



JURIDISKA FAKULTETEN  
vid Lunds universitet

Daniel Olsson

Information vid ingående av  
försäkringsavtal

- Hur förändras informationskravet med den nya  
försäkringsavtalslagen?

Examensarbete  
20 poäng

Handledare  
Eva Lindell-Frantz

Ämnesområde  
Försäkringsrätt

HT 05

# Innehåll

<b>SAMMANFATTNING</b>	<b>1</b>
<b>FÖRKORTNINGAR</b>	<b>2</b>
<b>1 INLEDNING</b>	<b>3</b>
1.1 Problemformulering	3
1.2 Syfte	4
1.3 Avgränsning	4
1.4 Metod och material	5
1.5 Disposition	5
<b>2 INFORMATIONSREGLER</b>	<b>7</b>
2.1 Informationskravet enligt KFL	7
2.1.1 Varför krävs information?	8
2.1.2 Konsumentverkets riktlinjer	9
2.1.3 KFL	10
2.2 Informationskravet enligt NFAL	13
2.2.1 Större behov av information	13
2.2.2 Försäkringsrörelselagen	15
2.2.3 NFAL	16
2.2.3.1 Förköpsinformation	18
2.2.3.2 Efterköpsinformation	20
2.2.3.3 Civilrättslig påföljd	22
2.3 Distansavtalslagen	23
<b>3 CIVILRÄTTSLIG PÅFÖLJD VID BRISTFÄLLIG INFORMATION</b>	<b>25</b>
3.1 Civilrättslig påföljd enligt 36 § AvtL	25
3.2 Domstolspraxis	26
3.3 Nämndpraxis	28
<b>4 INTERVJUUNDERSÖKNINGEN</b>	<b>31</b>
4.1 Förköpsinformation	31
4.2 Efterköpsinformation	32
4.3 Civilrättslig påföljd	33

4.4	Arbetsättet	34
<b>5</b>	<b>ANALYS OCH SLUTSATSER</b>	<b>35</b>
5.1	Förköpsinformationen	36
5.2	Efterköpsinformationen	37
5.3	Den civilrättsliga påföljden	38
5.4	Avslutande kommentarer	38
	<b>BILAGA</b>	<b>40</b>
	<b>LITTERATURFÖRTECKNING</b>	<b>41</b>
	<b>RÄTTSFALLSFÖRTECKNING</b>	<b>42</b>

# Sammanfattning

Att försäkringar är ett nödvändigt ont är en uppfattning som delas av många konsumenter. Man betalar höga försäkringspremier utan att egentligen veta vad man får för pengarna. Detta kan bero på att en konsument vid kontakt med sitt försäkringsbolag blir för dåligt informerad om det försäkringsskydd som denne betalar för.

Den 1 januari 2006 reformerades hela den svenska försäkringsrätten i och med att en ny försäkringsavtalslag trädde i kraft. I samband med detta skärptes också kraven på informationen som försäkringsbolagen skall lämna till sina kunder. Denna uppsats behandlar området för skadeförsäkringar för konsumenter och uppmärksammar det krav som finns på att försäkringsbolagen skall lämna förköpsinformation och efterköpsinformation i samband med att försäkringsavtal ingås. En nyhet i den nya försäkringsavtalslagen är att försäkringsbolagen genom en civilrättslig påföljd kan komma att bli bundna vid felaktig eller bristande information. Detta har lett till stora motsättningar från försäkringsbranschen.

Uppsatsen har som syfte att fastställa vad det förändrade informationskravet i den nya försäkringsavtalslagen och den civilrättsliga påföljden innebär för försäkringsbolag och försäkringstagare. Eftersom litteratur på området saknas har intervjuer gjorts med de fyra största försäkringsbolagen i Sverige för att få deras uppfattning om det förändrade informationskravet.

Efter en jämförelse av reglerna i konsumentförsäkringslagen, som tidigare gällde på området, med reglerna i den nya lagen framgår att den nya lagstiftningen innebär en skärpning av regleringen. Konsumenterna har även tidigare kunnat hävda sin rätt mot försäkringsbolagen vid bristande information med hänvisning till civilrättsliga regler. Men genom att införa den civilrättsliga påföljden direkt i den nya försäkringsavtalslagen bidrar lagstiftaren till att försäkringsbolagen kommer att efterfölja informationskravet. Vilket tydligt syns då bolagen i första hand strävat efter att förbättra sin information som lämnas efter att avtal ingåtts. Detta beror på att informationen som lämnas för ingående av avtal inte omfattas av den civilrättsliga påföljden.

Genom kontakten med försäkringsbolagen kan det konstateras att de nu är positivt inställda till förändringarna. Att informationen till konsumenterna till vissa delar kommer att förbättras och den civilrättsliga påföljden gör det enklare för försäkringstagarna att invända vid bristande information. De anser emellertid att de inte ensamma bär ansvaret för att konsumenterna skall få korrekt information. Även andra konsumentrådgivande instanser såväl som konsumenterna själva bär en del i ansvaret för att den nya lagstiftningen skall uppnå sitt syfte.

# Förkortningar

ARN	Allmänna reklamationsnämnden.
AvtL	Lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område.
DAL	Distans- och hemförsäljningslagen (2005:59).
Ds	Departementsserien.
FAL	Lag (1927:77) om försäkringsavtal.
FFFS	Finansinspektionens författningssamling.
FRL	Försäkringsrörelselagen (1982:713).
HD	Högsta domstolen.
KFL	Konsumentförsäkringslagen (1980:38).
KOVFS	Konsumentverkets författningssamling.
MFL	Marknadsföringslagen (1995:450).
NFAL	Försäkringsavtalslag (2005:104).
NFT	Nordisk försäkringstidskrift.
NJA	Nytt juridiskt arkiv.
Prop	Proposition.

# 1 Inledning

Rättsreglerna för enskild försäkring återfanns tidigare i 1927 års lag om försäkringsavtal (1927:77) och i 1980 års konsumentförsäkringslag (1980:38). Den 1 januari 2006 ersattes dessa båda lagar av en ny försäkringsavtalslag (2005:104) som i stora delar bygger på en modernisering av de äldre reglerna.

## 1.1 Problemformulering

Uppsatsen ska behandla rättsläget kring ingående av avtal för skadeförsäkring och uppmärksamma frågor och problem som kan uppstå i samband med den utökade informationsplikt som åläggs försäkringsbolagen i och med införandet av NFAL. Fokus i uppsatsen ligger på reglerna kring informationsgivning för skadeförsäkringar för konsumenter eftersom dessa regler sedan återspeglas för företagsförsäkring, personförsäkring samt gruppförsäkring.<sup>1</sup> NFAL föreskriver att förköpsinformation ska ges till konsumenterna i samband med att försäkringsavtal ingås samt att efterköpsinformation ska ges efter ingånget avtal. Om kunden avstår från information när denne tecknar försäkring eller om det finns hinder mot att informationen lämnas är försäkringsbolaget skyldigt att efterge informationen.<sup>2</sup> Uppfyller försäkringsgivaren inte informationskravet kan denne på grund av en civilrättslig påföljd ej åberopa villkor som inte framhållits tillräckligt tydligt.<sup>3</sup>

Av lagstiftningen framgår att försäkringsbolaget ska ”upplysa om försäkringsvillkorens innehåll och särskilt framhålla villkor som med hänsyn till försäkringens beteckning eller övriga omständigheter utgör en oväntad och väsentlig begränsning av försäkringsskyddet”.<sup>4</sup> Här kan man ställa sig undrande till vad som utgör en ”oväntad och väsentlig begränsning”. Varje försäkringstagare anser ju med största sannolikhet att en begränsning är väsentlig om den innebär att just dennes skada inte ersätts.

---

<sup>1</sup> 2 kap. 8:1 samt jfr. 10 kap. och 17 kap. där samma bestämmelser förekommer med viss modifikation.

<sup>2</sup> 2:2-4.

<sup>3</sup> 2:8 första meningen.

<sup>4</sup> 2:4 första punkten.

## 1.2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att, inom ramen för de givna avgränsningarna, fastställa innebörden av försäkringsbolagens informationsplikt enligt NFAL samt utreda innebörden av den civilrättsliga påföljd som kan aktualiseras om informationsplikten inte efterlevs. Avsikten är vidare att genom en intervjuundersökning utröna hur försäkringsbranschen tolkar informationskravet i NFAL och hur informationskravet förändras med reglerna som styr informationsplikten enligt den nya försäkringsavtalslagen.

## 1.3 Avgränsning

Arbetet utgår i huvudsak från regleringen i NFAL men även annan lagstiftning kommer att beröras i den mån den har någon relevans för ämnesområdet. Försäkringsrörelselagen (1982:713) kommer att beröras eftersom de förändrade försäkringsrörelsereglerna har vissa kopplingar till de förändringar som följer med NFAL och lagstiftningen kommer att nämnas för att förklara förändringen av informationsreglerna ytterligare. Även distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) innehåller relevanta bestämmelser kring försäkringsbolagens informationsgivning till konsumenter när försäkringsavtal ingås på distans och därför kommer vissa delar i denna lag också att behandlas. Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter kommer inte att beröras eftersom den rör rådgivning i samband med placering av tillgångar i finansiella instrument eller livförsäkringar med sparmoment. Vilket inte kommer att behandlas i denna uppsats.

Fokus i denna uppsats kommer att vara på NFAL även om det kan finnas andra sätt att hantera en tvist som har sin grund i bristande information vid avtalets ingående.<sup>5</sup> Ingen större vikt kommer att läggas vid den marknadsrättsliga sanktion som kan följa vid utebliven eller felaktig information eftersom denna sanktion i princip är oförändrad från KFLs regler.<sup>6</sup>

Vad gäller informationsreglerna i NFAL så kommer regleringen kring kontantklausuler, skyldigheten att anmäla ökning av risken samt skyldigheten att framhålla viktiga säkerhetsföreskrifter inte att beröras närmare. Denna avgränsning har gjorts för att inte uppsatsen skall bli allt för omfattande. Detta innebär att det är 2:4 p.1 som i första hand kommer att behandlas under avsnittet om efterköpsinformationen. Omständigheterna vid förnyelse av försäkringsavtal kommer inte heller att speciellt beröras.

---

<sup>5</sup> Exempelvis avtalstolkning, culpa in contrahendo etc.

<sup>6</sup> Se kapitel 2.

## 1.4 Metod och material

Försäkringsrätten har inte behandlats i litteraturen i någon större omfattning sedan Jan Hellners sammanställning från 1965. Tillgången på material är begränsad eftersom det handlar om en ny lag och den enda doktrin som behandlar den nya lagstiftningen är Bertil Bengtssons sjätte upplaga av "Försäkringsrätt" från 2004. Denna är emellertid i första hand ämnad som lärobok för jurist- och ekonomstudenter då den i första hand ger en överskådlig bild av området. Överlag är informationsplikten och den civilrättsliga påföljden enligt NFAL inte föremål för någon diskussion i den juridiska litteraturen, detta gör det till ett problematiskt rättsområde att behandla och analysera.

Traditionell rättsdogmatisk metod<sup>7</sup> kommer att användas, utgångspunkt tas i förarbetena till den nya lagstiftningen och även förarbeten till den gamla lagstiftningen på området kommer att beröras. För att få ytterligare material krävs det att information inhämtas på annat håll också. En empirisk undersökning baserad på intervjuer har gjorts för att få en uppfattning om hur förändringarna som följer med NFAL påverkar aktörerna på marknaden som erbjuder skadeförsäkring till konsumenterna. De försäkringsbolag som varit föremål för undersökningen är Länsförsäkringar, If Skadeförsäkring, Trygg Hansa samt Folksam. Dessa fyra bolag innehar enligt försäkringsförbundets sammanställning för verksamhetsåret 2004<sup>8</sup> tillsammans en total marknadsandel på 89% och 86,5% av marknadsandelarna för hem- och villaförsäkring. Genom att ställa generella frågor kring informationskraven enligt NFAL har det varit möjligt att få en uppfattning om huruvida den nya lagstiftningen kommer att innebära någon väsentlig skillnad jämfört med den tidigare regleringen på marknaden för konsumentförsäkring.<sup>9</sup> De personer som intervjuats är samtliga verksamma som jurister på de olika bolagen samt har haft någon form av koppling till respektive bolags implementering av NFAL.<sup>10</sup>

## 1.5 Disposition

Kapitel 1 ger ramen för vilket problemområde som uppsatsen kommer att behandla. I kapitel 2 behandlar jag lagstiftarens tankegångar, syftet med den nya lagstiftningen samt redogör för skillnaderna jämfört med regleringen i KFL. I kapitel 3 kommer jag att redogöra för huruvida en civilrättslig påföljd var möjlig även enligt KFL. I kapitel 4 redogörs för intervjuundersökningen, vilken har som syfte att förmedla

---

<sup>7</sup> Jfr. Peczenik, Juridikens teori och metod, s. 33ff.

<sup>8</sup> Svensk försäkring i siffror, preliminära uppgifter för verksamhetsåret 2004. [www.forsakringsforbundet.se](http://www.forsakringsforbundet.se) (2005-11-20)

<sup>9</sup> Se Bilaga A.

<sup>10</sup> Intervjuerna har gjorts tillsammans med Conny Wadbro, student vid Institutionen för handelsrätt eftersom vi båda skrev våra uppsatser inom samma ämnesområde.



försäkringsbranschens syn på informationskravet enligt den nya lagstiftningen. I kapitel 5 sammanfattas uppsatsen genom en analys kring rättsläget för informationsplikten vid tecknande av skadeförsäkringar för konsumenter baserat på lagstiftarens syfte och försäkringsbolagens uppfattning.

## 2 Informationsregler

I detta kapitel redogörs för hur lagstiftningen förändrades i och med införandet av NFAL, som ersätter och moderniserar de gamla reglerna i FAL och KFL. Kapitlet inleds med en genomgång av KFLs reglering, sedan kommer en redogörelse för de förändringar som NFAL innebär. För att utveckla detta kommer lagstiftarens syfte och tankegångar med den nya lagen att lyftas fram ur förarbetena.

### 2.1 Informationskravet enligt KFL

Fram till 1980 gällde lag (1927:77) om försäkringsavtal för regleringen av förhållandet mellan försäkringsbolag och försäkringstagare. Därefter reglerades försäkringsavtal som ingås mellan ett försäkringsbolag och en konsument i Konsumentförsäkringslagen (1980:38).

Syftet med KFL var i första hand att modernisera lagstiftningen och stärka konsumenternas ställning i förhållande till försäkringsbolagen, bland annat genom att införa regler som var tvingande till konsumentens fördel.<sup>11</sup> I och med införandet av KFL blev det också för första gången aktuellt med en lagstadgad reglering kring informationsgivningen från försäkringsbolagen till konsumenterna. Reglerna för informationsgivning i samband med ingående av försäkringsavtal återfanns i 5-6 §§ KFL. Här kan det utläsas att försäkringsbolaget innan avtal ingås skall lämna den information om sina premier och andra försäkringsvillkor som konsumenten behöver för att kunna bedöma kostnaden för och omfattningen av försäkringen (5 §), detta benämns ofta som förköpsinformation. Informationen är ämnad att underlätta valet av försäkringsform för konsumenten. Efter att avtal ingåtts ska försäkringsbolaget snarast i skriftlig form lämna försäkringstagaren tydlig information om sådana försäkringsvillkor som innebär viktigare begränsning av försäkringens omfattning i förhållande till vad konsumenter i allmänhet har anledning att räkna med (6 §), den så kallade efterköpsinformationen.

I 8 § KFL stadgas påföljden för underlåtenhet att lämna information enligt 5-7 §§ KFL. Det är bestämmelserna i marknadsföringslagen (1995:450) om underlåtenhet att lämna information i samband med marknadsföring som då blir tillämpliga.

---

<sup>11</sup> Prop. 1979/80:9 s.1 och s. 20.

### 2.1.1 Varför krävs information?

Innan några lagar fanns på försäkringsrättens område befann sig försäkringstagarna i ett stort underläge mot försäkringsbolagen på grund av att en oinskränkt avtalsfrihet rådde och försäkringsvillkoren därför ofta var strängt formulerade. FAL tillkom sedan genom ett nordiskt samarbete med syfte att skydda försäkringstagarna mot sådana villkor. Lagen präglades emellertid av det klimat som rådde på försäkringsmarknaden vid tidpunkten för lagens tillkomst och den kom därför till vissa delar att framstå som föråldrad.<sup>12</sup>

Med anledning av utvecklingen av försäkringsprodukterna uppstod ett behov av en mer konsumentvänlig lagstiftning. FAL gav med dåtidens synsätt inte tillräckligt konsumentskydd och en modernisering av lagstiftningen behövde göras. Lagstiftaren ville framförallt skapa ett bättre skydd för enskilda konsumenter och som nämndes ovan var det huvudsakliga syftet med KFL att säkra konsumenternas ställning gentemot försäkringsbolagen. Av kommittéförlagen framgår att det viktigaste ansågs vara att ”konsumenterna till ett överkomligt pris skall ha tillgång till sådana försäkringar som spelar en avgörande roll för deras skydd mot svåra ekonomiska förluster”.<sup>13</sup> För att detta skall kunna förverkligas menade kommittén att försäkringarna som produkt skall uppfylla allmänna krav på lämplighet. Som ytterligare syfte framställdes att konsumenterna skall kunna utnyttja den valfrihet mellan olika försäkringar som står till buds.<sup>14</sup>

Vid en granskning av kommentarerna till KFL framgår syftet med en reglering av informationsgivningen tydligare. Det resoneras om att eftersom försäkringar är en teknisk och samtidigt abstrakt produkt, så är det svårt för någon som inte är bekant med området att handla på ett adekvat sätt vid till exempel tecknande av försäkring.<sup>15</sup> Med detta i åtanke står det klart att KFL ställde höga krav på försäkringsbolagen jämfört med tidigare lagstiftning på området.

I förarbetena till KFL framhåller lagstiftaren att en korrekt, fyllig och lättillgänglig information är av stor betydelse för konsumenterna på olika områden. Om informationen utformas rätt så kan det på sikt leda till en bättre konkurrens mellan näringsidkarna vilket kan leda till att produkterna blir bättre och billigare. I synnerhet på försäkringsområdet är det relevant med information till konsumenterna, just med tanke på att det är väldigt svårt att bilda sig en egen uppfattning om en försäkring. En försäkring kan i många fall framstå som en samling komplicerade och omfattande villkor som är väldigt svårförstådda. Det är därför som lagstiftningen har som mål att försäkringsbolag som erbjuder konsumentförsäkring också ska erbjuda den information som krävs för att konsumenterna ska kunna avgöra

---

<sup>12</sup> A.a. s. 20.

<sup>13</sup> A.a. s. 20f.

<sup>14</sup> A.a. s. 21.

<sup>15</sup> Karnov, Konsumentförsäkringslagen, 2004/05, 1, s. 1229, p. 12.

kostnaden för och omfattningen av försäkringen. Försäkringsbolaget måste nämna betydelsefulla begränsningar i försäkringsskyddet och andra moment som kan vara negativa för försäkringstagaren. Informationen skall ges spontant, som en naturlig del i försäkringsbolagets erbjudande.<sup>16</sup> Konsumenten ska först och främst förstå innebörden av ett eventuellt avtal, vidare är syftet att kunden ska kunna få ett underlag för att välja mellan de olika erbjudandena om försäkring som finns på marknaden. Konsumenten ska få förutsättningarna för att använda den försäkringsform som svarar bäst mot dennes behov och för att anlita det försäkringsbolag som erbjuder det avtal som är mest förmånligt för denne. Tanken var också att försäkringsbolagen skulle använda sig av en gemensam mall för informationsgivning vilket skulle underlätta ytterligare för konsumenter att göra jämförelser av liknande försäkringslösningar hos olika bolag. Det anses inte nödvändigt att i lagen fastslå att informationen skall vara ”marknadstransparent”.<sup>17</sup> Detta har istället förverkligats genom Konsumentverkets riktlinjer som bidrar med en mall för informationens innehåll och utformning.<sup>18</sup> Det följer av riktlinjerna att se till de normer som försäkringsbolagen själva utvecklar för sina produkter, med innebörden att försäkringsvillkoren för vissa försäkringar har ett till innehåll och terminologi standardiserat utförande. Detta innebär att försäkringsbolag som marknadsför en produkt som avviker från vad som på försäkringsmarknaden kan anses vara en vedertagen norm bör särskilt informera om detta.<sup>19</sup>

## 2.1.2 Konsumentverkets riktlinjer

Konsumentverket har gett ut riktlinjer för information om vissa konsumentförsäkringar.<sup>20</sup> Dessa riktlinjer ansluter till bestämmelserna i MFL och KFL. Riktlinjerna har framarbetats baserat på överläggningar med företrädare för de berörda branschorganisationerna och innehåller krav som Konsumentverket anser vara väsentliga ur konsumentsynpunkt.

Av riktlinjerna framgår att den information som försäkringsbolagen skall lämna har som syfte att utgöra ett underlag för konsumenterna så att de kan välja den försäkring som bäst svarar för deras behov. Informationen skall även klargöra innebörden av ett försäkringsavtal. Försäkringsbolagen skall lämna information om försäkringen till konsumenten då bolaget vänder sig till denne i syfte att få denne att ingå försäkringsavtal samt när konsumenten vänder sig till försäkringsbolaget med syfte att informera sig om innehållet i en försäkring eller för att ingå försäkringsavtal.<sup>21</sup>

---

<sup>16</sup> Prop. 1979/80: 9 s. 34f och Nilsson, Strömbäck, Konsumentförsäkringslagen. s. 45.

<sup>17</sup> Prop. 1979/80:9 s. 35.

<sup>18</sup> KOVFS 2001:5.

<sup>19</sup> Prop. 1979/80:9 s. 35.

<sup>20</sup> KOVFS 2001:5.

<sup>21</sup> KOVFS 2001:5 p. 2.1 och 2.2.

Informationen ska enligt Konsumentverkets riktlinjer presenteras på ett pedagogiskt och lättillgängligt sätt. De generella upplysningarna levereras lämpligen genom enklare broschyrer. Bolaget kan dock inte anses ha fullgjort sina skyldigheter enligt 5 § genom mer allmänna informationsåtgärder som annonser, folders och liknande. Inte heller att översända de fullständiga villkoren bör vara att anse som tillräckligt i vissa fall eftersom dessa villkor ofta är detaljerade och svåröverskådliga. Informationen ska kunna anpassas efter den aktuella situationen och till konsumentens möjligheter att bedöma försäkringsbehovet. Utgångspunkten för mottagaren av information bör vara den genomsnittlige konsumentens behov av beslutsunderlag vid den typ av försäkring som är aktuell. Muntlig information skall underlätta valet av försäkring vilket innebär att bolaget skall redogöra för de olika alternativ som finns i bolagets sortiment för den aktuella försäkringsformen. Riktlinjerna föreskriver information om vem försäkringen gäller för, den geografiska omfattningen, om försäkringsplikt är lagstadgad, vilka moment som ingår och deras huvudsakliga omfattning och begränsningar samt förekommande självrisker. Det ska även framgå vilka faktorer som påverkar premien. Informationen bör vara obligatorisk men försäkringsbolaget ska inte tvinga på konsumenten information, det följer ju av 5 § 2 st. att konsumenten kan välja att avstå från informationen eller att den inte behöver lämnas om det möter särskilt hinder. Till exempel när försäkring ska tecknas baserat på skriftligt meddelande utan att konsumenten är i personlig kontakt med försäkringsbolaget.<sup>22</sup>

Konsumentverket arbetar för närvarande på nya riktlinjer med anledning av den förändrade regleringen i NFAL. Riktlinjerna planeras att under februari månad skickas på remiss till bland andra Försäkringsförbundet, Finansinspektionen samt Konsumenternas försäkringsbyrå. Enligt uppgift från Konsumentverket har det varit oklart vilken rättslig status som riktlinjerna haft och därför kommer de nu istället att utformas som allmänna råd till försäkringsbolagen. Vid utformningen av de allmänna råden kommer Konsumentverket att utgå från de gamla riktlinjerna och göra de förändringar som behövs.<sup>23</sup>

### **2.1.3 KFL**

Som framgått är det 5 och 6 §§ KFL som reglerar försäkringsbolagens skyldighet att lämna information.

5 § Innan en försäkring tecknas skall försäkringsbolaget lämna den information om sina premier och andra försäkringsvillkor som konsumenten behöver för att kunna bedöma kostnaden för och omfattningen av försäkringen. Informationen skall utformas så att den underlättar valet av försäkringsform.

---

<sup>22</sup> Prop. 1979/80:9 s. 36 och s. 104f. Nilsson, Strömbäck, Konsumentförsäkringslagen, s. 49f. KOVFS 2001:5 p. 2.4.1 och 2.4.2.

<sup>23</sup> Telefonintervju med Ulrika Edlund på Konsumentverket (2006-01-24).

Informationen behöver inte lämnas om konsumenten förklarar att han avstår från den eller om det möter särskilt hinder.

Syftet med förköpsinformationen är att underlätta för konsumenten vid valet av försäkringsform. Av förarbetena framgår att denna information mest naturligt lämnas skriftligen. Ett krav på skriftlig information ansågs av lagstiftaren vara orimligt i vissa fall, till exempel vid särskilt brådskande lägen. Lagstiftaren hänvisar därför till konsumentmyndigheterna och marknadsdomstolen att lämna riktlinjer för i vilken form informationen skall delges konsumenten.<sup>24</sup>

Som det framgått kan alltså en konsument teckna en försäkring utan att få någon information i samband med tecknandet, i dessa fall skall efterköpsinformationen som regleras i 6 § kompletteras.

6 § Sedan försäkringen har tecknats skall försäkringsbolaget, om det inte har skett tidigare, snarast i skriftlig form lämna försäkringstagaren tydlig information om sådana försäkringsvillkor som innebär viktigare begränsning av försäkringens omfattning i förhållande till vad konsumenter i allmänhet har anledning att räkna med.

Om försäkringsbolaget enligt 17 § andra stycket eller 19 § första stycket begär ändring av försäkringsvillkoren i avtalet, skall bolaget samtidigt skriftligen ange skälen för detta och lämna uppgift om de nya villkoren.

Om försäkringstagaren begär det är försäkringsbolaget under försäkringstiden också i övrigt skyldigt att lämna information om premien och andra villkor som rör försäkringen.

Efterköpsinformationen ska peka på villkor som bestämmer försäkringsbolagets ansvarighet och målet är här att konsumenten ska informeras om viktiga inskränkningar i försäkringsskyddet. Vad som skall särskilt lyftas fram får avgöras med tanke på antaganden om vad en inte närmare initierad konsument med ledning av försäkringens beteckning och andra omständigheter föreställer sig att försäkringen täcker. Viktiga begränsningar kan enligt förarbetena bland annat röra sig om det faktum att en hemförsäkring gäller i begränsad omfattning vid stöld av stöldbegärlig egendom som förvaras i källare eller vindsförråd. Begränsningar av denna karaktär skall framhållas genom information som är tydlig och lättillgänglig för att säkerställa att så många försäkringstagare som möjligt tar del av den.<sup>25</sup>

Efter att försäkring tecknats är det enligt förarbetena önskvärt att försäkringstagaren tillställs de fullständiga villkoren även om detta inte särskilt begärts. Enligt riktlinjerna skall information ges om hur konsumenten kan få tillgång till de fullständiga villkoren. Det är dock ofta tveksamt om en normal konsument genom de fullständiga villkoren får tillfredställande information om försäkringens omfattning. Det

---

<sup>24</sup> Prop. 1979/80:9 s. 36. Se genomgång av riktlinjerna i 2.1.2.

<sup>25</sup> Prop. 1979/80:9 s. 36f och s. 106f.

informationsbehov som ofta är särskilt starkt då konsumenten inte fått tillräcklig förköpsinformation, bör tillgodoses genom särskilt anpassad information efter det att en försäkring tecknats. Tanken är att informationen inte skall vara alltför överlastad eftersom detta leder till att den förfelar sin verkan. Informationen skall vara översiktlig och kortfattad och på ett lättillgängligt och pedagogiskt sätt förklara om försäkringen saknar avsnitt eller moment som kan vara till betydelse för kunden. Det faktum att många försäkringsbolag som meddelar en viss sorts försäkring tillämpar samma begränsning ska inte i sig medföra att informationen kan underlåtas. Däremot kan det vara så att en omfattningsklausul gällt i så många år att den blivit allmänt känd, särskild information om denna klausul behöver i så fall inte lämnas. För det fall att en försäkring ger ett mer begränsat skydd än vad som följer av de normvillkor som tillämpas inom branschen, ska detta ofta, om inte alltid, utgöra skäl att ange avvikelser i den skriftliga efterköpsinformationen. Vilka villkor som är av sådan vikt att de särskilt ska framhållas för försäkringstagaren är en omdömesfråga.<sup>26</sup>

Påföljden för utebliven information regleras i 8 § KFL.

8 § I fråga om underlåtenhet att lämna information enligt 5-7 §§ skall tillämpas vad som föreskrivs i marknadsföringslagen (1995:450) om underlåtenhet att lämna information vid marknadsföring. Ett åläggande att lämna information enligt 5 § eller 6 § tredje stycket får innehålla att information skall lämnas i skriftlig form.

Informationsbestämmelserna i 5-7 §§ är som synes av näringsrättslig karaktär och det är MFLs sanktionssystem som bestämmer påföljderna. Enligt 4 § 2 st. MFL skall en näringsidkare vid marknadsföring lämna sådan information som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Om en näringsidkare underlåter att lämna sådan information får denne enligt 15 § eller 21 § 2 st. MFL åläggas att göra detta. Den som uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot ett åläggande enligt 15 § kan enligt 21 § bli skadeståndsskyldig för skada som därigenom uppkommer för en konsument. Av kommentarerna till KFL framgår att hänvisningen till MFL har som innebörd att den information som avses i 5 § KFL skall anses ha särskild betydelse ur konsumentsynpunkt. Ingridanden enligt MFL kan även bli aktuella vid underlåtenhet att lämna information enligt 6 och 7 §§ KFL trots att sådan information inte har samband med marknadsföring och normalt inte kan framtvingas med stöd i MFL. MFL har även tidigare varit tillämplig på försäkringsområdet när det gäller sådan marknadsföring som haft som syfte att främja avsättningen av försäkringar. Informationskyldigheten har genom KFL alltså blivit mer detaljerad och preciserad till sitt innehåll när det gäller konsumentförsäkringar.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Prop. 1979/80:9 s. 36f och s. 106f och Nilsson, Strömbäck, Konsumentförsäkringslagen, s. 51ff.

<sup>27</sup> Karnov, Konsumentförsäkringslagen, 2004/05, 1, s. 1229, p. 21 och Nilsson och Strömbäck, Konsumentförsäkringslagen, s. 58f.

Det märks tydligt att försäkringsbranschen såg annorlunda ut vid införandet av KFL. Regleringen baserades mycket på den likhet som rådde i försäkringsvillkorens reglering, den typen av normvillkor är idag svårare att spåra i branschen.

## 2.2 Informationskravet enligt NFAL

Den nya försäkringsavtalslag som trädde i kraft den 1 januari 2006 innebär en stor förändring för regleringen kring försäkringsavtal. Bertil Bengtsson har i Nordisk försäkringstidskrift författat en översikt över nyheterna i 2005 års försäkringsavtalslag.<sup>28</sup> Bengtsson beskriver här hur den nya lagstiftningen präglas av en stark tilltro till informationens värde och till kundernas intresse för försäkringsprodukterna och deras möjligheter att smälta sådana upplysningar. I förhållande till regleringen i KFL så läggs större tyngdpunkt vid den information som lämnas efter att avtal ingåtts, det vill säga efterköpsinformationen. Försäkringsbolaget skall genom en skriftlig bekräftelse på avtalet särskilt framhålla villkor som utgör en ”oväntad och väsentlig begränsning av försäkringsskyddet”, eventuella kontantklausuler, villkor om skyldighet att anmäla ökning av risken och viktiga säkerhetsföreskrifter samt följderna av om dessa inte efterlevs. Det framstår som att regleringen i KFL tagits ett steg längre genom att ytterligare försöka definiera vad konsumenterna ska informeras om. Den stora förändringen är också det faktum att om ett bolag underlåter att lämna denna information enligt nämnda paragrafer följer inte enbart marknadsrättsliga konsekvenser, bolaget kan också genom en civilrättslig påföljd bli bundet och alltså inte ha möjlighet att återropa villkoret.

Regleringen kring informationen för individuell skadeförsäkring återges i 2:1-9 NFAL. Det stadgas där att försäkringsbolaget är skyldigt att lämna information (1 §) och att detta ska ske såväl före en försäkring förmedlas (2 §) samt efter det att avtal träffats (4 §). Som nämnts ovan finns även civilrättsliga regler som träder in vid underlåtenhet att lämna information (8 §). Dessa lagrum är de som närmast kommer att ha relevans för den fortsatta framställningen och en närmare redogörelse följer nedan.

### 2.2.1 Större behov av information

Försäkring är en komplicerad, ofta teknisk materia, vilket gör det svårt för en konsument att överblicka utan pedagogiskt utformad information om viktiga aspekter och beståndsdelar. Vikten av information har också kommit att erkännas allt mer inom försäkringsbranschen. Det har på senare år satts betydligt större värde på att försäkringstagarna informeras både före det att avtal ingås samt i de senare skedena. Detta framgår ur förarbetena till NFAL

---

<sup>28</sup> NFT 2/2005. s. 137.



där lagstiftaren vidare resonerar kring hur informationen i fråga om skadeförsäkring tar sikte på de komplikationer som följer med ett försäkringsavtal. Som till exempel den mycket speciella prestation som bolaget utför och svårigheten att se begränsningar i bolagens ansvar samt att uppskatta premiens rimlighet.<sup>29</sup>

När KFL infördes var det en stor nyhet att särskilda krav uppställdes för informationsgivningen, dels innan försäkring tecknades, dels efter den tecknats samt löpande under försäkringstiden. Anledningen till denna reglering berodde på att det handlar om konsumenter som generellt sett inte har någon sakkunskap på området.

I förarbetena till NFAL förklarar regeringen att man inte anser det finnas någon anledning att minska på kraven för informationsgivningen. De skäl som fanns för särskilda regler vid KFL:s tillkomst gör sig fortfarande gällande och lagstiftaren menar att det till och med kan hävdas att behovet av information i fråga om konsumentförsäkring typiskt sett blivit större efter tillkomsten av KFL. Som motivering till detta anförs att konkurrensen ökat sedan Sveriges anslutning till EU och därmed också utbudet av olika försäkringar. Sedan tillkomsten av KFL anses också försäkringsprodukterna ha blivit allt mer heterogena. Detta är ett faktum sedan den enhetlighet som tidigare rådde i branschen nu har upphört vilket gör att försäkringsvillkoren är betydligt mer olika idag. Slutsatsen blir alltså att det blivit allt svårare för konsumenterna att jämföra olika produkter inom samma försäkringstyp med varandra.<sup>30</sup>

Försäkringsbranschens företrädare menar att försäkringstagarnas informationsbehov bäst tillgodoses genom att lagstiftningen begränsas till vissa ramregler som sedan kan fyllas ut med allmänt hållna riktlinjer, vilka ska utarbetas av försäkringsbranschen själv. Regeringen anser dock att det är viktigt att en ny försäkringsavtalslag innehåller grundläggande regler om informationsskyldigheten. Regeringen menar att detta motiveras bland annat av den internationalisering av försäkringsmarknaden som pågår. Det krävs riktlinjer för vad som konkret ska ingå i informationen. Detta är enligt Finansinspektionen även motiverat av det faktum att det inte i alla sammanhang med framgång torde gå att åberopa informationsriktlinjer och branschöverenskommelser med framgång i förhållande till utländska försäkringsbolag på den svenska marknaden.<sup>31</sup>

Försäkringsförbundet har ställt sig negativt till att näringsrättsliga regler om information skall tas in i den nya lagen. Regler som medför en civilrättslig påföljd kommer emellertid att förekomma i den nya lagen. Det har motiverats med att de olika informationskraven samspelar med varandra och det skulle därför vara en systematisk och troligen också praktisk nackdel att dela upp regleringen i olika författningar. Dessutom är det så att de

---

<sup>29</sup> Prop. 2003/04:150 s. 146.

<sup>30</sup> Ibid.

<sup>31</sup> A.a. s. 147.

näringsrättsliga reglerna i NFAL till största delen redan idag har sin motsvarighet i KFL vilket också talar för att reglerna förs vidare utan någon större förändring.<sup>32</sup>

I EG:s tredje skadeförsäkringsdirektiv<sup>33</sup> finns regler om information. Dessa innebär att ett försäkringsbolag innan avtal ingås är skyldigt att lämna uppgifter om vilket lands lag som är tillämplig på avtalet, vilken ordning som gäller för handläggningen av försäkringstagarens klagomål kring försäkringsavtalet, samt i vilken stat försäkringsbolagets huvudkontor eller kontraktsslutande filial finns. Kontrakt skall alltid innehålla adressen till försäkringsbolagets huvudkontor respektive agentur eller filial. Det tredje skadeförsäkringsdirektivet kommer inte att införas i lagtexten eftersom det införlivats i svensk rätt genom föreskrifter<sup>34</sup> från Finansinspektionen som också anknyter till 49 och 53 §§ försäkringsrörelseförordningen (1982:790).

## 2.2.2 Försäkringsrörelselagen

För att driva försäkringsrörelse krävs ett från Finansinspektionen utfärdat tillstånd (koncession) enligt försäkringsrörelselagen (1982:713) (FRL). För att koncession skall beviljas krävs bland annat att verksamheten uppfyller kraven som uppställs i FRL. FRL innehåller dels näringsrättsliga, dels associationsrättsliga regler. Lagens innehåll reglerar alltså inte själva avtalet mellan försäkringsbolag och försäkringstagare utan uppställer bestämmelser för själva rörelsen som försäkringsbolaget bedriver. FRL föreskriver emellertid även att informationsgivning skall ske till försäkringstagarna.<sup>35</sup>

Tidigare fanns i FRL en skälighetsprincip som bland annat innebar att premiesättningen skulle övervakas så att premierna var skäliga i förhållande till den risk som försäkringen var avsedd att täcka, nödvändiga driftskostnader samt omständigheter i övrigt. Dessa regler upphävdes den 1 januari 2000 till förmån för en ny reglering med mål att ge bättre förutsättningar för konkurrens samt ställa högre krav på tydlighet och relevant information. Skälighetsprincipens syfte att reglera premierna ersattes med regler om placering, regler om god soliditet och likviditet samt en allmän bestämmelse om premiesättning, vilken mer direkt skall säkerställa att bolagen har en tillräckligt god ekonomisk stabilitet för att kunna fullgöra sina åtaganden mot försäkringstagarna. Skälighetsprincipen har alltså ersatts av en genomlysningssprincip som främjar god ekonomisk genomlysning. Genomlysningssprincipen innebär också att information till försäkringstagare och de som erbjuds att teckna försäkring skall vara anpassad efter försäkringens art och tydligt visa försäkringens villkor.<sup>36</sup>

---

<sup>32</sup> Ibid.

<sup>33</sup> Rådets direktiv 92/49/EEG av den 18 juni 1992 om samordning av lagar och andra författningar som avser annan direkt försäkring än livförsäkring.

<sup>34</sup> FFFS 1995:32.

<sup>35</sup> Prop. 2003/04:150 s. 110 och prop. 1998/99:87 s. 124.

<sup>36</sup> Prop. 2003/04:150 s. 110, 127, 145 och prop. 1998/99:87 s. 178.

Lagstiftaren påpekar i förarbetena till ändringarna i FRL att eftersom försäkringsteknik är komplicerad medför detta ett informationsövertag för försäkringsbolagen i förhållande till försäkringstagarkollektivet. Detta kan få allvarliga ekonomiska konsekvenser för en försäkringstagare. Lagstiftaren menar därför att tillsyn är viktigt för samtliga grupper som kan drabbas. Skyddsbehovet är dock som störst för konsumenter och småföretagare eftersom dessa normalt saknar tillgång till sakkunskap om försäkringar och därför befinner sig i ett underläge gentemot försäkringsbolaget.<sup>37</sup>

Reformeringen av FRL bidrar till att ge bolagen incitament att utveckla nya produkter och att vidga försäkringstagarnas valmöjligheter. I takt med att den offentliga kontrollen av försäkringsrörelsen minskar blir avtalsregleringen mellan försäkringsgivare och försäkringstagare allt viktigare vilket innebär att de enskilda försäkringsavtalen får större betydelse än tidigare. Eventuella nackdelar av att skälighetsprincipen avskaffats skall enligt regeringen motverkas genom bestämmelser av civilrättslig karaktär eller genom bestämmelser om information i NFAL.<sup>38</sup>

Ur propositionen till förändringen av försäkringsrörelsereglerna kan utläsas hur lagstiftaren resonerar kring att informationen om försäkringstjänsterna är ofullständig och ojämnt fördelad mellan parterna. Eftersom försäkringstekniken är så komplicerad är det svårt för den enskilde att bilda sig en uppfattning om försäkringsbolagets ekonomi och dess förmåga att fullgöra sina förpliktelser. Informationen från försäkringsbolagen är i många fall bristfällig vilket leder till att de flesta försäkringstagare saknar tillräckliga kunskaper för att kunna avgöra om försäkringsbolaget hanterar sina risker på ett sätt som är ändamålsenligt och effektivt. För att minska denna obalans i informationen är det motiverat med ett statligt ingrepp i marknadens funktion för att förhindra att denna obalans får allvarliga konsekvenser för den svagare parten, det vill säga försäkringstagaren. Det framgår därför att det är kopplat till rörelsereglernas skyddsintressen att dessa skall tillgodose att tydlig och relevant information skall lämnas till direktförsäkringstagare samt de som erbjuds att teckna sådan försäkring.<sup>39</sup>

### **2.2.3 NFAL**

Som framgått är det 2 kap. NFAL som är centralt för regleringen av information i den nya lagstiftningen. Här återfinns allmänt hållna regler för försäkringsbolagets informationsskyldighet för individuella skadeförsäkringar som innehas av konsumenter. För personförsäkring finns motsvarande bestämmelser i 10 kap. och i fråga om företagsförsäkring se

---

<sup>37</sup> Prop. 1998/99:87 s. 140ff.

<sup>38</sup> Prop. 2003/04:150 s. 110 och s. 127, jfr. prop. 1998/99:87 s. 171.

<sup>39</sup> Prop. 1998/99:87 s. 126 och s. 144.

8:1-3. Eftersom denna uppsats gäller konsumentförsäkring kommer den att hålla sig till det 2 kap. Det kommer nu att redogöras för de paragrafer som är av relevans för denna framställning.

1 § Försäkringsbolaget är skyldigt att lämna information enligt detta kapitel. Informationen skall, i den mån det är möjligt, lämnas i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för mottagaren. Informationen skall vara klar och tydlig och avfattad på svenska. Den får lämnas på ett annat språk om mottagaren begär det.

Detta kapitel är inte tillämpligt på sådan ömsesidiga lokala bolag som bedriver annan försäkring än brandförsäkring.

Här slås fast att försäkringsbolagen har en informationsskyldighet och vilka formkrav som gäller för den, dess motsvarighet återfanns vare sig i FAL eller i KFL. Bestämmelsen i första meningen lägger ett ansvar på försäkringsbolagen att säkerställa att deras kunder (försäkringstagarna) och i förekommande fall vissa andra personer får föreskriven information. Detta gäller även de fall då försäkringsbolagen gett andra personer (försäkringsombud) i uppdrag att för dess räkning förmedla försäkringsavtal eller genomföra delar i avtalet (till exempel skadereglering). Själva huvudregeln framgår av andra meningen och innebär att all information i princip ska lämnas i en handling (det vill säga ett dokument) eller på annat sätt där den är läsbar och varaktig, enligt förarbetena till exempel i en dator. Lagkraven är även uppfyllda när information lagras på diskett eller cd-rom som överlämnas eller lämnas genom e-post som skall vara i varaktig form. Vid lämnande av information är det viktigt att mottagaren skall ha en möjlighet att tillgodogöra sig denna. Det skall bedömas i varje enskilt fall huruvida näringsidkaren haft anledning att förutsätta att mottagaren haft möjlighet att tillgodogöra sig informationen.<sup>40</sup>

Informationen skall, ”i den mån det är möjligt” lämnas enligt ovan, undantag uppges i förarbetena vara de fall då informationen av praktiska eller andra skäl inte kan ges på ovan nämnt sätt. Här syftas närmast på förköpsinformationen (se nedan) och till exempel på de tillfällen när en kund behöver teckna försäkring omedelbart över telefon. Muntlighet bör även enligt förarbetena vara tillräckligt när en försäkringstagare enligt 5 § vänder sig till ett bolag med olika förfrågningar. Här kan tänkas samma bakgrund som i förarbetena till KFL, det vill säga att krav på skriftlighet skulle vara orimligt vid brådskande ärenden (se 2.1.2). Tanken är ju att informationen skall förtydliga och inte göra det mer komplicerat att teckna försäkringar.<sup>41</sup>

Den tredje meningen syftar till att informationen, för att uppfylla sin funktion, måste vara utformad så att mottagaren förstår den. Den skall avfattas på svenska men kan också ges på det språk som mottagaren önskar enligt fjärde meningen. Enligt förarbetena har försäkringsbolaget i ett sådant

---

<sup>40</sup> Prop. 2003/04:150 s. 377f.

<sup>41</sup> A.a. s. 378.

fall uppfyllt informationsplikten om information lämnas på det språk som mottagaren begär. Av lagtexten framgår det dock som att bolaget inte är skyldigt att lämna information på annat språk men kan göra det som en service.<sup>42</sup>

Andra stycket 1 § syftar till att informationsplikten inte gäller för vissa mindre bolag eftersom detta skulle vara alltför betungande. Något som kan ifrågasättas, utrymme för det finns emellertid inte i denna uppsats.

### 2.2.3.1 Förföpsinformation

2 § Innan en konsumentförsäkring meddelas skall försäkringsbolaget lämna information som underlättar kundens bedömning av försäkringsbehovet och val av försäkring. Information skall på ett enkelt sätt återge det huvudsakliga innehållet i de försäkringsvillkor som kunden behöver ha kännedom om för att kunna bedöma kostnaden för och omfattningen av försäkringen. Viktiga begränsningar av försäkringsskyddet skall tydligt framgå. Detsamma gäller om försäkringsbolagets ansvar inträder först när premien betalas.

Försäkringsbolaget skall också lämna information om försäkringstagarens möjlighet att förnya försäkringen.

I 2 § återfinns regleringen för den information som en konsument ska få innan ett försäkringsavtal ingås, den så kallade förföpsinformationen vilken tidigare reglerades i 5 § KFL. Syftet är detsamma som i tidigare lagstiftning, det vill säga att försäkringsbolaget skall underlätta för den som står i begrepp att teckna försäkring. Tanken är att denna information skall ges innan avtal ingås men om informationen givits vid ett tidigare tillfälle och den fortfarande är aktuell behöver den inte ges igen. Syftet med förföpsinformationen som framgår i paragrafen är att: underlätta kundens bedömning av sitt försäkringsbehov, göra det möjligt för kunden att välja vilken typ av försäkring som är lämplig samt göra det möjligt för kunden att bedöma kostnaden för och omfattningen av försäkringen. Det framgår ur förarbetena att när informationen utformas så ska utgångspunkten tas från vad den genomsnittlige konsumenten har för behov av beslutsunderlag. Det framgår att informationen kan ha en standardiserad form men samtidigt kan informationen anpassas till den enskilde kundens behov. Detta gör ju att informationen kan begränsas i vissa fall, till exempel om en kund önskar en likadan försäkring som denne redan har. Det kan även vid vissa tillfällen vara aktuellt med mera långtgående information, framförallt om kunden har särskilda önskemål. Här kan tänkas att det rör sig om försäkringsobjekt som skiljer sig något från det vanliga.<sup>43</sup>

Försäkringsvillkoren är oftast väldigt omfattande och svårlästa för ”den genomsnittlige konsumenten” och ger oftast ingen hjälp för att underlätta vid valet av försäkring eller bedömning av kostnad för denna. Nämnda

---

<sup>42</sup> Ibid.

<sup>43</sup> A.a. s. 147 och 379f.

paragraf säger att de huvudsakliga villkoren skall återges. Detta innebär enligt propositionen inte att informationskravet är uppfyllt om de fullständiga villkoren överlämnas, information som är utformad på ett mer lättillgängligt sätt måste också tillhandahållas med villkoren. Tanken är att informationen skall utgöra en förenklad och klagörande sammanfattning av de punkter som kan tänkas vara av särskild betydelse för konsumenten. Konsumenten skall dock alltid få de fullständiga villkoren om denne begär det.<sup>44</sup>

Vid en närmare genomgång av förarbetena till NFAL så framstår det som att syftet med informationsplikten är att ge försäkringsbolagen en roll som rådgivare gentemot konsumenterna. Ett försäkringsbolag ska inte endast tillhandahålla efterfrågad försäkring utan även se till kundernas behov. Det första som ska klargöras är om kunden över huvud taget behöver teckna en försäkring eller om det kan tänkas att denne redan omfattas av ett sådant försäkringsskydd som kontakten avser. Som exempel uppställs här fråga angående reseförsäkring, där skydd vanligen åtnjuts genom hem- eller villahemförsäkringen. Om så är fallet finns ju inget behov av ytterligare försäkring eftersom dubbelförsäkring endast medför extra kostnad och ingen nytta för kunden. Om det nu skulle vara så att frågan om behovet har klargjorts och det visar sig att kunden har ett behov av försäkring kommer den andra stora frågan, vilket försäkringsskydd som kunden ska välja. För att här underlätta valet för konsumenten skall upplysning ges om alternativen som försäkringsbolaget erbjuder kunden för att tillgodose dennes försäkringsbehov samt hur jämförelse mellan dessa kan göras. Bolaget är däremot inte skyldigt att redovisa för konkurrenters produkter. Innan avtal tecknas skall kunden dessutom få redogjort för sig om det finns viktiga situationer som inte täcks av försäkringen. Det handlar då om föreskriften om att viktiga begränsningar i försäkringsskyddet klart skall framgå i den information som lämnas innan avtal skall ingås.<sup>45</sup> Försäkringsbolaget ska som regel alltid göra kunden uppmärksam på möjligheten att få information, i förarbetena utgår lagstiftaren från att kunden vanligtvis inte är medveten om denna möjlighet. När en kund kommer med en begäran om att teckna försäkring ska detta alltså inte tolkas som att kunden ovillkorligen ska ha just denna försäkring utan det är viktigt att från bolagets sida se till så att det inte är möjligt för kunden att få en försäkring som är bättre lämpad. Försäkringsbolagens roll som rådgivare är alltså ganska tydlig vid dessa tillfällen.<sup>46</sup>

2 § reglerar även information kring så kallade kontantklausuler<sup>47</sup> vilket inte kommer att beröras närmare i denna uppsats, inte heller det andra stycket som handlar om information i samband med förnyelse av försäkringsavtal är något som kommer att behandlas.

---

<sup>44</sup> A.a. s. 380.

<sup>45</sup> Mer om begränsningar i försäkringsskyddet kommer att behandlas nedan i samband med efterköpsinformationen.

<sup>46</sup> Prop. 2003/04:150 s. 380f.

<sup>47</sup> Klausul innebärande att försäkringsbolagets ansvar inträder först efter att premien betalats.

3 § Information enligt 2 § behöver inte lämnas i den mån kunden avstår från den eller det möter hinder med hänsyn till förhållandena då försäkringsavtalet ingås.

Här regleras möjligheten för en försäkringstagare att avstå från information före det att avtal ingås, denna reglering fanns tidigare i 5 § 2 st KFL. Denna valmöjlighet har sin grund i att kunskapen hos dem som ingår försäkringsavtal kan variera mycket, precis som att situationerna när avtal ingås kan variera. Regleringen av förköpsinformation måste därför ta hänsyn till detta för att en viss flexibilitet skall finnas. Försäkringsbolaget skall se till att föreskriven information lämnas, för det fall att kunden avstår från information skall kunden uttryckligen meddela detta, den omständighet att kunden inte frågar efter information är alltså inte tillräckligt. Om kunden skulle avstå från informationen skall detta dock inte tolkas som att kunden helt avstår från information (se vidare om efterköpsinformationen nedan). Kunden kan även avstå från information om förhållandena då försäkringsavtalet ingås möter hinder mot att informationen lämnas till kunden. Som exempel i förarbetena nämns bland annat tillfälle då en trafikförsäkring som ska gälla omgående tecknas över telefon eller när en reseförsäkring köps i en automat på flygplatsen i anslutning till resa. Vid det senare tillfället kan emellertid skriftlig information ges på platsen, särskilt som en reseförsäkring ofta gäller under en kort tid är det extra viktigt att information ges i anslutning till tecknandet. Enligt Konsumentverket kan det vara befogat med undantag från informationskravet vid tecknande av försäkring per telefon när försäkringen omedelbart skall träda ikraft. När det gäller försäkring som säljs genom automat bör det vara krav på att ge skriftlig information. Även Allmänna reklamationsnämnden som också ifrågasätter undantagsregeln menar att det inte torde finnas några praktiska hinder mot att informera i det senare fallet.<sup>48</sup>

Finansinspektionen och Konsumentverket har kritiserat att information om de villkor som utgör begränsningar av försäkringsskyddet kan lämnas först efter avtalslutet. Som framgått ovan skall emellertid sådan information i viss mån ges före avtals ingående om inte undantag kan göras enligt 3 §.<sup>49</sup>

### 2.2.3.2 Efterköpsinformation

4 § Snarast efter avtalslutet skall försäkringsbolaget tillställa försäkringstagaren en skriftlig bekräftelse på avtalet. Försäkringsbolaget skall också, om det inte skett tidigare, upplysa om försäkringsvilkorens innehåll och särskilt framhålla

1. villkor som med hänsyn till försäkringens beteckning eller övriga omständigheter utgör en oväntad och väsentlig begränsning av försäkringsskyddet,

---

<sup>48</sup> A.a. s. 381f och 147f.

<sup>49</sup> A.a. s. 148.

2. förbehåll enligt 3 kap. 2 § tredje stycket om att försäkringsbolagets ansvar inte inträder förrän premien betalas,
3. villkor enligt 4 kap. 3 § om skyldighet att anmäla ändring av risken och följderna av en försummad anmälan, samt
4. viktiga säkerhetsföreskrifter och följderna av att de inte efterlevs.

I 4 § regleras de krav som ställs på informationen som skall ges efter att avtal har ingåtts. Kraven är något förändrade i NFAL 2:4 p.1 jämfört med KFL vad gäller information om försäkringsvillkor som innebär viktigare begränsningar av försäkringens omfattning i förhållande till vad konsumenterna i allmänhet har anledning att räkna med. I förarbetena till NFAL diskuteras om försäkringsvillkoren ”omedelbart” efter avtalsslutet skall tillställas försäkringstagaren, detta ansågs emellertid av försäkringsförbundet vara alltför långtgående och lagstiftaren behåller därför kravet på att försäkringsvillkoren samt bekräftelse på avtalet skall översändas ”snarast” efter avtalsslutet. Försäkringsbolagen skall enligt förarbetena på ett klart och lättbegripligt sätt i denna information ange väsentliga bestämmelser i villkoren. En viss särbehandling skall dock ske på så sätt att villkor, som berör förutsättningen för försäkringsskyddet och dess omfattning, särskilt skall framhållas och vara lätta att urskilja från den övriga informationen. Detta kan enligt förarbetena göras bland annat genom att villkorstexten markeras på ett iögonfallande sätt, eller att detta särskilt poängteras i broschyren som skickas till kunden.<sup>50</sup>

För att fastställa vad som utgör en oväntad och väsentlig begränsning skall man utgå från vad en försäkringstagare i allmänhet har anledning att utgå från. Någon hänsyn skall alltså inte tas till den enskildes uppfattning, annat än om bolaget känner till denne. I förarbetena ges några riktlinjer i form av exempel på villkor som torde utgöra oväntad eller väsentlig begränsning. Här nämns till exempel villkor i en hemförsäkring som anger att stöld av stöldbegärlig egendom inte ersätts vid vissa tillfällen samt praktiskt viktiga begränsningar i skyddet som ofta betecknas som allriskförsäkring<sup>51</sup>. Begränsningar som kompenseras av att försäkringen har ett utökat skydd på andra punkter skall också särskilt framhävas. Självklara undantag i form av naturliga begränsningar som finns i alla försäkringar som till exempel slitageskador behöver inte särskilt framhållas. Begränsningarna som skall framhållas skall utgå från försäkringens beteckning eller övriga omständigheter. Till de övriga omständigheterna hänförs bland annat uppgifter som lämnas i samband med marknadsföringen. Det framgår även av förarbetena att undantag ej måste anges i sin helhet för att kravet skall vara uppfyllt, det är tillräckligt med kortfattad information i kombination med en hänvisning till aktuell villkorsbestämmelse.<sup>52</sup>

2:4 p.2 behandlar information vid de tillfällen när ett försäkringsavtal är förenat med en så kallad kontantklausul, vilket innebär att information

---

<sup>50</sup> A.a. s. 148f och 382f.

<sup>51</sup> För att försäkra sig mot sådan plötslig och oförutsedd händelse krävs oftast ett tillägg till hemförsäkringen.

<sup>52</sup> Prop. 2003/04:150 s. 383.



måste ges om att försäkringsbolagets ansvar inträder först efter att premien betalats. 2:4 p.3 handlar om information till försäkringstagaren om dennes skyldighet att anmäla ökning av risken. 2:4 p.4 rör vikten av att framhålla betydelsen av de viktiga säkerhetsföreskrifter som förekommer i försäkringsvillkoren. Dessa punkter kommer inte att beröras närmare eftersom de inte är föremål för denna uppsats.

Efter ingånget avtal skall alltså försäkringsbolaget till försäkringstagaren översända skriftlig information som pekar på oväntade och väsentliga begränsningar av försäkringsskyddet med hänvisning till villkoren, det framgår ej att bolaget behöver översända villkoren om inte försäkringstagaren efterfrågar dem.

### 2.2.3.3 Civilrättslig påföljd

8 § Om ett villkor av sådant slag som anges i 4 § inte har särskilt framhållits av försäkringsbolaget vare sig före eller efter avtalslutet, får det inte åberopas av bolaget. Detsamma gäller villkor som inte har särskilt framhållits enligt 6 §. Det sagda gäller inte en sådan begränsning av försäkringsskyddet som framgår av lag.

Denna paragraf saknade motsvarighet i både FAL och KFL och utgör alltså en ny reglering som innebär att om försäkringsbolaget försummat att informera om sådant villkor som åsyftas i 4 och 6 §§ får villkoret ingen verkan. Bestämmelsen är som det framgår inte aktuell om bolaget försummat att lämna den förköpsinformation som skall lämnas innan avtal ingås enligt 2 §, bolaget blir alltså inte civilrättsligt ansvarigt för denna försummelse. Detta hindrar emellertid inte att ansvar kan följa med allmänna regler om avtalstolkning eller vårdslöshet i samband med att avtal ingås.

I skälen för förslaget till den nya regleringen förklarar regeringen att försäkringsbolagen redan idag bär ett visst civilrättsligt ansvar vid lämnande av felaktig eller bristfällig information. Detta följer av allmänna avtalsrättsliga principer om tolkning av avtal och om vårdslöshet i samband med ingående av avtal. Det nya lagstadgade civilrättsliga ansvaret skall inträda om ett försäkringsbolag inte omedelbart ("snarast" enligt den antagna lydelsen i 4 §) efter avtalslutet har informerat försäkringstagaren på föreskrivet sätt. Detta gäller även om försäkringsvillkoren på försäkringsbolagets begäran ändras under försäkringstiden eller i samband med förnyelse genom att ett nytt villkor av den typ som informationen skall avse införs. Av förarbetena framgår att en civilrättslig påföljd av detta slag anses vara i god överensstämmelse med allmänna civilrättsliga principer. Lagrådet hänvisar också till att det även i andra delar inom konsumenträtten krävs att betungande standardvillkor skall omnämnas särskilt för att bli en del av avtalet. Att som tidigare enbart förlita sig till en marknadsrättslig övervakning samt jämningsmöjligheter enligt 36 § AvtL skulle kunna innebära en risk för att informationen blir väsentligen sämre. En liknande

reglering finns idag även i norsk och finsk lagstiftning. Mot denna bakgrund kommer regeringen fram till att den nya lagen bör innehålla en civilrättslig sanktion vid felaktig eller bristfällig information.<sup>53</sup>

Precis som det framgår i förarbetena så kan lagtexten ge utrymme för oklarheter, speciellt då kring vad som utgör en viktig begränsning av försäkringsskyddet. Fullständig information kring alla begränsningar i försäkringen skulle kunna innebära att syftet inte uppnås eftersom det då kan bli svårare för försäkringstagarna att tillgodogöra sig innehållet i informationen. Det som avses är framförallt att kunden skall upplysas om sådana begränsningar som med hänsyn till försäkringens beteckning framstår som oväntade och väsentliga.<sup>54</sup>

Det är även värt att nämna att regeringen i lagrådsremissen har föreslagit att det skulle finnas möjlighet för bolaget att skicka en rättelse till försäkringstagaren senast 14 dagar före försäkringsfallet. Denna möjlighet till rättelse har emellertid inte antagits i den slutgiltiga lagtexten och det är inte möjligt att reparera en informationsbrist. Att villkor inte får återopas innebär alltså att villkoret inte ingår i försäkringsavtalet. Detta gäller även om försäkringstagaren eller den försäkrade fått kännedom om villkoret på annat sätt.<sup>55</sup>

## 2.3 Distansavtalslagen

Den 23 september 2002 antog europaparlamentet och rådet direktiv (2002/65/EG) om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter. Direktivet har införlivats i svensk lagstiftning genom distans- och hemförsäljningslag (2005:59) som i sin nuvarande lydelse trädde i kraft den 1 april 2005. Bestämmelserna återfinns i 3 kap. DAL. Genom direktivet regleras bland annat näringsidkarens informationsskyldighet och konsumentens ångerrätt vid ingående av avtal som reglerar finansiella tjänster som till exempel försäkring. Regleringen gäller när avtalet ingås på distans vilket vanligen är fallet med försäkringar då avtal ofta sluts via telefon eller över Internet.

Målsättning med direktivet är bland annat att skapa en högre konsumentskyddsnivå och enligt direktivet är bestämmelserna om näringsidkarens informationsskyldighet en av de mest centrala delarna av konsumentskyddet.<sup>56</sup> I direktivet återfinns bestämmelser om näringsidkarens skyldigheter att lämna förhandsinformation till en konsument. I förarbetena till DAL anges fyra huvudsakliga ämnesområden kring vilka information skall ges: om näringsidkaren, om den finansiella

---

<sup>53</sup> A.a. s. 153 och 1058f.

<sup>54</sup> A.a. s. 153.

<sup>55</sup> A.a. s. 154.

<sup>56</sup> Prop. 2004/05:13 s. 29f.

tjänsten, om avtalet och om klagomålshantering och tvistlösning. Det ges ganska detaljerade krav för hur informationen skall ges, men det rör sig dock om ganska generell information. Detta beror på att direktivets bestämmelser skall kunna tillämpas på de olika typer av finansiella tjänster som direktivet täcker.<sup>57</sup> Påföljden vid underlåtenhet att lämna information enligt 3:3-5 DAL utgörs av en näringsrättslig påföljd där det kan bli aktuellt med vite enligt MFL (3:6 DAL).

I och med 3:7 DAL följer en rätt för konsumenten att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att meddela näringsidkaren detta inom 14 dagar (vid distansavtal om livförsäkring eller privat individuellt pensionssparande är ångerfristen dock 30 dagar) från den dag som i 8 § anges som ångerfrist. Om man kopplar denna ångerrätt med bestämmelserna i NFAL kan man konstatera att en konsument har möjligheten att avböja förköpsinformationen som föreskrivs enligt DAL och sedan avvakta efterköpsinformationen för att med hänvisning till ångerrätten då frånga avtalet om det visar sig finnas begränsningar i avtalet som är till konsumentens nackdel. Vidare kan även noteras att DAL<sup>58</sup> föreskriver att de fullständiga avtalsvillkoren skall skickas till kunden efter ingånget avtal i motsats till NFAL som inte förespråkar utskick av fullständiga avtalsvillkor (se ovan 2.2.2).

---

<sup>57</sup> A.a. s. 49.

<sup>58</sup> Se. 3:3 näst sista stycket DAL.

## 3 Civilrättslig påföljd vid bristfällig information

Lagstiftaren har valt att införa en civilrättslig påföljd för den händelse att ett försäkringsbolag inte uppfyllt sin informationsplikt.<sup>59</sup> Detta innebär som redan nämnts en förändring i NFAL jämfört med regleringen i KFL. Den civilrättsliga möjligheten för en försäkringstagare att hävda sin rätt på grund av bristande information från försäkringsbolaget fanns emellertid även med KFL. Skillnaden är att det inte fanns lagstöd direkt i KFL. Försäkringstagaren fick i stället använda sig av andra civilrättsliga regler. Detta kapitel är ämnat att lyfta fram de möjligheter försäkringstagarna under KFLs reglering haft att rikta en talan mot försäkringsbolag för bristande information med stöd i avtalslagens regler och praxis från domstol och nämnd.

### 3.1 Civilrättslig påföljd enligt 36 § AvtL

I förarbetena till KFL dras paralleller till konsumentköplagen (1973:877) och regleringen om fel i vara, det vill säga att vilseledande eller utebliven information om en varas beskaffenhet under vissa förhållanden enligt 7 och 14 §§ KKL kan leda till att en vara ska anses behäftad med fel. Köparen skall i sådant fall bland annat rikta köprättsliga anspråk mot säljaren. Säljaren har alltså ett civilrättsligt ansvar för sin reklam. Försäkringsrättskommittén diskuterade i betänkandet en motsvarande reglering för försäkringsbolagens ansvar vid informationsgivning. Detta alternativ har emellertid avvisats med hänvisning till att olika förhållanden råder vid köp och försäkring. Några remissinstanser var dock för en civilrättslig reglering av informationsplikten. Lagstiftaren ansåg emellertid att det var tillräckligt med den marknadsrättsliga sanktionen som KFL föreskriver och att behovet inte påkallade en civilrättslig sanktion för brister i informationen. Det poängteras dock att frånvaron av sådana regler inte hindrar att en domstol i en tvist mellan ett försäkringsbolag och en försäkringstagare kan lägga bolaget till last att det i sin reklam lämnat missvisande uppgifter om till exempel försäkringens omfattning. Detta kan då bland annat leda till att ett villkor jämkas med stöd av 36 § lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (AvtL).<sup>60</sup>

I 36 § AvtL återfinns en viktig generalklausul som också kan tillämpas på försäkringsavtal. Enligt 36 § får avtalsvillkor jämkas eller lämnas utan avseende om villkoret är oskäligt. Hänsyn skall då tas till avtalets innehåll,

---

<sup>59</sup> 2:8 NFAL.

<sup>60</sup> Prop. 1979/80:9 s. 39 jfr. Försäkringstidningen 1983:3 s. 11f om civilrättsligt ansvar för vilseledande information. Se också Bengtsson, Försäkringsrätt, s. 44ff.

omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Vid en prövning skall särskild hänsyn tas till skyddsbehovet för den som i egenskap av konsument intar en underlägsen ställning i ett avtalsförhållande.<sup>61</sup>

Som framgått ovan har lagstiftaren uppmärksammat den jämkningsmöjlighet som finns med 36 § för bristande information enligt kraven i KFL, vilket innebär att försäkringsbolagen även enligt KFL hade ett visst civilrättsligt ansvar för felaktig eller bristfällig information vilket följde av allmänna avtalsrättsliga principer om tolkning av avtal och om vårdslöshet i samband med ingående av avtal.<sup>62</sup>

### 3.2 Domstolspraxis

Frågan om försäkringsgivares civilrättsliga ansvar för bristande information är än så länge inte avgjord i praxis. Det finns emellertid ett avgörande från högsta domstolen som rör tillämpningen av 36 § AvtL i samband med försäkringstvist.<sup>63</sup> I det aktuella fallet var det en pälsfirma som förvarade pälsar i kylutrymmen vilka var försedda med lås- och larmanordningar som installerats av ett vaktbolag som även bevakade utrymmet. Pälsar blev sedan stulna ur förvaringsutrymmet och det framgick att gärningsmannen med största sannolikhet låtit kopiera de nycklar till utrymmena som förvarades hos vaktbolaget och sedan berett sig tillträde med hjälp av dessa falska nycklar. Pälsfirman hade en företagsförsäkring hos Hansa som dessutom rekommenderat att bolaget skulle anlita det aktuella vaktbolaget. När pälsfirman begärde ersättning för stölden avböjde försäkringsbolaget ersättning med hänvisning till att försäkringsvillkoren endast täckte stöld genom inbrott eller med hjälp av dyrk, alternativt stöld med hjälp av kod eller nyckel som åstadkommits genom rån eller inbrott.

Tingsrätten fann att en ansvarsbegränsande klausul av denna typ skall tolkas restriktivt och till den försäkrades förmån. Villkoren hade alltså när det gällde inbrott inte utformats tillräckligt klart och tydligt och Hansa fick därför bära följderna av detta eftersom tingsrätten förpliktade Hansa att ersätta försäkringsfallet.

Hansa anförde innan förhandlingen i hovrätten att 36 § AvtL inte kunde tillämpas i fallet eftersom en obligationsrättslig förpliktelse inte kan utvidgas genom en jämkning enligt den aktuella bestämmelsen. Efter hörande av Skadeförsäkringens Villkorsnämnd konstaterade hovrätten att stölder som har begåtts med hjälp av obehörigen kopierade nycklar, som inte åtkommits genom inbrott, faller utanför försäkringen. Det konstaterades också att vaktbolaget anlits på uppmaning av Hansa och pälsfirman trots

---

<sup>61</sup> Nilsson, Strömbäck, Konsumentförsäkringslagen, s. 27.

<sup>62</sup> Se avsnitt 2.2.3 med hänvisning till prop. 2003/04:150 s. 153 och 1058f.

<sup>63</sup> NJA 1989 s. 346. Se även NFT 2/1990, Avtalslagen 36 § och försäkring s. 118.

sig vara försäkrade mot skador som den inträffade samt att det saknas möjlighet att utvidga försäkringsskyddet att gälla utöver villkoren.

Hovrätten ansåg att skadan till en del föreföll vara en följd av att pälssfirman följt Hansas rekommendationer och fann det därför skäligt att jämka försäkringsvillkoren enligt 36 § AvtL så att skyddet omfattade ifrågavarande skadefall.

I Högsta domstolen konstaterades att en tillämpning av 36 § i åtskilliga fall måste få en sådan tillämpning att ena partens obligationsrättsliga förpliktelser utvidgas. HD ser i första hand till de senare inträffade omständigheterna och det faktum att försäkringstagaren lagt ner stor omsorg på sitt stölskydd och att det inte var lätt för denne att inse begränsningarna i sitt försäkringsskydd. Det var ostridigt att försäkringstagaren på Hansas direkta föranstaltande anlidade bevakningsföretaget i fråga. Med anledning av dessa speciella omständigheter kom rätten fram till att övervägande skäl talade för att det skulle anses oskäligt att gentemot försäkringstagaren åberopa de ifrågavarande begränsningarna i försäkringsvillkoren och därmed fastställdes hovrättens domslut.

Det är som sagt väldigt ont om praxis på området och därför är det relevant att nämna pälssfallet trots att det rör företagsförsäkring. Generalklausulen är som framgått ovan framförallt tänkt att underlätta för den som i egenskap av konsument intar en underlägsen ställning i en tvist, vilket även har förtydligats i praxis<sup>64</sup> bland annat vid ett tillfälle där ett företags talan om jämkning med 36 § av ett strängt försäkringsvillkor nekades.

I ett avgörande från hovrätten fick en försäkringstagare ersättning på grund av brist på information.<sup>65</sup> Försäkringstagaren hade tecknat en hemförsäkring för sitt lösöre på en husbåt. När husbåten sedan sjönk och försäkringstagaren yrkade på ersättning för sitt förstörda lösöre blev denne nekad av försäkringsgivaren med hänvisning till att försäkringen inte täckte skador som uppstår då en båt sjunker. Villkorens förteckning över ersättningsgilla skadefall, som ansågs uttömmande, upptog ingen skada som den aktuella. Tingsrätten lämnade talan utan bifall eftersom det var utrett att försäkringstagaren fått försäkringsbrevet och med detta försäkringsvillkoren, ur vilka det framgick att den aktuella skadan inte täcktes av försäkringen.

I hovrätten framkom att försäkringsbolaget accepterat att teckna hemförsäkringen efter att båtägaren förklarat att han var permanentboende på en husbåt som låg förtöjd vid en kaj. Det försäkringsbrev som försäkringstagaren mottog kunde enligt rätten inte antas ha varit rutinmässigt utformat, eftersom det innehåller en text med lydelse: ”Försäkringen kommer inte att förnyas efter nästa huvudförfallodag. Vi ber dig att snarast teckna annan försäkring för ditt boende, då hemförsäkringen

---

<sup>64</sup> NJA 1992 s. 782.

<sup>65</sup> Icke publicerat hovrättsfall, refererat i Pointlex 2002-10-25, artikel id: 2729835.

inte ger fullgott skydd då du bor på en båt. Meddela oss när du tecknat en ny försäkring.” I försäkringsbrevet fanns varken hänvisning till de allmänna villkoren eller om dessa bifogats, det framgick dessutom aldrig att försäkringsvillkoren hade bifogats. Eftersom det inte var klarlagt huruvida försäkringstagaren hade fått ta del av bolagets fullständiga försäkringsvillkor eller ens fått hänvisning till tillämpade villkor ansåg rätten inte att han var bunden av bolagets allmänna försäkringsvillkor. Hovrätten konstaterade vidare att försäkringsbolaget hade enligt KFL en plikt att lämna tydlig och skriftlig information om försäkringsvillkor som begränsar försäkringens omfattning i förhållande till vad konsumenterna i allmänhet har att räkna med. Det vaga beskedet i försäkringsbrevet i kombination med informationsansvaret kunde enligt hovrätten inte få till följd att avtalet inte skulle omfatta skadan. Med hänvisning till KFLs förarbeten (prop. 1979/80:9 s. 39), 36 § AvtL, det nya lagförslaget (Ds. 1993:39) samt att ett civilrättsligt ansvar har utvecklats i ARNs praxis när det gäller otydlig information från försäkringsbolagens sida beslutade rätten att den aktuella skadan var ersättningsgill enligt försäkringsavtalet.

### 3.3 Nämndpraxis

En stor del av prövningarna i tvister som rör konsumentförsäkringar görs av allmänna reklamationsnämnden (ARN). ARN är en statlig myndighet vars huvudsakliga verksamhet går ut på att på ett opartiskt sätt pröva tvister mellan konsumenterna och näringsidkarna. ARN prövar efter anmälan från konsumenterna och nämndens beslut lämnas i form av rekommendationer om hur en tvist bör lösas, det innebär att besluten inte är bindande på samma sätt som en dom ifrån en domstol. Enligt ARNs undersökningar i de fall där konsumenten fått helt eller delvis rätt är det emellertid i genomsnitt närmare 80% av näringsidkarna som följer nämndens avgöranden.<sup>66</sup>

I ett avgörande från 1993 ansåg ARN att försäkringsbolaget hade lämnat bristfällig information angående begränsning i omfattningen hos en reseförsäkring. Försäkringstagaren hade tecknat en reseförsäkring med en självrisk på 100 kr inför en utlandsresa. På resmålet blev försäkringstagarens väska innehållande dennes glasögon stulen. Försäkringsbolaget avböjde ersättning med hänvisning till att reseförsäkringen ej omfattade glasögon. Ersättningen lämnades emellertid enligt den vanliga hemförsäkringen mot en självrisk på 1000 kr. Försäkringstagaren gjorde då anmälan till ARN för att erhålla ersättning motsvarande skillnaden mellan självriskerna. Grunden var att hon inte blivit informerad om undantaget för glasögon som försäkringsbolaget åberopade. ARN ansåg det åberopade undantaget för glasögon vara en betydelsefull begränsning av reseförsäkringens omfattning. Bristerna i informationskyldigheten enligt 5 och 6 §§ KFL kan enligt ARN leda till

---

<sup>66</sup> [www.arn.se](http://www.arn.se) (2005-12-29) samt Förordning (2004:1034) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

civilrättsliga påföljder för bolaget. ARN bedömde att bristen på information bör få till följd att undantaget, med tillämpning av 36 § AvtL, lämnas utan avseende vilket innebar att försäkringsbolaget blev ersättningskyldigt. Den civilrättsliga påföljden motiverade ARN med hänvisning till prop. 1979/80:9 s.39 och Ds. 1993:39.<sup>67</sup> Även vid ett annat tillfälle där det gällde begränsning av ersättningsrätten på grund av karensdagar i samband med reseförsäkring ansåg ARN att försäkringsbolaget hade brustit i sin informationsplikt och det aktuella villkoret fick därav inte tillämpas.<sup>68</sup>

I ett avgörande gällande hemförsäkring med allrisk framgick det inte ur informationen att försäkringen ej ersatte stöldbegärlig egendom som förvarades i källare. ARN rekommenderade bolaget att utge ersättning för stölden.<sup>69</sup>

Även brister i informationen om vad som behöver göras för att en hemförsäkring skall gälla när försäkringstagaren flyttar har medfört att försäkringstagaren har ansetts ersättningsberättigad trots att skada inträffat i en bostad som inte var angiven i försäkringsbrevet.<sup>70</sup>

I ett annat avgörande biföll ARN en försäkringstagares talan som rörde fråga om huruvida lösöre i uthus omfattades av försäkringen. Nämnden rekommenderade att försäkringsbolaget skulle ersätta stulet lösöre eftersom marknadsföringen av försäkringen ansågs vara vilseledande genom att vara ofullständig och svårbegriplig. I detta fall gjordes ingen hänvisning till 36 §, däremot menade ARN att när det är fråga om en ny produkt på marknaden kan man ställa högra krav på att tydlig information lämnas om dess innehåll och speciellt då när produkten som i det aktuella fallet skiljer sig markant från de produkter som redan existerar på marknaden.<sup>71</sup>

ARN har vid ett tillfälle valt att låta tillämpligheten av informationsplikten i KFL utsträckas till att gälla även en annan försäkringsform (djurförsäkringar omfattades vid tillfället av FAL). Avgörandet gällde en hästförsäkring som tecknats av en konsument. Enligt nämndens mening borde de principer som låg till grund för KFL bli tillämpliga även i det aktuella fallet eftersom det berörde en konsument. Vid försäkringens förnyelse hade försäkringsbolaget bifogat en folder innehållande information om de villkorsändringar som gjordes. I informationen hade bolaget emellertid missat att ta med det faktum att håltas fortsättningsvis var undantaget från försäkringen. När hästen sedan blev halt och försäkringstagaren yrkade på ersättning för veterinärkostnader blev denne nekad ersättning av försäkringsbolaget. ARN menade att undantaget var av påtaglig betydelse för försäkringstagarna och rekommenderade med en

---

<sup>67</sup> 93-4977.

<sup>68</sup> 89/R3283.

<sup>69</sup> 88/R5891.

<sup>70</sup> 98-0007.

<sup>71</sup> 96-0724.



analogitillämpning av KFL att bolaget skulle reglera skadan enligt de villkoren som gällde före ändringen.<sup>72</sup>

I samband med detta kan även nämnas ett annat avgörande som rör bristfällig information om försäkringsvillkorens omfattning i samband med tecknande av hundförsäkring. När försäkringen tecknades gavs försäkringstagaren ingen information om undantagen eller inskränkningarna i försäkringen och inga villkor översändes. Det enda krav som framställdes var att hunden skulle vara id-märkt. Först när hunden sedan opererats för ledsjukdomen osteokondros (till en total kostnad på över 13 000 kr) och försäkringstagaren gjorde anspråk på ersättning ur försäkringen framgick det att osteokondros inte omfattades av försäkringen om inte en mängd åtgärder hade vidtagits. Detta framgick klart och tydligt ur villkoren och de aktuella undantagen hade funnits ett antal år och var alltså inga nya restriktioner. Försäkringstagaren menade att försäkringsbolaget i samband med att hon tecknade försäkringen borde upplyst henne om att hon borde fråga om villkoren och vilka krav som uppställs när hunden blir sjuk. Nämnden menade att åtminstone viss information om undantag och inskränkningar i villkoren borde ha lämnats av bolaget när försäkringen tecknades. Det var inte tillräckligt att det på försäkringsbrevet fanns en text som informerade om hur man kunde beställa försäkringsvillkor. Nämnden rekommenderade att bolaget skulle reglera skadan och utge de 10 000 kr som försäkringstagaren yrkat.<sup>73</sup>

Det kan alltså konstateras att försäkringsbolagen även före NFAL kunde bli civilrättsligt bundna om de lämnat felaktig information. Detta medför att den civilrättsliga påföljden i NFAL inte är någon nyhet i sig. Förändringen ligger i att den regleras direkt i lagen.

---

<sup>72</sup> 96-0307.

<sup>73</sup> 03-5792.

## 4 Intervjuundersökningen

I detta kapitel kommer resultatet av intervjuerna med de fyra största försäkringsbolagen för konsumentförsäkringar i Sverige att redovisas. Frågor har ställts inom olika områden i relation till den nya lagen och resultaten kommer att redogöras under varje avsnitt. Svaren kommer inte att kopplas till varje specifikt bolag utan tanken är att lyfta fram vilka punkter det råder enighet på samt om det finns några delade meningar. För att kunna särskilja olika bolags uppfattning kommer de fyra bolagen att betecknas som 1, 2, 3 och 4. Numreringarna är slumpvis fördelade.

### 4.1 Förköpsinformation

Samtliga försäkringsbolag har samma uppfattning om lagstiftarens krav på att förköpsinformationen skall utformas på ett enkelt sätt. Bolagen menar att det viktiga är att man ser till att kunden kan tillgodogöra sig informationen så att denna underlättar för dennes bedömning av sitt försäkringsbehov. Detta innebär att informationen måste vara översiktlig och lätt att förstå samtidigt som den inte får vara för djupgående och omfattande eftersom den då skulle göra det mer komplicerat för kunden att förstå vad försäkringen omfattar och därmed förlora sitt syfte. Bolag 2 påpekar dessutom att det är viktigt att föra fram till kunderna vilka valmöjligheter och i vilken mån kunden själv kan påverka försäkringen samt att översändande av fullständiga villkor inte är tillräckligt för att ha uppfyllt kravet på förköpsinformationen. Bolag 3 menar att det är viktigt att förköpsinformationen även för fram viktiga detaljer som väsentliga begränsningar, kontantklausuler och hur man förnyar försäkringen. Samtidigt menar bolag 3 också att förköpsinformationen är sekundär eftersom försäljning ofta sker på telefon och det då är svårt att förmedla informationen.

Inget av bolagen anser att kravet på förköpsinformationens utformning har förändrats med den nya lagstiftningen. Bolag 2 säger dock att man vid en genomgång med anledning av den nya lagstiftningen upptäckt att man kan bli bättre och att utrymme för förbättring alltså finns. Bolag 4 anser inte att det utgör någon förändring jämfört med KFL med hänvisning till Konsumentverkets riktlinjer vars efterlevnad kontrolleras av finansinspektionen. Bolag 3 tror inte att förköpsinformationen kommer att få någon större effekt/betydelse eftersom dess efterlevnad endast precis som i KFL regleras av en marknadsrättslig sanktion.

När det gäller att lyfta fram viktiga begränsningar av försäkringsskyddet så har bolag 1, 2 och 3 använt sig av samma tillvägagångssätt. De har utgått från respektive bolags skadestatistik och på det sättet kommit fram till vilka skador och begränsningar som ofta förknippas med oklarheter och frågor

från försäkringstagarna. Bolag 3 menar att om det ofta uppstår oklarheter vid en viss typ av skada så pekar detta på att kunderna behöver tydligare information på detta område. Med denna utgångspunkt så har bolag 3 tagit hänsyn till kollektivets uppfattning om vad som utgör en väsentlig begränsning. Bolag 1 utgick till en början från att jämföra med andra bolags begränsningar och poängterar att trots att begränsningar förekommer hos flera bolag kan det ändå vara viktigt att påpeka dessa särskilt, detta tillvägagångssätt var därför inte helt tillfredställande. Bolag 1 menar att det viktiga är att påpeka att det finns begränsningar, sedan räcker det att man återger de som det enligt skadestatistiken oftast uppstår oklarheter kring. Bolag 2 har utöver de frågor som kunder ställer i samband med att försäkringsfall inträffat även tagit hänsyn till frågor kring oklarheter som är vanligt förekommande hos bolagets kundservice. Bolag 4 menar att man inte bör ta med alla begränsningar eftersom det inte skulle utgöra den raka och tydliga informationen till kunderna som man eftersträvar. Utgångspunkten har därför varit att informera om de begränsningar som bolaget anser vara viktiga. Bolag 4 påpekar dock att det är en väldigt svår övervägning att avgöra vad som är viktigt.

Vad gäller kombinationen av de olika lagar som berör informationsgivningen så anser majoriteten av bolagen att DAL inte riktigt överensstämmer med NFAL, man hänvisar då till att DAL förespråkar utskick av fullständiga villkor medan NFAL vill förenkla informationen som skickas till kunderna.

## 4.2 Efterköpsinformation

När det gäller efterköpsinformationen så har bolagen använt sig av lite olika tillvägagångssätt för att försöka få sina försäkringstagare att verkligen ta till sig av informationen. Bolag 1 har valt att i inledningen av sina villkorshäften ha ett avsnitt som sammanfattar de viktiga delarna i avtalet. Deras kunder kommer alltså att få hemskickat ett villkorshäfte där inledningen utgör efterköpsinformation. Man är medveten om att detta ställer ett visst krav på kunderna men anser att även lagstiftaren ställer ett krav på försäkringstagarna eftersom det annars hade varit tillräckligt att överlämna de fullständiga försäkringsvillkoren. Bolag 2 har genomfört tester mot kunderna samt kundservice för att se hur kunderna uppfattar informationen och var oklarheterna brukar förekomma. Baserat på de uppgifter som samlats har man sedan gjort förbättringar och sammanställt ett häfte som försäkringstagarna skall få efter att en försäkring är tecknad. Bolag 3 har arbetat mycket med informationens layout. Genom att särskilja texten särskilt för att lyfta fram väsentliga detaljer hoppas man kunna få kunderna att ta till sig av informationen. Även vikten av att använda ett enklare språk när man riktar sig till konsumenter poängteras. Bolag 4 har utgått från den befintliga efterköpsinformationen och förbättrat den genom att jämte villkoren bifoga en läshänvisning som ska vara direkt förankrad till villkoren.

När det gäller den förändrade terminologin från det som enligt KFL betecknades som ”viktigare begränsning” till det som enligt NFAL benämns som ”oväntad och väsentlig begränsning” anser majoriteten av bolagen att man lyft informationskravet en nivå. Detta anses vara behövt i och med den civilrättsliga påföljden. Bolag 1 har utgått från terminologin och vad som baserat på denna kan anses vara oväntat och väsentligt, till exempel begreppet allrisk, kan ju tyda på att inga begränsningar finns, det är då viktigt att lyfta fram de begränsningar som förekommer. Bolag 2 menar att det även är viktigt att se vilka begränsningar som finns hos de andra försäkringsbolagen för att kunna ge tydlig information till kunder som byter försäkringsbolag. Enligt synsättet hos bolag 4 utgör förändringen emellertid enbart ett nytt uttryck för samma reglering som förekommit tidigare.

För att uppmärksamma sina kunder på de oväntade och väsentliga begränsningarna i sina försäkringsskydd har de flesta bolagen valt att ha ett separat avsnitt i efterköpsinformationen där man helt enkelt försöker framhålla de begränsningar som finns. Bolag 1 har i första hand valt att försöka lyfta fram de begränsningar som är viktiga ur ekonomisk synpunkt för försäkringstagarna, medan bolag 3 i framförallt anser det vara viktigt att framhålla omfattningsbegränsningarna. Bolag 4 anser det vara tillräckligt att informera sina kunder om att en ny lag som innebär vissa förändringar har trätt ikraft.

På frågan om försäkringstagarnas medvetenhet och vad det är som ”konsumenter i allmänhet har anledning att räkna med” menar samtliga bolag att försäkringstagarna generellt sett har en väldigt låg medvetenhet. Erfarenheten säger att konsumenterna läser en väldigt liten del av den information de får vilket innebär större krav på tydlig och enkel information från försäkringsbolagen. Bolag 1 menar att samtidigt som det ställs krav på bolagen att utforma tydligare information så kan det också krävas att konsumenterna uppnår en större medvetenhet. Det är enligt bolag 1 emellertid inte enbart upp till försäkringsbolagen att utbilda konsumenterna utan att alla aktörer som arbetar mot konsumenter bär en del av detta ansvar, till exempel Konsumentverket, konsumentvägledare med flera. Den nya lagstiftningen kräver även mer av konsumenterna och inte enbart av försäkringsbolagen enligt bolag 1. Bolag 4 påpekar att det som är konsumentvänligt ofta inte är konkurrensvänligt. När bolag har överensstämmande villkor blir ju detta något som konsumenten förväntar sig.

### **4.3 Civilrättslig påföljd**

Alla bolagen anser att den lagstadgade civilrättsliga påföljden är något positivt. Hårdare krav gör att bolagen ser över sitt material, vilket leder till att informationen till konsumenterna blir tydligare. Bolag 4 anser dock att det egentligen inte innebär någon förändring eftersom försäkringstagarna

även med KFLs reglering har kunnat föra en civilrättslig talan med åberopande av bristande information. Bolag 3 anser att det är positivt för försäkringstagaren att ingen aktivitet krävs för att sanktionen skall träda in, lagstiftning får direkt genomslag redan på skaderegleringsnivå där en kund kan invända om denne ej fått korrekt information. Bolag 1 poängterar att så länge det inte finns praxis på området är det en svårhanterlig situation när bolagen inte vet exakt hur man skall gå tillväga. Vidare tycker bolag 1 att det blir en viss obalans eftersom bolagen först gör en bedömning och därefter kunden och sedan domstolen i efterhand. Bolag 2 anser också att det uppstår ett konstigt avtalsförhållande när det inte är tillräckligt att överlämna den fullständiga avtalstexten utan vissa delar måste framhållas särskilt för att inte avtalsinnehållet skall falla bort.

Inget av försäkringsbolagen tror att den civilrättsliga påföljden kommer att få några större konsekvenser för deras verksamhet. Man ser inte att någon ekonomisk belastning kommer att följa med förändringen. Bolagen har uppfattningen att det möjligen kan bli några ytterligare processer till en början för att testa lagstiftningen men sedan väntas ingen direkt skillnad. Den stora skillnaden tror man kommer att vara att möjligheten för konsumenterna att invända mot bristande information blir mer synlig och blir en naturligare del av skaderegleringen.

När det gäller den civilrättsliga påföljdens påverkan på försäkringsprodukterna så tror majoriteten av bolagen att produkterna möjligen kan komma att bli enklare. Eventuellt kan utformningen på produkterna komma att bli smalare vilket leder till att bolagen slipper att informera konsumenterna om alla undantag.

## **4.4 Arbetssättet**

Avslutningsvis blev bolagen tillfrågade huruvida de ansåg att det arbetssätt som tillämpats under KFL var utformat på ett sådant sätt att deras informationsgivning även skulle uppfylla informationskravet enligt NFAL. Majoriteten av bolagen är eniga om att dess arbetssätt inte lever upp till informationskravet enligt NFAL. Endast bolag 3 anser att man i stora drag levde upp till informationskravet redan tidigare och ser förändringarna som rent praktiska och systemmässiga.

## 5 Analys och slutsatser

Den genomsnittlige konsumenten har idag väldigt dålig kunskap om sina försäkringar och detta trots att det i många fall kan handla om åtskilliga tusen kronor som en familj betalar i försäkringspremie varje år.<sup>74</sup> Det handlar om försäkring av hem, fordon och personer. I många fall kan det röra sig om flera fordon vilket kan innebära olika avtalsvillkor för respektive bilförsäkring och sedan ytterligare ett antal olika avtalsvillkor beroende på vilken typ av personförsäkring man väljer. Det innebär alltså att det är mycket information som en konsument blir tillsänd och det är flera försäkringar att sätta sig in i, något som konsumenterna uppenbarligen drar sig för. Ofta plockas försäkringsbrevet inte fram förrän en skada har inträffat och man helt enkelt tvingas att ta reda på hur försäkringen gäller. Detta är den uppfattningen som den svenska försäkringsbranschen har om sina kunder.<sup>75</sup>

Bolagen skickade redan före NFAL stora mängder information i form av försäkringsbrev och villkor till sina kunder. För dem föreföll det till en början märkligt med skärpningar av ett krav som säger att information som ingen läser skall skickas till försäkringstagarna. Detta var en del av förklaringen till det kraftiga motstånd mot den nya lagstiftningen som länge har funnits hos försäkringsbranschen. Sådär i efterhand när bolagen fått implementera det nya informationskravet i sin verksamhet förefaller stämningen vara en annan.

Vid närmare granskning av förarbetena till KFL jämfört med förarbetena till NFAL får man uppfattningen att förändringen i NFAL handlar om att höja kvalitén på informationsgivningen. Med informationskravet i KFL var syftet att se till att konsumenterna över huvud taget fick information. I och med den utveckling som skett på området sedan dess har det framgått tydligt att detta inte är tillräckligt, något behövs för att informationen skall nå fram. Detta kan utläsas bland annat eftersom informationsplikten nu finns explicit införd i lagstiftningen. Det är det faktum att konsumenterna inte tar del av den information som de tillsänds som är problemet lagstiftaren har velat råda bot på. Denna uppgift har trots viss kritik lagts på försäkringsbolagen, som nu har att säkerställa att deras kunder får föreskriven information.

Av 2:4 punkt 1 NFAL framgår att oväntade och väsentliga begränsningar i försäkringsskyddet särskilt skall framhållas. Syftet med denna bestämmelse som får anses vara ett förtydligande av dagens reglering i 6 § KFL bör vara att försöka förenkla för konsumenten att förstå innebörden av den försäkring som tecknats.

---

<sup>74</sup> Se 4.2.

<sup>75</sup> Se 4.2.

## 5.1 Förköpsinformationen

Förköpsinformationen skall förenkla för konsumenten före det att ett avtal ingås och syftet är att hjälpa kunden att välja rätt försäkring. Informationen kan ges skriftligen, på Internet och i samband med att offert skickas hem, eller muntligen om avtal ingås via telefon. Informationen skall vara anpassad till varje enskild situation för att på bästa sätt hjälpa försäkringstagaren. Här syns tydligt den rådgivarroll som lagstiftaren vill att försäkringsbolagen skall inta.

Försäkringsbolagen verkar ha tagit till sig rådgivarrollen och menar att det viktiga är att framföra den relevanta informationen till kunden i varje enskilt fall, samt att föra fram i vilken mån kunderna själva har möjlighet att påverka sina försäkringar. Det påpekas också särskilt från flera håll att en avvägning måste göras av vad som utgör viktig information då för mycket information strider mot lagstiftarens intentioner att förenkla för kunderna. För övrigt anser bolagen inte att den nya lagstiftningen innebär någon väsentlig skillnad mot det tidigare kravet på förköpsinformation. Det framgår ju dock att samtliga bolag i undersökningen har sett igenom sina informationsrutiner vilket lett till att man i vissa fall har insett att man kan bli bättre, vilket förefaller vara precis vad lagstiftaren hoppats på.

Alla de tillfrågade bolagen har haft olika tillvägagångssätt för att säkerställa att man lever upp till informationskravet men det framgår också att detta område inte är det mest prioriterade eftersom den civilrättsliga påföljden ej omfattar förköpsinformationen. Lagstiftaren har valt att inte sanktionera bristande förköpsinformation på samma sätt som efterköpsinformationen. Trots att kontakten mellan kund och försäkringsbolag vid ingående av ett försäkringsavtal många gånger kan vara det enda tillfället som de båda parterna är i kontakt med varandra före det att en skada inträffat. Om bolaget då hade informerat tydligt är det möjligt att man hade kunnat begränsa antalet fall där en försäkringstagare, som inte läst den information som skickats efter köp, inte haft en korrekt uppfattning om sitt försäkringsskydd. Självklart är detta inte lösningen på hela problemet men möjligen värt att skänka en tanke.

Förespråkandet i DAL om att skicka fullständiga avtalsvillkor efter ingånget avtal är också intressant att uppmärksamma eftersom NFAL inte föreskriver utskick av fullständiga villkor på grund av att det strider mot syftet att förenkla för kundens bedömning genom att enkelt återge det huvudsakliga innehållet i försäkringsvillkoren. Lagstiftningen går på denna punkt inte helt på samma linje trots att båda lagarna är ämnade att skapa ett bättre konsumentskydd.

## 5.2 Efterköpsinformationen

I efterköpsinformationen skall bolagen informera om de villkor som reglerar dess ansvarighet och syftet är att föra fram vilka begränsningar som finns i försäkringsskyddet. Informationen skall ske skriftligen och det är framförallt de villkor som innebär en viktigare begränsning av försäkringens omfattning i förhållande till vad konsumenter i allmänhet har anledning att räkna med som skall lyftas fram. Detta har för försäkringsbolagen inneburit svårigheter och riktlinjer för vad som åsyftas med detta har efterfrågats.

De flesta bolagen verkar att ha lagt ner många timmars arbete på att försöka leva upp till förändringarna i informationskravet på bästa möjliga sätt. Som det framkommit har man även här använt sig av olika tillvägagångssätt med det gemensamma målet att försöka få kunderna att ta till sig av informationen. Det följer av intervjuerna att två bolag har framställt helt nya broschyrer som separat skall utgöra efterköpsinformation medan två bolag har valt att framställa informationsmaterial som skall läsas i kombination med försäkringsvillkoren. Det framkommer också att det bolag som integrerat efterköpsinformationen i försäkringsvillkoren är medvetna om att det är ett högt krav man ställer på sina kunder. Samma bolag menar också att även lagstiftaren ställer ett krav på konsumenten eftersom det annars hade varit tillräckligt att skicka de fullständiga villkoren. Det får väl emellertid anses som mera sannolikt att en konsument tillgodogör sig en kortare sammanställning än vad det är att densamme läser igenom villkorshäftet.

Inledningsvis var alla bolag frågande till vad det innebär att påvisa oväntade och väsentliga begränsningar i försäkringsskyddet. Detta verkar bolagen emellertid ha löst genom att ta hänsyn till sin skadestatistik och även i vissa fall genom att tillfråga kunder vilket ju bör vara ett idealiskt sätt. På den vägen har man kunnat ta fram ett informationsmaterial som är baserat på vad den genomsnittlige försäkringstagaren vanligen inte känner till. Branschen är överens om att den förändrade terminologin definitivt tyder på att lagstiftaren vill höja kvalitén på informationen. Jag hyser även förståelse för att man som försäkringsbolag omöjligen kan utforma information så att alla konsumenter förstår. Det viktiga bör vara att få informationen att gå fram till majoriteten som utgörs av den genomsnittlige konsumenten, en definition som egentligen enbart försäkringsbolagen själva kan göra. Krav ställs emellertid från branschen på att även myndigheter inom det berörda området och konsumentvägledare skall ha en del i ansvaret och att man inte ensam bär ansvaret för att öka medvetenheten hos konsumenten. Jag instämmer i att ansvaret inte enbart kan placeras på försäkringsbolagen. För att den nya lagstiftningen skall kunna få avsedd effekt räcker det inte med att bolagen lever upp till kraven. Även försäkringstagarna måste utnyttja den möjlighet de erbjuds i och med den förenklade informationen. I slutändan handlar det om att försäkringstagaren måste läsa försäkringsbrevet för att undvika att stå utan försäkringsersättning på grund av att man ej valt rätt försäkringsomfattning.



## 5.3 Den civilrättsliga påföljden

Den civilrättsliga påföljden innebär att bristande information kan leda till att ett villkor inte får åberopas av försäkringsgivaren. Det får även anses klargjort att påföljdens syfte är att ge bolagen ett incitament för att verkligen leva upp till NFALs informationskrav. Även från branschen är uppfattningen att den civilrättsliga påföljden är ett måste för att lagen skall bidra till tydligare information. Försäkringsbolagen har en positiv inställning men det råder delade meningar om huruvida den nya regeln egentligen innebär någon förändring. En konsument som fått bristande information enligt KFLs reglering hade också möjligheten att föra en civilrättslig talan mot bolaget. Praxis från ARN tyder på att det i allra högsta grad varit möjligt. Frågan har emellertid inte prövats i domstol än. Detta faktum bidrar till en viss osäkerhet i branschen eftersom man inte vet helt hur man ska agera för att inte råka illa ut. Att döma av hur man tacklat det förnyade informationskravet så tyder det på att en enighet i branschen redan utvecklas om hur informationen skall utformas. Om bolagen lär av varandra och en enhetlig standard för informationsgivningen skapas tror jag att det finns goda förutsättningar för att få en bättre uppfattning om hur man som försäkringsgivare skall bete sig för att leva upp till informationskravet i NFAL. Det är emellertid viktigt att inte glömma att det alltid är domstolen som har sista ordet.

I längden anser bolagen inte att den civilrättsliga påföljden kommer att få några större konsekvenser. Det som framkommit är dock att eftersom den civilrättsliga påföljden har införts i försäkringslagstiftningen blir den mer tillgänglig för konsumenten än den tidigare varit. Som det påpekas från flera bolag kan försäkringstagaren redan vid skaderegleringen invända om denne inte fått korrekt information i samband med att försäkringen tecknats.

Teorier om att försäkringsprodukterna kan komma att bli smalare i och med det hårdare informationskravet verkar delas av flera bolag. Detta skulle kunna tyda på att försäkringarna blir sämre eftersom omfattningen skulle minskas för att det på det sättet och kunna ha färre undantag. Här får emellertid göras en avvägning kring vad som är bäst för kunden, en omfattande försäkring med undantag eller en smal försäkring utan undantag. Eftersom detta än så länge endast är spekulationer så får framtiden utvisa om och i så fall på vilket sätt försäkringarna kommer att förändras på grund av det skärpta informationskravet.

## 5.4 Avslutande kommentarer

För att konsumenterna skall kunna ta tillvara sina rättigheter enligt den nya lagen krävs det att de känner till de möjligheter som finns. Försäkringsrätt är

ett ämne som sällan förekommer i media och nu hade varit ett bra tillfälle för lite konsumentupplysning. Eftersom NFAL inte ens finns med på den lista regeringen publicerar på sin hemsida<sup>76</sup> över viktiga lagar och förordningar som trädde i kraft i samband med årsskiftet är det kanske inte så konstigt att information inte förekommer i medierna heller.

Enligt min mening har den nya lagstiftningen skärpt informationskravet för försäkringsbolagen, det är emellertid oklart huruvida det kommer att påverka konsumenternas avsaknad av intresses för sina försäkringar. Oavsett hur tydlig informationen är så får den ingen effekt om den inte går fram hos mottagarna. Detta problem bör inte kunna lösas genom lagstiftning utan kräver engagemang på annat sätt precis som försäkringsbolagen efterfrågar. Lagstiftningen har dock bidragit till att försäkringsbranschen genom olika tillvägagångssätt har förändrat sitt material vilket förhoppningsvis kommer att innebära tydligare information. Majoriteten är ju som framgått överens om att det arbetssätt man använt tidigare inte överensstämmer med kravet i NFAL. Detta konstaterande kan även tolkas som att inte alla bolag levt upp till informationskravet enligt KFL och att det är den civilrättsliga påföljden som bidragit till större efterlevnad. Genom att lagfästa den civilrättsliga påföljden har konsumenternas möjlighet att vid bristande information direkt invända mot ett bolags beslut. För att denna möjlighet skall kunna utnyttjas krävs det emellertid att konsumenterna känner till vilka regler som finns på området.

---

<sup>76</sup> [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se) (2006-01-05).

# Bilaga

## Intervjuunderlag

### Förköpsinformation

- Lagstiftaren säger att förköpsinformationen skall utformas på ett enkelt sätt, vad innebär detta?
- Anser ni detta utgör en förändring jämfört med dagens reglering?
- Viktiga begränsningar av försäkringsskyddet skall tydligt framgå enligt NFAL, hur tolkar ni detta?
- Beroende på distributionsformen gäller även annan lagstiftning vid informationsgivning (Distansavtalslagen, Lag om Försäkringsförmedling), anser ni denna kombination bidrar till en skärpning av konsumenträtten?

### Efterköpsinformationen

- Hur går man tillväga vid utformningen av efterköpsinformationen för att säkerställa att försäkringstagarna tar till sig av denna?
- På vilket sätt skiljer sig ”oväntad och väsentlig begränsning” enligt NFAL från det som idag betecknas som ”viktigare begränsning” av försäkringsskyddet?
- På vilket sätt kommer ni att agera för att uppmärksamma konsumenterna på oväntade och väsentliga begränsningar av försäkringsskyddet?
- Vilken medvetenhet utgår ni ifrån att försäkringstagaren har, vad är det som ”konsumenter i allmänhet har anledning att räkna med”?

### Civilrättslig påföljd

- Vad är Positivt respektive negativt med den civilrättsliga påföljden?
- Vad kommer den civilrättsliga påföljden att få för konsekvenser för er verksamhet
- Kan den civilrättsliga påföljden ha en hämmande verkan för utvecklingen av nya försäkringsprodukter?

### Arbets sättet

- Lever dagens arbets sätt upp till informationskravet i den nya lagstiftningen eller krävs förändring?

# Litteraturförteckning

## Litteratur

Bengtsson, Bertil, Försäkringsrätt: några huvudlinjer, 6 uppl., Nordstedts juridik, Stockholm, 2005.

Bengtsson, Bertil, Nyheter i 2005 års försäkringsavtalslag; en översikt, Nordisk försäkringstidsskrift, 2/2005, s. 137-158.

Nilsson, Edvard & Strömbäck, Erland, Konsumentförsäkringslagen: Kommentarer, lagtext och försäkringspraxis, Liber förlag, Stockholm, 1984.

Otterheim, Jan, Civilrättsligt ansvar för vilseledande information, Försäkringstidningen, 1983:3, s. 11-12.

Peczenik, Aleksander, Juridikens teori och metod, 1 uppl. Fritze, Stockholm, 1995.

Roos, Carl Martin, Avtalslagen 36 § och försäkring, Nordisk försäkringstidsskrift, 2/1990, s. 118-124.

## Offentligt tryck

Prop. 1979/80:9 Om konsumentförsäkringslag m.m.

Prop. 1998/99:87 Ändrade försäkringsrörelser regler.

Prop. 2003/04:150 Ny försäkringsavtalslag.

Prop. 2004/05:13 Distans- och hemförsäljningslag m.m.

## Elektroniska källor

[www.arn.se](http://www.arn.se) (2005-12-29).

[www.forsakringsforbundet.se](http://www.forsakringsforbundet.se) (2005-11-20).

## Intervjuer

Dyrhage, Sonja, If... Skadeförsäkring AB, Stockholm, 2005-12-05.

Edlund, Ulrika, Konsumentverket, Telefonintervju, 2006-01-24.

Nordin, Anne, Trygg Hansa Försäkrings AB, Stockholm, 2005-12-05.

Pehrman, Athina, Länsförsäkringar AB, Stockholm, 2005-12-06.

Skogsberg, Erland & Sölvinger, Lars-Ivar, Folksam, Stockholm, 2005-12-06.

# Rättsfallsförteckning

Icke publicerat hovrättsfall, refererat i Pointlex 2002-10-25, artikel-ID: 2729835.

NJA 1989 s. 346.

NJA 1992 s. 782.

## Nämndpraxis

89/R3283

88/R5891

93-4977

96-0307

96-0724

98-0007

03-5792