

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

Stockholm 2026-05-12

REMISSYTTRANDE;
Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering
(Ert diarienummer Fi2026/00345)

Visita är bransch- och arbetsgivarorganisation för den svenska besöksnäringen. Visita samlar över 6 000 medlemsföretag med närmare 8 500 arbetsställen, huvudsakligen restauranger, hotell, caféer, nöjesrestauranger, cateringföretag, konferensanläggningar, spa, campingföretag, vandrarhem, skidanläggningar, nöjes- och djurparker, turistbyråer, museer samt turist- och eventföretag. Visita tecknar branschens kollektivavtal och är en medlemsorganisation i Svenskt Näringsliv. Som branschorganisation hjälper Visita företagen att växa och utvecklas och är besöksnäringens företrädare i politiska frågor.

Visita har inbjudits att lämna synpunkter i rubricerat ärende och får härmed inkomma med följande.

YTTRANDE

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

Visita delar promemorians grundläggande intention att säkerställa goda relationer mellan företag och konsument. En väl fungerande klagomålshantering är en konkurrensfördel och ligger i seriösa företags eget intresse.

Visita är i grunden positiva till förslaget, men vill samtidigt betona vikten av att de föreslagna reglerna utformas på ett sätt som är tydligt, proportionerligt och rättssäkert. Detta är avgörande för att skapa förutsägbarhet för företagen och för att undvika onödiga administrativa bördor, särskilt för små och medelstora företag med begränsade resurser.

visita.se

Box 3546, 103 69 Stockholm, Telefon +46 8 762 74 00 | Box 404, 401 26 Göteborg, Telefon +46 31 62 94 00
Box 186, 201 21 Malmö, Telefon +46 40 35 25 00 | Pedagogens väg 2, 831 40 Östersund, Telefon +46 63 14 10 99
Box 1958, 791 19 Falun, Telefon: +46 23-580 48

Förslaget bygger på begrepp som ”*så snart som möjligt*” och att KO ska kunna ingripa i ärenden som ”*inte är av större vikt*”. För att säkerställa rättssäkerhet och en enhetlig tillämpning anser Visita att dessa begrepp behöver preciseras. Tydligare definitioner skulle bidra till ökad trygghet för både företag och konsumenter och minska risken för godtycke.

Visita vill även understryka vikten av en tydlig gränsdragning gentemot Allmänna reklamationsnämndens (ARN) uppdrag. Överlappande processer riskerar att skapa osäkerhet och ineffektivitet, vilket varken gynnar företag eller konsumenter.



Jonas Siljhammar
VD



Katarina Alfredsson
Branschjurist