

Remissyttrande

Datum 2026-06-02 Vårt Dnr KOV 2026/544
Ert Dnr Ju2026/00947

Justitiedepartementet
ju.remissvar@regeringskansliet.se
med kopia till
ju.L2@regeringskansliet.se

Konsumentverkets remissyttrande avseende promemorian Elektroniska meddelanden vid försäkringsavtal (Ds 2026:7)

Sammanfattning

Konsumentverket tillstyrker i huvudsak de förslag som lämnas i promemorian. Förslagen medför förtydliganden i FAL samt att den digitala utvecklingen tas tillvara. Samtidigt kan gränsdragningsproblem uppkomma och förslagen riskerar i vissa delar att leda till effekter som kan försämra skyddet för vissa konsumenter eller konsumentgrupper. Konsumentverket lämnar därför synpunkter och kompletteringar till promemorians problembeskrivningar och slutsatser. Förslaget bör kompletteras med förstärkta konsumentskyddsregler när det gäller konsumenters möjlighet att välja kommunikationsform och att lämna ett informerat medgivande till digital kommunikation, särskilt i de fall som meddelandena har rättsverkningar.

Förslagen i korthet

I promemorian läggs fram två huvudsakliga förslag.

Det första är att införa en allmän regel i 1 kap. 9 § försäkringsavtalslagen (2005:104), FAL, om formkrav för vissa meddelanden från försäkringsbolag till försäkringstagare. De meddelanden som omfattas av formkravet är sådana som *påverkar rättigheter eller förpliktelser enligt ett gällande försäkringsavtal*. Formkravet anger att dessa meddelanden ska sändas med post *eller* elektroniskt så att försäkringstagaren *omedelbart kan ta del av dem* (KOV:s kursiveringar).

Det andra förslaget handlar om vilka formkrav som ska gälla för förmåns- tagarförordnanden i 14 kap. 3 § FAL. Förslaget är att förordnanden, återkallelser eller ändringar ska kunna göras i pappersform och vara egenhändigt undertecknade *eller i elektronisk form och undertecknas med avancerad elektronisk underskrift* enligt eIDAS (KOV:s kursiveringar).

Konsumentverkets synpunkter

Formkrav för vissa meddelanden från försäkringsbolaget

Konsumentverket delar uppfattningen att det ligger både i försäkringsbolagens och konsumenternas intresse att FAL ger bättre besked om vad som gäller för hur olika slags meddelanden ska ges.

Gränsdragning mellan påbud och andra slags meddelanden

Att den föreslagna bestämmelsen omfattar meddelanden som påverkar rättigheter och skyldigheter (så kallade påbud) men inte andra slags meddelanden, såsom information och påminnelser, innebär att en gränsdragning behöver göras mellan vilka slags meddelanden som omfattas av formkravet respektive vilka som inte gör det.

Gränsdragningsfrågan berörs bland annat på s. 18 samt s. 21 f. i promemorian och det framgår att den kan vara svår. Ett exempel kan vara att väsentliga och oväntade begränsningar lyfts fram i nyutvecklad för- och efterköpsinformation. Denna information omfattas inte av formkravet. Inte heller de nya försäkringsvillkoren som sådana, som ligger till grund för den reviderade för- och efterköpsinformationen, omfattas. Ett annat exempel är hur en påminnelse om premiebetalning bör klassificeras. Den utgör å ena sidan en påminnelse som enligt förslaget ska undantas men påverkar å andra sidan i högsta grad rättigheter och skyldigheter enligt ett gällande försäkringsavtal.¹ Konsumentverkets uppfattning är att det är viktigt att konsumenter tillhandahålls väsentlig information på ett sätt som gör att de noterar och tar del av den.

Elektroniska meddelanden

Att påbud kan sändas per post *eller* elektroniskt innebär en valrätt för försäkringsbolagen och en risk att konsumenter inte uppmärksammar och tar del av meddelanden som kan vara viktiga för dem. Även om promemorian betonar att meddelanden ska kunna tas del av "omedelbart", vilket kommenteras vidare nedan, finns inte något krav, inspirerat av norsk försäkringsrätt, på att mottagaren faktiskt tar del av särskilt viktiga meddelanden. En sådan lösning borde ha övervägts. Promemorian diskuterar, men avstår vidare ifrån, att införa en regel om samtycke till elektronisk kommunikation. Konsumentverkets uppfattning är att konsumenter borde ha getts rätt att välja om de vill

¹ Konsumentverket uppfattar, exempelvis utifrån de resonemang som förs på s. 18, att meddelanden om ändringar i en befintlig försäkring samt en påminnelse om att betala premien ska vara att anse som påbud som omfattas av formkravet. På s. 18 står bland annat "(...) *förklaringar från försäkringsbolagets sida som har direkt inverkan på avtalsförhållandet, såsom uppsägning, villkorsändring (...). De skiljer sig från andra meddelanden, som närmast utgör påminnelser eller information (...). Att försäkringstagare går miste om viss information kan naturligtvis innebära nackdelar. Men det innebär typiskt sett inte att de förlorar ett försäkringsskydd som de räknat med, t.ex. genom att försäkringen (...)* gäller med försämrade villkor. I situationer av detta senare slag bör lagen däremot trygga att försäkringstagare snarast tar del av meddelandet (...)."

ha information på papper eller elektroniskt och att det även borde ha gjorts möjligt för de konsumenter som har gått över till att ta emot information digitalt att kostnadsfritt kunna återgå till att få informationen i pappersform om de önskar det. Sammanfattningsvis riskerar förslaget att leda till att konsumenters kontroll över kommunikationen försvagas och att viktiga meddelanden skickas via kanaler som konsumenten inte regelbundet använder.²

Det ovan sagda bygger på att elektroniska meddelanden inte skulle ha samma möjligheter att nå fram och bli noggrant lästa som meddelanden som sänds i pappersform. Antagandet behöver därför utvecklas.

En enkelt insedd risk när meddelanden görs digitala är att vissa konsumenter eller konsumentgrupper kan ha svårt att ta till sig dessa, vilket ibland refereras till som "digitalt utanförskap". Konsumentverket vill lyfta fram att denna grupp inte bara utgörs av äldre personer, såsom berörs i promemorian, utan även av exempelvis socialt och ekonomiskt sårbara konsumenter. Utanförskapet handlar vidare inte endast om att sakna tillgång till digital teknik utan också om att ha tillräckliga färdigheter för att hantera och vara bekväm med den ("digital literacy"), här med avseende på digital kommunikation om finansiella tjänster.

Konsumentverket vill även kommentera och delvis ifrågasätta att *"Det har framhållits att elektronisk kommunikation i de flesta fall bör vara både enklare att ta emot, läsa och spara än fysiska handlingar som lätt kan förloras eller förstöras"*. Konsumentverket delar naturligtvis utgångspunkten att digitaliseringens möjligheter och fördelar bör tas tillvara. Att digital kommunikation är snabbare är självklart men att konsumenten verkligen tar del av informationen på samma sätt som om den skulle ha sänts i pappersform är enligt Konsumentverkets bedömning mer osäkert. Exempelvis torde de flesta konsumenter ta emot betydligt fler e-postmeddelanden än fysiska brev, vilket gör att e-postmeddelanden lättare förbises, filtreras bort eller raderas. Även läsbarheten kan försämrats vid digitala dokument gentemot fysiska. Flera konsumenter upplever att läsningen försvåras på skärm, i synnerhet på en mobil enhet, och skriver gärna ut dokument som de uppfattar som viktiga. Eftersom antalet viktiga fysiska dokument torde vara färre än antalet digitala dokument och filer är det inte heller säkert att de digitala dokumenten kan förutsättas hållas bättre ordning på och vara bättre skyddade än fysiska. Risker

² Möjligen ska inte riskerna överdrivas och praktiskt fungerande lösningar i enskilda fall kan redan finnas eller komma att hittas. På s. 24 i promemorian diskuteras att *"Det bör också vara möjligt för försäkringsbolaget att i samband med avtalsslutet få en uppfattning om försäkringstagarens förmåga och inställning till elektronisk kommunikation (...) genom att denne får möjlighet att välja sättet för att kommunicera med försäkringsbolaget (...)"* och *"Man kan vänta sig att försäkringsbolagen även utan lagreglering anpassar sin praxis efter försäkringstagarnas svårigheter så att de kan bevara sitt försäkringsskydd, något som tydligen redan sker på de flesta håll."*

som inte drabbar fysiska dokument, även om också sådana dokument naturligtvis kan förkomma, är tekniska incidenter eller osäkerhet vad gäller digital lagring.

Rekvisitet "omedelbart"

Tillägget att elektroniska meddelanden ska skickas på ett sådant sätt att konsumenten *omedelbart* kan ta del av dem anser Konsumentverket är bra. Konsumentverket delar utredningens uppfattning att om meddelanden riktas direkt till konsumenten så inskräper det vikten av påbudet och ökar, som har berörts ovan, möjligheterna att konsumenten noterar och tar del av meddelandet.

Konsumentverket delar också utredningens bedömning att information på en webbplats inte är att anse som lämnad i varaktig form. Såsom Konsumentverket uppfattar promemorians slutsats på s. 23 f., kommer inte heller digitala brevlådor som kräver inloggning att uppfylla formkravet eftersom konsumenter i dessa fall inte kan sägas få omedelbar tillgång till meddelandena.

För att ytterligare kommentera meddelanden i digitala brevlådor kan följande sägas. Konsumentverket har i sitt tillsynsarbete uppmärksammat att sorteringen och exponeringen av olika slags meddelanden i en digital brevlåda kan göra det svårt för att konsumenter att förstå meddelandets "status". Myndighetspost likväl som meddelanden från exempelvis försäkringsbolag som rent kommersiella meddelanden (marknadsföring) kan alla tas emot i den digitala brevlådan. I brevlådans betalningsmiljö samlas alla fakturor *samt* marknadsföring som innehåller en betalningshandling ("inbetalningsavi") under kategorin "Betalningar". Om en påminnelse om ett *erbjudande* om försäkring skickas adderas detta belopp till summan som visas i brevlådan under rubriken "Att betala".³ Om konsumenten klickar på knappen "Betala alla", som sannolikt är avsedd att förenkla hanteringen, i stället för att välja "Hanterad" eller "Radera" för det enskilda meddelandet, finns en risk att konsumenten inte bara accepterar ett erbjudande som hen egentligen inte önskade anta, utan även betalar flera gånger för samma försäkring.

³ Ett enkelt exempel kan förtydliga. Anta att försäkringspremien för den försäkring som erbjuds är 100 kronor. Denna betalas inte varpå en påminnelse med en avgift på 60 kronor skickas ut, det vill säga totalt 160 kronor. I den digitala brevlådan adderas dock dessa belopp så att 260 kronor (100+160) står under "Att betala" trots att det bara är 160 kronor som ska betalas om konsumenten önskar anta erbjudandet.

Formkrav vid förmånstagarförordnande

Promemorians andra huvudförslag att förmånstagarförordnanden ska kunna göras genom ett *elektroniskt* meddelande till försäkringsbolaget som *undertecknas* med avancerad (inte kvalificerad) elektronisk underskrift uppfattar Konsumentverket som i grunden bra eftersom det ger en valrätt och ökad flexibilitet för konsumenter att förfoga över (person)försäkringen.⁴ Samtidigt vill Konsumentverket beröra några risker som kan vara förknippade med att förmånstagarförordnanden, återkallelser och ändringar görs enklare och undertecknas digitalt.

En risk är att oöverlagda förfoganden sker. Eftersom elektroniska meddelanden och undertecknanden går fortare än ett förordnande i pappersform som undertecknas egenhändigt ökar enligt Konsumentverkets bedömning risken för fel och ogenomtänkta beslut.⁵ Det gäller särskilt för affärsbeslut som fattas sällan och som konsumenter därför har begränsad erfarenhet av. Samtidigt använder flera konsumenter i vardagen ofta elektroniska undertecknanden för olika slags godkännanden, även sådana som är av mindre betydelse. Kombinationen av dessa faktorer kan medföra att förmånstagarpositioner görs utan att konsumenter fullt ut förstår konsekvenserna av rättshandlingen.⁶

En annan risk är att elektroniska förmånstagarförordnanden kan manipuleras, att konsumentens verktyg för elektroniskt undertecknande kan användas av någon annan eller att konsumenten mot sin vilja förmås eller tvingas till förordnandet. Risken för tvång ökar inte av digitaliseringen i sig, men förordnandet kan, som har berörts ovan, genomföras enklare och snabbare och det ökar riskerna. Om rättshandlingen har framtvingsats är denna förvisso ogiltig men ogiltigheten är inte självverkande och det är inte heller lätt för försäkringsbolaget att veta vilka förordnanden som uttrycker en verklig vilja och vilka som inte gör det. Risken för tvister där förmånstagarförordnanden ifrågasätts kan därför komma att öka.⁷

Konsumentverkets sammantagna bedömning är dock att eftersom lagtexten ger konsumenten *möjlighet att välja* hur den vill förfoga över förmånstagarförordnanden innebär förslaget övervägande fördelar ur konsumentsynpunkt.

⁴ Några försäkringstyper som förmånstagarförordnanden förekommer inom är livförsäkring, vissa pensionsförsäkringar, vissa tjänstepensionsförsäkringar samt vissa sjuk- och olycksfallsförsäkringar.

⁵ I promemorian uttrycks det som att *”Det kan diskuteras i vad mån detta argument gäller också för en elektronisk underskrift, men i varje fall kräver även denna en särskild form, vilket kan inskräpa rättshandlingens betydelse”*.

⁶ Standardiserade digitala flöden, om sådana används för att underlätta, kan samtidigt medföra risk att komplexa val förenklas och att konsumenten klickar igenom utan att förstå konsekvenserna.

⁷ Förordnandet ska alltså följas av försäkringsbolaget om giltigheten inte bestrids av någon som annars skulle ha rätt till försäkringsbeloppet. Se prop. 2003/04:150, s. 543.

Ikraftträdandetidpunkt

Konsumentverket har inga invändningar emot den föreslagna ikraftträdandetidpunkten; den 1 juli 2027.

Detta yttrande har beslutats av avdelningschef Joachim Allard. I handläggningen har också föredragande rättssakkunnige Joel Westerlund deltagit.

.....
Joachim Allard
Beslutande

.....
Joel Westerlund
Föredragande