

# FÖRDJUPNING FÖRSÄKRINGSFRÅGOR

Konsumenternas Försäkringsbyrå



Ni träffade mig Gabriella Hallberg i grundkursen när jag berättade om Konsumenternas Försäkringsbyrå och vårt arbete med att hjälpa konsumenter i försäkringsfrågor, och informerade även om vår webbplats [konsumenternas.se](http://konsumenternas.se), som vi har tillsammans med Konsumenternas Bank- och finansbyrå.

## NÄR BEHÖVER MAN EN EGEN HEMFÖRSÄKRING?

- Alla; hyresrätt, bostadsrätt, villa
- I andra hand och inneboende
- Hyra ut en bostad
- Vänner som delar bostad
- Studentboende



FÖRDJUPNING FÖRSÄKRINGSFRÅGOR

2

### Viktigt försäkringspaket

Du behöver en hemförsäkring oavsett om du bor i hyresrätt, bostadsrätt eller villa.

### Vilken sorts försäkring behöver du?

Alla som är skrivna på samma adress och delar hushåll ingår normalt i samma hemförsäkring. Hemförsäkringen innebär att du kan få ersättning för dina saker, kläder med mera (så kallad lös egendom) om de blir stulna i ett inbrott eller förstörs i en brand- eller vattenskada. Det gäller både saker i din bostad och i vinds- eller källarförrådet. Hemförsäkringen kan även ersätta kostnader för akut vård på resor, kostnader för en advokat i en tvist, ge ersättning om du skulle bli överfallen eller betala om någon skulle kräva dig på skadestånd. Bor du i en hyresrätt behöver du endast en hemförsäkring. Din hyresvärd ska ansvara för bostadens ytskikt och fasta inredning, det vill säga golv, väggar, kök, badrum, dörrar, fönster med mera. Du kan anpassa din hemförsäkring efter olika perioder i ditt liv, till exempel om du är student eller flyttar till ett äldreboende. Ibland kräver försäkringsbolaget att namnen på hushållsmedlemmarna ska vara inskrivna i det så kallade försäkringsbrevet. Det är då mycket viktigt att du anmäler dina familjemedlemmar till bolaget så att försäkringen gäller även för dem. Fråga ditt försäkringsbolag vad som gäller för er.

## **Generell för försäkringsbolagen**

Du tecknar som försäkringstagare normalt ett avtal om hemförsäkring på ett år och det förnyas automatiskt. Till skillnad från dig som försäkringstagare krävs ofta att dina familjemedlemmar (eller "medförsäkrade") både delar ditt hushåll och är folkbokförda (har personnummer) på din adress för att försäkringen ska gälla dem. Vissa bolag gör dock undantag för kravet på folkbokföring och andra för kravet på hushållsgemenskap, kontrollera med ditt försäkringsbolag.

## **I andra hand och inneboende tillfälligt**

Du som bor i andra hand eller bor inneboende måste ofta teckna en egen hemförsäkring. Ibland kan du bli medförsäkrad i din hyresvärdens försäkring om det i hyresvärdens hemförsäkring räcker med att du skriver dig på dennes försäkringsbrev. De flesta bolag kräver däremot att du är folkbokförd på adressen och dessutom delar hushåll med din hyresvärd för att också omfattas av hyresvärdens hemförsäkring.

## **Hyra ut en bostad**

Du som hyr ut din bostad eller har någon inneboende, se till att även din hyresgäst har en hemförsäkring. Det är viktigt så att personen har ett ansvarsskydd för skador som kan uppstå på dina saker i bostaden eller på din fasta inredning. Det kan gälla om din hyresgäst agerar mycket vårdslöst och gör skador på din bostad. Om din hyresgäst har ett allrisktillägg kan det täcka för skador på dina saker som sker plötsligt och oförutsett.

## **Vänner som delar bostad**

Är ni några kompisar som delar bostad och hushåll ska ni i de flesta fall samtliga vara folkbokförda på adressen. Då kan ni skaffa en gemensam hemförsäkring. Tänk på att meddela försäkringsbolaget att alla på adressen ska omfattas av samma hemförsäkring.

## **Studentboende**

Som student behöver du en egen hemförsäkring om du flyttar hemifrån. Försäkringsbolagen kan erbjuda särskilda studenthemförsäkringar till ett rabatterat pris. De har lägre försäkringsbelopp än vanliga hemförsäkringar men kan ändå räcka om du inte äger många dyrbara saker.

## **Sambo**

Blir du sambo och flyttar du in till någon som redan har en hemförsäkring kan du behöva meddela det försäkringsbolaget att du också ska ingå som medförsäkrad. Bara för att du blir skriven på den nya adressen behöver den hemförsäkringen inte automatiskt gälla för dig.

## OLIKA KRAV FÖR ATT OMFATTAS OCH MEDFÖRSÄKRAS I EN HEMFÖRSÄKRING

- Folkbokförd, dela hushåll och stå angiven i försäkringsbrevet
- För flyktingar ibland inget krav på folkbokföring
- Kontrollera med ditt försäkringbolag



FÖRDJUPNING FÖRSÄKRINGSFRÅGOR

3

Folkbokförd, dela hushåll och stå angiven i försäkringsbrevet

### Särskilj försäkringstagare och medförsäkrad:

Försäkringstagare omfattas alltid, ej krav folkbokförd eller inskriven för försäkringstagare.

Men dina medförsäkrade såsom fru, sambo, barn, inneboende så krävs hushållsgemenskap.

### Hushållsgemenskap

Med hushållsmedlemmar avses en enhet av människor som bor ihop och lever tillsammans som en familj. Hushållsmedlemmar delar vardagliga sysslor i hemmet och har en gemensam ekonomi. Med hushållsmedlem avses inte inneboende. Kontrollera vad som gäller för ert bolag.

### Gäller för medförsäkrade

En medförsäkrad måste oftast dela hushåll med och vara folkbokförd (personnummer) på försäkringstagarens adress för att omfattas.

### Olika krav mellan bolagen:

- Folkbokförd, dela hushåll och stå angiven i försäkringsbrevet
- Folkbokförd och delar hushåll - vanligast
- Räcker att stå angiven i försäkringsbrevet
- Flyktingar som bor hemma hos privatpersoner, kan hos vissa bolag kostnadsfritt innefattas av försäkringstagarens hemförsäkring.

## ERSÄTTNINGSBOENDE VID T.EX. VATTENSKADA

- Nödvändiga och skäliga merkostnader
- Ersättningsboende om obrukbar bostad
- Vissa ersätter mat och resor
- Maxtid



FÖRDJUPNING FÖRSÄKRINGSFRÅGOR

4

### **Merkostnader boende**

Vid en större försäkringsskada där badrum och/eller kök är obrukbart i bostaden kan, efter samråd med bolaget, nödvändiga och skäliga merkostnader för tillfälligt boende ersättas. Maxtid visas i vår boendejämförelse. Maxtiden hos bolagen varierar mellan 18 eller 24 månader.

Den vanliga hyran eller avgiften ersätts aldrig av försäkringsbolaget, men kan ibland fås av föreningen eller hyresvärderna om de har ett ansvar.

### **Merkostnader resor**

Vid en större försäkringsskada i bostaden kan, efter samråd med bolaget, nödvändiga och skäliga merkostnader för mat och resor ersättas av vissa försäkringsbolag. Maxtiden hos bolagen varierar mellan 18 eller 24 månader.

## HEMFÖRSÄKRING VID ÄLDREBOENDE

- Basförsäkring
- Ansvarsskydd för äldre – t.ex. brand eller vattenskada
- Reseskydd – vistas utomlands 45-60 dgr
- Avsteg från huvudregel olovligen bryter sig in - stöld med nyckel



FÖRDJUPNING FÖRSÄKRINGSFRÅGOR

5

### Välja en basförsäkring?

Du kanske inte tar med dig alla dina saker till ett äldreboende. Men det är bra att ha en hemförsäkring även om du inte har så värdefull egendom. En hemförsäkring innehåller som ni vet många försäkringar i ett paket. Det finns ofta skäl för äldre på ett boende att välja en mer basal hemförsäkring, snarare än en så kallad Stor eller Extra försäkring med alla tillägg.

### Ansvarsskydd för äldre – t ex vid brand eller vattenskada

Ansvarsskyddets syfte är att utreda och betala skadeståndskrav. Skulle man till exempel orsaka en brand- eller vattenskada kan den delen av försäkringen vara viktig. En inte helt ovanlig situation är att äldre glömmer att slå av spisen eller duschen, och det är inte uteslutet att de råkar skada någon annan på boendet. Om det är en del av en sjukdom, där personen inte längre kan sägas vara vårdslös och utkrävas skadestånd, är det visserligen en annan sak. Men det kan ändå vara bra att ha ett försäkringsskydd ifall ett krav kommer.

### **Reseskydd – vistas utomlands 45 – 60 dagar**

Se över ditt försäkringsskydd om du är en av de många pensionärer som tillbringar vintern utomlands. Reseskyddet du har genom din hemförsäkring är bra, men gäller normalt bara i 45 dagar (i några få försäkringsbolag i 60 dagar). Ska du vara borta längre behöver du antingen förlänga din hemförsäkrings reseskydd eller köpa en separat reseförsäkring innan du åker. Några försäkringsbolag har lagt in karenstid i sina villkor. Det innebär att om du åker hem till Sverige, måste du stanna hemma en viss tid för att försäkringen ska gälla när du återvänder till utlandet.

Om du skulle skadas utomlands och få bestående besvär kan du också söka ersättning från din olycksfallsförsäkring, om du har en. Den gäller även på resor, vanligtvis i ett år. Kontrollera också vilket avbeställningsskydd du har – i din hemförsäkring, den separata reseförsäkringen eller genom försäkringen som kan ingå i ditt betal- eller kreditkort.

### **Avsteg från huvudregeln olovligen brutit sig in – Stöld med nyckel av vårdpersonal**

Huvudregeln olovligen brutit sig in, beviskrav brytmärken och polisanmälan.

Avsteg från huvudregeln gäller om man är i behov av hemtjänst i sitt hem, eller flyttat till servicehem med vårdpersonal, som har nyckel till din bostad.

Samtliga försäkringsbolag ersätter då stöld som skett av vårdpersonal som har nyckel till bostaden (i gruppboenden, vårdboenden eller hos dem som har hemtjänst) i grundskyddet dvs i en basförsäkring. Vissa bolag har dock maxbelopp t ex 100 000 kr medans andra gäller det ursprungliga försäkringsbeloppet.

### **Olycksfallstillägg**

Frågan om den som flyttar till ett boende ska behålla sin olycksfallsförsäkring kan också dyka upp. En sådan försäkring kan vara värdefull att ha, särskilt om personen har en ökad risk att råka ut för fallskador på grund av ålder eller sjukdom. Vissa olycksfallsförsäkringar upphör dock vid en viss ålder och då bör man i stället för att behålla en som kanske snart upphör fundera på att byta till en som gäller livet ut, om det är möjligt. Visst kan "sjukdomsrelaterade" olycksfall leda till att man inte får ersättning, om sjukdomen orsakade fallet, men utgångspunkten är att det ofta är ett ersättningsbart olycksfall om man ramlar. Många gånger uppstår kanske inte så höga kostnader, men särskilt tandskador kan ändå bli dyra och eventuellt då ersättas av försäkringen.

## BESÖKSFÖRSÄKRING FÖR UTLÄNDSKA BESÖKARE

- Besöka Sverige max 90 dagar från länder med visumkrav av Sverige
  - *Skaffa besöksförsäkring och ansök om visum*
- Besök längre än 90 dagar
  - *Kontakta Migrationsverket – ansökan om uppehållstillstånd och besöksförsäkring*
- Besöksförsäkringar täcker kostnader på minst 30 000 Euro för bland annat akut sjukvård och vårdtransport till hemlandet
  - *Kan tecknas i hemlandet eller vid ankomst till Sverige*



FÖRDJUPNING FÖRSÄKRINGSFRÅGOR

6

**Alla som besöker Sverige behöver ha en försäkring som täcker vårdkostnader vid akut sjukdom eller olycksfall. Resenärer från vissa länder måste ha en särskild reseförsäkring för att få besöka Sverige.**

En besöksförsäkring eller en individuell medicinsk reseförsäkring som det också kallas är ett krav för dig som kommer från ett land där Sverige kräver visum för inresa. Även för dig som är EU-medborgare eller kommer från ett annat land där det inte krävs visum för att besöka Sverige kan det också vara bra att ha en besöksförsäkring.

Om du vill besöka Sverige i upp till 90 dagar behöver du visum om du kommer från ett land där Sverige har visumkrav. Ett av kraven för att få visum är att du har en besöksförsäkring (individuell, medicinsk reseförsäkring). Besöksförsäkringar täcker kostnader på minst 30 000 Euro för bland annat akut sjukvård och vårdtransport till hemlandet.

Besöksförsäkringen måste köpas före inresan till Sverige. Den kan köpas antingen i hemlandet eller i Sverige. Besöksförsäkringen kan köpas hos ett fåtal försäkringsbolag i Sverige. De visas i vår jämförelse av besöksförsäkringar. Ska du stanna i Sverige längre tid än 90 dagar, kontakta Migrationsverket för mer information om vad som gäller för dig. I vår jämförelse av besöksförsäkringar på vår webbplats kan du se vilka svenska försäkringsbolag som säljer besöksförsäkringar.



Du kan läsa mer om krav för att få visum till Sverige hos Migrationsverket. Kontakta också Migrationsverket för mer information om du ska stanna i Sverige längre än 90 dagar gällande bl. a. ansökan om uppehållstillstånd och besöksförsäkring.

Invånare i dessa länder och territorier enligt nedan länk behöver visum för att besöka Sverige.

<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/migration-och-asyl/lander-och-territorier-vars-medborgare-behover-visum-for-inresa-i-sverige/>

## BESÖKSFÖRSÄKRING - UTÖKAT RESESKYDD EU-MEDBORGARE

- EU-kortet ger EU-medborgare rätt till samma medicinska nödvändiga offentliga vård vid tillfällig vistelse i Sverige till samma kostnad som invånare i Sverige.
- EU-medborgare förbättra reseskyddet med besöksförsäkring.
- Den ger till exempel ersättning för hemtransport med ambulansflyg, vilket EU-kortet inte omfattar.



### Besöksförsäkring som utökat reseskydd

Du som är EU-medborgare kan skaffa en besöksförsäkring för att förbättra ditt reseskydd.

Det europeiska sjukförsäkringskortet (EU-kortet) ger EU-medborgare rätt till medicinskt nödvändig, offentlig vård under en tillfällig vistelse i Sverige. Med kortet får du vård på samma villkor och till samma kostnad som invånare i Sverige.

Du kan också köpa en besöksförsäkring som är mer omfattande. Den ger till exempel ersättning för hemtransport med ambulansflyg, vilket EU-kortet inte omfattar.

Ska du stanna i Sverige längre än 90 dagar, kontakta Migrationsverket för mer information om vad som gäller för dig.

## NÄR OCH TILL VEM KAN MAN KLAGA I ETT FÖRSÄKRINGSÄRENDE?

- Saknas information
- Ingen återkoppling
- Fel eller bristfällig information
- Missnöje med bemötandet
- Lång handläggningstid
- Chef, intern nämnd, klagomålsansvarig



### Du kan exempelvis klaga på försäkringsbolaget om du:

- upplever att du saknar information om ditt ärende
- inte får någon återkoppling i ditt ärende
- känner att du fått fel eller bristfällig information i säljsamtalet när du tecknade försäkringen
- tycker att handläggningstiden är orimligt lång
- är missnöjd med bemötandet.
- tycker att du fått vänta orimligt länge på en åtgärd från försäkringsbolaget

### Hur lång tid får skaderegleringen ta?

I försäkringsavtalslagen, FAL, står det inte hur lång tid skaderegleringen får ta, men försäkringsbolaget ska vara aktivt, vilket innebär att de har en skyldighet att utreda ärendet. Ersättning ska betalas senast en månad efter det du lagt fram den utredning som kan begäras av dig. Kravet på vad som kan begäras av dig har satts lågt i avgöranden från Allmänna reklamationsnämnden.

### Missnöjd med handläggningstiden?

Det finns en stegvis process du ska följa om handläggningen tar för lång tid och du

kan ha rätt till dröjsmålsränta.

När du inte får kontakt med din skadereglerare, inte får några besked eller är missnöjd med bemötandet från ditt försäkringsbolag ska du i första hand kontakta skadereglerarens chef. Har du kontaktat skadereglerarens chef och ändå inte fått hjälp ska du kontakta den som är klagomålsansvarig på försäkringsbolaget. I vissa bolag är skadeföraren också klagomålsansvarig och i andra finns det en kundombudsman. Vänd dig till ditt försäkringsbolag och fråga efter den klagomålsansvariga.

### **Dröjsmålsränta**

Efter en månad från det att du lämnat in alla handlingar som behövs för skaderegleringen kan du ha rätt till dröjsmålsränta om bolaget inte betalar ersättning i tid. Det gäller bara om du ska få kontant ersättning, inte om bolaget exempelvis ska reparera din skadade egendom. Dröjsmålsräntan beräknas enligt räntelagen och är referensräntan plus 8 procent i årlig ränta. Om referensräntan t ex är 3 procent blir räntan 10 procent (8+3).

### **Vem ska man klaga till på försäkringsbolaget**

Vänd dig till din handläggare eller handläggarens chef och begär omprövning vid missnöje med beslut eller anser beslutet är felaktigt. Många försäkringsbolag har en intern nämnd, klagomålsansvarig eller Kundombudsman som omprövar beslut om du som kund begär det. Dem kan du även vända dig till om du är missnöjd med bemötande eller handläggningstid. Fråga ditt försäkringsbolag vad som gäller.

### **Klaga i tid!**

<https://www.konsumenternas.se/konsumentstod/klaga-angra-anmal/klaga-i-ett-forsakringsarende/>

## NÄSTA STEG - PRÖVNING I EN EXTERN NÄMND

- Kostnadsfria nämnder utanför bolaget
- Vilken nämnd beror på ärendet
- Allmänna reklamationsnämnden ARN
- Personförsäkringsnämnden PFN
- Trafikskadenämnden TSN
- Ansvarsförsäkringens personskadenämnd APN
- Patientskadenämnden PSN
- Läkemedelsnämnden
- Domstol



FÖRDJUPNING FÖRSÄKRINGSFRÅGOR

9

### Prövning av en nämnd utanför försäkringsbolaget

Om du är missnöjd med beslutet även efter att försäkringsbolaget omprövat ditt ärende kan du välja att vända dig till en extern nämnd. Prövningen är alltid kostnadsfri för dig som konsument.

Vilken nämnd du ska vända dig till beror på vad ärendet handlar om:

- Allmänna reklamationsnämnden ARN
- Personförsäkringsnämnden PFN
- Trafikskadenämnden TFN
- Ansvarsförsäkringens personskadenämnd APN
- Patientskadenämnden PSN
- Läkemedelsnämnden
- Nämnden för rättsskyddsfrågor

**Allmänna reklamationsnämnden (ARN)** är en statlig myndighet som kan pröva de flesta tvister mellan en konsument och ett företag. Men en förutsättning är att värdet på det man tvistar om överstiger 2 000 kronor eller att ärendet har principiell betydelse. Det måste också finnas ett avtalsförhållande mellan konsumenten och företaget. För att ARN ska pröva en tvist om en gruppförsäkring måste försäkringen ha varit frivillig. Den får alltså inte ingå i t ex en medlemsavgift utan du ska på eget bevåg ha anslutit dig till försäkringen och betalat för den separat. Du kan bara få ARN att pröva din rätt till att teckna eller behålla försäkringen om du samtidigt har ett ekonomiskt krav på ersättning från försäkringen.

**Om det krävs en medicinsk bedömning kan ditt ärende prövas av några olika nämnder:**

- **Personförsäkringsnämnden (PFN)** prövar ärenden där konsumenter exempelvis krävt ersättning från sin sjuk- och olycksfallsförsäkring.
- **Trafikskadenämnden (TFN)** prövar skador som uppkommit i följd av trafik.
- **Ansvarsförsäkringens personskadenämnd (APN)** prövar ärenden om det är ett ärende där konsumenten kan ha rätt till ersättning för en personskada genom skadestånd, exempelvis efter en halkolycka som uppstått genom bristfällig snöröjning eller halkbekämpning.
- **Patientskadenämnden (PSN)** prövar skador som uppkommit i samband med vård eller behandling.
- **Läkemedelskadenämnden** prövar skador till följd av behandling med ett läkemedel.
- **Nämnden för Rättsskyddsfrågor** kan pröva omfattningen av rättsskyddsförsäkringen och ersättning för juridiskt ombud från trafikförsäkringen.
- **Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd** prövar arvodestvister.

### **Domstol**

Du kan även gå vidare till domstol. Tänk då på att du oftast kan använda rättsskyddet i din hemförsäkring, men kontakta gärna det försäkringsbolag där du har din hemförsäkring innan du anlitar ett ombud.

## DÖDSFALLBELOPP I OLIKA FÖRSÄKRINGAR

- I sjuk och olycksfallsförsäkringar
- I gruppförsäkringar
- Begravningsförsäkring
- Efterlevandeskydd i ålderspension
- Livförsäkringar
- Bolåneskydd



**Det finns dödsfallsbelopp i flera olika försäkringar. De kan innebära lite olika saker.**

### **Sjuk- och olycksfallsförsäkringar**

Ofta innehåller sjuk- och olycksfallsförsäkringar ett mindre dödsfallsbelopp.

### **Gruppförsäkringar**

I många gruppförsäkringar som du kan ha via arbetsgivaren eller facket kan det ingå ett dödsfallsbelopp. Beloppet är ofta ganska lågt. Om det belopp som ska betalas ut är ungefär ett prisbasbelopp så kallas beloppet för begravningsförsäkring. Syftet med försäkringen är då att täcka begravningskostnaderna.

### **Begravningsförsäkringar**

Vissa livförsäkring som är på låga belopp kallas ibland begravningsförsäkringar. På senare år har de produkterna försämrats genom att de ger en lägre ersättning och kostar mer. Det är inte självklart att ha kvar en sådan försäkring, men om det är en bra affär eller inte beror på hur länge man kommer leva (vilket såklart är svårt att veta).

### **Efterlevandeskydd**

Du kan också kombinera din ålderspension med skydd för dina anhöriga, ett så kallat efterlevandeskydd.

**Livförsäkringar** (har vi talat om i del 1)

En livförsäkring tecknar du för dina efterlevande. Om du dör under den tid som försäkringen gäller betalas det ut ett engångsbelopp till dem som du skrivit in som förmånstagare. De flesta livförsäkringar slutar att gälla mellan 65 och 90 års ålder; det står i villkoren. Efter det betalas inget från försäkringen längre.

**Bolåneskydd**

Banker och hypoteksinstitut erbjuder ofta de kunder som har bolån hos dem ett så kallat bolåneskydd. Det är en slags livförsäkring som gör att banken skriver av halva bolånet om du eller din partner dör före en viss ålder.



## LÅNESKYDDSFÖRSÄKRINGAR

- Försäkringar för lån som kan ge ersättning arbetslöshet, sjukskrivning och dödsfall
- Ska täcka en del av månatliga lånekostnader - ränta och amortering.
- Ersättningsbelopp minskar med åldern
- Premien ökar med åldern
- Upphör vid viss ålder – läs villkoren före tecknade
- Ofta missförstånd om teckningskrav - utebliven ersättning
- Kräver ofta hälsodeklaration



Låneskydd är en försäkring kopplad till ett lån. Försäkringen ska göra det möjligt att betala lånet även om du blir arbetslös, inte kan arbeta efter ett olycksfall eller en sjukdom eller om den du delar lånet med dör.

### **Vad ersätter en låneskyddsförsäkring**

Ska täcka en del av månatliga lånekostnader såsom ränta och amortering. Ofta har försäkringen ett maximalt ersättningsbelopp, som ibland minskar ju äldre du blir. Låneskyddet upphör att gälla vid en viss ålder, som står i försäkringsvillkoren. Läs därför noga igenom försäkringsvillkoren innan du tecknar ett låneskydd. Priset (premien) för försäkringen beror på bland annat på hur gammal du är och hur stort försäkringsbelopp du väljer.

Det finns alltid teckningskrav som ska vara uppfyllda och försäkringarna har karenstid. Det finns andra försäkringar som kan täcka de situationer där låneskyddet annars hade inträtt, till exempel livförsäkringar som vi talade om under grundkursen. Missförstånd och problem uppstår ofta med vissa av teckningskraven för försäkringarna vilket kan leda till utebliven ersättning från försäkringen.

### **Krav hälsodeklaration**

Vid ansökan krävs ofta hälsodeklaration. Vid sjukhistorik finns risk för nekad försäkring eller förhöjd premie.

## ERSÄTTNING VID PERSONSKADOR

- T ex. trafik-, halkolycka, patientskada
- Skadestånd - samma ekonomiska sats som före skadan
- Försäkring - Trafik-, ansvars-, patientförsäkring
- Bevisbörsa - sök läkarvård vid skadetillfället
- Anmäl skadan
- Anmäl till andra försäkringar



### **Trafik-, halkolycka, patientskada**

Om du blivit skadad i trafiken, i vården eller om någon har skadat dig av vårdslöshet kan du ha rätt till skadestånd. Detsamma gäller om du skadar dig på grund av att till exempel kommunen inte sandat när det är ishalka eller när en butik inte varnat för nivåskillnad i golvet i en butik. Trafikförsäkringen ger både förare och passagerare ersättning om de skadas i trafiken, oavsett vilket sorts trafikförsäkringspliktigt fordon som orsakat skadan och oavsett vem som är vållande. Dessutom ersätts också cyklister eller gångtrafikanter som blivit påkörda.

### **Fastighetsägare, butiksägare och kommuner har ett ansvar**

Fastighetsägare och kommuner har en skyldighet att underhålla den mark de ansvarar för. Det innebär till exempel att de ska se till att gångvägar inte är hala och att det inte finns hål eller ojämnheter. Samma sak gäller vid fastighetsentréer. Om du blir skadad på grund av att de ansvariga inte vidtagit rätt åtgärder kan du ha rätt till ersättning. Om du halkar på ett vått, nystädat golv eller på grund av att det ligger frukt på golvet inne i exempelvis en butik eller restaurang kan du ha rätt till skadestånd. Det krävs dock att butiks- eller restaurangägaren anses ha varit vårdslös. Det kan anses vårdslöst om butiken inte sätter upp varningsskyltar om att golvet är halt eller regelbundet sopar bort frukt som faller ner på golvet.

## **Skadestånd**

Skadeståndet ska ersätta både det fysiska och psykiska lidande som skadan innebär; dessutom de merkostnader, inkomstförluster och bestående besvär som den orsakar. Tanken med skadeståndsersättning är att du ska hamna i samma ekonomiska situation som om skadan inte hade inträffat. I vissa fall kan skadeståndet betalas ut från en försäkring. Om du skadats i trafiken ska ersättningen betalas ut från din egen eller de andra inblandades trafikförsäkring. På liknande sätt ska ersättningen betalas ut från vårdgivarens patientförsäkring om du skadas i vården. Det behöver inte ha varit någon som agerat vårdslöst för att du ska ha rätt till ersättning vid skador i trafiken eller vården.

## **Bevisbörd**

Du ska bevisa att du drabbats av en personskada och att du har rätt till ersättning. Se till att söka läkarvård i nära anslutning till skadetillfället. Anmäl skadan så snart som möjligt till försäkringsbolaget. Anmäl också din skada till dina olycksfallsförsäkringar. Tänk på att du kan behöva visa att fastighetsägaren, kommunen, butiks- eller restaurangägaren har varit vårdslös. Dokumentera gärna skadeplatsen med fotografier. Ta också namn och telefonnummer till eventuella vittnen.

## **Anmäl skadan**

Du ska själv anmäla skadan till kommunen, fastighetsägaren eller butiks- eller restaurangägaren. De i sin tur kontaktar sin ansvarsförsäkring. Glöm inte att också anmäla skadan till din egen olycksfallsförsäkring. Hör även efter om butiks- eller restaurangägaren har någon kundolycksfallsförsäkring. Då kan du få ersättning utan att de ansvariga anses ha varit vårdslösa.

## **Anmäl till andra försäkringar**

Anmäl även skadan till de andra försäkringar du har. Många gånger kan invaliditetsersättning betalas ut från flera försäkringar för samma skada. För kostnader kan du däremot aldrig få ersättning från mer än en försäkring.

**Trafikskadenämnden (TSN)** prövar skador som uppkommit i följd av trafik.

## **Ansvarsförsäkringens personskadenämnd (APN)**

Ansvarsförsäkringens Personskadenämnd kan pröva ärenden som handlar om ersättning för personskador när det är en ansvarsförsäkring eller annan försäkring som inte är trafikförsäkring som kan betala ut ersättningen.

**Patientskadenämnden (PSN)** prövar skador som uppkommit i samband med vård eller behandling.

<https://www.patientskadenamnden.se/>

## ERSÄTTNING VID SJUKDOM - VISANDEDAG

- Sjukdomar ska ha visat sig under försäkringstiden
- Visandedagen är när första vårdkontakten togs med anledning av symtomen
- Symtom innan man tecknade försäkringen = nekad ersättning



- Symtom före försäkringens tecknande kan innebära nekad försäkringsersättning
- Försäkringen ger ersättning för sjukdomar som visat sig under försäkringstiden. Visandedagen är när den första vårdkontakten togs med anledning av sjukdom eller symtom på sjukdom, oavsett om rätt diagnos då kunnat fastställas.

## SAMBANDSBEDÖMNING OLYCKSFALL

- Besvären ska bero på olycksfallet – "gjort klart mera sannolikt"
- Man ska ha
  - tagit kontakt med vården i nära anslutning till olyckan
  - haft kontinuerliga besvär
  - inte några dokumenterade besvär före olyckan
- Svårt att göra gällande samband för successivt ökande besvär



Vid olycksfall är det ofta vanligt att försäkringsbolaget gör en sambandsbedömning d.v.s. om besvären man söker ersättning för beror på olycksfallet. Den skadedrabbade måste göra klart mera sannolikt att besvären beror på olycksfallet.

Man ska ha

- tagit kontakt med vården i nära anslutning till olyckan
- haft kontinuerliga besvär
- inte haft några dokumenterade besvär före olyckan

### **Sambandsproblem**

Svårt att göra gällande samband om nackbesvären ökar succesivt. Exempel: Om man blir påkörd bakifrån och nackbesvär ökar först med tiden och inte direkt vid olyckstillfället.

## INLÖSEN ELLER REPARATION

**Jag vill att försäkringsbolaget löser in bilen efter en skada, men bolaget vill reparera. Har jag rätt till inlösen (kontantersättning)?**

- Bolaget avgör ersättningsform
- Om reparationskostnaden understiger bilens marknadsvärde - inte kräva inlösen

**För nyvärdesersättning krävs:**

- Bilen yngre än 1 år
- Max 2 000 mil
- Beräknad reparation mer än 50 procent av bilens nypris
- Första ägare



FÖRDJUPNING PRIVATA FÖRSÄKRINGAR

15

**Vanlig bilförsäkringsfråga: Jag vill att försäkringsbolaget löser in bilen efter en skada, men bolaget vill reparera. Har jag rätt till inlösen (kontantersättning)?**

Enligt försäkringsvillkoren är det försäkringsbolaget som avgör ersättningsform. Om reparationskostnaden understiger bilens marknadsvärde kan du inte kräva inlösen av bilen.

Är bilen ny kan du enligt försäkringsvillkoret ha rätt till nyvärdesersättning.

**Kraven för att få nyvärdesersättning är vanligen att**

- bilen är yngre än ett år
- den gått högst 2 000 mil
- beräknad reparationskostnad överstiger 50 procent av bilens nypris vid skadetillfället
- du är första ägare till bilen.

### **Skillnad på egen och annans försäkring**

Din egen försäkring gäller om du har helförsäkring och råkat ut för en singelolycka eller krockat med någon annan där du är vållande. Då gäller försäkringsvillkoren. T.ex. får du betala en självrisk och försäkringsbolaget har rätt att avgöra ersättningsformen, t.ex. inlösen istället för reparation. Men om du blivit påkörd, och den andra bilen är vållande, då har du istället rätt till ett skadestånd från den försäkringen. Det gäller oavsett om du själv har en trafik, halv- eller helförsäkring. Skillnaden blir att det andra försäkringsbolaget inte kan "välja ersättningsform" och t.ex. kräva att bilen ska lösas in (det finns ju inga försäkringsvillkor som begränsar). Om du vill att bilen ska repareras är något som du avgör själv. Däremot finns ett tak, att man i skadestånd aldrig betalar mer än vad bilen är värd.

Inlösen av en bil kan bli aktuell både när du ska få ersättning från ditt eget försäkringsbolag (om du har helförsäkring) och när du ska få ersättning från ett annat försäkringsbolag, efter att ha blivit påkörd. Så om ett försäkringsbolag erbjuder 20 000 kr för en bil som du tycker är värd 40 000 kr. Vad gör du då?

## MISSNÖJE VÄRDERING AV BIL VID INLÖSEN EFTER SKADA

- Vid oenighet bilens marknadsvärde
- Inlösen motsvara bilens marknadsvärde
- Köpa motsvarande bil begagnatmarknaden minus självrisk
- Pris i allmänna handeln – kombination privata bilhandlare och begagnatmarknaden
- Antal mil, årsmodell av vikt - ej renoveringar
- Motiverat beslut, egen utredning, värderingsman av Handelskammaren



FÖRDJUPNING PRIVATA FÖRSÄKRINGAR

16

### Vanlig bilförsäkringsfråga: Missnöjd med värderingen när din bil ska lösas in?

En vanligt ärende hos oss på Konsumenternas Försäkringsbyrå är att en konsument ringer in och är missnöjd med värderingen av en skadad bil som ska lösas in. Upplevelsen är ibland att försäkringsbolag lägger "skambud" och att ersättningen inte reflekterar bilens fulla värde.

### Bilens marknadsvärde- Prisbild webb, bilhandlare, opartisk värderingsman via Handelskamrar - besiktning.nu

Om reparationskostnaden överstiger bilens marknadsvärde sker inlösen. Om du är oenig med försäkringsbolaget om marknadsvärdet på din bil be handläggaren informera hur de kommit fram till värdet. Om du fortfarande inte accepterar värderingen kontakta bilhandlare om bilens marknadsvärde samt kontrollera prisbilden hos förmedlare på nätet som t ex blocket.se. Är du och bolaget fortfarande oeniga kan du begära en opartisk värdering av en värderingsperson ansluten till Sveriges Handelskamrar. Se länk: <https://besiktning.nu/>



### **Så här invänder du mot en låg värdering**

Bakgrunden är att värderingen ska motsvara bilens marknadsvärde. Pengarna ska alltså räcka till för att du ska kunna köpa en motsvarande bil på begagnatmarknaden (om du lägger till självrisken). Man brukar prata om "prisläget i allmänna handeln", och med det menas både den begagnade privatmarknaden och bilhandlare. Tänk på att det inte spelar någon roll hur mycket du lagt på renoveringar utan frågan är bara hur det påverkat bilens marknadsvärde.

### **Så här gör du konkret:**

- Begär först att försäkringsbolaget motiverar hur de kommit fram till sin värdering.
- Gör en egen utredning genom att leta efter bilar i motsvarande skick på sajter som Blocket, Tradera, Bytbil.com och Wayke.se. Använd också värderingssidor som bilpriser.se och prata med bilhandlare om du vill.
- Ta en fortsatt dialog med försäkringsbolaget med stöd av din utredning och försök hitta en lösning. Kommer ni inte överens, då är alternativet att gå till en värderingsman utsedd av handelskammaren (se besiktning.nu). Bolaget och kunden brukar dela på kostnaden för en sådan värdering, och hos vissa bolag står de för hela kostnaden. Tänk på att det förutom värderingskostnaden finns en risk att värdet sänks jämfört med det som försäkringsbolaget erbjöd.

Att gå till ARN (allmänna reklamationsnämnden) är inte rätt steg. Frågan gäller värdering och slutdestinationen är då i normalfallet en värdering via handelskammaren.

## DJURFÖRSÄKRINGAR

- Veterinärvård 30 000 – 160 000 kronor/år
- Maxbelopp medicin, rehab, strålning
- Tecknas 6 v – 7 år / ingen maxgräns
- Karenstid 15 - 20 dagar
- Livförsäkring, marknadsvärde
- Påverka premien: Fast eller rörlig självrisk?
- Klagomål vid bolagsbyte - höjda premier och undantag



### Veterinärvård

Djurförsäkringar består framför allt av en veterinärvårdsförsäkring som ersätter kostnader om ditt djur blir sjuk eller råkar ut för ett olycksfall. Behandling och vård ska utföras av en legitimerad veterinär.

### Maxbelopp och undantag

Försäkringen ersätter inte allt som ditt djur kan råka ut för och heller inte alla typer av sjukdomar. I försäkringsvillkoren framgår det vad som ersätts. I vissa fall kan försäkringen gälla men med en begränsning för till exempel kostnader för medicin. Sjukdomar och skador som uppstått innan du tecknat försäkringen, eller sjukdomar som uppstår inom karenstiden i försäkringen, ersätts aldrig. I de olika bolagens veterinärvårdsförsäkringar finns sjukdomar som inte omfattas, vissa undantag gäller för alla raser medan andra är rasspecifika. För hundar och katter kan du vanligtvis teckna en försäkring från det att de blivit 6 veckor gamla och för hästar redan när de föds (eller ibland andra levnadsdagen).

### Karenstid

I vissa försäkringar finns det en karenstid på vanligen 20 dagar när man tecknar en försäkring. Om din hund blir sjuk under den tiden gäller oftast inte försäkringen.

### **Livförsäkring - välj livbelopp**

Utöver veterinärvård kan du också teckna en livförsäkring som ger ersättning om djuret dör före en viss ålder eller måste avlivas. Om du också tecknar en livförsäkring för ditt djur kan du få ersättning om det avlider före en viss ålder eller måste avlivas. För att du ska kunna få ersättning vid avlivning måste en veterinärmedicinsk bedömning ligga till grund för beslutet om avlivning. Hur stor ersättning du kan få beror på vilket livbelopp du försäkrat ditt djur för. Livbeloppet ska högst motsvara det som i försäkringsvillkoren benämns "marknadsvärde" och som i sin tur ska grundas på bland annat inköpspris, tävlingsresultat, härstamning eller avelsmeriter. Det är upp till dig som försäkringstagare att se till att djuret är försäkrat till rätt belopp. Hos många försäkringsbolag sker en avtrappning av försäkringsbeloppet när djuret uppnår en viss ålder.

### **Påverka premien på din djurförsäkring**

Du kan påverka priset på din försäkring genom att välja en hög eller låg självrisk och genom vilket livbelopp du väljer.

### **Fast eller rörlig självrisk?**

I alla djurförsäkringar får du alltid stå för en viss del av veterinärkostnaderna själv. Den självrisken består vanligtvis av, en fast och en rörlig del. Du kan påverka priset på din försäkring genom att välja en hög eller låg självrisk. Fast självrisk 1 500 – 5 000 kronor eller rörlig självrisk 15-25 procent.

### **Vanligt klagomål - höjda premier vid byte av försäkring**

Under flera år har konsumenter återkommande varit missnöjda med höga premier för djurförsäkringar men också med stora premiehöjningar. Det är komplicerat att byta djurförsäkring för att få lägre premie. Den nya försäkringen ger begränsad ersättning för skador som djuret tidigare har drabbats av. Om djuret dessutom skulle ha en pågående skada så kommer varken den nya eller den gamla försäkringen ge ersättning för skadan. Ett vanligt problem är att djurförsäkringar har undantag och begränsningar som många konsumenter inte är medvetna om. Detta leder till missnöje när en skada inte ersätts.

Om din hund har en sjukdomshistorik kan det innebära risker med att byta försäkring. Det försäkringsbolag som du byter till kommer inte att ersätta skador eller sjukdomar som kan härledas bakåt i tiden, alltså när hunden var försäkrad i ett annat bolag. Många gånger kan det nya försäkringsbolaget införa undantag i försäkringen för sådant som hunden drabbats av tidigare.

Vill du byta försäkring är det därför viktigt att du först ansöker om en försäkring hos det nya bolaget och ser vilken typ av försäkring du kan få där innan du säger upp din

befintliga eller överväg att behålla den ursprungliga om du kan.

## HÅLLBARHET

- Skadeförebyggande tips bidrar till hållbarhet eftersom det allra bästa för hållbarhet är om en skada aldrig inträffar
- Hjälper enskilda konsumenter och leder till mindre miljöpåverkan



GÅLLA DIN  
EKONOMI

FÖRDJUPNING FÖRSÄKRINGSFRÅGOR

18

### Hållbarhet

Vi arbetar även med hållbarhet på Försäkringsbyrån. Vi ger skadeförebyggande tips till konsumenter, eftersom det allra bästa för hållbarhet är om en skada aldrig inträffar. Vi har också två hållbarhetsjämförelser på vår webbplats, som visar på hur bolagen arbetar konkret med hållbarhet inom motorförsäkringar och boendeförsäkringar.

## KONTAKTA OSS NÄR DU VILL

**Telefon:**  
0200-22 58 00 (kl. 9.00 -12.00)

**Mailformulär på:**  
[konsumenternas.se](http://konsumenternas.se)



FÖRDJUPNING FÖRSÄKRINGSFRÅGOR

# Tack!

**Kontakt:**

Gabriella Hallberg

[gabriella.hallberg@konsumenternas.se](mailto:gabriella.hallberg@konsumenternas.se)



GILLA DIN  
EKONOMI