



REMISSYTTRANDE

Diarienummer: Fi2026/00345

2026-04-28

Finansdepartementet

Remissyttrande - Skärpt tillsyn över tjänsteutövers klagomålshantering

Sammanfattning

Konsumentvägledarnas förening, (KVF), anser att de föreslagna förändringarna i form av 19 a & b §§ är ett steg i rätt riktning men förslaget är otillräckligt och riskerar att bli ineffektivt.

Specifika synpunkter:

Den klagomålshantering (kundtjänst) som förslaget tar sikte på bör inte ses som en kundvårdande verksamhet av marknadsföringskaraktär utan bör i stället ses som en fundamental del av tjänsteleverantörens köprättsliga skyldigheter enligt lag, i förekommande fall konsumenttjänstlagen, och avtal. Det är därför KVF:s uppfattning att förslagets tillsynsbaserade marknadsrättsliga reglering med ett tillsynsansvar på konsumentombudsmannen är bra men det bör kompletteras med en civilrättslig reglering i form av ändringar i konsumenttjänstlagen (även i andra lagar?).

I vår vägledning uttrycks regelbundet missnöje med att klagomål som skickas in via näringsidkares hemsidor och/eller kontaktformulär på nätet ”försvinner” i den meningen att texten inte sparas eller dokumenteras på ett för konsumenten tillgängligt sätt. Detta riskerar att skapa problem om ett ärende senare behöver följas upp eller drivas vidare.

Konsumentvägledarnas förening är en yrkesförening för alla som arbetar med konsumentfrågor inom kommunal förvaltning eller motsvarande. Föreningens uppgift är att bevaka medlemmarnas yrkesmässiga intressen, höja kompetensen samt vara ett forum för nätverksbyggande och erfarenhetsutbyten. Föreningen svarar på remisser som rör konsumentområdet.

Våra förslag:

19 § lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden bör ändras genom införande av ett obligatorium för en tjänsteleverantör att bekräfta en tjänstemottagares meddelande samt erbjuda möjlighet att spara ner eller få sig tillsänt en bekräftelse på en insänd synpunkt eller chatdialog. Om svar skickas ut ska det ske snarast möjligt eller inom viss angiven tid. En rimlig tid för att bemöta en inledande kontakt från en konsument bör vara inom en vecka. Svaret kan vara ett automatiserat svar men att bifoga en kopia av tjänstemottagarens meddelande eller en skriftlig sammanfattning av telefonsamtal bör vara obligatoriskt.

18 § konsumenttjänstlagen (1985:716) bör ändras i form av ett tillägg med innebörd att en tjänsteleverantör som underlåter att skicka bekräftelse enligt 19 § lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden inte uppfyller sina skyldigheter enligt 4 § konsumenttjänstlagen. En sådan öppning mot ett potentiellt köprättsligt felansvar skulle göra den föreslagna förändringen effektiv i praktiken och synkronisera den med syftena bakom den konsumenträttsliga regleringen.

Den föreslagna 19 a § i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden bör kompletteras med en regel med innebörd att en tjänsteleverantör som inte uppfyller sin skyldighet enligt 19§ ansvarar gentemot tjänstemottagaren enligt den föreslagna ändringen i 18 § konsumenttjänstlagen.

För Konsumentvägledarnas förening

Fredrik Falkenström

Erika Nykvist