

Rekommendation om bemötande och tillgänglighet vid ansökan om personförsäkring

1 Bakgrund

Den nuvarande försäkringsavtalslagen (FAL) trädde ikraft 2006. Den ersatte både 1927 års försäkringsavtalslag och 1980 års konsumentförsäkringslag. Kontraheringsplikt för personförsäkring infördes då i FAL.

När kontraheringsplikten infördes framhöll regeringen att lagstiftningen behövde följas upp så att den tillämpades korrekt. Dessutom ville regeringen säkerställa att de sociala skyddsaspekterna kring kontraheringsplikten verkligen fick genomslag i praktiken (prop. 2003/04:150 s. 249 f.).

I juni 2014 beslöt regeringen att tillsätta en utredare för att bedöma om kontraheringsplikten för personförsäkring tillämpas på det sätt som var meningen. Utredaren skulle också vid behov lämna förslag på författningsändringar eller andra åtgärder som krävs.

Utredaren lämnade i maj 2016 sitt betänkande *Rätten till en personförsäkring – ett stärkt konsumentskydd (SOU 2016:37)*. Där definieras innebörden i kontraheringsplikten. Den innebär att försäkringsbolagen inte får neka, begränsa eller fördyra en sökt personförsäkring i normalfallet. Det får bara ske om det försäkringsmässigt är nödvändigt med hänsyn till sökandes individuella hälsotillstånd och bolagets normala utbud av försäkringsvillkor i liknande fall.

Utredaren anser att försäkringsbolagen är måna om att leva upp till kontraheringsplikten. Där det finns brister beror det till viss del på att lagstiftningen är otydlig. Det har fått till följd att det varit oklart hur kontraheringsplikten ska tillämpas i praktiken.

Utredarens förslag är att konsumentskyddet ska stärkas. Detta ska dels ske genom att kontraheringsplikten förtydligas i lagstiftningen. Och dels genom att branschen, genom Svensk Försäkring, ska arbeta med självreglering.

Utredningen pekade på flera områden där man menade att ett stärkt skydd för konsumenterna kunde uppnås genom självreglering. Områdena är:

- Främjande av ansökningar.
- Bemötandet vid ansökningar.
- Kvalitetssäkring av försäkringsmedicinska riktlinjer.
- Förbättrade beslutsmotiveringar.
- Ökad tillgänglighet.

2 Syfte och omfattning

Mot den bakgrund som beskrivs ovan har Svensk Försäkring utarbetat den här rekommendationen. Vid utformandet har de uttalanden och förslag till lagändringar som lämnas av *Utredningen om rätten till en personförsäkring* beaktats.

Bestämmelser om kontraheringsplikt för personförsäkring finns i försäkringsavtalslagens 11 kap 1,3 och 4 § §. Den här rekommendationen är en komplettering till de bestämmelserna.

Rekommendationens syfte är:

- Att säkerställa att kontraheringsplikten tillämpas när en person vill ansöka om eller flytta en försäkring.
- Att förbättra de försäkringssökandes möjligheter att fullfölja en ansökan om personförsäkring.
- Att underlätta för de försäkringssökande att ta del av innehållet på webben och i appar.

I den här rekommendationen används termen *ansökan*. Med *ansökan* avses fullständiga ansökningshandlingar vid såväl nyteckning, flytt som utökning.

3 Kontraheringspliktens tillämpning vid riskbedömning

Lagstiftaren har velat stärka möjligheterna för personer med funktionsnedsättning eller kronisk dålig hälsa att teckna försäkring. Kontraheringsplikten ska säkerställa att riskbedömningen är individuell och att den bygger på försäkringstekniska principer. Härigenom stärks skyddet för alla konsumenter.

För att den försäkringssökande ska kunna åberopa kontraheringsplikten krävs att hen lämnat in en ansökan om försäkring. Försäkringsbolaget gör sedan den riskbedömning som krävs. Om försäkringssökande får ett avslag – helt eller delvis – kan hen sedan begära omprövning hos bolaget, hos Personförsäkringsnämnden eller föra talan i domstol.

Hanteringsregler

- En försäkringssökande ska inte på förhand nekas eller avrådas från att ansöka om försäkring.
- Försäkringsbolagets personal ska i sitt bemötande mot den försäkringssökande utgå ifrån att alla kan ansöka om försäkring. Bolaget gör alltid en individuell bedömning utifrån aktuella hälsouppgifter. Därmed så finns det inte några sjukdomar eller funktionsnedsättningar som ger ett direkt avslag utan bedömning.
- Försäkringsbolaget ska säkerställa att personalen har tillräckliga kunskaper om kontraheringsplikten. Den försäkringssökande kan bara åberopa den om ansökan har lämnats och ansökningsförfarandet fullföljts.
- Försäkringsbolaget ska säkerställa att anknutna förmedlare har fått information om vad kontraheringsplikten innebär.

4 Tillgänglighet vid ansökan

Utredningen visar att det finns grupper som upplever att det är svårt att fullfölja en ansökan om personförsäkring. Därför omfattar den här rekommendationen också hanteringsregler med syftet att underlätta för den försäkringssökande att ta sig igenom ansökningsprocessen.

Hanteringsregler

- Försäkringsbolaget ska i sin kommunikation med försäkringssökande tydliggöra på vilka olika sätt som finns att ansöka om försäkring.
- Försäkringsbolaget ska välkomna den försäkringssökande att ställa frågor vid behov.
- Det är viktigt att de försäkringssökande känner sig personligt bemött vid ett avslagsbeslut. Det kan då vara av värde om det i olika skriftliga handlingar lämnas kontaktuppgift till en namngiven person. Försäkringsbolaget bör utifrån de egna rutinerna identifiera i vilka dokument detta är lämpligt.
- Tillgänglighetsfrågorna bör särskilt uppmärksammas i de digitala köpprocesserna. Exempelvis bör den försäkringssökande kunna fylla i den digitala hälsodeklarationen successivt utan att behöva börja om.

5 Tillgänglighet på webben och i appar

Ökad tillgänglighet på webben och i appar underlättar för alla grupper i samhället att ta del av den digitala världen. Det offentliga Sverige arbetar efter olika webb- och appriktlinjer för vilka Post- och telestyrelsen ansvarar. De finns tillgängliga på www.webbriktlinjer.se.

I riktlinjerna ingår att myndigheterna ska följa Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) nivå AA. Det är internationella riktlinjer för innehållet på webben. Riktlinjerna är numera också en ISO-standard (ISO/IEC 40500:2012). WCAG 2.0 innehåller ett stort antal rekommendationer om hur webbinnehåll kan göras tillgängligt och där hänsyn tas till personer med olika former av funktionsnedsättningar. Det innebär också att webbinnehållet blir mer tillgängligt för alla.

Hanteringsregler

- Försäkringsbolagens webb/apputveckling bör ta som utgångspunkt de riktlinjer som lämnas på www.webbriktlinjer.se.

6 Ikraftträdande

Denna rekommendation träder i kraft den 1 januari 2018.