



SVENSKT NÄRINGSLIV

Finansdepartementet
fi.remissvar@regeringskansliet.se

Vår referens/dnr: 2026-44

Kopia till
fi.ofa.ko@regeringskansliet.se

Er referens/dnr: Fi2026/00345

Datum:
2026-05-18

Remissvar avseende promemorian Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering

Svenskt Näringsliv och dess 49 medlemsorganisationer företräder 60 000 företag med över 2 miljoner medarbetare.

Svenskt Näringsliv har givits möjlighet att lämna synpunkter i rubricerat ärende och vill med anledning av detta lämna följande kommentarer.

Särskilda synpunkter

Svenskt Näringsliv välkomnar promemorians ambition att stärka en väl fungerande klagomålshantering och vill samtidigt framhålla att **främjandeinsatser, vägledning och självreglering bör vara förstahandsalternativen**. Ett alltför starkt fokus på sanktioner riskerar att flytta fokus från kundnytta och utveckling till reaktiv riskhantering och mer regelstyrda processer, utan att det leder till bättre skydd för konsumenterna.

Promemorians **konsekvensutredning är bristfällig**. Enligt promemorian förväntas de nya reglerna inte medföra ökade kostnader för företag vilket promemorian inte kan visa tillräckligt bra. Dessutom beaktar promemorian inte regelförenklingsperspektivet - i detta fall att förhindra dubbla regelbördor för företag t.ex. med redan befintliga möjligheter av klagomålshantering för konsumenterna i marknadsföringslagen, den kommande ångerfunktionen och resonemanget som förs när det kommer till skyndsamhetskrav.

Synpunkter på förslaget

I promemorian föreslås att den tjänsteutövare som inte fullgör skyldigheten att hantera klagomål så snart som möjligt, enligt lagen om tjänster på den inre marknaden, vid vite ska kunna åläggas att göra det. Förslaget innebär vidare att Konsumentombudsmannen får

möjlighet att själv meddela föreläggande om sådant åläggande i fall som inte är av större vikt.

Svenskt Näringsliv välkomnar promemorians grundläggande intention att säkerställa goda relationer mellan företag och konsumenter och stärka en fungerande klagomålshantering.

Samtidigt vill Svenskt Näringsliv poängtera att tjänsteutövares klagomålshantering **redan regleras i lagstiftningen** och då främst i marknadsföringslagen och att det därmed redan finns lagstöd för tillsyn och föreläggande.

Svenskt Näringsliv vill även lyfta den s.k. **ångerfunktionen**. Ångerfunktionen är något som införts i artikel 11 a i direktiv 2023 /2673 och som ska tillämpas från och med juni 2026 och som medför stora anpassningar för många olika branschaktörer som säljer varor online via hemsida eller applikation. Ångerfunktionen ska gälla dels för finansiella tjänster, dels för varor och andra tjänster än finansiella. Syftet med funktionen är att säkerställa att det för konsumenter blir lika lätt att ångra ett avtal som det är att ingått ett avtal genom en hemsida eller applikation. Funktionen har inneburit en del utvecklingskostnader företagen och har inte kunnat utvärderas eftersom den ännu inte tillämpats.

Sett utifrån den problembeskrivning och nämnda syften ser Svenskt Näringsliv att det finns anledning att avvakta tillämpningen av den s.k. ångerfunktionen innan man inför föreslagen sanktionsbestämmelse. Införandet av funktionen förväntas leda till att det på ett väl synligt och tydligt sätt annonseras var konsumenter kan vända sig för hjälp med att ångra ett avtal. Det är inte helt osannolikt att denna funktion också kommer att användas av konsumenter på annat sätt än bara vid tillfällen då det är fråga om att utöva ångerrätten. Även användandet av ångerfunktionen är sanktionerat.

Att vitesbelägga skyldigheten **”att skyndsamt försöka finna en tillfredställande lösning”** skapar rättsosäkerhet för företagen så länge skyldigheten inte preciseras närmare. Tjänsteleverantör och tjänstemottagare kan ha olika uppfattningar om vad som är en **”tillfredställande lösning”** och skyldigheten kan bli svår att tillämpa rättsäkert i praktiken. Begreppet borde utvecklas och förtydligas. Detta är avgörande för att skapa förutsägbarhet för såväl företagen som konsumenterna och för att undvika onödiga bördor för företagen.

Svenskt Näringsliv föreslår att ifall en ny bestämmelse med sanktioner mot tjänsteleverantörer - föreläggande från Konsumentombudsmannen vid vite - **träder i kraft vid halvårsskiftet 2027**, dvs, 1 juli och inte 1 mars 2027. Detta skulle ge företagen mer tid att se över och säkerställa sina rutiner för att ta emot klagomål innan sanktionen träder i kraft.

SVENSKT NÄRINGSLIV
Avdelning Företagsjuridik

Göran Grén
Avdelningschef Företagsjuridik

Eva Häussling
Policyansvarig konsument- och marknadsrätt