

2026-05-18

**Diarienummer
Fi2026/00345**

Yttrande över Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering

Sveriges Konsumenter har beretts möjlighet att lämna synpunkter på förslaget om Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering.

Sveriges Konsumenter är en obunden, ideell organisation, med 23 medlemsorganisationer, som arbetar för alla konsumenters bästa genom att granska företag, påverka politiken och stärka konsumenter. Sedan den 1 januari 2025 har det statliga verksamhetsstödet om drygt 5 miljoner kronor till oss som nationell konsumentorganisation tagits bort. Det innebär att organisationens möjlighet att bedriva konsumentpolitiskt arbete kraftigt har reducerats.

Sammanfattning

Sveriges Konsumenter välkomnar utredningens förslag till nya bestämmelser i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden för att möjliggöra effektiv tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering.

Sveriges Konsumenter tillstyrker förslaget att i lag slå fast att Patent- och marknadsdomstolen får ålägga tjänsteföretag en skyldighet att fullgöra sina skyldigheter enligt lag (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden samt att ett sådant åläggande får förenas med vite.

Sveriges Konsumenter tillstyrker förslaget att det är Konsumentombudsmannen som får väcka talan.

Sveriges Konsumenter tillstyrker förslaget att de fall som inte är av större vikt även Konsumentombudsmannen får besluta om förelägganden samt att ett sådant åläggande får förenas med vite.

Sveriges Konsumenter anser att i det fall då Konsumentombudsmannen varken väcker talan i Patent- och marknadsdomstolen eller själv beslutar om ett föreläggande ska annan myndighet eller konsumentorganisation kunna väcka talan.

Sveriges Konsumenter delar inte uppfattningen att en månad är en skälig tid inom vilken ett klagomål normalt sett ska hanteras. Vi anser att det är en för lång tidsperiod och föreslår i stället 10 arbetsdagar.

Bakgrund

Sveriges Konsumenter anser att utredningens föreslagna ändring i lag (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden är ett bra förslag för att komma till rätta med de svårigheter många konsumenter har att hitta kontaktuppgifter och komma i kontakt med det företag de ingått avtal med.

Många konsumenter, de Sveriges Konsumenter kommer i kontakt med i konsumentvägledningen, via våra medlemsorganisationer och i de kontakter vi har med landets konsumentvägledare, vittnar om svårigheter att hitta kontaktuppgifter till det företag hen handlat av. Det saknas telefonnummer, telefonnumret är fel eller ingen svarar, det finns ingen mailadress och ingen fysisk adress.

I många fall blir konsumenten hänvisad till en chatt eller ett kontaktformulär. I dessa fall kan det för många konsumenter vara svårt att spara konversationen, hen vet inte hur hen gör eller tänker inte på att spara konversationen innan man skickar i väg sina meddelanden. Detta försvårar för konsumenten att bevisa att hen exempelvis har skickat ett meddelande om ånger och/eller reklamation. Ofta får konsumenten inte någon reaktion eller svar på meddelanden i sina kontaktformulär.

Utan tydliga kontaktuppgifter är det också svårt att se var företaget har sin fysiska adress. Det är svårt att veta om det är ett företag från EU, EES eller från tredje land. I de fall det finns ett telefonnummer vittnar många konsumenter om långa köer, hur hen blir bortkopplad innan hen hunnit fram i kön, eller så kommer hen aldrig fram.

Åtgärder

Sveriges Konsumenter anser att det är bra att förslaget inte bara nöjer sig med att införa krav på klagomålshantering för de tjänster som ännu inte omfattas av sådan reglering, utan även lägger till möjligheten att besluta om vite. Vi menar att det är helt avgörande för att reglerna ska få verklig effekt. Utan en tydlig påföljd för den som bryter mot lagen får de nya bestämmelserna inte samma tyngd och genomslag.

Om man bara använder sig av marknadsföringslagens regler gällande otillbörlig marknadsföring när kontaktuppgifter utelämnas, krävs det också att det går att visa att frånvaro av korrekta och fullständiga kontaktuppgifter påverkar konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut.

Det finns liknande regler gällande kontaktuppgifter i lag 2005:59 om distansavtal och avtal utanför affärslokal, men dessa går bara att tillämpa i de fall det handlar om ett distansavtal eller avtal utanför affärslokal.

Med föreslagen lagändring blir krav på kontaktuppgifter, samt krav på hur klagomål och förfrågningar ska besvaras ett bra skydd för konsumenter att kunna utöva sina rättigheter. Att det också ska finnas ett system för hur man ska besvara klagomål och lämna förslag på lösningar är bra. Sveriges Konsumenter anser dock inte att en rimlig tidsfrist för att besvara klagomål normalt kan vara en månad. I de flesta fall är det alldeles för lång tid för de flesta konsumentreklamationer och förfrågningar. Sveriges Konsumenter anser att en tidsfrist på 10 arbetsdagar är rimlig.

Vi anser att fler parter än enbart Konsumentombudsmannen ska ha möjlighet att väcka talan i Patent- och Marknadsdomstolen om inte Konsumentombudsmannen väljer att göra det.

Stockholm dag som ovan,

Johanna Hållén
generalsekreterare, Sveriges Konsumenter

Föredragande
Maria Wiezell, expert konsumenträtt
Christine Fransholm, expert konsumenträtt