



Konkurrensen i Sverige 2018

Kapitel 17 Försäkringsmarknader

RAPPORT 2018:1



KONKURRENSVERKET
Swedish Competition Authority

Utdrag

Det här dokumentet innehåller ett utdrag ur Konkurrensverkets rapport Konkurrensen i Sverige (rapportserie 2018:1).

Du kan läsa hela rapporten på vår webbplats

<http://www.konkurrensverket.se/publikationer/konkurrensen-i-sverige-2018/>

17 Försäkringsmarknader

En försäkring avser en risk för vilken försäkringsgivaren åtar sig ett ansvar, för det fall risken skulle förverkligas. Från konsumentperspektiv kan en *försäkring* beskrivas som ett utbyte av en stor ekonomisk risk mot en säker kostnad. Det kostar mycket att reparera bilar och samma gäller våra husdjurs veterinärvård. Det är därför försäkringsbolag erbjuder försäkringar för skador på bilar och för djursjukvård.

Eftersom försäkringsbolagen inte själva reparerar bilar eller vårdar husdjur anlitar de bilreparatörer respektive veterinärer. Konkurrensen på bilverkstads- och djursjukvårdsmarknaderna (kapitel 18 och 19) är därmed av stor betydelse för försäkringsbolagens omsättning avseende motorfordons- och djurförsäkringar. Skadefrekvensen (dvs. antalet återopade försäkringsskador) och kostnadsläget på respektive marknad har därför direkt påverkan på hur försäkringspremierna prissätts och försäkringsvillkoren utformas. En snabb förändring avseende skadefrekvens eller kostnadsläge innebär förändrade risker för försäkringsbolaget. Premiekostnad och övriga försäkringsvillkor är försäkringsbolagens främsta verktyg för att balansera risken med. Upplevs försäkringskostnaden för hög eller villkoren inte tillräckligt förmånliga finns en risk att konsumenten avstår från köp av försäkring.

17.1 Problematiska marknader för konsumenterna

Konsumentverket har i flera år listat försäkringar som en av de besvärligaste konsumentmarknaderna i den årliga konsumentrapporten.²⁷⁰ Svårigheter att göra produktjämförelser och produkter som upplevs svåra att förstå är några av orsakerna till varför det pekats ut som en besvärlig marknad.²⁷¹

Även om motorfordonsförsäkringar och djurförsäkringar utgör en relativt liten del av försäkringsmarknaden är de intressanta. Motorfordonsförsäkringar är relativt sett mer reglerade än andra försäkringsmarknader och konsumenternas kostnader för djurförsäkringar har ökat kraftigt under senare år.

En generell iakttagelse är att många i Sverige är väldigt väl försäkrade och att svenskar i en internationell jämförelse låter försäkra fordon långt upp i åldrarna. Det tyder på att konsumenternas pris-känslighet för försäkringar är låg vilket i förlängningen kan medföra en begränsad konkurrens.

17.2 Motorfordonsförsäkring

När man köper en ny bil följer det med en *vagnskadegaranti*. Vagnskadegarantin gäller 3 år och det är vanligt att komplettera den med en så kallad *halvförsäkring*. Såsom framgår av figur 12 består en

²⁷⁰ Konsumentverket (2017) *Konsumentrapporten 2017 – läget för konsumenten* Rapport 2017:3.

²⁷¹ Konkurrensverket har initierat en utredning som ska undersöka vilken betydelse det ömsesidiga beroendet mellan å ena sidan försäkringsbolag och bilverkstad respektive djursjukvårdsklinik har för konkurrensen på respektive marknader samt utformningen av försäkringsvillkoren. Rapporten kommer att publiceras under 2018.

halvförsäkring ofta av delkasko-²⁷², räddnings-²⁷³, rättsskydds-²⁷⁴ och trafikförsäkringar²⁷⁵. När vagnskadegarantin löper ut väljer många bilägare att teckna en *vagnskadeförsäkring* som till innehållet motsvarar vagnskadegarantin. Ett försäkringsavtal som omfattar delkasko-, trafik- och vagnskadeförsäkringar brukar populärt kallas *helförsäkring*. *Motorfordonsförsäkring* är en sammanfattande benämning för trafikförsäkring, delkaskoförsäkring och vagnskadeförsäkring avseende motorfordon.

Figur 12 Illustration av vad hel- respektive halvmotorfordonsförsäkring normalt består av



Det är inte ovanligt att det ställs krav på skadeförebyggande eller skadebegränsande åtgärder antingen direkt i försäkringsvillkoren

²⁷² *Delkaskoförsäkring* omfattar normalt momenten brand-, glas-, stöld- och maskinskador och det betraktas ofta som ett komplement till det som ofta kallas vagnskadegarantin.

²⁷³ *Räddningsförsäkring* omfattar vissa kostnader för bärgning och persontransporter i samband med trafikolycka eller annat driftstopp.

²⁷⁴ *Rättsskyddsförsäkringen* täcker advokat- och rättegångskostnader vid vissa former av tvister, mål och ärenden.

²⁷⁵ *Trafikförsäkringen* är en lagstadgad obligatorisk försäkring som bland annat täcker person- och saksador som uppkommer till följd av trafik med motordrivet fordon, enligt trafikskadelagens (1975:1410) bestämmelser.

eller indirekt genom praxis vid tillämpning av villkoren. Det kan exempelvis handla om bilförarens aktsamhetskrav i trafiken och skyldighet att så långt det är möjligt begränsa skadans omfattning.

17.3 Djurförsäkring

Djurförsäkringar liknar till sitt innehåll vanliga sjuk- och olycksfallsförsäkringar men behandlas enligt försäkringsavtalslagen (2005:104) som sakförsäkringar.²⁷⁶ Det är vanligt att en djurförsäkring paketeras så att den består av en veterinärvårdsförsäkring²⁷⁷ och en livförsäkring²⁷⁸. Det finns dessutom olika tilläggsförsäkringar exempelvis för rehabilitering men enligt uppgift är det vanligast att teckna enbart veterinärvårdsförsäkring.

Till skillnad från motorfordonsförsäkringar som normalt ersätter reparationskostnader upp till fordonets marknadsvärde är veterinärvårdsförsäkringar normalt konstruerade så att de under varje försäkringsår täcker kostnader upp till ett visst takbelopp. Eventuella överskjutande kostnader bekostas av djurägaren själv. Normalt sett kan konsumenten välja mellan olika takbelopp; exempelvis 30 000, 60 000 eller 120 000 kronor.

Det är vanligt med en kombination av både fast- och rörlig självrisk för djurförsäkringar.²⁷⁹ Den rörliga självriskan är en procentsats som djurägaren betalar på den summa som är kvar av vårdkostnaden efter att den fasta självriskan är betald. Den fasta

²⁷⁶ Konsumentverket (2012) *Djurförsäkringar – En granskning av marknadsföring och försäkringsvillkor för katt-, hund- och hästförsäkringar* Rapport 2012:2, s. 9.

²⁷⁷ Veterinärvårdsförsäkringen ersätter kostnader för undersökning och behandling när djuret blir sjukt eller skadat vid ett olycksfall.

²⁷⁸ En livförsäkring betalar ofta ersättningar om djuret i fråga avlider, behöver avlivas, springer bort eller blir stulet.

²⁷⁹ Endast ett av de försäkringsbolag som har undersökts har enbart en fast självrisk.

självriskens betalas bara en gång oavsett antalet besök hos veterinär under en så kallad självriskperiod som löper på 125–135 dagar. Den rörliga självriskens betalar man däremot vid varje besök hos veterinären.

I djurförsäkringar tillämpas normalt flera undantag eller begränsningar i stället för krav på skadeförebyggande eller skadebegränsande åtgärder. Det ställs till exempel inget krav på att djurägare i förebyggande syfte ska besöka veterinär för tandvård, i stället undantas normalt behandling av tandsjukdomar (tandsten och tandlossning) från veterinärvårdsförsäkringen. Även följdskador och sjukdomar som har sitt ursprung i till exempel tandskador eller tandsjukdomar undantas normalt sett från djurförsäkringar.

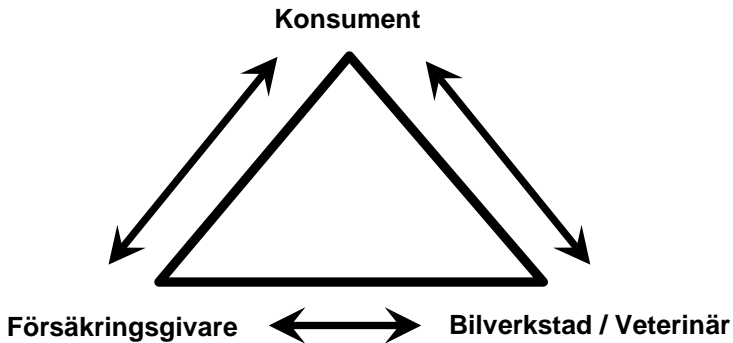
17.4 Prissättning av försäkringsprodukter

Försäkringspremien är konsumentens huvudförpliktelse i försäkringsavtalet. Försäkringsföretagen använder sig av olika beräkningsmodeller vid prissättningen av försäkringar men tanken är att den premie som en kund betalar ska täcka den risk som individen tillför kollektivet. En korrekt riskbedömning ger därför differentierade premier. Den individuella kostnaden (premien) för bilförsäkringar påverkas därför bland annat av var kunden bor och parkerar bilen men också av om försäkringsbolaget lyckas sprida risken mellan ett tillräckligt stort antal individer.

Prissättningen påverkas naturligtvis också av kostnadsläget på de till försäkringen kopplade marknaderna. Det är därför av stor betydelse att det råder en väl fungerande konkurrens på de marknader där försäkringsföretagen anlitar företag för att avhjälpa de försäkringsskador som uppstår. Om inte dessa marknader fungerar effektivt kommer inte heller marknaden för försäkringar fungera effektivt och försäkringstagaren kommer då sannolikt antingen

betala mer än nödvändigt eller helt välja bort försäkringen. En välfungerande marknad för försäkringar förutsätter därför inte bara en effektiv konkurrens mellan försäkringsbolag.

Figur 13 Parterna i ett försäkringsförhållande



Om det däremot förekommer konkurrensproblem på någon av marknaderna finns det en risk att det återspeglar sig på den andra och det får negativa följder för konsumenten. Om till exempel kostnaderna för djursjukvård ökar kommer det förr eller senare bli nödvändigt för försäkringsbolag att vidta åtgärder för att hantera krympande marginaler. Försäkringsföretagen kan i så fall höja premieintäkterna för att täcka de ökande kostnaderna men de kan även vidta andra åtgärder, till exempel höja självrisk, införa rörlig självrisk eller införa undantag i försäkringsvillkoren. Försäkringsbolag kan även på olika sätt försöka sänka sina kostnader på en specifik marknad genom att på olika sätt försöka förbättra konkurrensen på den aktuella marknaden. Det kan förutsättas att försäkringsbolaget känner till orsakerna bakom kostnadsutvecklingen (se vidare nästföljande avsnitt som behandlar konkurrensen mellan bilverkstäder respektive inom djursjukvården).

Att höja premierna är inte oproblemiskt ur försäkringsbolagets synvinkel eftersom produkterna i så fall blir dyrare jämfört med

konkurrerande försäkringsbolags produkter. Premiekostnader är dessutom, trots att de är individuella, förhållandevis enkla för konsumenter att jämföra och värdera. Andra försäkringsvillkor är däremot inte lika lätta att jämföra och värdera. Det är till exempel svårt att i förväg bedöma den ekonomiska effekten av kombinationer av rörliga och fasta självrisker. Det är också svårt för en enskild konsument att bedöma risken med villkor som undantar vissa skador från försäkringen.

Ytterst finns en risk att försäkringstagare inte längre tycker att det är värt priset att behålla eller skaffa försäkringen om premien höjs eller försäkringsvillkoren försämrats. Försäkringsbolag kan för att undvika detta i stället välja att på olika sätt försöka sänka sina kostnader. Hur försäkringsbolagen kan göra detta beror helt på den aktuella marknaden. Men det finns en risk att den del av marknaden som inte finansieras av försäkringar påverkas negativt av försäkringsbolagens agerande. Om så är fallet skulle det kunna betyda att konsumenter på just en sådan marknad riskerar att inte kunna dra fördel av de lägre priser och bättre service som en effektiv konkurrens bidrar till.

17.5 Utvecklingen på marknaden för motorfordonsförsäkringar

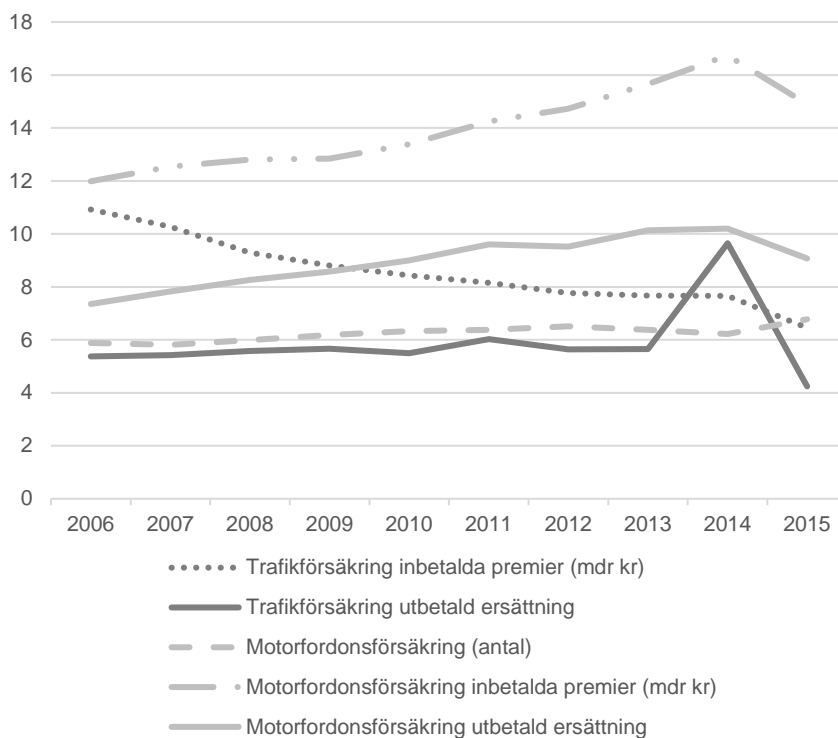
Under perioden 2007–2016 har antalet trafikförsäkrade fordon ökat marginellt från 5,8 till 6 miljoner.²⁸⁰ Premieintäkterna för trafikförsäkringar har detta till trots under samma period minskat från 10,9 till 6,5 miljarder kronor.²⁸¹ Antalet motorfordonsförsäkrade fordon har liksom antalet trafikförsäkrade fordon ökat under

²⁸⁰ Svensk Försäkring *Trafik och motor* årsrapporter 2007–2016.

²⁸¹ Enligt uppgift från Finansinspektionen (FI).

samma period från 5,9 till 6,8 miljoner.²⁸² Till skillnad från trafikförsäkringarna har däremot premieintäkterna från motorfordonsförsäkringarna ökat markant, från 12 till 14,9 miljarder kronor.²⁸³

Figur 14 Intjänad premie och utbetald försäkringsersättning avseende trafik- och motorfordonsförsäkringar i Sverige, samtliga fordonstyper



Källa: Finansinspektionen och Svensk Försäkring.

²⁸² Svensk Försäkring *Trafik och motor* årsrapporter 2007–2016.

²⁸³ Enligt uppgift från Finansinspektionen (FI).

Det inträffade knappt 1,2 miljoner skador inom motor- och trafikförsäkringen under 2015, de flesta inom motorförsäkringen.²⁸⁴ För dessa skador betalade försäkringsbolagen ut sammantaget cirka 13,3 miljarder kronor i försäkringsersättningar.²⁸⁵ Både antalet anmälda försäkringsskador och det genomsnittliga utbetalda ersättningsbeloppet per skada har under tidsperioden 2006–2015 ökat med cirka 10 procent vardera inom motorfordonsförsäkringen. Inom trafikförsäkringen har antalet anmälda skador förvisso minskat men det genomsnittliga utbetalda ersättningsbeloppet har däremot ökat med hela cirka 70 procent.²⁸⁶

Introduktionen av nya digitala säkerhetssystem innebär att det lagras en stor mängd information i bilarna som försäkringsbolagen har ett mycket stort intresse av. Det lagras till exempel information om var fordonet befinner sig, bränsleförbrukning, körsträcka, hastighet och även körstil. Det är värdefull information i individuella skaderegleringsärenden men även som statistiskt underlag för försäkringsbolagens riskbedömningar och prissättning. Flera varianter av så kallade "pay-as-you-drive" har lanserats för bilförsäkringar där premien matchar hur mycket bilen används och hur snabbt den körs.

Försäkringsbolagens premieintäkter för motorfordonsförsäkringar motsvarar cirka 37 procent av försäkringsbolagens totala premieintäkter från sakförsäkringar. Det är därför naturligt att försäkringsbolagen eftersträvar att ha stor kontroll över kostnaderna för

²⁸⁴ Svensk Försäkring *Trafik och motor 2016*.

²⁸⁵ Enligt uppgift från Finansinspektionen (FI) [10 664 MF resp. 3 316 TF Försäkringsföretagen under 2016, Finansinspektionen, Serie FM 12 SM 1703].

²⁸⁶ Svensk Försäkring (2016) *Försäkringar i Sverige Statistik 2016*, s. 6f.

fordonsreparationer. Det har därför blivit vanligt att försäkringsbolagen upphandlar skadeverkstäder för att kunna påverka kostnadsnivån.

17.6 Utvecklingen på djurförsäkringsmarknaden

Djurförsäkringar har sålts i Sverige sedan början av 1900-talet men trots det är det relativt få försäkringsbolag som erbjuder djurförsäkringar jämfört med exempelvis fordonsförsäkringar. Försäkringsbolagens premieintäkter för husdjursförsäkringar har mellan 2007 och 2016 nästan fördubblats, från 1,7 till 3,1 miljarder kronor. Försäkringsbolagens premieinkomster från djurförsäkringar år 2016 motsvarade 4,5 procent av försäkringsbolagens totala premieinkomster, nästan en fördubbling sett över en tioårsperiod.²⁸⁷

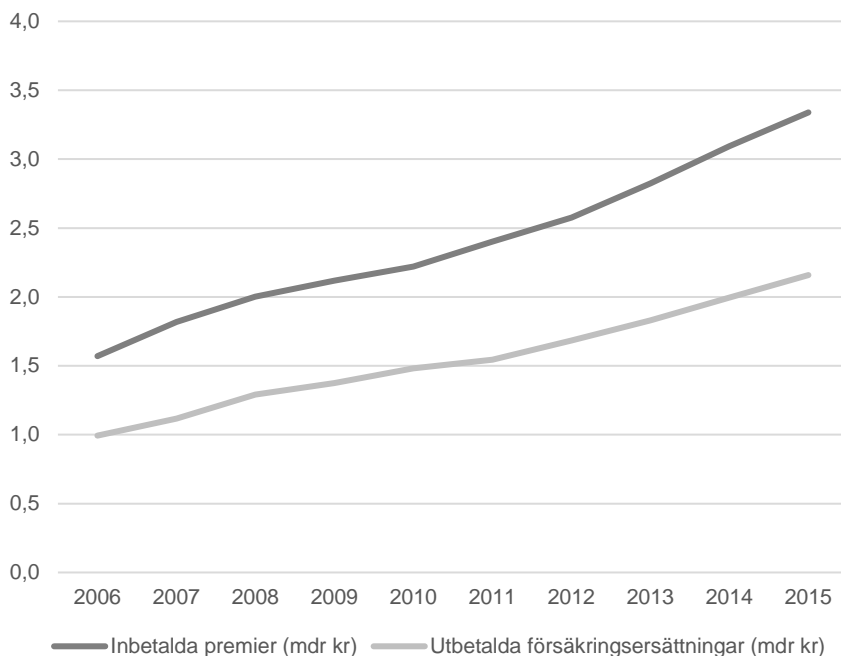
En förklaring till de ökade premieintäkterna är att antalet husdjur i landet ökar. Bara antalet hundar har mellan 2011 och 2017 ökat med drygt 20 procent.²⁸⁸ I oktober 2017 fanns det enligt Jordbruksverkets hundregister cirka 888 000 registrerade hundar²⁸⁹ i landet. Konkursverket har varit i kontakt med branschföreträdare som menar att ungefär 80 procent av hundarna är försäkrade. Något officiellt register över katter finns inte men det uppskattas att det finns ungefär 1,2 miljoner katter i landet varav ungefär en fjärdedel är försäkrade.

²⁸⁷ Premieinkomsterna från djurförsäkringar motsvarade år 2007 ca 2,6 procent av försäkringsbolagens totala premieinkomster för sakförsäkringar.

²⁸⁸ Enligt Jordbruksverkets hundregister fanns det 817 175 hundar registrerade 2015, en ökning från 739 069 år 2011.

²⁸⁹ Det finns en skyldighet enligt lagen (2007:1150) om tillsyn över hundar och katter att registrera hundar. Någon motsvarande skyldighet att registrera sällskapsdjur som katter, kaniner, hamstrar etc. finns inte.

Figur 15 Intjänad premie och utbetalda belopp avseende husdjur i Sverige



Källa: Finansinspektionen.

Men det finns fler förklaringar till de ökande premieintäkterna. En av dessa är att husdjur numera i regel betraktas som fullvärdiga familjemedlemmar. Det har i sin tur lett till ett förändrat beteende hos djurägare då man är mer benägen att söka vård för sina husdjur. Dessutom efterfrågas i större utsträckning än tidigare även behandlingar för sjukdomar som man av olika anledningar inte behandlade tidigare. Med detta följer att fler även väljer att försäkra sina husdjur eftersom veterinärvård kostar mycket, därav de ökande premieintäkterna.

17.7 Många är högt försäkrade

Gällande motorfordonsförsäkring finns många aktörer medan djurförsäkringar är mera koncentrerade. Ingen av försäkringsformerna är nödvändigtvis helt typisk för försäkringsmarknader men tillsammans ger de bägge marknaderna en bild av vilka problem som finns på försäkringsmarknader mera generellt. Många personer är högt försäkrade och de marknader som studerats växer. Konsumenternas priskänslighet för försäkringar förefaller relativt låg.

En avgörande fråga blir hur försäkringsbolagen kan och bör påverka de underliggande marknaderna för skadereglering. Försäkringsbolagens engagemang i djursjukvårds- respektive bilverkstadsmarknaderna tar sig helt olika uttryck.

På skadeverkstadsmarknaden upphandlas bilverkstäder i konkurrens med jämna mellanrum. Upphandlingar innebär en osäkerhet och risk för företagen som deltar i upphandlingarna. Kostnaderna blir dock relativt förutsebara för försäkringsbolagen.

Försäkringsbolagen kan i stället för att upphandla välja att på något annat sätt begränsa sina risker. På djursjukvårdsmarknaden sker inga upphandlingar och försäkringsbolagen har trots den stora ekonomiska närvaron ingen större möjlighet att påverka klinikernas prissättning. I stället tycks det ha skapats en praxis på marknaden att begränsa försäkringsersättningen, exempelvis genom att införa takbelopp för ersättningen och delvis rörliga självrisker.

Försäkringsbolagens närvaro och engagemang på djursjukvårds- och bilverkstadsmarknaderna har betydelse för hur väl konkurrensen fungerar.

Det ömsesidiga beroendet mellan å ena sidan försäkringsbolag och bilverkstad respektive djursjukvårdsklinik kommer undersökas ytterligare i en rapport Konkurrensverket avser publicera under 2018.