

fi.remissvar@regeringskansliet.se
fi.ofa.ko@regeringskansliet.se

Yttrande Skärpt tillsyn över tjänsteutövers klagomålshantering

Er ref: Fi2026/00345

Allmänna synpunkter

Svensk Handel tackar för möjligheten att lämna synpunkter över förslagen i nämnda promemoria. Vi representerar ca 8 000 medlemsföretag som består av detalj-, parti- och e-handlare, det vill säga många av de tjänsteutövare som träffas av det aktuella förslaget.

Svensk Handel ser generellt sett positivt på att myndigheter kan bedriva tillsyn på ett adekvat och effektivt sätt. Våra medlemsföretag är starkt beroende av goda och återkommande konsumentkontakter eftersom vi verkar i en förtroendebransch. Goda och tillförlitliga konsumentrelationer blir därför ett viktigt konkurrensmedel för att urskilja sig på en marknad av varierande seriösa aktörer. Införandet av nya bestämmelser behöver samtidigt göras med stor försiktighet och med utgångspunkt i att samma skydd inte kan uppnås genom tillämpning av andra bestämmelser, inte minst utifrån ett regelförenklingsperspektiv.

Bakgrunden till förslaget om stärkta skyldigheter som hanteras genom nu aktuellt förslag är delvis uppkomna från bristande regelefterlevnad (avsnitt 3 i promemorian), vilket framkommer av Konsumentverkets rapport om Brister i företagens kundtjänster (2025:3). Svensk Handel vill lyfta att rapporten är välkommen då den visar på förbättringsområden när det kommer till företags hantering av konsumentkontakter, men att det samtidigt är viktigt att säkerställa att bristerna är strukturella och inte endast tillfälligheter som påverkats av yttre omständigheter. Många aktörer, som detaljhandeln, har under en tid upplevt större utmaningar än någonsin tidigare, t.ex. pandemin, påfrestningar i leverantörsled p.g.a. geopolitiska händelser samt stora krav på anpassningar till följd av beslutad EU-lagstiftning inom olika områden.

Synpunkter på utredningens förslag

Syftet med ny sanktionsbestämmelse

En ny marknadsrättslig sanktionsbestämmelse föreslås införas i lagen om tjänster på den inre marknaden. Vi vill inledningsvis understryka att det är av största vikt att bedömningen om att införa materiella bestämmelser, i synnerhet sådana som leder till en ökad administrativ börda för företag eller sanktioner, måste vara väl underbyggda och grundligt analyserade. Vidare måste eventuell ny reglering alltid bedömas i ljuset av sådant som är på väg att träda i kraft eller huruvida befintliga regler kan användas på annat sätt i tillsynssituationer, för att begränsa att onödigt betungande regelbörda faller på företag eller som leder till fördyrande administration. Detta i sig hämmar företagets tillväxt och innovationskraft.

För Svensk Handel framstår syftet att införa sanktionsbestämmelsen som mångbottnat. Syftet enligt den föreslagna bestämmelsen är till synes att åtgärda brister i företags klagomålshantering, dvs. när företag inte svarar, eller att effektivisera svarstiden i förhållande till konsument, som annars kan leda till att konsumenten inte kan ångra avtal eller utöva reklamation (sid 11 promemorian). I likhet med andra remissinstanser anser Svensk Handel att det redan i dag finns möjligheter för Konsumentverket att bedriva tillsyn över aktörer enligt marknadsföringslagens bestämmelser, men vill även särskilt lyfta den s.k. *ångerfunktionen*.

Ångerfunktionen införs genom EU-direktiv 2023/2673 och ska tillämpas från och med juni 2026. Senast den 31 juli 2030 ska EU-kommissionen enligt nämnda direktiv avrapportera tillämpningen. Funktionen medför vissa anpassningar för flera branschaktörer som säljer varor via ett s.k. onlinegränssnitt, d.v.s. online via hemsida eller applikation. Syftet med funktionen är att säkerställa att det för konsumenter blir lika lätt att ångra ett avtal som det är att ingå ett avtal genom en hemsida eller applikation. Kravet innebär i praktiken att det på ett väl synligt och tydligt sätt - t.ex. på en hemsida - ska framgå var konsumenter kan vända sig för hjälp med att ångra ett avtal. Funktionen innebär en del utvecklingskostnader för företag. Det är inte heller helt osannolikt att denna funktion också kommer att användas av konsumenter på annat sätt än vid tillfällen då det är fråga om att utöva ångerrätten. Även brister i efterlevnaden av att tillhandahålla en ångerfunktion är såvitt Svensk Handel förstår sanktionsbelagt.

Sett utifrån problembeskrivningen i promemorian och nämnda syften ser Svensk Handel att delar av det som sanktionsbestämmelsen ska täcka redan är reglerat. Det finns därför anledning att faktiskt avvakta tillämpningen av inte minst ångerfunktionen innan man inför föreslagen sanktionsbestämmelse, för att till fullo utvärdera effekterna av detta instrument.

Skyndsamhet och tillfredsställande lösning

Vidare vill Svensk Handel understryka att antalet tjänsteutövare som träffas av promemorians förslag är omfattande, vilket även promemorian själv belyser. Det är därför anmärkningsvärt att konsekvensutredningen i promemorian inte analyserar konsekvenserna för företag i större utsträckning än vad som faktiskt görs. I synnerhet när det kommer till det *skyndsamhetskrav och att lösningen ska vara tillfredsställande*.

Svensk Handel anser att vad som utgör skyndsamt och tillfredsställande lösning är väldigt svårt att på förhand säga, men måste tydliggöras eftersom föreslagna sanktionsbestämmelse kopplar direkt till detta. Olika aktörer (näringsidkare eller konsumenter) kan vidare ha skilda uppfattningar om vad som utgör skyndsamt återkoppling eller vad som utgör en tillfredsställande lösning, vilket riskerar leda till otydlighet och oförutsägbarhet vid tillämpningen för de företag som ska hantera klagomålen.

Svensk Handel noterar det som promemorian lyfter om att det vid införandet av lag om tjänster på den inre marknaden förts ett resonemang om vad som kan anses utgöra rimlig tid för återkoppling, men att man avstått från att stadfästa tidsramen i lag. Det framstår därför i nuläget oklart om det med hänvisningarna till t.ex. andra EU-gemensamma regelverk (bl.a. passagerares rättigheter) ska förstås som att en månad fortsatt utgör en rimlig tid eller om det med skyndsamt avser andra tidsramar. Detta är en central del av förpliktelseerna som kopplar till sanktionsbestämmelsen, vilket alltså under alla omständigheter bör vara klarlagt.

Av Svensk Handels ca 8 000 medlemsföretag utgör en väldigt stor andel små- eller medelstora aktörer. Det är därför oerhört viktigt att beakta att olika branscher eller aktörer kan ha varierande förutsättningar att omfattas av alltför korta tidsmässiga krav på återkoppling. Vad som utgör skälig tid för en tjänsteutövare behöver inte alls vara det för en annan, beroende på kapacitet, toppar i verksamheten, organisation eller resurser. Exempelvis kan nämnas att det inom detalj- och e-handel finns perioder då hantering av klagomål sannolikt kan tillfälligt behöva prioriteras ned på grund av hög konsumentaktivitet, t.ex. i hårt belastande reaperioder och vid andra stora högtider. Att uppställa krav på skyndsamt i de perioderna utan undantag – i förlängningen med risk för vite - kan vara förödande för vissa verksamheter med direkta kostnader som följd, t.ex. behov för ytterligare personal eller outsourcad hantering.

Möjligheterna att reagera skyndsamt på ett klagomål beror alltså på en mängd olika faktorer i den enskilda situationen och går inte alltid att applicera horisontellt över branscher, affärsmodeller eller ens säsonger. Det är därför viktigt att säkerställa – inte minst utifrån ett små- och medelstort företagsperspektiv – att enskilda omständigheter måste kunna läggas till grund för bedömningen av vad som utgör skyndsamt.

Mot denna sammantagna bakgrund avstyrker Svensk Handel föreslagen bestämmelse i dess nuvarande utformning.

SVENSK HANDEL

Martina Elfgren, enhetschef Internationell handel

Anna Svärd, näringspolitisk expert