

Avdelning 2

Patent- och marknadsöverdomstolen

Yttrande över promemorian Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering

Svea hovrätt, Patent- och marknadsöverdomstolen har granskat promemorian utifrån de intressen som domstolen har att bevaka.

Sammanfattningsvis har domstolen ingen erinran mot förslaget även om det hade varit önskvärt att lagstiftaren i samband med att en sanktionsbestämmelse införs på ett tydligare sätt preciserar skyldigheterna i 19 § i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden.

I det följande lämnar domstolen närmare kommentarer till avsnitt 4.2.2. och 5 i promemorian.

4.2.2 Skyldighet att hantera klagomål

De bestämmelser om tillsyn och möjligheter att meddela ålägganden vid vite som nämns i detta avsnitt gäller för många olika förpliktelser som uppställs i de lagar som nämns, inte endast för bristande klagomålshantering. Domstolen känner inte till i vad mån de befogenheter som tillsynsmyndigheterna erhållit har använts för att ingripa mot näringsidkares klagomålshantering och promemorian lämnar inte en redogörelse i detta avseende, vilket hade varit önskvärt för att kunna göra en bedömning av om sanktionsbestämmelsen sannolikt skulle fungera i praktiken för att uppnå syftet med regleringen.

5. En ny sanktionsbestämmelse i lagen om tjänster på den inre marknaden

Domstolen noterar att det i promemorian anges att konsumenter upplevt problem med företags kundtjänster efter att ha köpt en vara eller en tjänst, men att förslaget om sanktioner vid bristfällig klagomålshantering omfattar endast de företag som har tillhandahåller tjänster och inte de som tillhandahåller varor. Domstolen noterar således att den lösning som föreslås är snävare än problemställningen.

I promemorian görs en jämförelse med bestämmelserna i 5 och 6 §§ i lagen (2014:1344) om kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar. Däremot görs ingen jämförelse mellan de bakomliggande bestämmelserna om klagomåls- hantering. I nämnda EU-förordningar finns mer detaljerade bestämmelser om de skyldigheter som uppställs. Där anges att passageraren ska få besked inom en månad om klagomålet accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas och att det slutliga svaret måste lämnas inom två månader (enligt fartygspassagerarförordningen) eller inom tre månader (enligt tåg- och busspassagerarförordningarna). I 19 § lagen om tjänster på den inre marknaden anges endast att en tjänsteleverantör ska besvara klagomål från en tjänstemottagare så snart som möjligt och skyndsamt försöka finna en tillfredsställande lösning. Av lagens förarbeten framgår visserligen att det enligt regeringen är rimligt att klagomål normalt besvaras inom en månad, men det finns ingen vägledning i frågan om vad som kan anses utgöra ett försök att finna en tillfredsställande lösning och hur skyndsamt ett sådant försök behöver göras (se prop. 2008/09:187 s 186). Eftersom ett åläggande behöver utformas så att det konkret och tydligt anger vilka handlingar som omfattas (jfr NJA 2018 s. 883, sista meningen i punkten 8) hade det varit önskvärt att lagstiftaren på ett tydligare sätt preciserar skyldigheterna i 19 § i lagen om tjänster på den inre marknaden. Med förslaget lämnas till rättstillämpningen att bestämma var gränserna går.

I handläggningen har hovrättsråden Ulrika Beergrehn och Ulrika Persson, föredragande, deltagit.

Ulrika Beergrehn

Ulrika Persson