

Rekommendation om förköpsinformation

Syfte

Denna rekommendation lägger fast allmänna principer för försäkringsföretagens lämnande av förköpsinformation till konsument gällande konsumentförsäkringar och individuella personförsäkringar tecknade av konsument, inklusive livförsäkringsprodukter av sparandetyyp, samt frivillig gruppförsäkring. Med förköpsinformation avses sådan information som enligt lag och föreskrifter ska lämnas innan köp, såväl när försäkringsföretaget vänder sig till konsumenten i syfte att förmå denne att ingå försäkringsavtal som när konsumenten själv initierar kontakten. Rekommendationen omfattar förköpsinformation enligt Försäkringsavtalslagen (2005:104), Försäkringsrörelselagen (2010:2043) och i enlighet därmed meddelade allmänna råd och föreskrifter¹. Syftet med rekommendationen är att komplettera och konkretisera bestämmelser i dessa lagar och regler kring förköpsinformation och möjliggöra för konsumenten att träffa sitt val med tillgång till viktiga fakta. Rekommendationen är ett uttryck för vad som utgör god sed för utformning och tillhandahållande av förköpsinformation.

En rekommendation rörande det särskilda faktabladet för livförsäkringsprodukter av sparandetyyp har antagits separat av Svensk Försäkrings styrelse.

Förköpsinformationens innehåll

Förköpsinformationen ska presenteras på ett pedagogiskt och lättillgängligt sätt med syfte att fungera som beslutsunderlag för konsumenten. Utgångspunkten ska vara ett vardagligt och enkelt språk som är tilltalande att läsa. Skriftlig information bör vara tydlig och begriplig för de avsedda mottagarna. På pensionsområdet bör företagen beakta ordlistan "Pensionstermer för konsumenter" vid utarbetandet av förköpsinformationen. Ordlistan är framtagen i SIS regi och kan laddas ned från följande länk:

<http://www.sis.se/terminologi-och-dokumentation/ordlistor/allmänt/ss-400002014>

Informationens utformning och innehåll ska anpassas till den produkt och målgrupp informationen är avsedd för. Informationen ska även anpassas till den situation där kunden erbjuds att köpa försäkring.

¹ Vid tidpunkten för rekommendationens ikraftträdande Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2011:39) om information som gäller försäkring och tjänstepension.

Förköpsinformationen ska ge konsumenten möjlighet att bedöma hur försäkringen svarar mot dennes behov. En avvägning ska göras mellan behovet av information och behovet av lättbegriplighet. Avvägningen måste dock ske mot bakgrund av produktens art och komplexitet. Varken en alltför kortfattad eller omfattande textmängd kan sägas uppfylla dessa krav. Exempelvis uppfyller inte de fullständiga försäkringsvillkoren kravet på pedagogik och lättillgänglighet samtidigt som enbart en hänvisning till var de fullständiga villkoren finns att hämta är alltför kortfattad.

Information i skriftlig form

Förköpsinformationens rubrik ska vara Förköpsinformation. Inledningsvis bör det framgå att här lämnas information som försäkringsföretaget enligt lag ska lämna innan köp. Ett exempel på hur detta kan uttryckas är: Du har rätt att få denna information innan du köper försäkringen. Det är viktigt att du läser den.

Förköpsinformation och säljbudskap ska hållas åtskilt. Under rubriken förköpsinformation ska endast finnas fakta. Nedan anges exempel på information som Svensk Försäkring anser, utöver vad som uttryckligen framgår av lag och föreskrift, ska ingå i förköpsinformationen.

- Inledningsvis ska anges att uppgifterna är en kortfattad översikt av försäkringen och att de inte utgör fullständiga försäkringsvillkor.
- Uppgift om vilka möjligheter konsumenten själv har att välja omfattning av försäkringen.
- Uppgift om i vilka avseenden konsumenten själv kan påverka premien, t.ex. genom val av självrisknivå.
- Information om att råd och hjälp vid köp kan fås via Konsumentverket², hos de kommunala konsumentvägledarna och Konsumenternas försäkringsbyrå (ange även kontaktuppgifter).

De avsnitt i förköpsinformationen som avser **viktiga begränsningar** ska särskilt framhållas, bland annat genom en rättvisande rubriksättning. Om viktiga begränsningar samlas på ett ställe ska en tydlig hänvisning finnas inledningsvis i förköpsinformationen. Ett budskap av följande slag ska alltid finnas i förköpsinformationen: om något skydd är särskilt viktigt för dig ta reda på om det omfattas av försäkringen genom att kontakta oss/ansvarig förmedlare/rådgivare. Sammanfattningsvis ska viktiga begränsningar framhållas lika tydligt som information om vad som ingår i försäkringen.

Om produkten marknadsförs under ett annat varumärke än försäkringsgivarens ska detta tydligt framgå av förköpsinformationen.

Förköpsinformation som lämnas i samband med köp av vara, ska innehålla information om i vilken utsträckning som försäkringen kan omfatta samma skydd som gäller enligt lag och eventuell garanti. Det ska även anges att hemförsäkring eller andra försäkringar kan täcka det skydd som produktförsäkringen ger.

² Den webbaserade konsumentupplysningen Hallå Konsument (www.hallåkonsument.se)

Form för lämnande av förköpsinformation

Förköpsinformation ska lämnas i en form som är anpassad till använd distributionsform. Enligt gällande lag ska förköpsinformation lämnas i "varaktig form". Den moderna tekniken innebär i många fall att material lämnas genom att finnas tillgängligt på elektronisk väg. Konsumenten ska i dessa situationer ges möjlighet att spara förköpsinformationen och försäkringsföretaget bör, i direkt anknytning till förköpsinformationen, uppmana konsumenten att läsa och spara denna. Exempelvis kan förköpsinformationen finnas tillgänglig i en pdf-fil för nedladdning.

Förköpsinformationen ska vara lätt att hitta för konsumenten på t.ex. en webbsida. Förköpsinformationen ska vara sökbar om den finns på företagets webbsida. Vid köp på internet ska informationen lämnas tidigt i samband med den digitala köpprocessen. Val av teknik ska alltid medge att informationen kan sparas av konsumenten.

Information om försäkringsvillkor

Om försäkringsföretaget inte överlämnar eller översänder de fullständiga försäkringsvillkoren innan avtalet ingås, ska konsumenten få information om hur dessa kan erhållas. Villkor kan hållas tillgängliga t.ex. på en webbsida under förutsättning att de på begäran kan skickas ut till konsumenten.

Ikraftträdande

Denna reviderade rekommendation antogs av Svensk Försäkrings styrelse vid styrelsesammanträdet den 9 oktober 2018 och trädde i kraft vid samma tidpunkt.

Genom denna rekommendation upphävs den rekommendation om förköpsinformation som Svensk Försäkrings styrelse antog den 9 oktober 2014.