



Datum: 2026-08-27

Diarienummer Ju2026/00947

Justitiedepartementet

ju.remissvar@regeringskansliet.se

ju.L2@regeringskansliet.se

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

1. Om DFRI och yttrandets utgångspunkter

Föreningen för digitala fri- och rättigheter (DFRI) är en ideell, partipolitiskt obunden förening som verkar för digitala fri- och rättigheter, personlig integritet och medborgares rätt till en säker och tillgänglig digital vardag. Vi yttrar oss över promemorian utifrån detta perspektiv, med särskilt fokus på hur förslaget påverkar enskildas informationssäkerhet, integritet och faktiska möjlighet att ta del av kommunikation som rör deras rättigheter.

2. Sammanfattande ställningstagande

DFRI delar utredningens ambition att modernisera regelverket för kommunikation vid försäkringsavtal, men anser att förslaget i alltför stor utsträckning utgår från försäkringsbolagens behov och i otillräcklig grad beaktar konsumentens ställning som den svagare avtalsparten. En ledande princip vid utformningen av regler om digital kommunikation i konsumentförhållanden bör vara att lagstiftningen ska minimera risken att konsumenten förlorar rättigheter till följd av hur ett meddelande förmedlas. Promemorian lever enligt vår bedömning inte upp till denna princip.

3. Förslaget utgår i för hög grad från försäkringsbolagens perspektiv

Promemorian bygger till stor del på en rundfrågning som Svensk Försäkring genomfört bland ett fåtal större försäkringsbolag. Konsumentperspektivet är i jämförelse tunt underbyggt. Utredningen konstaterar att det nuvarande tillståndet "inte synes ha medfört några egentliga missförhållanden" och att inga krav på utredning framställts från försäkringstagarhåll (s. 17). Vad utredningen inte tycks ha undersökt är om försäkringsbolagen själva fått klagomål eller synpunkter från sina kunder, eller exempelvis vilken erfarenhet Konsumenternas Försäkringsbyrå har av frågan. Slutsatsen om avsaknad av missförhållanden vilar därmed på ett ofullständigt underlag.

Enligt vår mening underskattar promemorian risken att konsumenter i praktiken missar elektroniska meddelanden, exempelvis på grund av spamfilter, digitala brevlådor som sällan kontrolleras, eller bristande vana vid digital kommunikation. Denna slutsats bygger enligt promemorian delvis på antaganden om konsumenters beteende snarare än på empiriska undersökningar, vilket är otillfredsställande inför ett beslut som direkt påverkar enskildas rättigheter.

Utredningen konstaterar visserligen att det inte kan uteslutas att en lagändring, vars uttalade syfte är att leda till minskade kostnader för försäkringsbolagen, kan leda till rättsförluster i enskilda fall (s. 34), utan att utveckla denna riskbedömning närmare. DFRI anser att det ligger i farans riktning att försäkringsbolag av ekonomiska skäl kommer att söka kringgå sitt kontraheringstvång och i praktiken diskriminera kunder som inte klarar av eller godtar elektronisk kommunikation på de villkor som erbjuds. Den föreslagna lagändringen riskerar därmed att befästa snarare än motverka en sådan diskriminering.

Lagändringen underlättar i praktiken enbart för försäkringsbolagen. Förslaget innehåller inga garantier mot att bolag som väljer att kommunicera elektroniskt indirekt missgynnar eller uteslänger de konsumenter som inte kan eller vill ta emot digitala meddelanden på de villkor som ställs upp. Redan i dag kräver samtliga försäkringsbolag inloggning med BankID för åtkomst till "Mina sidor"; enligt Konsumenternas Försäkringsbyrå finns inget bolag på marknaderna för hem-, villa- och fordonsförsäkringar som undantar detta krav.

Om identifieringskravet får förbli oreglerat riskerar konsumenter som av olika skäl saknar BankID – till exempel vissa äldre, nyanlända eller personer med kognitiva svårigheter – att i praktiken uteslutas från att ta del av information om sin egen försäkring, trots att lagen formellt ska ge dem rätt till valfrihet mellan pappers- och digital kommunikation.

4. Sårbara grupper och konsekvenser för enskilda

4.1 Antagandet om ett minskande behov av papperskommunikation är ofullständigt underbyggt

Promemorian tycks utgå från att behovet av papperskommunikation minskar över tid, sannolikt utifrån ett antagande om att behovet är åldersrelaterat. Denna slutsats missar att behovet av papperskommunikation även är stort inom gruppen personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF), en grupp som dessutom växer i antal och andel av befolkningen. Utredningen bör kompletteras med en analys av hur förslaget påverkar denna grupp specifikt.

4.2 Livsförändringar och anhörigas möjlighet att bistå

Promemorian tar inte tillräcklig hänsyn till livsförändringar, exempelvis sjukdom, som gör att en nära anhörig behöver ta del av kommunikation från försäkringsbolaget för den försäkrades räkning. Vid papperskommunikation är detta i praktiken enkelt att hantera. Vid digital kommunikation, där åtkomst ofta är knuten till personliga inloggningsuppgifter (t.ex. BankID), blir motsvarande hjälp i praktiken nästan omöjlig att ge. Detta är en brist som bör analyseras och åtgärdas innan förslaget genomförs.

4.3 Avsaknad av särskilda hänsyn till minderåriga och personer med ställföreträdare

Utredningen föreslår inga särskilda hänsyn till omyndiga, motsvarande de regler som finns i dansk rätt (s. 16), och inte heller till personer som företräds av gode män eller förvaltare. Det förtjänar att nämnas de komplicerade och tidskrävande situationer som gode män och förvaltare redan i dag ofta hamnar i när de söker tillvarata sina klienters intressen i digitala sammanhang, där tekniska lösningar med bristande möjlighet till individuell anpassning dessvärre dominerar.

Utredningen konstaterar i stället att man kan vänta sig att försäkringsbolagen även utan lagreglering anpassar sin praxis efter försäkringstagarnas svårigheter, och att detta "tydligt redan sker på de flesta håll" (s. 24). DFRI anser att detta antagande framstår som naivt: utredaren har inte efterforskat påståendet, och vad vi erfar stämmer det dåligt med verkligheten. Särskild hänsyn till omyndiga och till personer som företräds av gode män eller förvaltare bör i stället skrivas in direkt i lagtexten, och inte överlåtas till försäkringsbolagens egna rutiner och goda vilja.

4.4 Framtidsfullmakt och förfarande vid akut sjukdom eller demenssjukdom

Lagen (2017:310) om framtidsfullmakter ger en enskild möjlighet att i förväg utse någon som ska ha rätt att företräda personen den dag denne på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande förhållande varaktigt eller för en längre tid inte längre kan ta hand om sina ekonomiska och personliga angelägenheter. En framtidsfullmakt kan alltså komma att omfatta kontakter med försäkringsbolag.

Promemorian berör inte hur en framtidsfullmaktshavare i praktiken ska kunna få tillgång till elektronisk kommunikation som riktas till fullmaktsgivaren. Vid papperskommunikation är detta i praktiken enkelt, eftersom fullmaktshavaren kan ta del av breven i hemmet eller genom eftersändning. Vid digital kommunikation, där åtkomst normalt kräver fullmaktsgivarens egen e-legitimation, saknas en motsvarande enkel lösning.

Ett näraliggande problem uppstår vid akut sjukdom, till exempel stroke eller olycksfall, eller vid en successivt fortskridande sjukdom som demens, under tiden innan en framtidsfullmakt har trätt i kraft eller en god man eller förvaltare hunnit förordnas.

5. Krav på uttryckligt samtycke till elektronisk kommunikation

Enligt lagen om ekonomiska föreningar (s. 12) krävs uttryckligt samtycke från en medlem för att föreningen ska få kommunicera med medlemmen elektroniskt. Utredaren avfärdar ett motsvarande samtyckeskrav för försäkringsbolag som inte "ändamålsenligt" (s. 21), med en diffus hänvisning till den tekniska utvecklingen. DFRI anser att denna avfärdan bortser från de ojämna maktförhållanden som råder mellan försäkringsbolagen, som i praktiken agerar som ett oligopol, och den enskilde försäkringstagaren, samt att de tekniska villkor som den elektroniska kommunikationen förväntas ske under även fortsättningsvis torde vara anpassade i första hand efter bolagens behov och intressen.

Utredaren föreställer sig i stället att försäkringsbolaget vid avtalsslutandet anger det kommunikationssätt bolaget önskar och ger försäkringstagaren möjlighet att invända (s. 24). Denna tänkta valfrihet återfinns dock inte i den föreslagna lagtexten.

Förslaget reglerar inte heller möjligheten att i efterhand ändra ett tidigare valt kommunikationssätt, om förhållandena förändras. I nuläget är påtryckningar att skaffa och logga in på "Mina sidor" vanligt förekommande hos försäkringsbolagen, medan information om hur en försäkringstagare i stället går över till papperskommunikation genomgående saknas på bolagens webbplatser och inte heller framgår på annat sätt.

Denna obalans är enligt DFRI:s mening minst lika angelägen att åtgärda inom försäkringsområdet som inom föreningsrätten. Försäkringar berör i regel fler människor och större ekonomiska värden än medlemskap i en ekonomisk förening, och till skillnad från ekonomiska föreningar, som i huvudsak är frivilliga sammanslutningar, är vissa försäkringar, exempelvis trafikförsäkring, obligatoriska enligt lag. Att då ställa lägre krav på samtycke för försäkringsbolag än vad som gäller för ekonomiska föreningar framstår inte som rimligt.

Ett uttryckligt krav på samtycke, inklusive en uttrycklig rätt att ändra ett tidigare lämnat samtycke, bör därför skrivas in i lag och inte överlåtas till respektive bolags egna villkor.

6. Bristande differentiering mellan försäkringstyper

Förslaget gör ingen skillnad mellan olika typer av försäkringar utifrån den risk som är förknippad med respektive försäkringstyp. Dagens praktiskt totala krav på BankID för inloggning härrör sannolikt från utbudet av finansiella instrument inom vissa försäkringstyper, där identitetskontroll har stor betydelse, och där Bankföreningens rekommendationer om säker identifiering fått sätta ribban även för försäkringsbranschen i stort. En hemförsäkring kräver dock rimligen inte samma säkerhetsnivå vid identifiering som en pensionsförsäkring eller ett investeringssparkonto (ISK), där felaktig åtkomst eller förväxling kan få betydligt allvarigare ekonomiska konsekvenser för konsumenten.

Utreddaren har övervägt en skärpning av formkraven specifikt för konsument- och personförsäkringar (s. 24), men avfärdar behovet av differentiering med motiveringen att de försäkringstagare som är främmande för elektronisk kommunikation blir allt färre. DFRI menar att denna slutsats bortser från att villkoren för den elektroniska kommunikationen helt bestäms av försäkringsbolagen utifrån deras oligopolställning, och att krav på särskild utrustning eller programvara för att kunna kommunicera digitalt i praktiken fungerar som ett tilläggsvillkor för försäkringen.

Sådana villkor är enligt vår mening oskäligen, eftersom de saknar anknytning till försäkringsprodukten som sådan. Lagstiftningen bör i stället möjliggöra en riskbaserad differentiering av identifieringskrav, så att inte samtliga konsumenter tvingas hantera samma tekniska tröskel oavsett vad försäkringen gäller.

Det bör i sammanhanget noteras att alternativ till BankID redan finns och att fler är på väg. Freja eID (Freja+) kräver inget bankkonto och används redan i dag av statliga myndigheter som ett alternativ till BankID sedan den 1 januari 2026. Regeringen har därtill beslutat att en statlig e-legitimation, benämnd Sverige-id, ska kunna sökas från den 1 december 2026, utfärdad av Polismyndigheten och avsedd att nå grupper som i dag har svårt att få BankID, till exempel äldre, personer med funktionsnedsättning och ställföreträdare.

Att alternativ till BankID redan existerar, och att ytterligare ett statligt alternativ är under införande, gör det enligt DFRI:s mening än mindre motiverat att lagstiftningen ska tillåta försäkringsbolagen att fortsätta kräva just BankID utan någon reglering av identifieringsnivå.

Kravet på att erbjuda Freja+ som alternativ gäller i dag endast statliga myndigheter, kommuner och regioner, inte privata aktörer som försäkringsbolag, vilket innebär att bolagen även fortsättningsvis kan låsa in konsumenten vid ett enda identifieringssätt om inget görs i lagstiftningen.

7. Avgränsning av yttrandet och ställningstagande till förslaget om förmånstagarförordnanden

Detta yttrande avser i huvudsak förslaget om formkrav för meddelanden från försäkringsbolag till försäkringstagare (meddelandeformen). Vi lämnar i övrigt inga synpunkter på förslaget om att förmånstagarförordnanden ska kunna undertecknas med avancerad elektronisk underskrift.

DFRI vill dock särskilt lyfta fram en positiv synpunkt kopplad till denna del av förslaget: möjligheten att låta konsumenten skicka in ändringar av förmånstagarförordnande via krypterad e-post är enligt vår mening en välkommen utveckling. Ett krav på att försäkringsbolag ska acceptera krypterad e-post vid sådana ändringar minskar onödig pappershantering och underlättar för de konsumenter som redan i dag är vana vid säker digital kommunikation. DFRI ser positivt på att denna möjlighet införs, under förutsättning att den utformas som ett tillval för konsumenten snarare än ett krav.

8. Behov av fördjupad konsekvensanalys

DFRI menar att promemorian brister i analys av konsekvenser av förslaget. Till exempel skulle vi vilja se nedanstående aspekter bättre belysta

- Hur många konsumenter som riskerar att drabbas av att meddelanden inte når fram i tid.
- Vilka typer av tvister som kan förväntas uppstå till följd av förslaget.
- Vilka grupper som riskerar störst skada, inklusive äldre och personer med funktionsnedsättning.
- Hur många äldre som saknar tillgång till e-post eller digital brevlåda.
- Hur många personer med funktionsnedsättning som saknar tillgång till e-post.
- Hur många konsumenter som aldrig läser sin digitala brevlåda.
- Hur ofta viktiga e-postmeddelanden i praktiken missas av mottagaren.
- Hur spamfilter och liknande tekniska funktioner påverkar den faktiska framkomligheten i digital kommunikation.

9. Behov av tydligare regler för val och kombination av kommunikationskanal

Promemorian saknar tydliga regler för när en digital brevlåda (t.ex. Kivra) är en tillräcklig kanal, när e-post krävs, när brev krävs, och hur flera kommunikationskanaler får eller ska kombineras för att säkerställa att konsumenten faktiskt nås. Att, som promemorian synes göra, förutsätta att försäkringsbolagen själva har ett tillräckligt starkt intresse av att kommunikationen fungerar, och att någon lagreglering därför inte behövs, framstår som en alltför optimistisk utgångspunkt givet den informationsasymmetri och de motstående ekonomiska intressen som kan föreligga i en tvist.

Utöver Kivra finns i dag ytterligare digitala brevlådor godkända för att ta emot post från myndigheter och, i vissa fall, företag, till exempel Billo och Min myndighetspost. Förslaget reglerar inte om eller hur försäkringsbolag ska vara skyldiga att nå konsumenten oavsett vilken digital brevlåda denne valt. Om ett försäkringsbolag endast ansluter sig till en av tjänsterna riskerar konsumenter som valt en annan leverantör att i praktiken låsas ute från digital kommunikation med bolaget, trots att de aktivt skaffat en digital brevlåda i god tro.

Lagstiftningen bör därför tydliggöra att en försäkringstagare inte ska behöva byta digital brevlåda enbart för att kunna ta emot post från sitt försäkringsbolag.

9.1 Behov av kryptering vid elektronisk kommunikation

Meddelanden om försäkringsförhållanden kan innehålla känsliga personuppgifter, exempelvis hälsouppgifter i samband med sjuk- eller livförsäkring. Promemorian berör inte hur sekretessen för sådana uppgifter ska säkerställas vid elektronisk översändning, till skillnad från vid brev där innehållet skyddas av ett förseglat kuvert. E-post skickas normalt i klartext och kan avlyssnas eller nås av obehöriga i högre grad än ett fysiskt brev.

Vi anser att konsumenten bör ges en uttrycklig rätt att begära kryptering av känsliga meddelanden enligt en erkänd, teknikneutral standard, och att denna fråga bör regleras i lag snarare än överlåtas till respektive försäkringsbolags egna rutiner. Se förslag till författningstext i avsnitt 11.

10. Sammanfattning

Mot bakgrund av ovanstående skulle vi vilja se

- En uttrycklig rätt för konsumenten att välja papperskommunikation för meddelanden som påverkar innehållet i försäkringsavtalet, utan att behöva ange skäl.
- Ett krav på bekräftelse av mottagande (läskvitto eller motsvarande) för meddelanden av kritisk betydelse för konsumentens rättigheter, t.ex. meddelanden om att en rättighet upphör eller villkor ändras till konsumentens nackdel.
- En rätt för konsumenten att begära att känsliga meddelanden krypteras enligt en erkänd, teknikneutral standard vid elektronisk översändning.
- Tydliga bestämmelser om i vilka fall en digital brevlåda är en tillräcklig kommunikationskanal, i vilka fall e-post krävs, i vilka fall brev krävs, samt hur flera kanaler får kombineras.
- Ett krav på att försäkringsbolag som kommunicerar via digital brevlåda ska kunna nå konsumenten oavsett vilken godkänd brevlådetjänst denne valt, så att konsumenten inte tvingas byta leverantör för att kunna ta emot post från sitt försäkringsbolag.
- Ett uttryckligt krav på samtycke från konsumenten, motsvarande det som gäller enligt lagen om ekonomiska föreningar, som en förutsättning för att elektronisk kommunikation ska få användas.
- En uttrycklig rätt för konsumenten att när som helst ändra ett tidigare valt kommunikationssätt, samt ett krav på att försäkringsbolag informerar tydligt om hur detta går till.

- Ett förtydligande av att kontraheringstvånget gäller oavsett vilket kommunikationssätt konsumenten väljer, så att bolag inte i praktiken kan diskriminera konsumenter som inte kan eller vill kommunicera elektroniskt.
- Särskilda skyddsbestämmelser för omyndiga, för personer som företräds av gode män, förvaltare eller framtidsfullmaktshavare, motsvarande de hänsyn som finns i dansk rätt.
- Ett tydligt förfarande för att tillfälligt växla till pappersform vid akut sjukdom eller vid en successivt fortskridande sjukdom som demens, i avvaktan på att en framtidsfullmakt trätt i kraft eller en ställföreträdare förordnats, utan krav på ett formellt beslut av överförmyndaren.
- En riskbaserad differentiering av identifieringskrav utifrån försäkringstyp, så att inte samtliga försäkringar tvingas tillämpa samma säkerhetsnivå vid identifiering.
- Ett krav på att försäkringsbolag dokumenterar och på begäran kan visa att konsumentens medgivande till elektronisk kommunikation faktiskt inhämtats och är aktuellt.

Stockholm 27/8 2026

Christian Häggström

För Föreningen för digitala fri- och rättigheter (DFRI)

Styrelseledamot

Övriga medverkande vid utarbetandet av detta remissvar

Mats Karlsson (medlem DFRI)

Bengt Jonsson (medlem DFRI)