2026-08-21 Dnr: Ju2026/00947

Justitiedepartementet

Remissyttrande över promemorian Elektroniska meddelanden vid försäkringsavtal (Ju2026/00947)

Pensionärernas riksorganisation, PRO, är Sveriges största pensionärsorganisation med cirka 250 000 medlemmar. Vi har av Justitiedepartementet beretts möjlighet att inkomma med synpunkter på promemorian Elektroniska meddelanden vid försäkringsavtal. De nya reglerna föreslås träda i kraft den 1 juli 2027.

Sammanfattning av PRO:s synpunkter

PRO är i huvudsak positiv till förslagen i promemorian. Möjligheten att använda elektroniska meddelanden och avancerade elektroniska underskrifter är en naturlig anpassning till den digitala utvecklingen och kan förenkla hanteringen av försäkringsärenden.

Samtidigt vill PRO understryka att digitaliseringen inte får ske på bekostnad av tillgänglighet, frivillighet och rättssäkerhet för försäkringstagare. Detta gäller särskilt äldre personer, där digital vana och tillgång varierar. PRO anser därför att lagstiftningen bör kompletteras med tydligare krav som säkerställer att ingen grupp missgynnas.

PRO:s yttrande över promemorians förslag

PRO instämmer i behovet av att förtydliga formkraven i försäkringsavtalslagen. En enhetlig reglering kan bidra till ökad rättssäkerhet. Samtidigt framgår i promemorian att elektronisk kommunikation kan medföra risk för rättsförluster i enskilda fall, exempelvis om meddelanden inte uppmärksammas. Mot denna bakgrund är det angeläget att reformen förenas med ett starkt konsumentskydd.

Elektroniska meddelanden

PRO anser att elektronisk kommunikation ska bygga på ett aktivt och informerat val från försäkringstagaren (opt-in). Det bör framgå tydligt att försäkringstagaren har rätt att välja kommunikationssätt och att detta val enkelt kan ändras. Det måste finnas en tydlig och lagstadgad rätt för försäkringstagare att få kommunikation i pappersform utan extra kostnad. Detta är särskilt viktigt för äldre personer och andra grupper med begränsad digital tillgång eller kompetens.

Tillgänglighet

Digital kommunikation bör uppfylla grundläggande krav på tillgänglighet och begriplighet. Informationen ska vara lätt att förstå och utformad med särskild hänsyn till äldre användare och personer med funktionsnedsättning. I all kommunikation och utveckling av digitala kanaler bör man utgå från dem som är minst digitala.

Säkerställande av viktiga meddelanden

PRO ser positivt på kravet att meddelanden som påverkar rättigheter och skyldigheter ska skickas så att mottagaren omedelbart kan ta del av dem. För att stärka rättssäkerheten bör det

dock övervägas ytterligare åtgärder, såsom tydligare krav på att viktiga meddelanden verkligen når fram, exempelvis genom kompletterande aviseringar.

PRO delar promemorians uppfattning att meddelanden som påverkar försäkringsavtalet inte enbart bör göras tillgängliga via webbplatser eller liknande lösningar som kräver aktiv inloggning. Sådana meddelanden ska levereras direkt till försäkringstagaren eller på det sätt som konsumenten önskar. PRO har tidigare utvärderat sajter som 1177 och påvisat att de inte är tillräckligt tillgängliga för alla.

Elektroniska underskrifter
PRO tillstyrker förslaget att tillåta avancerade elektroniska underskrifter vid förmånstagar-förordnanden. Samtidigt är det viktigt att möjligheten att använda pappersbaserade underskrifter kvarstår. Det är viktigt att understryka att elektroniska underskrifter ska vara en möjlighet och inte en skyldighet.

Särskilda synpunkter
PRO vill betona att lagstiftningen måste vara inkluderande och ta hänsyn till att inte alla försäkringstagare är digitala. Antaganden om att denna grupp kommer att minska över tid bör inte ligga till grund för ett svagare skydd i lag.

PRO tillstyrker promemorians huvudinriktning men anser att det är nödvändigt att säkerställa:

- att digital kommunikation är frivillig,
- att analoga alternativ alltid finns,
- att tillgänglighet och begriplighet uppfylls, samt
- att rättssäkerheten inte försämras.

Dessa aspekter är avgörande för att reformen ska fungera för alla försäkringstagare.

Stockholm, dag som ovan

Åsa Lindestam
Ordförande PRO, Pensionärernas riksorganisation