

Forsikring for alle

Guide til universell utforming av forsikringsdokumenter

Version: 1.0

Prosjekt gjennomført av: Inklud AS

Guide skrevet av: Kristian Munter Simonsen, Stian Snoen og Andreas Jacobsen

Prosjektmidler fra: Forsikringsakademiet

Publisert: 01.04.2026

Kontakt: kontakt@inklud.no

Om guiden

Denne guiden gir en innføring i digital tilgjengelighet for forsikringsdokumenter. Guiden er utarbeidet med støtte fra Forsikringsakademiet og baserer seg på funn fra teknisk granskning og brukertesting av forsikringsdokumenter fra fire av de største forsikringsleverandørene i Norge.

Forsikringsdokumenter inneholder ofte avgjørende informasjon om hva som dekkes og ikke dekkes. Når denne informasjonen ikke er tilgjengelig eller er vanskelig å forstå, kan det føre til misforståelser, feil bruk av forsikringen og i verste fall tap av rettigheter.

Denne guiden beskriver krav og anbefalinger som produsenter og tilbydere av forsikringsdokumenter må følge for å sikre universell utforming.

Denne guiden omtaler forsikringsdokumenter, informasjonen som gis er også relevant for andre dokumenter. For informasjon om hvordan du selv kan gå frem for å teste og utbedre tilgjengeligheten i et dokument og sikre universell utforming henviser vi til «[Guide til universell utforming av dokumenter](#)».

Innhold

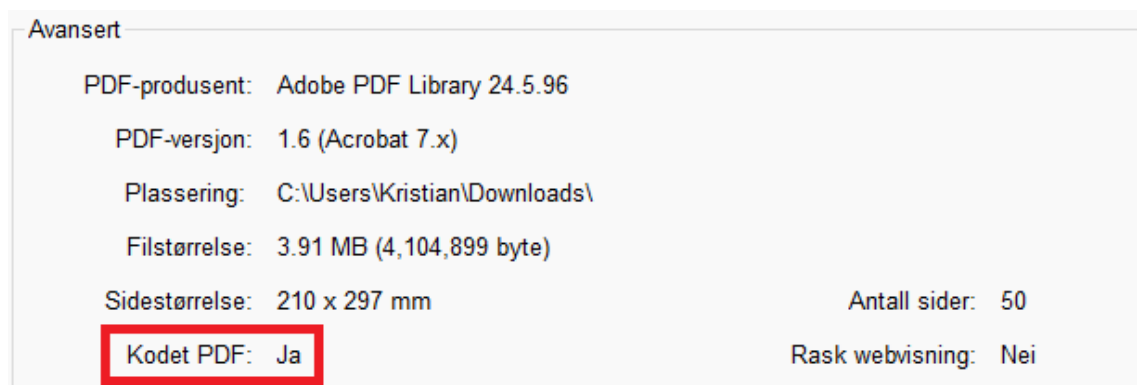
Om guiden	2
1. Påse at dokumentet er kodet	3
2. Si det viktigste først.....	4
3. Sikre logisk rekkefølge	5
4. Sikre god overskriftsstruktur	5
5. Tabeller og lister	6
6. Påse å definere riktig språk for dokumentet	7
7. Meningsbærende bilder og ikoner	8
8. Sikre gode kontraster	8
9. Vær konsekvent i struktur og presentasjon	8
10. Ikke bruk farge alene for å formidle informasjon	9
11. Navigerbarhet og søk	9
Ytterligere informasjon om prosjektet	11
Utfordringer brukere kan oppleve basert på funn	11

1. Påse at dokumentet er kodet

Relevante WCAG-krav: 1.3.1, 4.1.2, 1.3.2

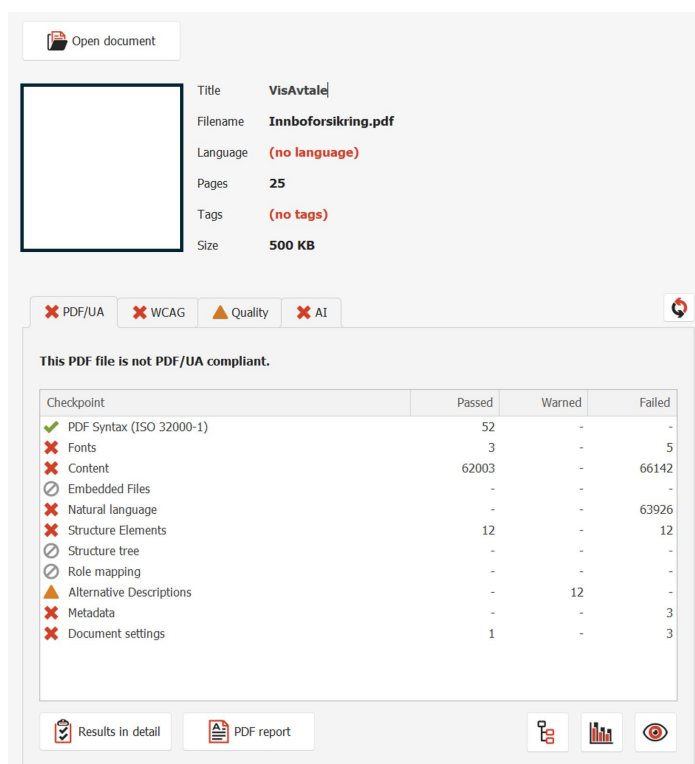
Hvorfor er dette viktig: Uten korrekt koding mister dokumentet all struktur. For brukere av hjelpemiddelteknologi betyr dette at innholdet i praksis blir uleselig og umulig å navigere. Noen PDF-lesere bruker maskinlæring for å automatisk kode dokumenter, men dette har svært varierende resultater.

Tre av de fire forsikringsleverandørene som var med i dette prosjektet leverer ukodede dokumenter. Et dokument som ikke er kodet har manglende metadata og mister alle semantiske markeringer i dokumentet. Dette gjør at hjelpemiddelteknologi, som skjermlesere, ikke kan gjengi innholdet på en forståelig måte.



Figur 1 Bruk gjerne Adobe Acrobat for å teste om en PDF er kodet.

Det finnes gratis programmer som kan se om et dokument er kodet. Vi anbefaler PAC 2026, dette programmet ser også etter andre tilgjengelighetsfeil. Bemerk "(no tags)".



Et ikke-kodet dokument vil for eksempel ikke ivareta semantiske definisjoner av overskrifter, tabeller og lister med mer. Skjermleserbrukere kan også få feil uttale av norsk tekst, som æ, ø og å.

Samtlige dokumenter som rettes mot sluttbrukere må være kodet for å sikre at alle får tilgang til innholdet i dokumentet. Forsikringsdokumenter inneholder typisk viktig informasjon som ikke er tilgjengelig på nettsidene til tilbyderer.

Dette er den viktigste forbedringen vi etterlyser etter teknisk granskning av forsikringsdokumentene.

I skjermbildet under ser vi visuelt 2 overskrifter, men disse var ikke kodet som overskrifter og oppfattes derfor som ren tekst av skjermlesere.

21. Områder som er underlagt sanksjoner

Enhver erstatningsplikt - og andre forpliktelser overfor den forsikrede eller andre rettighetshavere under forsikringen - bortfaller dersom oppfyllelse av forpliktelsen medfører brudd på regelverk og/eller sanksjoner vedtatt av FN, EU, USA, Storbritannia eller land i Gjensidiges konserngeografi.

22. Forsikringsselskapenes sentrale skaderegister FOSS

Alle skader som meldes et forsikringsselskap, kan registreres i Forsikringsselskapenes sentrale skaderegister. Når et forsikringsselskap melder en skade til registeret, får selskapet automatisk oversikt over fødsels-, organisasjons- og saksnummer, bransjekode, selskap, skadetype, dato og saksbehandlers initialer for alle skader som tidligere er meldt på samme kunde - også skader i andre forsikringsselskap. Registrerte skader slettes etter 10 år.

2. Si det viktigste først

Relevante WCAG-krav: -

Hvorfor er dette viktig: Brukere oppsøker ofte forsikringsdokumenter i situasjoner hvor de trenger rask tilgang til konkret informasjon. Hvis denne informasjonen ikke er tilgjengelig tidlig, øker risikoen for feilbeslutninger.

En god huskeregel er å si det viktigste først. I et forsikringsdokument er dette typisk:

- Avtalenummer / policy nummer
- Forsikringstype
- Informasjon om forsikringens gyldighetsperiode
- Hvem forsikringen gjelder for
- Kontaktinformasjon til leverandør

Denne typen informasjon bør presenteres tidlig i dokumentet, helst som en del av den første siden av forsikringsdokumentet.

Under brukertesting opplevde vi at flere brukere slet med å ta til seg denne viktige informasjonen.

3. Sikre logisk rekkefølge

Relevante WCAG-krav: 1.3.2

Hvorfor er dette viktig: Dersom innhold presenteres i feil rekkefølge, brytes sammenhengen i informasjonen. Dette kan føre til at brukere misforstår vilkår, datoer og hva som faktisk gjelder.

For at meningen bak innholdet skal være forståelig for alle må innholdet bli presentert i en logisk rekkefølge. Dette er ekstra viktig i forsikringsdokumenter da misforståelser om hva en forsikring dekker kan lede til uheldige situasjoner

Avtalenummer:	0002268	Avtalenummer:	0002268
Dato utstedt:	13.11.2025	Dato utstedt:	13.11.2025
Gjelder f.o.m:	13.11.2025	Gjelder f.o.m:	13.11.2025
Gjelder t.o.m:	12.11.2026	Gjelder t.o.m:	12.11.2026

I eksempelet ovenfor gjengis avtalenummer, utstedt dato og forsikringsperioden etter hverandre, før deretter det faktiske avtalenummeret etterfulgt av tre datoer (for utstedt og gyldighetsdatoer). Denne rekkefølgen er ikke logisk, Avtalenummer skulle vært etterfulgt av nummeret og datoene som beskrives skulle blitt presentert rett etter beskrivelsen av datoen.

Når et dokument ikke er kodet, finnes det ingen definert rekkefølge for hvordan innholdet skal presenteres. Spesielt brukere av hjelpemiddelteknologi vil oppleve utfordringer med forståelsen av dokumentet om logisk rekkefølge ikke ivaretas.

4. Sikre god overskriftsstruktur

Relevante WCAG-krav: 1.3.1, 2.4.6

Hvorfor er dette viktig: Overskrifter er hovedmekanismen for navigasjon i lange dokumenter. Uten en korrekt overskriftsstruktur mister brukere muligheten til å orientere seg effektivt.

Over 70% av skjermleserbrukere ([WebAIM: screen reader user survey 2024](#)) sier at de bruker overskrifter for å finne frem til informasjon. Det å identifisere overskrifter og hvordan de relaterer til hverandre (overskriftsnivå) er viktig for de fleste brukere.

Under brukertesting ble det bemerket at overskrifter hadde svært liten skrift, noe som gjorde det vanskelig å forstå relasjonen mellom andre overskrifter. Under den tekniske testingen ble det også identifisert kontrastbrudd på overskrifter og manglende definisjoner av overskrifter.

Alle de blinde brukerne som deltok på brukertest prøvde først å navigere etter overskrifter, i de fleste dokumentene fungerte ikke dette.

Brukertesting viste at manglende overskrifter fører til at brukere:

- ikke finner frem til relevant informasjon
- må lese linje for linje
- i noen tilfeller gir opp

Definer overskrifter og påse at overskriftshierakiet er logisk. Som fremhevet under *#1 Påse at dokumentet er kodet*. Påse at dokumentet som distribueres til sluttbruker er kodet, hvis ikke vil ikke overskrifter være tilgjengelige.

Under brukertesting opplevde vi at brukere slet med å se små overskrifter samt underoverskrifter som var nøstet direkte under andre overskrifter uten annet tekstinnhold. Se skjermbildet under som et eksempel, her er overskriftene relativt små og det kommer 3 nivåer av nøsting før videre tekstinnhold begynner.

5. Tabeller og lister

Relevante WCAG-krav: 1.3.1, 1.3.2

Hvorfor er dette viktig: Feil bruk av tabeller og lister kan føre til at relasjoner i informasjonen går tapt. I forsikringsdokumenter kan dette føre til at brukere ikke forstår hva som er dekket og ikke dekket.

Tabeller må være korrekt strukturert og semantisk kodet, med tydelige overskrifter og korrekt kobling mellom overskrifter og celler. Ofte brukes tabeller for å sammenligne hva ulike forsikringsnivåer dekker, eventuelt hva en forsikring dekker og ikke dekker. Er det semantiske feil i tabeller kan brukere ende opp med å ikke forstå hva som:

- dekkes
- ikke dekkes
- gjelder for ulike forsikringsnivåer

Er ikke dokumentet kodet vil ikke tabeller og lister ivareta semantisk mening. Husk at tabeller ikke må brukes til layout.

I skjermbildet under opplevde brukere å først komme til «Dekkes», så «Dekkes ikke» rett etter hverandre, så alt innholdet om hva som dekkes og ikke dekkes. De klarte ikke å skille mellom når de var i listen over innhold som dekkes og når de var i listen over innhold som ikke dekkes.

	Dekkes	Dekkes ikke	Endringer
Hvilke utgifter?	<p>Når sikrede er part i tvist, dekkes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rimelige og nødvendige utgifter til advokat - Rettsgebyr - Utgifter til sakkyndige oppnevnt av retten - Rimelige og nødvendige utgifter til sakkyndige som ikke er oppnevnt av retten, begrenset til 40 % av forsikringssum eller økonomisk interesse - Utgifter til vitner ved hovedforhandling og bevisopptak - I jordskiftesaker dekkes kostnader etter Jordskifteloven § 7-1 med unntak av bokstav c) og d) - Tvist som behandles i husleietvistutvalget dekkes med maksimalt 15.000 kr, men likevel begrenset til den økonomiske interessen. - Som alternativ til dekning av utgifter til advokat, retten, sakkyndige og vitner, kan sikrede velge utenrettslig meklings, jfr tvisteloven § 5-4, ved bruk av mekle.no <p>De sertifiserte meklerne som mekler gjennom mekle.no er upartisk og uavhengig av partene, og har særskilt kompetanse innen rettsområdet. Ønsker sikrede å ha egen advokat med i meklingsprosessen dekkes ikke sikredes advokatutgifter under rettshjelpsforsikringen. Sikrede kan når som helst kreve meklingsprosessen avsluttet. Velger sikrede å avslutte meklingsprosessen, vil rettshjelpdekningen være i behold.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rettsgebyr i ankeinstans. Bestemmelsen om anke gjelder også ved bruk av andre rettsmidler - Idømte saksomkostnader enten de har hjemmel i lov eller avtale - Utgifter pådratt før tvist er oppstått - Tilkjente saksomkostninger - Tilkjente omkostninger fra tidligere rettsinstans(er) hvis saken etter en anke løses ved et forlik der du skal dekke egne omkostninger - Utgifter til tvist som løses ved voldgift - Utgifter som kan knyttes til offentlig saksbehandling før forvaltningsvedtak 	Forsikringsoversikt
			Forsikringsbevis

6. Påse å definere riktig språk for dokumentet

Relevante WCAG-krav: 3.1.1, 3.1.2

Hvorfor er dette viktig: Feil språkdefinisjon gjør at innhold kan bli lest opp med feil uttale. Dette kan gjøre teksten vanskelig eller umulig å forstå for brukere av skjermleser.

Kun en av fire aktører har definert hvilket språk forsikringsdokumentet er presentert på i koden til dokumentet. Hvis ikke språk defineres vil eventuelle hjelpemiddelverktøy kunne presentere innholdet i dokumentet med uttale fra et annet språk, som norsk tekst presentert med engelsk uttale eller engelsk innhold lest opp med norsk tale. Dette er en enkel feil å rette, men med stor effekt for tilgjengeligheten.

Definer språk i dokumentet. Inneholder dokumentet innhold som skiller seg fra hovedspråket i dokumentet skal språkdefinisjon markeres gjennom kode for dette innholdet. Å høre en engelsk stemme prøve å uttale norsk kan være morsomt første gangen, men det blir fort trasig.

Filename	Innboforsikring.pdf
Language	(no language)

PAC 2026 kan brukes for å raskt se om et dokument har språkkode satt.

7. Meningsbærende bilder og ikoner

Relevante WCAG-krav: 1.1.1

Hvorfor er dette viktig: Uten alternativ tekst mister brukere tilgang til informasjon som formidles visuelt. Samtidig kan feil bruk av alternativ tekst skape støy og forvirring.

Meningsbærende bilder må være beskrevet for at alle skal kunne ta til seg informasjonen i bildet. Meningsbærende bilder i et forsikringsdokument kan være forsikringstilbyders logo. Alternativ tekst må defineres for slike bilder.

Like viktig er det at dekorative bilder ikke har alternativ tekst. Hvis ikke et bilde er definert som dekorativt vil hjelpemiddelteknologi prøve å annonsere bildet. Under testingen har vi identifisert flere tilfeller av dekorative bilder som har alternativ tekst «A».

Bilder som for eksempel en X i en tabell over hva som er dekt i en forsikring som kommuniserer at «dette ikke er dekt» er et annet eksempel på et bilde som skal ha alt-tekst.

8. Sikre gode kontraster

Relevante WCAG-krav: 1.4.3

Hvorfor er dette viktig: Lav kontrast gjør tekst og visuelle elementer vanskelig å oppfatte, spesielt for svaksynte brukere. Dette kan hindre tilgang til kritisk informasjon.

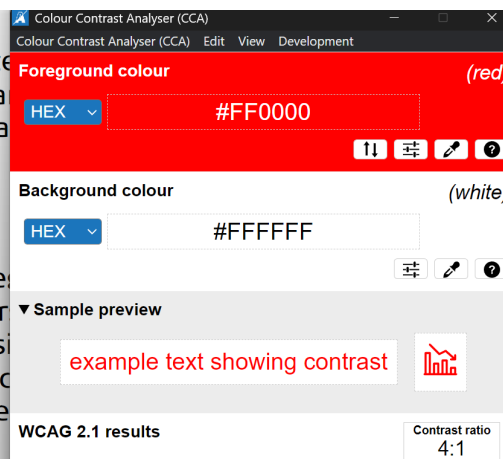
Kun en av fire aktører brøt kontrastkrav i forsikringsdokumentet. Aktøren som brøt kravet hadde kontrastfeil i overskriftsdefinisjoner. Målt kontrast var på 4:1, mens minstekravet for denne teksten er 4.5:1. For lav kontrast gjør tekst vanskelig å lese og rammer særlig svaksynte brukere.

DU KAN SI OPP FORSIKRINGEN DIN

Vi følger Forsikringsavtalelovens beste annet flytte forsikringene dine til et a innen forsikringsavtalens utløp. Du ka

GEBYR FOR UFORSIKRET KJØRETØY

I henhold til bilansvarslova skal alle re forsikringsavtalen utgår vil ansvarsfor Dette kan medføre at gebyr for ufors inndragelse av kjennemerker. Det er c stjålet, avregistrert eller vraket må de



9. Vær konsekvent i struktur og presentasjon

Relevante WCAG-krav: 3.2.3, 3.2.4

Hvorfor er dette viktig: Inkonsekvent struktur gjør det vanskelig for brukere å orientere seg og forstå dokumentet. Forutsigbarhet er avgjørende for effektiv bruk.

Forsikringsdokumenter bør ha:

- konsistente sidetall (f.eks. “Side x av y”)
 - Forsikringsdokumenter består ofte av sammenslåtte dokumenter. Ulike sidetall (f.eks. “1 av 12” og “1 av 4”) i samme dokument skaper forvirring.
- tydelig og stabil struktur
- forutsigbar oppbygning

Inkonsekvent struktur skaper usikkerhet og gjør det vanskelig å orientere seg.

10. Ikke bruk farge alene for å formidle informasjon

Relevante WCAG-krav: 1.4.1

Hvorfor er dette viktig: Når informasjon kun formidles med farge, risikerer brukere å misforstå innholdet. Dette gjelder særlig for fargeblinde og svaksynte brukere.

Farge skal aldri være eneste måte å skille informasjon på.

Eksempel:

- ulike dekningsnivåer (Grunnforsikring, Premium) må ikke kun skilles med farge

Konsekvens:

- brukere kan misforstå hva som er dekket
- særlig utfordrende for fargeblinde og svaksynte

Referanser til farge alene må alltid støttes med tekst.

11. Navigerbarhet og søk

Relevante WCAG-krav: 1.3.1, 1.3.2, 2.4.6

Hvorfor er dette viktig: Hvis brukere ikke kan navigere eller søke effektivt, blir dokumentet i praksis ubrukelig – selv om innholdet i seg selv er korrekt.

Dokumentet må kunne navigeres effektivt og støtte bruk av søk, både for synlige brukere og brukere av hjelpemiddelteknologi.

Under brukertesting opplevde flere brukere utfordringer med å søke i dokumentene ved bruk av skjermleser. Selv om søketreff ble identifisert, ble ikke fokus flyttet til treffene. Brukerne forventet at fokus automatisk skulle settes på søkeresultatet, og manglende fokusflyt gjorde det svært vanskelig å finne frem til relevant informasjon.

Dette henger tett sammen med manglende koding av dokumentet. Søk i PDF er tekstbasert, men skjermlesere er avhengige av at treffene er knyttet til dokumentets tilgjengelighetsstruktur. Når dokumentet ikke er korrekt kodet, mangler denne strukturen, og søketreff kan derfor bli utilgjengelige eller vanskelige å navigere til.

For å sikre god navigerbarhet må dokumentet:

- være korrekt kodet (tagget PDF)
- ha en tydelig og logisk overskriftsstruktur
- ha en meningsbærende leserekkefølge
- støtte effektiv bruk av søk (f.eks. Ctrl + F / skjermesøk)
 - bruke tydelige og konsistente begreper i beskrivelser av dekning for å støtte effektivt søk

Ytterligere informasjon om prosjektet

Forsikring for alle er et prosjekt som sikter mot å heve oppmerksomheten om universell utforming i viktige dokumenter. Prosjektet har gjennomført tekniske tester mot lovpålagte minstekrav om universell utforming og brukertesting med personer med funksjonsnedsettelse. Prosjektet er gjennomført med støtte fra Forsikringsakademiet.

Forsikringsdokumentasjon fra fire store leverandører er testet i dette prosjektet. Forsikringstilbudene har fått egne rapporter med mer detaljert testresultater og forslag til utbedringer. Prosjektets funn fra disse dokumentene er lett overførbare til andre viktige dokumenter og er ment til å motivere til egensjekk og utbedringer på tvers av bransjer.

Forsikringsbransjen er i en noe spesiell situasjon hvor informasjon om hva som dekkes og ikke dekkes, vilkår og betingelser ofte kun blir presentert i sin helhet gjennom forsikringsdokumenter. Når denne sentrale informasjonen ikke er tilgjengelig i PDF-dokumentet eller misvisende grunnet tekniske feil er dette noe som naturligvis vil kunne lede til uheldige situasjoner, som at brukere misforstår hva som er inkludert og hva som ikke er inkludert i forsikringen.

Utfordringer brukere kan oppleve basert på funn

De tekniske testene av forsikringsdokumentene avdekker flere gjennomgående utfordringer som kan få direkte konsekvenser for brukeres forståelse av forsikringsvilkår, rettigheter og plikter. Når sentral informasjon presenteres i PDF-dokumenter som ikke oppfyller lovpålagte minstekrav til universell utforming, kan dette føre til misforståelser, feil bruk av forsikringen og i verste fall tap av rettigheter. Manglende universell utforming av dokumenter vil være en risiko med konsekvens ved feil og høy sannsynlighet for at utfordringer vil oppstå.

Basert på funnene kan manglende universell utforming føre til at brukere:

- ikke får tilgang til innholdet
- ikke klarer å navigere i dokumentet
- misforstår hva som er dekket og ikke dekket
- ikke finner kritisk informasjon når de trenger den

Samlet sett viser funnene at mangler innen universell utforming ikke bare er et teknisk problem, men et reelt problem for brukere. Spesielt utsatt er personer som benytter hjelpemiddelteknologier, personer med synsnedsettelse, lese- og konsentrasjonsvansker samt fargeblindhet. For disse brukerne kan dokumentene i praksis være utilgjengelige, noe som undergraver formålet med å gi korrekt og forståelig informasjon om forsikringsvilkår. Manglende universell utforming i

forsikringsdokumenter innebærer en reell risiko for feilinformasjon og feil beslutninger hos brukere.

Vi motiverer nok en gang til å benytte «[Guide til universell utforming av dokumenter](#)» for videre støtte til utbedringer og teststøtte.