Kontakt
Belmina Koca
Tfn 08-39 91 72
belmina.koca@srf.nu
SRF Diarienummer: 040/2026
Diarienummer: Ju2026/00947

2026-08-28

Till
Justitiedepartementet
ju.remissvar@regeringskansliet.se

Remissvar på promemorian Elektroniska meddelanden vid försäkringsavtal

Synskadades Riksförbund (SRF) är en ideell intresseorganisation av och för personer med synnedsättning. Förbundet verkar för full delaktighet i samhället och för att personer med synnedsättning ska ha likvärdig tillgång till information, kultur och samhällskommunikation.

Sammanfattning

SRF tillstyrker att försäkringsavtalslagen förtydligas så att viktiga meddelanden från försäkringsbolag kan skickas elektroniskt. Digital kommunikation kan innebära ökad självständighet för personer med synnedsättning, förutsatt att meddelandet och den tjänst som används är tillgängliga.

SRF avstyrker den föreslagna bestämmelsen i 1 kap. 9 § försäkringsavtalslagen i dess nuvarande utformning. Det saknas ett uttryckligt krav på att elektroniska meddelanden ska lämnas i ett tillgängligt format och genom en tillgänglig digital tjänst. Förslaget ger inte heller försäkringstagaren en lagstadgad rätt att välja mellan elektronisk kommunikation och post.
SRF anser att elektroniska meddelanden, dokument och digitala tjänster som används för kommunikationen ska utformas i enlighet med vedertagna krav på digital tillgänglighet.

Vi anser att försäkringstagaren ska få välja kommunikationssätt och när som helst kunna ändra sitt val. Ett elektroniskt meddelande ska dessutom lämnas på ett sätt som gör att mottagaren faktiskt kan upptäcka, öppna, läsa och förstå innehållet.

SRF tillstyrker att förmånstagarförordnanden ska kunna undertecknas med en avancerad elektronisk underskrift. Det förutsätter att hela den digitala processen är tillgänglig och att möjligheten att använda en undertecknad pappershandling finns kvar.

Formkrav för vissa meddelanden från försäkringsbolaget

Synskadades Riksförbund (SRF) tillstyrker behovet av en allmän och tydligare regel om formen för meddelanden som påverkar rättigheter eller skyldigheter enligt ett gällande försäkringsavtal.

Meddelanden om exempelvis uppsägning, villkorsändringar eller obetalda premier kan få stora konsekvenser för den enskilde. Det är därför viktigt att meddelandet riktas direkt till försäkringstagaren och att personen får en verklig möjlighet att ta del av det.
SRF delar bedömningen att det inte är tillräckligt att ett viktigt meddelande enbart läggs på en webbplats eller på försäkringsbolagets Mina sidor.

SRF avstyrker däremot den föreslagna bestämmelsen i dess nuvarande lydelse. Bestämmelsen behöver kompletteras med ett krav på tillgänglighet och en rätt för försäkringstagaren att välja kommunikationssätt.

Elektroniska meddelanden måste vara tillgängliga

Enligt den föreslagna bestämmelsen ska meddelandet skickas så att försäkringstagaren omedelbart kan ta del av det. SRF anser att detta

måste innebära mer än att meddelandet tekniskt har nått en e-postadress, mobiltelefon eller digital tjänst.

För att en person med synnedsättning faktiskt ska kunna ta del av ett elektroniskt meddelande behöver hela kommunikationskedjan vara tillgänglig. Det gäller informationen om att ett meddelande har kommit, själva meddelandet, eventuella bilagor samt den webbplats, app eller e-tjänst som används för att öppna, läsa och hantera meddelandet.
Ett dokument kan exempelvis vara omöjligt att läsa med skärmläsare om det består av en inskannad bild, har felaktig läsordning eller saknar rubriker och annan nödvändig teknisk struktur. Ett meddelande kan också vara omöjligt att ta del av om inloggning, navigering eller funktioner för att öppna bilagor inte fungerar med skärmläsare, tangentbord och förstoring.

Att informationen tekniskt finns tillgänglig innebär därför inte att mottagaren kan ta del av den. När meddelandet kan leda till att försäkringsskyddet förändras eller går förlorat måste lagen ställa krav på faktisk tillgänglighet.

SRF anser att den nya bestämmelsen ska innehålla ett uttryckligt krav på att elektroniska meddelanden ska lämnas i ett tillgängligt format och genom en tillgänglig tjänst. Med tillgänglighet avses här tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

I författningskommentaren bör det klargöras att tillgängligheten ska bedömas utifrån vedertagna standarder för digital tillgänglighet. Tillämpliga delar av EN 301 549 bör användas för bland annat elektroniska dokument, programvara, appar och digitala tjänster. Webbinnehåll och webbaserade tjänster bör minst uppfylla WCAG 2.2 på nivå AA.

EN 301 549 är bredare än WCAG och innehåller tillgänglighetskrav för bland annat elektroniska dokument och programvara. WCAG 2.2 är särskilt relevant för webbaserade tjänster och innehåller även krav som rör tillgänglig autentisering. Det är viktigt när åtkomst till försäkringsmeddelanden förutsätter inloggning eller elektronisk identifiering.

Standarden bör inte anges genom en bestämd versionsbeteckning direkt i lagtexten. Det riskerar att göra regleringen inaktuell när standarderna utvecklas. Lagtexten bör i stället innehålla det grundläggande kravet på tillgänglighet, medan författningskommentaren kan hänvisa till den vid varje tid relevanta europeiska standarden och den senaste versionen av WCAG.

Försäkringstagaren ska få välja kommunikationssätt

Synskadades Riksförbund (SRF) anser att försäkringstagaren ska ha rätt att välja om viktiga meddelanden ska skickas elektroniskt eller med post. Försäkringstagaren ska också kunna ändra sitt val under avtalstiden. Promemorian diskuterar en sådan reglering men avstår från att föreslå den. Som skäl anges bland annat att de personer som har svårt att använda elektronisk kommunikation blir allt färre och att försäkringsbolagen kan förväntas anpassa sin kommunikation efter försäkringstagarens behov.

SRF delar inte den bedömningen. Digitalt utanförskap är inte enbart en generationsfråga. Det kan bero på funktionsnedsättning, otillgängliga tjänster, avsaknad av e-legitimation eller behov av stöd för att hantera digital information.

För en del personer med synnedsättning är ett tillgängligt elektroniskt meddelande enklare att läsa självständigt än ett brev på papper. För andra är post ett säkrare alternativ. Det avgörande är därför inte vilket kommunikationssätt som generellt anses vara bäst, utan att

försäkringstagaren kan välja ett sätt som fungerar för den egna situationen.

När ett meddelande kan leda till att en person förlorar sitt försäkringsskydd är det inte tillräckligt att förlita sig på försäkringsbolagens frivilliga anpassningar. Rätten att välja kommunikationssätt bör framgå av lag.

Försäkringsbolaget bör vara skyldiga att informera om denna möjlighet när avtalet ingås och när bolaget vill ändra det kommunikationssätt som används.

Meddelandet ska lämnas direkt till mottagaren

SRF delar bedömningen att det normalt inte bör vara tillräckligt att ett försäkringsbolag lägger ett viktigt meddelande på Mina sidor eller på en annan webbplats.

En notifikation om att det finns ett nytt meddelande ger inte i sig mottagaren möjlighet att förstå vad saken gäller eller vilka åtgärder som behöver vidtas. Mottagaren kan behöva logga in i en tjänst som är otillgänglig eller använda en e-legitimation genom ett förfarande som inte fungerar med personens hjälpmedel.

När hela meddelandet inte skickas direkt måste mottagaren få en direkt, tydlig och tillgänglig väg till meddelandet. Det ska inte räcka med en allmän uppmaning att logga in och kontrollera om det finns ny information.

Författningskommentaren bör därför klargöra att både meddelandet och informationen om att meddelandet har kommit måste lämnas på ett tillgängligt sätt. Kravet ska omfatta hela processen från notifikation och inloggning till att meddelandet och eventuella bilagor kan läsas och sparas.

Ett meddelandes rättsverkan

Promemorian gäller meddelanden som kan förändra försäkringstagarens rättigheter eller skyldigheter. Det är därför viktigt att det tydligt framgår när ett elektroniskt meddelande ska anses ha lämnats på ett godtagbart sätt.

SRF anser att ett försäkringsbolag inte ska kunna åberopa att ett meddelande har skickats elektroniskt om bolaget har använt ett annat kommunikationssätt än det som avtalats eller om meddelandet har lämnats i ett format eller genom en tjänst som inte uppfyller tillgänglighetskraven.

Försäkringsbolaget bör ansvara för att meddelandet har skickats genom det kommunikationssätt som försäkringstagaren har valt och i ett tillgängligt format. Försäkringstagaren ska samtidigt ansvara för att meddela ändrade kontaktuppgifter.

Det bör i den fortsatta beredningen klargöras vilken betydelse bristande tillgänglighet får för meddelandets rättsverkan. Ett meddelande som mottagaren på grund av brister i formatet eller tjänsten inte har haft en reell möjlighet att ta del av bör inte kunna läggas till grund för en rättsförlust.

Formkrav vid förmånstagarförordnande

Synskadades Riksförbund (SRF) tillstyrker förslaget att ett förmånstagarförordnande samt en återkallelse eller ändring av ett sådant förordnande ska kunna undertecknas med en avancerad elektronisk underskrift.

För många personer med synnedsättning kan en tillgänglig digital lösning vara enklare och mer självständig än att fylla i, skriva under och skicka

en pappershandling. Förslaget kan därför innebära en konkret förbättring.

Det är samtidigt viktigt att hela tjänsten för att upprätta och underteckna förordnandet är tillgänglig. Försäkringstagaren måste självständigt kunna identifiera sig, läsa innehållet, välja eller ändra förmånstagare, kontrollera uppgifterna, förstå rättshandlingens innebörd, underteckna och ta del av bekräftelsen.

Tjänsten bör uppfylla tillämpliga delar av EN 301 549. Webbaserade delar bör minst uppfylla WCAG 2.2 på nivå AA. Det gäller även identifiering och autentisering. Krav på säkerhet får inte utformas på ett sätt som utestänger personer som använder skärmläsare eller andra hjälpmedel.

SRF tillstyrker att möjligheten att använda ett egenhändigt undertecknat meddelande i pappersform finns kvar. Den elektroniska underskriften ska vara ett likvärdigt alternativ och inte i praktiken bli det enda sättet att göra eller ändra ett förmånstagarförordnande.

Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser

SRF har inga invändningar mot det föreslagna datumet för ikraftträdande.

Tiden fram till ikraftträdandet bör användas för att säkerställa att försäkringsbolagens meddelanden, dokument, webbplatser, appar och tjänster för elektronisk underskrift uppfyller relevanta tillgänglighetskrav. Försäkringsbolagen behöver även införa rutiner för att registrera och respektera försäkringstagarnas val av kommunikationssätt. Personal och kundtjänst behöver ha kunskap om hur alternativa och tillgängliga kommunikationssätt ska erbjudas.

Förslagens konsekvenser

Synskadades Riksförbund (SRF) delar inte promemorians bedömning att konsekvenserna för försäkringstagarna är tillräckligt utredda. Promemorian konstaterar att elektronisk kommunikation kan leda till rättsförluster i enskilda fall, men analyserar inte vilka personer som löper störst risk att drabbas. Riskerna är inte jämnt fördelade. Personer med funktionsnedsättning och personer som av olika anledningar är i digitalt utanförskap kan ha svårare att upptäcka, öppna, läsa, förstå och agera på ett elektroniskt meddelande.

Det saknas bland annat en analys av vad som händer när ett elektroniskt dokument inte fungerar med skärmläsare, den digitala tjänsten är otillgänglig, mottagaren saknar eller inte kan använda e-legitimation, en notifikation kommer fram men det bakomliggande meddelandet inte kan öppnas eller försäkringsbolaget byter kommunikationssätt utan att försäkringstagaren uppmärksammar detta.

Konsekvensanalysen bör kompletteras med en bedömning av förslagets effekter för personer med funktionsnedsättning. Analysen bör omfatta både risken för rättsförluster och de åtgärder som krävs för att förebygga dem.

Det bör också analyseras vilka kostnader och organisatoriska insatser som krävs för att meddelanden och digitala tjänster ska uppfylla tillämpliga delar av EN 301 549 och WCAG 2.2 på nivå AA. I detta ingår tillgängliga elektroniska dokument, tillgängliga inloggnings- och identifieringsförfaranden samt testning med relevanta hjälpmedel. Automatiserade tillgänglighetstester är inte tillräckliga. Tjänsterna behöver även testas manuellt med bland annat skärmläsare, tangentbordsnavigering och förstoring samt med användare med funktionsnedsättning.

SRF delar bedömningen att digitalisering kan innebära lägre kostnader och enklare administration. Ekonomiska besparingar för försäkringsbolagen får dock inte uppnås genom att rättssäkerheten eller tillgängligheten försämras för enskilda försäkringstagare.

Kostnaderna för tillgängliga meddelanden och tjänster samt en faktisk möjlighet att välja kommunikationssätt är nödvändiga kostnader för att den föreslagna digitaliseringen ska fungera för alla försäkringstagare.

Med vänlig hälsning
Niklas Mattsson
Ordförande Synskadades Riksförbund