



Konsument
verket • KO

RAPPORT

23 december 2008
FI DNR 08-10495-000
KOV DNR 2008/1179

2008:21

Rätt försäkring för tv:n

EN GRANSKNING AV
ELEKTRONIKBRANSCHENS
PRODUKTFÖRSÄKRINGAR

FINANSINSPEKTIONEN OCH KONSUMENTVERKET

Sammanfattning

Konsumenter erbjuds oftast en produktförsäkring när de köper elektronikvaror. Om konsumenten tackar ja skriver butiken ut ett försäkringsavtal.

Det är inte alltid lätt för en konsument att veta om försäkringen som erbjuds är till nytta eller inte. Det som kan vara bra för en konsument kanske inte är det för en annan. Exempel på faktorer som påverkar nyttan är vilken hemförsäkring konsumenten har, risken för skador, produktens pris samt konsumentens finansiella situation och behov av produkten.

Det är konsumentens eget ansvar att ta reda på behov och förutsättningar. Därutöver behöver konsumenten tillräcklig och korrekt information för att kunna göra valet.

Det som kan inträffa är att konsumenten riskerar att betala för ett skydd som denne redan har.

Under hösten har Finansinspektionen och Konsumentverket tillsammans undersökt produktförsäkringarna i hemelektronikbranschen. Anledningen till undersökningen är att många konsumenter har klagat på och frågat om dessa försäkringar. Vi har jämfört konsumentskyddet för platt-tv genom att undersöka vilket skydd produktförsäkringen ger i förhållande till konsumenternas övriga lagstadgade och frivilliga skydd; garanti, reklamation, hemförsäkring och hemförsäkring med tillägg.

Om platt-tv:n går sönder och felet är ett tillverkningsfel, skyddas konsumenten enligt lag av reklamation i tre år. Konsumenten är normalt sett också skyddad för tillverkningsfel genom säljarens garanti. Den vanligaste garanti-tiden är ett eller två år. När det rör sig om tillverkningsfel som visas inom tre år från köpet, har alltså hemförsäkringen, tillägget till hemförsäkringen och produktförsäkringen, ringa betydelse för konsumenten. Orsakas skadan däremot genom en oturshändelse, kan tilläggs- och produktförsäkringen ha ett betydligt större värde för konsumenten. Hemförsäkringen täcker sådana skador som varken är ursprungliga eller beror på otur, exempelvis skada eller förlust på grund av brand eller stöld.

En hemförsäkring med tillägg kan nyttjas för de flesta av konsumentens produkter till skillnad mot produktförsäkringens skydd som bara gäller för en specifik produkt. När det gäller skydd för skador som orsakas av otur har konsumenten således att välja mellan en tilläggsförsäkring med högre självrisk och ett högre åldersavdrag som täcker de flesta av konsumentens saker, eller en försäkring som gäller för endast det försäkrade objektet men där både självrisk och åldersavdrag är väsentligt lägre. I bedömningen bör konsumenten även ta med vad som händer om skada inträffar och produkten ersätts med en ny. Har konsumenten i detta fall en tilläggsförsäkring så fortsätter den löpa på som vanligt, medan en konsument med en produktförsäkring måste betala premie för en ny försäkring för ersättningsprodukten.

Bakgrund

Under det senaste året har försäkringar som säljs i detaljhandeln diskuterats allt mer. I denna undersökning har vi valt att kalla dessa försäkringar för produktförsäkringar. Klagomål och frågor om dessa försäkringar har kommit in till Finansinspektionen (FI), Konsumentverket (KOV), Konsumenternas Försäkringsbyrå, kommunernas konsumentvägledare samt till Allmänna Reklamationsnämnden. Klagomålen och frågorna handlar, bland annat, om bristande information om dessa försäkringar.

FI och KOV har under hösten tillsammans undersökt hur produktförsäkringarna ser ut. Vi har analyserat vilket skydd dessa ger jämfört med hemförsäkringen och hemförsäkringen med ”drulletillägg”, garanti, och det allmänna skyddet i konsumentlagarna. Vi har även granskat försäkringsvillkoren för att se om de håller sig inom de lagar som finns på området och ska bedöma om villkoren är skäliga¹. Vi vill också se om konsumenten får tillräcklig och tydlig skriftlig information om produktförsäkringar. Tydlig information är en grundläggande förutsättning för att konsumenten ska kunna fatta ett välgrundat beslut om köp av en försäkring. Målet för vårt gemensamma arbete är att produktförsäkringar ska vara ett område där konsumenterna lättare ska se vad som gagnar dem.

Undersökningen

Urvalet av produkter

För att undersökningen inte ska bli allt för stor och för svår att överblicka har vi valt att begränsa den till området hemelektronik. Vi har dessutom begränsat den ytterligare till att omfatta endast en produkt, platt-tv. Konsumentintresset för platt-tv är stort. Den har utvecklats mycket och sålts i stor omfattning de senaste åren. Platt-tv kan också försäkras i samtliga bolag som vi har tagit med i undersökningen.

Produktförsäkringarna kan tecknas via ett flertal butikskedjor. Jämförelsen med hemförsäkringarnas tillägg gjorde vi med hjälp av försäkringsvillkor som vi hämtade från bolagens webbplatser. De bolag som är med i jämförelsen är de rikstäckande bolagen; If, Trygg Hansa, Folksam och Moderna, samt länsbolaget Länsförsäkringar Värmland. De villkor vi har granskat är villkor om stöldbegärlig egendom. Vi har även följt upp med telefonsamtal till bolagen om priset på ”drulleskydd” till hemförsäkringen.

Vi har avgränsat undersökningen till hemförsäkringarnas tilläggsförsäkringar för egendom värderad till ungefär 40 000 kronor. Tilläggsförsäkring för enstaka föremål har vi bortsett ifrån.

¹ Den delen rapporteras separat under januari 2009

Försäkringsalternativ

För att förstå om produktförsäkringen kan vara till nytta för konsumenten har vi nedan valt att redogöra för det skydd som konsumenten redan har och kan ha, genom reklamation, garantier, hemförsäkring och hemförsäkring med tillägg.

Konsumentskydd

Du har skydd genom konsumentköplagen när du köper en produkt. Säljaren är bland annat ansvarig för att varan stämmer överens med vad som avtalats avseende mängd, kvalitet, förpackning, utlovad egenskap eller om det med varan inte följt anvisningar som behövs för installation, montering, användning, förvaring och skötsel.

Reklamation

Lagen säger att konsumenten har rätt att reklamera varan i tre år från den dag varan togs emot. Det gäller för ursprungliga fel, det vill säga tillverkningsfel, och sådana fel som säljaren har orsakat. Lagen är tvingande. Det betyder att säljaren inte får avtala om annan reklamationstid än tre år. De första sex månaderna måste säljaren visa att konsumenten har orsakat felet. Om säljaren inte kan visa detta ska konsumenten få en ny produkt eller den gamla reparerad på säljarens bekostnad. Från sex månader till tre år är det visserligen konsumenten som måste visa att felet är ursprungligt, men domstolar och praxis visar dock att kravet på bevis från konsumenten inte är allt för stort. Kan det ursprungliga felet visas, ska konsumenten få en ny produkt eller den gamla reparerad på säljarens bekostnad.

Garanti

Det är frivilligt för säljaren att lämna en garanti. De flesta butiker lämnar dock garanti och den är oftast på ett år, enligt branschbestämmelser. Men garantitiden kan vara längre eller kortare beroende på produkt. Om säljaren lämnar en garanti, ska det framgå av avtalet. Under garantitiden är det säljaren som måste visa att det inte fanns ett tillverkningsfel vid köpet. Om säljaren inte kan visa detta ska konsumenten få en ny vara eller den gamla reparerad på säljarens bekostnad.

Hemförsäkring

De flesta konsumenter har en hemförsäkring. I hemförsäkringen ingår bland annat ett skydd för lösöre som ersätter försäkringstagaren för egendom som skadas av till exempel stöld, skadegörelse, brand och blixtnedslag. Hemförsäkringen gäller för lösöre som konsumenten äger, hyr eller lånar för privata ändamål. Lösöre är normalt möbler, husgeråd, kläder och olika slag av apparater. Vid skada eller stöld tillkommer hos de flesta försäkringsbolag en självrisk på ungefär 1500 kronor vid varje skadetillfälle.

Hemförsäkring med tillägg

Nästan alla hemförsäkringar har olika tillägg. Det tillägg som kan tecknas för lösöre har flera olika namn. Några exempel är allrisk-, drulle-, oturs eller merförsäkring. Tillägget omfattar precis som hemförsäkringen det lösöre som är avsett för privat bruk. Tilläggsförsäkringens högsta sammanlagda ersättningsbelopp är mellan 30 000 och 40 000 kronor per skadetillfälle och kostnaden för tilläggsdelen är ungefär 350 till 500 kronor per år. Kostnaden kan variera beroende på hur och var försäkringstagaren bor. Vid skada görs ett avdrag för självrisk som normalt sett är lika stor som i hemförsäkringens grundskydd, det vill säga, ungefär 1 500 kr.

Tilläggsförsäkringen ger i många fall ett utökat skydd för konsumentens lösöre, eftersom även skador som orsakas på grund av otur omfattas. Men det finns i de flesta fall begränsningar när det gäller stöldbegärlig egendom. För att veta vad som gäller är det viktigt att läsa igenom villkoren.

Aktsamhet

Försäkringsbolagen kräver aktsamhet från konsumenten, så att skada inte orsakas i onödan. Aktsamhetskraven ska framgå av villkoren. Exempelvis kan skada som orsakas av konsumenten genom felaktig behandling, reparation eller rengöring leda till nedsatt ersättning eller att ersättningen faller bort helt. Samma sak gäller om konsumenten använder produkten på en plats där den utsätts för uppenbar risk att skadas, eller då den transporteras utan emballage.

Åldersavdrag

Med åldersavdrag menas att ersättningen minskas i takt med produktens ålder. Vid ersättning för skadad eller förlorad stöldbegärlig egendom, värderas egendomen i de flesta fall till nyanskaffningsvärdet under första året och där efter sker ett åldersavdrag. Åldersavdraget skiljer sig åt mellan de olika hemförsäkringsbolagen, men ligger någonstans mellan 15 och 20 procent avdrag per påbörjat år. Efter ungefär sex år görs en individuell bedömning av produkten gällande åldersavdraget. Om produkten varit funktionsduglig vid skadetillfället kan åldersavdraget som mest bli omkring 80 procent av köpspriset.

Ett problem med åldersavdrag kan vara den snabba produktutvecklingen som gör att det ibland inte finns en likvärdig vara för konsumenten att få. Det innebär att en konsument, som är fullt nöjd med den prestanda och utformning som fanns på den skadade produkten, i princip tvingas att betala en extra summa för att få en produkt som denne kanske inte vill ha.

Här utmärker sig ett försäkringsbolag genom att erbjuda något som de kallar för nyvärdesersättning för viss typ av hemelektronik, däribland tv och dator, om du tecknar en specialvariant av hemförsäkringen.

Produktförsäkringen

Produktförsäkringen tecknas i samband med köpet av varan i butik. Butiken skriver ut försäkringsavtalet men avtalet ingås mellan konsument och det försäkringsbolag som butikskedjan samarbetar med. Produktförsäkringen gäller endast för en specifik produkt, och upphör gälla den dag som produktförsäkringen utnyttjas till följd av en totalskada och en ersättningsprodukt lämnas ut. Produktförsäkringen gäller under en begränsad tid, normalt två eller tre år. Produktförsäkringen har oftast ingen eller en låg självrisk, och vid reglering av skada sker inget åldersavdrag. I de fall där konsumenten får en ny produkt, ska ersättningsprodukten vara likvärdig med den försäkrade produkten. Priset för en produktförsäkring varierar naturligtvis beroende på produkt och försäkringsbolag. Men för en 40-tums platt-tv får en konsument betala omkring 1 400 till 2 000 kr för en treårig försäkring.

Produktförsäkringen täcker bland annat funktionsfel på den försäkrade produkten, men inte om felet täcks av produktens garanti eller om den kan reklameras. Skador som uppkommit till följd av plötslig oförutsedd händelse orsakad av yttre påverkan ersätts också. I produktförsäkringens villkor finns undantag då försäkringen inte gäller. För att vara helt säker på vad som täcks av produktförsäkringen är det viktigt att noggrant läsa igenom villkoren innan tecknandet av försäkringen.

Dubbelförsäkring

De försäkringar vi talar om i denna rapport, kallas för sakförsäkringar. När det gäller sakförsäkringar kan konsumenten bara få ersättning från en försäkring, oavsett om konsumenten har betalat premie för flera försäkringar som täcker samma skada. Det betyder att konsumenten antingen, får ersättning från den ena eller den andra försäkringen, men inte från båda.

Exempel på händelser som kan inträffa och vilket skydd som kan bli aktuellt beroende på kundens förutsättning

- G** Garanti enligt avtal
- R** Reklamation enligt Konsumentköplagen
- H** Hemförsäkring
- T** Tilläggsförsäkring
- P** Produktförsäkring
- I** Ingen ersättning



Ingen försäkring alls

Olle köper en platt-tv. Han har ingen försäkring alls. Butiken lämnar garanti på ett år. Efter tre månader går tv:n sönder. Verkstaden konstaterar att det är

ett tillverkningsfel. Olle kan få en ny tv med hänsyn till garantin och till reklamationsrätten.

G eller **R**

Olle köper en platt-tv. Han har ingen försäkring alls. Butiken lämnar garanti på 1 år. Efter ett år och tre månader går tv:n sönder. Olle måste visa att felet är ett tillverkningsfel. Kan han göra det har han rätt till en ny tv enligt reklamationsrätten. Om Olle inte kan visa detta, får han ingen ersättning. Garantin gäller inte längre.

R



Produktförsäkring

Lisa har ingen hemförsäkring men däremot en produktförsäkring. Lisa köper en platt-tv. Butiken lämnar garanti på ett år. Efter två år går tv:n sönder. Felet är inte ursprungligt utan beror på en oturshändelse, tv:n föll i golvet när Lisa kom åt den då hon dammsög. Lisa kan få ersättning från produktförsäkringen. Om Lisa inte har varit aktsam, kan bolaget sätta ner ersättningen med viss procentsats eller med hela beloppet.

P



Hemförsäkring utan tillägg

Göran har en hemförsäkring utan tillägg. Göran köper en platt-tv. Butiken lämnar garanti på ett år. Efter två år skadas tv:n i en brand. Göran kan få ersättning från hemförsäkringen. Om Göran inte har varit aktsam, kan bolaget sätta ner ersättningen med viss procentsats eller med hela beloppet.

H

Göran har en hemförsäkring utan tillägg. Göran köper en platt-tv. Butiken lämnar garanti på ett år. Efter två år tappar Olle tv:n i golvet. Olle får ingen ersättning från hemförsäkringen. Eftersom det inte är ett ursprungligt fel kan han inte heller reklamera tv:n.

I

Göran har en hemförsäkring utan tillägg. Göran köper en platt-tv. Butiken lämnar garanti på ett år. Efter två år upptäcker Göran att tv-skärmen slocknar oönskat vid flera tillfällen. Det visar sig att felet är ursprungligt. Göran kan då reklamera tv:n.

R



Hemförsäkring utan tillägg samt produktförsäkring

Lars har en hemförsäkring utan tillägg och en produktförsäkring. Lars köper en platt-tv. Butiken lämnar garanti på ett år. Efter två år dansar Lars in i tv:n som faller i golvet och går sönder. Lars får ingen ersättning från hemförsäkringen, men däremot från produktförsäkringen. Om Lars inte har varit akt-sam, kan bolaget sätta ner ersättningen med viss procentsats eller med hela beloppet.

P

Lars har en hemförsäkring utan tillägg och en produktförsäkring. Lars köper en platt-tv. Butiken lämnar garanti på ett år. Efter två år skadas tv:n i en brand. Lars får ersättning från antingen hemförsäkringen eller produktförsäkringen. Eftersom en sakskada inte kan ge dubbel ersättning, måste Lars välja från vilken försäkring som ersättningen ska betalas ut.

H eller **P**



Hemförsäkring med tillägg

Lotta har en hemförsäkring med tillägg. Lotta köper en platt-tv. Butiken lämnar garanti på ett år. Efter två år tappar Lotta tv:n i golvet. I detta fall kan Lotta få ersättning från tilläggsförsäkringen. Om Lotta inte har varit aktsam, kan bolaget sätta ner ersättningen med viss procentsats eller med hela beloppet.

T

Hemförsäkring med tillägg samt produktförsäkring



Stina har en hemförsäkring med tillägg samt en produktförsäkring. Stina köper en platt-tv. Efter två år tappar Stina tv:n i golvet. Då kan Stina få ersättning både från hemförsäkringens tillägg och från produktförsäkringen. Eftersom en sakskada inte kan ge dubbel ersättning, måste Stina välja från vilken försäkring som ersättningen ska betalas ut.

T eller **P**

Sammanfattning av de olika skydden

Konsumentköplagens skydd täcker fel som är ursprungliga, det vill säga sådana fel som fanns vid köpet, samt fel som beror på säljaren. Fel som kan bero på till exempel handhavandefel eller otur täcks inte av det konsumenträttsliga skyddet. För att konsumenten skall ha möjlighet till ersättning för otursskada krävs att konsumenten har en hemförsäkring med ett tillägg som täcker skador på grund av oförutsedda händelser. Dock är det viktigt att konsumenten uppfyller de aktsamhetskrav som försäkringsbolaget ställer. Otursskador ersätts även av de produktförsäkringar som kan tecknas i samband med produktköpet i butik. Även då måste aktsamhetskraven uppfyllas. Den största skillnaden mellan hemförsäkringens tilläggsförsäkring och produktförsäkringen är:

- Hemförsäkringen med tillägg täcker all lös egendom som försäkringstagaren har medan produktförsäkringen endast täcker en specifik produkt
- Produktförsäkringen upphör att gälla vid totalskada medan hemförsäkringen med tillägg gäller oavsett tidigare skadehändelse
- Produktförsäkringen gäller under en begränsad tid, hemförsäkringen med tillägg så länge premie betalas
- Självrisken är betydligt högre för hemförsäkringen med tillägg än för produktförsäkringen
- Produktförsäkringen tillämpar inte åldersavdrag vid värdering av en produkt, det gör däremot hemförsäkringen med tillägg

Det är inte alltid lätt för en konsument att veta om försäkringen som erbjuds är till nytta eller inte. Det som kan vara bra för en konsument kanske inte är det för en annan. Exempel på faktorer som påverkar nyttan av produktförsäkringen är vilken hemförsäkring konsumenten har, risken för skador, produktens pris samt konsumentens finansiella situation och behov av produkten. Det är konsumentens eget ansvar att ta reda på behov och förutsättningar. Därutöver behöver konsumenten tillräcklig och korrekt information för att kunna göra valet. Där har butikskedjorna och försäkringsbolagen en viktig uppgift att fylla.