

Försäkringsbolagens informationsplikt: - En konsekvensanalys

Magisteruppsats

Affärsjuridiska utbildningsprogrammet med Europainriktning

Linköpings universitet, vt. 2005

Marie Bengtsson

Engelsk titel: Obligation of information towards the insured and its consequences

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
1. Inledning	4
1.1 Problembakgrund.....	4
1.2 Problemformulering.....	4
1.3 Syfte	5
1.4 Metod	5
1.5 Disposition	6
1.6 Avgränsningar.....	6
1.7 Terminologi	6
2. Informationsplikten.....	7
2.1 Informationspliktens innebörd.....	7
2.2 Reformarbetet	7
3. Nya försäkringsavtalslagen.....	9
3.1 Informationsplikten gentemot konsumenter	9
3.1.1 <i>De olika slag av information som skall lämnas</i>	10
3.1.1.1 Förköpsinformation	11
3.1.1.2 Undantag	11
3.1.1.3 Analys	12
3.1.1.4 Efterköpsinformation	14
3.1.1.5 Analys	14
3.1.1.6 Information under försäkringstiden och i samband med förnyelse	18
3.1.1.7 Information om villkorsändring.....	18
3.1.1.8 Information om möjlighet till överprövning och om preskriptionsrisk	19
3.1.1.9 Analys	19
3.1.1.10 Underlåtenhet att lämna information	20
3.1.1.11 Analys	21
3.1.1.12 Meddelande om att ansvarsbegränsning åberopas.....	24
3.1.1.13 Analys	24
3.2 Informationsplikten gentemot företag	26
3.2.1 <i>Därför behövs informationsplikten</i>	26
3.2.2 <i>Undantag för informationsplikten</i>	27
3.2.2.1 Analys	28
3.2.3 <i>Försäkringstagarens rätt att säga upp försäkringen i förtid</i>	30
3.2.3.1 Analys	31
3.2.4 <i>Meddelande om att ansvarsbegränsning åberopas</i>	33
3.2.4.1 Analys	34
3.2.5 <i>Kostnadseffekter</i>	34
3.2.5.1 Analys	34
4. Försäkringsmäklarens roll.....	36
4.1 Gällande lag	36
4.2 Lagändring	36
4.3 Analys	38
5. Försäkringsförbundets kritik av lagstiftningsarbetet	41
5.1 Av försäkringsförbundets påstådda brister i NFAL.....	41
5.2 Försäkringsförbundets kritik av bristerna i anpassningen till dagens utveckling.	43
5.3 Lagrådets bemötande av försäkringsförbundets kritik.....	43
5.4 Analys	44
6. Granskning av försäkringsbolagens informationsplikt.....	49

6.1 Allmänt om granskningen.....	49
6.2 Konsumentverkets riktlinjer	49
6.2.1 Riktlinjernas syfte	49
6.2.1.1 Riktlinjernas krav på utformningen.....	50
6.2.1.2 Tvist	50
6.2.1.3 Marknadsföring.....	51
6.3 Konsumentverkets granskning av förköpsinformation.....	51
6.3.1 Förfarandet	51
6.3.2 Resultatet av granskningen	52
6.3.3 Analys.....	52
7. Fall från Allmänna Reklamationsnämnden	54
7.1 Inledning	54
7.2 Brister i information för hemförsäkring vid flytt.....	54
7.2.1 Nämndens bedömning.....	54
7.3 Information om en begränsning av en reseförsäkring	55
7.3.1 Nämndens bedömning.....	56
7.4 Analys	57
8. Slutsats	59
9. Källförteckning	64

1. Inledning

1.1 Problembakgrund

Informationsplikten innebär en skyldighet för försäkringsbolagen att informera sina försäkringsskunder om angeläget innehåll i försäkringsvillkor och försäkringsavtal. I samband med att nya försäkringsavtalslagen (NFAL) träder ikraft 1 januari 2006, och ersätter 1927 års försäkringsavtalslag (FAL) samt 1980 års konsumentförsäkringslag (KFL), innebär det stora förändringar inom vissa försäkringsområden. Bland annat kommer informationsplikten att utvidgas för att även tillämpas i förhållande till näringsidkare som tecknar företagsförsäkring. Försäkringsbolagen har tidigare endast haft denna skyldighet gentemot konsumenter men lagstiftaren gör bedömningen att även näringsidkare är i behov av en mer detaljerad information om försäkringsvillkoren. Enligt lagstiftaren innebär ändringarna att reglerna för informationsplikten, vad avser konsumentförhållanden, i princip förs över från gällande KFL till NFAL. Försäkringsbranschen menar, till skillnad från lagstiftaren, att lagändringen kommer att innebära ett omfattande arbete och således inte bara en överföring av redan existerande bestämmelser. Ändringarna till NFAL förändrar även försäkringsmäklarens situation men dock inte på det sätt som antagits i propositionen (2003/04:150) ”Ny försäkringsavtalslag”, som innebär att försäkringsmäklarens informationsskyldighet skulle ökas ytterligare. Den 1 juli 2005 skall istället ett EG-direktiv implementeras i svensk lag som ersätter gällande lagstiftning om försäkringsmäklare. Den nya lagen om försäkringsförmedling medför att försäkringsförmedlaren skall vidarebefordra sådan information som denne faktiskt erhållit från försäkringsbolaget.

Konsumentverket är ett av de institut som granskar försäkringsbolagens verksamhet. I en granskning av försäkringsbolagens förköpsinformation tydliggjordes det att informationsplikten inte uppfylls helt, trots att informationsplikten har förekommit i mer än 20 år.¹

1.2 Problemformulering

För att uppfylla uppsatsens syfte ställs följande frågor.

¹ Förköpsinformation är den första information som en kund erhåller från försäkringsbolagen. Den ligger till grund för kundens bedömning om försäkringen passar hans behov och ekonomi.

* Hur ser informationsreglerna ut, vad innebär de och vad skall försäkringsbolagen göra för att anses ha uppfyllt informationsplikten? Kan det anses befogat att utöka informationsplikten till företagare?

* Kommer ikraftträdandet av NFAL, med avseende på informationsplikten, att ha någon inverkan på försäkringsmäklarens ansvarsområde? Vad kommer lagen om försäkringsförmedling att medföra?

* Kan det uppstå problem när grunderna för ändringarna i princip förs över från KFL till NFAL?

1.3 Syfte

Uppsatsen skall bringa klarhet i vilka konsekvenser informationsplikten kan komma att få för berörda parter, vilka är försäkringsgivare och försäkringstagare, både med avseende på konsumenter, näringsidkare samt på försäkringsmäklare. Mot bakgrund av vad jag kommer fram till är syftet vidare att analysera vilka eventuella åtgärder som skulle kunna vidtas av nyss nämnda parter.

1.4 Metod

Uppsatsen har skett med tillämpning av den rättsdogmatiska metoden. Lagförslaget analyseras i syfte att få en uppfattning om ämnet och en förståelse för hur reglerna är tänkta att tillämpas. Vidare har intervjuer med personer på de största försäkringsbolagen i Sverige utförts för att få svar på de mer praktiska frågorna, som inte framgår av propositionen, angående informationsplikten. Exempelvis undersöks hur informationsplikten har fungerat tidigare och hur försäkringsbolagen kommer att tillämpa den i framtiden. Från intervjuerna framgår att försäkringsbolagen ännu inte har satt sig in i ändringarna i NFAL vilket innebär att många av svaren baseras på enskilda försäkringsbolagsanställdas personliga synpunkter på lagändringen och således inte nödvändigtvis avslöjar exakt hur just det bolaget kommer att agera. Intervjuerna har fortgått under uppsatsens gång. Svaren och synpunkterna från intervjupersonerna framgår löpande i analysstyckena med anledning av att svaren är generella och framställs bättre vis diskussion och analys. I analysen sker inte någon uppdelning i vad varje person eller försäkringsbolag har sagt, varför det således inte framgår vad ett visst försäkringsbolag kommer att göra. Större problem i informationsplikten tydliggörs och analyseras direkt medans mer beskrivande stycken analyseras tillsammans.

1.5 Disposition

Uppsatsen inleds i kapitel 2 med en genomgång av nuvarande lag och bakgrunden till ändringarna i NFAL. I kapitel 3 framställs en närmare beskrivning av informationsreglernas innebörd i NFAL i syfte att ge en förståelse för hur lagen kan komma att se ut och fungera i framtiden. I kapitel 4 beskrivs försäkringsmäklarens nuvarande situation inför ändringarna i NFAL samt vilka skyldigheter direktivet ger. Uppsatsen fortsätter med en kritisk granskning av lagförslaget i kapitel 5. Kapitel 6 ger en överblick över kompletterande regler och instruktioner till nuvarande informationsregler samt hur liknande regler har ingått i Konsumentverkets granskning av förköpsinformationen. I kapitel 7 sker en genomgång av två fall från Allmänna Reklamationsnämnden för att beskriva hur det kan gå då försäkringsbolagen underlåter att informera sina kunder om särskilda försäkringsförhållanden. Kapitel 8 avslutar med slutsatser av analyserna i föregående kapitel samt författarens egna tankar om NFAL.

1.6 Avgränsningar

Uppsatsen berör endast informationsplikten vid skadeförsäkring och de därtill hörande väsentligaste paragraferna. I de fall en paragraf hänvisar till andra paragrafer som inte finns med i uppsatsen, hänvisas till propositionen (2003/04:150) ”Ny försäkringsavtalslag”. Vad gäller förändringen av försäkringsförmedlarens roll berörs endast dennes informationsskyldighet gentemot försäkringsbolag och försäkringstagare.

1.7 Terminologi

Emedan ämnet i uppsatsen är begränsat medför det att vissa ord och begrepp förekommer åtskilliga gånger och för att inte upprepa vissa begrepp kommer det att ske en variation. Utöver benämningen försäkringsgivare används begreppet försäkringsbolaget. Därutöver varierar begreppen försäkringsmäklare och försäkringsförmedlare. Försäkringstagaren framställs även såsom konsument, kund, försäkringskund eller företagare, beroende på sammanhang.

2. Informationsplikten

2.1 Informationspliktens innebörd

Försäkringsbolagen har i mer än 20 år haft en skyldighet att upplysa och informera sina konsumenter om försäkringsvillkor och försäkringsavtal. Enligt lagstiftaren föreligger det inte någon anledning till att sänka eller begränsa de kraven.

Syftet med att införa informationsplikten i 1980 års KFL var att stärka konsumentens ställning i förhållande till försäkringsbolagen.² Lagstiftaren menade att försäkring är en komplicerad, ofta teknisk betonad materia, som kan vara svårt för en konsument att överblicka utan pedagogiskt utformad information om viktiga aspekter och beståndsdelar.³ Informationsplikten tillkom alltså till stor del för att konsumenten förutsätts sakna sakkunskap inom försäkringsområdet. Det anses i själva verket vara svårt att förstå innebörden av försäkringsvillkoren, vilket bland annat innebär förståelsen av säkerhetsföreskrifter och villkorens begränsningar.⁴ Därutöver menade lagstiftaren till KFL att det skulle bli lättare för konsumenten att välja den försäkring som passar honom eller henne bäst.⁵ Rätt utformad konsumentinformation skulle främja konkurrensen mellan näringsidkare och på så sätt utmynna i att produkterna blev billigare och bättre. Därutöver har lagstiftaren ansett att behovet av information under försäkringstiden varit stort, särskilt då försäkringsfall har inträffat.⁶ Behovet av information anses inte avta utan snarare tillta. Dels på grund av att vi gått med i EU vilket har inneburit en ökad konkurrens på försäkringsmarknaden och ett större utbud av försäkringar, dels har försäkringsprodukterna förändrats och är svåra att jämföra mellan de olika försäkringsbolagen med anledning av att branschsamarbetet inom landet har upphört. Detta samarbete innebar förut att omfattningsvillkor och andra försäkringsvillkor i stor utsträckning var enhetliga.⁷

2.2 Reformarbetet

Innebörden av informationsplikten är som ovan fastslaget att ge försäkringstagarna information om premier och andra villkor dels innan försäkring tecknas, dels under

² Prop. 1979/80:9 s.1

³ Prop. 2003/04:150 s. 146

⁴ a. prop s. 146

⁵ Prop. 1979/80:9 s. 1

⁶ a. prop s. 34

⁷ Prop. 2003/04:150 s. 146

försäkringstiden och dels i samband med skaderegleringen. Om försäkringsbolagen åsidosätter denna skyldighet kan det medföra påföljder enligt marknadsföringslagen.⁸

Det har under en längre tid figurerat idéer på att förändra och modernisera både KFL och FAL och detta arbete har ägt rum i ett samarbete med de andra nordiska länderna.⁹ Norge och Finland har båda infört en ny FAL, vilka de införde 1989¹⁰ respektive 1994¹¹. Det första Sverige införde som ett resultat av detta samarbete var KFL, som trädde ikraft 1981. Det har dock dröjt och inte förrän nu skall 1927 års FAL och 1980 års KFL ersättas med en gemensam försäkringsavtalslag. Anledningen till lagändringen är att lagen skall vara anpassad till samhällsutvecklingen i Sverige och internationellt samt för att utveckla och ge stabilitet på området för lång tid framöver.¹²

Det kommer emellertid inte ske några större förändringar vad gäller informationsplikten i relation till konsumenter utan informationsbestämmelserna kommer, enligt lagstiftaren, att finnas kvar såsom de utformats i KFL. Däremot kommer informationsplikten att införas i förhållande till företag. Reglerna kommer i stort sätt att vara gemensamma för konsument- och företagsförsäkring med vissa undantag. I KFL är flertalet av reglerna tvingande till konsumentens fördel vilket även kommer att vara fallet i NFAL.¹³ Ett tvingande regelsystem ger en ökad trygghet samt en större stabilitet vilket är nödvändigt vid den internationella utvecklingen av försäkringsväsendet.¹⁴ Det finns även en del tvingande regler i FAL vilka även skall överföras till NFAL, endast för att den försäkrades ställning inte skall försvagas. Trots det skall avtalsfriheten fortfarande beaktas och tillåta en fri utveckling av försäkringsprodukter. Skulle oskäliga villkor uppkomma i försäkringsavtalet skall det behandlas såsom vid andra avtal genom bland annat jämkning av avtalet enligt 36 § avtalslagen.¹⁵

⁸ Prop. 2003/04:150 s. 98

⁹ a. prop s. 125

¹⁰ a. prop s. 119

¹¹ a. prop. s. 116

¹² a. prop. s. 125

¹³ a. prop. s. 133

¹⁴ a. prop. s. 139

¹⁵ a. prop. s. 141

3. Nya försäkringsavtalslagen

3.1 Informationsplikten gentemot konsumenter

Informationsplikten regleras på flera områden i försäkringssammanhang, inte bara vid skadeförsäkring utan vid all slags försäkring där konsumenten är i behov av information om försäkringen som skall tecknas eller har tecknats.

Informationen om försäkringen är av vikt i den mån att den har stor inverkan på kunden i valet av försäkring. Den skall upplysa konsumenten om väsentliga uppgifter innan denne tecknar försäkring, såsom vad försäkringen omfattar, vad den kostar och om försäkringsbolagens prestationer och bolagens ansvarsbegränsningar. När försäkringen är tecknad skall försäkringsbolagen skriftligen informera försäkringstagaren om begränsningar i försäkringsvillkoret. Under försäkringstiden skall försäkringsbolagen dessutom ge skriftliga besked om det förekommer villkorsändringar och skälen till dessa och därutöver upplysa om ändringar vid förnyelse av försäkringen. Försäkringsbolagen skall även under försäkringstiden lämna information om premier och andra villkor som gäller för försäkringen. Vid en eventuell skadereglering skall försäkringsbolaget informera försäkringstagaren om vilka möjligheter det finns för honom att överklaga om ersättning inte beviljas samt vid fall då ersättning skulle gå förlorad på grund av preskription. Utelämnas denna skriftliga information till försäkringstagaren kan försäkringsbolagen åläggas att lämna denna information enligt regler från marknadsföringslagen.¹⁶ Bryter försäkringsbolaget därefter mot detta åläggande uppsåtligt eller av oaktsamhet, skall försäkringsbolaget ersätta den skada som uppkommit för konsumenten.¹⁷

Nya försäkringsavtalslagen innehåller allmänt hållna regler om informationsskyldighet för försäkringsbolagen som till stor del stämmer överens med motsvarande regler i KFL. *Förköpsinformation*, benämns den information som försäkringsbolagen överlämnar till kunden innan försäkring tecknas. Denna information skall ge konsumenten upplysning om försäkringsvillkoren och andra förhållanden som gör att konsumenten kan åstadkomma en bra bedömning om kostnaden för och omfattningen av försäkringen. Informationen skall kunna senareläggas om konsumenten skulle avstå

¹⁶ Prop. 2003/04:150 s. 145

¹⁷ 29 § st.1 Marknadsföringslag (1995:450), prop. 2003/04:150 s. 153

från informationen eller om informationen inte förmått lämnas på grund av något hinder. När försäkringen väl är tecknad skall försäkringsbolagen lämna en bekräftelse till försäkringstagaren, *efterköpsinformation*. I denna bekräftelse skall det framgå vilka begränsningar försäkringen innehåller och dessutom de viktigaste säkerhetsföreskrifterna. Informationen skall under hela försäkringstiden finnas tillgänglig för mottagaren i en handling eller annan läsbar och varaktig form.¹⁸

3.1.1 De olika slag av information som skall lämnas

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.

Försäkringsbolaget har, enligt ovan, en skyldighet att säkerställa att försäkringskunderna, försäkringstagarna och andra behöriga personer får föreskriven information.¹⁹ Hur informationen lämnas kan variera, men ett krav är att den lämnas i en handling eller på annat sätt så att den är begriplig och kan bevaras av mottagaren. Informationen skall betona klarhet och tydlighet och den skall vara på svenska men får lämnas på annat språk om bolaget blir tillfrågad om det.²⁰

Vid de förhållanden då en försäkringsmäklare eller annan mellanman är inblandad, har försäkringsbolaget fullgjort sin plikt om den föreskrivna informationen lämnas till mellanmannen, under förutsättning att han har behörighet att erhålla informationen för kundens räkning. Har t.ex. försäkringsmäklaren en fullmakt från försäkringstagaren behöver försäkringsbolaget inte lämna informationen direkt till försäkringstagaren. Har försäkringsmäklaren enbart behörighet att medverka vid tillkomsten av försäkringsavtalet men inte därefter, måste försäkringsbolaget under försäkringstiden lämna informationen direkt till försäkringstagaren.²¹

¹⁸ Prop. 2003/04:150 s. 144

¹⁹ a. prop. s. 377

²⁰ a. prop. s. 378

²¹ a. prop. s. 379

3.1.1.1 Förköpsinformation

2 § Innan en konsumentförsäkring meddelas skall försäkringsbolaget lämna information som underlättar kundens bedömning av försäkringsbehovet och val av försäkring. Informationen 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.

Reglerna för förköpsinformationen i NFAL motsvarar dem som påträffas i KFL, enligt lagstiftaren. Mottagare av denna information är den person som försäkringsbolaget är på väg att ingå avtal med eller den person som är behörig att företräda kunden, t.ex. en försäkringsmäklare. Det föreligger tre syften med förköpsinformationen, det första är att den skall underlätta kundens bedömning av sitt försäkringsbehov, det andra är att göra det möjligt för kunden att bestämma vilken försäkring som är lämplig för honom, det tredje är att informationen skall avse försäkringsvillkoren och andra förhållanden som underlättar för kunden att bedöma kostnaden för och omfattningen av försäkringen. Därutöver skall informationen framhålla begränsningarna i försäkringen. Exempel på begränsningar är försäkringens giltighet, när eller under vilka förutsättningar som försäkringen upphör att gälla, eller som att försäkringen inte är giltig för skador och förluster som inträffar utanför Sveriges gränser.²²

3.1.1.2 Undantag

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

De situationer då förköpsinformationen inte fordras varierar. Det beror exempelvis på att de som ingår försäkringsavtal har ett varierande kunnande inom försäkringsområdet och även situationer som uppstår i samband med ett tecknande varierar. Dessa undantag uttrycker sig på två sätt. Den första situationen är, ”i den mån kunden avstår från den”. Trots det skall försäkringsbolaget ta initiativet till att lämna föreskriven information. Det innebär att om kunden avstår från informationen i något visst avseende, får försäkringsbolaget inte dra slutsatsen att kunden avstår helt från informationen.²³

²² Prop. 2003/04:150 s. 380 f

²³ a. prop. s. 381

I det andra fallet uppkommer förhållandet, ”det möter hinder med hänsyn till förhållandena”, exempelvis då kunden ingår försäkringsavtal genom att kunden betalar premien. Det skall dock påpekas att även i dylika fall skall försäkringsbolaget sträva efter att lämna information enligt föreskrivna regler. För att tydliggöra situationen ytterligare, uppstår förhållandet då en kund köper en reseförsäkring på en flygplats, vilken skall börja gälla direkt men även då kunden beställer en trafikförsäkring via telefon som även den skall vara giltig direkt. Likväl krävs det av försäkringsbolaget, vid dessa tillfällen, att bolaget på något sätt, genom t.ex. en broschyr eller ett anslag, ger upplysning om vad försäkringen och dess villkor innebär.²⁴ Dessa informationskrav är inte uttömmande utan kompletteras på särskilda områden av ytterligare bestämmelser. Det innebär att det kan föreligga informationsskyldighet enligt andra bestämmelser, till exempel distansavtalslagen eller föreskrifter meddelade av Finansinspektionen.²⁵

3.1.1.3 Analys

Fråga uppkommer hur försäkringsbolagen skall bedöma om en kund eller försäkringstagare avstår från informationen eller då det möter hinder med hänsyn till förhållanden då försäkringsavtalet ingås. Trots att den civilrättsliga sanktionen inte skall tillämpas vid förköpsinformationen, finns det andra allmänna civilrättsliga åtgärder som kan beaktas. Den civilrättsliga sanktionen återkommer jag till i 3.1.1.10, men den innebär i korthet att försäkringsbolaget kan förlora rätten att åberopa ett visst villkor gentemot konsumenten om försäkringsbolaget har försummat att informera om villkoret. De andra civilrättsliga sanktionerna skall tillämpas då försäkringsbolaget inte har uppfyllt sin skyldighet att överlämna viktig information. Det kan exempelvis betyda att ersätta den andra parten för den skada han lidit då avtalet inte fullföljts.

Hur sannolikt är det då att försäkringsbolaget vågar chansa med att inte överlämna föreskriven förköpsinformation enligt 3 §? Förköpsinformationen anses inte av försäkringsbolagen som den mest problematiska, utan den överlämnas för att presentera utbudet av försäkringar. Därefter är det upp till kunden att ta ställning till om försäkringen passar hans behov och hans ekonomi. Enligt min mening bör försäkringsbolagen inte utesluta förköpsinformation då den är av stor vikt för

²⁴ Prop. 2003/04:150 s. 382

²⁵ a. prop. s. 382

konsumenten i valet av försäkring. Därutöver finns en risk att drabbas av ersättningsåtgärder för att konsumenten inte blivit upplyst om viktig information som varit betydelsefull i hans beslut av försäkring. Förköpsinformationen är dessutom utifrån detta synsätt ett viktigt konkurrensmedel mellan försäkringsbolagen, vilket enligt min mening talar för att försäkringsbolagen bör överväga att överlämna informationen. Dessutom skall försäkringsbolagen tydligt upplysa kunden om viktiga begränsningar som är relevanta för den erbjudna försäkringen så att kunden kan fatta ett korrekt beslut.

Förköpsinformationen behöver inte lämnas ”i den mån kunden avstår från den”. Propositionen redogör inte för denna situation, utan endast att passivitet från kunden i vart fall inte får tolkas som att kunden avstår från information. Om kunden avstår i visst hänseende betyder inte det heller att kunden *helt* avstår. Frågan är hur denna avvägning skall göras? I vilket samband uppkommer situationen då kunden avstår från informationen och försäkringsbolaget inte anses behöva lämna information? Förhållandena skulle exempelvis uppkomma då kunden tackar nej till att få informationen hemskickad i brevlådan, vilket innebär enligt min mening att försäkringsbolaget skall erbjuda informationen på annat sätt för att ha uppfyllt sin informationsplikt, exempelvis via Internet eller e-post. Avvägningen bör i ett sådant skede vara att erbjuda ett alternativ och inte en övervägning att utesluta informationen. Ett annat exempel kan vara då kunden i upprört tillstånd vid själva skadetillfället avsäger sig informationen, eftersom han bara är angelägen om att teckna försäkring. Detta bör då inte heller tolkas som ett avstående. Försäkringsbolagen skall likväl på något sätt överlämna information. Regleringens utformning och innebörd medför enligt min mening inte någon inskränkning då försäkringsbolagen riskerar att utsättas för civilrättsliga åtgärder.

På liknande sätt uppstår det tveksamheter vad avser tolkningen när uttrycket ”det möter hinder med hänsyn till förhållandena” skall tillämpas. Lagstiftaren anser att försäkringsbolagen ändå på något sätt skall upplysa om viktigt innehåll, t.ex. genom en broschyr eller anslag. Då detta betonas extra tydligt anser jag att undantaget för att lämna förköpsinformationen försvinner och har på grund därav svårt att förstå avsikten med 3 §.

En annan väsentlig fråga avseende förköpsinformationen, är hur bindande informationen är vid olika typer av brister i kommunikationen. Försäkringstagaren kan välja att avstå från informationen, varför denne riskerar att inte erhålla tillräcklig information. Emellertid skall bolagen ändå på något sätt överlämna information, men möjligtvis inte lika utförlig. Detta kan utgöra en brist i kommunikationen men är likväl förenligt med lag. Förköpsinformationen bör vara bindande för försäkringsbolagen fram till att kunden fattar sitt beslut. Efter det beslutet bör informationen vara bindande för båda parter eftersom de ingått avtal med varandra.

3.1.1.4 Efterköpsinformation

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

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

Efterköpsinformationen innebär att försäkringsbolaget skall ge försäkringstagaren tydlig information om viktiga, oväntade och väsentliga begränsningar i försäkringsvillkoren. Försäkringsbolagen skall överlämna denna information snarast efter avtalsslutet till försäkringstagarna.²⁶ Efterköpsinformationen skall, som ovan påpekat, innehålla information om oväntade och väsentliga begränsningar som att ersättning inte betalas ut vid stöldbegärlig egendom samt upplysa om viktiga säkerhetsföreskrifter. Emellertid behöver försäkringsbolagen inte informera om alla säkerhetsföreskrifter utan endast de som försäkringsbolagen genom erfarenhet vet är av stor och praktisk betydelse.²⁷

3.1.1.5 Analys

Om försäkringsbolagen underlåter att lämna information till försäkringstagaren kan det medföra att den civilrättsliga sanktionen får verkan mot försäkringsbolaget. Trots att försäkringsbolagens plikt att lämna efterköpsinformation har förekommit i tidigare

²⁶ Prop. 2003/04:150 s. 148 f

²⁷ a. prop. s. 383

lagstiftning, anser försäkringsbolagen att den numera innebär ett större och mer omfattande arbete. Om försäkringsbolaget har missat eller underlåtit att informera om ett visst villkor eller en viss begränsning, finns risken att försäkringsbolaget inte kan åberopa det aktuella villkoret gentemot försäkringstagaren. Ett sådant förfarande kan bli fördelaktigt för försäkringstagaren som därvid kan komma att erhålla ersättning trots att han inte följt villkoret. För att situationen inte skall uppstå finns en risk att försäkringsbolagen lämnar ut alldeles för mycket information. Detta kan därefter leda till att försäkringstagaren inte läser avtalet eller villkoren som faktiskt är det som reglerar de egentliga rättigheter och skyldigheter som tillkommer försäkringstagaren. Det finns en risk att försäkringstagaren härigenom går miste om andra viktiga instruktioner. Enligt min mening kan det anses vara ett problem att försäkringstagarna inte tar del av den information som erbjuds dem från försäkringsbolagen. Trots det, beaktar försäkringsbolagen detta för att inte mista missnöjda kunder. Om detta är det enda alternativet kan man undra om försäkringsbolagen verkligen har uppfyllt sin informationsplikt. För att anses ha uppfyllt informationsplikten i detta fall borde försäkringsbolagen även skicka med ett svarsformulär där försäkringstagaren skall kryssa i att han tagit del av information, annars kan det föreligga en risk att försäkringsbolagen inte fullgjort sin informationsskyldighet.

Utifrån ett kundperspektiv kan regleringen om efterköpsinformation, enligt min mening, ses som en betydelsefull regel då försäkringstagaren skall bli bättre upplyst om de ”oväntade och väsentliga begränsningar” som försäkringen innehåller. Vidare skall försäkringstagaren upplysas om sina skyldigheter att anmäla riskökning och följderna av försummad anmälan och om viktiga säkerhetsföreskrifter och om följderna om de inte efterlevs. Denna upplysning innebär enligt min mening en större säkerhet för försäkringstagaren då detta är sådan viktig information som försäkringsbolagen fäster avseende vid ett eventuellt försäkringsfall.

Det kan dock uppstå problem vad gäller säkerhetsföreskrifterna eftersom det anses att försäkringsbolaget inte behöver informera om alla säkerhetsföreskrifter, utan endast de som försäkringsbolaget genom erfarenhet vet är av stor betydelse. Utan tvivel finns det vissa säkerhetsföreskrifter som är av större betydelse men vem bör bära ansvaret, och därmed stå för kostnaden, om försäkringstagaren inte handlar i enlighet med andra gällande säkerhetsföreskrifter som försäkringsbolaget inte upplyst försäkringstagaren

om? Hur bör ”viktiga säkerhetsföreskrifter” definieras? Vem bör ansvaret ligga på om försäkringstagaren inte blivit upplyst om andra säkerhetsföreskrifter?

Efterköpsinformationen skall vara skriftlig och eftersom försäkringsbolagen vanligtvis endast har tagit upp de vanligaste säkerhetsföreskrifterna som bolagen vet är av större och praktisk betydelse, kan det finnas en brist i informationen. Med anledning av att lagstiftaren inte har definierat begreppet ”viktiga” i NFAL, medför det enligt min mening ett stort problem och som egentligen bör få till följd att alla säkerhetsföreskrifter anses vara viktiga. Jag anser dock att begreppet ”viktiga säkerhetsföreskrifter” bör ses utifrån konsumentens situation med anledning av att konsumenten är den svagare parten i ett försäkringsförhållande samt har mindre sakkunskap om försäkring. Det bör enligt min mening ske en intresseavvägning för att skydda den svagare parten. Om konsumenten exempelvis bor i ett område med hög brottslighet och med mycket inbrott i hemmen, bör enligt min mening de ”viktiga säkerhetsföreskrifterna” för den konsumentens villaförsäkring vara vad denne skall beakta i just det området och vilka åtgärder som särskilt måste iaktas. Exempelvis kan försäkringstagaren behöva extra lås på både fönster och dörrar. Låsen bör även vara godkända av försäkringsbolagen. Det kan även krävas larm, krav på kvalitet på fönster och dörrar, samt utebelysning till vilka det kopplas rörelsedetektorer. Om lagregeln tolkas såsom att alla säkerhetsföreskrifter är viktiga så anser jag att det skall framgå, eventuellt tillsammans med en precisering. Men om försäkringsbolagen inte skulle följa detta bör den civilrättsliga sanktionen belasta försäkringsbolaget. Denna precisering utgör enligt min mening en del av informationsplikten och uppfyller försäkringsbolaget inte sin informationsplikt skall försäkringsbolaget enligt regler i NFAL ansvara för bristande information.

Bristen på definition av begreppen är det stora problemet. Begreppen *oväntade och väsentliga begränsningar* är enligt min mening beroende av vilken kund det gäller. Jag anser att försäkringsbolagen skall fästa avseende vid de riskpåverkande faktorerna. För exempelvis en konsument som har tecknat villaförsäkring bör intresset för honom ligga i vilka begränsningar det finns för just honom i den staden och det området han bor i vad gäller inbrottsrisken, brandrisk eller vattenskador. Begreppen torde enligt min mening alltså beaktas utifrån dessa faktorer. Villaägaren är i detta exempel bara intresserad av bolagets begränsningar och vilka föreskrifter han skall följa för just sin villa för att erhålla ersättning vid ett eventuellt försäkringsfall. Ytterligare ett exempel

på ”väsentliga” begränsningar är enligt min mening vad som skall beaktas av en konsument som tecknat bilförsäkring. Det som härvid är väsentligt kan vara frågan om huruvida bilen måste vara låst för att försäkringstagaren skall erhålla ersättning för sin fastmonterade bilstereo eller sin golfväska. En ”oväntad begränsning” kan vara om det har någon betydelse var bilen befinner sig i landet då egendomen angräps eller om försäkringstagaren lagt bilnyckeln på däck, för att erhålla ersättning. Sådan information måste enligt min mening framgå tydligt för att undvika missförstånd från försäkringstagarens sida.

Den nya civilrättsliga sanktionen, däribland de praktiska konsekvenserna, har medfört en osäkerhet bland försäkringsbolagen. Osäkerheten har uppstått för att bolagen inte vet hur mycket efterköpsinformation som måste och skall lämnas ut till försäkringstagarna. Som ovan diskuterat finns det vissa begrepp som inte är definierade vilket gör det svårt för bolagen att göra bedömningen i fråga om vad som skall skickas ut. Eftersom denna osäkerhet existerar kan risken vara för handen att detta oklara system till och med kan komma att missbrukas av försäkringstagarna. Med det menar jag att försäkringstagaren kan argumentera att han inte erhållit viktig information om exempelvis en säkerhetsföreskrift eller begränsning. Trots att efterköpsinformationen skall vara skriftlig kan likväl viss information lämnas muntligen. Försäkringstagaren skulle då kunna hävda att han inte erhållit informationen vilket innebär att regleringen förlorar sitt syfte.

Från intervjuerna framgår den generella uppfattningen att försäkringsbolagen inte vet vilken sorts information som i fortsättningen skall lämnas. I skrivande stund föreligger inte mycket underlag till hur NFAL skall tillämpas i praktiken. Försäkringsbolagen anser dock att det måste ske en omarbetning av efterköpsinformationen för att de ”oväntade och väsentliga begränsningarna” särskilt skall kunna framhållas. Men då de inte definierats av lagstiftaren är bedömningen svår att göra. Väsentliga begränsningar kan variera från kund till kund vilket innebär att osäkerheten resulterar i ett alldeles för omfattande och detaljerat informationshäfte, för att undkomma problemet med att inte kunna åberopa ett villkor som den civilrättsliga sanktionen annars hade inneburit. För att undkomma detta problem menar jag att försäkringsbolagen bör beakta varje försäkringstagares riskpåverkande faktorer för att kunna göra en korrekt bedömning av vilken information som skall lämnas.

3.1.1.6 Information under försäkringstiden och i samband med förnyelse

5 § Under försäkringstiden och i samband med att försäkringen förnyas skall försäkringsbolaget i skälig omfattning informera försäkringstagaren om sådana förhållanden rörande försäkringen som är av betydelse för denne att känna till.

Försäkringsbolaget skall på försäkringstagarens begäran också i övrigt lämna information om premien och andra villkor för försäkringen.

Denna del av informationsplikten är helt ny, det finns ingen motsvarighet i KFL. Den innebär att försäkringsbolaget skall informera försäkringstagaren om förhållanden angående försäkringen som kan vara av betydelse under försäkringstiden.²⁸ Det kan bland annat innebära information om förändringar av säkerhetsföreskrifter eller om försäkringsbolaget har gjort ytterligare ansvarsbegränsningar. Det är således viktigt att försäkringstagaren får information för den händelse att vissa förutsättningar eller förhållanden ändras som gör att tidigare information inte stämmer. Detsamma gäller vid skaderegleringen. Skulle skaderegleringen dra ut på tiden skall försäkringsbolagen informera försäkringstagaren om detta och om orsaken till varför det drar ut på tiden. Vidare gäller även att försäkringstagaren har rätt att på begäran få information av försäkringsbolaget för att kontrollera att försäkringen täcker hans försäkringsbehov.²⁹

3.1.1.7 Information om villkorsändring

6 § Om försäkringsbolaget ändrar försäkringen enligt 3 kap., skall det samtidigt tillstålla försäkringstagaren den information om ändringarna som denne kan behöva. Nya villkor som avses i 4 § skall särskilt framhållas.

Ifall försäkringsbolaget begär ändringar av försäkringsvillkoren under försäkringstiden eller vid förnyelse, skall försäkringsbolaget informera försäkringstagaren om ändringen.³⁰ Det räcker inte att försäkringsbolaget påpekar att det kommer ett nytt villkor, utan försäkringsbolaget skall på ett lättbegripligt sätt informera vad förändringen kommer att innebära, om det inte redan framgår av villkorstexten.³¹

²⁸ Prop. 2003/04:150 s. 149

²⁹ a. prop. s. 149

³⁰ a. prop. s. 149 f

³¹ a. prop. s. 385

3.1.1.8 Information om möjlighet till överprövning och om preskriptionsrisk

7 § I samband med att ett anspråk på försäkringsersättning regleras skall försäkringsbolaget, om det inte med hänsyn till omständigheterna är obehövt, upplysa den som har framställt anspråket om vilka möjligheter som finns att få en tvist om ersättning prövad. Finns det en risk för att rätten till försäkringsersättning skall gå förlorad på grund av preskription, skall bolaget också erinra om detta.

Om tvist skulle uppstå vid skaderegleringen, skall försäkringsbolaget informera om de möjligheter det finns att få tvisten prövad, oavsett om informationen begärs eller inte. Det avser exempelvis möjligheten att få beslutet omprövat av bolaget, få beslutet prövat av en opartisk värderingsman samt hur man kontaktar Allmänna Reklamationsnämnden. Informationen sträcker sig också till de fall då ersättningen skulle kunna gå förlorad på grund av preskription, viktigt är då alltså att informera om preskriptionsrisken och vad som skall iakttas.³²

3.1.1.9 Analys

Det kan anses förvånande att det inte påträffats lagregler av detta slag tidigare, som redovisats ovan, eller att reglerna i vart fall inte varit lika detaljerade som dessa nya regler. Det är förvånande eftersom försäkringstagaren är i behov av all viktig information under sin försäkringstid för att känna trygghet och få klarhet i att han är fullt försäkrad eller i vart fall försäkrad på samma sätt som när avtalet ingicks med försäkringsbolaget. Enligt min mening är det viktigt att det tydligt framgår och att konsumenten upplyses om vad som gäller emedan bristerna i försäkringen oftast inte tydliggörs förrän skadan väl har inträffat och då är det redan för sent.

Konsumentverkets riktlinjer innehåller instruktioner för att tydliggöra denna information. Propositionen ger inga motiveringar och förklaringar till varför regeringen anser att Konsumentverkets riktlinjer inte räcker till. Konsumentverkets riktlinjer är dock inte juridiskt bindande vilket innebär att försäkringsbolagen kan välja att inte följa dem. Om ett sådant förfarande är utbrett i branschen är en preciserad lagstiftning enligt min mening motiverad.

³² Prop. 2003/04:150 s. 150

Ett exempel på ett sådant förfarande påvisas nedan under 6.3 och visar på varför denna reglering styrks ytterligare.

Försäkringsbolagens skyldighet att upplysa om preskriptionsrisken påträffas i 7 § KFL. Skyldigheten går ut på att försäkringsbolaget skall erinra försäkringstagaren för huruvida det finns risk att rätten till försäkringsersättningen går förlorad på grund av preskription. I en dom från Svea hovrätt fastslogs det att försäkringsbolaget endast behöver informera om preskriptionsrisken när risken är överhängande.³³ Även om försäkringstagaren förbiser sin försäkringsersättning finns det ingen garanti för att försäkringsbolaget hinner erinra om risken. Om inget har hänt i ärendet under en tid finns risken att försäkringsbolagen stänger skadan, vilket innebär att skaderegleraren kanske inte hinner meddela försäkringstagaren. Även i andra pågående fall kan denna risk uppkomma om försäkringsbolagen inte har en speciell funktion i sitt system som meddelar skaderegleraren om detta. För att denna situation inte skall uppstå anser jag att försäkringstagaren redan i ett tidigt skede av skaderegleringen bör bli upplyst om preskriptionsrisken.

3.1.1.10 Underlåtenhet att lämna information

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

9 § Om ett försäkringsbolag inte lämna information enligt detta kapitel, skall marknadsföringslagen (1995:450) tillämpas. Informationen skall därvid anses vara sådan information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt som avses i 4 § andra stycket.

Försummar försäkringsbolaget att lämna information till försäkringstagaren efter avtalets ingående, som bekräftelse på avtalet och information om försäkringsvillkoren eller vid fall då villkoren ändras, får villkoret ingen verkan, förutsatt att villkoren utgör en del av försäkringsavtalet. Denna civilrättsliga sanktion betyder att avtalet skall gälla utan villkoren och att försäkringstagaren vid ett försäkringsfall har rätt till ersättning som om villkoren inte hade funnits. Försäkringsbolaget ansvarar dock inte för sådana

³³ Rättsfall från Svea hovrätt, mål T 5499-04

begränsningar som överensstämmer med lag, trots att de skulle utgöra en stor begränsning av försäkringsskyddet.³⁴

Vid fall då försäkringsbolaget underlåtit att informera kunden om förköpsinformationen, vilket det har en plikt att göra och kunden därefter ingår avtal med försäkringsbolaget, blir bolaget inte civilrättsligt ansvarigt enligt 8 § för den försummelsen. Försäkringsbolaget ansvarar inte på grund av att bestämmelsen i 8 § hänvisar till 4 och 6 §§ som reglerar att försäkringsbolaget har en skyldighet att informera kunden efter att avtalet har slutits. Men underlåtenheten att lämna förköpsinformation kan ändå få civilrättslig verkan genom tillämpning av allmänna regler om avtalstolkning eller vårdslöshet i samband med att avtal ingås.³⁵ I övriga fall då försäkringsbolaget försummat efterköpsinformationen, tillämpas marknadsföringslagen. Enligt 15 § marknadsföringslagen kan ett försäkringsbolag som underlåtit att lämna information som är av stor betydelse för konsumenter, åläggas att lämna sådan information. Detta åläggande kan medföra att försäkringsbolaget skall lämna information i annonser eller andra framställningar som försäkringsbolaget använder i sin marknadsföring eller en skyldighet att lämna information i viss form till de kunder som begär det. Marknadsföringslagen skall tillämpas vid såväl förköpsinformationen som vid efterköpsinformationen.³⁶

3.1.1.11 Analys

Sanktionen i 8 § är en civilrättslig sanktion som åsyftats under analysen till efterköpsinformationen. Lagstiftaren menar att sanktionen anses vara i god överensstämmelse med allmänna civilrättsliga principer och att enbart lita till marknadsrättslig övervakning och jämkning av avtalet enligt 36 § avtalslagen skulle innebära en risk för att informationen på väsentliga punkter blev sämre. Lagstiftaren menar att det även inom konsumenträtten har ansetts att överraskande och betungande standardvillkor inte blir en del av ett avtal redan genom en svepande hänvisning utan att det måste omnämnas särskilt. Mot denna bakgrund ansågs det således motiverat att införa en civilrättslig sanktion. En marknadsrättslig övervakning och en jämkning av avtalet enligt 36 § avtalslagen innebär enligt min mening en slags kompromiss mellan

³⁴ Prop. 2003/04:150 s. 388

³⁵ a. prop. s. 388

³⁶ a. prop. s. 389

parterna, vilket denna civilrättsliga sanktion inte är. Försäkringsbolaget och försäkringstagaren har tidigare haft möjligheten att ändra avtalet till att bli mer fördelaktigt för konsumenten och således upprätthålla ett bra samarbete och mer gynnsam situation för försäkringstagaren. Även om denna sanktion gynnar försäkringstagaren, medför den dock inte enligt min mening ett mer gynnsamt samarbete mellan försäkringsbolagen och försäkringstagaren. Lagstiftarens motivering tyder på att sanktionen är ett medvetet sätt att få försäkringsbolagen att utforma tydligare information. Lagstiftaren överger inställningen att försäkringsbolaget och försäkringstagaren ska kunna diskutera och avtala sig fram till en lösning och lägger ansvaret försäkringsbolaget. Å andra sidan kan avtalen mellan försäkringsbolagen och försäkringstagarna med nuvarande lagstiftning inte gå konsumenterna emot då KFL är tvingande till försäkringstagarnas fördel. Dessa tvingande regler överförs även till NFAL varför regleringen, enligt NFAL, fortfarande får anses omotiverad från lagstiftarens sida. Sanktionen innebär snarare en fördel för försäkringstagarna, genom att de erhåller ersättning trots att villkoren eventuellt inte har följts och under förutsättning att bolaget missat eller underlåtit att informera om viktigt innehåll i villkoren eller avtalet. Det sätter således ännu större press på försäkringsbolagens utformning än vad den marknadsrättsliga övervakningen gör. Sanktionen diskuterades vid en intervju och eftersom det fortfarande är osäkert hur ändringarna kommer att fungera i praktiken, framförde intervjupersonen, tankar på att regleringen eventuellt kan komma att utnyttjas av mindre seriösa försäkringstagare, vilket kan leda försäkringsbolagen till kostsamma rättsprocesser.

Det kan dessutom anses att informationen till försäkringstagarna blir överflödiga. För mycket information kan medföra att försäkringstagarna inte läser villkoren och avtalen, vilket betyder att försäkringstagaren kan gå miste om annan viktig information om exempelvis säkerhetsföreskrifter som således eventuellt inte efterlevs. Sanktionen kan med stor sannolikhet innebära ett stort förebyggande arbete för försäkringsbolagen för att inte drabbas av sanktionen. Alternativet, vilket får anses vara sämre, är att arbetet måste göras av försäkringstagarna som generellt sett har mindre resurser till sitt förfogande.

Försäkringsbranschen kritiserade denna reglering då de ansåg att det inte finns tillräckliga skäl för att i lagen ta in bestämmelser om civilrättsligt ansvar för bristfällig information.³⁷

Den marknadsrättsliga övervakningen och jämkning av avtalet enligt 36 § avtalslagen anser jag vara tillräcklig för att beakta konsumentens intresse. Å andra sidan kan sanktionen ses som rättrådig då försäkringsbolagen underlåtit sin informationsplikt och försäkringsbolagen bör ta sitt ansvar som serviceinriktat företag. Det innebär att den civilrättsliga sanktionen således torde utgöra ett viktigt underlag för försäkringsbolagen att utforma klar och tydlig information.

Tillämpningen av sanktionen förutsätter att försäkringsbolagen har försummat att lämna information om något väsentligt till försäkringstagaren. Det skulle kunna tala för att begreppen ”viktigt”, ”väsentligt” och ”oväntade” skall definieras utifrån kundens perspektiv och till förmån för försäkringstagaren. Med anledning av att informationen skall vara väsentlig för försäkringstagaren. Vad som är väsentligt för försäkringsbolagen bör inte försäkringstagarna behöva informeras om. Men om den väsentliga informationen skall utgå från försäkringstagaren, kan denne hamna i en svår situation då varje kund har egna åsikter om vad som utgör viktig och väsentlig information för honom. Dessutom finns det inga skyldigheter för försäkringsbolagen att sätta sig in kundens försäkringssituation. För att problemet med otillräcklig information inte skall uppkomma anser jag som ovan diskuterats att dessa begrepp bör definieras utifrån riskpåverkande faktorer. Begreppens definition aktualiseras enligt min mening oftast vid frågeställningar om ersättning kan erhållas. De ”viktiga” säkerhetsföreskrifter och begränsningar som berör konsumenter är de som anger om ersättning kan erhållas trots att exempelvis bilen inte var låst då resväskan stals. Detta utgör även en del av begreppet ”väsentligt” men kan även inbegripa annat. Vidare leder frågan om vilka väsentliga begränsningar som finns då resväskan stjäls från en olåst bil i ett garage, in på frågeställningen om begreppet ”oväntat” och om det har någon betydelse att bilen befinner sig i en specifik riskzon i landet.

³⁷ Prop. 2003/04:150 s. 152

3.1.1.12 Meddelande om att ansvarsbegränsning åberopas

10 § När försäkringsbolaget får kännedom om ett förhållande som vid försäkringsfall kan föranleda ansvarsbegränsning enligt detta kapitel, skall bolaget, om det vill göra gällande att dess ansvar skall begränsas, utan oskäligt dröjsmål lämna ett skriftligt meddelande om detta till försäkringstagaren och till den som annars kan göra anspråk på ersättning. Annars förlorar bolaget rätten att åberopa förhållandet mot den som skulle ha fått meddelandet, om inte försäkringstagaren eller den försäkrade har förfarit svikligt eller i strid mot tro och heder.

Då försäkringsbolaget kan anta att ett förhållande föreligger som kan motivera nedsättning av ersättningen eller att försäkringsbolaget helt skall undgå ansvar, måste försäkringstagaren eller den försäkrade underrättas om detta. En sådan situation uppstår innan försäkringsfall har inträffat. I gällande lag finns regler om när ersättning kan sättas ned eller då försäkringsbolaget blir fritt från ansvar, vilket inte är några bestämmelser som kommer att beskrivas i denna uppsats. En sak bör likväl påpekas och det är när och hur bolaget skall underrätta försäkringstagaren om dessa begränsningar. Försäkringsbolaget skall lämna sådan information skriftligen och utan oskäligt uppehåll från den tidpunkt då försäkringsbolaget fått kännedom om det förhållande som åberopas. Ett muntligt meddelande är inte tillräckligt. Följer försäkringsbolaget inte detta, riskerar det att förlora rätten att åberopa inskränkandet och då även rätten att sätta ned ersättningen. Detta gäller även då försäkringstagaren är medveten om att försäkringsbolaget fått kännedom om att exempelvis säkerhetsföreskrifter inte har iakttagits. Undantag till regleringen förekommer vid fall då exempelvis försäkringstagaren eller den försäkrade förfarit svikligt eller i strid mot tro och heder. Det bör även påpekas att försäkringsbolagets underrättelseskyldighet inte inträder när bolaget fått *misstanke* om ett ansvarbefriande förhållande, utan först vid tidpunkt när det fått *faktisk kännedom* om förhållandet.³⁸

3.1.1.13 Analys

Vid de fall försäkringsbolagen underlåter att meddela ansvarsbegränsning kan det vara en stor fördel för försäkringstagaren. Som exempel kan nämnas en villaägare som under nätterna skall ha både dörrar och fönster låsta, eftersom villan är belägen i ett område med hög kriminalitet och mycket villainbrott. Om villaägaren underlåter att följa sådana instruktioner och föreskrifter och detta kommer till försäkringsbolagets kännedom som

³⁸ Prop. 2003/04:150 s. 184

trots underlåter att meddela försäkringstagaren om bolagets ansvarsbegränsning vid ett eventuellt inbrott, kan villaägaren likväl erhålla ersättning.

Propositionen ger inte någon större motivering till regeringens syfte med denna reglering. Men det framkommer att det från försäkringshåll har framhållits att det ofta vid skaderegleringen förekommer en muntlig diskussion om nedsättningsfrågor och att det uppkommit frågor om en sådan reklamation skall göras skriftligen, även om den skall göras före skaderegleringen.³⁹ Regeringen framhåller att det utifrån konsumentsynpunkt finns ett starkt behov av att få klarhet om gällande försäkringsskydd.⁴⁰ Regleringen medför att försäkringsbolaget kan begränsa sitt ansvar men endast vid de fall då försäkringsbolaget har fått faktisk kännedom om förhållandet, vilket enligt min mening bör betyda en utökad kontroll av försäkringstagarens ageranden. Men då den skyldigheten inte framgår i regleringen, medför det att förseelsen inte kommer till försäkringsbolagets kännedom förrän vid skaderegleringen, vilket sätter bolaget i bevisvårigheter då försäkringsbolaget vid skaderegleringen endast har möjlighet att nedsätta ersättningen om försäkringstagaren har agerat uppsåtligt eller av grov vårdslöshet.⁴¹ Om det vid skaderegleringen skulle framkomma att försäkringsbolaget hade faktisk kännedom om förhållandet kan försäkringsbolaget gå miste om sin rättighet att begränsa sitt ansvar samt att även nedsätta ersättningen. Denna reglering förorsakar enligt min mening problem. Det första är ett tolkningsproblem som uppkommer vid tvist mellan försäkringstagaren och försäkringsbolaget vid bedömningen av om det är misstanke eller faktisk kännedom. Det är oklart vem som har bevisbördan för om det handlar om misstanke eller faktisk kännedom. Vidare är det oklart vilka beviskrav som kan ställas. Då försäkringsbolaget inte får meddela om ansvarsbegränsning förrän bolaget fått faktisk kännedom, anser jag att bevisbördan bör ligga på försäkringsbolaget. Det ställer beviskravet högt då bolaget måste vara säker på att försäkringstagaren verkligen underlåter att följa säkerhetsföreskrifterna. Därefter bör försäkringstagaren försöka bevisa att han antingen inte har blivit underrättad om föreskrifterna eller påvisa att han faktisk följt dem. Därutöver är det också oklart var gränsen går för skillnaden mellan att inte följa säkerhetsföreskrifter till att förfara svikligt eller i strid mot tro och heder. Om försäkringstagaren inte följer

³⁹ Prop. 2003/04:150 s. 184

⁴⁰ a. prop. s. 184

⁴¹ a. prop. s. 447

säkerhetsföreskrifterna och i själva verket beter sig svikligt gentemot försäkringsbolaget som har ställt upp instruktioner för ett bättre försäkringsskydd bör försäkringstagaren enligt min mening få stå sitt kast. En sådan förseelse får anses utgöra ett omoget förfarande varför gränsen för svikligt förfarande bör sättas lågt av försäkringsbolagen. Å andra sidan kan ett sådant förfarande enligt denna paragraf likväl berättiga försäkringsersättning i de fall försäkringsbolaget inte har meddelat försäkringstagaren. Denna kommunikationsbrist kan utnyttjas av försäkringstagaren om denne någon gång har försummat en säkerhetsföreskrift. Regleringen förlorar enligt min mening sitt syfte om ett sådant förfarande blir utbrett.

3.2 Informationsplikten gentemot företag

3.2.1 Därför behövs informationsplikten

Nuvarande FAL har inte motsvarande bestämmelser om informationsplikten, utan försäkringsbolagens informationslämnande vid företagsförsäkring regleras genom marknadsföringslagen, försäkringsrörelselagen samt genom föreskrifter av Finansinspektionen.⁴²

Att införa informationsplikten även gentemot näringsidkare baseras på att försäkring ofta är komplicerat, tekniskt och svårt för en företagare att överblicka. Vidare har försäkringen en viktig ekonomisk betydelse för de försäkrade, varför det är angeläget att informationen erhålls för att det därefter inte skall uppstå negativa överraskningar för att det tidigare lämnats otillräcklig information. Informationsplikten har som syfte att förklara alla besvär som ett försäkringsavtal kan innebära, detta har främst betonats hos näringsidkare som driver mindre företag som inte har sakkunskap om försäkringsområdet. Problemen är komplikationer om försäkringsbolagens prestationer, svårigheten att uppskatta premien samt begränsningar i försäkringsbolagens ansvar.⁴³ Då försäkringsbranschen även utvidgas internationellt finns det således ingen anledning enligt lagstiftaren att minska på denna skyldighet.⁴⁴

1 § det som sägs i 2 kap. 1-7 §§ om information tillämpas också vid företagsförsäkring, om det inte kan antas att kunden saknar behov av information.

⁴² Prop. 2003/04:150 s. 207

⁴³ a. prop. s. 146

⁴⁴ a. prop. s. 146

Utökningen av informationsplikten, till att även gälla gentemot företag, kommer att innebära att försäkringsbolaget skall informera om försäkringen både innan den tecknas och under försäkringstiden i enlighet med de principer som kommer att tillämpas för konsumentförsäkringens del. Informationen behöver dock inte lämnas om det kan antas att näringsidkaren saknar behov av informationen.⁴⁵ Det skall dock framhållas att reglerna för underlåtenhet att lämna information till stor del är desamma som för konsumentförsäkringen, dvs. åläggande enligt marknadsföringslagen, men med undantag av de civilrättsliga sanktionerna.

Situationer då försäkringsbolaget inte anses behöva lämna information till en företagare är i de fall bolaget anser att försäkringstagaren saknar behov av den. Skulle en talan om åläggande komma upp i domstol skall domstolen inte bara fastställa om bolaget har underlåtit att lämna föreskriven information, utan dessutom pröva om bristen varit försvarlig, dvs. om försäkringsbolaget har haft grund för sitt antagande att kunden inte varit i behov av den.⁴⁶

Anledningen till att även införa informationsplikten till företagare var osäkerhet och brister i kunskap. Det finns dock stora företag som har egen expertis på försäkringsområdet och därmed stor vana inom detta område och som således inte är i lika stort behov av denna information som småföretagare. Försäkringsavtal kan även vara annorlunda än de andra avtal företaget ingår, varför det följaktligen ansågs lämpligt att införa informationsplikten även vid företagsförsäkring.⁴⁷

3.2.2 Undantag för informationsplikten

2 § Om ett försäkringsbolag inte lämnar information enligt 1 §, får det åläggas att lämna information.

3 § Talan om åläggande enligt 2 § väcks vid Marknadsdomstolen.

En sådan talan får väckas

1. i frågan om information som avses i 2 kap. 2 §, av näringsidkare som berörs av marknadsföringen, och

⁴⁵ Prop. 2003/04:150 s. 206

⁴⁶ a. prop. s. 457

⁴⁷ a. prop. s. 207

2. i fråga om information som avses i 2 kap. 4-7 §§, av den näringsidkare som har ingått avtal om försäkring med försäkringsbolaget.

Talan får också väckas av en sammanslutning av näringsidkare.

I mål om åläggande enligt 2 § gäller i övrigt de bestämmelser i marknadsföringslagen (1995:450) som reglerar förfarandet i mål om åläggande att lämna information enligt 15 § den lagen.

Undantag från informationsplikten uppkommer vid de tillfällen då försäkringsbolaget har anledning att anta att näringsidkaren saknar behov av informationen. Det kan däribland vara storföretag och näringsidkare som har egen expertis på försäkringsområdet, har försäkringsmäklare eller som tidigare tecknat försäkring av motsvarande slag och som således kan antas känna till försäkringens innebörd och omfattning. Informationen bör ändå lämnas för den händelse att företaget kan förväntas ha liten kunskap om försäkringen eller vid de tillfällen då försäkringen innehåller ekonomiskt väsentliga undantag som inte förekommer hos andra försäkringsbolag eller som kan förutses, då skall informationen även överlämnas till de större företagen.⁴⁸

3.2.2.1 Analys

Utökningen av informationsplikten motiveras med osäkerhet och brist i kunskap. Trots det finns undantag för dessa regler. Försäkringsbolagen behöver inte vid tillfällen då de kan anta att näringsidkaren saknar behov av informationen, lämna föreskriven information. Det gäller bland annat storföretag och näringsidkare som har egen expertis eller som tidigare tecknat försäkring av motsvarande slag och som således kan känna till försäkringens innebörd och omfattning.

Försäkringsbolagen måste bedöma om försäkringstagaren saknar behov av informationen. Detta kan innebära att försäkringstagaren går miste om viktig information. Samtidigt skall informationen lämnas till större företag som är försäkringstagare, i de fall som försäkringen innehåller ekonomiskt väsentliga undantag. Enligt lagstiftaren utgör företagares behov av information beroende på företagets storlek. Men därutöver varierar företagets behov enligt min mening utifrån företagets risker. Försäkringsbolagen skall inte bara fokusera på storleken av företaget utan agera utifrån företagets riskpåverkande faktorer. En svetsverkstad är exempelvis i större

⁴⁸ Prop. 2003/04:150 s. 207 f

utsträckning utsatt för brandrisk än vad en vanlig butik är. Företagare som driver kioskrörelse eller annan mindre butik har en högre riskfaktor för inbrott, vilket även kan grundas på var i landet eller i vilket område verksamheten drivs. Företagares intresse bör ligga i att erhålla information om sina särskilda risker samt vilka begränsningar som föreligger vid dessa risker och villkor. Det finns ett behov av sådan information därför att försäkringsskyddet eventuellt behöver ökas samt för att fullfölja säkerhetsföreskrifterna. Trots det kan det vara motiverat med en avvägning utifrån storleken på företaget. Större företag har, med stor sannolikhet, en större erfarenhet av affärsmässiga transaktioner och borde därmed även inneha större kunskap avseende avtal. Detta bör dock inte innebära att bolaget sätter nivån för småföretagare enligt en konsumentnivå. Det bör kunna ställas högre krav på småföretagare än på konsumenter, speciellt företagare med anställda. Sådana företagare bör rimligen ha viss vana att sätta sig in i olika föreskrifter och regelsystem mot bakgrund av att sådana företag har anställda att skydda. Försäkringsbolagen bör även kunna förutsätta att företagaren innehar viss grundläggande kunskap inom administrativt arbete samt möjligtvis en baskunskap i juridik. Då denna sakkunskap saknas hos många företagare får försäkringsbolagen stå för ett ansvar som egentligen ligger hos företagaren. Lagstiftaren har i själva verket satt kunskapsnivån på denna reglering enligt konsumentnivå. Om försäkringsbolaget gör bedömningen att företaget saknar behov av information, kan bolaget hamna i en svår situation med anledning av att försäkringstagaren har rätt att säga upp försäkringen i förtid, vilket redovisas i 3.2.3. Försäkringsbolaget kan till och med riskera att få ett skadestånd riktat emot sig. Det kan leda till domstolstvister, vilket medför stora rättegångskostnader som hade kunnat undvikas om lagen varit tydligare utformad och viktiga begrepp varit definierade.

Enligt försäkringsbolagen, kommer de att göra bedömningen från fall till fall om de anser att näringsidkaren saknar behov av information. Det finns inget utstuderat schema eller annan struktur på hur bedömningen skall göras. Ett av de kontaktade försäkringsbolagen har endast industriföretag som försäkringstagare och försäkringsbolaget menar att detta så kallade undantag tjänar som huvudregel för det försäkringsbolagets verksamhet. Försäkringsbolaget menar att många av försäkringstagarna inte är i speciellt behov av denna information på grund av att de antingen har försäkringsmäklare som sköter försäkringsaffärerna eller personal på företaget som hanterar försäkringsförhållandena med försäkringsbolaget. Det betyder att

försäkringsbolaget gör bedömningen att sådan personal sköter det arbetet och således erhåller tillräcklig information. Endast i undantagsfall överlämnas extra information genom en blankett eller liknande, men den bedömningen sker vid tillfället då fallet uppkommer. Vad försäkringsbolaget menar är alltså att de nya informationsreglerna varken kommer att drabba försäkringsbolaget eller större företag. Reglerna bör dock beaktas men utformningen av information kan vara mindre pedagogisk då försäkringsbolaget bör presumera att det föreligger större vana i affärsmässiga avtal för ett sådant företag. Med detta menar jag att även större företag är i behov av information, speciellt sådan information som är väsentlig utifrån företagets största risker. För precis som svetsföretaget i exemplet ovan, behöver även det större företaget föreskrifter vad det skall beakta utifrån sina risker. Vidare framkommer det av intervjuerna att försäkringsbolagen är i inledningsskedet i arbetet med NFAL och kan således inte uttala sig om förändringar vid den praktiska tillämpningen av lagen. Försäkringsbolagen vågar inte föra någon särskiljning av företag utan anser generellt att alla företag kan antas vara i behov utav information. Om företaget har varit kund under en längre tid och relationen mellan företaget och försäkringsbolaget anses vara bra, kan det finnas anledning att utesluta information.

Även för försäkringsbolag med både konsument- och företagsförsäkring, bör avvägningen ske utifrån risken för företaget och verksamheten. För en enskild företagare som bedriver kioskverksamhet, bör tyngdpunkten i informationen ligga på försäkringsbolagets begränsningar och föreskrifter i inbrottsvillkoren. Tonvikten bör ligga i risken utifrån hans perspektiv och hans placering av verksamheten. Därutöver bör försäkringsbolagen även göra en avvägning av hur informationen utformas. En småföretagare som driver kioskverksamhet eller en hantverkare utför möjligtvis inte större affärstransaktioner utöver försäkringen, vilket innebär att företagaren är i behov av en mer utförlig och pedagogisk information.

3.2.3 Försäkringstagarens rätt att säga upp försäkringen i förtid

5 § Har inte annat avtalats, får försäkringstagaren säga upp försäkringen att upphöra före försäkringens utgång, om

1. försäkringsbolaget väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt denna lag eller enligt försäkringsavtalet,
2. försäkringsbehovet fallet bort eller det inträffar någon annan liknande omständighet av väsentlig betydelse för försäkringsförhållandet, eller [...]

Då försäkringsbolaget skall informera en näringsidkare om en försäkring skall reglerna i 1-7 §§ tillämpas, vilket innebär att den civilrättsliga sanktionen som skall tillämpas vid konsumentförhållanden inte skall appliceras i förhållandet mellan en näringsidkare och försäkringsbolag. Att tillämpa 15 § marknadsföringslagen ansågs inte egentligen som tillräckligt eftersom den ålägger försäkringsbolaget att lämna information men endast sådan information som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt, vilket inte skulle innebära någon lösning för försäkringens del. Regeringen ansåg också att någon lagstadgad civilrättslig påföljd inte passade vid företagsförsäkringar. Utan istället menade regeringen att det skall införas regler i NFAL som motsvarar 15 § marknadsföringslagen, som kan ålägga försäkringsbolaget att lämna viss information. Det finns dock en civilrättslig påföljd som aktualiseras om försäkringsbolaget gör ett *väsentligt* brott mot informationsskyldigheten och den medför att försäkringstagaren kan säga upp avtalet i förtid. Denna sanktion kan få stor betydelse särskilt vid kostsamma försäkringar som oftast blir aktuella när en näringsidkare tecknar försäkring.⁴⁹

Om försäkringstagaren säger upp försäkringen i förtid, behöver det således inte innebära ett kontraktsbrott eftersom skyldigheten att lämna information inte behöver följa av avtalet. Detta innebär att försäkringstagaren kan ha rätt att säga upp försäkringen om bolaget innan försäkringsavtalet slöts eller därefter har underlåtit att lämna föreskriven information. En förutsättning för att försäkringstagaren skall kunna göra detta är att brottet mot lagen eller avtalets bestämmelser har varit *väsentligt*. Det kan exempelvis vara när försäkringsbolaget försummat att ge föreskriven information på en viktig punkt eller när det förekommit långvariga och omotiverade dröjsmål att betala ut ersättning. Vid sådana fall kan försäkringstagaren tappa förtroendet för försäkringsbolaget och det kan således inte anses rimligt att försäkringstagaren skall behöva stå fast vid avtalet utan har då rätt att säga upp avtalet.⁵⁰

3.2.3.1 Analys

Förtida uppsägning av försäkringsavtal kan innebära en tuff sanktion för försäkringsbolagen, då bolaget riskerar att förlora både pengar och kunder. Men även

⁴⁹ Prop. 2003/04:150 s. 208

⁵⁰ a. prop. s. 459

här uppstår problemet med att viktiga begrepp inte är definierade, vilket enligt min mening kan vara till försäkringstagarens fördel då denne kan säga upp försäkringen i förtid utan motprestation i form av skadestånd eller liknande. Trots det skall bevisning om att informationen varit väsentlig läggas fram, vilket kan vara svårt för exempelvis en småföretagare att argumentera då sakkunskap om försäkring oftast saknas. Jag anser nämligen att det bör ligga på försäkringstagaren att bevisa att informationen varit väsentlig, förmår försäkringstagaren inte det, bör uppsägningen enligt min mening innebära ett kontraktsbrott, vilket kan sätta försäkringstagaren i en svår situation med ekonomiska konsekvenser som följd.

Till följd av lagändringen kommer företagen att erhålla ökad information om försäkringen. En följdfråga till denna utökning av informationsplikten är om den är befogad? Diskussion kring detta uppkom vid intervjun med chefsjuristen på Företagarna och vad utvidgningen har för betydelse för företagen framöver. Det framkom att om informationen utförs tydligt, är lättillgänglig och överskådlig kommer den antagligen att ha stor betydelse genom att den således kommer att ligga till grund för ett ökat skydd för företagen. Många företag har en ganska liten uppfattning om hur de är försäkrade och på vilket sätt de bör vara försäkrade. Många gånger är det före detta anställda som startar ett företag vilket innebär att de har lika stor eller snarare lika liten kunskap om försäkring som en vanlig konsument, vilket innebär att viktiga administrativa åtgärder såsom att teckna försäkring sätts åt sidan. Vidare finns inte kunskapen om ett större behov av försäkring när man driver ett företag och att det inte bara är egendomsförsäkring som erfordras utan olika sorters försäkringar. Chefsjuristen tror att om informationen blir tydlig, lättillgänglig och överskådlig skulle det vara till stor hjälp för företagaren att ta till sig informationen. Men om informationen erhålls i ett stort häfte med flera sidor information som försäkringstagaren inte kommer att läsa, kommer informationen att förlora sitt syfte och således även lagändringens syfte. Frågan är om försäkringsbolaget har fullgjort sin skyldighet i en sådan situation då effekten blir den motsatta. Från ett praktiskt juridiskt perspektiv torde försäkringsbolagen i sådana fall, för att uppfylla sin informationsskyldighet, skicka ut ett svarsformulär där försäkringstagaren kryssar i att han tagit del av informationen.

Chefsjuristen ansåg att denna utökning av informationsplikten var befogad och jag ställer mig delvis bakom hans argument till utökningen. Exempelvis kan det vara svårt

för en före detta anställd att driva företag när kompetensen är densamma som när han är vanlig konsument. Trots det anser jag att både lagstiftaren och försäkringsbolagen bör ställa något högre krav på exempelvis småföretagarna. Förslagsvis krävs det bättre utbildning inom viktiga områden däribland en grundläggande kunskap inom administrativt arbete samt en översiktlig kunskap i juridik. En företagare får stå för sina misstag om han missförstår eller förbiser klausuler i standardvillkor, vilket även skulle kunna kännas berättigat i försäkringsförhållanden. Försäkringen finns å andra sidan till för företagarens ekonomiska trygghet. Även större företag kan få ekonomiska konsekvenser vid en större skada om ersättning inte utgår.

3.2.4 Meddelande om att ansvarsbegränsning åberopas

16 § Om försäkringsbolaget får kännedom om ett förhållande som vid försäkringsfall kan föranleda ansvarsbegränsning enligt 9-12 §§, tillämpas 4 kap. 10 §.

Vid situationer då försäkringstagaren underlåter att upplysa försäkringsbolaget om större riskökning eller då ett försäkringsfall uppkommit genom ett grovt vårdslöst eller till och med uppsåtligt förfarande, tillämpas de dispositiva reglerna i FAL som innebär att försäkringsbolaget kan sätta ned ersättningen eller till och med friskriva sig från ansvar. En försäkringstagare bör så tidigt som möjligt få klarhet om sitt rättsläge vad avser försäkringsbolagets ansvarsfrihet. I NFAL kommer det att ske en utökning av försäkringsbolagets reklamationskyldighet gentemot försäkringstagaren. Denna utökning i NFAL anser lagstiftaren vara motiverad med anledning av de avtalsförhållanden som föreligger vid en företagsförsäkring, som innebär att lojalitetsplikt och allmänna avtalsrättsliga principer bör beaktas. Regeringen ansåg att det finns tillfällen när försäkringsbolaget vill åberopa ansvarsfrihet, exempelvis då föreskrivna säkerhetsföreskrifter inte är uppfyllda. Försäkringstagaren bör vid sådana situationer få klarhet om sitt rättsläge. Försäkringsbolagets ansvar att meddela försäkringstagaren stämmer överens med de regler som gäller för konsumenter, d. et vill säga. försäkringsbolagets underrättelse skall lämnas skriftligt, utan oskäligt uppehåll från det att försäkringsbolaget fick *faktisk* kännedom om förhållandet.⁵¹ Dessa bestämmelser gäller förhållandet innan ett försäkringsfall har inträffat, medan det finns särskilda bestämmelser vid skadereglering, vilka jag inte återkommer till då de reglerna ligger utanför uppsatsen syfte.

⁵¹ Prop. 2003/04:150 s. 184, 216

3.2.4.1 Analys

Detta är samma situation som vid konsumentförsäkring, försäkringsbolaget skall meddela försäkringstagaren om det vill åberopa ansvarsbegränsning. Således är kommentarerna desamma som ovan under 3.1.1.13. Trots det vill jag ändå föra en diskussion kring denna reglering. Försäkringsbolaget måste meddela försäkringstagaren i tid om det vill åberopa ansvarsbegränsning då exempelvis förskrivna säkerhetsföreskrifter inte är uppfyllda. Detta innebär enligt min mening att försäkringstagaren kan bete sig relativt ansvarslost tills han ligger på gränsen till svikligt förfarande. Enligt min mening bör man ta sitt ansvar och stå för sina egna handlingar och ansvara för sin verksamhet då man driver ett företag. Regleringen innebär att företagares ansvarstagande överförs till försäkringsbolagen då vissa försäkringstagare underlåter att följa viktiga säkerhetsföreskrifter, eftersom de är medvetna om att ersättning kan erhållas.

3.2.5 Kostnadseffekter

Nya försäkringsavtalslagen har enligt lagstiftaren till syfte att ge ett ökat konsumentskydd och en modernisering av försäkringssystemet. Inom konsumentförsäkringsområdet blir det inga större förändringar vad gäller informationsplikten och vid företagsförsäkringsområdet finns det fortfarande stor frihet att utforma försäkringar. Det ges således ett större skydd för mindre företag vid tecknande av försäkring på grund av att försäkringsbolaget numera kommer att vara skyldigt att informera om försäkringen och dess begränsningar. Denna utökade skyldighet för försäkringsbolagen kommer att innebära kostnader för att utforma nya försäkringsvillkor och att utbilda personal.⁵²

3.2.5.1 Analys

⁵³Regeringen tror inte att förändringen kommer att leda till förödande kostnadsökningar för försäkringsbranschen eller att premierna kommer att höjas nämnvärt. Enligt lagstiftaren medför regleringen naturligtvis initialt kostnader för att utveckla nya

⁵² Prop. 2003/04:150 s. 360 f

⁵³ Regeringens påståenden är hämtade från prop. 2003/04:150 s. 360 f. Påståenden är inte med i referensramen då jag anser att de lämpar sig bättre i analysen.

försäkringsvillkor, utbilda personal mm. Däremot finns det inte anledning att räkna med att de materiella reglerna i NFAL skulle behöva medföra några beaktansvärda kostnadsökningar från försäkringsbranschen, vilket även innebär att försäkringspremierna inte behöver höjas i någon större grad. Utöver ändringen och utökningen av informationsplikten i NFAL, kommer även ändringar vad gäller kontraheringsplikten, upplysningsplikten och annat dylikt där konsekvenser av dessa skall analyseras vilket jag anser innebär kostnader för försäkringsbolagen. Underlaget för att täcka dessa kostnader som uppstår kommer med stor sannolikhet att hämtas från de få inkomster som försäkringsbolagen driver in, dvs. premierna från försäkringstagarna. Därutöver anser lagstiftaren att med NFAL bör behovet av att anlita domstolar minska och i de fall då domstol ändå behövs menar lagstiftaren att eftersom lagen är anpassad till utvecklingen på försäkringsmarknaden bör det bidra till att sänka kostnaden för den rättsliga prövningen jämfört med vad som annars skulle ha varit fallet. Detta instämmer jag inte till. Då det inom informationspliktens regler fortfarande finns frågetecken, bland annat ifråga om definition av begrepp, menar jag att det kommer att vara upp till domstolen att avgöra bedömningen i de fallen om tvist uppstår. Dessa kostnader skall också ha täckning vilket enligt min mening sannolikt leder till högre premier, varför jag inte tror på lagstiftarens resonemang i denna fråga.

4. Försäkringsmäklarens roll

4.1 Gällande lag

En försäkringsmäklare är en oberoende förmedlare som står för kommunikationen mellan en försäkringsgivare och försäkringstagare. Försäkringsmäklaren skall bland annat hantera informationen mellan dessa två aktörer. I takt med att NFAL ändras innebär även det att försäkringsmäklarens roll förändras. En försäkringsmäklarens roll är att förmedla försäkringen mellan uppdragsgivaren och försäkringsbolaget, försäkringsmäklaren skall utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och med iakttagande av god försäkringsmäklarsed, och om det behövs, klargöra uppdragsgivarens behov av försäkring. Enligt nuvarande lag om försäkringsmäklare (1989:508), skall försäkringsmäklaren se till att uppdragsgivaren får den information som försäkringsbolagen är skyldiga att lämna i samband med att en försäkring tecknas, dvs. förköpsinformation vid tecknande av försäkringen. Om en försäkringsmäklare underlåter att lämna informationen kan det medföra sanktioner enligt marknadsföringslagen däribland att ålägga sådan viktig information till uppdragsgivaren. Om försäkringsmäklaren däremot åsidosätter sina skyldigheter uppsåtligt eller av oaktsamhet kan denne bli ersättningsskyldig gentemot uppdragsgivaren för den skada som drabbat honom. Denna sanktion gäller inte bara vid konsumentförsäkring, utan vid all slags direktförsäkringsverksamhet.⁵⁴ Försäkringsmäklaren kan även drabbas av en sanktion av Finansinspektionen, som är den myndighet som granskar mäklarens uppdrag. Sanktionen kan innebära att försäkringsmäklaren får sitt tillstånd att bedriva verksamhet indraget.⁵⁵

4.2 Lagändring

I samband med att NFAL träder ikraft 1 januari 2006, skulle egentligen 12 § i lagen (1989:508) om försäkringsmäklare ändrats vilket det hänvisats till i propositionen (2003/04:150) ”Ny försäkringsavtalslag”. Då jag tagit kontakt med svenska försäkringsmäklarens förening (sfm), stod det klart att det kommit en ny lagändring om försäkringsmäklare. Nuvarande lag skall ersättas av Europaparlamentets och rådets direktiv (2002/92/EG) till lag om försäkringsförmedling. Syftet med detta direktiv är att

⁵⁴ Prop. 2003/04:150 s. 111 f, 155 f

⁵⁵ www.sfm.se, ”vad gör en mäklare”

underlätta verksamhet över gränserna och att förbättra kundskyddet. Försäkringsförmedlaren skall lägga fram, föreslå eller utfärda annat förberedande arbete inför ingåendet av försäkringsavtalet eller att bistå förvaltning och fullgörande av försäkringsavtal.⁵⁶

Såsom lagförslaget först utformats i propositionen skall det tas hänsyn till om en försäkringstagare företräds av en försäkringsmäklare. Det skulle ha inneburit att försäkringsmäklaren skulle överta den informationsplikt som skulle ha lämnats i samband med tecknande av försäkring, dvs. mäklaren skulle lämna både förköps- och efterköpsinformation som annars åvilade försäkringsbolaget. Försäkringsmäklaren skulle se till att uppdragsgivarna fick den information som en försäkringsgivare enligt NFAL var skyldig att lämna i samband med att en försäkring tecknades både vad gäller konsument- och företagsförsäkring. En förutsättning för att denna skyldighet skulle föreligga var att försäkringsmäklaren hade fått en fullmakt som gav denne behörighet att erhålla denna information för kundens/försäkringstagarens räkning. Utan fullmakt, skulle informationsplikten ligga kvar hos försäkringsbolagen.⁵⁷

Nya lagen om försäkringsförmedling träder ikraft den 1 juli 2005. Försäkringsförmedling får bara utövas efter tillstånd och registrering. För att få tillstånd och bli registrerad i Bolagsverket krävs lämplig kunskap och kompetens, god vandel, ansvarsförsäkring samt att förmedlingen utövas yrkesmässigt.⁵⁸ Finansinspektionen granskar försäkringsförmedlarens skyldigheter och kan återkalla försäkringsförmedlarens tillstånd.⁵⁹

Lagen om försäkringsförmedling innehåller regler om vilken information som försäkringsförmedlaren skall lämna till en uppdragsgivare innan ett försäkringsavtal ingås samt förmedlarens skyldigheter att till uppdragsgivaren vidarebefordra information från försäkringsgivaren. Lagen är endast tillämplig på de personer som driver förmedling mot ersättning, det finns således ett krav på yrkesmässig verksamhet. Enligt civilrättsliga regler skall förmedlaren i sin verksamhet iaktta god

⁵⁶ Prop. 2004/05:133 s. 36

⁵⁷ Prop. 2003/04:150 s. 111 f

⁵⁸ Prop. 2004/05:133 s. 1

⁵⁹ a. prop. s. 17

försäkringsförmedlarsed och med tillbörlig omsorg tillvarata kundens intressen.⁶⁰ En försäkringsförmedlare skall anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden. Om förmedlaren uppsåtligt eller av oaktsamhet åsidosätter dessa skyldigheter, blir han skadeståndsskyldig gentemot kunden och andra som är beroende av att han utför sitt arbete på rätt sätt.⁶¹

Enligt 6 kapitlet 5 § i lagen om försäkringsförmedling skall förmedlaren till kunden vidarebefordra sådan information om försäkringsavtalet som ett försäkringsbolag är skyldigt att lämna till en försäkringstagare.⁶² Syftet med att vidarebefordra informationen som försäkringsbolaget är skyldigt att lämna är att säkerställa att försäkringstagaren får ta del av nödvändig information från försäkringsbolaget. Regeln om vidarebefordran träffar bara sådan information som försäkringsgivaren *faktiskt* lämnat till försäkringsförmedlaren. Försäkringsförmedlaren har således ingen skyldighet att aktivt söka efter den information som försäkringsbolaget är skyldigt att lämna.⁶³ Så mycket som försäkringsbolagens informationsskyldighet utökas i NFAL kommer försäkringsförmedlarens skyldighet att utökas i motsvarande mån.⁶⁴

4.3 Analys

Vid förhållanden där försäkringsförmedlare är mellanhand av försäkringen övertar den försäkringsbolagens informationsskyldigheter. Lagändringen i lagen om försäkringsmäklare kommer inte att ske som det var ämnat. Det framkommer vidare att helt ny lagstiftning istället träder ikraft 1 juli 2005. Skillnaden vad gäller informationsplikten är inte stor jämfört med vad den skulle ha varit i lagen om försäkringsmäklare. Det nya är att förmedlaren skall vidarebefordra information till kunden som förmedlaren tagit del av från försäkringsbolaget. Det berör endast sådan information som förmedlaren *faktiskt* tagit emot av försäkringsbolaget, vilket bör innebära både förköps- och efterköpsinformation. Det nya är att lagstiftaren vill tydliggöra vilket ansvar försäkringsförmedlaren har i avseendet att lämna information vidare till uppdragsgivaren. Lagen utformas istället som en skyldighet för förmedlaren att till försäkringstagaren vidarebefordra informationen. Frågan blir vad som gäller vid

⁶⁰ Prop. 2004/05:133 s. 1

⁶¹ a. prop. s. 2

⁶² a. prop. s. 15

⁶³ a. prop. s. 88

⁶⁴ a. prop. s. 15

de fall då försäkringsbolaget gör bedömningen att försäkringstagaren saknar behov av information. Bli förmedlaren ersättningsskyldig om uppdragsgivaren inte erhåller den information som den ansett sig varit i behov av men där försäkringsbolaget gjort motsatt bedömning? Detta problem aktualiseras inte i propositionen vilket innebär att det kanske inte utgör ett problem. Vid kontakt med sfm uppkom denna fråga och generalsekreteraren menade att det inte finns ett generellt svar på frågan. Sannolikt beror det på vilket avtal försäkringsförmedlaren har ingått och möjligtvis upptäcker förmedlaren att det krävs mer information om försäkringen från försäkringsbolaget. Med stöd av en fullmakt kan försäkringsförmedlaren därefter inhämta den information, vilket gav svar på frågan om det är upp till försäkringsförmedlaren att upplysa försäkringsbolaget om att kunden verkligen är i behov av viss information. Min tanke var med anledning av att försäkringsförmedlaren fått i uppdrag att sköta uppdragsgivarens behov vad gäller försäkring, bör det ligga i försäkringsförmedlarens intresse att söka klarhet hos och vara påläst om uppdragsgivarens behov. Således torde den situationen inte uppkomma att uppdragsgivaren inte erhåller tillräcklig information, eftersom försäkringsförmedlaren inte har någon skyldighet att lämna mer information än vad försäkringsbolaget faktiskt lämnat. Därutöver finns det ingen skyldighet för försäkringsförmedlaren att aktivt söka information, vilket i själva verket innebär att ansvaret bör ligga hos försäkringsbolaget. Beträffande frågan om försäkringsförmedlaren kunde bli ersättningsskyldig ifall viss information inte inhämtats, kunde generalsekreteraren inte svara på i dagsläget. Generalsekreteraren menade att det fick utvisas när regelverket träder ikraft och det kommer vägledning och avgöranden från myndigheter och domstolar. Enligt lagstiftaren till NFAL anses information inte behöva lämnas då försäkringstagaren har försäkringsförmedlare till sitt förfogande. Detta bör innebära att lagstiftaren sätter stor tillit till förmedlaren att han utför sitt uppdrag enligt föreskrifter och iakttagande av god försäkringsförmedlarsed och även att förmedlaren har stor insikt i försäkringstagarens behov. Försäkringsförmedlaren bör således även bli ersättningsskyldig om viktig information inte inhämtats. Det skall dock påpekas att enligt praxis, som i och för sig hänförs till gällande lagstiftning, har det uppkommit fall då försäkringsmäklaren blivit skadeståndsskyldig för underlåtenhet att informera om viktig information.⁶⁵

⁶⁵ NJA 1992 s. 782

En annan fråga som kan uppkomma och medföra problem är vilken lag som har företräde, NFAL eller lag om försäkringsförmedling? Vid lagstiftningsarbetet till NFAL utvidgades försäkringsmäklarens skyldighet till att även gälla efterköpsinformationen. Men till lagen om försäkringsförmedling ville lagstiftaren tydliggöra dennes skyldighet genom att utforma lagen som en skyldighet att vidarebefordra information. Då lagstiftaren tydliggör en sådan skyldighet anser jag att lagen om försäkringsförmedling bör ha företräde vid tvist med försäkringsbolaget, försäkringstagaren och försäkringsförmedlaren. Detta medför enligt min mening att försäkringsförmedlaren besitter ett stort ansvar och försummar han det finns en risk att ett skadestånd riktas mot honom.

5. Försäkringsförbundets kritik av lagstiftningsarbetet

5.1 Av försäkringsförbundets påstådda brister i NFAL

Försäkringsförbundet är en branschorganisation för de privata försäkringsbolagen i Sverige. I en promemoria till riksdagens lagutskott uttrycker Försäkringsförbundet sin kritik över hur lagstiftningsarbetet har skötts. Förbundet menar att regeringen inte har lagt ner tillräckligt mycket arbete på förslagen till en ny försäkringsavtalslag. Arbetet med en ny lagstiftning har pågått länge, de första förslagen tillkom redan för 30 år sedan men inte förrän nu har arbetet och förslagen verkställts, vilket medför att förslagen inte speglar den senaste tidens utveckling på försäkringsområdet. En del av förändringen utgör förbättrad informationsplikt och tydlighet i det enskilda avtalet som enligt regeringen skall stärka konkurrensen och ge bolagen drivkraft att leverera bättre produkter till lägre priser. Förbundet menar att informationsplikten inte utgör en ökad utveckling av produkterna eftersom modern lagstiftning inte får innehålla detaljregler, utan försäkringsbolagen skall ge ett väsentligt utrymme för produkter så den försäkrade har möjlighet att välja. Ett brett och varierande utbud av försäkringar är till gagn för kunderna. Försäkringsförbundet menar även att regleringen för informationsplikten istället skulle återspegla några viktiga grundprinciper samtidigt som de närmaste kraven kan framgå av föreskrifter från myndigheter. Sådana föreskrifter har tagits fram genom samverkan mellan branschen och Finansinspektionen/Konsumentverket.⁶⁶

De föreslagna reglerna om företagsförsäkring är i flera avseenden bristfälliga och försäkringsförbundet menar också att förslagen inte tillräckligt tar hänsyn till den internationella utvecklingen och den ökade konkurrensen på marknaden.⁶⁷

Enligt den blivande 8 kap 1 § skall de tvingande informationsreglerna för konsumentförsäkring även tillämpas för företagsförsäkring, ”om det inte kan antas att kunden saknar behov av informationen”. Det innebär att informationen skall underlätta för kunden bedömning och tydligt ange begränsningar av försäkringsskyddet. Det kommer att innebära att ena parten i ett avtalsförhållande mellan näringsidkare åläggs en allmän rådgivningsroll gentemot motparten angående dennes behov av avtalet, något som torde sakna motstycke i övrig svensk rätt. Motiven till detta är att komplexiteten av

⁶⁶ www.forsakringsforbundet.com, promemoria till riksdagens lagutskott 2004-11-18

⁶⁷ www.forsakringsforbundet.com, promemoria till riksdagens lagutskott 2004-11-18

ett försäkringsavtal kan ”sakna motstycke vid företagets transaktioner i övrigt och att en oförsäkrad skada kan få förödande ekonomiska konsekvenser för företagen”. Förbundet ställer sig frågande till detta och menar att försäkringsavtalen inte intar särställning. Både stora och små företag ingår ofta avtal som är minst lika komplexa och betydelsefulla som försäkringsavtal.⁶⁸ Försäkringsförbundet ställer sig dessutom tveksam till att det skall förekomma en civilrättslig sanktion då förbundet anser att det saknas skäl till en sådan sanktion.⁶⁹

Att informationen bara gäller ”om det inte kan antas att kunden saknar behov av informationen” och att försäkringsbolaget bara särskilt måste upplysa om ”viktiga” begränsningar, innebär knappast någon praktisk inskränkning av bolagets skyldighet enligt förbundet. Av texten ”försäkringsbolaget i det enskilda fallet skall överväga om kunden har behov av information”, menar förbundet att informationsplikten inte ens bortfaller då försäkringstagaren har mäklare, trots att det är mäklarens skyldighet att bistå kunden just vid bedömningen av försäkringsbehovet och omfattningen av en erbjuden försäkring. Informationsplikten om ”viktiga” begränsningar finns inte förtydligat således bör varje begränsning som aktualiseras i ett skadefall vara ”viktig”.⁷⁰

Försäkringsförbundet menar att fullgöra denna informationsplikt mot behövande kunder, saknar verklighetsförankring. Det skulle kräva mycket tid och andra resurser i förhållande till premiebeloppet på en normal företagsförsäkring. Förbundet tror att försäkringsbolagen kommer att lämna en mer eller mindre standardiserad information till samtliga kunder, eller inte lämna någon information alls. I båda fallen motverkas målsättningen för bestämmelsen. Förbundet anser också att om denna tvingande regel skall tillämpas, bör plikten begränsas till klart bestämda kundkategorier och har kunden anlitat mäklare bör informationsplikten övergå till mäklaren och således inte ligga på försäkringsbolaget.⁷¹

⁶⁸ www.forsakringsforbundet.com, promemoria till riksdagens lagutskott 2004-11-18

⁶⁹ Prop. 2003/04:150 s. 152

⁷⁰ www.forsakringsforbundet.com, promemoria till riksdagens lagutskott 2004-11-18

⁷¹ www.forsakringsforbundet.com, promemoria till riksdagens lagutskott 2004-11-18

5.2 Försäkringsförbundets kritik av bristerna i anpassningen till dagens utveckling

I ett pressmeddelande från den 11 april 2003, betonar försäkringsförbundet sin ståndpunkt gällande bristerna till NFAL. Förbundet menar att den nya lagen har allvarliga brister, såväl i övergripande analyser som rent logiska samband. Även remissförfarandet kritiserades. Försäkringsförbundet menar att det var alldeles för kort remisstid för synpunkter på det mycket omfattande materialet, där bland annat flera viktiga remissinstanser såsom Konkurrensverket, inte ombetts att yttra sig.⁷²

Enligt pressmeddelandet skall EU inrikta sig på att vid slutet av år 2005 ha skapat en mer konkurrensutsatt europeisk marknad för försäkringstjänster, vilket kommer att påverka svenska lagregler. Försäkringsförbundets VD Annika Lundius har gjort följande uttalande med hänsyn till detta, ”med hänsyn till den relativt korta tid som de nya reglerna kan antas komma att gälla kan detta inte accepteras”.⁷³ Eftersom EU funderar på att skapa en mer konkurrenskraftig marknad för försäkringstjänster resulterar det sannolikt i ett direktiv som därefter skall implementeras i svensk lag och ersätter den kommande försäkringsavtalslagen.

5.3 Lagrådets bemötande av försäkringsförbundets kritik

Försäkringsförbundet har uttryckt sin kritik mot NFAL. Det anmärks särskilt på EU:s arbete för att harmonisera försäkringsrätten och att Sverige således borde avvakta med ny lag. I ett yttrande från Lagrådet bemöts denna kritik och det påpekas i remissprotokollet att EG-fördraget endast ger ett begränsat utrymme för civilrättslig harmonisering på detta område och att det inte är givet att det finns rättslig grund för en omfattande reglering av försäkringsavtalsrätten på gemenskapsnivå. Skulle det likväl vara så att en harmonisering aktualiseras sägs det i remissprotokollet att en modern svensk försäkringsavtalslag skulle ge värdefulla bidrag till arbetet. Således utgör inte nya EG-regler en anledning till att avstå från en modernisering av den svenska lagstiftningen.⁷⁴

⁷² www.forsakringsforbundet.com, pressmeddelande 2003-04-11

⁷³ www.forsakringsforbundet.com, pressmeddelande 2003-04-11

⁷⁴ www.lagradet.se, ”yttrande från lagrådet 2003-12-19”

Försäkringsförbundet kritiserar också lagförslaget att det skall förekomma en civilrättslig sanktion av informationsbestämmelserna. Lagrådet menar att det inte är anmärkningsvärt, utan att det istället finns ett behov av en civilrättslig sanktion. Lagrådet menar att särskilt inom konsumenträtten, har det ansetts att överraskande och betungande standardvillkor inte blir del av ett avtal redan genom en svepande hänvisning utan att de särskilt måste omnämnas. Att enbart lita till marknadsrättslig övervakning och jämkning av avtalet enligt 36 § avtalslagen skulle innebära en risk för att informationen på väsentliga punkter blir sämre.

5.4 Analys

Försäkringsförbundet är väldigt kritisk till hur hela lagstiftningsarbetet har skötts och kanske med all rätt. Alla remissinstanser har inte fått yttra sig om förslagen däribland Konkurrensverket. Det borde de ha beretts tillfälle att göra då försäkringsmarknaden har utvecklats och fungerar numera över gränserna i hela Europa. Ytterligare en stor brist som Försäkringsförbundet uttalar sig om och som jag ställer mig bakom, är lagändringens dåliga samspel med dagens utveckling inom försäkringsområdet, dels på grund av att förslagen inte beaktats tillräckligt och dels med anledning av att de första förslagen tillkom för mer än 20 år sedan. Hade reglerna utformats de senaste åren hade enligt min mening händelser som EU:s utvidgande antagligen uppmärksammas, vilket i så fall skulle ha inneburit ett beaktande av en helt ny försäkringsmarknad. Länder som införlivats i EU-samarbetet det senaste året har med stor sannolikhet en befolkning med helt andra behov och intressen än vad den svenska marknaden erbjuder. Hade lagen alltså byggt på senare och nyare idéer hade informationsreglerna sett annorlunda ut, vilket hade gjort reglerna mer moderna och mer anpassade till samhället då en vidare utveckling av EU:s gränser kan anses sannolik.

Intervjuerna ger för handen att försäkringsbolagen anser att NFAL är väldigt abstrakt och särskilt vad avser informationsreglerna anses de som väldigt omfattande och försäkringsbolagen har svårt att sätta dem i en praktisk tillämpning, vilket kan bero på att lagförslagen inte har bearbetats tillräckligt. Lagstiftaren överlåter det svåraste till försäkringsbolagen, däri att definiera alla viktiga begrepp. Det krävs en definition av begreppen för att försäkringsbolagen skall uppfylla informationsplikten och är definitionen inte fullständig riskerar försäkringsbolagen att drabbas av de civilrättsliga

sanktionerna. Vidare påtalas det av lagstiftaren att det så gott som sker en överföring av redan existerande regler till NFAL, dock med vissa undantag såsom den civilrättsliga sanktionen, vilket innebär en överföring av snart 25 år gamla regler som enligt granskningar bevisar att reglerna har varit svåra att tillämpa, se nedan kap. 6.3. Detta kan komma att utgöra ett problem för försäkringsbolagen enligt min mening. Tillämpningen av utförlig information bevisas vara svårt inte bara i Konsumentverkets granskning utan även i prövade fall av Allmänna Reklamationsnämnden, varför en omarbetning av informationsreglerna är motiverad.

Försäkringsförbundet anser att reglerna för försäkringsbolagens informationsplikt endast bör återspegla några viktiga grundprinciper och att försäkringsbolagen istället borde få kompletterande föreskrifter från myndigheter som Finansinspektionen och Konsumentverket. Detta skulle kunna vara ett alternativ eftersom många anser att NFAL:s utformning är alldeles för detaljerad. Dessa föreskrifter torde i så fall enligt min mening behövt vara juridiskt bindande för försäkringsbolagen att följa då försäkringstagaren behöver det skydd som reglerar försäkringsbolagens skyldigheter. Om föreskrifterna inte skulle vara juridiskt bindande hade försäkringsbolagen kunnat välja att inte följa dem och syftet med föreskrifterna skulle därmed gå förlorad. Dessutom har det via granskningar bevisats att Konsumentverkets riktlinjer inte har följts tillfullo varför det enligt min mening kan vara befogat med mer detaljerade lagregler och ställer mig därför tvekande till Försäkringsförbundets alternativa förslag.

Grunderna för utökningen av informationsplikten till att även beröra företagsförsäkringen bygger mycket på principen att försäkringsavtal är komplext och svårt och att sådana avtal saknar motsvarighet vid andra transaktioner. Detta är något som Försäkringsförbundet ställer sig frågande till och menar att så inte är fallet. Hur förhåller det sig i realiteten? Frågan uppkom vid intervju med chefsjuristen på Företagarna och den besvarades med att så nog var fallet, att försäkringsavtal och försäkringsvillkor är komplext och svårt att förstå. Oftast är det före detta anställda som övergår till att bli egna företagare vilket innebär att den rätta kunskapen saknas för att sköta det administrativa arbetet som däri innebär att teckna försäkring för företagets behov. Många av dem har varken den administrativa eller den juridiska kunskapen vilket innebär att ett försäkringsavtal kan vara svårt att få ett grepp om och således svårt att sätta sig in i. Denna brist i kunskap medför att detta betydelsefulla arbete sätts åt

sidan. Ett generellt faktum är att företagen oftast har en oklar uppfattning vilket skydd de faktiskt har, vilket oftast resulterar i att det finns stora brister i deras försäkringsskydd. Detta konstaterande innebär enligt min mening ett starkt incitament för försäkringsbolagen att lämna information under försäkringstiden. Således finns det stor anledning till att beakta de problem som att försäkringsavtal kan vara komplicerade. Detta problem borde utgöra en grundläggande princip för försäkringsbolagen att utföra informationen på tydligt, lättillgängligt och överskådligt sätt, vilket skulle innebära en stor hjälp för speciellt småföretag. Trots att utökningen av informationsplikten kan vara motiverad anser jag att försäkringsbolagen bör kunna ställa lite högre krav på företagare. Som tidigare resonerat anser jag att företagare borde ta ett större ansvar för sin egendom och sin verksamhet samt utbilda sig inom viktiga områden för att kunna driva en ekonomisk verksamhet.

Försäkringsförbundet betonar även uttalandet ”försäkringsbolaget i det enskilda fallet skall överväga om kunden saknar behov av information”. Förbundet menar då att informationsplikten inte ens bortfaller då försäkringstagaren har försäkringsmäklare, trots att det är dennes skyldighet att bistå kunden just vid bedömningen av försäkringsbehovet och omfattningen av erbjuden försäkring. Försäkringsförbundet kan enligt min mening ha en poäng i det uttalandet. Det återges inte vad som händer i de fall då försäkringsbolagen gör bedömningen att informationen inte fordras och en försäkringsmäklare är mellanhand i förhållandet. Vilken part ansvarar för att försäkringstagaren inte har erhållit den information som försäkringstagaren ansett sig varit i behov av? Som ovan diskuterats under försäkringsmäklarens roll, finns det inget generellt svar på den frågan. Försäkringsförmedlaren skall vidarebefordra sådan information som förmedlaren faktiskt erhållit av försäkringsbolaget, krävs det ytterligare information kan förmedlaren inhämta information om förmedlaren har en fullmakt. Det påpekas därutöver att försäkringsförmedlaren skall vidarebefordra sådan information som denne faktiskt tagit emot således finns det ingen skyldighet för försäkringsförmedlaren att gå utöver den skyldigheten eller att aktivt söka efter information, vilket egentligen bör medföra att ansvaret ligger hos försäkringsbolagen. Å andra sidan har försäkringsförmedlaren fått i uppdrag att sköta försäkringen för uppdragsgivarens räkning och bör därför enligt min mening vara insatt i uppdragsgivarens behov och risker varför det kan vara motiverat att ansvaret ligger hos försäkringsförmedlaren om denne inte fullföljt sitt uppdrag.

Försäkringsförbundet anser att fullgöra plikten mot rätt kunder kan bli svårt i praktiken. Det kommer att kräva mycket tid och andra resurser i förhållande till premiebeloppet på en normal företagsförsäkring, vilket regeringen inte tror. Försäkringsbolagen måste erhålla underlag för att täcka kostnaderna för utökad utbildning eller anställning av konsulter som fått utreda förhållandena åt försäkringsbolagen. Då försäkringsbolagen inte har någon större inkomst utöver premierna, kan man med fog tro att det kommer en höjning av premierna för att täcka kostnaderna.

Om försäkringsbolagen kommer att lämna information i mer eller mindre standardiserad form till samtliga kunder eller inte lämna någon information alls, fyller det inte informationspliktens syfte överhuvudtaget. Även denna kritik ställer jag mig bakom. Ett sådant förfarande kan även enligt min mening innebära att försäkringsbolagen inte har uppfyllt sin informationsskyldighet, då den dels inte stämmer överens med försäkringstagarens behov utifrån hans riskpåverkande faktorer och dels då den är för omfattande vilket leder till att försäkringstagaren inte tar del av informationen. Vid båda dessa situationer har enligt min mening informationsplikten inte fullföljts av försäkringsbolagen. Detta förfarande skulle även kunna resultera i sanktioner mot försäkringsbolaget, både förtida uppsägning och risk för att inte kunna åberopa ett visst villkor. En standardiserad information som förbundet anser kan bli följd, följer enligt min mening inte försäkringstagarnas behov. Försäkringstagarna bör erhålla information utifrån varje enskild försäkringstagares situation och riskpåverkande faktorer vilket gäller för både konsument och företagare varför en information i standardiserad form skulle förlora sitt syfte.

Vad gäller EU:s arbete om en mer konkurrenskraftig europeisk marknad för försäkringstjänster kan det arbetet medföra ett direktiv på hela försäkringsområdet eller bara på vissa områden. Det direktivet skall då implementeras i svensk lag. Detta borde regeringen enligt min mening ha haft kunskap om och således avvaktat med en ny försäkringsavtalslag. Lagrådet menar att trots att EU eventuellt jobbar på att harmonisera försäkringsområdet, finns det ingen anledning till att inte utforma en ny lagstiftning inom försäkringsområdet i Sverige eftersom den skulle kunna vara till stor hjälp. Således kan man utläsa enligt min mening att det ändå finns risk att denna lag inte kommer att vara långvarig. Frågan är då om lagändringen är värd allt det arbete som

faktiskt kommer att behöva göras med all omarbetning som lagändringen medför. Då det ändå dröjt med NFAL anser jag att lagstiftaren kunde ha vänta ett par år till för att invänta EU:s arbete och beakta dess resultat. Å andra sidan kan regering ha gjort rätt då EU:s arbete kan dra ut på tiden och möjligen inte heller resultera i ett direktiv. Detta hade medfört att lagförslagen hade blivit ännu äldre vid framtida lagändring och således inneburit en ännu större missanpassning till försäkringsmarknaden. Samtidigt skall det påpekas att EU utvecklas och vidgar gränserna vilket medför en ännu större marknad och nya försäkringskunder. Som ovan resonerat hade dagens idéer och förslag antagligen sett annorlunda ut då utvecklingen är helt annan än vad den var för drygt 20 år sedan.

6. Granskning av försäkringsbolagens informationsplikt

6.1 Allmänt om granskningen

Konsumentverket är ett av de institut som granskar försäkringsbolagens verksamhet, vilket innebär en granskning av försäkringsbolagens marknadsföring som faller in under marknadsföringslagen. Det innebär att om ett försäkringsbolags marknadsföring strider mot god marknadsföringsed eller på annat sätt är otillbörlig mot konsumenter eller näringsidkare, kan försäkringsbolaget förbjudas att fortsätta med den marknadsföringen eller vidta annan liknande åtgärd. Skulle försäkringsbolagen underlåta att informera om något i sin marknadsföring som är av stor vikt för konsumenter kan försäkringsbolagen åläggas att lämna sådan information. En talan om förbud eller om åläggande kan väckas av Konsumentombudsmannen, av en näringsidkare som berörs av marknadsföringen samt av en sammanslutning av konsumenter och näringsidkare. Påföljderna är som tidigare påpekat åläggande enligt marknadsföringslagen samt eventuellt ett skadestånd om försäkringsbolaget uppsåtligt eller av oaktsamhet bryter mot åläggandet.⁷⁵

6.2 Konsumentverkets riktlinjer

6.2.1 Riktlinjernas syfte

Konsumentverket har utfärdat riktlinjer för hur informationen skall förmedlas till konsumenter i konsumentförsäkringar. Dessa riktlinjer har tillämpats parallellt med KFL:s informationsbestämmelser. Riktlinjerna innehåller krav som är väsentliga från konsumentens synpunkt och skall tillämpas av försäkringsbolag som marknadsför och meddelar skadeförsäkring till enskild konsument. Syftet med riktlinjerna är att få försäkringsbolagen att lämna sådan information som krävs för att konsumenten skall erhålla den försäkring som bäst motsvarar dennes behov och för att klarlägga innebörden för konsumenten av ett försäkringsavtal. Informationen om försäkring skall vara översiktlig och kortfattad och försäkringsbolagen skall lämna den i samband med att försäkringsbolagen vänder sig till konsumenten i syfte att förmå denne att ingå ett försäkringsavtal eller vid de tillfällen då konsumenten vänder sig till försäkringsbolaget själv för att erhålla information om innehållet i försäkringen eller för att ingå ett försäkringsavtal. Då försäkringsavtal har ingåtts skall informationen lämnas senast i

⁷⁵ Konsumentverkets författningssamling, KOVFS 2001:5, s. 1, 2

samband med att konsumenten får sitt försäkringsbrev.⁷⁶ Konsumentverkets riktlinjer har varit till hjälp för försäkringsbolagen att utforma bra informationsmaterial. Framöver kommer Konsumentverket att utfärda nya riktlinjer trots att lagtextens informationsbestämmelser är så pass detaljerade. Det kommer däremot inte att ske några revolutionära förändringar utan snarare en revidering av riktlinjerna.

6.2.1.1 Riktlinjernas krav på utformningen av informationen

Informationen skall lämnas på ett pedagogiskt och lättillgängligt sätt och lämnas den via Internet skall den lämnas på ett användarvänligt sätt, såsom under en rubrik i direkt anslutning till presentationen av försäkringen. Det skall bland annat framgå i informationen vem försäkringen gäller för, dess huvudsakliga omfattning, krav, begränsningar och undantag. Tillsammans med denna information skall försäkringsbolagen även skicka med fullständiga försäkringsvillkor eller informera konsumenten att villkoren finns tillgängliga på Internet.⁷⁷ Ändrar försäkringsbolagen sina försäkringsvillkor skall de skriftligen informera försäkringstagaren om det och då även berätta varför ändringarna har gjorts, vilka ändringarna är och om det behövs komplettering av försäkringen.⁷⁸

6.2.1.2 Tvist

Då skada inträffat och försäkringsbolaget inte har beviljat ersättningskrav från försäkringstagaren skall försäkringsbolaget, i samband med att det lämna besked om det slutliga ställningstagandet, även lämna skriftlig information om bland annat bolagets skyldighet att låta en opartisk värderingsman uttala sig om tvisten, få beslutet omprövat av bolaget eller möjligheten att få beslutet prövat av Allmänna Reklamationsnämnden. Det finns även en risk att försäkringstagarens rätt till ersättning preskriberas och det skall försäkringsbolaget informera om och då även upplysa försäkringstagaren hur denne skall gå tillväga för att ersättningsrätten inte skall preskriberas.⁷⁹

⁷⁶ Konsumentverkets författningssamling, KOVFS 2001:5s. 2, 3

⁷⁷ a. a. s. 2, 3

⁷⁸ a. a. s. 3

⁷⁹ a. a. s. 4

6.2.1.3 Marknadsföring

En näringsidkare som för egen räkning eller för annans räkning marknadsför försäkring, ansvarar för att informationen överensstämmer med vad som sägs i riktlinjerna. Om inte riktlinjerna iakttas har Konsumentverket/KO rätt att ingripa, bland annat genom att Konsumentverket kontaktar företaget eller att KO utfärdar ett s.k. informations- eller förbudsföreläggande för företagets godkännande eller så överläts det till Marknadsdomstolen som prövar ärendet.⁸⁰

6.3 Konsumentverkets granskning av förköpsinformation

Förköpsinformationen är den information som är mest väsentlig för konsumenten. Den ligger till grund för konsumentens beslut vid valet av försäkring. Den skall dels vara lätt att förstå och lättillgänglig för alla. Kunden skall få klart för sig innebörden av försäkringen så att denne kan tillgodogöra sig den och försäkra sig på bästa sätt. Således är det viktigt att informationen framförs på ett tillfredsställande sätt.

Konsumentverket fick 1999 i uppdrag av regeringen att följa upp hur försäkringsbolagen utformar sin förköpsinformation beträffande de sakförsäkringsprodukter som är mest väsentliga för konsumenter. Granskningen innebar att undersöka när och hur konsumenten tillställs de fullständiga försäkringsvillkoren i samband med nyteckning eller ändring av försäkring både vad gäller skriftlig förköpsinformation och sådan information på Internet. Granskningen bygger på riktlinjerna i KOVFS 1981:3 som är Konsumentverkets författningssamling.⁸¹

6.3.1 Förfarandet

Granskningen gick till på det sätt att Konsumentverket skickade ut en skrivelse till utvalda försäkringsbolag, där bolagen ombads att skicka in förköpsmaterial, fullständiga villkor, sin webbadress samt uppgifter om när försäkringstagaren tillställs de fullständiga försäkringsvillkoren. Därefter gjordes en jämförelse mellan de informationskrav som ställdes upp i riktlinjerna (KOVFS 1981:3) och materialet som försäkringsbolagen skickade in. Omdömena utgjordes av fyra kriterier; Förköpsinformationen uppfyller riktlinjernas krav, Förköpsinformationen uppfyller i det

⁸⁰ Konsumentverkets författningssamling, KOVFS 2001:5, s. 5

⁸¹ a. a. s. 5

närmaste helt riktlinjernas krav, Förköpsinformationen uppfyller inte helt riktlinjernas krav, Förköpsinformationen uppfyller inte riktlinjernas krav.⁸² Inte mer än 67 % uppfyller i det närmaste helt riktlinjernas informationskrav.⁸³ Men enligt en marknadsstudie som Konsumentverket gjorde 1997 om försäkringsbolagens tryckta förköpsinformation, poängteras det att försäkringsbolagen har förbättrat sin förköpsinformation generellt.⁸⁴ Vad gäller förköpsinformationen på Internet, är den generellt sämre än den tryckta förköpsinformationen, endast 64 % uppfyller i det närmaste helt riktlinjerna.⁸⁵ Slutligen vad gäller granskningen avseende ”när” och ”hur” försäkringsbolagen tillställer konsumenterna de fullständiga villkoren i samband med nyteckning och ändring av villkoren, visar det sig att många men inte alla följer riktlinjernas krav.⁸⁶

6.3.2 Resultatet av granskningen

Granskningen visar som ovan påvisat att försäkringsbolagen alltså inte i alla delar uppfyller riktlinjernas informationskrav. Den vanligaste bristen i förköpsinformationen är försäkringstagarnas huvudsakliga krav och begränsningar som inte framgår alls eller inte är tillräckligt utförligt beskrivna och även informationen om hur kunden får exakt premieuppgift saknas. Likaledes vid Internetgranskningen ligger bristen på försäkringens huvudsakliga krav och begränsningar som inte framgår alla eller inte är tillräckligt utförligt beskrivna.⁸⁷

6.3.3 Analys

Vad som var anledningen till att granskningen av försäkringsbolagens förköpsinformation framgår inte av materialet, men en rationell tanke kan vara att den har utförts för att därefter resultera i en omarbetning av reglerna för den händelse att resultatet inte utvecklats som förväntat. Resultatet vid denna granskning visade sig, enligt min mening, inte lyckat. Detta resultat framkommer nästan 20 år efter att reglerna om informationsplikt trädde ikraft. Enligt lagstiftaren ändras inte informationsbestämmelserna nämnvärt utan befintliga regler överförs till NFAL.

⁸² Konsumentverkets författningssamling, KOVFS 2001:5 s. 11, 12

⁸³ a. a. s. 43

⁸⁴ a. a. s. 43

⁸⁵ a. a. s. 44

⁸⁶ a. a. s. 44

⁸⁷ a. a. s. 6

Försäkringsbolagen följer inte tillfullo kraven efter 20 år, vilket leder till frågan hur lagstiftaren har resonerat för att försäkringsbolagen skall göra det i framtiden? Syftet med en sådan granskning med några år emellan bör enligt min mening förlora sin poäng då det varken sker en omarbetning eller utveckling av reglerna. Resultatet kan enligt min mening inte ha beaktats, om så varit fallet hade reglerna sett annorlunda ut i NFAL och således baserade på utvecklingen och den praktiska tillämpningen. Hur resonerade således lagstiftaren till denna reglering? Lagstiftaren kan ha motiverat sitt agerande med att föra över redan existerande regler som fungerat relativt bra men tillsätta en civilrättslig sanktion för att pressa försäkringsbolagen till att utforma ännu bättre information. Men för att utöka försäkringstagarens skydd ytterligare har lagstiftaren infört en civilrättslig sanktion som ställer högre krav på försäkringsbolagen. Detta skulle på så sätt medföra att försäkringsbolagen följer reglerna mer strikt då bolagen varken vill förlora missnöjda kunder eller betala skadestånd. Försäkringstagarna erhåller på så sätt en bättre utformad information och således även ett bättre försäkringsskydd. Har detta resonemanget förts har lagstiftaren med stor säkerhet uppfyllt sitt syfte då försäkringsbolagen känner osäkerhet inför regleringen av den civilrättsliga sanktionen.

Försäkringsbolagen fick möjlighet att kommentera granskningen och utredarnas synpunkter. En generell synpunkt från försäkringsbolagen var att de skulle skärpa sig och försöka följa Konsumentverkets riktlinjer ännu bättre vid kommande villkor och informationsbroschyrer. Det innebär att granskningen inte medförde någon skyldighet för försäkringsbolagen att förändra sin information.

7. Fall från Allmänna Reklamationsnämnden

7.1 Inledning

Nedanstående fall åskådliggör bristen på information från försäkringsbolagen till deras försäkringstagare och där försäkringsbolagen har nekat försäkringstagarnas ersättningskrav. Det första fallet är ett beslut från 1998⁸⁸ och exemplifierar vad som kan hända då det brister i informationen vid flytt. Det andra fallet är från 1993⁸⁹ och ger prov på otydligheten i vad en reseförsäkring omfattat.⁹⁰

7.2 Brister i information för hemförsäkring vid flytt

Brister i försäkringsbolags information om vad som behöver göras för att en hemförsäkring skall gälla när försäkringstagaren flyttat, har medfört att försäkringstagaren ansetts ersättningsberättigad trots att skada inträffat i en bostad som inte var angiven i försäkringsbrevet.

I hade en hemförsäkring som avsåg hennes bostad i Stockholm. I januari 1997 begärde **I:s** son, **B**, för moderns räkning adressändring hos försäkringsbolaget Länsförsäkringar eftersom **I** vistades större delen av sin tid på en annan ort. I juni kontaktade **B** åter försäkringsbolaget för att kontrollera att adressändringen genomförts och för att få bekräftat att **I** var försäkrad på den andra orten eftersom hon hade flyttat dit. Den 30 juni upphörde kontraktet på **I:s** lägenhet i Stockholm att gälla. Försäkringens förfallodag var den 1 september 1997. I slutet av augusti totalförstördes **I:s** bostad på den nya orten genom brand. **I** yrkade att försäkringsbolaget skulle utge ersättning med 178.000 kr under åberopande av att försäkringen var gällande vid tidpunkten för branden. Försäkringsbolaget bestred yrkandet och anförde att **I:s** adress i Stockholm vid skadetillfället var angiven som bostad i försäkringsbrevet.

7.2.1 Nämndens bedömning

Det är ostridigt i ärendet att **I:s** son, **B**, i januari 1997 kontaktade försäkringsbolaget och begärde att avisering skulle ske till den andra adressen i Landsbro eftersom hans mor

⁸⁸ Avgörande 1998-06-12; 1998-0007

⁸⁹ Avgörande 1994-01-26; 1993-4977

⁹⁰ www.arn.se, ”referat av tidigare beslut”

ofta vistades där. Det är vidare ostridigt att **I** därefter flyttat permanent från Stockholm till Landsbro.

I har – obestritt – uppgivit att **B** i juni 1997 kontaktade försäkringsbolaget för att kontrollera adressändringen och bekräfta att hon definitivt skulle vara försäkrad i Landsbro. Nämnden finner inte skäl att ifrågasätta **I**:s uppgifter i den delen. Enligt nämndens mening har det därför i vart fall i juni 1997, stått klart för Länsförsäkringar att **I** avflyttat permanent från det i försäkringsbrevet angivna försäkringsstället. Mot denna bakgrund får det anses åligga försäkringsgivaren att informera om vad försäkringstagaren har att iaktta för att flytta sin försäkring. Då någon sådan information, vad försäkringstagaren skall iaktta vid flytt, inte lämnats skall **I**:s yrkande bifallas.

7.3 Information om en begränsning av en reseförsäkring

Information om begränsning av en reseförsäkrings omfattning när det gällde glasögon har ansetts bristfällig och det aktuella försäkringsvillkoret har därför lämnats utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen.

I samband med en resa till utlandet tecknade **F** en reseförsäkring vari självriskens uppgick till 100 kr. På resmålet stals **F**:s handväska som bland annat innehöll hennes glasögon. Försäkringsbolaget avböjde att ersätta glasögonen ur reseförsäkringen med motiveringen att försäkringen inte omfattade glasögon. Bolaget lämnade emellertid ersättning för glasögon ur hemförsäkringen, efter avdrag för självrisk med 1000 kr.

F yrkade att försäkringsbolaget skulle återbetala självriskens på 1000 kr och anförde i huvudsak följande: Då hon tecknade reseförsäkringen erhöll hon endast en sammanfattning av de villkor som gällde för försäkringen. Hon fick således ingen information om att glasögonen var undantagna från försäkringen.

Försäkringsbolaget, som bestred yrkandet, anförde att det av villkoren tydligt framgick att försäkringen inte omfattade glasögon.

7.3.1 Nämndens bedömning

I samband med tecknandet av reseförsäkringen fick **F** en tämligen omfattande broschyr med en förkortad version av försäkringsvillkoren och med uppgift om var de fullständiga villkoren stod att finna. I broschyren anges att reseskyddet i många hem- och villaförsäkringar är begränsat och förbundet med höga självrisker och att man bör se till att ha ett fullgott resskydd för semestern. Vår reseförsäkring ger ett mycket bra försäkringsskydd, sägs det. Det anförs bland annat att försäkringen ersätter de flesta skador inklusive stöld; självrisken anges vara 100 kr och det anges också ett maxbelopp för olika typer av egendom. I broschyren lämnas inte någon upplysning om det av försäkringsbolaget åberopade undantaget för glasögon. Detta finns i de fullständiga villkoren. Det kan nämnas att undantaget inte är absolut. Enligt de fullständiga villkoren lämnas nämligen ersättning för glasögon vid inbrott och i samband med olycksfall.

Av utredningen framgår också att **F** fått ersättning för de förlorade glasögonen från sin hemförsäkring med andrag för en självrisk på 1000 kr. Nämnden har uppfattat saken så att hon nu vill ha ersättning motsvarande skillnaden mellan hemförsäkringens högre självrisk och reseförsäkringens lägre. Grunden för hennes yrkande är att hon inte blivit informerad om det undantag för glasögon som försäkringsbolaget åberopar.

Enligt nämndens mening innebär det åberopade undantaget för glasögon en betydelsefull begränsning av reseförsäkringens omfattning. Eftersom glasögon i allmänhet omfattades av hemförsäkringen har man knappast anledning att räkna med att de undantas i en reseförsäkring i det aktuella fallet, dessutom ger broschyren intryck av att reseförsäkringen ger ett bättre skydd än en hemförsäkring. Nämndens slutsats blir att information om undantaget för glasögon borde ha lämnats.

Bristen på information bör enligt nämndens mening få till följd att undantaget, med tillämpning av 36 § avtalslagen, lämnas utan avseende, dvs. att **F** från reseförsäkringen erhåller ersättning för glasögon med avdrag för den lägre självrisk. Emellertid har hon redan erhållit ersättning från hemförsäkringen med avdrag för den högre självrisk. Det förefaller därför rimligt att hon nu får ersättning för skillnaden mellan den högre och den lägre självrisk.⁹¹

⁹¹ www.arn.se, ”referat av tidigare beslut”

7.4 Analys

Dessa två fall utgör exempel på bristfälligt utformad och otydlig information från försäkringsbolagen till sina försäkringsskunder. Det framgår inte hur villkoren är utformade men det leder till frågeställning om vad försäkringsbolagen förväntade sig av kunderna utöver de åtgärder och initiativ som försäkringstagarna själva tog sig för?

I det första fallet gör sonen vad som kan tänkas vara möjligt utifrån hans situation. Han begärde adressändring för moderns räkning och därmed överföring av försäkringen, kontrollerade därefter uppgifterna ett halvår senare och att modern var försäkrad på den nya orten. Därefter förstörs moderns nya bostad genom en brand, varvid försäkringsbolaget nekade henne ersättning. Försäkringsbolaget varken argumenterar eller kommenterar vad bolaget hade förväntat sig av försäkringstagaren utöver de åtgärder som gjordes för att försäkringen skulle vara gällande i andra bostaden. Det är också på denna grund som ARN utfärdar sin rekommendation till försäkringstagarens fördel. Problemet i detta fall är att det inte har lämnats någon information om vad försäkringstagaren skall iaktta och vad det finns för möjligheter att flytta försäkringen och det är där det brister. Enligt min mening kan bristen ligga i att adressändringen inte gjordes skriftligen eller att den skulle ha utförts av modern själv. Försäkringsbolagets motargument var att den adress som vid skadetillfället var angiven i försäkringsbrevet var moderns adress i Stockholm. Det argumentet medför således frågan vad sonen fått till svar då han ringde försäkringsbolaget i januari för att ändra de uppgifterna? Det framkommer dock inte och försäkringsbolaget kommenterar inte samtalen heller, vilket enligt min mening bör innebära att sonen har kunnat utföra ändringen. Försäkringsbolagets argument får således ingen substans.

Beträffande fallet med glasögonen som stals under en utlandssemester, uppkommer likväl frågan vad kvinnan skulle ha beaktat? Med all säkerhet borde kvinnan ha tagit större hänsyn till de fullständiga villkoren då broschyren hänvisar till dem samt ha varit mer uppmärksam och haft bättre uppsikt över sina tillhörigheter. Reseförsäkringen skall, enligt min mening, försäkra sådan egendom som glasögon, plånbok och annat dylikt som finns med vid en utlandsvistelse. Visserligen hänvisar försäkringsbolaget till de fullständiga försäkringsvillkoren där det framgår att glasögonen inte omfattas av reseförsäkringen men å andra sidan betonar broschyren att reseförsäkringen bland annat ersätter stöld och ersättning för glasögon vid inbrott och olycksfall lämnas dessutom

också. Därutöver ger broschyren ett intryck av att reseförsäkringen ger ett bättre skydd än en hemförsäkring. Försäkras egendom ändå via hemförsäkringen, som det var i detta fall, torde det inte finnas någon anledning till att teckna en extra försäkring enbart för en resa utomlands. När dessa reseförsäkringar likväl existerar vars syfte är att ge ett bättre skydd än vad grundförsäkringen ger vid vistelse utomlands, borde det finnas en skyldighet för försäkringsbolagen att specificera varenda liten sak som inte ersätts från reseförsäkringen. Försäkringstagaren kan med en lydelse som att stöld ersätts, med fog ha trott att glasögonen omfattades annars hade en utökning av försäkringsskyddet inte varit nödvändig och befogad att betala extra för.

8. Slutsats

Nya försäkringsavtalslagen ersätter 1927 års FAL och 1980 års KFL och med denna lag sker även en utökning av informationspliktsreglerna. Enligt lagstiftaren överförs redan existerande regler från gällande konsumentförsäkringslag. Försäkringsbranschen anser, till skillnad från lagstiftaren, att förändringen kommer att innebära ett mer omfattande arbete.

Hur ser informationsreglerna ut, vad innebär de och vad skall försäkringsbolagen göra för att ha uppfyllt informationsplikten? Kan det anses befogat att utöka informationsplikten till företagare?

Förköpsinformationens syfte är först och främst att attrahera nya kunder. Den skall redogöra för vilka produkter som erbjuds samt dess kostnader och begränsningar för att kunden skall kunna fatta ett klokt beslut. Informationen avgör konsumentens val mellan olika försäkringsbolag. Förköpsinformationens innebörd utgör onekligen ett slags skydd för den kommande försäkringskunden, å andra sidan torde det ligga i försäkringsbolagets intresse att lämna den bästa information som kan utformas för att erhålla fler försäkringskunder. För att uppfylla detta syfte och dessutom informationspliktens syfte bör försäkringsbolagen utforma tydlig information och uttryckligt framhäva försäkringens begränsningar, baserade enligt min mening på försäkringstagarens riskpåverkande faktorer. Således bör försäkringsbolagen vara försiktiga i sin avvägning att utesluta information enligt 3 § utan istället som alternativ uppmärksamma kundens behov och risker. Detta bör således innebära att avvägningen enligt 3 § utelämnas. Därutöver och med anledning av konsekvenserna till försummad information, utgör förköpsinformation ett betydelsefullt konkurrensmedel och kanske en reglering som marknaden själv bör sköta vilket innebär att reglering av frågan således torde vara onödig. Men då den likväl regleras borde informationen utformas tydligt och preciserat.

Efterköpsinformationen är som tidigare diskuterat ett av de stora problemen. Dels för dess stora omfattning, dels för bristen på definition av begrepp och dels för att den är civilrättslig sanktionerad. Osäkerheten ligger i vad som skall lämnas i fortsättningen. Enligt min mening bör försäkringsbolagen fokusera på vem försäkringstagaren är. Försäkringsbolaget bör uppmärksamma vad försäkringen gäller för och vilka risker som

föreligger för just den försäkringstagaren. För att återvända till exemplet med villaägaren som bor i ett område med hög brottslighet, bör försäkringsbolaget inrikta sin information till vad han skall beakta för säkerhetsföreskrifter och vad som är viktigt i sådana utmärkande förhållanden. Detta bör dessutom beaktas vid beskrivning av begreppen ”oväntade och väsentliga begränsningar”. Med anledning av detta skall försäkringsbolagen antingen tydliggöra villkoren eller överlämna en broschyr där försäkringsbolagen beskriver och gör en utförlig definition av begreppen ”viktiga säkerhetsföreskrifter” samt ”oväntade och väsentliga begränsningar”. Specificeringen av begreppen bör beaktas utifrån försäkringstagarens riskpåverkande faktorer. Detta kan således innebära ett omfattande arbete för försäkringsbolagen då varje försäkringstagare tecknar olika försäkringar och utgår från olika behov och risker beroende på var i landet de befinner sig. Emellertid utgör detta det enda alternativ för försäkringsbolagen för att uppfylla informationspliktens syfte.

Försummar försäkringsbolagen sin informationsskyldighet och utgör försummelsen en viktig del av villkoren, får de villkoren ingen verkan. Det innebär att avtalet skall gälla utan villkoren och försäkringstagaren har rätt till ersättning som om villkoren inte hade funnits. Lagstiftarens motivering till denna reglering är lite tveksam. Motiveringen säger att den marknadsrättsliga övervakningen och jämkning av avtalet enligt 36 § avtalslagen inte är tillräcklig. Dessa är dock enligt min mening tillräckliga då KFL är tvingande till konsumentens fördel, varför det således inte bör ha uppkommit villkor till nackdel för konsumenten. Trots det kan regleringen likväl anses befogad då syftet med regleringen är att erhålla bättre och tydlig information. Försäkringsbolagen får anses utföra detta arbete bäst då bolagen besitter resurserna och där alternativet hade varit att försäkringstagarna själva fått leta efter lämplig information.

Vill försäkringsbolaget begränsa sitt ansvar då bolaget fått faktisk kännedom om en underlåtelse från försäkringstagarens sida, skall det meddelas i rätt tid till försäkringstagaren. De stora problemen i denna reglering är att bevisa var gränsen för försäkringstagarens beteende går samt vad som avgör om försäkringsbolaget fått faktisk kännedom. En underlåtelse att följa en viss säkerhetsföreskrift bör vara på gränsen till sviktligt förfarande, varför denna reglering medför att försäkringsbolagen i det närmaste övertar ansvarstagandet för konsumentens handlingar. Därutöver kvarstår svårigheten för försäkringsbolagen att bevisa att bolagen fått faktisk kännedom om förhållandet.

Resonemanget medför att försäkringsbolagen måste vara noga med sin utformning av säkerhetsföreskrifterna samt även utöva en ökad kontroll över försäkringstagaren om misstanke uppkommit om en eventuell underlåtelse av föreskrifterna.

Vid ändringen till NFAL uppstår även frågan om det anses befogat att utöka informationsplikten till företagare. Utökningen kan enligt min mening anses befogad. Informationen skall lämnas utifrån företagets behov och intresse, oavsett storlek på företaget. Behovet och intresset baserar jag på företagets riskpåverkande faktorer. Även större företag bör vara intresserade av sådan information för att inte försumma säkerhetsföreskrifter. Om exempelvis brand är en överhängande risk för företaget bör det vara intresserad av all sorts information om viktiga säkerhetsföreskrifter som skall iakttas vid överhängande brandrisk utifrån företagets situation. Utformningen av informationen skall emellertid inte behöva vara lika pedagogiskt utformad till större företag som till småföretag, då större företag anses ha större vana vid affärsmässiga avtal. Således bör försäkringsbolagen göra en uppdelning av företagen för informationens utformnings skull. Främst för att korrekt information skall lämnas utifrån företagets riskpåverkande faktorer men även för den pedagogiska utformningen av information.

Underlåter försäkringsbolaget att informera försäkringstagaren om något väsentligt har försäkringstagaren rätt att säga upp försäkringen i förtid. Vilket innebär att det är av stor vikt för försäkringsbolaget att informationen är korrekt utformad för varje försäkringstagare. Således är även begreppsdefinitionen viktig vid denna reglering. Förmår försäkringstagaren inte att bevisa att informationen varit väsentlig, bör det innebära att uppsägningen utgör ett kontraktsbrott. Detta bör således medföra försiktighetsåtgärder från båda parter agerande. Försäkringsbolagen bör vara tydligare i sin information och försäkringstagaren bör vara varsam i sitt agerande för att inte drabbas av ekonomiska konsekvenser.

Då det inte bara är informationsplikten utan även exempelvis kontraheringsplikten och upplysningsplikten som förändras i NFAL, bör det innebära kostnadsökningar. Försäkringsbolagen skall ändra villkor, utbilda personal och eventuellt anlita konsulter för att utreda konsekvenserna av ändringarna. För att täcka dessa kostnader krävs

pengar. Bolagens få inkomster utgörs till stor del av försäkringstagarnas premier varför det således kan finnas en risk att premierna på lång sikt kommer att höjas.

Kommer ikraftträdandet av NFAL, med avseende på informationsplikten, att ha någon inverkan på försäkringsmäklarens ansvarsområde? Vad kommer lagen om försäkringsförmedling att innebära?

Det kommer en helt ny lagstiftning om försäkringsmäklaren, vilken träder ikraft 1 juli 2005. Innebörden är att försäkringsförmedlaren skall vidarebefordra information till uppdragsgivaren. Det föreligger svåra frågeställningar kring den nya lagen. Dels vem som skall bära ansvaret om information inte lämnas, dels om någon blir ersättningsskyldig och dels vilken lag som har företräde, NFAL eller lag om försäkringsförmedling.

Lagen om försäkringsförmedling är endast tillämplig på de personer som driver försäkringsförmedling mot ersättning, det finns således ett krav på yrkesmässig verksamhet. Det innebär att åtgärder som inskränker sig till att skapa kontakt mellan en kund och ett försäkringsbolag eller en försäkringsförmedlare bör emellertid inte anses utgöra försäkringsförmedling. Då det ställs krav på att försäkringsförmedlaren driver förmedlingen yrkesmässigt, bör det även innebära att det ställs vissa krav på försäkringsförmedlaren. Han bör således vara kunnig och ha god kontakt med försäkringsbolagen. Underlåter försäkringsförmedlaren att sköta sitt uppdrag anser jag att försäkringsförmedlaren bör bli ersättningsskyldig om något viktigt försumrats. Även lagens utformning tyder på ett tydliggörande och en större skyldighet vilket således även bör innebära ett större ansvarstagande samt ett företräde framför NFAL. Detta medför således att försäkringsförmedlarens skyldigheter enligt nya lagen om försäkringsförmedling inte inskränks i förhållande till lagen om försäkringsmäklare, utan snarare utökas då lagen tydliggör skyldigheten samt har till syfte att underlätta verksamheten över gränserna.

Kan det uppstå problem när grunderna för ändringarna i princip förs över från KFL till NFAL?

Försäkringsförbundets kritik till lagstiftningsarbete känns motiverad. Bland annat lagförslaget kritiserar för att det är föråldrat då många av idéerna tillkom för 20 år sedan. Både EU och således även försäkringsmarknaden breder ut sig, vilket även

medför nya försäkringstagare. Det innebär att dåtidens idéer inte speglar dagens utveckling och behov. Då konkurrensen breder ut sig över gränserna hade en modern lagstiftning med stor sannolikhet gynnat svenska bolag utanför Sveriges gränser.

Försäkringsförbundet kritiserar den grundläggande principen till utökningen av informationsplikten. Förbundet menar att försäkringsavtal inte alls utgör ett problem för försäkringstagarna och att företagare ingår liknande avtal i övrigt. Detta påstående kan visserligen överensstämja med större företag, men för småföretagare anses det svårare, med anledning av att det ofta är före detta anställda som övergår till att driva eget. Vilket även innebär att kunskapen stannar vid konsumentnivå.

Myndigheters granskning av de svenska försäkringsbolagen är ett utmärkt sätt att korrigera bolagens marknadsföring. Vad som framstår som mindre bra är då deras granskningar inte får verkan, vilket strängt taget torde innebära att de förlorar sitt syfte. Det bevisar granskningen av förköpsinformationen som gjordes 1999. Trots ett relativt dåligt resultat har det inte skett en omarbetning av informationsreglerna. Granskningen utfördes enligt min mening tillräckligt nära lagändringen varför en omarbetning hade kunnat ske baserat på granskningen. Denna granskning utgör endast ett resultat av informationsreglernas problem, det andra är fallen från Allmänna Reklamationsnämnden. Exempen bevisar svårigheten att utforma tydlig information som skall tillgodogöras av försäkringstagarna. Det skall likväl poängteras att de civilrättsliga sanktionerna inte funnits i KFL och FAL, varför det kan ske en förändring hos försäkringsbolagen och således även en förbättring.

9. Källförteckning

Kompendium

Lindell Karin, *Konsumentverkets författningssamling, KOVFS 2001:5*. Nordstedts tryckeri, AB, Stockholm 2001

Westman Lina och Lindborg Carita, *Granskning av försäkringsbolagens förköpsinformation*, Konsumentverket, rapport 2000:1, Stockholm 2001

Propositioner

1979/80:9 Om konsumentförsäkringslag mm.

2003/04:150 Ny försäkringsavtalslag

2004/05:133 Lag om försäkringsförmedling

Rättsfall

1. Nytt juridiskt arkiv

1992 s. 782

2. Hovrättsfall

Svea Hovrätt, mål T 5499-04

3. Avgörande från ARN 1998-06-12

4. Avgörande från ARN 1994-01-26

Webbplatser

www.arn.se, 2005-04-06.

www.forsakringsforbundet.com, 2005-03-19, 2005-04-12

www.lagradet.se, 2005-04-19

www.sfm.se, 2005-05-14

Intervjuer

Holmberg Ugglå Petra, Zurich Försäkring

Hårdänge Kristina, generalsekreterare, Svenska försäkringsmäklares förening

Karlsson Jens, Företagarna

Nordell Matts, Folksam

Odvén Christina, Trygg Hansa
Pehrman Athina, Länsförsäkringar
Vinge Helen, Moderna Försäkringar

Bilaga 1

Frågorna till försäkringsbolagen

1. Vad kommer försäkringsbolagen att tvingas göra i försäkringsvillkoren när NFAL träder ikraft?

- Kommer det att ske en stor förändring vid försäkringsvillkoren och marknadsföringen?

2. Vad är det för information som skall lämnas mer exakt vid förköpsinformationen och efterköpsinformationen?

- Vilka instruktioner gäller?

3. Hur gör man bedömningen att försäkringstagaren saknar behov av information?

4. Reglerna om informationsplikten har så gott som kopierats från KFL. Är det ett problem?

Frågorna till svenska försäkringsmäklares förening

1. I och med nya FAL kommer det att finnas en regel som säger att försäkringsbolaget kan göra bedömningen att försäkringstagaren saknar behov av viss information om kunden exempelvis företräds av en mäklare. Hur blir det i praktiken, blir mäklaren ansvarig för att kunden inte fått den informationen som den egentligen kanske varit i behov av, eller ligger det ansvaret på försäkringsbolaget?

2. Är det upp till försäkringsmäklaren att upplysa försäkringsbolaget om att kunden är i behov av viss information eller skall kunden göra det själv?

3. Kommer försäkringsmäklarens roll att förändras mycket med anledning av nya FAL?

- Om så är fallet, på vilket sätt?