



Information till efterlevande

23 augusti 2024

Sammanfattning

När en anhörig avlider kan det vara svårt för efterlevande att veta om de har rätt till ett så kallat efterlevandeskydd eller inte. Det är därför värdefullt ur ett konsumentskyddsperspektiv att den information som efterlevande får är tydlig och lättförståelig. Finansinspektionen (FI) har gjort en analys av den information som olika försäkrings- och tjänstepensionsföretag ger om efterlevandeskyddet. FI ser flera goda exempel på hur företag arbetar med att underlätta för de efterlevande, bland annat genom att förenkla språket och göra information tillgänglig på företagets webbplats.

Olika villkor och regler

En anledning till att det kan vara svårt för efterlevande att veta om de har rätt till efterlevandeskydd eller inte är att olika försäkringsavtal har olika villkor och träffas av olika regler. Till exempel kan en sambo i vissa fall omfattas av efterlevandeskydd och ibland finns det efterlevandeskydd som gäller även om den avlidna var pensionerad vid sin bortgång. Oavsett anledning är informationen viktig för den efterlevande.

Goda exempel

FI konstaterar att den information som företagen skickar till efterlevande när en anhörig har avlidit ser olika ut, och att anledningarna till det varierar. En del företag skickar redan vid den första kontakten med efterlevande ut information om det belopp som ska betalas ut. Andra informerar efterlevande att de *kan* ha rätt till en utbetalning, men att företaget behöver få del av vissa uppgifter för att kunna bedöma det. En del företag informerar också efterlevande om att de *inte* har rätt till efterlevandeskydd, medan andra inte gör det.

I rapporten lyfter vi fram några goda exempel på hur företagen arbetar med information till efterlevande. Exempelvis blir informationen lättare att ta till sig när



språket är anpassat till mottagaren. FI ser också positivt på att företagen informerar efterlevande även när de inte har rätt till efterlevandeskydd.

Vad har vi granskat och varför har vi gjort det?

I den här fördjupade analysen syftar efterlevandeskydd på efterlevandepension och återbetalningsskydd. Med efterlevandepension menar vi en på förhand fastställd pension till efterlevande familj. Med återbetalningsskydd menar vi utbetalning av det försäkringskapital som finns på den aktuella försäkringen vid dödsfallet.

När en försäkrad avlider skickar försäkrings- och tjänstepensionsföretagen ut information till efterlevande för att informera om att den försäkrade hade (eller i vissa fall inte hade) ett efterlevandeskydd som den efterlevande har eller skulle kunna ha rätt att få ersättning från. FI anser att det ur ett konsumentskyddsperspektiv är värdefullt att den information som efterlevande får från försäkrings- eller tjänstepensionsföretagen är tydlig och lättförståelig. FI har därför gjort en fördjupad analys för att undersöka hur försäkrings- och tjänstepensionsföretagen kontakter och informerar de efterlevande. Vi har dels ställt frågor till företagen om deras handläggningsrutiner, dels läst och analyserat delar av informationen som företagen skickar ut till efterlevande.

Resultatet av den fördjupade analysen sammanfattar vi i denna rapport.

Hur har vi gjort granskningen?

Vi ställde ett antal frågor till 28 försäkrings- och tjänstepensionsföretag som tillhandahåller försäkringar med efterlevandeskydd, och begärde samtidigt in exempel på information som företagen skickar till efterlevande. Företagen har delat med sig av information för både pensions- och kapitalförsäkringar. En skillnad mellan dessa två typer av försäkringar är att förmånstagare av en pensionsförsäkring består av en snävare familjekrets. En kapitalförsäkring har inte samma begränsningar, där kan företagen oftare behöva göra en utredning innan en utbetalning kan göras.¹ Kretsen av efterlevande – och mottagarna av informationen om efterlevandeskyddet – kan därför variera mellan dessa typer av försäkringar.

¹ I 58 kap. 13 § inkomstskattelagen (1999:1229) regleras vilka efterlevande som kan få utbetalning av *pensionsförsäkringar* efter den försäkrades död. Av bestämmelsen följer att efterlevandepension bara får betalas ut till make, maka eller sambo och barn eller styvbarn till den försäkrade.

Informationsbrev till efterlevande

Innehållet varierar i de informationsbrev till efterlevande som FI har tagit del av. Orsaken till det kan vara att olika avtalsvillkor och skatteregler leder till att informationen behöver anpassas. Ett exempel är att det ibland finns efterlevandeskydd som gäller även om den avlidna var pensionerad vid sin bortgång.

Vad krävs för att få utbetalning?

FI frågade vilken dokumentation som efterlevande behöver skicka in till företagen för att de ska betala ut efterlevandeskyddet. För att fastställa hur stort utbetalningsbeloppet blir för en kapitalförsäkring kan företagen behöva göra en utredning och ställer då särskilda frågor till dödsboet. Sambo kan i vissa fall omfattas av efterlevandeskydd och särskild utredning görs.

Dödsfallsintyg med släktutredning

I allmänhet uppger företagen att de behöver ta del av Skatteverkets dödsfallsintyg med släktutredning för att kunna utreda vem eller vilka som har rätt att få ett efterlevandeskydd utbetalat. Många begär att den efterlevande ska skicka in en kopia till företaget, medan andra företag hämtar intyget från Skatteverkets självservice.

Dödsfallsanmälan

Tillsammans med informationsbrevet till dödsboet bifogar en del företag en ”dödsfallsanmälan” som företrädare för dödsboet ska fylla i och skicka tillbaka till företaget tillsammans med Skatteverkets blankett. Eftersom företaget redan känner till att den försäkrade har avlidit är det inte någon uppgift som dödsboet förväntas anmäla, utan snarare en blankett där företrädare för dödsboet bland annat ska intyga att uppgifterna i Skatteverkets släktutredning är riktiga.

Bankkonto och identitetskontroll

Beroende på vilken bank som företaget anlitar för utbetalning kan även uppgifter om bankkontonummer behöva skickas in. I vissa fall krävs en identitetskontroll av förmånstagarna innan en utbetalning kan göras.

Olika krav

FI konstaterar att företagen ställer olika krav på vilken dokumentation som efterlevande behöver skicka in för att de ska kunna avgöra om den efterlevande har rätt till utbetalning av efterlevandeskydd. En följd av det är att en efterlevande som får information från flera företag också behöver skicka in olika typer av dokumentation för att efterlevandeskyddet ska kunna betalas ut. FI ser därför

positivt på att företagen underlättar för efterlevande genom att lämna så lättförståelig och tydlig information som möjligt.

Språk

Informationen blir lättare att ta till sig för de efterlevande när språket är anpassat till mottagaren. I det material som FI har tagit del av ser vi att det finns företag som har förenklat språket, men vi ser också information där språket är mer formellt och kan upplevas mer krångligt.

Här följer två exempel på olika sätt som företagen uttrycker sig om samma typ av efterlevandeskydd.

Exempel 1:	Exempel 2:
<p>Det har kommit till vår kännedom att NN har avlidit. Vi informerar härmed om att NN har en tjänstepensionsförsäkring med återbetalningsskydd hos XX (<i>företaget</i>).</p> <p>När en kund med en tjänstepensionsförsäkring avlider gör XX (<i>företaget</i>) en utredning för att säkerställa att tillgångarna i tjänstepensionsförsäkringen tillfaller rätt person. Det krävs att förmånstagaren tillhör nedan angiven krets.</p> <p><i>”Som förmånstagare får insättas make/maka/registrerad partner/sambo, f d make/maka/ registrerad partner/sambo samt egna och make/maka/registrerad partner /sambos barn, styvbarn och fosterbarn. Med sambo avses den som under äktenskapsliknande förhållanden sammanbor med försäkringstagaren. Med barn avses om inte annat anges endast egna barn. Skall annat barn vara förmånstagare skall detta anges med namn och födelseår. Saknas giltigt förmånstagarförordnande föreligger ingen rätt till utbetalning.”</i></p> <p>NN har valt följande förmånstagarförordnande:</p> <p><i>”Som förmånstagare i händelse av min död räknas i första hand</i></p>	<p>NN, personnummer, har haft en försäkring med återbetalningsskydd hos oss. Det betyder att det finns pengar i en efterlevandepension.</p> <p>Vad behöver du göra? Skicka in blanketten Ansökan om efterlevandepension. Du behöver också skicka med ett Dödsfallsintyg med släktutredning från Skatteverket. Beställ det via skatteverket.se eller ring Skatteupplysningen, 0771-567 567. Finns det inga efterlevande som har rätt till pengarna, meddela oss det.</p> <p>Vem får pengarna? För de flesta är det i första hand make, maka, sambo och i andra hand barn som har rätt till pengarna. Den avlidna kan också själv ha bestämt vem som ska få pengarna i ett så kallat särskilt förmånstagarförordnande.</p> <p>Det här händer sen När vi fått in blanketten och dödsfallsintyget fastställer vi vem som har rätt till efterlevandepensionen och börjar betala ut den.</p> <p>Har du frågor? Har du frågor är du välkommen att kontakta oss på xxx (<i>telefonnummer</i>) eller på yyy (<i>mejladress</i>).</p>

<p><i>make/maka/registrerad partner/sambo eller, om sådana saknas, barn.”</i></p> <p>För att vi ska kunna fortsätta handläggningen av ärendet och fastställa vem som är berättigad till utfallande belopp ber vi ber er att fylla i bifogad blankett (kompletterande släktutredning), och returnera i bifogat svarskuvert.</p> <p>För kännedom så behandlas dödsfallsärenden av respektive produktavdelning. Då vi har olika rutiner kan de olika produkternas hanteringstid ta olika lång tid. Vi kommer att begära in olika sorts kompletteringar pga. detta, så vi ber er att noggrant läsa igenom den information som XX (<i>företaget</i>) skickar ut till dödsboet.</p> <p>Vid frågor är ni välkomna att kontakta vår kundsupport på xxx (<i>telefonnummer</i>).</p>	
--	--

Med ovanstående exempel kan FI konstatera att samma information kan utformas på olika sätt med olika grad av klarspråk. FI ser positivt på att företagen underlättar för efterlevande genom att säkerställa att språket är så lättbegripligt och konkret som möjligt.

Företagens handläggningsrutiner

Handläggningstid

Samtliga företag uppger att de får kännedom om att en försäkrad kund har avlidit genom information från Spar-registret. Företagens uppdateringsfrekvens varierar mellan dagligen och månatligen. På frågan om hur lång tid efter att företaget har fått veta att en försäkrad har avlidit som de kontaktar efterlevande eller dödsboet varierar svaren från företagen att det tar mellan några dagar och upp till en månad. Det vanligaste är att den första kontakten tas inom en vecka, via brev. Det är främst mindre aktörer som svarar att det kan ta upp till en månad innan de tar kontakt. FI ser positivt på att företagen kontaktar de efterlevande eller dödsboet så snart som möjligt.

Påminnelserutin

Majoriteten av företagen uppger att de har dokumenterade påminnelserutiner som kan användas om en efterlevande inte svarar på företagets begäran. Rutinerna varierar. Det finns företag som endast skickar en påminnelse och det finns företag som fortsätter att skicka påminnelser under flera år. Några av företagen gör även olika typer av utredningar för att få tag på förmånstagaren om de inte får svar på sitt utskick. Ett av företagen svarar att det i nuläget inte påminner alls om det handlar om utbetalning av återbetalningsskydd, men att de arbetar med att införa en sådan påminnelserutin. FI ser positivt på att företagen har påminnelserutiner anpassade till den egna verksamheten.

Avsaknad av efterlevandeskydd

FI frågade även om företagen meddelar dödsboet eller de efterlevande om den försäkrade inte omfattades av efterlevandeskydd. Fem företag uppger att de inte meddelar efterlevande, medan de resterande 23 företagen säger att de gör det. Av de som uppger att de inte meddelar efterlevande motiverar några det med att de anser att det är onödigt att informera om något som inte finns. Av de företag som uppger att de meddelar efterlevande uttrycker några att det underlättar för efterlevande att få den informationen eftersom de då slipper ta reda på det på egen hand. FI ser det som ett positivt exempel på hur företagen underlättar för efterlevande när de informerar efterlevande om att efterlevandeskydd saknas.

Information på webben

FI frågade företagen om det finns information som riktar sig till efterlevande på respektive företags webbplats. Av de tillfrågade företagen svarar 23 att den informationen finns. De övriga fem företagen svarar att de inte publicerar information som är riktad till efterlevande.

När FI granskade webbplatserna i samband med denna analys upplevde vi att det ofta är svårt att hitta information som riktar sig till efterlevande. Det är vanligare att det finns information som riktar sig till försäkrade. Därutöver finns ytterligare information i så kallat inloggat läge, men endast för försäkrade.

FI ser det som positivt när företagen lämnar information till efterlevande på en lättillgänglig plats på sina webbplatser.

Slutsatser

FI konstaterar att informationen till de efterlevande varierar av olika anledningar och att företagen begär in olika typer av dokumentation för att en utbetalning ska kunna påbörjas. Information till efterlevande är viktig oavsett anledning.

FI ser flera goda exempel på hur företagen arbetar med att underlätta för de efterlevande, exempelvis genom att anpassa språket efter mottagaren och göra informationen lättillgänglig på företagets webbplats. Vi ser också positivt på att flera företag informerar efterlevande även när de inte har rätt till efterlevandeskydd. FI ser det som värdefullt ur ett konsumentskyddsperspektiv att den information som efterlevande får från försäkrings- och tjänstepensionsföretagen är tydlig och lättförståelig.