

## Berättelsen om Konsumenternas Försäkringsbyrå

Statens konsumentråd avgav 1972 betänkandet "Konsumentupplysning om försäkringar" (SOU 1972:29). I betänkandet konstaterades bl a att det fanns behov av en "aktiverande och pådrivande" informationsverksamhet och att det borde finnas en central rådgivningsinstans dit konsumenter kunde vända sig med sina förfrågningar.

I mitten av 70-talet skedde rådgivningen på försäkringsområdet på såväl kommunal (konsumentvägledare), regional (hemkonsulenter) som central nivå (Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden). Under 1977 tog dessa organ emot 3 500 rådgivningskontakter i försäkringsfrågor. Även försäkringsbranschen hade inrättat en särskild avdelning (2,5 tjänster) Upplysningstjänsten för rådgivnings- och informationsverksamhet till allmänheten. Under 1977 hade Upplysningstjänsten 2 200 rådgivningskontakter.

### Allmänna principer för rådgivningen

I september 1978 diskuterade företrädare för Konsumentverket, Försäkringsinspektionen och Försäkringsbranschen frågan om en förbättring av rådgivningen till konsumenter på försäkringsområdet med utgångspunkt från en eventuell central rådgivningsverksamhet. En arbetsgrupp tillsattes. I december samma år överlämnade arbetsgruppen en rapport med förslag på hur en central instans för rådgivning till konsumenter i försäkringsfrågor skulle kunna organiseras och bedrivas. Man slog också fast några allmänna principer. Rådgivningen ska vara branschobunden men finansieras av försäkringsbranschen. Den ska avse konsumenters problem både före och efter köp av försäkring. Dessutom ställdes krav på att rådgivningen bör vara aktiv och pådrivande. Den ska alltid ha till syfte att aktivt stödja konsumenterna. Byrån ska också ha som uppgift att fånga upp och i förekommande fall systematisera och presentera skilda konsumentproblem. Utan närmare motivering förslög arbetsgruppen att verksamheten skulle bedrivas inom ramen för en stiftelse med en särskild styrelse med namnet "Konsumenternas Försäkringsbyrå".

### Stiftelsen Konsumenternas Försäkringsbyrå

Stiftelsen Konsumenternas Försäkringsbyrå startade sin verksamhet 1979. Enligt byråns stadagar har stiftelsen till ändamål att "inrätta och driva en självständig rådgivningsbyrå som ska hjälpa och vägleda konsumenterna i försäkringsfrågor". Verksamheten finansieras med medel som tillskjuts av Svensk Försäkring. Byrå ska vägleda och hjälpa konsumenter i försäkringsfrågor, varvid målet är att ge konsumenterna underlag och förutsättningar att agera vidare på egen hand att i försäkringsfrågor ge konsumentvägledare information samt att uppmärksamma dels

konsumentproblem som aktualiseras i byråns verksamhet dels behov av informationsmaterial.

### **Dagens verksamhet**

På Försäkringsbyrån arbetar idag 11 personer. För 2014 har byrån en budget på drygt 16 miljoner kr. I styrelse sitter representanter för Konsumentverket, Finansinspektionen och Svensk Försäkring. Det allmänna är i majoritet i styrelsen och innehar alltid ordförandeposten.

### **Rådgivningsverksamheten**

Den direkta vägledningen är byråns kärnverksamhet. De flesta som kontaktade byrån via telefon eller mejl ville ha hjälp i ett skadeärende. Försäkringsbyrån tog under 2013 emot 12 000 förfrågningar. Under den senaste 10 årsperioden har antalet legat mellan 11000 – 13 000 förfrågningar.

Variationen av frågor spänner över ett stort fält alltifrån djurförsäkringar till pensionsförsäkringar. Rådgivningen avser förhållanden och frågor i samband med tecknande av försäkring som exempelvis ”behöver jag en barnförsäkring”, men även förhållanden som hänför sig till tiden därefter som exempelvis ”varför täcker inte min hem-och villaförsäkring alla kostnader i samband med en vattenskada i badrummet”. Huvuddelen av rådgivningsverksamheten är inriktad på individuella försäkringar. Men andelen frågor kring avtalsförsäkringar ökar i takt med att människor får ett större ansvar för den egna tjänstepensionen. Byrån lägger ner mycket arbete på att informera om dessa försäkringar eftersom de tillsammans med socialförsäkringarna utgör grundskyddet för i stort sett alla medborgare och är av avgörande betydelse för behovet av individuella försäkringar.

Även om byrån inte avgör tvister i formell mening så är byråns rådgivningsverksamhet ändå ett kostnadseffektivt sätt att lösa eller komma tillrätta med problem som konsumenterna har på försäkringsområdet. Byrån åtnjuter ett högt förtroende hos allmänheten varför även ett muntligt negativt motiverat ställningstagande från byrån oftast kan accepteras av försäkringstagaren. I mer komplicerade ärenden och när förhållandet mellan konsumenten och den enskilde skaderegleraren blivit ansträngt kan byrån spela en viktig roll. I sådana fall brukar byrån ta direkt kontakt med försäkringsbolaget för att klarlägga den uppkomna situationen. Avsikten är dock inte att byråns agerande ska övergå i ett formellt ombudsmannaskap. Förhållandena i varje enskilt fall avgör var gränsen för byråns insatser dras.

### **Problemuppfångning**

Samtliga ärenden registreras efter ett särskilt system för att det ska bli möjligt att analysera och systematisera särskilt frekventa frågeställningar och vidarebefordrar dem till huvudmännen. På så sätt skapar vi långsiktigt bättre förutsättningar för konsumenterna på den finansiella marknaden. Byrån haft regelbundna kontakter med Finansinspektionen och Konsumentverket. Byrån återkopplar också de klagomål som uppmärksammas i verksamheten till försäkringsbranschen.

Merparten av ärendena till Konsumenternas Försäkringsbyrå är av återkommande karaktär och avser konsumentfrågor och problem som vi uppmärksammat under flera år. Problemen finns sammanställda i byråns verksamhetsberättelse och finns tillgänglig på byråns webbplats [konsumenternas.se](http://konsumenternas.se)

Under åren har byrån som ett led i problemuppfångningen tagit upp ett stort antal frågor t ex vem som är beställare av ett arbete som utförs med anledning av ett försäkringsfall, individuell eller schablonmässig riskbedömning, ersättning vid personskador ”i ett för allt”, bristfällig information om livförsäkringar, kvittokrav i försäkringsvillkoren för utbetalning av ersättning, behov av enklare och billigare försäkringsprodukter för ungdomar som reser utomlands m.m.

I många fall har återkopplingen lett till att försäkringsbolagen har anpassat sina produkter eller tjänster efter konsumenternas önskemål.

### ***Jämförelser av bolagens produkter***

Mot bakgrund av det stora intresset av opartisk rådgivning vid tecknandet av försäkring har byrån sedan början av 80-talet utarbetat jämförelser av försäkringsbolagens produkter. Att ta fram jämförelser är tidskrävande men byrån har bedömt att det ändå bidrar till att rådgivningen blir mer rationell; med översikterna för handen är det enklare att peka på skillnader och likheter mellan de olika bolagens produkter. Inte minst i samtal och kontakter med media är jämförelserna ett utmärkt redskap för att skapa intresse kring försäkringsprodukter. När byrån första gången gjorde jämförelser av bolagen produkter möttes detta av skepsis från försäkringsbranschen. Idag är förhållandena helt annorlunda. Min erfarenhet är att branschen numera välkomnar även denna typ av ökad transparens både ur ett kund- och förtroendeperspektiv.

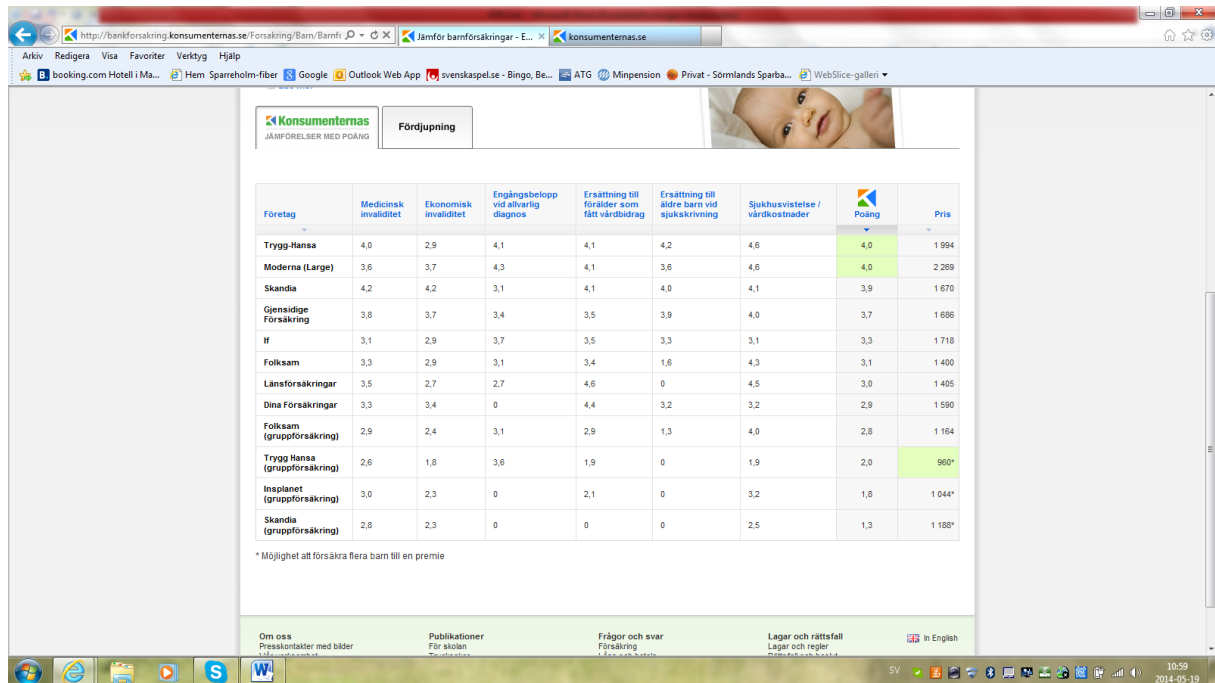
Jämförelserna är väl genomarbetade och tas fram i samarbete med försäkringsbolagen. Eftersom byrån får flest antal frågor kring vanliga skadeförsäkringar, som hem-, villa-, bil- och barnförsäkringar, har byrån valt att i första hand prioritera dessa områden med material och jämförelser. Här spelar byråns webbsida en självständig, central roll eftersom det är möjligt för konsumenter att själva jämföra och tillgodogöra sig dessa produkter.

Mot bakgrund av att enskilda konsumenter får ta ett större ansvar för den egna tjänstepensionen har byrån under 00-talet valt att även i allt högre grad fokusera på dessa. Byrån har utarbetat en strategi och vision för att också göra detta område mer tillgängligt för breda konsumentgrupper. Det är viktigt att byrån själv lyfter centrala frågeställningar för att medvetandegöra konsumenterna om vad som påverkar pensionens storlek. Byrån har jämfört livförsäkringsbolagen avgifter. Efter publiceringen av avgiftsjämförelsen 2008 märkte vi att avgifterna hos vissa försäkringsbolag sjönk dramatiskt.

I syfte att underlätta för konsumenterna att jämföra bolagens produkter tog byrån initiativ till att ytterligare förenkla och bedöma försäkringsbolagens olika produkter.

## Nordisk försäkringstidskrift 2/2014

Byrån tog 2011 fram en förenklad ”jämförelse med poäng” för bilförsäkringar. Bolagens produkter betygsattes med utgångspunkt från försäkringens omfattning. Kunderna kan också på webbplatsen få information om pris och uppgifter om kvalitetsindex från flera försäkringsbolag. Alla bolag har ännu inte anslutet sig med prisuppgifter. 2013 tog byrån fram en motsvarande ”poängjämförelse” för hemförsäkring och en för barnförsäkringar i april 2014.



Företag	Medicinsk invaliditet	Ekonomisk invaliditet	Engångsbelopp vid årlig diagnos	Ersättning till förälder som fått vårdbidrag	Ersättning till äldre barn vid sjukskrivning	Sjukhusvistelse / vårdkostnader	Poäng	Pris
Trygg-Hansa	4,0	2,9	4,1	4,1	4,2	4,6	4,0	1 994
Moderna (Large)	3,6	3,7	4,3	4,1	3,6	4,6	4,0	2 269
Skandia	4,2	4,2	3,1	4,1	4,0	4,1	3,9	1 670
Gjensidige Försäkring	3,8	3,7	3,4	3,5	3,9	4,0	3,7	1 686
If	3,1	2,9	3,7	3,5	3,3	3,1	3,3	1 718
Folkam	3,3	2,9	3,1	3,4	1,6	4,3	3,1	1 400
Länsförsäkringar	3,5	2,7	2,7	4,6	0	4,5	3,0	1 405
Dina Försäkringar	3,3	3,4	0	4,4	3,2	3,2	2,9	1 590
Folkam (gruppförsäkring)	2,9	2,4	3,1	2,9	1,3	4,0	2,8	1 164
Trygg Hansa (gruppförsäkring)	2,6	1,8	3,6	1,9	0	1,9	2,0	960*
Insplanet (gruppförsäkring)	3,0	2,3	0	2,1	0	3,2	1,8	1 044*
Skandia (gruppförsäkring)	2,8	2,3	0	0	0	2,5	1,3	1 188*

\* Möjlighet att försäkra flera barn till en premie

### Jämförelse barnförsäkringar

#### Webbplatsen

I mitten av 90-talet utvecklade byrån sin första webbplats. Redan omgående kom den att innehålla jämförelser av bolagens produkter som byrån hittills endast kunnat distribuera till enskilda konsumenter via post. Men även andra återkommande frågor till byrån förklarades och besvarades på webbplatsen.

I samarbete med Konsumenternas Bank- och finansbyrå driver vi idag en gemensam webbplats som under året hade över 700 000 besök. På webbplatsen kan konsumenter få information och vägledning om ett brett spektra av finansiella tjänster och produkter. Webbplatsen uppdateras och utvecklas löpande och har kommit att spela en allt viktigare roll i verksamheten. Förutom att många konsumenter själva kan hitta svar på sina frågeställningar märker vi hur webbplatsens fakta, information och funktioner också ger oss mer pålästa konsumenter i vägledningen. Den utgör också ett bra verktyg för byråns medarbetare under själva samtalen.

### ***Rättsfall.se***

År 2005 tog Försäkringsbyrån över ansvaret för publikationen "Försäkring och Skadestånd" som tidigare utgivits av Svensk Försäkring. I rättsfallssamlingen finns intressanta och viktiga försäkringsavgöranden från domstolar, Allmänna Reklamationsnämnden, Trafikskadenämnden, Läkemedelsnämnden och Personförsäkringsnämnden. Rättsfallen och besluten finns numera på webbplatsen rattsfall.se som Försäkringsbyrån ansvarar för. Rättsfallssamlingen är unik såtillvida att avgöranden inte bara är sökbara utan också katalogiserade efter "ämnesområden".

### ***Massmedia***

Försäkringsbyrån har dagliga kontakter med media som vill ha kommentarer till aktuella frågor eller uppslag till artiklar. Ofta gäller det för byrån att ge snabba svar eller att på kort tid ta fram ett aktuellt material. Inte sällan rör samtal från journalister konkreta skadeärenden. Genom byråns omfattande erfarenhet av klagomålshantering, kan byråns medarbetare ge en nyanserad och fylligare bild av den aktuella försäkringsproblematiken och inte minst klarlägga vissa förhållanden där det råder missuppfattningar eller där det mer allmänt finns ett behov av information.

### ***Utbildning***

Det finns idag ett mycket hårt på Försäkringsbyrån från exempelvis skolor, barnavårdscentraler, utbildnings- och seminarieföretag, och andra liknande organ som efterfrågar opartisk information om försäkringar. Byrån har dock av resursskäl svårt att möta den stora efterfrågan i denna del och måste därför vara återhållsamma i kontakterna med utomstående organ när det gäller önskemål om fördrag och liknande. Byrån har dock valt att prioritera försäkringsutbildning av konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare. Byrån har också i samarbete med Freebook tagit fram ett särskilt utbildningsmaterial om försäkringar som distribueras kostnadsfritt till skolor.

*Gunnar Olsson*