hade i februari 2022.

Följande åtta bolag har ingått i granskningen (eventuell annan försäkringsgivare anges inom parentes): Aktsam AB (Codan Försäkring A/S genom Trygg-Hansa Försäkring, filial), Dina Försäkring AB, Folksam ömsesidig sakförsäkring, Hedvig Försäkring AB, If Skadeförsäkring AB, Länsförsäkringar AB, Tre Kronor Försäkring AB och Trygg-Hansa Försäkring AB.

4. Resultat

4.1 Allmänna iakttagelser

Försäkringsbolag är enligt den s.k. produktfrihetsprincipen fria att utforma sina produkter och prissätta dem utifrån vilka risker som bolagen är villiga att ta och vilka kostnader som slutligen ska belasta försäkringskollektivet. Försäkringens utformning kan ske genom att villkoren innehåller positiva beskrivningar eller genom undantag.

Rättsskyddet är en komplex del av hemförsäkringsvillkoren, enligt Konsumentverkets uppfattning. Villkoren är i allmänhet likartat utformade hos olika försäkringsbolag och utmärks av att de är generella men samtidigt noga preciserade. Av villkoren blir det tydligt att det är ett flertal förutsättningar som behöver uppfyllas för att rättsskydd ska beviljas. Ofta är inte villkoren självbärande, dvs. att de i sig själva är helt klara, utan de kräver tolkning och tillämpning. 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 rättsskydd kommer att kunna medges eller inte.⁵

Rättsskyddet innehåller vidare vissa särskiljande drag som utmärker sig från andra moment i hemförsäkringen. *Självriskan* är ett sådant exempel. I stället för ett fast belopp, t.ex. 1500 kr., är det en procentsats som ska betalas, i regel 20 eller 25 % av den totala kostnaden.⁶ Eftersom konsumentens kostnad blir beroende av slutsumman för tvisten kan beloppet som konsumenten ska betala bli betydande, trots att rättsskydd har beviljats. Det är även värt att notera att det som parterna tvistar om, t.ex. en fordran, inte täcks av rättsskyddet.⁷

⁴ Med information avses både förköpsinformation som försäkringsbolag ska lämna enligt FAL och det produktfaktblad vid skadeförsäkring som distributören ska ge till konsumenter enligt LFD.

⁵ Det är förvisso det juridiska ombudet som ansöker om rättsskydd och sköter korrespondensen med försäkringsbolaget. Att villkoren på detta sätt delvis riktar sig mot ombudet som är juridiskt kunnigt kan förklara villkorens komplexitet.

⁶ För vissa tvister gäller å andra sidan rättsskyddet utan självrisk, t.ex. vid ID-stöld eller tvister mot det egna försäkringsbolaget.

⁷ Jfr. prop. 1996/97:9, s. 89.

Takbelopp förekommer även för andra försäkringsmoment än rättsskydd, men är ändå värt att uppmärksamma och jämföra eftersom detta belopp är vad som maximalt kan ersättas och beloppet skiljer sig åt mellan bolagen.⁸ Ombuds- och rättegångskostnader som överstiger takbeloppet får konsumenten själv stå för.

Ett annat utmärkande drag, som också kan illustrera hur komplext uppbyggda villkoren om rättsskydd är och att de kräver tolkning, är *karensreglerna*. Dessa innebär att det behöver ha gått en viss tid från det att försäkringen tecknades tills att tvist uppkommer. Huvudregeln är att konsumenten ska ha haft hemförsäkringen under en sammanhängande period om minst två år samt att försäkringen tecknades ”så snart behovet uppkom”.⁹ Om försäkringen inte har funnits i två år men gäller när tvisten uppkommer kan rättsskydd ändå beviljas om de ”händelser eller omständigheter som ligger till grund för anspråket” har inträffat sedan försäkringen trädde i kraft.¹⁰

Rättsskyddet gäller inte för tvister med någon som konsumenten har varit gift, sambo eller registrerad partner med. Dock omfattas tvister som rör t.ex. umgänge med, och boende för, gemensamma barn. Här gäller dock en särskild karensregel, i normalfallet minst ett år. Tiden är dock inte densamma hos samtliga bolag som har ingått i granskningen och inte heller från vilken tidpunkt som karenstiden börjar att räknas, om det är från ansökan eller från dom om äktenskapsskillnad.

Förutom de särskiljande drag som har berörts ovan finns ett flertal andra *begränsningar* för rättsskyddet. Några exempel som kan vara överraskande och ibland svårtydda är följande:

Det måste vara fråga om en *tvist* i villkorens mening. Villkorens definition av en ”tvist” är dock något annat än att parterna är oense och kan därmed avvika från vad en genomsnittlig konsument uppfattar som en tvist.¹¹ Tvisten måste vidare kunna prövas i vissa utpekade instanser¹² och minst uppgå till ett visst belopp.¹³

⁸ Takbeloppen varierar mellan olika bolag och deras respektive versioner av hemförsäkringar, t.ex. bas- mellan- och stor hemförsäkring. Spannet i granskningen var mellan 130 000 och 400 000 kronor.

⁹ Det gör ingenting om konsumenten har haft olika försäkringsbolag, det viktiga är att konsumenten inte har varit oförsäkrad eller haft ett glapp i försäkringsskyddet.

¹⁰ När ”behovet uppkommer” och vilka ”händelser eller omständigheter som ligger till grund för anspråket” är tolkningsfrågor. Med exemplet tvist med säljaren p.g.a. fel i fastighet kan det bli så här: Försäkringstagarens reklamation utgör det anspråk som har framförts. När säljaren avvisar detta uppkommer en tvist i villkorens mening. Det är dock inte avvisandet av anspråket som ligger till grund för tvisten, det är själva tvisteuppkomsten. De händelser eller omständigheter som ligger till grund för anspråket är något som har inträffat innan anspråket framförs. I detta fall är det att fastigheten hade ett fel vid tillträdet. Det innebär att den tidpunkt som försäkring ska ha funnits från är dagen för tillträdet. Om försäkring inte fanns direkt vid tillträdet utan tecknades senare uppfylls inte karensregeln och rättsskydd kan inte beviljas för tvisten med fastighetssäljaren.

¹¹ Med tvist avses att ett framställt anspråk (aktivt) har avvisats helt eller delvis.

¹² I regel att tvisten kan prövas som ett tvistemål (s.k. T-mål, inte ärendemål, Å-mål) i tingsrätt, hovrätt och Högsta domstolen.

¹³ Tvisten behöver handla om minst ett halvt prisbasbelopp. Det får således inte vara fråga om ett s.k. småmål. Prisbasbeloppet för 2022 är 48 300 kronor, www.regeringen.se/artiklar/2021/09/prisbasbelopp-for-2022-faststallt/ (senast kontrollerad 2022-09-09).

Arvstvister är, liksom vårdnadstvister och entreprenadvivister, vanligt förekommande tvister för konsumenter. För att få rättsskydd för arvstvister gäller dock särskilda regler. Det är enbart kostnader från det att talan har väckts i domstol som täcks och eventuella kostnader som uppkommer efter att frågan är avgjord omfattas inte, t.ex. kostnader för att se till att den träffade överenskommelsen om arvet efterföljs.

Rättsskyddet är tänkt att enbart omfatta tvister som rör konsumentens privatliv och inte sådant som har samband med arbete, tjänsteutövning eller annan förvärvsverksamhet, det s.k. *förvärvsundantaget*. I vissa fall kan gränserna för förvärvsundantaget vara svåra att fastställa. I granskningen hittades exempel på mycket brett formulerade undantag, exempelvis om tvisten har *något* samband med förvärvsverksamhet eller *tidigare* förvärvsverksamhet eller annat som konsumenten har gjort för att "tjäna pengar". Förvärvsundantaget kan också ställa till problem i den nya s.k. gig-ekonomin där konsumenterna kan ha korta, tillfälliga jobb och ibland parallellt med varandra. Fler avtalsvillkor för rättsskyddet berörs nedan i avsnitt 4.3.

Sammantaget är Konsumentverkets bedömning att momentet rättsskydd är ett komplicerat avsnitt av hemförsäkringsvillkoren. Konsumenten kan inte utgå ifrån vad som "verkar rimligt", utan rättsskyddsvillkoren gäller på ett noga övervägt sätt för de risker som försäkringsbolaget är villigt att ta. Försäkringen omfattar det som står i villkoren och ofta kräver dessa tolkning. Mot bakgrund av att de flesta konsumenter inte noggrant tar del av försäkringsvillkor har den mer översiktliga informationen, förköpsinformationen enligt FAL och LFD, en särskilt viktig roll att fylla. Konsumenterna kan också vända sig till Konsumenternas försäkringsbyrå som tillhandahåller oberoende vägledning. Byrån har också försäkringsjämförelser och i dessa kan konsumenten t.ex. specifikt jämföra villkoren för rättsskydd hos olika bolag.¹⁴

4.2 Förköpsinformation

I god tid innan ett försäkringsavtal ingås ska konsumenten ges ett standardiserat produktfaktablad, s.k. IPID.¹⁵ Faktabladet syftar till att upplysa om försäkringens egenskaper och förenkla jämförelser av försäkringar. Det är noga reglerat hur faktabladet ska vara disponerat, vilka rubriker och symboler som det ska innehålla och hur omfattande det får vara (två, eller i undantagsfall tre, sidor).

Bolagens faktablad är likartat uppställda men antalet sidor skiljer sig åt liksom mängden text. Inget bolag har överskridit tre sidor men exempel finns när inte ens två sidor har använts. Eftersom en hemförsäkring innehåller många olika moment låter det sig inte göras att utförligt beskriva rättsskyddet. Från granskningen kan dock konstateras att rättsskyddsmomentet behandlas mycket kort i faktabladet och att det i något fall inte ens nämns som en beståndsdel i hemförsäkringen under rubriken "*Vilken typ av försäkring handlar det om?*" Produktfaktabladen för hem-/villahemförsäkringar fungerar därför inte enligt

¹⁴ www.konsumenternas.se/konsumentstod/jamforelser/boendeforsakringar/jamfor-hemforsakringar/hel-oversikt/ (Senast kontrollerad 2022-09-02).

¹⁵ IPID står för Insurance Product Information Document. Se 5 kap. 13 § LFD samt kommissionens genomförandeförordning (EU) 2017/1469 om ett standardiserat presentationsformat för produktfaktablad för försäkringsprodukter.

Konsumentverkets bedömning för att ge konsumenter tillräckliga upplysningar vad gäller rättsskyddsmomentet och ger inte heller möjlighet för konsumenten att jämföra innehållet i detta moment mellan olika bolag.

Sidutrymmet för att lämna förköpsinformation enligt FAL¹⁶ och Svensk Försäkrings rekommendation¹⁷ är större än för produktfaktabladet. Förköpsinformation har dock alltid det inbyggda problemet att balansera mellan utförlighet och lättöverskådlighet. Vid boendeförsäkring som innehåller många olika moment blir utmaningen att välja mellan vilken information som ska lyftas fram resp. utelämnas, särskilt stor.

Konsumentverket konstaterar efter granskningen att rättsskyddet ges ett begränsat utrymme i förköpsinformationen och att viktiga begränsningar som finns inte upplyses om. Exempel på viktiga begränsningar som bör beröras är enligt Konsumentverkets bedömning de tvister som är vanligast förekommande för konsumenter; t.ex. att rättsskyddet inte gäller för småmål eller brottmål, vad som gäller för tvister om arv resp. vid separation samt att det finns en särskild konstruktion för självrisker och karensregler. Sammanfattningsvis riskerar den knapphändiga förköpsinformationen att leda till att konsumenter inte uppmärksammar rättsskyddet, förstår de viktigaste begränsningarna och inför tecknande av försäkring har svårt att jämföra innehållet i rättsskyddsmomentet mellan olika försäkringsbolag.

4.3 Avtalsvillkor

Konsumentverket har i granskningen funnit exempel på villkor som riskerar att vara oskäliga enligt 3 § AVLK. Den främsta grunden till oskälighet är att villkoret är så vagt utformat att dess konsekvenser är svåra att förutse. 3 § AVLK tar även sikte på villkor som strider mot tvingande rätt resp. villkor som medför att parternas rättigheter och skyldigheter fördelas på ett sådant sätt att en rimlig balans inte längre upprätthålls. Nedan lyfts fram några exempel på villkor vars skälighet kan ifrågasättas.

Förvärvsundantaget

Förvärvsundantaget finns med i alla bolags rättsskydd och är likartat, men inte identiskt, utformat. Villkoret kan vara mycket brett formulerat och omfatta tvister som har *något* samband eller anknytning till nuvarande eller *tidigare* arbete eller *annat* som konsumenten har gjort för att "tjäna pengar". Villkoret är oklart eftersom det inte framgår hur starkt eller svagt sambandet eller anknytningen behöver vara. Även enskilda/privata affärer över småmålsbegränsningen, t.ex. att sälja sin bil privat kan sägas göras för att "tjäna pengar" men kan enligt Konsumentverkets bedömning knappast anses utgöra förvärvsverksamhet som istället bör bygga på affärer av någon omfattning eller kontinuitet. Beroende på hur vitt villkoret tolkas och tillämpas kan det, förutom att vara oklart, även ifrågasättas såsom obalanserat.

¹⁶ Se 2 kap. 1 och 2 §§ FAL.

¹⁷ www.svenskforsakring.se/globalassets/rekommendationer/rekommendationer-om-information-till-kunder/rekommendation-om-forkopsinformation-antagen-2018.pdf (senast kontrollerad 2022-09-02).

Privatperson respektive konsument

Rättsskyddet omfattar enligt villkorens ordalydelse försäkringstagaren i egenskap av "privatperson" och tar sikte på "händelser i privatlivet". Ordvalet risker dock att bli otydligt då begreppet privatperson kan tolkas som att tvister som försäkringstagaren har i egenskap av konsument undantas. Rättsskyddet omfattar dock tvister med näringsidkare och i dessa fall är försäkringstagaren konsument snarare än privatperson. Villkoret är troligen inte avsett att undanta dessa typer av tvister men kan skrivas tydligare för att förebygga oklarheter.

Privatekonomiska åtgärder av ovanlig art eller omfattning

Detta är ett vanligt undantag vars innebörd är svår att fastställa. Frågor kan uppstå när det kommer till vilka typer av privatekonomiska åtgärder som kan falla in under definitionen "ovanlig art eller omfattning". Konsumentverket har förståelse för att försäkringsvillkor behöver formuleras på ett sätt som gör dem både följsamma och precisa. Villkorets konsekvenser är dock svåra att förutse. En metod för att uppnå ökad tydlighet skulle kunna vara att villkoret åtföljs av kommentarer eller exempel. I granskningen noterades att några bolag hade kommentarer i anslutning till sina villkor.

Befogat intresse av att få sin sak prövad

Ytterligare ett exempel på ett vagt formulerat villkor är att konsumenten ska ha "befogat intresse" av att få sin sak prövad. Villkorets närmare innebörd är oklart och det kan vara svårt att förutse hur bolagen kommer att tillämpa villkoret i skaderegleringen. Eftersom det är ett undantag har bolagen bevisbördan för att intresset är obefogat att få rättsligt prövat. Villkoret upplyser dock inte på något sätt om vad som är att anse som befogat resp. obefogat. Konsumentverket antar att villkoret tillämpas ganska sällan och tolkas restriktivt och att det, när villkoret hänvisas till, är tämligen uppenbart att befogat intresse saknas.

Egna utredningskostnader

Villkoren ersätter inte kostnader för konsumentens eget arbete, förlorad arbetsinkomst, resor eller uppehålle som har koppling till tvisten. Dock finns det, i något fall, villkor med oklar syftning. Ett exempel är att försäkringen enligt villkoret ersätter "egna" utredningskostnader när bolagen i själva verket menar ombudets utredningskostnader. Konsumentens kostnader för utredning är fortfarande undantagna. Villkoret skulle därmed kunna grunda förväntningar som inte överensstämmer med innehållet i försäkringen och borde skrivas tydligare.

Rätt att välja ombud

I granskningen har Konsumentverket inte funnit några exempel på villkor som strider mot tvingande rätt och på den grunden oskäligen. Ett villkor som förekommer hos alla bolag som dock kan diskuteras är kostnader vid anlitan av nytt ombud. Villkoren ersätter i regel inte merkostnader som uppkommer om konsumenten anlitar flera ombud eller ett nytt ombud. Något bolag undantar också anlitan av ombud på annan ort. Enligt 3 § Lag (1993:1303) om vissa avtalsvillkor för rättsskydds försäkring, som är tvingande till konsumentens förmån, har konsumenten rätt att fritt välja ombud. Ett byte av ombud kan ha legitima skäl, exempelvis samarbetsproblem eller bristande förtroende för det

tidigare ombudet, och om villkoret begränsar möjligheten att byta ombud kan villkoret strida mot nämnda lagrum om att fritt kunna välja ombud. Konsumentverket noterar dock att villkoret talar om *merkostnader*, inte kostnader, och bedömer därför att inskränkningen inte är så omfattande att villkoret blir oskäligt. Mot oskälighet talar också att ett bolag anger att även merkostnader ersätts om det finns ”särskilda skäl”. Ett annat villkor av intresse i sammanhanget som kan begränsa ersättningen är villkoret om att rättskyddet bara ersätter kostnader som är ”nödvändiga och skäliga”.

Takbeloppet i relation till maximalt antal timmar

I några fall föreskriver bolagen i sina villkor att de ersätter kostnader för högst 100 timmars arbete av ombudet, i tillägg till det angivna takbeloppet på en viss summa. Det framkommer inte varför det finns en begränsning av antalet timmar när det redan finns en beloppsbegränsning. 100 timmar torde inte räcka särskilt länge för ett ombud när det kommer till tvistelösning. Det framgår heller inte av villkoret huruvida det är vad som inträffar först som gäller. Villkoret kan därmed ifrågasättas som oklart och på den grunden vara oskäligt.

Med dessa typer av öppna och oklart formulerade avtalsvillkor blir det svårt för konsumenten att förutse konsekvenserna och beroende på skadereglerare kan utfallet också skilja sig åt, både mellan bolag och inom bolag, trots att villkoret är formulerat på samma sätt. Konsumentverket bedömer att villkoren skulle kunna öka i tydlighet och förutsebarhet om fler exempel, definitioner och kommentarer läggs till villkoren.

Ärendets fortsatta handläggning

Konsumentverkets sammantagna bedömning är att förköpsinformation och försäkringsvillkor kan förbättras hos de bolag som har ingått i granskningen.

Löpande tillsynsärenden kommer att inledas genom vilka respektive bolag får ta del av skrivelser som konkret redogör för vad bristerna består i. Bolagen ges därefter möjlighet att yttra sig och redogöra för vilka åtgärder som de kommer att vidta samt när dessa kommer att vara genomförda. Samtliga bolag som har ingått i granskningen får del av denna PM.

Cecilia Ceder
Jurist

Joel Westerlund
Jurist

Mer information för dig som företagare finns på Konsumentverkets företagsidor om försäkringar, www.konsumentverket.se/for-foretag/regler-per-omradebransch/finansiella-tjanster/forsakringar/