

YTTRANDE

Datum 2026-05-13 Dnr R 12-2026

1 (2)

Chefsjustitieombudsmannen
Erik Nymansson

Regeringskansliet
Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning
Konsumentenheten
103 33 Stockholm

Yttrande över promemorian Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering

(Fi2026/00345)

Riksdagens ombudsmän (JO) har beretts tillfälle att yttra sig över den rubricerade promemorian.

Av promemorian framgår att många konsumenter upplever att de får vänta för länge på svar när de kontaktat företags kundtjänster, antingen genom lång kötid i telefon eller genom att svar i ett inskickat ärende dröjer. Problemet tycks delvis bero på bristande regelefterlevnad. Jag har ingen invändning mot att det införs en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av skyldigheten att hantera klagomål enligt den nu aktuella regleringen. I sammanhanget vill jag dock lägga till följande.

JO har vid flera tillfällen kritiserat myndigheter för bristande tillgänglighet och service under senare år. Det har framför allt handlat om stora svårigheter för enskilda och komma i kontakt med de berörda myndigheterna på telefon (se JO:s granskningar av bl.a. Polismyndigheten och Arbetsförmedlingen, JO 2023 s. 310, dnr 9929-2022 m.fl., resp. JO 2025 s. 32, dnr 9249-2024).

Handläggare hos JO har under en tid upplevt att det vid flera tillfällen varit svårt att komma fram till Skatteverket på telefon. Det har bl.a. handlat om att väntetiderna för att komma fram har varit långa. Vidare har det förekommit att den som ringt blivit bortkopplad utan att ha fått möjlighet att ställa sig i telefonkö eller bli uppringd. Motsvarande problem har även förts fram i flera olika anmälningar mot Skatteverket. Jag har mot den bakgrunden beslutat att inom ramen för ett initiativärende granska Skatteverkets tillgänglighet och service på telefon (se JO:s ärende med dnr 5533-2026).

Oförmågan hos vissa myndigheter att leva upp till förvaltningslagens krav på tillgänglighet och service är bekymmersam. Jag vill mot den bakgrunden understryka vikten av att åtgärder vidtas för att komma till rätta med de brister som finns också på detta område.

Yttrandet har beslutats av chefsJO Erik Nymansson. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Byråchefen Stefan Nyman har föredragit ärendet.