

# Försäkringsgivares informationsplikt

Redaktör: jur. kand. Marcus Radetzki

Vid AIDA:s nordiska kollokvium på Hässelby slott behandlades den 9 april 1992 ämnet Försäkringsgivares informationsplikt. Huvudreferenter var Agneta Andersson-Lundström och Jaako Salminen från Finland. Coreferenter var Henning Jønsson från Danmark, Marit Nøkleby från Norge och Rolf Olausson från Sverige. Referenternas anföranden följdes av en diskussion. I denna artikel refereras inledningsvis de olika anförandena samt två av diskussionsinläggen. Därefter följer en sammanställning av framförda fakta och synpunkter i vilken även ej refererade diskussionsinlägg har beaktats.

## 1. Huvudreferenterna Agneta Andersson-Lundströms och Jaako Salminens anförande

### 1.1. Allmänt

I Finland gäller för närvarande en försäkringsavtalslag (FAL) från 1933. Denna lag innehåller mycket få stadganden beträffande försäkringsgivares skyldigheter. Följaktligen saknar lagen regler beträffande försäkringsgivares informationsplikt.

Efter samnordiska överläggningar har ett förslag till ny försäkringsavtalslag (lagförslaget) framförts i Finland. Den nya lagen planeras träda i kraft den 1 januari 1994. Lagförslaget innehåller ett flertal regler beträffande försäkringsgivares informationsplikt, vilka, mot bakgrund av nuvarande förhållanden, skall behandlas nedan.

Först skall dock nämnas att konsumentskyddslagen (KSL), som gäller utbud, försäljning och annan marknadsföring av konsumtionsnyttigheter (exempelvis försäkringar)<sup>1</sup> från näringsidkare till konsumenter, kan sägas stadga en viss informationsplikt från försäkringsgivares sida, exempelvis vid marknadsföring av försäkringar.

1) Lagen gäller dock inte vissa lagstadgade eller motsvarande försäkringar.

Dessutom regleras försäkringsgivares informationsplikt till viss del av så kallad god försäkringssed. Denna är främst baserad på avgöranden och rekommendationer från olika försäkringsnämnder, Konsumenternas Försäkringsbyrå samt Finska Försäkringsbolagens Centralförbund.

### 1.2. Regler om försäkringsgivares informationsplikt

#### 1.2.1. Information innan försäkring tecknas

I den nu gällande FAL finns inga stadganden som förpliktar försäkringsgivare att lämna försäkringstagare information innan försäkring tecknas. Däremot finns ett flertal rekommendationer<sup>2</sup> enligt vilka sådan förköpsinformation skall lämnas beträffande väsentliga begränsningar i försäkringsskyddet. I praktiken lämnar försäkringsgivarna mycket ofta tillfredsställande förköpsinformation.

Enligt lagförslaget är försäkringsgivare skyldiga att innan försäkring tecknas lämna försäkringstagaren de uppgifter denne behöver för att kunna bedöma sitt behov av försäkring och för att kunna välja rätt försäkring. Härvid skall försäkringstagaren informeras om de olika för-

2) Det är sålunda inte fråga om formellt bindande lagbestämmelser.

säkringsprodukter som den aktuella försäkringsgivaren har att erbjuda, försäkringspremier och försäkringsvillkor. Försäkringsgivaren behöver dock inte lämna denna information om försäkringstagaren förklarar sig avstå eller om informationsplikten medför oskäligt besvär för försäkringsgivaren.

I lagförslaget stadgas inte hur förköpsinformationen skall lämnas. Klart är dock att informationsplikten inte kan anses uppfylld enbart genom att försäkringsgivaren tillställer försäkringstagaren försäkringsvillkoren.

*1.2.2. Information när försäkring tecknats*  
Trots att det inte uttryckligen stadgas, utgår den nu gällande FAL från att försäkringsgivare, när försäkring tecknats, tillställer försäkringstagaren ett försäkringsbrev och de för försäkringen gällande villkoren.

I lagförslaget ingår ett stadgande enligt vilket denna oskrivna regel lagfästs. Enligt detta stadgande skall försäkringsgivare, när ett försäkringsavtal ingåtts, utan dröjsmål tillställa försäkringstagaren försäkringsbrev och försäkringsvillkor. Av försäkringsbrevet skall försäkringsavtalets centrala delar framgå. Har parterna överenskommit något som ej framgår av försäkringsvillkoren skall även detta intas i försäkringsbrevet.

*1.2.3. Information under avtalstidens gång*  
*Årligen återkommande information*

Enligt lagförslaget skall försäkringsgivare, beträffande försäkringar med en försäkringstid överstigande ett år<sup>3</sup>, årligen informera försäkringstagarna om försäkringssumma och annat som kan anses vara av väsentlig betydelse, exempelvis självrisk, återköpsvärde och eventuella förmånstagarförordnanden.

Eftersom de flesta finländska livförsäkringsbolag redan idag lämnar sina försäkringstagare sådan information kommer denna regel inte att innebära några större praktiska förändringar.

3) Försäkringar med så lång försäkringstid är oftast livförsäkringar.

*Information i olika specialsituationer*

Enligt lagförslaget skall försäkringsgivare också i ett antal speciella situationer informera försäkringstagare enligt särskilda regler. En sådan situation är för handen när en försäkringsgivare vill säga upp ett försäkringsavtal på grund av att försäkringstagaren lämnat oriktiga eller bristfälliga uppgifter<sup>4</sup>. Enligt nu gällande FAL förfaller ett försäkringsavtal automatiskt i denna situation. Enligt lagförslaget krävs däremot att försäkringsgivaren, utan onödigt dröjsmål, skriftligen uppsäger försäkringen vid äventyr att annars gå miste om rätten att åberopa försäkringstagarens förseelse.

Lagförslaget behandlar ytterligare specialsituationer för vilka särskilda informationsregler stadgas. Av utrymmesskäl kan dessa ej behandlas i detta sammanhang. Det förtjänar dock påpekas att det stundom är fråga om relativt långtgående regler. Exempelvis stadgas i vissa fall en skyldighet för försäkringsgivare att under vissa förutsättningar lämna information till olika tredje män, exempelvis panthavare eller förmånstagare.

*1.2.4. Information vid försäkringstidens slut*

I dagsläget finns inga regler som ålägger försäkringsgivare informationsplikt vid försäkringstidens slut.

Enligt lagförslaget är försäkringsgivare, ifall en livförsäkring varit i kraft mer än ett år, skyldig att senast en månad och tidigast tre månader innan försäkringstidens utgång informera försäkringstagaren om att försäkringstiden upphör och om eventuella möjligheter till förlängning av denna. Försummas detta förblir försäkringen i kraft till den del fråga är om skydd vid dödsfall. Detta förlängda försäkringsskydd upphör dock att gälla senast sex månader efter försäkringstidens slut.

4) Detsamma gäller för övrigt vid utebliven premiebetalning.

### 1.2.5. Information efter försäkringsfall

När ett försäkringsfall har inträffat har försäkringsgivaren enligt lagförslaget en informationsplikt gentemot den som har rätt till ersättning. I detta sammanhang torde informationsplikten närmast utgöra en skyldighet att svara på frågor. Det är sålunda inte fråga om någon aktiv informationsplikt för försäkringsgivarna.

Vidare stadgas i lagförslaget att försäkringsgivares beslut i olika ersättningsfrågor skall innehålla information om försäkringstagares besvärsmöjligheter.

I dessa avseenden överensstämmer lagförslagets regler med gällande praxis varför de inte kommer att medföra några praktiska förändringar.

## 1.3. Påföljd vid brott mot informationsplikten

### 1.3.1. Nu gällande påföljdsregler

Den nu gällande FAL saknar regler om påföljd vid försäkringsgivares brott mot informationsplikten. Enligt rättspraxis kan ett brott mot denna plikt medföra ett skadeståndsansvar för den försäkringsgivare vars representant genom oaktsamhet vållat en försäkringstagare skada. Rättspraxis medger dock inte något avtalsrättsligt informationsansvar. Detta illustreras av följande ärende som i två omgångar prövats av finska HD, först avtalsrättsligt och senare skadeståndsrättsligt.

En försäkrad handelsträdgård hade drabbats av en skada som endast var ersättningsgill enligt ett särskilt tilläggsvillkor. Något sådant villkor hade dock inte intagits i det aktuella försäkringsavtalet. Anledningen härtill var att försäkringsgivarens representant vid tecknandet av försäkringen givit försäkringstagaren en felaktig tolkning av de allmänna försäkringsvillkoren enligt vilken skada av det aktuella slaget omfattades av försäkringen redan enligt dessa villkor. HD ogillade den av försäkringstagaren, på avtalsrättslig grund, förda ersättningstalan<sup>5</sup> och motiverade detta med

5) HD 1986 II 84.

att försäkringsgivaren inte hade befullmäktigat sin representant att avvika från försäkringsvillkoren och att denne inte heller enligt lag eller sedvänja hade rätt att göra sådan avvikelser. När samma ärende senare avgjordes av HD som ett skadeståndsärende<sup>6</sup> ålades försäkringsgivaren ersättningsskyldighet på grund av principalansvar. HD ansåg att försäkringsgivarens representant genom sitt culpösa förfarande hade förorsakat att egendomen inte blev försäkrad mot skada av det slag som inträffat och att försäkringstagaren till följd härav åsamkats en skada som motsvarade den uteblivna försäkringsersättningen.

Rättspraxis medger sålunda ett skadeståndsrättsligt culpaansvar, men inte ett avtalsrättsligt ansvar vid försäkringsgivares brott mot informationsplikten. Mot denna bakgrund förefaller det överraskande att Försäkringsnämnden i ett flertal fall rekommenderat ett avtalsrättsligt ansvar då en försäkringsgivares representant lämnat försäkringstagaren oriktiga eller bristfälliga uppgifter beträffande en försäkrings omfattning. Nämndens ställningstaganden i denna fråga har sannolikt varit påverkade av lagförslagets sedan länge kända regler om avtalsrättsligt ansvar vid brott mot informationsplikten. I stor utsträckning har försäkringsgivarna följt nämndens rekommendationer.

### 1.3.2. Lagförslagets påföljdsregler

I lagförslaget ingår ett uttryckligt stadgande om försäkringsgivares ansvar för oriktig eller bristfällig information. Enligt detta stadgande anses ett försäkringsavtal vara i kraft med det innehåll försäkringstagaren, på basis av den information han erhållit, har motiverad anledning att tro att det har<sup>7</sup>. Detsamma gäller om försäkringsgivaren under försäkringstiden

6) HD 1990 II 26.

7) Detta fastställs som huvudregel utifrån en objektiv bedömning, det vill säga utifrån den slutsats en genomsnittlig försäkringstagare skulle ha motiverad anledning att dra beträffande försäkringsavtalets innehåll i motsvarande situation.

givit försäkringstagaren oriktig, bristfällig eller vilseledande information som påverkat dennes agerande. Regeln gäller dock inte information som efter ett försäkringsfall lämnats beträffande ersättningen.

Lagförslagets påföljd är således avtalsrättslig. Vid felaktig eller bristfällig information kan ett försäkringsavtal få ett annat innehåll än det försäkringsgivaren avsett<sup>8</sup>. Vilket innehåll avtalet de facto har kommer många gånger fram först vid konflikt beträffande avtalsinnehållet och avtalet förblir gällande med detta innehåll under hela avtalstiden. En försäkringsgivare kan således inte, genom att i efterhand korrigera oriktiga eller bristfälliga uppgifter, få tillstånd en ändring av avtalsinnehållet<sup>9</sup>.

Lagförslagets avtalsrättsliga informationsansvar gäller såväl muntlig som skriftlig information. Ansvar gäller inte bara information som aktivt lämnas i samband med tecknande av försäkring utan även mera allmänna uppgifter som lämnas i försäkringsgivares marknadsföring med mera. Det avtalsrättsliga informationsansvaret gäller uppgifter lämnade av alla personer som hör till en försäkringsgivares marknadsförings- och säljorganisation, oberoende av om de är fast anställda eller sköter arbetet som bisyssla, möjligen med undantag för vissa agenter som har uppdraget som bisyssla, exempelvis resebyråtjänstemän som säljer reseförsäkringar.

### 1.4. Avslutande synpunkter

---

8) Det förtjänar framhållas att detta gäller oavsett om vårdslöshet från försäkringsgivarens sida kan påvisas eller ej.

9) En annan sak är att den försäkringsgivare som lämnat en felaktig uppgift innan en försäkring tecknats (till exempel en marknadsföringsuppgift) har möjlighet att korrigera denna uppgift fram till tiden för avtalsslutet. Likaså kan en försäkringsgivare som lämnat en felaktig uppgift under försäkringstiden korrigera denna med verkan att den inte påverkar avtalsinnehållet förutsatt att det sker innan uppgiften påverkat försäkringstagarens agerande.

Eftersom den nu gällande finska försäkringslagstiftningen är starkt föråldrad innebär lagförslaget, formellt sett, en mycket stor förändring vad gäller försäkringsgivares informationsplikt. I förhållande till nuvarande praxis torde dock ändringarna inte vara lika ingripande. Försäkringsgivarna blir dock tvugna att i viss utsträckning anpassa sitt skriftliga informationsmaterial, sina rutiner och dataprogram till de nya reglerna.

Lagförslagets påföljdssystem innebär däremot en väsentlig förändring jämfört med nuvarande förhållanden som kan komma att få stor betydelse. Det är viktigt att försäkringsgivarna kan leva upp till lagförslagets informationskrav så att den stränga avtalsrättsliga påföljden inte behöver tillämpas annat än i undantagsfall.

## 2. Coreferenternas anföranden

---

### 2.1. Henning Jönsson

#### 2.1.1. Allmänt

Den naturliga utgångspunkten för en diskussion kring frågan om försäkringsgivares informationsplikt är försäkringstagarnas befintliga kunskap om försäkringar. Enligt en undersökning som genomfördes i Danmark 1985 är åtminstone konsumenters kunskaper härom mycket bristfälliga<sup>10</sup>. Anledningen härtill torde främst vara att komplexiteten och komplikationsnivån inom försäkringsvärlden och dess språk leder till att människor varken kan eller vill skaffa sig kunskap om försäkring. Dessa förhållanden ger vid handen att det är väsentligt för försäkringsbolagen att förenkla och förbättra informationen till försäkringstagarna.

De olika nordiska länderna befinner sig på olika stadier i utvecklingen beträffande försäkringsgivares informationsplikt gentemot för-

---

10) Detsamma torde i stor utsträckning även gälla övriga försäkringstagare.

säkringstagare. I Norge finns sedan ett par år en ny försäkringsavtalslag, i Finland är en ny försäkringsavtalslag föreslagen och i Sverige finns sedan ett antal år en konsumentförsäkringslag. Samtliga dessa lagar respektive lagförslag innehåller regler om försäkringsgivares informationsplikt. I Danmark däremot, gäller ännu en försäkringsavtalslag från 1930, vilken helt saknar regler om försäkringsgivares informationsplikt. Danmark är sålunda det nordiska land som ligger längst bak i utvecklingen på detta område.

### 2.1.2. Försäkringsgivares informationsplikt i Danmark

Ovan har nämnts att Danmark saknar specifika regler beträffande försäkringsgivares informationsplikt. Klart är dock att försäkringsgivare i viss utsträckning har en sådan plikt. Klart är också att denna plikt sanktioneras avtalsrättsligt, med stöd av fullmactsreglerna. Detta innebär att följden av utebliven eller felaktig information kan bli att ett försäkringsavtal anses vara i kraft i den form som en försäkringstagare, på basis av de uppgifter denne erhållit från försäkringsgivaren, hade motiverad anledning att tro att försäkringen hade.

Vidare finns i Danmark allmänna marknadsföringsregler vilka är tillämpliga vid marknadsföring av försäkring. Dessutom finns branschregler<sup>11</sup> beträffande försäkringsgivares möjlighet att under försäkringstiden tvångsvis ändra försäkringsvillkoren samt dennes skyldigheter härvidlag. Kortfattat innebär dessa regler att en försäkringsgivare kan göra mindre tvångsändringar. Denne har dock skyldighet att informera försäkringstagaren härom samt att orientera denne om uppsägningsmöjligheter med mera.

I dagsläget finns i Danmark inga konkreta förslag till reglering av försäkringsgivares informationsplikt. Inom EG planeras dock vissa regler beträffande detta område vilka, när de

genomföres, kommer att införlivas i dansk rätt. Bland annat innehåller förslaget till ett tredje skadeförsäkringsdirektiv<sup>12</sup> regler om försäkringsgivares informationsplikt, dels beträffande vilka lagregler som gäller för försäkringsavtal och dels beträffande en försäkringstagares olika klagomöjligheter.

### 2.1.3. Kommentar till de föreslagna finska informationsreglerna

De flesta av de regler som ingår i det finska förslaget till ny försäkringsavtalslag skulle fungera tillfredsställande även i Danmark. Några av reglerna föranleder dock viss tveksamhet.

För det första förefaller det alltför ambitiöst med regler om informationsplikt beträffande sådan information som endast skall vägleda försäkringstagare vid bestämning av försäkringsbehov samt val av försäkring. För det andra kommer sannolikt den regel i det finska lagförslaget, enligt vilken försäkringsbrev skall innehålla det centrala i försäkringsavtalet, leda till tvister beträffande vilka delar av detta avtal som skall anses centrala. För det tredje finns en uppenbar risk att det finska lagförslaget regel, att försäkringsavtalet skall anses gälla i den form försäkringstagaren, mot bakgrund av de uppgifter han fått, har motiverad anledning att tro, kan leda till tvister beträffande bestämning av försäkringstagarens uppfattning om vad som avtalats.

## 2.2. Marit Nøkleby

### 2.2.1. Allmänt

Sedan 1/7 1990 gäller en ny försäkringsavtalslag (FAL) i Norge. I denna lag ges utförliga regler om försäkringsgivares informationskyldighet vilka här skall behandlas. Eftersom informationsreglerna beträffande person- och skadeförsäkring i hög grad påminner om varandra kommer i den följande framställningen huvudsakligen att redogöras för reglerna be-

11) Det är sålunda inte fråga om lagregler.

12) COM(90) 348 final, som väntas träda i kraft 1/7 1994.



träffande skadeförsäkring. De regler som gäller personförsäkring omnämns endast då de väsentligen avviker från skadeförsäkringsreglerna.

### *2.2.2. Informationsplikt i samband med erbjudande om skadeförsäkring*

I samband med erbjudande om skadeförsäkring skall försäkringsgivare i nödvändig utsträckning lämna sådan information som försäkringstagaren kan behöva för att värdera erbjudandet. Hur mycket information som måste lämnas för att detta krav skall anses uppfyllt får avgöras med hänsyn till försäkringstagaren. Klart är exempelvis att stora företag anses ha ett helt annat informationsbehov än konsumenter. Information i samband med erbjudande om försäkring skall dock alltid innehålla upplysningar om sådana begränsningar i försäkringsskyddet som för försäkringstagaren kan vara överraskande. Dessutom skall upplysningar alltid lämnas om alternativa försäkringar som bolaget marknadsför, samt vilka tilläggsförsäkringar som kan knytas till den aktuella försäkringen.

En försäkringsgivare har sålunda att lämna tämligen rikligt med information redan i samband med avgivande av erbjudande om försäkring. En svårighet för försäkringsgivaren i detta sammanhang är att mängden information måste bestämmas från fall till fall, dels med hänsyn till försäkringstagarens sannolika behov av information och dels med hänsyn till dennes sannolika förväntningar på försäkringsskyddet.

### *2.2.3. Informationsplikt vid tecknande av skadeförsäkring*

I samband med att försäkring tecknas skall försäkringsgivaren enligt FAL utfärda ett försäkringsbrev. Vid skadeförsäkring skall försäkringsbrevet bekräfta vilket avtal som ingåtts samt hänvisa till de villkor som gäller för detta. Dessa villkor skall tillsändas försäkringstagaren tillsammans med försäkringsbrevet. Detta är dock inte tillräckligt. I försäkrings-

brevet måste nämligen dessutom upptas en del av de för avtalet gällande bestämmelserna, dels villkorsbestämmelser och dels lagbestämmelser<sup>13</sup>.

Om försäkringsbrevet inte upptar erforderliga bestämmelser kan försäkringsgivaren inte åberopa dessa om inte försäkringstagaren, trots det bristfälliga försäkringsbrevet, känt till de uteblivna bestämmelserna.

### *2.2.4. Informationsplikt vid förnyelse av skadeförsäkring*

I samband med förnyelse av skadeförsäkring skall försäkringstagare, i den utsträckning denne har behov och intresse härav, informeras om alternativa försäkringsformer eller tilläggsförsäkringar som tillkommit i försäkringsgivarens sortiment sedan föregående teckningstillfälle. Även i detta sammanhang måste sålunda försäkringsgivaren göra en särskild bedömning beträffande försäkringstagarens behov av information.

FAL stadgar ingen särskild frist beträffande hur långt före förnyelsedagen informationen måste vara försäkringstagaren tillhanda. I lagens förarbeten sägs dock att informationen skall tillsändas försäkringstagaren så tidigt att denne har en reell möjlighet att innan förnyelsedagen göra en värdering härav och eventuellt ändra eller flytta sin försäkring.

Eftersom personförsäkring vanligtvis löper på längre tid än skadeförsäkring och därför sällan är föremål för förnyelse gäller beträffande sådan försäkring särskilda regler om informationsplikt under försäkringstiden. Enligt en generell regel härom skall försäkringstagaren hållas försvarligt orienterad om de sidor av försäkringsavtalet som är viktiga för denne. Lagen stadgar inget om hur ofta försäkringstagaren måste informeras för att denna bestämmelse skall anses uppfyllt. Det antas dock att en gång per år är tillräckligt. Däremot stadgas vad informationen i detta sammanhang skall

13) Exempel på bestämmelser som ovillkorligen måste upptas i försäkringsbrevet är säkerhetsföreskrifter.

innehålla, nämligen upplysningar beträffande tid för premiebetalning, försäkringssumma och aktuellt återköpsvärde med mera.

### *2.2.5. Informationsplikt efter inträffat försäkringsfall*

Om en försäkringsgivare efter ett försäkringsfall vill åberopa ansvarsfrihet eller nedsättning av försäkringsersättningen på grund av försäkringstagarens brott mot en biförpliktelse, åligger det försäkringsgivaren att utan ogrundat dröjsmål skriftligen meddela försäkringstagaren härom, varvid försäkringsgivarens tidsfrist räknas från den tidpunkt kännedom erhöles om den förseelse som åberopas. Dessutom har försäkringsgivaren att, i sitt meddelande till försäkringstagaren, göra denne uppmärksam på föreliggande besvärsmöjligheter.

Försummar försäkringsgivaren den i föregående stycke beskrivna regeln, exempelvis genom att meddela försäkringstagaren för sent, eller genom att inte lämna besvärshänvisning, förlorar försäkringsgivaren rätten att åberopa försäkringstagarens förseelse. Det faktum att en genom förbiseende utebliven besvärshänvisning på detta sätt kan medföra att en försäkringsgivare förlorar sin rätt att åberopa en försäkringstagares biförpliktelsebrott har av den norska försäkringsbranschen ansetts vara en alltför sträng påföljd.

### *2.2.6. Påföljd vid bristfällig eller felaktig information*

Ovan har framgått att FAL endast i undantagsfall stadgar vilken påföljd en försäkringsgivare skall drabbas av vid utebliven eller bristfällig information. Det är dock klart att domstolarna, utan särskilda lagregler, kan pålägga en försäkringsgivare ansvar för bristande eller inadekvat information utifrån en generell culpa-bedömning. Sådana ansvarspörsmål regleras sålunda enligt allmänna skadeståndsrättsliga principer, vilket innebär att det är försäkringstagaren som har att bevisa att det föreligger ett adekvat orsakssamband mellan den bristfälliga eller felaktiga informationen och

skadan. Denna bevisbörda kan vara svår att uppfylla för en försäkringstagare. Domstolarna synes dock ha valt att i detta sammanhang ställa relativt låga krav på försäkringstagarens bevisning.

### *2.2.7. Kommentar*

FAL:s regler om informationsskyldighet har otvivelaktigt blivit ett problem för de norska försäkringsbolagen. Dessa sänder i dagsläget väldigt mycket information till sina försäkringstagare för att därigenom uppfylla lagens krav och undvika eventuell skadeståndsskyldighet eller annan påföljd. Det är dock sannolikt inte många försäkringstagare som läser denna information och av de som faktiskt tar del av informationen torde det endast vara ett fåtal som kan tillgodogöra sig dess komplicerade innehåll.

## **2.3. Rolf Olausson**

### *2.3.1. Allmänt*

I Sverige har lagstiftaren fastslagit betydelsen av information till konsumenter beträffande deras försäkringsförhållanden. Det anses väsentligt att konsumenter, innan de tecknar en försäkring, erhåller tydlig och korrekt information från försäkringsbolagen, så att de kan välja den försäkring som på bästa sätt tillfredsställer det föreliggande försäkringsbehovet. Vidare anses det viktigt att konsumenter, i samband med att de tecknar försäkring, erhåller information om försäkringens omfattning, så att de inte bygger upp felaktiga förväntningar härom. Dessutom anses det vara av stor vikt att konsumenter, i samband med en försäkringsgivares skadereglering, erhåller information om de möjligheter som finns till överprövning av försäkringsbolagets beslut i ersättningsfrågan.

I Sverige regleras försäkringsgivares informationsskyldighet i konsumentförsäkringslagen (KFL, 1980:38). Denna lag, som är en ramlag, gäller endast när vissa vanliga skadeförsäkringar tecknas av konsumenter. I anslutning till lagen har Konsumentverket givit

detaljerade bestämmelser, så kallade riktlinjer<sup>14</sup>. Nedan lämnas en redogörelse för försäkringsgivares informationsplikt enligt KFL och Konsumentverkets riktlinjer.

### 2.3.2. Förköpsinformation

När en konsument vänder sig till en försäkringsgivare för att teckna försäkring har bolaget att lämna så kallad förköpsinformation. I övriga fall skall sådan information lämnas senast i samband med att konsumenten tecknar försäkringen. Förköpsinformation behöver dock inte lämnas om konsumenten genom en självständig och tydlig viljeförklaring avstår från denna. Inte heller behöver förköpsinformation lämnas om särskilda hinder möter.

Förköpsinformationen syftar till att konsumenten skall erhålla det underlag som krävs för att avgöra vilken försäkringsgivare som har den bästa produkten till det bästa priset. Därför är det viktigt att förköpsinformationen på ett balanserat, rättvisande och överskådligt sätt upplyser om bland annat följande:

- vilka personer försäkringen gäller för,
- försäkringens geografiska omfattning,
- vilka händelser försäkringen skyddar mot,
- vilka krav som enligt försäkringsvillkoren ställs på försäkringstagaren, exempelvis säkerhetsföreskrifter,
- begränsningar i försäkringens omfattning, exempelvis försäkringsbelopp
- självriskbelopp samt
- var försäkringstagaren kan erhålla de fullständiga försäkringsvillkoren.

Normalt skall förköpsinformationen vara skriftlig. I särskilda fall godtas dock muntlig förköpsinformation, exempelvis ifall försäkringstagaren har intresse av att försäkringen omedelbart träder i kraft.

### 2.3.3. Efterköpsinformation

Snarast efter att en konsument tecknat en försäkring skall försäkringsgivaren skriftligen informera om de viktigaste begränsningarna i

försäkringsskyddet. Denna information skall framställas pedagogiskt och lättillgängligt eftersom dess syfte är att klargöra komplicerade försäkringsvillkor.

Efterköpsinformationen, som skall innehålla en hänvisning till berörda bestämmelser i försäkringsvillkoren, skall bland annat upplysa om följande:

- vilka personer försäkringen gäller för,
- försäkringens geografiska omfattning,
- säkerhetsföreskrifter,
- beloppsbegränsningar,
- innebörden av vissa viktiga begrepp, exempelvis "stöldbegärlig egendom" samt
- självriskbelopp.

Det framgår att efterköpsinformationen till stor del avser samma upplysningar som förköpsinformationen.

### 2.3.4. Information vid villkorsändring

Vill försäkringsgivaren, i samband med att en försäkring förnyas, genomföra en villkorsändring måste försäkringstagaren i god tid informeras om den planerade ändringen. Dessutom skall skälen till ändringen i viss utsträckning redovisas.

För att en försäkringsgivare skall kunna genomföra en ändring av gällande försäkringsvillkor under löpande avtalstid krävs att försäkringstagaren åsidosatt någon av sina skyldigheter enligt försäkringsavtalet. När en försäkringsgivare i ett sådant fall genomför en ändring av gällande försäkringsvillkor skall försäkringstagaren givetvis informeras härom samt om de skäl som försäkringsgivaren anför som grund för villkorsändringen.

### 2.3.5. Information i samband med skadereglering

I samband med en försäkringsgivares skadereglering är det viktigt att försäkringstagaren erhåller information om vilka möjligheter till överprövning av försäkringsgivarens beslut som står till buds. Därför skall försäkringsgivaren, i de fall försäkringstagarens ersättningskrav inte medges i dess helhet, informera om

<sup>14</sup>) KOVFS 1981:3.



befintliga omprövningsorgan inom ramen för försäkringsgivarens organisation. Vidare skall försäkringstagaren upplysas om möjligheten för konsumenter att klaga hos Allmänna Reklamationsnämnden. Dessutom skall försäkringstagaren informeras om att det står gemene man fritt att få sin sak prövad av allmän domstol samt att i de vanliga hemförsäkringarna ingår en rättsskyddsförsäkring som ofta täcker kostnader i samband med process.

En annan viktig upplysning som försäkringstagare har rätt att erhålla i samband med försäkringsgivarens skadereglering gäller preskriptionsrisken. Om det finns risk att konsumentens rätt till försäkringsersättning preskriberas inom sex månader måste försäkringsgivaren skriftligen informera härom samt meddela att det är nödvändigt att försäkringstagaren väcker talan vid allmän domstol för att undvika preskription.

### *2.3.6. Påföljd vid*

#### *bristfällig eller felaktig information*

Då KFL:s regler om information är av näringsrättslig karaktär saknas bestämmelser om civilrättslig påföljd för den försäkringsgivare som inte uppfyller de uppställda kraven på information.

Enligt Allmänna Reklamationsnämndens praxis kan dock bristfällig eller missvisande information leda till civilrättsliga följder, närmare bestämt avtalsrättslig bundenhet enligt den information som lämnats. Härutöver finns enligt den allmänna skadeståndsrätten ett culpaansvar för skada som orsakats genom en försäkringsgivares bristfälliga eller felaktiga information.

### *2.3.7. Försäkringsmäklares informationsskyldighet*

Enligt en särskild överenskommelse mellan Svenska Försäkringsmäklares förening<sup>15</sup> och Konsumentverket har i Sverige verksamma försäkringsmäklare en informationsskyldighet som i stort sett motsvarar försäkringsgivarnas. En skillnad är dock att en försäkringsmäk-

lare vid förköpsinformation endast måste informera om de försäkringar som denne föreslår sin klient att teckna. Försäkringsmäklarna måste sålunda inte, på samma sätt som försäkringsgivarna, informera om närliggande produkt-sortiment.

*2.3.8. Information beträffande andra försäkringar än konsumentskadeförsäkringar*  
Ovan beskrivna regler beträffande försäkringsgivares informationsplikt gäller endast när skadeförsäkring tecknas av konsumenter. Beträffande övriga försäkringstyper, främst företagsförsäkring och personförsäkring saknas i Sverige regler om försäkringsgivares information till försäkringstagare.

Beträffande företagsförsäkring kan sägas att förslaget till skadeförsäkringslag<sup>16</sup> innehåller ett antal regler om utökad informationsplikt vid företagsförsäkring, särskilt när försäkringstagaren är en småföretagare.

Enligt förslaget till personförsäkringslag<sup>17</sup> skall försäkringsgivare åläggas att under försäkringstiden informera försäkringstagare om nya förhållanden som är av vikt för denne.

I övrigt kan beträffande livförsäkring sägas att kritik på senare tid riktats mot livförsäkringsvillkoren som anses svårbegripliga. Dessutom har framhållits att informationen beträffande livförsäkring överhuvudtaget är dålig i Sverige. Möjligen kan situationen komma att förbättras då Finansinspektionen, tillsammans med bland annat Konsumentverket, för närvarande arbetar med ett utkast till krav på information beträffande livförsäkring enligt vilket relativt preciserade informationskrav uppställs.

## 3. Diskussionen

---

15) Denna överenskommelse har hos Konsumentverket beteckningen Dnr 89/K3726. Den trädde i kraft 1990-05-01.

16) Se SOU 1989:88, Skadeförsäkringslag.

17) SOU 1986:56, Personförsäkringslag.

Efter coreferenternas anföranden följde en diskussion. Nedan refereras de två inledande diskussionsinläggen i korthet. Övriga inlägg refereras inte<sup>18</sup>, men har beaktats vid utarbetandet av sammanställningen i avsnitt 4.

### 3.1 Bovon Eyben

#### 3.1.1. Försäkringsgivares informationsansvar

En försäkringsgivare kan bli ansvarig för felaktig eller bristfällig information enligt två olika regelsystem. Dels kan ett avtalsrättsligt ansvar uppkomma vilket innebär att försäkringsgivaren blir avtalsrättsligt bunden av information som lämnats till försäkringstagaren. Dels kan försäkringsgivaren, ifall avtalsrättsligt ansvar ej uppkommit, åläggas skadeståndsansvar för skada som försäkringstagaren åsamkats på grund av att denne inte på avtalsrättslig grund erhållit det försäkringskydd som, med hänsyn till försäkringsgivarens agerande, funnits anledning att räkna med. Något förenklat kan det avtalsrättsliga ansvaret antas aktualiseras främst när en försäkringsgivare lämnat felaktig information. Det skadeståndsrättsliga ansvaret däremot, torde oftast komma ifråga när en försäkringsgivares underlåtenhet att lämna information medfört skada för en försäkringstagare.

Det är viktigt att skilja mellan dessa båda ansvarsformer eftersom förutsättningarna för deras tillämpning skiljer sig. Det avtalsrättsliga ansvaret gäller oavsett om culpa ligger försäkringsgivaren till last eller ej. Ett skadeståndsansvar förutsätter däremot att försäkringsgivaren handlat culpöst. Detta förhållande medför att det föreligger en diskrepans mellan situationer i vilka en försäkringsgivare lämnat oriktig information, varvid det torde finnas utrymme för en tillämpning av det avtalsrättsliga ansvaret som gäller oavsett culpa, och de situationer när försäkringsgivaren underlåtit att lämna, eller lämnat för lite informa-

18) Anledningen härtill är att dessa inlägg snarast utgjorde kommentarer till tidigare framförda fakta.

tion, och sålunda endast en tillämpning av det culpabaserade skadeståndsansvaret är möjlig.

### 3.2. Harald Ullman

#### 3.2.1. Praktiska synpunkter på information beträffande företagsförsäkring

När en försäkringsgivare informerar sina företagskunder är avsikten ofta att förändra de senares beteende i något avseende. Det är sålunda mycket viktigt att informationen inte bara når fram till försäkringstagaren. Den måste dessutom nå fram till rätt person inom försäkringstagarens organisation och härutöver vara utformad på ett sådant sätt att denna person har möjlighet att tillgodogöra sig dess innehåll. Alla erfarenheter visar att dessa mål är mycket svåra att uppnå så länge information endast lämnas den traditionella vägen, det vill säga genom att försäkringstagaren tillsänds skriftlig information.

Istället visar erfarenheter från en stor informationskampanj<sup>19</sup> att alternativa möjligheter att nå ut med information beträffande försäkring kan vara mycket effektiva. Inom ramen för denna kampanj visade sig särskilt videomediet effektivt när det gäller att förklara och illustrera komplicerad försäkringsinformation. En annan informationskanal som visade sig effektiv var artiklar i fackpressen. Dessa har en stor läskrets och dessutom kan journalister på ett helt annat sätt än försäkringsgivares representanter presentera informationen på ett enkelt sätt så att vanliga människor förstår.

Försäkringsgivare måste sålunda, när de vill nå sina försäkringstagare med information, använda, inte bara de traditionella informationskanalerna, utan även pröva nya vägar att nå fram med sitt budskap. Ovan har nämnts två alternativa informationskanaler som visat sig effektiva och sannolikt finns även andra effektiva kanaler som ännu inte prövats.

19) Syftet med denna kampanj var att informera företagskunder om nya säkerhetsföreskrifter i företagsförsäkringen.

#### 4. Sammanställning

I ovanstående referat behandlas en mängd olika frågor beträffande försäkringsgivares informationsplikt. Nedan följer en sammanställning av framförda fakta och synpunkter, varvid även beaktas de diskussionsinlägg som icke refererats ovan<sup>20</sup>.

##### 4.1. Lagstiftning beträffande informationsplikt

För närvarande föreligger relativt stora skillnader beträffande regleringen av försäkringsgivares informationsplikt i de nordiska länderna. I den norska försäkringsavtalslagen och i det finska förslaget till ny försäkringsavtalslag ges utförliga informationsregler beträffande såväl person- som skadeförsäkring. Dessa regler är tillämpliga oavsett vem som är försäkringstagare. I Sverige finns informationsregler liknande de norska och finska. De svenska reglerna är dock endast tillämpliga när vissa vanliga skadeförsäkringar tecknas av konsumenter. I Danmark finns överhuvudtaget inga regler beträffande försäkringsgivares informationsplikt.

I Sverige har i olika sammanhang föreslagits mera heltäckande informationsregler. I Danmark däremot, synes inte finnas någon önskan om en sådan utveckling<sup>21</sup>. Anledningen härtill är att det trots frånvaron av informationsregler kan sägas föreligga en informationsplikt för danska försäkringsgivare eftersom dessa, ifall de lämnar bristfällig eller felaktig information, kan bli avtalsrättsligt bundna härav eller annars, om culpa förelegat, enligt allmänna skadeståndsrättsliga regler kan bli ansvariga för skada som orsakats av deras brott mot informationsplikten. I Danmark uppnår man sålunda samma resultat som i övriga Norden trots avsaknaden av utförliga informationsregler.

Ytterligare en fördel med det danska systemet anses vara att det på grund av det begrän-

sade antalet regler minimerar antalet tolkningskonflikter. Dessutom innebär det danska systemet en stor flexibilitet jämfört med de system som tillämpas i övriga Norden, där man genom lagregleringen låst utvecklingen.

Mot denna bakgrund är det intressant att man i Norge konstaterar att FAL:s detaljerade informationsregler inneburit problem för de norska försäkringsgivarna. Dessa sänder ut mycket stora mängder information för att uppfylla lagens krav. Sannolikt tar dock endast ett fåtal försäkringstagare del av denna information och endast ett litet antal av dessa torde i önskvärd omfattning kunna tillgodogöra sig det komplicerade materialet.

##### 4.2. Informationspliktens sanktionering

Reglerna om försäkringsgivares informationsplikt i det finska förslaget till försäkringsavtalslag sanktioneras genom ett stadgande enligt vilket ett försäkringsavtal, ifall försäkringsgivaren lämnat bristfällig eller oriktig information, anses vara i kraft i den form som försäkringstagaren, på basis av de uppgifter han fått, haft befogad anledning att tro. Sanktionen är sålunda av avtalsrättslig karaktär. Vid sidan härav torde även ett culpabaserat skadeståndsansvar föreligga enligt den allmänna skadeståndsrätten.

De norska och svenska informationsreglerna saknar uttryckliga sanktionsbestämmelser. Här blir sålunda allmänna bestämmelser om avtalsrättslig bundenhet samt culpabaserat skadeståndsansvar tillämpliga. Detsamma gäller i Danmark som saknar särskilda informationsregler.

Det faktum att två olika sanktionssystem på detta sätt gäller vid sidan av varandra medför vissa olägenheter. Normalt torde nämligen den avtalsrättsliga sanktionen, som gäller oavsett

21) Det bör dock observeras att de danska förhållandena delvis styrs av EG-rättens utveckling på detta område. Eftersom denna, åtminstone i viss mån, synes vara på väg åt samma håll som norsk och finsk rätt, är det inte osannolikt att även dansk rätt i framtiden kommer att reglera försäkringsgivares informationsplikt.

20) Utöver Bo von Eyben och Harald Ullman deltog Preben Lyngsø och C. Boye Jacobsen i diskussionen.

culpa, endast kunna tillämpas när försäkringsgivare lämnat felaktig information<sup>22</sup>, vilket vid bristfällig information innebär att endast den culpabaserade skadeståndsrättsliga sanktionen finns att tillgå. Detta medför att en försäkringsgivare som lämnat felaktig information ansvarar oavsett culpa, medan en försäkringsgivare som underlåtit lämna information ansvarar endast vid culpa. Denna skillnad i ansvarshänseende förefaller inte motiverad.

### 4.3. Informationskanaler

Ett gemensamt problem för försäkringsgivare i Finland, Norge, Sverige och Danmark gäller hur information till försäkringstagare skall utformas och presenteras. Klart är att den traditionella metoden, enligt vilken försäkringstagare tillsänds skriftlig information, fungerar dåligt. Särskilt gäller detta i de fall försäkringsbolagen, för att fullgöra sin informationsplikt, måste sända försäkringstagarna mycket stora mängder information. Resultatet av detta blir ofta att försäkringstagarna blir överösta med information som de varken vill eller kan tillgodogöra sig.

Mot denna bakgrund framstår det som väsentligt att försäkringsbolagen utvecklar den skriftliga informationen så att denna på ett effektivt och överskådligt sätt beskriver de förhållanden som försäkringstagarna bör känna till. Det viktiga i detta sammanhang torde vara att komplikationsnivån är låg samt att mängden text är begränsad.

Dessutom bör försäkringsgivarna, vid sidan av skriftlig information, i betydande utsträckning utnyttja alternativa informationskanaler för att nå ut med sin information. Det har exempelvis visat sig att videomediet är mycket effektivt när det gäller att förklara och illustrera komplicerad information. En annan informationskanal som visat sig fungera väl är artiklar i pressen.

---

22) Det finska lagförslagets regel om avtalsrättslig sanktionering gäller dock uttryckligen även vid bristfällig information. Härvid torde dock vissa bevisvärigheter uppkomma för försäkringstagaren.

### 5. Avslutande synpunkter

Ovan har redovisats en mängd fakta och synpunkter beträffande försäkringsgivares informationsskyldighet i Danmark, Finland, Norge och Sverige. De olika referenterna har utförligt beskrivit förhållandena i deras respektive länder och under diskussionen har särskilda problem och spörsmål debatterats. Överraskande är att förhållandena inom EG härvid i mycket liten utsträckning behandlats. Med hänsyn till EG-anpassningen torde det vara av största vikt för de nordiska länder som står utanför EG att bevaka vilka regler som inom EG planeras och förbereds på detta område.

I övrigt kan sägas att det synes råda delade uppfattningar beträffande lämpligheten av detaljerade informationsregler. Somliga anser att sådana regler är nödvändiga för att säkerställa försäkringstagarnas rätt till information. Andra menar att de detaljerade bestämmelserna endast leder till att försäkringstagarna tillsänds en mängd information som de oftast inte vill, eller har förmåga att tillgodogöra sig och att behovet av information beträffande försäkring väl tillgodoses även utan dessa regler.