



Bättre konkurrens om fler byter djurförsäkring

RAPPORT 2018:6

Bättre konkurrens om fler byter djurförsäkring

Bara hälften fick full ersättning

Konkurrensverkets rapportserie 2018:6

Konkurrensverket juni 2018

Utredare: Leif Nordqvist och Johan Adamsson

ISSN-nr 1401-8438

Elanders Sverige AB, 2018

Foto: Matton Images

Förord

Svenska djurägares kostnader för djursjukvård ökar samtidigt som andelen försäkrade husdjur i Sverige är den högsta i EU.

Konkurrensverket har undersökt hur marknaden för djursjukvård och marknaden för djurförsäkring påverkar varandra. För att marknaden för djurförsäkringar ska fungera väl krävs inte bara en effektiv konkurrens mellan försäkringsbolag. Det förutsätter även en väl fungerande konkurrens på marknaden för djursjukvård. Konsumenters valmöjligheter och beteende påverkar också konkurrensen på de båda marknaderna.

Om fler djurägare jämför och byter försäkring påverkar det också konkurrensen positivt. Det finns dock tecken på problem på djurförsäkringsmarknaden. Ett problem som kan uppstå vid byte av försäkringsbolag är att sjukdomar som redan "visat" sig inte täcks av den nya försäkringen. Det är heller inte säkert att man alls får teckna någon ny försäkring.

Djursjukvårdsmarknaden har genomgått en strukturell förändring under de senaste åren. I rapporten analyserar Konkurrensverket djursjukvårdsmarknadens utveckling med ett tydligt fokus på konsumenterna.

Stockholm juni 2018

Rikard Jermsten
Generaldirektör

Innehåll

Sammanfattning	6
Summary	10
1 Inledning.....	14
1.1 Vi spenderar allt mer tid och pengar på våra husdjur	14
1.2 Försäkringsföretag.....	16
1.3 Försäkringsavtalets villkor	20
1.4 Prissättning av försäkringsprodukter.....	22
2 Djursjukvårdsmarknaden.....	25
2.1 Vinstmarginalerna i djursjukvårdbranschen är stabila med en måttlig ökning	33
2.2 Särskilt om Distriktsveterinärerna	34
2.3 Tillgången på legitimerade veterinärer är balanserad men det råder stor brist på legitimerade djursjukskötare.....	35
2.4 Veterinärerna har haft en måttlig löneutveckling de senaste åren	37
3 Ökad efterfrågan på djursjukvård leder till allt högre priser på djurförsäkringar	40
3.1 Svårt göra prisjämförelser på djursjukvård	42
3.2 Vanligaste orsakerna till veterinärbesök	43
3.3 Ökade veterinärkostnader kan driva upp priserna på djurförsäkringar	43
3.4 Djursjukvården kan bli mer transparanta med prisinformation	47
3.5 Undvika onödiga veterinärbesök.....	47

3.6	Veterinärkostnaderna ökar men orsakerna är flera.	48
3.7	Flera faktorer påverkar varför djursjukvården har blivit dyrare	48
3.8	Djurläkemedel omsatte knappt en miljard kronor 2016	49
4	Djurförsäkringsmarknaden omsätter knappt fyra miljarder kronor.....	50
4.1	Försäkringsbolagens premieinkomster från djurförsäkringar ökar kraftigt över tid	51
4.2	Djurförsäkringar behandlas som sakförsäkringar .	53
4.3	Konsumenttjänstlagen gäller inte för behandling av levande djur.....	54
4.4	Djurförsäkringens specifika konstruktion	55
4.5	Försäkringsbolagen höjer premier men inte enbart till följd av ökade skadekostnader	56
4.6	Försäkringsbolag upphandlar inte djursjukvård ...	58
4.7	Vanligt med begränsning och undantag i djurförsäkringen	58
4.8	Djurförsäkringar har både fast och rörlig självrisk	59
4.9	Fri flytträtt men begränsningar i försäkringsskyddet för djur som tidigare haft sjukdom.....	61
4.10	Djurets ålder påverkar premiens storlek.....	62
5	Konkurrensverkets konsumentundersökning.....	64
6	Rundabordsamtal på Konkurrensverket.....	79
7	Slutsatser	86
8	Konkurrensverkets förslag	94
	Referenser	96

Sammanfattning

Omsättningen i djursjukvårdsbranschen har ökat med 38 procent de tre senaste åren. Två riskkapitalbolag har förvärvat majoriteten av landets djursjukhus, samtidigt pågår en intensiv debatt om skenande kostnader inom djursjukvården. Dessutom har efterfrågan på djursjukvård ökat kraftigt då djurägarna oftare uppsöker veterinär.

Av vår undersökning framgår att just bristen på legitimerade djursjukskötare är ett stort problem. Det utbildas för få och samtidigt är Sverige ensamt inom EU om att ha infört krav på legitimation för djursjukskötare. Konkurrensen om legitimerade djursjukskötare leder till rekryteringssvårigheter flaskhalsar och löneglidning. Djursjukvårdsbranschen har förståelse för att kravet på legitimation införts med hänsyn till djurskyddet men anser att det gått för snabbt och utbudet inte alls är i paritet med efterfrågan. Det finns internationella undersökningar som visar att skyddade yrkestitlar ofta leder till högre inträdeshinder och sämre konkurrens i en bransch, vilket i sin tur leder till högre priser för konsumenter.

Pristransparensen inom djursjukvården är dålig. Några prisjämförelsetjänster finns inte. För förebyggande behandlingar som exempelvis vaccineringar och kastrering redovisar veterinärerna oftast sina priser på sina webbsidor. Men förebyggande behandlingar täcks inte av djurförsäkringar, utan djurägarna får betala hela kostnaden själva. För sjukdoms- och skadebehandling redovisas normalt inga priser alls på förhand, eftersom veterinären först måste undersöka, ställa diagnos och föreslå olika behandlingsalternativ.

Distriktsveterinärernas verksamhet på smådjursmarknaden kan upplevas som ett konkurrensproblem bland mindre privata aktörer. Under arbetet med den här undersökningen har det framkommit att vissa privata veterinärer anser att det är svårt att konkurrera med staten och ifrågasätter varför Distriktsveterinärerna över huvud taget behandlar smådjur när det finns privata alternativ på den lokala marknaden. Att ett av de större försäkringsbolagen inlett samarbete med Distriktsveterinärerna menar dessa privata aktörer riskerar att leda till att de förlorar kunder.

Sverige har högst försäkringsgrad när det gäller djur i Europa. Inget annat land har en så hög försäkringsgrad för hundar och katter. År 2017 köpte svenska djurägare djurförsäkringar för knappt fyra miljarder kronor. Djurförsäkringar stod för fem procent av de totala premieintäkterna för bolagen 2017. Med den ökande försäkringsgraden stiger även skadekostnaderna hos försäkringsbolagen. Drygt 2,6 miljarder kronor betalades 2017 ut i skadeersättningar. I princip alla bolag har höjt premierna de senaste åren. För vissa hundar som har en rasrelaterad ohälsa ökar premierna betydligt mer. Bolagen motiverar det med att friskare hundar inte ska subventionera hundar som har en högre sannolikhet att bli sjuka.

Det finns privata jämförelsetjänster för djurförsäkringar. Men de har en del brister. Alla försäkringsbolag vill inte heller vara och är inte med i jämförelsetjänsterna. Det är inte bara premiens storlek som är viktig att jämföra. Hur stor den rörliga- respektive fasta självrisk är och hur långa självriskperioderna är också viktiga för jämförelsen. Hur de olika undantagen i ersättningarna skiljer sig mellan bolagen kan få stor påverkan vid ett försäkringsfall.

Konkurrensverket menar att med den höga försäkringsgraden bör försäkringsbolagen försöka påverka kostnadsutvecklingen inom djursjukvården för att inte det ska gå ut över konsumenterna genom höjda premier eller höjda självrisker och jämförelserna mot

konsumenterna bör inriktas på själva försäkringarna. Av Konkursverkets konsumentundersökning framgår att många djurägare upplever försäkringsskyddet som begränsat. Mindre än hälften av de som deltog i vår konsumentundersökning fick enligt egen utsägo full ersättning efter det att självrisken var betald vid det senaste veterinärbesöket. Undersökningen gjordes via sociala medier så resultaten måste tolkas som en indikator. Det framgår också att konsumenterna trots begränsade ersättningar är nöjda med sina försäkringar, vilket i och för sig är bra men möjligen lite förvånande.

Kontraheringsplikten anses vara begränsad när det gäller djurförsäkringar. Det kan göra det svårare för konsumenter att byta försäkringsbolag och leder till inlåsnings effekter. Inlåsnings effekter är negativa för konkurrensen och kan leda till högre priser för konsumenterna. Möjligheterna att byta försäkringsbolag i kombination med goda jämförelsemöjligheter är av central betydelse för en bättre fungerande konkurrens.

Konsumenterna behöver sammanfattningsvis kunna jämföra och byta djurförsäkringar för att själva djursjukvårdsmarknaden ska kunna fungera bättre. Förbättrade jämförelsemöjligheter kan tillkomma på flera olika sätt. Eftersom veterinärvården i allt väsentligt är privat finansierad vill dock Konkursverket inte i nuläget föreslå statliga insatser, utan utgår från att branschen och/eller frivilliga organisationer har möjlighet till ytterligare insatser.

Konkursverket anser att reglerna om kontraheringsplikt vid djurförsäkringar behöver ses över och åtgärder behöver vidtas för att inte bristen på djursjukskötare ska hindra branschens utveckling, till nackdel även för konsumenterna.

Konsumenttjänstlagen omfattar inte behandling av levande djur. Det går heller inte att klaga på en veterinärvårdsbehandling hos Allmänna reklamationsnämnden. Konkurrensverket menar att konsumentskyddet på denna marknad behöver stärkas och att konsumenttjänstlagen borde utvidgas och även gälla för behandling av levande djur. Förslag med denna innebörd har redan lagts fram i en departementspromemoria (Ds 2008:55) och tillstyrktes då av bl.a. Konkurrensverket och Konsumentverket.

Summary

Turnover in the veterinary care sector has increased by 38 percent over the last three years. Two private equity firms have acquired the majority of the animal hospitals in the country, which has led to an intense debate on growing costs in veterinary care. At the same time, the demand for veterinary care has increased dramatically, as pets are to a greater extent being seen fully as members of the family, with pet owners more often contacting veterinaries.

From our report, it is obvious that the lack of certified veterinary nurses is a large problem. Far too few are being educated, and Sweden is the only country in the EU to have instated a licensing requirement for veterinary nurses. The competition for licensed veterinary nurses leads to difficulties in recruiting, bottlenecks, and wage drift. Within the sector, there is an understanding for instating the licensing requirement for reasons of animal protection, but there is also a sense that the process has been too fast, with supply nowhere near equalling demand. There are international studies showing that professional licensing often leads to higher thresholds to entry and weakened competition in a sector, which in turn leads to higher prices for consumers.

Price transparency within veterinary care is poor. There are no price comparison services. For preventive treatments, such as vaccination and castration, the veterinaries often publish their prices on their websites. However, preventive treatments are not covered by pet insurance, meaning that pet owners must pay out of their own pocket. For treatments of diseases and injuries, there are usually no prices reported in advance, as the veterinary must first perform an examination, make a diagnosis, and suggest various treatment options.

The activities of Distriktsveterinärerna (a division within the Swedish Board of Agriculture) on the small animal market can be seen as a competition problem among smaller private actors. During the investigation, it came to light that some private veterinaries feel it is hard to compete with the state and call into question why Distriktsveterinärerna treats small animals at all, given that there are private alternatives on the local market. The fact that one of the larger insurance companies has initiated a collaboration with Distriktsveterinärerna is suggested by these private parties to mean that they risk losing customers.

Swedish pet owners are the best in Europe at insuring their pets. No other country has such a high rate of insurance for dogs and cats. In 2017, Swedish pet owners purchased pet insurance for almost SEK 4 billion. Pet insurances were behind five percent of the total premium revenue for the companies in 2017. With the increased rate of insurance, the costs for claims also increase among insurance companies. Over SEK 2.6 billion in compensations were paid out in 2017. Almost all companies have increased premiums in the past few years. For certain dogs with breed-related health issues, the premiums have increased dramatically. The companies justify this by saying that healthier dogs should not subsidize dogs with a higher likelihood of illness or injury.

There are private comparison services for pet insurance, but they have some shortages. Not all insurance companies want to be or are included. It is not only the size of the premium that matters; the size of the variable and fixed deductible, and the length of the waiting periods are also relevant. How the various exceptions in rules on compensation differ between companies may have a large effect for an insurance claim.

The Swedish Competition Authority would suggest that given the high rate of insurance, insurance companies ought to try to

influence cost development in veterinary care, and the comparisons presented to consumers should focus on the insurance policies themselves. The consumer survey of the Swedish Competition Authority reveals that many pet owners feel that the insurance protection offered is limited. According to the participants in our consumer survey, less than half of them got full compensation after having paid the deductible at their latest veterinary visit. The survey was performed through social media, meaning that the results must be seen as indicative. Further, it is apparent that consumers – despite limited compensation – are satisfied with their insurance; although this is good, it is perhaps a bit surprising.

The obligation to contract is considered to be limited for pet insurance. This makes it harder for consumers to switch insurance companies and leads to lock-in effects. Lock-in effects are negative for competition and can lead to higher prices for consumers. The possibility of switching insurance companies, combined with good opportunities to make comparisons, are of central importance to improved competition.

In summary, the consumers must be able to compare and switch pet insurance if veterinary care is to function better. Improved comparison opportunities could be created in several ways. As veterinary care is essentially privately financed, the Swedish Competition Authority does not – at this stage – want to suggest governmental efforts, but instead assumes that the sector and/or volunteer organizations have the possibility of making further efforts.

The Swedish Competition Authority feels that the rules on obligations to contract for pet insurance need to be reviewed and actions should be taken so that the lack of veterinary nurses does not prevent the development of the sector, to the detriment of consumers also.

The Consumer Services Act does not encompass treatment of live animals. Furthermore, it is not possible to file a complaint regarding veterinary treatment to the National Board for Consumer Disputes. The Swedish Competition Authority feels that consumer protection in this market must be strengthened and that the Consumer Services Act should be widened to encompass treatment of live animals. A proposal to this end has already been made through a parliamentary inquiry (Ds 2008:55), which was at the time supported by, i.a., the Swedish Competition Authority and the Swedish Consumer Agency.

1 Inledning

Denna rapport är egeninitierad av Konkurrensverket inom ramen för myndighetens konkurrensfrämjande arbete. Syftet med rapporten är att beskriva hur djursjukvårdsmarknaden och djurförsäkringsmarknaden påverkar varandra. En väl fungerande marknad för djurförsäkringar kräver inte bara en effektiv konkurrens mellan försäkringsbolag. Det förutsätter även en väl fungerande konkurrens på marknaden för djursjukvård. Konkurrensverket bedömer att det finns ett värde av en genomlysning av båda dessa marknader och hur de påverkar varandra. På båda marknaderna råder dessutom helt fri prissättning och i motsats till på humansidan finns inte heller någon offentlig subvention av tjänsterna.

1.1 Vi spenderar allt mer tid och pengar på våra husdjur

Våra husdjurs veterinärvård kostar mycket och vi tenderar att lägga allt mer tid och pengar på deras vård. Det är inte minst därför försäkringsbolag erbjuder försäkringar för djursjukvård.

Förekomsten av försäkringslösningar är en faktor som har en stor betydelse för efterfrågan på djursjukvård för våra husdjur. Efterfrågan på djursjukvård har ökat under lång tid. Det beror inte enbart på att husdjuren blivit fler. Antalet vårdinsatser per djur har också ökat dramatiskt. Mellan 1995 och 1999 ökade antalet reglerade skadefall per 10 000 försäkrade djur med 36 procent för hund och med 37 procent för katt.¹

¹ Behovet av veterinärtjänster (SOU 2007:24).

Ur det perspektivet kan man säga att djurförsäkringar erbjuder konsumenten en säker kostnad i utbyte mot en ekonomisk risk. Men det är inte försäkringsbolagen själva som vårdar våra husdjur. Det är veterinärer som utför arbetet men ofta mot betalning från försäkringsbolaget i stället för från konsumenten.

Skadefrekvensen (dvs. antalet återopade försäkringsskador) och kostnadsläget på djursjukvårdsmarknaden, och därigenom indirekt konkurrensen på denna marknad, är av stor betydelse för försäkringsbolagens omsättning avseende djurförsäkringar. En snabb förändring av skadefrekvens eller kostnadsläge innebär förändrade risker för försäkringsbolaget. De verktyg som försäkringsbolagen kan använda för att balansera förändrade risker är premien och övriga försäkringsvillkor. Konkurrensen på djursjukvårdsmarknaden har därmed en stor betydelse för hur försäkringspremierna sätts och för hur försäkringsvillkoren utformas i övrigt.

Det finns många tänkbara faktorer som kan driva på kostnaderna på en marknad. En plötsligt ökad efterfrågan eller nya tekniker som gör det nödvändigt med stora investeringar i större lokaler respektive nya maskiner eller material är några exempel. Om ett försäkringsbolags kostnader för djursjukvård ökar kommer det bli nödvändigt för bolaget att höja premieintäkterna för att täcka de ökande kostnaderna och därigenom de beräknade riskerna. Det innebär att de premier konsumenterna betalar stiger och vissa konsumenter kommer inte längre tycka att det är värt priset att försäkra sitt husdjur.

Om å andra sidan försäkringsföretagen skulle lyckas hålla tillbaka kostnadsutvecklingen finns en risk att det påverkar djursjukvårdsföretagen på marknaden negativt. Det förutsätter visserligen att försäkringsbolagen har en mycket stor påverkan på marknaden. Men ytterst kan det få till följd att en del företag inte längre har råd att göra nödvändiga investeringar i personal och medicinsk teknik.

Går det allt för långt finns en risk att företag riskerar att försvinna. Konkurrensen blir därmed sämre eftersom konkurrenstrycket på kvarvarande företag minskar. Det betyder att konsumenter riskerar att inte kunna dra fördel av de lägre priser för veterinärtjänster och bättre service som en effektiv konkurrens bidrar med.

Det kan sammanfattningsvis sägas att en välfungerande marknad för djurförsäkringar förutsätter inte bara en effektiv konkurrens mellan försäkringsföretag. Det förutsätter även en väl fungerande konkurrens på marknaden för djursjukvård. Sammantaget kan det sägas förutsätta att det råder balans mellan de tre parter (konsument, veterinär och försäkringsbolag) som genom försäkringsavtalet knyts samman. Om inte dessa marknader fungerar effektivt kommer nämligen inte heller marknaden för försäkringar fungera effektivt. Konsumenter riskerar då antingen att betala mer än nödvändigt för försäkringen eller tvingas helt enkelt välja bort försäkringen om kostnaden upplevs som alltför hög eller villkoren inte tillräckligt förmånliga.

1.2 Försäkringsföretag

Den verksamhet som försäkringsbolag bedriver omges av omfattande regleringar. Den bakomliggande orsaken är den betydelse försäkringar har för de privatpersoner och företag som tecknar dem och därigenom för samhällsekonomin i stort. Det finns i huvudsak två olika lagar som utgör grunden för all privat försäkringsverksamhet. Försäkringsrörelselagen (2010:2043) som reglerar försäkringsverksamheten och försäkringsavtalslagen (2005:104) som reglerar förhållandet mellan försäkringsgivare och försäkringstagare.

Försäkringsrörelselagen innehåller dels för försäkringsrörelse specifika näringsrättsliga regler, dels associationsrättsliga särregler.

De näringsrättsliga reglerna skiljer mellan skadeförsäkringsrörelse och livförsäkringsrörelse, verksamheter som i princip ska bedrivas i skilda bolag. Det finns i försäkringsrörelselagen tre grundläggande bestämmelser som ger uttryck för tre viktiga principer; stabilitetsprincipen, genomlysningprincipen och principen om god försäkringsstandard.

- *Stabilitetsprincipen* innebär exempelvis att försäkringsföretag enligt 4 kap. 1 § försäkringsrörelselagen ska bedriva sin verksamhet så att åtagandena mot försäkringstagarna och andra ersättningsberättigade på grund av försäkringar kan fullgöras. Det innebär att verksamheten ska bedrivas med en för den specifika verksamhetens omfattning och art tillfredsställande soliditet, likviditet och kontroll över försäkringsrisker, placeringsrisker och rörelserisker.
- *Genomlysningprincipen* i 4 kap. 2 § försäkringsrörelselagen innebär ett krav på att den information som ges till försäkringstagare ska vara anpassad efter försäkringens art och tydligt visa försäkringens villkor.
- *Principen om god försäkringsstandard* innebär att försäkringsföretags verksamhet ska bedrivas i enlighet med god försäkringsstandard. Vad god försäkringsstandard är avgörs av bland annat Finansinspektionens tillsynsbeslut och rättspraxis. Konkret innebär det bland annat att ett försäkringsbolag ska ha en väl fungerande administration.

Utöver näringsrättsliga regler innehåller försäkringsrörelselagen även associationsrättsliga regler som har betydelse för bildandet av ett försäkringsföretag. Dessa regler omgärdas dessutom av krav på tillstånd för att få driva försäkringsrörelse vilka återfinns i 2 kap. 1 § försäkringsrörelselagen. Det finns ingen definition av begreppet försäkringsrörelse men tillstånd att bedriva försäkringsrörelse ges

endast till aktiebolag, ömsesidigt försäkringsbolag² eller försäkringsförening; gemensamt benämns dessa associationsformer som försäkringsföretag enligt 2 kap. 1 § och 1 kap. 3 § försäkringsrörelselagen.

Ett försäkringsföretag får enligt 4 kap. 4 § försäkringsrörelselagen inte driva annan rörelse än försäkringsrörelse och därmed sammanhängande verksamhet. För att få tillstånd att bedriva försäkringsrörelse krävs bland annat att företagets verksamhet enligt bolagsordning eller stadgar stämmer överens med bestämmelserna i försäkringsrörelselagen. Dessutom görs enligt 2 kap. 4 § försäkringsrörelselagen en lämplighetsbedömning av de som t.ex. avses ingå i företagets styrelse men även av andra nyckelpersoner i företaget.

Ansökningar om tillstånd enligt försäkringsrörelselagen beslutas av Finansinspektionen som även utövar tillsyn över lagens bestämmelser. Om verksamheten i ett försäkringsbolag inte drivs i enlighet med de krav som ställs i försäkringsrörelselagen har Finansinspektionen därför möjlighet att ingripa på olika sätt.

Det åligger även försäkringsföretag att rapportera en stor mängd information till Finansinspektionen. Informationen samlas in för både tillsyns- och statistikändamål och Finansinspektionen utgår från den insamlade informationen när myndigheten i enlighet med sitt uppdrag bedömer det ekonomiska läget i enskilda företag och

² Ett ömsesidigt försäkringsbolag kan allmänt beskrivas som en frivillig och öppen sammanlutning för fysiska eller juridiska personer med det huvudsakliga syftet att tillgodose dessa personers försäkringsbehov. De ömsesidiga försäkringsbolagen liknar den ideella föreningen i så motto att den saknar andelsägare och att de har till syfte att främja gemensamma intressen, men detta främjande sker liksom beträffande ekonomiska föreningar genom att driva ekonomisk verksamhet. Sammanfattningsvis föreslås att ömsesidiga försäkringsbolag fortsatt ska utgöra en egen associationsform och att Försäkringsrörelselagen utgöra det allmänna associationsrättsliga regelverk till vilket hänvisningar görs. Lagen om ekonomiska föreningar ska utgöra det allmänna associationsrättsliga regelverk till vilket hänvisningar görs. Prop. 2009/10:246 kap. 7.1.

på den finansiella marknaden i stort. Enligt Finansinspektionens föreskrifter åligger det exempelvis försäkringsföretag att så snart som möjligt lämna upplysningar om sådana händelser som kan komma att äventyra företagets förmåga att uppfylla sina åtaganden mot försäkringstagare.³ Men det åligger dem även att regelbundet inrapportera bl.a. uppgifter om resultaträkning, balansuppgifter samt uppgifter om inkomster från premier och utbetalda försäkringsersättningar.⁴

Försäkringsavtalslagen (FAL) innehåller bestämmelser som reglerar förhållandet mellan försäkringsgivare och försäkringstagare. Den innehåller därför bl.a. krav på den information som ska lämnas till försäkringstagare, grundläggande villkor för försäkringsavtalet och vissa begränsningar av försäkringsbolagets ansvar. Det framgår i 2 kap. 1 § försäkringsavtalslagen att ett försäkringsbolag inte får vägra en konsument att teckna en sådan försäkring som bolaget normalt tillhandahåller allmänheten. När försäkringsbolaget har fått de uppgifter som behövs ska försäkring beviljas, om det inte finns särskilda skäl för vägran. Särskilda skäl kan vara hänsyn till risken för framtida försäkringsfall, den befarade skadans omfattning, den avsedda försäkringens art eller någon annan omständlighet.

Utländska försäkringsföretag som försäkrar svenska privatpersoner har blivit allt vanligare. Regelverket för dessa företag är komplicerat och utländska försäkringsföretags verksamhet i Sverige kan ta sig flera former. Företag kan *gränsöverskrida* in i Sverige, vilket innebär att de inte har någon representation i Sverige. De kan också

³ 4 kap. 1 §, Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om tillsynsrapportering för försäkringsrörelse, FFFS 2015:13.

⁴ Bilaga 5, Anvisningar till blankett Kompletterande tillsynsrapportering – skadeförsäkringsföretag, Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om tillsynsrapportering för försäkringsrörelse, FFFS 2015:13.

erbjuda försäkringar genom *sekundäretableringar*. Den vanligaste formen är genom en filial som finns i Sverige.

När en svensk försäkringstagare tecknar en försäkring hos ett utländskt försäkringsföretag är det i huvudsak lagar och regler i företagets hemland som gäller. De regler som finns för att skydda försäkringstagarna om ett företag får problem kan skilja sig åt mellan länder och det är inte alltid tydligt om reglerna innebär samma skydd för ett företags utländska kunder som för dess inhemska kunder. Finansinspektionen har gjort bedömningen att det i många fall är svårt för en konsument att förstå att denne har köpt en försäkring från ett utländskt företag, och vilken betydelse som detta kan ha för konsumentskyddet.⁵

1.3 Försäkringsavtalets villkor⁶

Ett försäkringsavtal skiljer sig som avtalstyp från andra avtal. En försäkring är ett varaktigt avtal mellan försäkringsbolag och försäkringstagare och avtalet avser en risk för vilken försäkringsgivaren mot vederlag i form av försäkringspremie åtar sig ett ansvar, för det fall risken skulle förverkligas. Det utmärkande för avtalet är med andra ord att den händelse som försäkringsavtalet omfattar är osäker avseende såväl om och när den inträffar.

Försäkringstagarens syfte med försäkringen är framförallt att få trygghet mot vissa ofördelaktiga händelser. I utbyte mot den försäkringspremie konsumenten betalar ska bolaget därför ersätta en inträffad skada eller utge ett visst penningbelopp som bestäms på förhand om en händelse av visst slag, det så kallade försäkringsfallet, inträffar. Från konsumentperspektiv kan en *försäkring* därför

⁵ Finansinspektionen, Rapport - tillsynen av försäkringsbolag, dnr 15-7744, 27 maj 2015, s. 19f.

⁶ Hela avsnittet bygger på Bengtsson, Bertil, Försäkringsavtalsrätt, tredje uppl., 2015.

beskrivas som ett utbyte av en stor ekonomisk risk mot en säker kostnad.

Utan att säkert veta vad det kommer innebära åtar sig alltså försäkringsbolaget ett ansvar gentemot djurägare som tecknar en försäkring för sitt djur. Det är inte bara ovisst om försäkringsfallet inträffar utan även när det inträffar. Denna ovisshet är ett nära nog nödvändigt inslag i försäkringsavtalet eftersom det skulle vara meningslöst att försäkra sig mot händelser som med säkerhet kommer inträffa. Premien skulle bli så hög att det är billigare för konsumenten att själv sätta av ett motsvarande belopp och slippa betala för försäkringsbolagets administration. Det är därför vanligt att det i villkoren framgår att bara oförutsedda skador ersätts och samma tanke ligger bakom en rad vanliga undantag. För en konsument är det mycket svårt, om ens möjligt, att veta vad försäkringsbolagets åtagande egentligen är värt och vad som därför är en rimlig premie. Försäkringsbolaget har å sin sida särskilda möjligheter att med hjälp av statistik och sakkunskap räkna ut riskens storlek när premien ska bestämmas.

Ur försäkringsbolagets perspektiv ska försäkringspremien vara rimlig, konkurrenskraftig och samtidigt lönsam. För försäkringsbolaget är det därför viktigt att riskerna som följer av ett avtal är uppskattningsbara och att dessa risker kan spridas på ett tillräckligt stort antal individer som är utsatta för likartade risker. Ju större och mer likartad en sådan grupp individer är desto säkrare kan försäkringsgivaren beräkna förväntade framtida ersättningar och därmed vilken premie som krävs. Tekniskt sett är en försäkring en utjämning över tiden av slumpmässigt uppträdande förluster bland dem som ingår i ett kollektiv.⁷

⁷ Lönegarantiförsäkring (SOU 2004:93) s. 70.

1.4 Prissättning av försäkringsprodukter

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 och saklig riskbedömning ger därför differentierade premier. Den individuella kostnaden för försäkringar påverkas därför bland annat av om den som erbjuder försäkringen lyckas sprida risken mellan ett tillräckligt stort antal individer. Detta innebär att varje ny risk som ska bäras av kollektivet måste vägas mot kostnaden för att täcka den.

För att försäkringsföretagen ska kunna göra en så korrekt riskbedömning som möjligt har försäkringstagare enligt 4 kap. 1 § försäkringsavtalslagen en upplysningsplikt. Upplysningsplikten innebär att konsumenten är skyldig att lämna riktiga och fullständiga svar på försäkringsbolagets frågor när försäkringsavtalet ingås. Som ett komplement till detta kan försäkringsföretag dessutom med stöd av 4 kap. 3 § försäkringsavtalslagen föreskriva en skyldighet att anmäla ändrade förhållanden som är av väsentlig betydelse för risken till försäkringsföretaget.

Om risken, dvs. sannolikheten att händelsen verkligen inträffar är för hög kan försäkringsföretaget neka att täcka den särskilda risken. Det innebär att försäkringsföretag i stället undantar vissa skador från försäkringen eller föreskriver särskilda förpliktelser i försäkringsvillkoren för att begränsa försäkringens omfattning. Det är därför vanligt att försäkringsvillkor innehåller säkerhetsföreskrifter eller krav på skadeförebyggande åtgärder. Självrisk är ett annat styrmedel som försäkringsföretagen använder för att begränsa riskerna genom att det skapar ett aktsamhetsincitament.

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.

En välfungerande marknad för djurförsäkringar förutsätter därför inte bara en effektiv konkurrens mellan försäkringsbolag. Om det förekommer konkurrensproblem på djursjukvårdsmarknaden finns det en risk att det återspeglar sig på djurförsäkringsmarknaden och det kan få 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 således försöka sänka sina kostnader på en specifik marknad genom att på olika sätt försöka förbättra konkurrensen på den aktuella marknaden.

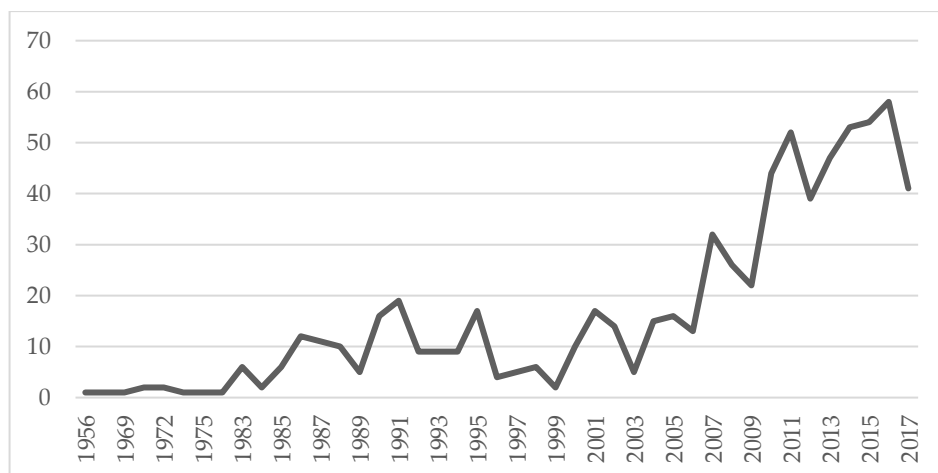
Att höja premierna är inte oproblemiskt ur försäkringsbolagets synvinkel eftersom produkterna i så fall blir dyrare jämfört med konkurrerande försäkringsbolags produkter. Premiekostnader är dessutom, trots att de är individuella, förhållandevis enkla för konsumenter att jämföra och värdera. Andra försäkringsvillkor 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 ytterst 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.

2 Djursjukvårdsmarknaden

Djursjukvård bedrivs vid veterinära inrättningar och delas normalt in i djurkliniker och djursjukhus⁸. Vissa kliniker, i synnerhet små, tillhandahåller bara primärvård motsvarande vårdcentraler inom humanvården. Det finns drygt 5 000 legitimerade veterinärer i landet.⁹ Veterinärer är personligt ansvariga för vad de gör, det skiljer sig från humansidan. Sett över tid har det under ett drygt årtionde skett en kraftig tillväxt av nya veterinärverksamheter i aktiebolagsform, se figur 1. Det har registrerats fyra gånger fler veterinärverksamheter i aktiebolagsform under de senaste tio åren än under föregående tioårsperiod.

Figur 1 Antal registreringar per år av aktiebolag (fortfarande aktiva) som bedriver veterinärverksamhet (SNI 75 000), januari 2018



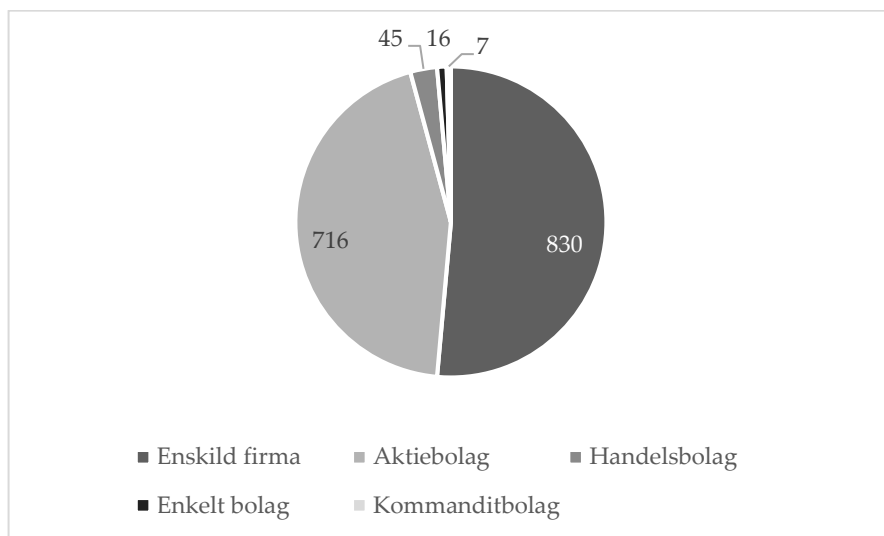
Källa: Bisnode bearbetning av Konkurrensverket.

⁸ Det saknas en officiell definition av begreppet djursjukhus. Här används det för större enheter som har resurser och kompetens för avancerad vård och som har vårdplatser.

⁹ Källa: Jordbruksverket, 2017-10-10.

Av figur 2 framgår att 1 614 juridiska eller fysiska personer bedriver veterinärverksamhet i landet. Mer än hälften av verksamheterna drivs som enskilda firmor. Drygt 44 procent av verksamheterna drivs som aktiebolag.

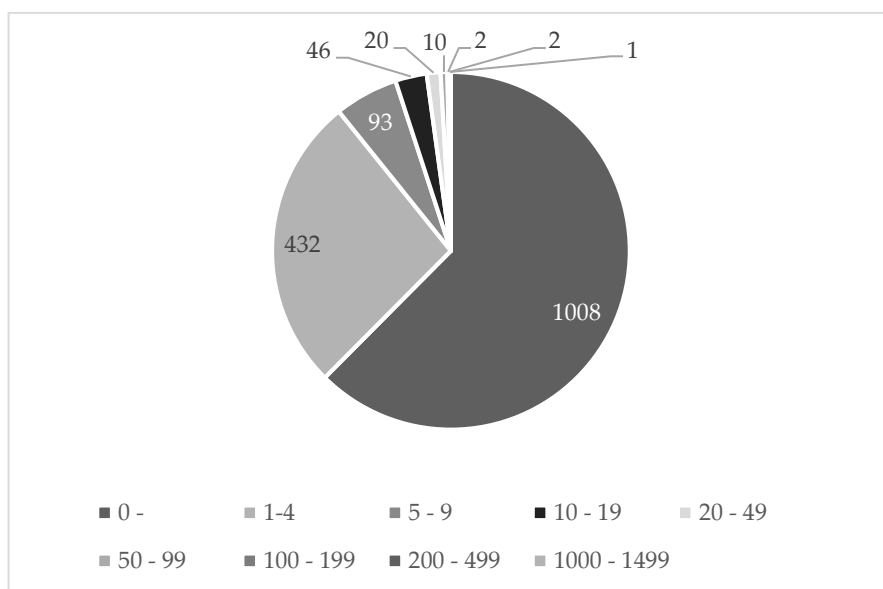
Figur 2 Veterinärverksamheter fördelade på juridisk form (SNI 75 000), januari 2018



Källa: Bisnode, bearbetning av Konkurrensverket.

Figur 3 visar antalet anställda i veterinärverksamheter oavsett juridisk form. Det framgår att 1 440 verksamheter (knappt 95 procent) av veterinärverksamheterna har färre än fem anställda. 432 verksamheter (drygt 30 procent) har inga anställda alls. Det beror sannolikt på det stora inslaget av enskilda firmor och att en del av veterinärerna enbart arbetar deltid i verksamheterna.

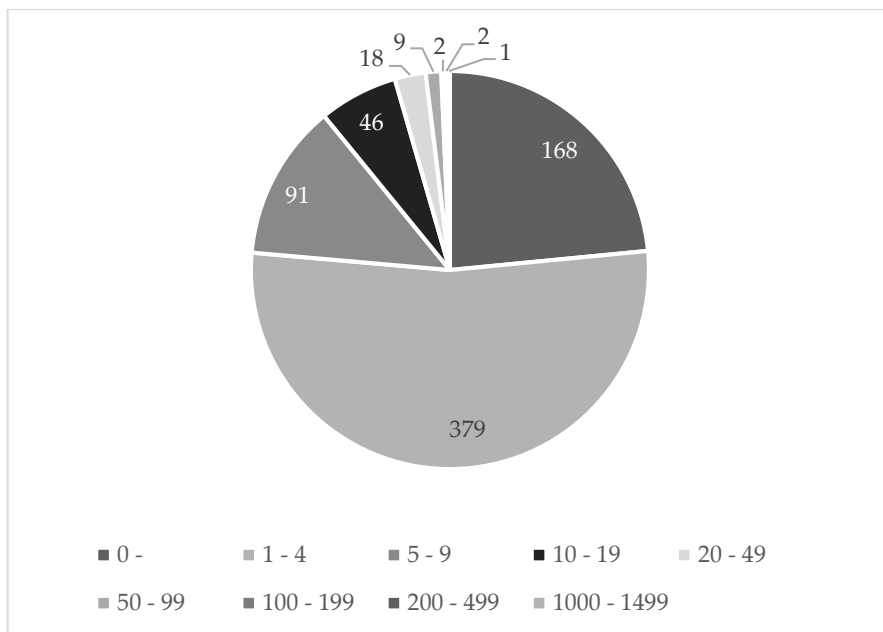
Figur 3 Antal anställda i veterinärverksamheter (SNI 75000), SCB-klasser oavsett juridisk form, januari 2018



Källa: Bisnode, bearbetning av Konkurrensverket.

Av figur 4 framgår att företag som bedrivs som aktiebolag så kvarstår mönstret om än i något mindre omfattning. 547 aktiebolag (drygt 76 procent) av företagen har färre än fem anställda.

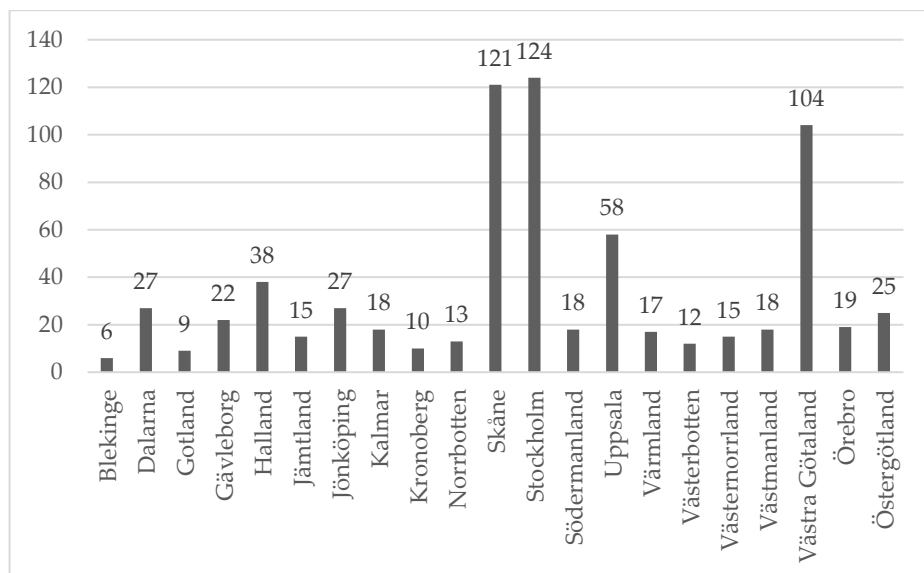
Figur 4 Antal anställda i veterinärverksamheter (SNI 75 000) som bedrivs som aktiebolag, januari 2018



Källa: Bisnode, bearbetning av Konkurrensverket.

Av figur 5 framgår att veterinärverksamheter som bedrivs som aktieföretag finns spridda över hela landet men med en koncentration till storstadslänen, Stockholm, Skåne och Västra Götaland. Flest veterinärverksamheter i aktieföretagsform är lokaliserade i Stockholms län.

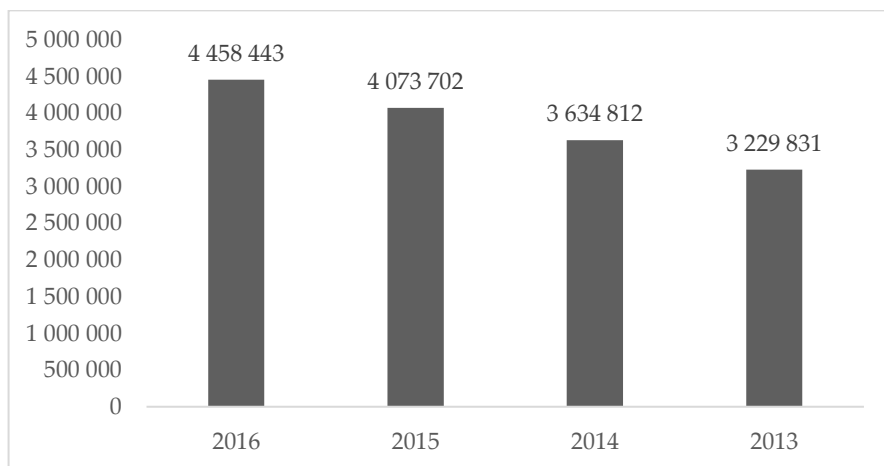
Figur 5 Veterinärverksamheter (SNI 75 000) som bedrivs som aktieföretag i olika delar av landet, januari 2018



Källa: Bisnode bearbetning av Konkurrensverket.

De privata veterinärverksamheter som drivs som aktiebolag hade sammantaget en nettoomsättning på drygt 4,4 miljarder kronor år 2016.¹⁰ Branschen uppvisar dessutom en kraftig tillväxt. Av figur 6 framgår att nettoomsättningen för privata veterinärverksamheter som drivs i aktiebolagsform har ökat med 38 procent mellan 2013 och 2016.

Figur 6 Nettoomsättning privata veterinärverksamheter i Sverige 2013–2016 (SNI 75000) som drivs i aktiebolagsform, tkr



Källa: Bisnode bearbetning av Konkurrensverket.

¹⁰Det har inte varit möjligt att ta fram uppgifter på verksamheter som drivs i annan juridisk form, eftersom de i normalfallet inte lämnar in årsredovisning till Bolagsverket.

Den största aktören på djursjukvårdsmarknaden är Evidensia-koncernen som år 2016 hade en nettoomsättning på 1,1 miljarder kronor i Sverige.¹¹ Den andra stora aktören på marknaden, Anicura-koncernen, hade samma år en nettoomsättning på 775 miljoner kronor.¹²

Distriktsveterinärerna som är en del av Jordbruksverket är också verksamma på djursjukvårdsmarknaden. Enligt Jordbruksverkets årsredovisning uppgick intäkterna för Distriktsveterinärerna till 455 miljoner kronor under 2016. Distriktsveterinärerna uppger att 47 procent av intäkterna avser förrättningar för smådjur, dvs. 213 miljoner kronor.¹³ Den totala djursjukvårdsmarknaden skulle således omsätta drygt 4,6 miljarder kronor med Distriktsveterinärerna inräknat.

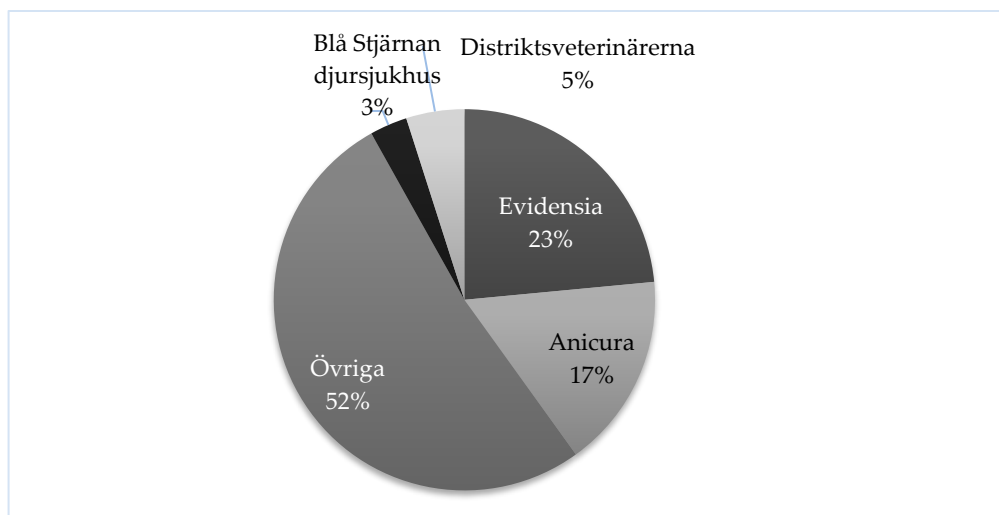
Evidensias och Anicuras sammantagna marknadsandel (mätt i nettoomsättning figur 7) uppgick 2016 till ca 40 procent. De båda koncernernas stora marknadsandelar gör att de har en stark ställning på djursjukvårdsmarknaden, då de även äger merparten av de djursjukhus som finns i landet.

¹¹ Källa: Bisnode årsredovisning för orgnr. 556980-3140, Evidensia Holding AB räkenskapsår 2016.

¹² Källa: Bisnode årsredovisning för orgnr. 556854-1378, Anicura Holding AB räkenskapsår 2016.

¹³ Intervju med Distriktsveterinärerna, 2017-11-09.

Figur 7 Marknadsandelar veterinärvårdsmarknaden i Sverige år 2016 mätt i nettoomsättning



Källa: Bisnode och Distriktsveterinärerna, bearbetning av Konkurrensverket.

Utgår man i stället ifrån antalet enheter kan de båda koncernernas respektive marknadsandel vara högre. Anicura har 45 enheter i landet varav 13 djursjukhus och Evidensia har 52 enheter varav 14 djursjukhus.¹⁴ Tillgången på djursjukhus varierar i olika regioner och marknadsandelarna kan således vara högre för de två koncernerna i vissa delar av landet. Konsolideringen sker snabbt på marknaden och det har varit de båda koncernernas strategi sedan marknadsinträdet år 2011–2012, att förvärva fristående djurkliniker och djursjukhus, inte i första hand att etablera nya. Anicura är i huvudsak inriktade på hundar och katter¹⁵. Evidensia har förutom inriktning på hundar och katter även hästar¹⁶.

¹⁴ Enligt uppgifter på respektive bolags webbplats i februari 2018.

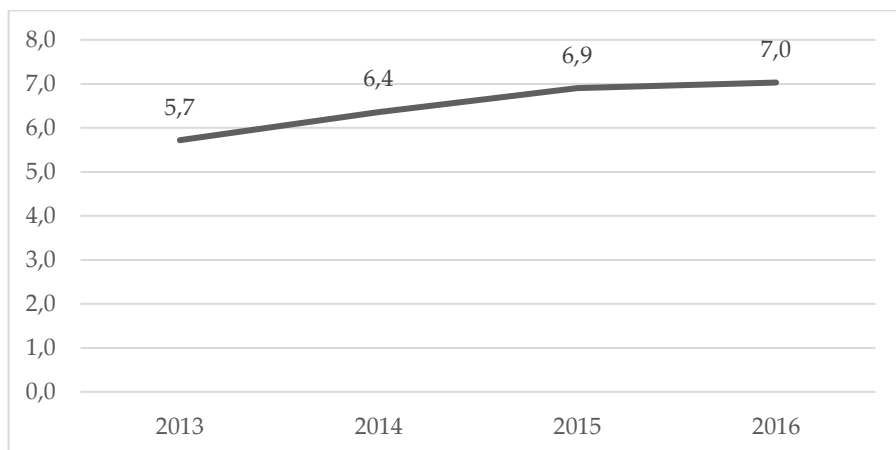
¹⁵ Intervju med Anicura 2017-11-20.

¹⁶ <http://evidensiaigroup.com/our-clinics/our-clinics-in-sweden/>

2.1 Vinstmarginalerna i djursjukvårdsbranschen är stabila med en måttlig ökning

Av figur 8 framgår att vinstmarginalen i branschen över tid har haft en svagt positiv utveckling. Vi har valt att här redovisa median i stället för medelvärde då intervallet innehöll flera extremvärden samt att flera företag hade en mycket låg nettoomsättning. Vinstmarginalen ökade marginellt mellan år 2015–2016.

Figur 8 Vinstmarginal veterinärverksamheter i procent (median) 2013–2016



Källa: Bisnode bearbetning av Konkurrensverket.

För att en verksamhet ska betraktas som ett djursjukhus krävs tillgång både till öppen- och sluten vård (vårdavdelning). Det ska också finnas bemanning dygnet runt. De allra flesta veterinärverksamheter i landet har enbart inriktning på primärvårdsnivå (öppen vård). I Sverige finns ett universitetsdjursjukhus som drivs i statlig regi vid Sveriges lantbruksuniversitet (SLU) i Uppsala. Det finns även fyra regionsdjursjukhus i landet men de drivs samtliga i privat regi.

2.2 Särskilt om Distriktsveterinärerna

När både det offentliga och privata är verksamma på samma marknad uppstår det lätt frågor om konkurrensproblem. Det offentliga blir ofta anklagat för att snedvrída konkurrensen genom sin prissättning eftersom det offentliga har andra möjligheter att finansiera sin verksamhet än det privata. Eftersom veterinärvårdsbranschen sedan länge haft många små privata kliniker som enbart verkar på en lokal marknad kan närvaron av Distriktsveterinärerna på den lokala marknaden uppfattas som en snedvridning av konkurrensen.

Enligt Jordbruksverkets instruktion ska Distriktsveterinärerna se till att det finns tillgång till djursjukvård i hela landet. De ska därför vara etablerade där det krävs för att säkerställa tillgången till veterinärer. Distriktsveterinärerna har även ett särskilt uppdrag som handlar om jour och beredskap, vilket innebär att djurägare även ska ha tillgång till veterinär på kvällstid och helger. Jordbruksverket har genomfört många upphandlingar av jour och beredskap de senaste åren men bara vid ett tillfälle har en privat aktör anmält sitt intresse. Även hund- och kattägare anlitar Distriktsveterinärerna. Det finns privata, företrädesvis små veterinärvårdsföretag i lands- och glesbygdsområden som ser Distriktsveterinärernas närvaro som ett konkurrensproblem på marknaden. Det framgår mycket tydligt i de intervjuer vi gjort med fristående privata veterinärer. Problemet upplevs som större ju längre norrut man kommer i landet, exempelvis i Norrlands inland, där avstånden är stora mellan veterinärkliniker. I storstadsområden eller i närheten av större orter har inte klagomål framförts till Konkurrensverket. Klagomålen handlar även om att Distriktsveterinärerna annonserar i lokal media som riktar sig till hund- och kattägare samt försäljning av djurfoder.

I 3 kap. 27 § konkurrenslagen (2008:579) finns reglerna om konkurrensbegränsade offentlig säljverksamhet (KOS). När det gäller statliga aktörer så kan ett förfarande förbjudas i offentlig säljverksamhet om det begränsar konkurrensen. Däremot kan staten inte förbjudas att helt driva en viss säljverksamhet.

2.3 Tillgången på legitimerade veterinärer är balanserad men det råder stor brist på legitimerade djursjukskötare

I Sverige utbildas veterinärer endast på Statens lantbruksuniversitet. Antal platser på veterinärprogrammet är begränsat till 100 platser. Det sker ett förhållandevis stort avhopp i början av utbildningen vilket gör att bara 80 veterinärer utexamineras årligen¹⁷. Veterinärutbildningen är förhållandevis lång, normalt 5,5 år. Efter examen kan veterinären ansöka hos Jordbruksverket om legitimation. Många yrkesutövande veterinärer i Sverige har en utbildning från ett annat EU-land. Enligt branschföreningen Svensk Djursjukvård hade 37 procent av medlemsföretagens veterinärer 2016 en utländsk utbildning. Djurägarnas ökade förväntningar på tillgänglighet och servicenivå gör att framtida rekryteringsbehov av veterinärer är stort, särskilt specialiserade veterinärer.¹⁸

Tillgången på legitimerade djursjukskötare är i dagsläget mycket begränsad då det utbildas för få och det råder en stor brist på dem. I Sverige utbildas bara 60 djursjukskötare per år men enligt Skogs- och Lantbruksarbetsgivarna (SLA) behövs det 120–140 per år för att behovet ska täckas. Veterinärer kan anställas från utlandet men inte legitimerade djursjukskötare. Det är bara Sverige som utbildar och

¹⁷ Intervju med Distriktsveterinärerna, 2017-11-09.

¹⁸ Svensk Djursjukvård, *Branschrappport 2016*.

certifierar på det området vilket enligt SLA är kostnadsdrivande för djursjukvården.¹⁹

Legitimationskravet infördes 2010 med hänvisning till djurskyddet. Under en övergångsperiod fram till 2015 fanns möjlighet till dispens men när den möjligheten upphörde valde många av de djursjukskötare som fanns då att inte ta en akademisk examen utan lämnade yrket. Genom det har det uppstått en nationell brist på legitimerade djursjukskötare. Bristen leder enligt branschen till kraftig konkurrens och löneglidning. Det är bara legitimerad personal som får utföra vissa arbetsuppgifter, exempelvis anestesi vid operation som krävs för att få jobba nattetid på ett djursjukhus²⁰.

För att lösa bristen vill nu Jordbruksverket införa en tillfällig lösning under sex år. Det ska bli möjligt att göra undantag från behandlingsförbudet, och undantaget ska ges till djurvårdare med erfarenhet av yrket vilka genom utbildning utökar sin kompetens inom framförallt narkos. Efter genomförd och godkänd utbildning kan djurvårdaren, under en veterinärs ordination och ansvar, utföra vissa arbetsuppgifter. Jordbruksverket bedömer att detta kan lösa problemet kortsiktigt.²¹

Studier från USA visar att skyddade yrkestitlar (Occupational licensing), vilka är vanliga inom hälso- och sjukvård och juridiska tjänster, kan leda till inträdeshinder i en bransch, sämre konkurrens och högre priser för konsumenter. Antalet skyddade yrkestitlar har ökat markant sedan 1950-talet i USA. Argument som ofta används

¹⁹ Rundabordssamtal på Konkurrensverket, 2018-04-25.

²⁰ Intervju med Anicura, 2017-11-20.

²¹ Jordbruksverket, *En tillfällig lösning för att lösa bristen på djursjukskötare*, pressmeddelande 2018-03-20.

för skyddade yrkestitlar är att skydda konsumenter från okvalificerade utövare.²²

Internationella studier inom EU visar att reformer av regulatoriska krav inom vissa yrken kan leda till att fler företag startas inom en bransch och att priserna för konsumenterna kan bli lägre.²³

Konkurrensverket menar att det inte kan uteslutas att införandet av legitimationskravet på djursjukskötare har drivit på kostnader inom djursjukvården och försämrat konkurrensen, vilket i sin tur kan leda till högre priser för djurägarna. Av figur 1 (i kapitel 1) framgår också tydligt att antalet nyregistrerade aktiebolag som bedriver veterinärverksamhet minskat betydligt under 2017. Det kan således indikera att bristen på legitimerade djursjukskötare kan leda till ett lägre nyföretagande inom djursjukvården.

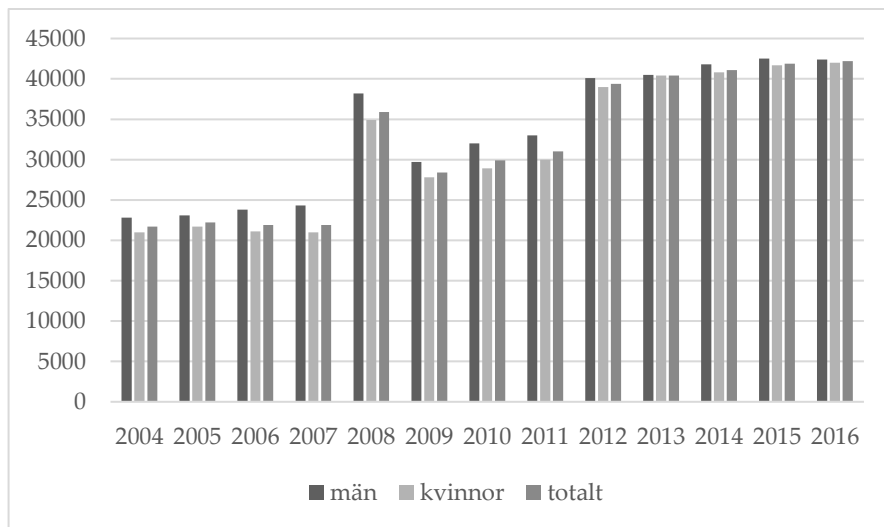
2.4 Veterinärerna har haft en måttlig löneutveckling de senaste åren

I figur 9 och 10 visas de statliga- och privata veterinärernas löneutveckling sedan 2004 respektive 2007. Före 2012 låg de statliga veterinärerna klart under de privatanställda i genomsnittlig månadslön. Sedan dess har bilden förändrats och de statligt anställda veterinärerna ligger i genomsnitt högre än de privatanställda i månadslön. År 2016 var den genomsnittliga månadslönen för en statligt anställd veterinär 42 200 kronor, mot en privat anställd veterinär där genomsnittslönen uppgick till 40 000 kronor.

²² The Economist, *Occupational licensing blunts competition and boosts inequality*, 17th of February 2018.

²³ Europeiska kommissionen, *The effects of reforms to regulatory requirements to assess professions*, 2017.

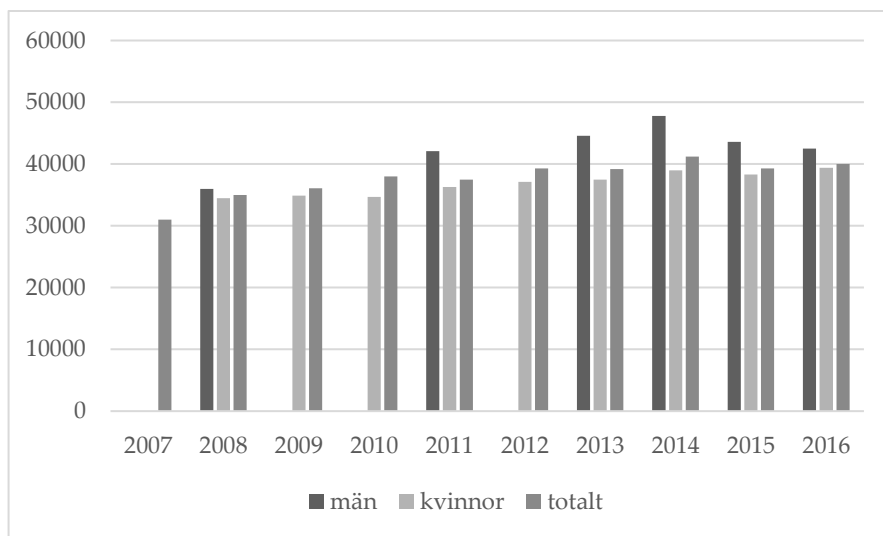
Figur 9 Genomsnittlig månadslön (kronor) veterinär statlig sektor, 2004–2016



Källa: SCB SSYK 2250.

På den privata sidan ser det ut som att den genomsnittliga månadslönen har minskat mellan 2014 och 2016. Att vissa uppgifter saknas i tabellen beror enligt Statistiska centralbyrån (SCB) på att uppgiften inte är tillgänglig, för osäker för att anges eller borttagen av sekretesskäl. Löneutvecklingen för veterinärer de senaste åren, oavsett om de är anställda i statlig- eller privat sektor sticker inte ut, jämfört med löneutvecklingen för andra legitimationsyrken. Figur 9–10 indikerar således *inte* att ökade lönekostnader hos veterinärer skulle vara en enskilt avgörande kostnadsdrivande faktor inom djursjukvården de senaste åren.

Figur 10 Genomsnittlig månadslön (kronor) veterinär privat sektor, 2007–2016



Källa: SCB SSK 2250.

3 Ökad efterfrågan på djursjukvård leder till allt högre priser på djurförsäkringar

Antalet husdjur i landet ökar. Antalet hundar har mellan 2011 och 2017 ökat med drygt 20 procent.²⁴ I oktober 2017 fanns det enligt Jordbruksverkets hundregister cirka 888 000 registrerade hundar²⁵ i landet varav ungefär 80 procent²⁶ var försäkrade. Något officiellt register över katter finns inte men det uppskattas att det finns mellan 1,2–1,4 miljoner katter i landet varav ungefär en fjärdedel är försäkrade.

Enligt branschföreningen Svensk djursjukvård har antalet patientbesök hos deras medlemsföretag ökat från 1,2 miljoner 2013 till 1,5 miljoner 2015.²⁷ Någon officiell statistik på det totala antalet patientbesök inom djursjukvården finns tyvärr inte att tillgå. Utan tvivel har dock besöksfrekvensen ökat kraftigt de senaste åren. Att djurägare uppsöker vård i större utsträckning bidrar troligen även till att djuren blir äldre och det finns sannolikt ett samband mellan djurens förändrade ställning i familjen, djurens ålder samt livsstilssjukdomar som exempelvis övervikt och diabetes. Ökande vikt hos hundar har från en representant från ett försäkringsbolag vi pratat med uttryckts som en "tickande bomb". Den ökande efterfrågan på djursjukvård driver dessutom på utvecklingen av behandlingsmetoder och behovet av investeringar i medicinsk

²⁴ Enligt Jordbruksverkets hundregister fanns det 817 175 hundar registrerade 2015, en ökning från 739 069 år 2011.

²⁵ 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.

²⁶ Enligt bedömningar från aktörer på marknaden.

²⁷ Svensk Djursjukvård, Branschrapporter 2014–2016.

teknik, precis som på humansidan. En företrädare för ett försäkringsbolag vi intervjuat uppger att besöksfrekvensen och medel-skadekostnaden ökar över tid och att det går hand i hand med en ökad försäkringsgrad.

På marknaden för djursjukvård råder fri prissättning och djurägaren betalar hela kostnaden själv, privat eller via sin försäkring. Sett över tid ökar djurägarnas kostnader kraftigt. Enligt en rapport från SLU har djurägarnas utgifter, veterinärkostnader inräknade, ökat med mer än 160 procent mellan åren 2000–2014.²⁸ Av samma rapport framgår att djurägarnas utgifter för veterinärvård ökat under lång tid och i dag utgör en dryg tredjedel av hushållens totala utgifter för sällskapsdjur.

Det är svårt för djurägare att jämföra priser för djursjukvård, speciellt för sjukdoms- eller skadebehandling. Det finns inga prisjämförelsetjänster och det är svårt att få ett pris på en behandling från en veterinär, eftersom veterinären först måste undersöka djuret, ställa en diagnos och föreslå olika behandlingsalternativ. I de fall priser redovisas öppet handlar det oftast om förebyggande behandlingar som kastrering av hund och katt, vaccinationer och blodprover och de täcks normalt inte av försäkring.

Veterinärer upplever att det blir allt vanligare att djurägare efterfrågar prisuppgifter i samband med vård. Djurägarna uppfattas däremot inte vara särskilt priskänsliga. Det gäller åtminstone de som har sina djur försäkrade; djurägare som saknar försäkring uppfattas däremot som betydligt mer priskänsliga. Det tycks därmed finnas ett starkt samband mellan låg priskänslighet för djursjukvårdskostnader och försäkringar. Om det däremot handlar

²⁸ Värdet av hundar och katter i Sverige, Institutionen för ekonomi och institutionen för kliniska vetenskaper, SLU Framtidens djur, natur och hälsas rapportserie 2017:1, s. 17f.

om sådana tjänster och produkter som inte täcks av försäkringen, då uppfattas djurägare i allmänhet vara påtagligt mer priskänsliga.

Efterfrågan på djursjukvård ökar och det innebär att behovet av vårdplatser ökar och även resurser i form av arbetskraft som legitimerade djursjukskötare. För att möta den ökande efterfrågan på avancerade behandlingar krävs dessutom mer avancerad utrustning på klinikerna. Sammantaget innebär djurägarnas ändrade beteende och ökande efterfrågan att djursjukvårdsföretagen behöver göra stora investeringar, vilket har en direkt effekt på kostnadsläget på marknaden.

Uppfattningen att kostnaderna för djursjukvård ökat dramatiskt de senaste åren har starkt stöd. Det är ofta de båda stora bolagskoncernerna som anses vara orsaken till kostnadsökningarna. Enligt en rapport från SLU började djursjukvårdskostnaderna emellertid öka markant redan 2001. Det visar att de båda bolagskoncernernas inträde på marknaden mellan 2011–2012 inte ensamt förklarar de ökande kostnaderna.

3.1 Svårt göra prisjämförelser på djursjukvård

Som tidigare nämnts är det svårt att jämföra priser när det gäller djursjukvård, speciellt för sjukdoms- eller skadebehandling. En veterinär vi intervjuat menar att för åkommor av sjuklig natur kan insatsen variera ganska mycket beroende på diverse faktorer såsom provtagning/analyskostnader, sedering eller ej, röntgen/ultraljud eller ej. De flesta veterinärer menar att de alltid öppet tillgängliggör priser för djurägarna när det gäller förebyggande behandlingar som kastrering av hund och katt, vanliga vaccinationer och hälsoundersökningar men de täcks inte av försäkring.

3.2 Vanligaste orsakerna till veterinärbesök

Enligt uppgift från Distriktsveterinärerna så är de tio mest vanliga orsakerna till att en djurägare besöker veterinär, oavsett om det gäller hund eller katt följande:²⁹

- Kräkningar
- Diarré
- Sårskador
- Nybildningar (tumörer eller inflammationer av olika slag)
- Ögonsjukdomar
- Öroninflammation
- Bölder (gäller specifikt för katter)
- Klåda
- Urinvägsinfektion
- Analsäcksinflammation

3.3 Ökade veterinärkostnader kan driva upp priserna på djurförsäkringar

De senaste åren pågår en debatt om att priserna för djursjukvård har ökat kraftigt. Det finns försäkringsbolag som menar att sedan de stora riskkapitalbolagen trätt in på marknaden, Evidensia och Anicura, har veterinärkostnaderna ökat kraftigt³⁰. Enligt branschföreningen Svensk Djursjukvård så har emellertid de genomsnittliga prishöjningarna bland medlemsföretagen legat på 3,3 procent 2014 och 6 procent 2015³¹.

²⁹ Intervju med Distriktsveterinärerna, 2017-11-09.

³⁰ Intervju med Folksam, 2017-10-23.

³¹ Svensk Djursjukvård, *Branschrappport 2015 och 2016*.

Folksam är ett av försäkringsbolagen som riktat kritik mot riskkapitalbolagen och har nu tecknat ett samarbetsavtal med Distriktsveterinärerna, där Distriktsveterinärerna ska ta fram en riktpislista på olika diagnoser. Folksam menar att de strävar efter en pris-transparens så att kunderna kan göra aktiva val utifrån sin betalningsförmåga.

Folksam har i februari 2015 och september 2017 granskat enklare vårdärenden som klåda, klobrott och urinvägsinfektion. Fakturorna från Evidensia och Anicura var i februari 2015 upp till 60 procent högre än från fristående veterinärvårdsföretag. I september 2017 var skillnaderna betydligt mindre mellan Evidensia, Anicura och fristående aktörer. Enligt Folksam har de fristående aktörerna nu följt efter och kraftigt höjt sina priser.³²

Anicura hävdar att prisjämförelser på diagnosnivå kan innebära att jämförelser görs för enkelt, då valet av behandling är unikt för varje patient. Det kan vara olika svårighetsgrad vid behandling av exempelvis en urinvägsinfektion. En urinvägsinfektion kan i en del fall diagnostiseras med ett besök och patienten skickas hem med ett recept på ett antibakteriellt eller smärtstillande medel. I andra fall måste patienten läggas in och genomgå ett kirurgiskt ingrepp och därefter vårdas flera dygn. Då blir kostnaden mycket högre. Vid vilken tidpunkt på dygnet behandlingen utförs spelar också roll. Anicura menar att de står för en stor del av den specialiserade vården och många gånger får de mer komplicerade fallen remitterade till sig.³³

Folksam har inte velat redovisa hur de gjort sina prisjämförelser till Konkurrensverket så uppgifterna från försäkringsbolag och veterinärvårdsföretag är svåra att värdera. Genomgående i arbetet med

³² Folksam pressmeddelande 2017-11-12.

³³ Intervju med Anicura, 2017-11-20.

denna rapport har det varit svårt att få veterinärer att redovisa priser på sjukdoms- eller skadebehandlingar (med några enstaka undantag). Orsakerna som framförts från veterinärhåll är främst att först måste veterinären ställa diagnos på patienten och olika behandlingsalternativ utredas. Eftersom det råder helt fri pris-sättning på djursjukvårdsmarknaden så är det också naturligt att priser skiljer mellan olika aktörer. Djursjukhus som är bemannade dygnet runt med avancerad medicinsk utrustning har högre kostnader än en liten klinik som enbart utför primärvård på kontorstid, vilket också kan avspegla sig i behandlingskostnader.

En fristående veterinär har uppgett till Konkurrensverket att det kan vara svårt att samarbeta med riskkapitalisterna och att det kan leda till onödiga kostnader för djurägarna:

Det är problem när man remitterar till djursjukhus som drivs av riskkapitalisterna. De börjar ofta om från noll och gör saker jag redan gjort fastän jag redan ställt diagnos och föreslagit behandling, vilket orsakar onödiga kostnader för djurägarna. De anställer ofta även unga oerfarna veterinärer som tar onödiga röntgenundersökningar som DT för att de är osäkra. Jag får ingen feedback från dem vad som händer med patienten. Djursjukhusen drivs av ekonomer, inte veterinärer, det är egentligen problemet.

Men det finns enstaka veterinärer som kan ge exempel på priser för sjukdomsbehandling. En fristående veterinär har uppgett till Konkurrensverket att för basalbehandling av urinvägsinfektion är kostnaden cirka 1 400 kronor samt medicin för hund och katt. Två andra fristående veterinärer har uppgett att för Otis³⁴ samt rengöring vid öroninfektion uppgår priset till mellan 800–1 400 kronor, exklusive medicin. I de här fallen gäller priserna generellt oavsett om varje patient är unik.

³⁴ Vid inflammation i ytterörat.

Det finns inslag i debiteringen hos veterinärer som ifrågasätts av både djurägare och försäkringsbolag. Speciellt gäller det avgifter för jourbesök inom djursjukvården som ofta uppfattas som otydliga. Att besök på ett djursjukhus en kväll eller på helger är att betrakta som jour är normalt, men kanske inte en måndag kl. 13, då djurägaren kontakter djursjukhuset för att få en tid och sedan får en extra avgift för att det var ett obokat besök.

Från SLA framhålls att avgifterna tas ut för att täcka de merkostnader som uppstår i samband med jour- eller akutberedskap, och används i de flesta fall på följande sätt. Vid besök på djursjukhus under kvällar, nätter och helger så tas normalt en extra *jouravgift* ut för att täcka de högre personalkostnaderna under dessa tider. Av kollektivavtalen och i vissa fall lokala kollektivavtal följer regler för bland annat ob-ersättningarnas storlek vid arbete på obekvämtid. Nivån på dessa fastställs av respektive sjukhus. Extra *akutavgifter* kan tas ut på dagtid (vanlig tid) för akuta besök som inte är bokade, då det kan uppstå förhöjda kostnader för veterinärundersökningar och operationer som är av akut karaktär. Dessa besök innebär ofta merkostnader då planerat arbete får läggas på annan tid, t.ex. övertid samt för att täcka kostnader för den beredskap och bemanning som behövs för att kunna tillhandahålla akutsjukvård.

Andra synpunkter vi fått från försäkringsbolag gäller det kraftigt ökade antalet provtagningar, som är kostnadsdrivande. Fenomenet återfinns dock även på humansidan där hyrläkare på vårdcentraler ofta anklagas för att beställa onödiga prover på patienter som leder till ökade kostnader för landstingen.

3.4 Djursjukvårdsmarknaden kan bli mer transparent med prisinformation

Konkurrensverket bedömer trots att det från veterinärhåll framförs att varje patient är unik, att åtminstone för basala behandlingar³⁵ som exempelvis vid mag- och urinvägsinfektioner, sårbehandlingar och klobrott bör veterinärvårdsföretagen kunna vara mer pris-transparenta mot djurägarna. Dessa är bland de mest frekventa orsakerna till veterinärbesök och då bör det även vara möjligt att ge ett ungefärligt pris när diagnosen är fastställd. Det viktiga är att djurägarna får en förståelse för vad som behöver göras och vilka kostnader som är förenade med de nödvändiga åtgärderna i sjukdomsbehandlingen.

3.5 Undvika onödiga veterinärbesök

Precis som på humansidan där landstingen aktivt verkar för att patienterna ska söka vård på rätt nivå, försöker försäkringsbolagen få djurägarna att söka vård på rätt nivå och inte i första hand besöka det stora djursjukhuset på jourtid, utan där det är möjligt besöka den lokala veterinärkliniken eller varför inte kontakta en veterinär på nätet. I dag har i princip alla försäkringsbolag avtal med en veterinär på nätet. Via en online konsultation kan veterinären göra en första bedömning av patienten och bedöma vilket vårdbehov som föreligger och på vilken nivå patienten bör söka vård. Tjänsten nyttjas dock i begränsad omfattning än så länge av djurägarna³⁶. Av tradition föredrar majoriteten av djurägarna att fysiskt besöka sin lokala veterinär.

³⁵ Här avses sjukdomsbehandlade åtgärder som *inte* kräver att patienten läggs in på vårdavdelning för övervakning eller vidare utredning.

³⁶ Se kapitel 5.

3.6 Veterinärkostnaderna ökar men orsakerna är flera

Det finns en tydlig trend att djurägarna spenderar allt mer pengar på veterinärkostnader och svenska djurägare går oftare till veterinären än tidigare. Att veterinärkostnaderna ökar kan alltså bero på att konsumenterna efterfrågar mer djursjukvård. Svenska djurägare försäkrar dessutom sina husdjur i en mycket högre grad än i andra jämförbara europeiska länder³⁷.

I de intervjuer med veterinärer vi genomfört framgår det att försäkringsgraden vad gäller hundar är betydligt högre än katter. Det beror bland annat på att förmögenhetsvärdet på en jakthund exempelvis är mycket högre än på en bondkatt. Det finns även regionala skillnader avseende försäkringsgraden. I landsbygds- och glesbygdsområden förefaller försäkringsgraden på katter vara relativt låg (10–20 procent). Samtidigt så är hundar som används i jakt nästan alltid försäkrade i glesbygdsområden, förmodligen för att skaderisken är förhållandevis hög när det gäller jakt.

En annan viktig faktor är att den medicintekniska utvecklingen på djursidan är lika snabb som på humansidan. Allt svårare sjukdomstillstånd hos djur som exempelvis cancer kan i dag behandlas, vilket tidigare var ovanligt. Detta gör att behandlingarkostnaderna tenderar att stiga.

3.7 Flera faktorer påverkar varför djursjukvården har blivit dyrare

Vår slutsats är att det finns flera faktorer som driver på kostnader för djursjukvård och att de samverkar. Riskkapitalisternas inträde på marknaden med ökande vinstmarginaler, genom en ökad konsolideringsgrad är en bidragande faktor. Besöksfrekvens, nya

³⁷ Intervju med branschföreningen Svensk Djursjukvård.

behandlingsalternativ, den medicintekniska utvecklingen och införandet av legitimationskrav på djursjukskötare är andra faktorer. Vår egen undersökning har visat att konsumtionen av djursjukvård ökat kraftigt de senaste åren. På bara tre år har omsättningen på veterinärvårdsmarknaden ökat med 38 procent.

3.8 Djurläkemedel omsatte knappt en miljard kronor 2016

Läkemedel för djur är inte alls subventionerade utan djurägaren står själv för hela kostnaden antingen via sin försäkring eller privat. Prissättningen är helt fri i Sverige vilket innebär att priset på ett och samma djurläkemedel varierar mellan olika apotek. Det finns inga särskilda djurapotek³⁸ i Sverige utan ett av veterinär förskrivet läkemedel hämtas ut på valfritt öppenvårdsapotek. Till skillnad från humansidan så får receptfria läkemedel till djur endast säljas av öppenvårdsapotek. Kostnaden för ett av veterinär förskrivet djurläkemedel kan bli hög för djurägaren om medicinen inte täcks av försäkringen. Det varierar mellan försäkringsbolagen om medicinen täcks av försäkringen eller inte. Ofta måste en tilläggsförsäkring tecknas för att mediciner ska omfattas.

År 2016 omsatte marknaden för djurläkemedel 970 miljoner kronor, (varav 586 miljoner kronor var förskrivet av veterinär), vilket var en kraftig ökning jämfört med föregående år då försäljningen av djurläkemedel uppgick till 859 miljoner kronor. Hundar stod för 54 procent av den förskrivna läkemedelsförsäljningen 2016, följt av häst 13 procent, gris (animalieproduktion) 12 procent, katt 11 procent, nötkreatur 7 procent och övriga 3 procent.³⁹

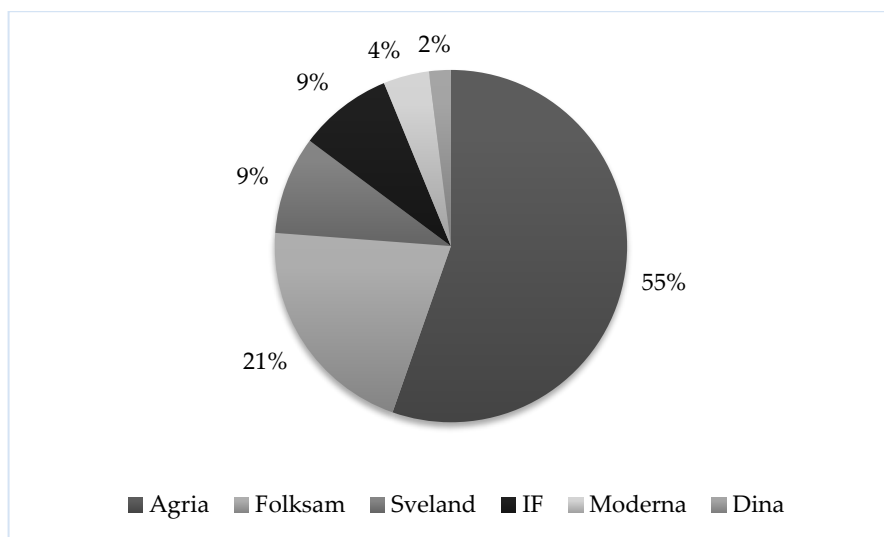
³⁸ Frågan har utretts i och redogörs för i slutbetänkandet *Läkemedel för djur, maskinell dos och sällsynta tillstånd* (SOU 2014:87). Utredningen kom fram till att det inte finns ett behov av inrättande av särskilda djurapotek.

³⁹ E-hälsomyndigheten, *Detaljhandel med läkemedel 2016*.

4 Djurförsäkringsmarknaden omsätter knappt fyra miljarder kronor

Den största aktören på den svenska marknaden är sedan länge Agria som har mer än halva djurförsäkringsmarknaden, följt av Folksam med 21 procent. I mellanskiktet finns Sveland och IF med nio procent vardera. Samtliga bolag har ökat sina premieinkomster under 2017. Aktörer som Svedea och ICA har nyligen trätt in på djurförsäkringsmarknaden. Deras marknadsandelar är i dagsläget små och de finns inte med i den tillgängliga statistiken från branschorganisationen Svensk försäkring.

Figur 11 Marknadsandelar djurförsäkringar i Sverige 2017

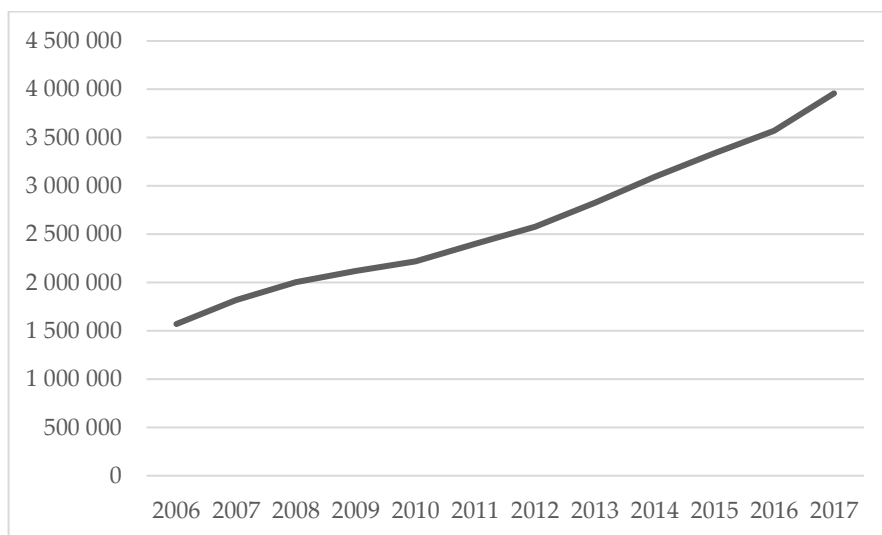


Källa: Svensk försäkring branschstatistik 2017:4.

4.1 Försäkringsbolagens premieinkomster från djurförsäkringar ökar kraftigt över tid

Försäkringsbolagens premieinkomster från husdjursförsäkringar⁴⁰ har mellan 2007 och 2017 mer än fördubblats, från 1,7 till knappt fyra miljarder kronor. Försäkringsbolagens premieinkomster från djurförsäkringar 2017 motsvarade fem procent av försäkringsbolagens totala premieinkomster, vilket är nästan en fördubbling sett över en tioårsperiod.⁴¹ De totala premieinkomsterna för de försäkringsbolag som erbjuder djurförsäkringar uppgick till knappt 4 miljarder kronor 2017.

Figur 12 Inbetalda premier husdjursförsäkringar år 2006–2017, tkr



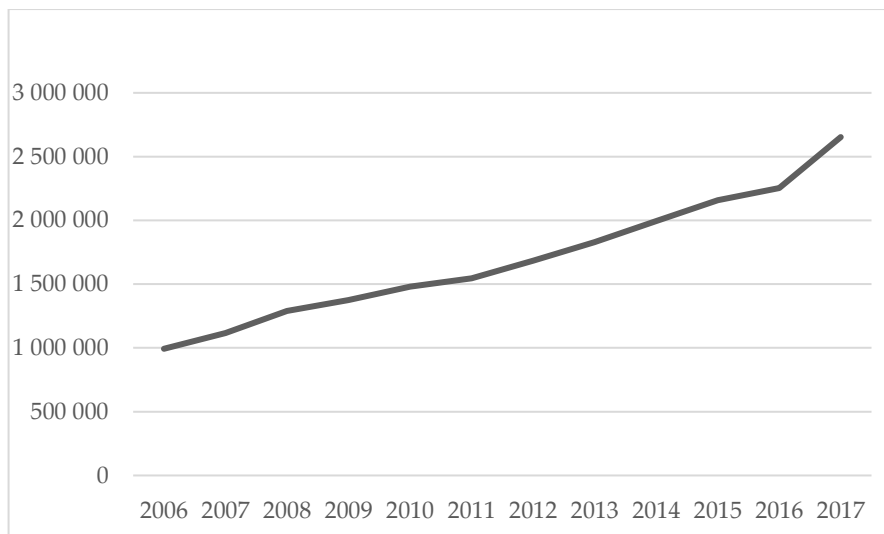
Källa: Finansinspektionen och Svensk försäkring, bearbetning av Konkurrensverket. Fr.o.m. 2016 särredovisas inte längre husdjurförsäkringar utan de ingår i posten övrig egendomsförsäkring. Uppgifterna för 2016–2017 avseende djurförsäkringar kan därför vara något osäkra.

⁴⁰ Här ingår hund, häst och katt samt andra smådjur. Enligt försäkringsbolagen avser cirka 1/3 av premierna hästförsäkringar.

⁴¹ Premieinkomsterna från djurförsäkringar motsvarade 2007 ca 2,6 procent av försäkringsbolagens totala premieinkomster för sakförsäkringar.

Samtidigt som premieinkomsterna ökar kraftigt ökar även de utbetalda ersättningarna till försäkringstagarna, dock inte i samma takt som premieinkomsterna.

Figur 13 Utbetalda försäkringsersättningar, årets skador 2006–2017, tkr



Källa: Finansinspektionen och Svensk försäkring, bearbetning av Konkurrensverket. Beloppen för 2016–2017 kan vara något osäkra, se not figur 12.

Drygt 66 procent av de inbetalda premierna för djurförsäkringar år 2017 gick tillbaka till försäkringstagarna, men variationerna är stora mellan bolagen. Agria låg på 66 procent tillbaka till kunderna 2016 medan Folksam låg på nästan 90 procent tillbaka till kunderna. Att 34 procent av premieintäkterna stannar hos bolagen är generellt lågt⁴². Enligt Finansinspektionen har husdjursförsäkringar tillhört en av de mest lönsamma försäkringsgrenarna, där det tekniska resultatet legat mellan sju och tretton procent⁴³. Samtliga bolag vi

⁴² Svenska Dagbladet, *Miljarder för mycket till bolagens kassor*, 2017-08-24.

⁴³ Finansinspektionen, *Tillsynen av försäkringsföretagen*, 2016.

pratad med har höjt premierna för djurförsäkringar från 2013 och framåt, i olika grad. Motiveringen är ökade skadekostnader och ökad frekvens (fler veterinärbesök). Det finns inte någon officiell statistik när det gäller antalet skadeanmälningar specifikt för djurförsäkringar som det finns för hem- och villaförsäkringar eller motorfordonsförsäkringar. Det är därför inte heller möjligt att beräkna någon genomsnittlig skadekostnad avseende husdjur. Men flera företrädare för försäkringsbolag som Konkurrensverket intervjuat har uppgett att medelskadekostnaden ökar över tid.

Företaget Sveland uppger att medelskadekostnaden för kräkning och diarré hos hund är 9 000 kronor men den dyraste kostnaden vid denna diagnos på hund hos Sveland är 30 500 kronor. Motsvarande för katt är 7 500 kronor och dyrast 19 500 kronor.⁴⁴

4.2 Djurförsäkringar behandlas som sakförsäkringar

Djurförsäkringar har sålts i Sverige sedan början av 1900-talet, men blev populära först under 1960–1970-talen. Det finns även försäkringsbolag som är renodlade djurförsäkringsbolag. De vanligaste djuren som försäkras är hundar, katter och hästar.

Djurförsäkringar liknar till sitt innehåll vanliga sjuk- och olycksfallsförsäkringar men utgör enligt försäkringsavtalslagen (2005:104) i sammanhanget sakförsäkringar.⁴⁵ Djuren betraktas här således som lös egendom men kontraheringsplikten är inte lika stark i djurförsäkringar som vid andra sakförsäkringar. Med kontraheringsplikt avses i detta sammanhang att ett försäkringsbolag i vissa fall måste låta en konsument en teckna försäkring. Vid

⁴⁴ Sveland, *Vanliga skador hund*, 2017-11-13.

⁴⁵ Konsumentverket, Rapport 2012:2, Djurförsäkringar – En granskning av marknadsföring och försäkringsvillkor för katt-, hund- och hästförsäkringar, s. 9.

framtagandet av propositionen till försäkringsavtalslagen har försäkringsbranschen framfört att det kan medföra vissa problem om kontraheringsplikten ska gälla för mer snäva försäkringsformer som djurförsäkringar. Regeringen bedömde i propositionen att branschens betänkligheter var befogade då riskerna på djurförsäkringens område får anses vara av speciell art. Regeringen menade även att utifrån en social synpunkt finns mindre behov av exempelvis en ur- eller smyckeförsäkring än en motorfordonsförsäkring. Behovet av djurförsäkringar likställdes därvidlag med behovet av försäkring för dyra konsumtionsvaror. Sammantaget bedömde regeringen att försäkringens speciella art bör vara en särskild omständighet att beakta mellan försäkringsbolaget och kundens intresse i det enskilda ärendet.⁴⁶

4.3 Konsumenttjänstlagen gäller inte för behandling av levande djur

Behandling av levande djur är undantaget från konsumenttjänstlagen (1985:716). Det finns även andra tjänster som också är undantagna från konsumenttjänstlagen t.ex. behandling av person och tandvård som inte heller kan tillämpas genom en analog tillämpning av konsumenttjänstlagen. I departementspromemorian *Bör konsumenttjänstlagen utvidgas?* (Ds 2008:55), anser utredaren att behandling av levande djur är en fråga om arbete på "lös sak" i vidsträckt mening. År 1975 avskaffades det presumtionsansvar som gällde enligt byggningsbalken vid skada på det behandlade djuret. Det ansågs då att en fråga om skadestånd bör följa allmänna principer om skadestånd i kontraktsförhållanden. Utredaren fann i departementspromemorian flera starka argument för att konsumenttjänstlagen bör utvidgas och även innefatta behandling av levande djur. Utredaren menade att en analog tillämpning inte är

⁴⁶ Prop. 2003/04:150.

tvingande rätt, vilket försvårar möjligheten att förklara ett avtalsvillkor oskäligt och alltid innebär en osäkerhet om rättsläget.⁴⁷

I sitt remissyttrande över departementspromemorian tillstyrkte Konkurrensverket utredarens förslag då det stärker och tydliggör det konsumenträttsliga skyddet inom tjänstesektorn⁴⁸. Konkurrensverket anser att frågan bör utredas igen för att se över möjligheten att stärka konsumentskyddet. Det är inte ovanligt att kostnaden för behandling av sjuka hundar kan bli mycket höga. Eftersom djurägaren är i ett emotionellt underläge gentemot veterinären när djuret är sjukt, måste det bli tydligare för djurägaren vad vården kommer att kosta och det bör ställas högre krav på veterinärer för att exempelvis avråda från fortsatt behandling i vissa fall. Konkurrensverket anser att tjänstemarknader som uppfattas som särskilt problematiska utifrån ett konsumentperspektiv, som veterinärtjänster, normalt bör omfattas av konsumenttjänstlagen.

4.4 Djurförsäkringens specifika konstruktion

Det är vanligt att en djurförsäkring paketeras så att den består av en veterinärvårdsförsäkring⁴⁹ och en livförsäkring⁵⁰. Det finns dessutom olika tilläggsförsäkringar som exempelvis för rehabilitering och läkemedel.

För de djurägare som tecknar en livförsäkring så upphör den eller trappas ner när ett djur nått en viss ålder. Premien för en djurförsäkring bestäms utifrån flera faktorer som ras, stamtavla, kön, ålder,

⁴⁷ Ds 2008:55, s.90.

⁴⁸ Konkurrensverkets remissyttrande, dnr 432/2008.

⁴⁹ Veterinärvårdsförsäkringen ersätter kostnader för undersökning och behandling när djuret blir sjukt eller skadat vid ett olycksfall.

⁵⁰ En livförsäkring betalar ofta ersättningar om djuret i fråga avlider, behöver avlivas, springer bort eller blir stulet.

geografi. Det är billigare att försäkra en hund i Norrbotten än i Stockholm då djursjukvården är dyrare i Stockholm. Av betydelse är även vilket tak i ersättningen från veterinärvårdsförsäkringen djurägaren är villig att betala för, exempelvis 30 000, 60 000 eller 120 000 kronor per försäkringsår. Över tid har de flesta bolagen höjt ersättningstaken i försäkringarna p.g.a. ökade skadekostnader men även genom att djurägarna efterfrågar allt högre ersättningstak i veterinärvårdsförsäkringen. Det är inte ovanligt att försäkringsbolaget ger rabatt om djurägaren tecknar försäkringar för flera djur samtidigt eller har andra försäkringar i samma bolag, exempelvis bil- eller hemförsäkring. En del försäkringsbolag har även börjat rekommendera vissa veterinärer och ger då en rabatt på självrisken, exempelvis 300 kronor om djurägaren besöker en viss veterinär som rekommenderats av försäkringsbolaget.

4.5 Försäkringsbolagen höjer premier men inte enbart till följd av ökade skadekostnader

Flera försäkringsbolag vi intervjuat uppger att de har höjt premierna pga. ökade skadekostnader de senaste åren. Enligt uppgift har särskilt den avelsrelaterade ohälsan ökat kraftigt.

En tråkig utveckling är också den ökade handeln med insmugglade hundar, som kan vara drabbade av både rabies och dvärgbandmask då dessa hundar sällan är vaccinerade. Det är inte ovanligt att hunden insjuknar snabbt när den kommit till sitt nya hem vilket leder till dyra veterinärkostnader⁵¹.

Försäkringsbolagen har normalt bara två alternativ när kostnaderna stiger mycket, antingen höja premierna eller höja självriskerna. If

⁵¹ <http://www.lansstyrelsen.se/Kalmar/sv/djur-och-natur/djurskydd/Pages/Smuggelhundar.aspx>

har exempelvis valt att införa obligatorisk rörlig självrisk per 1 februari 2018 på nya försäkringar i stället för att höja premierna. Samtidigt har bolaget sänkt den fasta självriskdelen.⁵²

Ett försäkringsbolag menar att de senaste sju åren har varit exceptionella. Bolaget har tagit bort flera ersättningstak för olika operationer, veterinärvårdsbeloppet sänks inte längre när hunden blir äldre och beloppen som djurägarna får köpa vård för har höjts. Men kostnaderna för veterinärvård har ökat under perioden och då måste premierna även följa med.⁵³

Enligt Sveriges Television så har premierna för djurförsäkringar ökat med 6–10 procent det senaste året. Årspremien för en fransk bulldogg kostar mellan 6 795 och 13 094 kronor beroende på vilket försäkringsbolag djurägaren valt. För en chihuahua ligger årspremien på mellan 3 129 och 5 685 kronor. Försäkringsbolagen motiverar skillnaden med att det handlar om rättvisa. De som har friskare hundraser ska inte behöva subventionera kostnaderna för dem som har valt mer sjukdomsbelastade raser.⁵⁴ För mer vanliga raser är premierna lägre och prisskillnaderna mellan försäkringsbolagen mindre. För en labrador retriever som är tik och kastrerad låg årspremien på mellan 1 436–2 701 kronor i april 2017. Generellt sett är det billigare att försäkra sitt husdjur när det är ungt än när det är gammalt. De flesta hundägare försäkrar hunden när den är valp. Katter försäkras ofta först efter första skadan, när djurägaren ser hur dyrt det blev⁵⁵. När det gäller hundar så har tikar högre skadekostnader än hanar så där är premien också högre hos de

⁵² Intervju med If, 2018-03-26.

⁵³ <https://www.svt.se/nyheter/konsument/darfor-stiger-priserna-pa-djurforsakringar>, 2018-04-03.

⁵⁴ Expressen, *Försäkringsbolagens smäll mot djurägarna*, 2017-07-31.

⁵⁵ Telefonintervju med Sveland, 2018-02-05.

flesta försäkringsbolagen. Har tiken kastrerats i förebyggande syfte så blir premien motsvarande som för en hane.

4.6 Försäkringsbolag upphandlar inte djursjukvård

Försäkringsbolag upphandlar inte djursjukvård från kliniker och djursjukhus. Försäkringsbolagen försöker i stället begränsa sina kostnader för djursjukvård genom att begränsa ersättningsbeloppen som betalas ut genom rörliga självrisker och ersättningstak i försäkringsvillkoren. Det står således djurägaren fritt att välja klinik eller djursjukhus. Den klinik som tar emot djuret kontaktar och fakturerar sedan det försäkringsbolag som försäkrat det djuret. De flesta veterinärvårdsföretag har direktreglering med försäkringsbolagen.

Av våra intervjuer med försäkringsbolag framgår att det är svårt för försäkringsbolag att ifrågasätta kostnaden eller valet av behandling eftersom det görs på medicinsk grund. Försäkringsbolagen litar normalt på att veterinärerna gör den behandling som var nödvändig.

4.7 Vanligt med begränsning och undantag i djurförsäkringen

Försäkringsbolagen ställer normalt sett inte krav på förebyggande åtgärder men tillämpar flera undantag eller begränsningar i djurförsäkringen, dvs. att ingen ersättning utgår vid vissa sjukdomar eller skadebehandlingar. Ett generellt krav är att veterinärvården måste vara medicinskt motiverad och överensstämna med vetenskap och beprövad erfarenhet. Alternativa behandlingar som exempelvis laserbehandlingar eller kiropraktik ersätts alltså inte.⁵⁶

⁵⁶ Agria, *Villkor hundförsäkring*, 2017-04-01.

Normalt är att karens råder från försäkringen trätt i kraft i 20 dagar för sjukdom eller skada. Vanligt är att *inte* ersätta kostnader för behandling av tandsjukdomar (tandsten och tandlossning) som beror på dålig tandhygien eller tandstatus, beteendestörningar, lynnesfel, ovanor, olika typer av proteser eller implantat, navelbråck, kryptokism eller kroksvans. För vissa hundraser finns särskilda undantag. Exempelvis lämnas ingen ersättning för engelsk- eller fransk bulldogg, bostonterrier eller mops när det gäller undersökning, behandling eller operation av luftstrupe, mjuka gommen, näsborrar eller förträngningar i svalget. Inte heller ersätts alltid strålbehandling eller behandling med cellgifter. Större och dyrare röntgenundersökningar som magnetröntgen (MR) eller datortomografi (DT) kräver ofta förhandsbesked från försäkringsbolaget, vilket inte alltid är möjligt utifrån ett patientsäkerhetsperspektiv, utan då genomförs undersökningen ändå på kundens egen risk⁵⁷. För hundar som importerats finns fler undantag. Det gäller för djurägaren att noggrant läsa igenom försäkringsvillkoren innan försäkring tecknas.⁵⁸

4.8 Djurförsäkringar har både fast och rörlig självrisk

Speciellt för djurförsäkringar är att de normalt innehåller både fast och rörlig självrisk. Den rörliga självriskens är en procentsats som djurägaren betalar på den summa som är kvar efter att den fasta självriskens är betald. Den rörliga självriskens delas in i självriskperioder som löper på exempelvis 130 eller 135 dagar. Inom en självriskperiod betalar djurägaren bara en fast självrisk oavsett hur många gånger hen besöker veterinär, men däremot betalas alltid den rörliga självriskens. Med tanke på självriskens utformning och

⁵⁷ Intervju med Anicura djursjukhuset Albano, 2017-11-20.

⁵⁸ Uppgifter hämtade ur villkoren för Folksam, *jämförelse bas, mellan stor hundförsäkring, Moderna enkel veterinärvårdsförsäkring* samt Agria, *Villkor hundförsäkring 2017-04-01*.

storlek i en djurförsäkring så blir ersättningen från försäkringen liten eller uteblir helt om behandlingskostnaden är låg. Men på grund av den rörliga självriskens konstruktion så anmäler djurägare ändå skador till sitt försäkringsbolag även om kostnaden för behandlingen understiger självrisken. Den fasta självrisken ligger ofta mellan 1 500–2 500 kronor. Den rörliga självrisken ligger ofta på mellan 15–25 procent av behandlingskostnaden.

Att djurförsäkringar har en fast och rörlig självrisk är relevant för denna typ av försäkringar. Syftet med den fasta självrisken är att djurägaren inte ska söka veterinärvård i onödan. Syftet med den rörliga självrisken är att djurägaren inte ska godta vilka behandlingar och kostnader som helst hos veterinären. Bland djurägare upplever en företrädare för ett försäkringsbolag att det finns en sämre förståelse för sambandet mellan veterinärkostnader och premiekostnaden än för sambandet mellan självrisk och veterinärkostnaden (p.g.a. den rörliga delen av självrisken). Av tradition vet försäkringsbolag att det ofta blir följskador på djuren. Det är också anledningen att det finns så kallade självriskperioder, då kunden inom en period endast betalar den fasta självrisken en gång men fortsätter att betala den rörliga för tillkommande behandlingar.⁵⁹

Ett fiktivt exempel. Fido som är en labrador retriever har drabbats av akut magsjuka och kräks. På djurkliniken tas blodprov och röntgen på Fido. Han behandlas sedan intravenöst med dropp och får ligga inne ett dygn innan han får åka hem. Kostnaden för behandlingen uppgår till 4 600 kronor. Först dras den fasta självrisken på 1 500 kronor och sedan den rörliga på 690 kronor (15 procent av behandlingskostnaden). Från försäkringen utbetalas resterande, 2 410 kronor. Djurägaren har i detta fall betalt 47 procent av behandlingskostnaden privat, fastän hen har en djurförsäkring. Hade Fido blivit tvungen att ligga inne flera dygn hade kostnaden

⁵⁹ Intervju med Sveland, 2018-02-05.

blivit högre, men då hade försäkringen täckt procentuellt mer av behandlingstkostnaden. Om kostnaden uppgår till 10 000 kronor, hade djurägaren bara betalt 30 procent av behandlingstkostnaden själv, 1 500 i fast respektive 1 500 kronor i rörlig självrisk. Det indikerar att det kan finnas ett incitament för djursjukvården att öka behandlingstkostnaden om djurägaren har en försäkring.

4.9 Fri flytträtt men begränsningar i försäkringsskyddet för djur som tidigare haft sjukdom

För ett friskt djur som inte står under någon behandling och som tidigare inte haft någon sjukdom och som är försäkrat finns normalt inte någon inskränkning i försäkringsskyddet vid flytt av försäkring till nytt bolag. Som regel för alla typer av sakförsäkringar så kan djurförsäkringen dock endast sägas upp på årsförfallodagen. För övrigt så gäller att en djurförsäkring kan sägas upp om djuret avlider eller byter ägare. Ett generellt förbehåll som tillämpas är att vid flytt från annat försäkringsbolag tillämpas eventuella förbehåll eller reservationer från tidigare försäkringsavtal och pågående sjukdomar eller påbörjade skador ersätts inte⁶⁰. Det kan leda till att djurägaren stannar kvar hos det dyrare försäkringsbolaget, p.g.a. att om djuret får en sjukdom som är beroende av en tidigare skada, lämnas ingen ersättning för behandling hos det nya bolaget. Att endast begränsad kontraheringsplikt finns för djurförsäkringar kan också

⁶⁰ Försäkringen gäller inte för sjukdomar, kroppsfel, skador eller andra skadehändelser som anses vara medfödda, inträffat, eller börjat utvecklas innan försäkringen tecknades, liksom sjukdomar, kroppsfel, skador eller andra skadehändelser som har samband med sådana tillstånd. Komplikationer till sådana tillstånd omfattas inte heller av försäkringen. Det är veterinärmedicinsk erfarenhet som ligger till grund för bedömningen när en sjukdom eller skada ska ha anses ha påbörjats, *allmänna bestämmelser för hundförsäkringar*.

göra det svårare för konsumenter att byta försäkringsbolag. Konsumenterna vet helt enkelt inte om hen kommer kunna få en ny försäkring, om den gamla sägs upp.

4.10 Djurets ålder påverkar premiens storlek

Djurets ålder är en viktig parameter som påverkar premiens storlek men också i realiteten om det är värt att byta försäkringsbolag när djuret uppnått en viss ålder. Som tidigare nämnts så består en djurförsäkring av en veterinärvårds- och en livförsäkringsdel. Försäkringsbolagen har olika regler för hur gammalt djuret får vara när en livförsäkring tecknas. Vanligt är att det inte går att teckna livförsäkring på en hund eller katt som fyllt sju år. När det gäller livförsäkring så minskas alltid ersättningen efter att djuret uppnått en viss ålder, exempelvis sju eller åtta år, för att vid en viss ålder upphöra helt. Vid en ålder av tio år är det vanligt att livförsäkringen upphör helt⁶¹. Allmänt gäller att ersättningen från livförsäkringen inte ska ge försäkringstagaren någon vinst, utan endast ska ge ersättning för inköp av en motsvarande hund eller katt. Beräkningen sker utifrån djurets marknadsvärde⁶², vilket normalt är kostnaden för inköp av motsvarande djur, utifrån ålder och ras.

⁶¹ För vissa hundraser redan vid åtta år. Ica försäkring lämnar ersättning för vissa hundraser upp till 12 år och för katter upp till 13 år. If livförsäkring upphör för katt vid 12 års ålder.

⁶² Det genomsnittliga inköpspriset för en hund i Sverige var 12 000 kronor och för en raskatt 7 000 kronor år 2016 enligt en rapport från SLU, *Hundar och katter i Sverige*, 2017.

I regel så finns inga åldersbegränsningar i veterinärvårdsdelen, utan ersättning för veterinärvård gäller livet ut om veterinärvårdsförsäkringen behålls. Men en del bolag har dock en nedsättning av högsta belopp för veterinärvård per år i ersättning när djuret har uppnått en viss ålder⁶³.

⁶³ I *Folksam bas* sänks den högsta ersättningen med 2 500 kronor årligen när hunden har uppnått en ålder av åtta år. Ersättningen sänks dock inte under 7 500 kronor oavsett ålder. Motsvarande för *Folksam mellan* är 5 000 kronor och ersättningen sänks dock inte under 15 000 kronor oavsett ålder. För *Folksam stor* gäller en sänkning med 7 500 kronor per år och ersättningen sänks dock inte under 22 500 kronor oavsett ålder. Agria har inga begränsningar i veterinärvårdsdelen beroende av djurets ålder. Sveland har en begränsning i sin *hund maximal*, där ersättningen är max 60 000 kronor om hunden fyllt tio år.

5 Konkurrensverkets konsumentundersökning

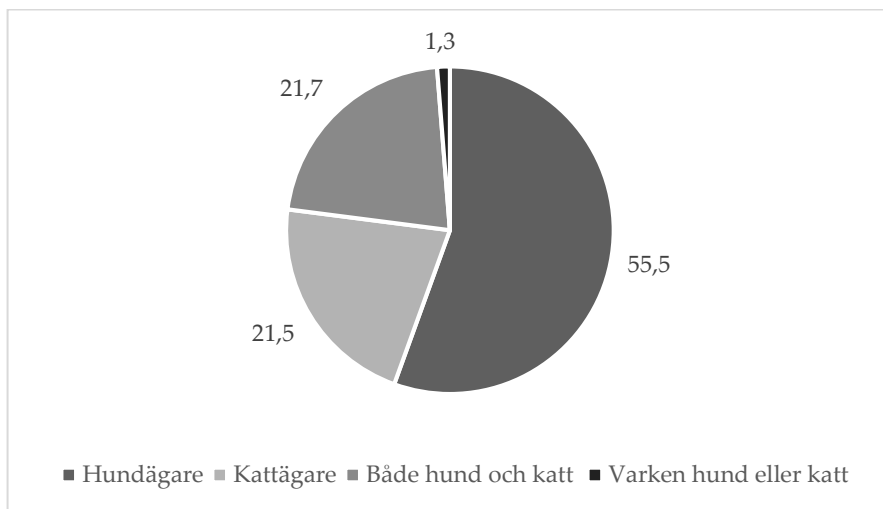
Bland djurägarna finns en uppfattning att premierna har höjts kraftigt på djurförsäkringar de senaste åren, likväl som att det har blivit betydligt dyrare att besöka veterinär. Inte heller tycker djurägarna att försäkringsbolagen alltid kunnat motivera höjningarna.

Konkurrensverket har genomfört en öppen enkätundersökning som riktar sig till hund- och kattägare som är över 18 år och bosatta i Sverige, där respondenterna har varit anonyma. Enkäten har legat ute under perioden 9–18 mars 2018.

Enkäten spreds via sociala medier, Konkurrensverkets webbplats samt via en facktidsning som skrev om och länkade till enkäten på sin webbplats. På Konkurrensverkets Facebooksida gjordes ett annonserat inlägg mot målgrupper med intresse för katter, hundar och djurförsäkringar. Totalt svarade 1 477 personer på hela eller delar av enkäten. Undersökningen kan ses som en indikator, men är inte en statistisk undersökning då det inte har skett ett slumpmässigt urval, utan varit frivilligt för den som vill delta. Grupper som inte befinner sig på internet har inte nåtts av enkäten och har därför inte fått möjlighet att delta.

Knappt 56 procent av respondenterna var enbart hundägare, drygt 21 procent var enbart kattägare, knappt 22 procent var både hund- och kattägare och drygt 1 procent hade varken hund eller katt.

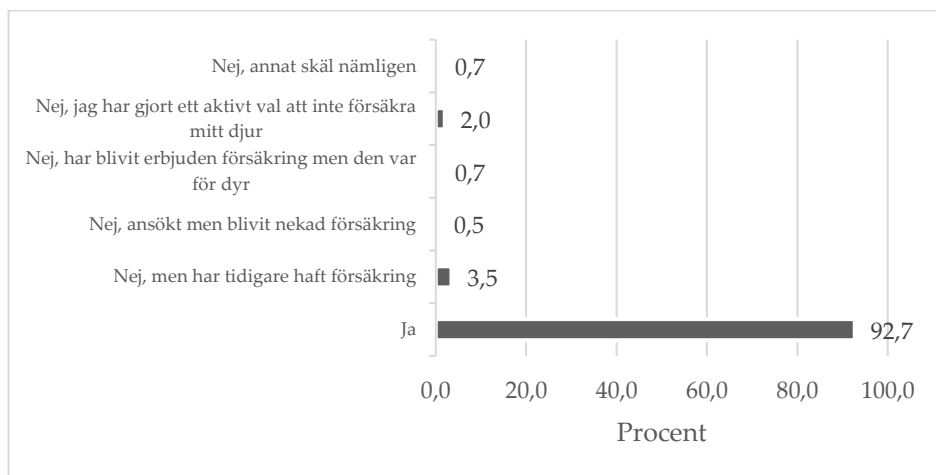
Figur 14 Har du hund eller katt (andel i procent)



Källa: Konkurrensverket.

Frågorna har handlat dels om själva djursjukvården, dels om försäkringsprodukterna. Fokus har legat på om djurägarna upplever att djursjukvården och djurförsäkringar har blivit dyrare eller inte. Av resultaten går det att utläsa att drygt 93 procent av respondenterna som fullföljde enkäten, hade en djurförsäkring. Drygt 3,5 procent har tidigare haft en försäkring, drygt 0,5 procent av respondenterna har blivit nekade försäkring och drygt 2 procent har gjort ett aktivt val att inte försäkra sitt djur.

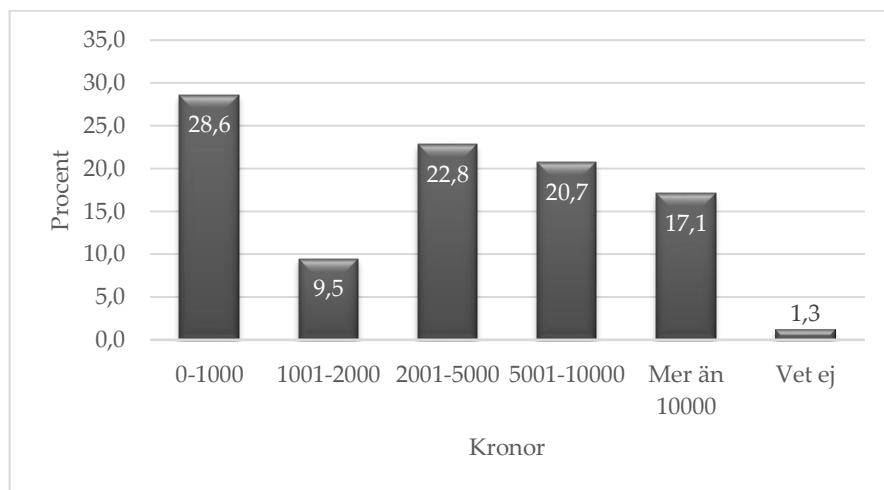
Figur 15 Har du en djurförsäkring?



Källa: Konkurrensverket.

På frågan hur mycket djurägaren betalt för djursjukvård under de senaste tolv månaderna (inklusive självrisk) framgår att knappt 29 procent har betalat mindre än 1 000 kronor och att drygt 17 procent har betalat mer än 10 000 kronor för djursjukvård.

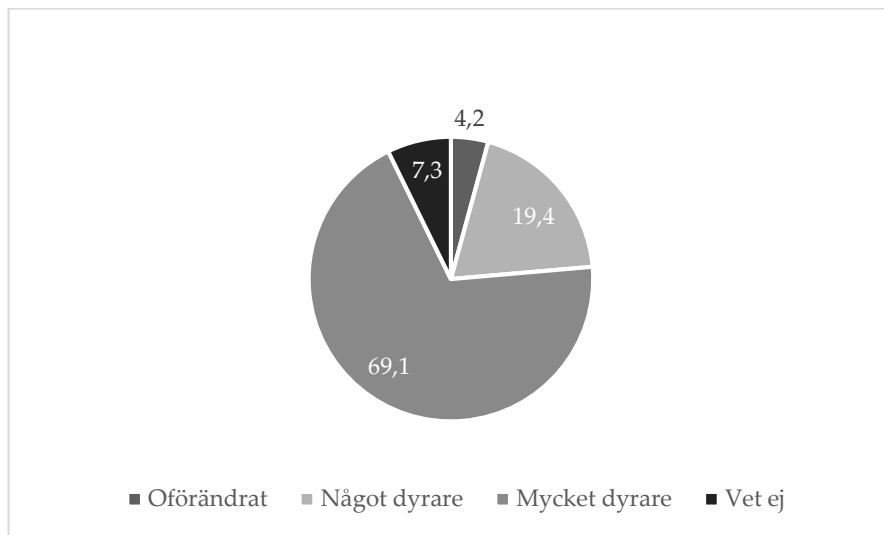
Figur 16 Hur mycket har du under de senaste 12 månaderna betalt för din djursjukvård (inklusive självrisk)?



Källa: Konkurrensverket.

På frågan om hur djurägaren upplever att priserna för djursjukvård utvecklats svarade hela 69 procent att det blivit mycket dyrare och drygt 19 procent något dyrare. Av de som har två eller fler hundar⁶⁴ anser hela 81 procent att priserna blivit mycket dyrare. 4 procent svarade att priserna varit oförändrade och 7 procent visste ej. Ingen av respondenterna svarade att priserna för djursjukvård blivit lägre. Det finns således en tydlig uppfattning bland majoriteten av respondenterna att kostnaderna för djursjukvård har blivit högre eller mycket högre.

Figur 17 Hur upplever du att priserna för djursjukvård utvecklats? (andel i procent)

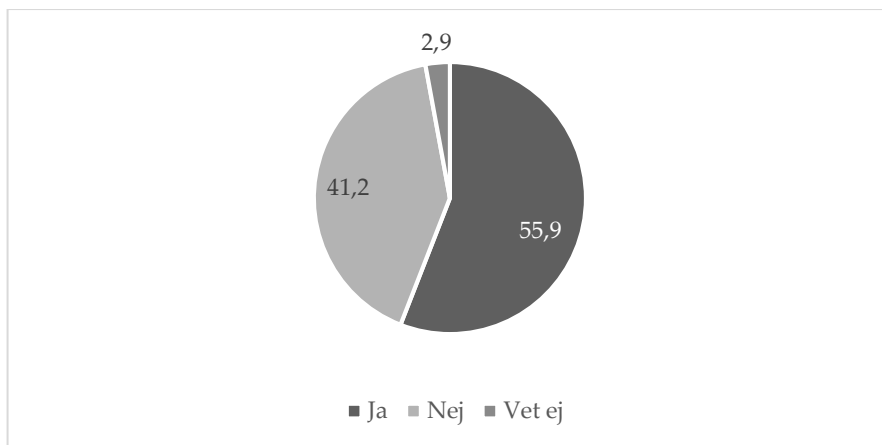


Källa: Konkurrensverket.

⁶⁴ Av fritextsvaren framgår att i denna grupp finns många djurägare som ägnar sig åt uppfödning.

Knappt 56 procent av respondenterna jämförde priser mellan olika försäkringsbolag innan de tecknade försäkringar och drygt 41 procent gjorde det inte.

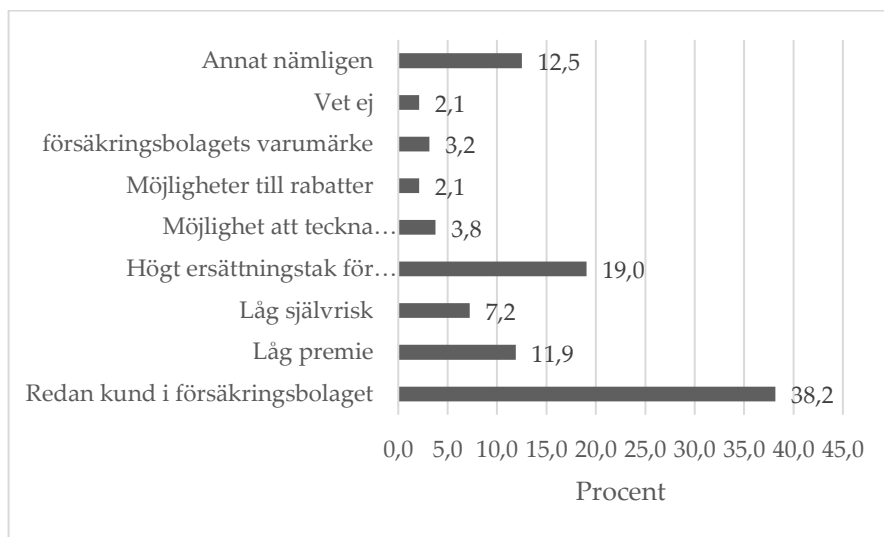
Figur 18 Jämförde du priser mellan olika försäkringsbolag innan du tecknade djurförsäkringen? (andel i procent)



Källa: Konkurrensverket.

På frågan vad som var viktigast när djurägaren valde djurförsäkring svarade 38 procent att de redan var kund i försäkringsbolaget, 19 procent angav att det viktigaste var att det finns ett högt ersättningstak för veterinärkostnader. Bara 11 procent angav att det viktigaste var en låg premie så priskänsligheten för kostnaden för försäkringen bland respondenterna förefaller vara låg. Lojaliteten mot försäkringsbolaget var således den viktigaste faktorn för vilket försäkringsbolag som valdes. Det kan innebära att det är svårare för helt nya aktörer att etablera sig och ta marknadsandelar på djurförsäkringsmarknaden.

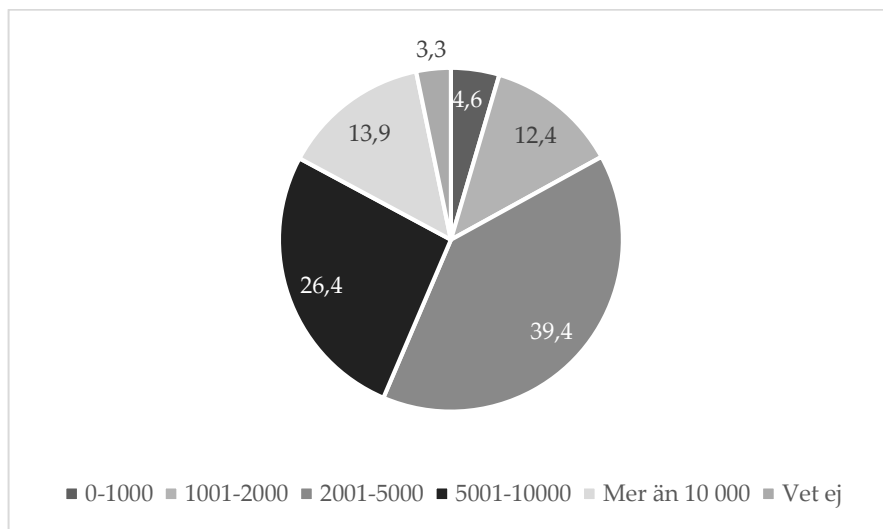
Figur 19 Vad var viktigast för dig när du valde djurförsäkring?



Källa: Konkurrensverket.

Drygt 39 procent av respondenterna har betalt mellan 2 001–5 000 kronor i årspremie för sin djurförsäkring och drygt 26 procent mellan 5 001–10 000 kronor. Mindre än 5 procent av respondenterna har betalt mindre än 1 000 kronor i årspremie, främst rör det sig om ägare av en katt, då kattförsäkringar generellt är billigare än hundförsäkringar. Men det var inte heller ovanligt att betala mer än 10 000 kronor. I denna grupp hade dock en mycket klar majoritet försäkrat fler än ett djur. Det var endast 3 procent av respondenterna med en hund som hade betalt mer än 10 000 kronor i årspremie respektive 1 procent som hade endast en katt som betalt mer än 10 000 kronor i årspremie.

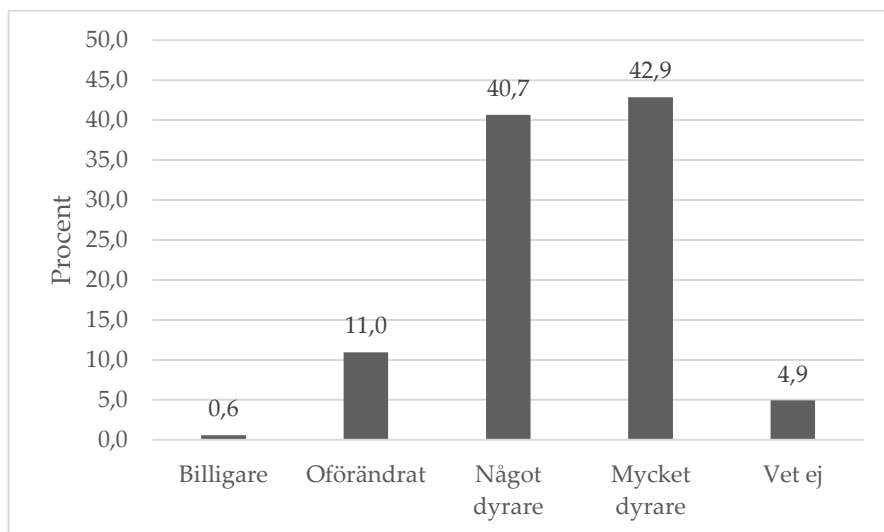
Figur 20 Hur mycket har du under de senaste tolv månaderna betalt i premie för din djurförsäkring (andel i procent)



Källa: Konkurrensverket.

Mer än 80 procent av respondenterna upplever att premien för djurförsäkring har blivit något eller mycket dyrare sedan försäkringen tecknades. Bara en bråkdel upplever att premien blivit billigare.

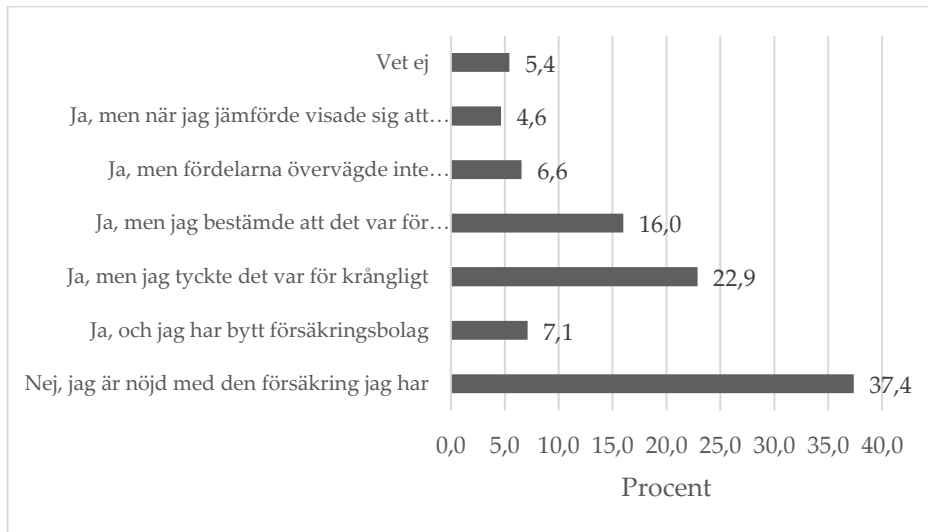
Figur 21 Hur upplever du att premien för djurförsäkring har förändrats sedan du tecknade försäkringen?



Källa: Konkurrensverket.

På frågan om djurägaren under de senaste tolv månaderna övervägt att byta försäkringsbolag så svarade majoriteten att de övervägt att göra det men av olika anledningar inte gjort det. Vanligaste orsakerna är att det är för krångligt eller ofördelaktigt p.g.a. begränsningar i villkoren, exempelvis att djuret har uppnått en högre ålder. Drygt 37 procent är nöjda med den försäkring de har. Endast 7 procent har genomfört ett byte.

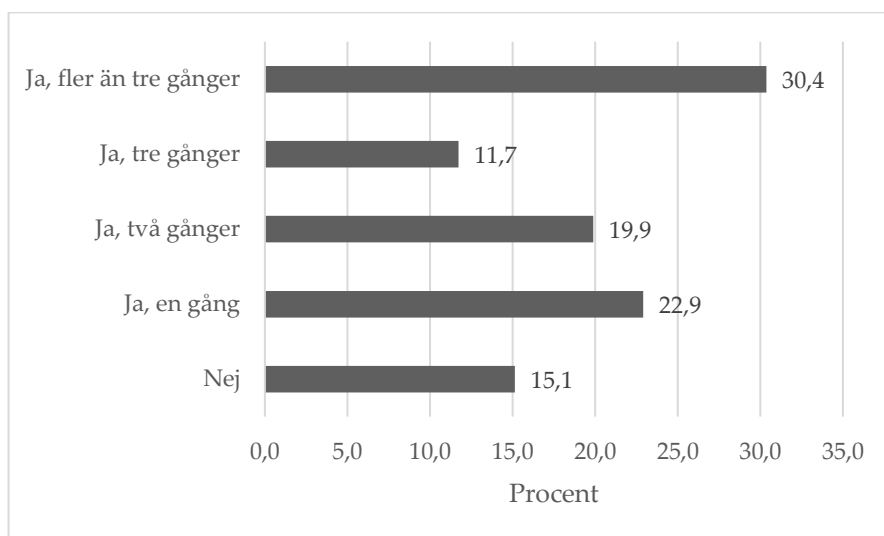
Figur 22 Har du under de senaste tolv månaderna övervägt att byta försäkringsbolag för djurförsäkring?



Källa: Konkurrensverket.

På frågan om djurägaren under de senaste tolv månaderna besökt en veterinär eller djursjukhus svarade knappt 85 procent att de gjort det en eller flera gånger, varav 30 procent hade besökt veterinär fler än tre gånger. Endast 15 procent hade inte besökt veterinär eller djursjukhus. Uppfattningen att djurägare går allt oftare till veterinär stärks således av svaren i vår undersökning.

Figur 23 Har du under de senaste tolv månaderna besökt en veterinär eller ett djursjukhus? (Här avses fysiskt besök, inte kontakt på nätet)

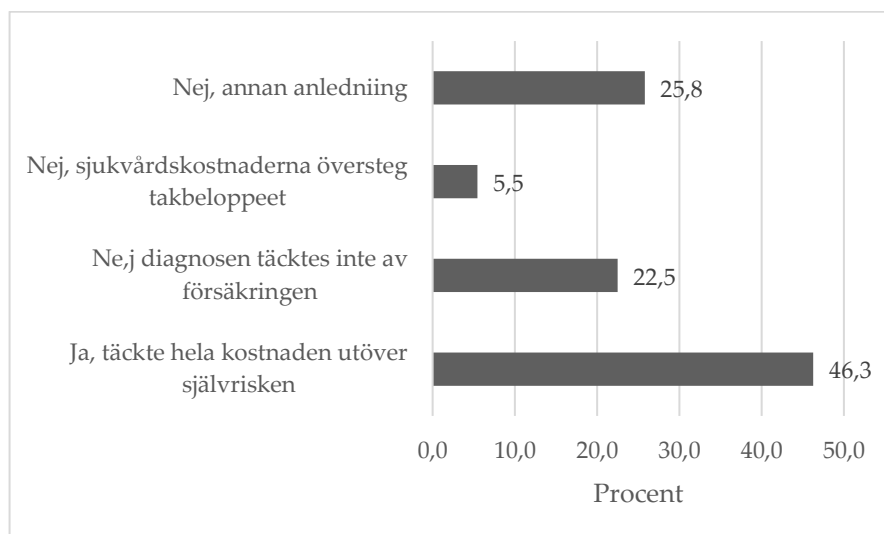


Källa: Konkurrensverket.

Av de i undersökningen som besökt en veterinär de senaste tolv månaderna så svarade färre än hälften (46 procent) att försäkringen hade täckt hela kostnaden för besöket, bortsett från självriskan. Knappt 26 procent svarade att kostnaden inte täcktes av försäkringen av annan anledning. Av fritextsvaren framgår att orsakerna var exempelvis avlivning som inte täcks av försäkringen, att jouravgift inte täcks av försäkringen och att det var ett uppföljande

besök som inte täcks av försäkringen. Vidare att besöket var i förebyggande syfte som vaccinering eller kastrering, eller att man inte tecknat tilläggsförsäkring för medicin eller rehabilitering som då inte heller täcks av försäkring. Slutligen att kostnaden för besöket understeg självrisken eller att det var fråga om besvär i munhålan, där de flesta försäkringsbolag gör undantag i försäkringen när det gäller dålig tandstatus eller tandhygien. Det finns sammantaget många olika anledningar och av fritextsvaren går det att utläsa att det är en mängd olika situationer där veterinärkostnaden inte täcks av försäkringen. Av svaren framstår försäkringsskyddet ofta som bristfälligt.

Figur 24 Täckte din försäkring hela kostnaden (bortsett från självrisken)?

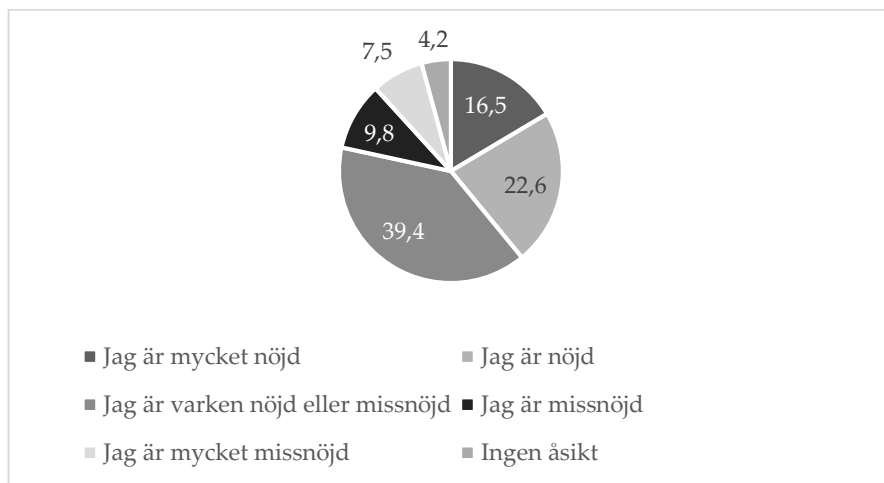


Källa: Konkurrensverket.

På frågan om djurägaren de senaste tolv månaderna kontaktat en veterinär på nätet svarade hela 93 procent av respondenterna att de inte gjort det. Av de få som besökt veterinär på nätet fick drygt hälften besöket gratis via sin djurförsäkring.

På frågan om hur nöjd du är med din djurförsäkring (skala 5–1, där 5 är mycket nöjd och 1 mycket missnöjd) svarade 39 procent att de är mycket nöjda eller nöjda, 39 procent svarade att de varken är nöjda eller missnöjda och 17 procent att de är något missnöjda eller mycket missnöjda. Resterande hade ingen åsikt. Andelen som är nöjda med sin försäkring är betydligt större än andelen som är missnöjda.

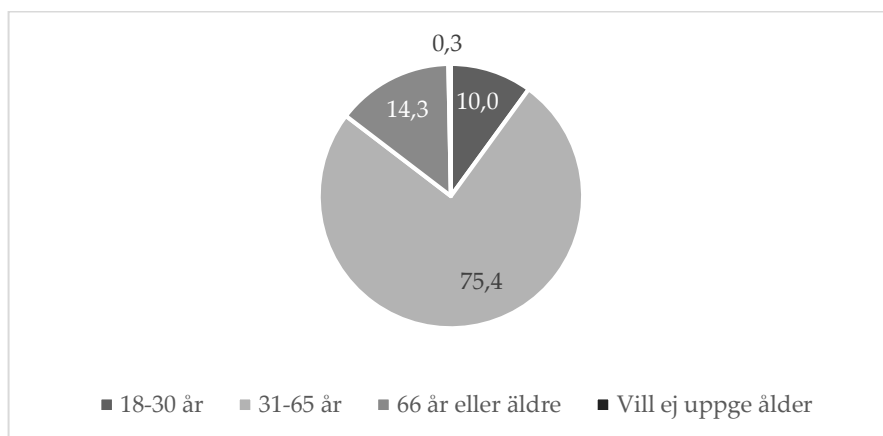
Figur 25 Vad är din uppfattning om din djurförsäkring? Svara på en skala från 5 = jag är mycket nöjd till 1 = jag är mycket missnöjd (andel i procent)



Källa: Konkurrensverket.

Avslutningsvis hade vi några bakgrundsfrågor. Det framgår att 75 procent av respondenterna är i åldern 31–65 år och att hela 91 procent av respondenterna identifierar sig som kvinnor.

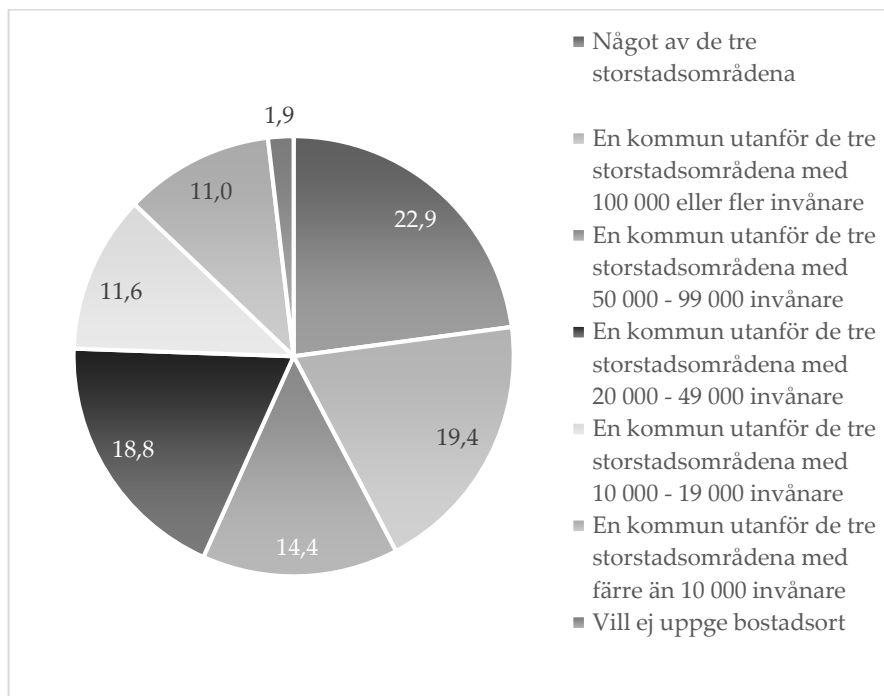
Figur 26 Bakgrundsfråga: Ålder (andel i procent)



Källa: Konkurrensverket.

När det gäller bostadsort så är det en jämn spridning över landet. Boende i storstäder, större och mindre kommuner, lands- och glesbygdsområden finns alla representerade.

Figur 27 Bakgrundsfråga: Bostadsort, (andel i procent)



Källa: Konkurrensverket.

6 Rundabordssamtal på Konkurrensverket

Den 25 april 2018 bjöd Konkurrensverket in till samtal om djurförsäkringar och djursjukvård. Samtalet var välbesökt och de tre största aktörerna inom djursjukvården var representerade, Alla större försäkringsbolag som erbjuder djurförsäkringar, Svenska Kennelklubben (SKK) och Konsumenternas Försäkringsbyrå var också där. Drygt 30 personer deltog vid rundabordssamtalet.

Vad driver egentligen kostnader inom djursjukvården?

Utifrån Konkurrensverkets redovisning om att branschens omsättning ökat med hela 38 procent de tre senaste åren diskuterades vilka faktorer som egentligen driver de ökande kostnaderna för djursjukvården och den av många upplevda kraftiga prisstegringen de senaste åren. Att riskkapitalisternas inträde i djursjukvården har påverkat prisbilden uppåt framfördes både från SKK och från flera av försäkringsbolagen. En faktor som lyftes fram från veterinärhåll är den ökande efterfrågan på djursjukvård och att djurägarna gör fler besök hos veterinär. Det finns ett tryck från djurägarna att de förväntar sig att veterinärerna gör allt vad de kan för att behandla de sjuka djuren, då djuren ses alltmer som familjemedlemmar.

Många kunder är ovana/nya djurägare. SKK menade att de kan behöva utbildning kring egenvård av djur och möjlighet att ringa för att ställa frågor snarare än att direkt bli ombedda att komma in. Det framfördes att tillgängligheten spelar stor roll. Det har också skett ett skifte i inställning till hur man erbjuder vård. Ett försäkringsbolag menade att prisbilden har accelererat och att det finns en skillnad mellan stora djursjukhus och små aktörer som inte beror på överbehandling. Från veterinärhåll framfördes att det görs fler

undersökningar innan en behandling tack vare att det finns möjligheter till det. Man gör fler prover vid diagnostik. Det finns i dag möjlighet att erbjuda fler prover vid undersökningar och mer avancerad vård än tidigare inom veterinäryrket. Åsikterna bland deltagarna gick isär om vad detta innebär men några skilda åsikter dök upp:

- Veterinärer överbehandlar, de har ett ansvar för att informera och sätta stopp när avlivning är ett bättre alternativ än fortsatt vård.
- Kunderna kräver mer, på grund av försäkring som har betalats i flera år eller på grund av okunskap (hellre ett besök/test för mycket än ett för lite) eller på grund av att djuren ses som familjemedlemmar i större utsträckning i dag.
- Veterinärklinikerna känner till maxbeloppen och/eller när dessa höjs och priserna/erbjudanden om vård följer med.

Distriktsveterinärerna menar att de har sett en kraftig ökning av hund- och kattraser som dras med ohälsa. Det kräver mycket avancerad kirurgi vilket driver mycket av kostnaderna. Det finns ett behov av utbildning och information till djurägarna.

Ett av riskkapitalbolagen framförde att marginalerna sjunkit på senare tid. Bolaget anser att konkurrensen är väl fungerande och att det i huvudsak är en lokal marknad. Det finns ofta flera alternativ på den lokala orten, ju mer avancerad vård som utförs, desto mindre blir konkurrensen. Bolaget höll inte heller med om att det finns en aktiv överbehandling, men sa dock att man kan bli bättre på att förklara när avlivning är ett godtagbart alternativ. Från veterinärhåll framfördes även den ökande kritiken mot veterinärer på

sociala medier. Det är vanligt att kunder har åsikter om ägarstrukturer och att veterinärer får ägna tid till att försvara det, vilket tyder på en omogen bransch.

Djursjukvården betonade att den mycket höga försäkringsgraden bland djurägare i Sverige spelar roll jämfört med andra länder i Europa och att djurägarna upplevs som mindre priskänsliga när de har försäkring. Djursjukvården framförde även att prisbilden på djursjukhus skiljer sig från mindre kliniker p.g.a. krav på mycket högre tillgänglighet. Ett försäkringsbolag nämnde att Sverige har en mycket hög täthet av djursjukhus jämfört med andra länder i Europa. I Sverige finns 35 djursjukhus men i Frankrike bara 13 och det påverkar prisbilden.

Alla var i princip ense om att kostnaderna i djursjukvården har skenat de senaste åren. Men någon samstämmig bild om vad som egentligen driver kostnaderna framkom inte bland deltagarna vid rundabordssamtalet, utan flera olika faktorer som här har redogjorts för påverkar.

Bristen på legitimerade djursjukskötare är ett stort problem

Från djursjukvården lyftes särskilt fram den nationella bristen på legitimerade djursjukskötare som ett stort problem. Bara 10–12 erhåller legitimation per år, vilket inte alls täcker behovet. Legitimerade djursjukskötare finns dessutom bara i Sverige. Till skillnad från veterinärer som enligt Jordbruksverket erhåller ett automatiskt erkännande med utbildning från annat EU-land, så måste en djursjukskötare från ett annat EU-land söka dispens, och den beviljas bara i enstaka fall av Jordbruksverket. Enligt djursjukvårdsföretagen leder detta till huggsexa och löneglidning bland djursjukhusen. Det är inte ovanligt att behöva betala mellan 45 000–50 000 kronor i månadslön för en legitimerad djursjuk-

skötare, vilket i förhållande till en sjuksköterska inom human-sjukvården är betydligt mer. Branschen har förståelse för kravet på legitimation som införts p.g.a. djurskyddet men anser att det gått alldeles för fort.

Är konkurrens från de statliga Distriktsveterinärerna ett problem?

Privata veterinärer upplever problem med konkurrens från de statligt subventionerade Distriktsveterinärerna, alla är dock överens om att där det saknas privata alternativ så behövs Distriktsveterinärerna. Svenskt Näringsliv menade att Distriktsveterinärerna har en stark ägare, staten, och att man kan ifrågasätta inriktningen. Distriktsveterinärerna själva framförde att de nu ser över möjligheterna att erbjuda sina veterinärer fasta löner och fasta arbetstider. I dagsläget är bara 40 procent av lönen fast, resterande av lönen, 60 procent är tantiem (provision). Men förändringen kommer att leda till högre kostnader, dvs. Distriktsveterinärerna kommer att behöva höja priserna.

Den bristande pristransparensen inom djursjukvården

En fråga som diskuterades länge är pristransparensen inom djursjukvården och vad som kan göras för att förbättra den. Ett av riskkapitalbolagen menar att det är en svår bransch att jämföra, både mellan olika aktörer på marknaden men också mellan olika geografiska områden. Försäkringsbolagen efterlyste framför allt ungefärliga prisintervall för olika ingrepp, t.ex. magoperation, både för kundens och försäkringsbolags skull. Ett försäkringsbolag menade att på hästar är det mycket tydligare än på hundar och katter. Då vet man att det handlar om mellan 60 000–100 000 kronor och då är kunden bättre förberedd. Ett av försäkringsbolagen anser att det behövs ett mått för att kunna beräkna en medelskada som man kan prissätta efter. Ett annat försäkringsbolag menade att det ska gå att ta fram riktpriiser per klinik, inte bara för förebyggande behandling. SKK menade att frågan ofta handlar om hur mycket vi

ska vårda, och att där har veterinären ett stort ansvar. Det finns bl.a. en kampanj som heter "Time to say goodbye" som går ut på att ibland är avlivning ett bra alternativ. SKK upplever att veterinärer inte ger kvalificerade råd utan snarare presenterar och erbjuder alternativ som konsumenten i det läget kan ha svårt att bedöma eller tacka nej till. Det leder till att kostnader driver iväg. Djurägare kan inte avgöra vilken nivå priset kommer hamna på. SKK ser också oerhörda skillnader mellan kliniker. Konsumenterna behöver möjlighet att anpassa valen efter egna ekonomiska förutsättningar.

SKK ifrågasatte varför de svenska veterinärpriserna är högst i Europa. Varför är det billigare i Danmark eller Norge? SKK menade att Konkurrensverket bör göra en internationell prisjämförelse för olika diagnoser. Ett försäkringsbolag menade att en sådan prisjämförelse kan vara svår att genomföra. Bolaget i fråga är på gång att etablera sig i Frankrike och vid en rundringning bland 35 franska olika veterinärvårdsföretag, skilde sig prisbilden betydligt för samma diagnoser. Från veterinärhåll framfördes att vad som först kan ses som en rutinundersökning och ett enkelt ingrepp vid ett sjukdomstillstånd kan visa sig vara något helt annat. Som exempel nämndes att en katt kommer in till veterinär och kräks. Vid första anblick är förmodligen orsaken att katten ätit något dåligt. Men vid närmare undersökning med röntgen visar det sig att katten svält en strumpa. Själva ingreppet med operation kan kosta allt från 5 000–100 000 kronor, beroende av hur komplext ingreppet blir.

Ökade försäkringsvolymerna kontra utbetalda skadeersättningar

Utifrån Konkurrensverkets redogörelse att djurförsäkringarna nu nått nästan 4 miljarder kronor i omsättning år 2017, men bara 2,6 miljarder kronor har utbetalats till djurägarna i skadeersättning, diskuterades försäkringsbolags pristransparens. Från veterinärhåll framfördes att även försäkringsbolagen behöver bli mer transparenta i sin prissättning, inte bara djursjukvården. Skillnaderna i

försäkringsbolagens omsättning och vad som går tillbaka till kunderna ifrågasattes. Ett av försäkringsbolagen höll med om att de bör bli mer transparenta att redovisa kostnader inom försäkringsbranschen. Men mellan 18–23 procent går till drift, en del går till katastrofberedskap och 75 procent går tillbaka till kunderna. Ett av bolagen framförde att den branta ökningen av kurvan för utbetalda skadebelopp 2017, förmodligen kommer leda till högre premier 2018, då det alltid finns en fördröjning i ersättningen.

I takt med de ökande kostnaderna tvingas försäkringsbolagen höja maxbeloppen i veterinärvårdsförsäkringen för att anpassa sig till den ökande kostnadsbilden, dvs. utöka sitt åtagande men det leder samtidigt till högre premier. Flera försäkringsbolag har även de senaste åren tagit bort nedtrappningen av veterinärvårdsdelen för äldre hundar, då hundarna lever allt längre, och ju längre hundarna lever, desto sjukare blir de.

En samstämmig bild från försäkringsbolagens sida var att de uttryckte oro för kostnadsutvecklingen inom djursjukvården. Det finns en oro bland bolagen att de kan tvingas till att göra försäkringsprodukterna sämre, genom att exempelvis höja den rörliga självriskdelen eller försöka styra kunderna till vissa veterinärer. Av tradition har alltid djurägarna kunnat välja veterinär själva oavsett försäkringsbolag. Till motsats från exempelvis bilförsäkringar där försäkringstagarna är helt styrda till de av försäkringsbolagen upphandlade verkstäderna.

Konkurrensverkets konsumentundersökning om djurförsäkringar

Många konsumenter anser att premierna har ökat mycket sedan försäkringen tecknades. Att premierna stiger är naturligt när djuren blir äldre, för då blir de sjukare. Ett av bolagen framförde dock att de kanske överdebiterar unga hundar i stället. Försäkringsbolagen menade också att djurägarnas kunskaper om olika rasers ohälsa

behöver bli bättre. Att vissa raser har stora hälsoproblem, exempelvis trubbnosiga hundar vet försäkringsbolagen på förhand och det kommer också att påverka premierna.

På frågan från enkäten som handlade om djurägaren bytt försäkringsbolag de senaste 12 månaderna, höll försäkringsbolagen inte alls med om att det är så svårt att byta försäkringsbolag när hunden blir äldre (exempelvis mer än sju år).

Av de som besvarade Konkurrensverkets enkät hade bara 7 procent bytt försäkringsbolag den senaste 12-månadsperioden. Konsumenternas Försäkringsbyrå hävdade dock att det kan vara en stor risk att byta försäkringsbolag när hunden blir äldre. Eftersom hundar anses vara lös egendom, är djurförsäkring juridiskt sett en sakförsäkring. Det medför att både skadefallet och behandlingen måste äga rum medan försäkringen fortfarande löper. Av det skälet blir det alltid riskfyllt att byta eftersom sjukdomen kan ha funnits där innan (pre-existing conditions).

Avslutningsvis lyfte Konsumenternas Försäkringsbyrå fram att många klagomål handlar om försäkringsbolagens krångliga villkor, och att speciellt den rörliga självriskén ställer till problem vid skadereglering. Många djurägare har inte alls förstått att de måste betala den rörliga självriskén vid varje återkommande veterinärbesök inom en självriskperiod. Försäkringsbolagen svarade att Konsumenternas Försäkringsbyrå naturligen får samtal mest från de som är missnöjda men försäkringsbolagen var öppna för att bli tydligare i sina villkor och undrade på vilket sätt de kan bli det.

7 Slutsatser

Djursjukvårdsbranschen har ökat sin omsättning med 38 procent på bara de tre senaste åren. Av våra undersökningar framkommer en samstämmig bild att kostnaderna skenar inom djursjukvården. Aktörerna på marknaden är dock inte ense om vad som orsakat kostnadsökningarna. Det förefaller som att det råder en obalans i dag mellan djursjukvården och försäkringsbolagen och en bristfällig dialog mellan dem. Försäkringsbolagen tycks absorbera alla ökade kostnader för djursjukvård och hanterar kostnadskontrollen genom att helt undanta stora delar av djursjukvården istället för att det grundläggande problemet med kostnadsutvecklingen angrips. En uppenbar risk är att efter hand allt mera kommer att undantas.

Det bör ligga i försäkringsbolagens intresse att i högre grad försöka påverka kostnadsutvecklingen inom djursjukvården. Försäkringsbolag har även själva uttryckt oro för de kraftiga kostnadsökningarna inom djursjukvården. De som i slutändan blir förlorare är djurägarna som drabbas av allt högre veterinärkostnader och högre försäkringspremier. Konkurrensverkets slutsatser och förslag i denna rapport syftar till att förbättra konkurrensen på båda marknaderna och leder till nytta för konsumenterna.

En stor del av kostnadsökningen är konsumentstyrd

Betalningsviljan för djursjukvård hos konsumenter har ökat och antalet husdjur har ökat med 20 procent på bara några få år. Det gör att även efterfrågan på djursjukvård ökar, då djurägarna allt oftare besöker veterinär. Kostnaden för besöket påverkas bland annat av vilken tid på dygnet besöket görs och vilken typ av vårdinrättning som besöks. Generellt är det dyrare att uppsöka ett djursjukhus som är öppet dygnet runt än en mindre klinik som bara är öppen dagtid och som bara utför primärvård. Eftersom prissättningen är helt fri

inom djursjukvården så är det också naturligt att priserna kan variera mellan olika kliniker och djursjukhus. Konsumenterna bör därför bli bättre på att jämföra priser mellan olika veterinärer och även söka vård på rätt nivå. I vårt arbete med denna rapport har det även framkommit att många nyblivna djurägare ofta är ängsliga och vågar inte vänta med att uppsöka veterinär när djuret mår dåligt. Att exempelvis besöka en veterinär på nätet kan vara ett fullt godtagbart alternativ för att få en första bedömning. Nästan alla försäkringsbolag har även samarbete med veterinär på nätet. Bolagen betalar ofta för veterinärbesöket på nätet om det funnits en befarad sjukdom eller skada på djuret.

Införandet av legitimationskrav för djursjukskötare har lett till en brist och konsekvensbedömningen inför införandet av legitimationskravet skulle ha varit noggrannare

Den nationella bristen på legitimerade djursjukskötare på djursjukhusen är ett stort problem för branschen som leder till löneglidning och hård konkurrens om den efterfrågade kompetensen. Det utbildas för få djursjukskötare och branschen anser att legitimationskravet infördes alltför snabbt. Antalet utbildningsplatser har däremot inte byggts ut i en tillräckligt snabb takt. Sverige är dessutom det enda land som har infört legitimationskravet inom EU. Att Jordbruksverket efter samråd med branschen nu vill införa ett sexårigt undantag i behandlingsförbudet, dvs. att djurvårdare med erfarenhet kan utföra motsvarande arbetsuppgifter som endast en legitimerad djursjukskötare får utföra, indikerar att införandet av legitimationskravet haft starka kontraproduktiva effekter. Det kan därför anses att konsekvenserna för branschen skulle ha utretts djupare inför införandet.

Konsolideringen av djursjukvårdsbranschen sammanfaller med betydande kostnadsökningar

Två stora riskkapitalbolag har förvärvat många fristående veterinärkliniker och djursjukhus de senaste åren. Riskkapitalbolagens marknadsandel är stor, dock inte så stor som ofta framhålls i media. Enligt vår undersökning härrör fortfarande mer än hälften (52 procent) av nettoomsättningen i djursjukvårdsbranschen från privata fristående djursjukvårdsföretag. Att riskkapitalbolagens inträde på marknaden sammanfallit tidsmässigt med betydande kostnadsökningar råder det knappast något tvivel om längre, något som ofta framförts av både djurägare och de flesta av försäkringsbolagen. Samtidigt har tillgängligheten till djursjukvården blivit bättre, vilket också leder till ökade kostnader. Det finns även de som hävdar att riskkapitalisternas inträde medfört att djursjukvården blivit mer professionell i sin prissättning och att det medfört kostnadsökningar. Djursjukvården har blivit alltmer avancerad liksom på humansidan, där den medicintekniska utvecklingen gör att stora investeringar i ny teknik på sjukhusen är nödvändiga. Svåra sjukdomar som exempelvis cancer på hundar och katter kan i dag behandlas något som tidigare var ovanligt, och de här behandlingarna är mycket dyra.

Distriktsveterinärernas verksamhet kan påverka privata aktörer

Konkurrensverket noterar de synpunkter på Distriktsveterinärernas verksamhet som framförts av såväl enskilda privata aktörer som av Svenskt Näringsliv under utredningens gång. För att starta en tillsynsutredning rörande konkurrensbegränsande offentlig säljverksamhet behöver Konkurrensverket indikationer på tydliga konkurrensproblem, till exempel att en eller flera privata aktörer kan visa på skador eller att de riskerar att skadas. Exempel på skador kan vara att privata företag hämmas i sin utveckling och tillväxt, när de tvingas lägga ner hela eller delar av sin verksamhet eller när nya privata företag får svårt att etablera sig eller växa.

Hittills har inga av de tips och klagomål som kommit in till Konkurrensverket rörande Distriktsveterinärerna varit tillräckligt tydliga för att ligga till grund för en tillsynsutredning. Vi vill dock uppmana alla privata aktörer som upplever problem att kontakta oss för ett samtal. Det går bra att vara anonym.

Vi vill dock betona att det finns andra vägar än lagtillämpning som vi kan välja i vår tillsyn, exempelvis att påtala problemet i en skrivelse till regeringen eller i en rapport som publiceras externt. En sådan produkt skulle dock förutsätta en analys inriktad speciellt på Distriktsveterinärernas verksamhet i valda delar av landet. Detta har inte varit fokus för denna rapport, men är något som vi kommer att överväga mot bakgrund av den information som marknadsaktörer har framfört under utredningens gång.

Det finns behov av bättre transparens för priser på djursjukvård och djurförsäkringar

Konkurrensverket anser att behovet av att kunna jämföra priser mellan olika kliniker och djursjukhus är mycket stort. Det är svårt för djurägarna att få en prisuppgift för sjukdomsbehandling eller kirurgiska ingrepp eller att jämföra priserna mellan olika kliniker. De priser som öppet redovisas hos en del djurkliniker och djursjukhus är mera av förebyggande karaktär och täcks inte av försäkringen. Prissättningen är dessutom otydlig och inte särskilt transparent gentemot vare sig djurägare eller försäkringsbolag.

Konkurrensverket menar att med den höga försäkringsgraden bland djurägare bör försäkringsbolagen försöka påverka kostnadsutvecklingen i djursjukvården i högre grad än vad som nu görs. Som framgår av att allt flera åtgärder undantas så undergräver utvecklingen möjligheterna att över huvud taget erbjuda försäkringar.

Det finns prisjämförelsetjänster men det är oklart i vilken omfattning de används av djurägare när det gäller djurförsäkringar. Alla försäkringsbolag vill inte och finns därför inte på jämförelsetjänster.

Vår undersökning visar att bland de djurägare som har djurförsäkring finns en låg priskänslighet om behandlingskostnaderna täcks av försäkringen. Det finns dock flera undantag i försäkringsvillkoren som gör att för vissa sjukdomsbehandlingar utgår ingen ersättning. Som djurägare kan det därför vara svårt att på förhand värdera hur pass bra försäkringsskyddet är vid ett försäkringsfall. Konkurrensverket menar att inte bara premien för försäkringen bör kunna jämföras utan även storleken på fast/rörlig självrisk, hur lång självriskperioden är, hur högt takbeloppet är i veterinärvårdsdelen och hur undantagen i ersättningsvillkoren skiljer sig mellan bolagen.

Kontraheringsplikten på djurförsäkringar anses vara begränsad, vilket kan göra det svårare att byta försäkringsbolag

Kontraheringsplikten anses begränsad när det gäller djurförsäkringar. Det kan inte uteslutas att en relativt begränsad kontraheringsplikt leder till att det blir svårare för djurägare att byta försäkringsbolag och att det därmed uppstår inlåsnings effekter. Inlåsnings effekter hindrar rörlighet och kan göra det svårare för nya aktörer att träda in på en marknad. När den nu gällande försäkringsavtalslagen togs fram framfördes från försäkringsbranschen att det ställer till svårigheter om kontraheringsplikt även ska gälla för djurförsäkringar. Av förarbetena till lagen framgår att regeringen hade förståelse för synpunkterna angående kontraheringsplikten, då riskerna inom djurförsäkringens område får anses vara av en speciell art.

Försäkringsavtalslagen har varit i kraft sedan 2006 och mycket har hänt sedan dess. Vid den tidpunkten var det få bolag som erbjöd

djurförsäkringar och betydligt färre konsumenter hade husdjur och djurförsäkring än i dag. På marknaden finns nu betydligt fler bolag som erbjuder djurförsäkringar och premieintäkterna för bolagen från djurförsäkringar har mer än fördubblats under en tioårsperiod. Från att ha varit en nischprodukt som få bolag erbjöd så erbjuder numera alla större försäkringsbolag i Sverige djurförsäkringar. När nuvarande reglering tillkom likställdes i praktiken behovet av djurförsäkringar med behovet av försäkringar för dyra konsumtionsvaror som smycken och dyra konstverk.

Konkurrensverket menar att djurförsäkringar åtminstone numera är ganska vanliga försäkringar som många konsumenter har och att därför den relativt begränsade kontraheringsplikten kan ifrågasättas, inte minst eftersom den medför en risk för konsumenter när de byter försäkring.

Trögrörlighet kan bero på risk att inte få teckna ny försäkring och att tidigare skador inte ersätts

Konkurrensverkets konsumentundersökning indikerar att det är få som byter försäkringsbolag. Mer än 80 procent av respondenterna i undersökningen upplever att premierna för djurförsäkring har blivit högre eller mycket högre sedan försäkringen tecknades. Djurägarna verkar överlag trögrörliga. Bara sju procent av respondenterna hade bytt försäkringsbolag den senaste tolv månadsperioden. Att så få djurägare byter försäkringsbolag försämrar också möjligheten för konsumenterna att ha en reell köparmakt. Principen om visandedag för skada eller sjukdom kan även innebära att färre vågar byta bolag, då en skada som uppstod innan försäkringsavtalet ingicks, inte ersätts.

Försäkringsskyddet i djurförsäkringar upplevs ofta som begränsat

Försäkringsskyddet framstår ofta som bristfälligt vid skade- eller sjukdomsbehandling. De många undantagen i försäkringsvillkoren

för när ersättning för veterinärvård inte utgår och kombinationen fast/rörlig självrisk reducerar ersättningen. För färre än hälften av respondenterna i vår konsumentundersökning, som hade besökt veterinär de senaste tolv månaderna, täcktes kostnaden för besöket av försäkring när självriskerna var betald. Vår konsumentundersökning kan ses som en möjlig indikation, men är inte en statistisk undersökning då det inte har skett ett slumpmässigt urval, utan varit frivilligt för den som vill delta.

Under arbetet med denna rapport har det framkommit att just hur den rörliga självriskerna tillämpas av försäkringsbolagen i enlighet med försäkringsvillkoren inte alls är tydligt för många konsumenter. Att den rörliga självriskerna alltid måste betalas under en självriskperiod är något som ofta kommer som en överraskning.

Konsumenttjänstlagen bör utvidgas och gälla även för behandling av levande djur

Konsumenttjänstlagen omfattar inte behandling av levande djur. Det går inte heller att klaga på en veterinärvårdsbehandling hos Allmänna reklamationsnämnden.

Allmänna reklamationsnämnden prövar inte ett klagomål om det krävs veterinärmedicinsk sakkunskap. Ett sådant klagomål kan bara prövas av ansvarsnämnden för djurens hälso- och sjukvård. Men nämnden prövar inte några ekonomiska anspråk på skadestånd för en felaktig behandling av legitimerad djurhälsopersonal utan utdömer endast disciplinpåföljder.

Konkurrensverket menar att konsumentskyddet på denna marknad behöver stärkas och att konsumenttjänstlagen borde utvidgas och även gälla för behandling av levande djur. Förslag med denna innebörd har redan lagts fram i en departementspromemoria (Ds 2008:55) och tillstyrktes då av bl.a. Konkurrensverket och Konsumentverket.

Konkurrensverket anser således att konsumenttjänstlagen bör utvidgas och även gälla behandling av levande djur.

Statistiken avseende djurförsäkringar och skadefrekvens kan förbättras

Djurförsäkringar är en kraftigt växande marknad men statistiken är bristfällig. Sedan 2016 redovisas inte husdjursförsäkringar separat hos Finansinspektionen och branschorganisationen Svensk försäkring som de gjorde tidigare, utan de ingår i posten med försäkringar för övrig egendom. Anledningen sägs vara ändrade redovisningsregler. Det finns inte heller några uppgifter om antalet anmälda skador på djur, vilket det finns när det gäller exempelvis skador på bilar. Konkurrensverket anser att statistiken avseende djurförsäkringar och antalet anmälda skadetillfällen på djur bör kunna förbättras.

8 Konkurrensverkets förslag

Prisjämförelsetjänster på djurförsäkringar behöver bli bättre och alla ska vara med

Konsumenterna behöver kunna jämföra och byta djurförsäkringar för att själva djursjukvårdsmarknaden ska kunna fungera bättre. Det finns redan jämförelsetjänster för djurförsäkringar. Alla försäkringsbolag vill dock inte vara och är inte med. Det är heller inte bara premiens storlek som är viktig. Hur stor den rörliga- och fasta självrisken är och hur långa självriskperioderna är också viktiga faktorer. Hur de olika undantagen i ersättningarna skiljer sig mellan bolagen kan få stor påverkan vid ett försäkringsfall.

Konkurrensverket konstaterar att förbättrade jämförelsemöjligheter kan tillkomma på flera olika sätt och att det inom tandvården ansetts motiverat med statliga insatser. Eftersom djursjukvården i allt väsentligt är privat finansierad utgår Konkurrensverket från att branschen och/eller frivilliga organisationer har möjlighet till insatser som kan förbättra jämförelsemöjligheterna.

Om det blir lättare att jämföra försäkringar kommer konkurrensen att förbättras om det även går att byta försäkringsbolag. Den s.k. kontraheringsplikten är dock begränsad när det gäller djurförsäkringar vilket medför att man inte kan veta om man får en ny försäkring om man säger upp den gamla. Det kan inte uteslutas att en relativt begränsad kontraheringsplikt leder till att det blir svårare för djurägare att byta försäkringsbolag och inläsningseffekter uppstår.

Möjligheterna att byta försäkringsbolag i kombination med goda jämförelsemöjligheter är av central betydelse för en bättre fungerande konkurrens. Konkurrensverket anser att de regler som anses

innebära begränsad kontraheringsplikt för djurförsäkringar behöver ses över och övervägas i ett sammanhang med vad som gäller för personförsäkringar och för andra sakförsäkringar.

Konsumenttjänstlagen behöver utvidgas

Konsumenttjänstlagen omfattar inte behandling av levande djur. Det går heller inte att klaga på en veterinärvårdsbehandling hos Allmänna reklamationsnämnden. Konkurrensverket menar att konsumentskyddet på denna marknad behöver stärkas och att konsumenttjänstlagen borde utvidgas och gälla även för behandling av levande djur.

Vidta åtgärder för att förbättra tillgången på legitimerade djursjukskötare

Av utredningen framkommer slutligen att kravet på legitimerade djursjukskötare infördes utan tillräcklig konsekvensutredning och att åtgärder behöver vidtas för att inte bristen på legitimerade djursjukskötare ska hindra branschens utveckling, till nackdel även för konsumenterna. Jordbruksverket har lagt fram förslag till sådana åtgärder i form av ett tillfälligt undantag från de nya reglerna, ett undantag som gäller under vissa förutsättningar.

Referenser

Barometern (2015), *Riskbolag driver upp priserna*.

Bengtsson, Bertil (2015), *Försäkringsavtalsrätt*.

Bisnode Infotorg.

Departementspromemorian, *Bör konsumenttjänstlagen utvidgas?* (Ds 2008:55).

E-hälsomyndigheten (2016), *Detaljhandel med läkemedel 2015*.

Finansinspektionen, *Föreskrifter och allmänna råd om tillsynsrapportering för försäkringsrörelse*, FFFS 2015:13.

Finansinspektionen (2016), *Tillsynen av försäkringsföretagen 2015*.

Folksam (2017), *Veterinärvårdkostnaden fortsätter att stiga*.

Jordbruksverket (2016), *Årsredovisning*.

Konkurrensverket (2018), *Konkurrensen i Sverige 2018*.

Konkurrensverkets rapportserie 2018:1.

SLU (2017), *Värdet av hundar och katter i Sverige*.

Betänkandet, *Behovet av veterinärtjänster* (SOU 2007:24).

Svensk Djursjukvård (2015), *Branschrapport*.

Svensk Djursjukvård (2016), *Branschrapport*.

Svensk Försäkring (2018), *Premieinkomst för olika försäkringsgrenar tabell 20*.

Svensk Jakt (2016), *Försäkringsbolag chockhöjer premier*.

Konkurrensverket har undersökt hur marknaden för djursjukvård och djurförsäkringar påverkar varandra. För att marknaden för djurförsäkringar ska fungera väl krävs inte bara en effektiv konkurrens mellan försäkringsbolag. Det förutsätter även en väl fungerande konkurrens på marknaden för djursjukvård. Konsumenters valmöjligheter och beteende påverkar också konkurrensen på de båda marknaderna.

I den här rapporten har vi analyserat utvecklingen av marknaden för djursjukvård och djurförsäkringar med ett tydligt fokus på konsumenterna.



Adress 103 85 Stockholm

Telefon 08-700 16 00

Fax 08-24 55 43

konkurrensverket@kkv.se

www.konkurrensverket.se