

Granskning av hundförsäkringar

1. Inledning

I Sverige finns det 749 000 hundägare och 1 033 000 registrerade hundar.¹ Sverige har också en hög försäkringsgrad för hundar i jämförelse med resten av Europa.²

Sedan veterinärvårdsförsäkringarna introducerades på 1950-talet har svenska hundägars kostnader för veterinärsjukvård ökat markant. Utvecklingen inom hundförsäkringsbranschen har till stor del varit beroende av att sjukvården idag är mer avancerad än tidigare och att hundarna ses som familjemedlemmar, vilket gör att hundägare oftare besöker veterinär och är villiga att spendera mer pengar på veterinärvård. Utvecklingen vad gäller omsättningen inom djursjukvården och inbetalda premier för djurförsäkringar pekar därmed stadigt uppåt.³

Konsumentverket granskade djurförsäkringar år 2012. Sedan dess har nya aktörer etablerat sig och nya krav och rekommendationer har tillkommit vilket gör att det finns behov av att granska marknaden på nytt. Coronapandemin har dessutom lett till en ökning av antalet registrerade hundar, vilket ytterligare motiverar att Konsumentverket gör en ny granskning som inriktas specifikt på hundförsäkringar.⁴ Granskningen omfattar tio olika bolags hundförsäkringar.⁵ Urvalet har gjorts efter samråd med Konsumenternas försäkringsbyrå och är avsett att ge en god bild av hur marknaden för hundförsäkringar ser ut för svenska konsumenter.

Från bolagens webbplatser inhämtade Konsumentverket, den 23 juni 2021, det material som legat till grund för granskningen vilket omfattar bolagens

¹ Jordbruksverkets statistik, siffror för september 2021.

² Konkurrensverkets rapport 2018:6: *Bättre konkurrens om fler byter djurförsäkring* s. 48.

³ Branschrapport från Svensk Djursjukvård 2020 s. 13.

⁴ Antalet nyregistrerade hundar har ökat från 42 475 från januari till augusti 2019 till 54 175 stycken samma period år 2021. <https://jordbruksverket.se/e-tjanster-databaser-och-appar/e-tjanster-och-databaser-djur/hundregistret/statistik-ur-hundregistret> (2021-10-14).

⁵ Följande bolag har ingått i granskningen (försäkringsgivaren anges inom parentes): Agria Djurförsäkring (Länsförsäkringar AB), Ica Djurförsäkring (HDI Global Specialty SE), ManyPets, filial till Bought By Many Ltd (Great Lakes Insurance SE), Svedea AB (HDI Global Specialty SE), Sveland Djurförsäkringar Ömsesidigt, Dina Försäkringar AB, Folksam ömsesidig sakförsäkring, If Skadeförsäkring AB, Lassie (ETU Forsikring A/S), Moderna (Tryg Forsikring A/S Danmark).

marknadsföring, information⁶ och försäkringsvillkor. Materialet har granskats utifrån marknadsföringslagen (2008:486), MFL, lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (1994:1512), AVLK, samt delar av försäkringsavtalslagen (2005:104), FAL, och lag (2018:1219) om försäkringsdistribution, LFD.

2. Syfte

Granskningen syftar till att kontrollera att försäkringsvillkoren är lagenliga, välbalanserade och tydliga. Syftet är även att säkerställa att förköpsinformationen, produktfaktabladen och marknadsföringen är utformade i enlighet med gällande rätt så att konsumenter ges förutsättningar att utifrån sina behov och önskemål fatta aktiva och välgrundade affärsbeslut gällande hundförsäkringar.

3. Resultat

3.1 Allmänna iakttagelser

Konsumentverkets uppfattning är att avtalsvillkor för hundförsäkringar är relativt standardiserade avseende vilka moment som ingår då försäkringsprodukterna i regel är uppdelade på ett veterinärvårdsmoment och ett livmoment. Det finns dock skillnader avseende exempelvis vilka undersökningar och mediciner som ersätts samt vilka försäkringsbelopp, självrisker och självriskperioder som är valbara. Det är därför av stor vikt att försäkringsbolagens information är tydlig och pedagogisk.⁷

Tillämpningen av den försäkringsrättsliga grundregeln att en försäkring inte omfattar skador eller sjukdomar som uppkommit innan försäkringen tecknades innebär att det kan uppkomma en viss inlåsningsseffekt för hundägare som överväger att byta försäkringsbolag. Inlåsningsseffekten blir särskilt framträdande om hunden har en sjukdomshistorik (eftersom de sjukdomarna då ofta uttryckligen undantas) men det kan vara riskabelt att byta försäkring även om hunden inte tidigare har uppvisat några symptom. Det är nämligen en veterinärmedicinsk bedömning i samband med undersökningen av hunden som blir avgörande för om en viss sjukdom anses ha uppkommit under försäkringsperioden eller inte. Därutöver är det vanligt att konsumenter överskattar skyddet som ett försäkringsåtagande för dolda fel ger, exempelvis undantas ärftliga sjukdomar och sådant som veterinären *borde* ha upptäckt vid en besiktning av valpen.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövar inte frågor där medicinsk sakkunskap är avgörande så i tvister gällande när en sjukdom anses

⁶ Med information avses både förköpsinformation som försäkringsbolaget ska lämna enligt 2 kap. 1 och 2 §§ FAL och det standardiserade produktfaktblad (IPID) som ska lämnas vid konsumentförsäkring enligt 5 kap. 13§ LFD.

⁷ För att göra jämförelsen mellan olika försäkringar enklare har Konsumenternas försäkringsbyrå en oberoende jämförelse av hundförsäkringar. Jordbruksverket har även information om vad du bör tänka på för ett tryggt hundköp: <https://jordbruksverket.se/djur/hundar-katter-och-smadjur/hundar/skaffa-hund-pa-ett-tryggt-satt> (2021-10-14).

uppkommen har försäkringstagaren många gånger inte heller tillgång till en oberoende och kostnadsfri rättslig prövning.

Några exempel på villkor, som i sig inte bedöms vara oskäligen enligt 3 § AVLK, men som är vanligt förekommande och kan vara svåra för konsumenterna att förutse utifrån vad som normalt gäller för andra typer av försäkringar är följande:

- Självriskupplägg med ett fast och ett rörligt moment och självriskperioder som varierar i längd.
- Att försäkringsbeloppet utgör ett "tak" för vad som maximalt går att få ut i ersättning under varje försäkringsperiod.
- Rasspecifika undantag som innebär att en del raser inte får någon ersättning alls för vissa diagnoser eller behandlingar.
- En del diagnoser har olika karenstider som varierar beroende på hundens ålder vid försäkringens tecknande eller om hunden är importerad.
- Att livmomentet i försäkringen upphör när hunden har uppnått en viss ålder.

3.2 Marknadsföring

Marknadsföringslagen syftar till att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring och att motverka marknadsföring som är otillbörlig. En näringsidkare får till exempel inte använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande. Om den vilseledande marknadsföringen påverkar, eller sannolikt påverkar, mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut så är den otillbörlig.⁸

Konsumentverket har valt att särskilt granska marknadsföring som riskerar att vilseleda om pris då ökande premiekostnader upplevs som problematiskt, särskilt i kombination med ovan nämnda inlåsnings effekt. Nedan följer några exempel på sådant som har uppmärksammats:

- Hundförsäkringar som kan tecknas med så kallade "valprabatter" på premien har i några fall marknadsförts utan att det tydligt framgår att rabatten är begränsad till det första året.
- Marknadsföring av självrisiker riskerar i några fall att vara vilseledande vid formuleringar såsom "endast **en** fast självrisk per försäkringsår". Vid en snabb anblick kan det vara lätt att missa att det även dras en rörlig självrisk per behandling. Liknande problem finns gällande marknadsföring som framhäver fördelen i att hundägaren bara behöver betala den fasta självrisken en gång per år även om det är olika skador, utan att samtidigt beskriva att den fasta självrisken kan behöva betalas flera gånger för samma skada eller sjukdom om behandlingen sträcker sig över flera försäkringsperioder.
- Ett av bolagen marknadsför att aktivitet (att besvara quiz) i bolagets app kan ge rabatt på premien för hundförsäkringen. Det framgår dock

⁸ Se 1, 8 och 10 §§ MFL.

inte tydligt hur omfattande aktiviteten ska vara för att rabatten ska erhållas.

Marknadsföringen innehåller i några fall svepande och obestyrkta påståenden om försäkringens egenskaper så som: *“Välj bland tydliga och trygga försäkringar skapade utifrån dina behov och på dina villkor”*, *“Med högre ersättning, lägre självrisk och rättvisa villkor”* och *“Lägre försäkringspremie”*. Det kvalificeras inte närmare i vilket avseende och i förhållande till vad försäkringarna är tydliga och trygga eller på vilket sätt försäkringen ger lägre premie, högre ersättning eller att villkoren är mer rättvisa i förhållande till andra försäkringsprodukter.

3.3 Förköpsinformation

Förköpsinformation ska lämnas innan ett försäkringsavtal ingås och klart och tydligt redogöra för de huvudsakliga beståndsdelarna i försäkringsvillkoren samtidigt som viktiga begränsningar särskilt ska framhållas.⁹ Utöver försäkringsavtalslagens regler om förköpsinformation finns även *Svensk Försäkrings rekommendation om förköpsinformation*¹⁰ som uttrycker god sed vid utformning och tillhandahållande av informationen.

Under granskningen har vissa brister i förhållande till Svensk Försäkrings rekommendation uppmärksammats såsom att det förekommit säljbudskap i förköpsinformationen trots att informationen enbart ska bestå av fakta. Det har även förekommit brister i form av att förköpsinformationen inte tydligt redovisat om försäkringsgivaren är ett annat bolag än det bolag som marknadsför produkten samt att kontaktuppgifter till försäkringsgivaren i några fall har saknats. I flera fall förekommer även att hund-, katt- och kennelförsäkringar beskrivs i samma förköpsinformationsdokument. Enligt Svensk Försäkrings rekommendation ska informationens utformning och innehåll anpassas till den produkt och målgrupp som informationen är avsedd för. Konsumentverket bedömer att sammanblandningen av innehållet gör att dokumenten blir svåröverskådliga och därmed inte heller anpassade för respektive målgrupp (hundägare, kattägare och uppfödare).

3.4 Produktfaktablad

Ett produktfaktablad är ett standardiserat dokument som ska lämnas till konsumenten, på papper eller annat varaktigt medium, i god tid innan ett försäkringsavtal ingås.¹¹ Syftet med faktabladet är att förenkla för konsumenten att kunna jämföra olika försäkringar. Det är därför viktigt att bolagen har samma grafiska utformning och rubriksättning av sina

⁹ Se 2 kap. 1 och 2 §§ FAL.

¹⁰ <https://www.svenskforsakring.se/globalassets/rekommendationer/rekommendationer-om-information-till-kunder/rekommendation-om-forkopsinformation-antagen-2018.pdf>

¹¹ Se 5 kap. 13 § LFD.

produktfaktblad samt att de är lättbegripligt skrivna om till exempel försäkringarnas omfattning och begränsningar.¹²

En vanligt förekommande brist i bolagens produktfaktblad är att valbara försäkringsbelopp inte framgår av dokumentet. Vidare används, i något fall, andra rubriker än vad som föreskrivs i förordningen och symbolerna som används är likartade men inte identiska hos bolagen. Sammanfattningsvis kan konstateras att det finns vissa brister i produktfaktbladen men överlag är de utformade på ett jämförbart sätt och faktabladen uppfyller därmed sitt syfte.

3.5 Avtalsvillkor

Bedömningen av huruvida ett avtalsvillkor är oskäligt eller inte enligt 3 § AVLK utgår från tre olika bedömningsgrunder; om villkoret strider mot tvingande rätt, om villkoret fördelar rättigheter och skyldigheter på ett obalanserat sätt mellan parterna eller om villkoret är otydligt eller vilseledande utformat. Konsumentverket har i granskningen funnit avtalsvillkor som kan sorteras under samtliga tre bedömningsgrunder och lyfter nedan fram några exempel.

Villkor som strider mot tvingande rätt

Otillåtna omfattningsvillkor

I något fall finns det villkor som helt undantar försäkringsersättning om hunden skadas efter att till exempel ha lämnats utan tillsyn.

Brott mot säkerhetsföreskrifter ska, enligt 4 kap. 6 § FAL föranleda en nedsättningsprövning efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. Villkor (omfattningsbestämmelse) som helt undantar ersättning för ett handlande som i själva verket ska regleras i en säkerhetsföreskrift ska behandlas som om det hade reglerats i en säkerhetsföreskrift, se 4 kap. 11 § FAL.

Konsumentverkets bedömning är att villkor som undantar försäkringsersättning på grund av hur försäkringstagaren har handlat eller underlåtit att handla är att anse som säkerhetsföreskrifter och inte som omfattningsvillkor och att villkoret på denna grund är att anse som oskäligt.

Skyldighet att anmäla försäkringsfall

I några av villkoren regleras att följderna av att inte omgående anmäla försäkringsfall om hunden skadas eller insjuknar på ett sådant allvarligt sätt att det kan vara aktuellt med avlivning är att ersättningen kan sättas ned efter vad som är skäligt. Villkoret har i vissa fall rubricerats som en säkerhetsföreskrift. Av 7 kap. 2 § FAL framgår att försummelse att anmäla försäkringsfall enbart kan leda till nedsättning i den mån bolaget kan visa att dröjsmålet lett till skada för bolaget. Konsumentverket bedömer att villkoret felaktigt klassificerats som en säkerhetsföreskrift och rätteligen utgör ett villkor om skyldighet att anmäla försäkringsfall.

¹² Detaljerade regler om hur produktfaktblad ska se ut och vilken information som ska förmedlas framgår av kommissionens genomförandeförordning (EU) 2017/1469 om ett standardiserat presentationsformat för produktfaktblad för försäkringsprodukter.

Nedsättningsprövning vid lämnande av oriktig uppgift

I några fall har det förekommit villkor som anger att det räcker med att konsumenten oaktsamt lämnar en oriktig uppgift för att nedsättning av försäkringsersättningen ska bli aktuellt. Av 7 kap 3 § FAL framgår däremot att de oriktiga uppgifterna ska ha lämnats *uppsåtligen* eller av *grov vårdslöshet* för att nedsättning skall komma i fråga.¹³

Obalanserade villkor

Force majeure

Villkor om force majeure finns i samtliga försäkringsbolags avtalsvillkor, dock är de utformade på lite olika sätt. Villkoren kan vara obalanserade och på den grunden oskäligen, till exempel om ersättning undantas på grund av lockout. En sådan stridsåtgärd är något som kan ligga inom bolagens kontroll medan konsumenters möjlighet till påverkan är obefintlig.

Normal nedsättning

I ett par fall anges att den "normala" nedsättningen när försäkringstagaren bryter mot en säkerhetsföreskrift är 50%. Den enda lägre nedsättningsnivå som anges i aktuella villkor är att det vid lindriga fall eller vid ringa oaktsamhet inte görs något avdrag på ersättningen, vilket även framgår av 4 kap. 9 § FAL.

Utgångspunkten i 4 kap. 6 § FAL är att en nedsättningsprövning ska göras utifrån omständigheterna i varje enskilt fall med hänsyn tagen till förhållandets koppling till skadan, det uppsåt eller den vårdslöshet som har förekommit och omständigheterna i övrigt. Av praktiska skäl kan nedsättningsprövningen dock göras på *ett i viss mån* schabloniserat sätt.¹⁴ I de fall där normalnedsättningen preciseras till 25 % så krävs det en prövning av omständigheterna i det enskilda fallet för att tillämpa en högre nedsättning, detta bedömer Konsumentverket som i enlighet med FAL och AVLK.

Såsom aktuella villkor är formulerade tolkar Konsumentverket det istället som nedsättningsbedömningen börjar vid 50 %, vid allvarigare fall kan nedsättningen bli högre men förmildrande omständigheter verkar bara kunna leda till en lägre nedsättning om det är ett så lindrigt fall att ingen nedsättning ska göras. Konsumentverket bedömer att villkoren kan ifrågasättas enligt 3 § AVLK eftersom de innebär en alltför schabloniserad bedömning, till nackdel för konsumenten.

Otydliga villkor

Sjukdom som påbörjats innan tecknande

Försäkringsåtagandet är i alla försäkringar utformat så att en sjukdom måste ha påbörjats eller uppkommit under försäkringsperioden för att omfattas, det innebär att en sjukdom som veterinärmedicinskt kan kopplas till tiden innan tecknandet inte omfattas även om synbara symptom inte funnits förrän under försäkringstiden. Eftersom villkoret kan ha en avgörande betydelse för en konsument som överväger att byta försäkring så anser Konsumentverket att det

¹³ Se även prop. 2003/04:150 s. 448.

¹⁴ Jfr NJA 2021 s. 159.

tydligt måste framgå både att en veterinärmedicinsk bedömning kan komma att bli avgörande avseende när sjukdomen påbörjades och att sjukdomen då kan undantas även om symptomen först visade sig när försäkringen var gällande.

Motstridigt om dolda fel

I några fall är villkorsformuleringen som undantar skador och sjukdomar som påbörjats eller funnits innan försäkringens tecknande kategorisk på så sätt att den uttryckligen undantar även dolda fel som fanns innan försäkringens ikraftträdande. Samtidigt finns i aktuella försäkringar ett åtagande för dolda fel. Ett dolt fel är i sammanhanget en sjukdom eller skada som funnits hos hunden tidigare men som en veterinär inte kunnat upptäcka vid en veterinärbesiktning. Veterinärbesiktning görs innan eller i samband med tecknandet av försäkringen, vilket gör att ett dolt fel per definition finns innan tecknandet av försäkringen. Konsumentverket bedömer att villkoren är motstridiga.

Ärendets fortsatta handläggning

Konsumentverkets bedömning är att marknadsföringen, förköpsinformationen och försäkringsvillkoren kan förbättras hos de olika 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 planerar att vidta samt när dessa kommer att vara genomförda. Samtliga bolag som har ingått i granskningen får del av denna PM. PM:en skickas även till branschorganisationen Svensk Försäkring för kännedom.

Cecilia Ceder
Jurist

Martin Sollén
Jurist

Mer information för dig som företagare, se www.konsumentverket.se/foretag

Mer information för dig som konsument finns på Hallå Konsument www.hallakonsument.se och på Konsumenternas Försäkringsbyrå www.konsumenternas.se