

Promemoria

Finansdepartementet

Avdelningen för offentlig förvaltning

Skärpt tillsyn över tjänsteutövares
klagomålshantering

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Författningsförslag	4
2.1	Förslag till lag om ändring i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden	4
2.2	Förslag till lag om ändring i lagen (2016:188) om patent- och marknadsdomstolar	5
3	Ärendet	7
4	Gällande krav på klagomålshantering	7
4.1	Lagen om tjänster på den inre marknaden	7
4.2	Skyldighet att ha effektiva kontaktvägar och att hantera klagomål enligt andra författningar	9
4.2.1	Skyldighet att ha effektiva kontaktvägar	9
4.2.2	Skyldighet att hantera klagomål	9
5	En ny sanktionsbestämmelse i lagen om tjänster på den inre marknaden	11
6	Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser	14
7	Konsekvenser	14
8	Författningskommentar	15
8.1	Förslaget till lag om ändring i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden	15
8.2	Förslaget till lag om ändring i lagen (2016:188) om patent- och marknadsdomstolar	16

1 Sammanfattning

I promemorian föreslås nya bestämmelser i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden för att möjliggöra effektiv tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering.

De nya bestämmelserna föreslås träda i kraft den 1 mars 2027.

2 Författningsförslag

2.1 Förslag till lag om ändring i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden

Härigenom föreskrivs att det i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden ska införas två nya paragrafer, 19 a och 19 b §§, av följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

19 a §

Den som inte fullgör skyldigheten enligt 19 § får åläggas att göra det. Åläggandet får förenas med vite. En talan om ett sådant åläggande väcks vid Patent- och marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen.

I ett fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela ett föreläggande om ett sådant åläggande som avses i första stycket.

19 b §

I ett tillsynsärende om en tjänstleverantörs skyldighet enligt 19 § tillämpas 42–45 a §§ marknadsföringslagen (2008:486) och det som i övrigt gäller enligt den lagen vid tillämpningen av de bestämmelserna.

När Konsumentombudsmannen meddelar ett föreläggande enligt 19 a § andra stycket tillämpas också 28 § marknadsföringslagen.

Denna lag träder i kraft den 1 mars 2027.

2.2 Förslag till lag om ändring i lagen (2016:188) om patent- och marknadsdomstolar

Härigenom föreskrivs att 1 kap. 4 § lagen (2016:188) om patent- och marknadsdomstolar ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 kap.

4 §¹

Patent- och marknadsdomstolen handlägger mål och ärenden enligt det som föreskrivs i

1. lagen (1949:345) om rätten till arbetstagares uppfinningar, lagen (1971:1078) om försvarsuppfinningar, lagen (1978:152) om svensk domstols behörighet i vissa mål på patenträttens område m.m., växtförädlarrättslagen (1997:306) och patentlagen (2024:945),

2. lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk, mönsterskyddslagen (1970:485), lagen (1992:1685) om skydd för kretsmönster för halvledarprodukter, varumärkeslagen (2010:1877), lagen (2017:322) om medling i vissa upphovsrättstvister, lagen (2018:1653) om företagsnamn, lagen (2018:1654) om sanktioner vid intrång i rätten till vissa skyddade beteckningar och lagen (2025:949) om kontroll av skyddade beteckningar på hantverks- och industriprodukter,

3. konkurrenslagen (2008:579), marknadsföringslagen (2008:486), lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare, lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, försäkringsavtalslagen (2005:104), lagen (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet, lagen (2010:510) om lufttransporter, lagen (2010:1350) om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden, lagen (2014:836) om näringsförbud, lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, konkurrensskadelagen (2016:964), lagen (2016:977) om kollektiv förvaltning av upphovsrätt, lagen (2020:514) med kompletterande bestämmelser till EU:s plattformsförordning och

3. konkurrenslagen (2008:579), marknadsföringslagen (2008:486), lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare, lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, försäkringsavtalslagen (2005:104), lagen (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet, lagen (2010:510) om lufttransporter, lagen (2010:1350) om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden, lagen (2014:836) om näringsförbud, lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, konkurrensskadelagen (2016:964), lagen (2016:977) om kollektiv förvaltning av upphovsrätt, lagen (2020:514) med kompletterande bestämmelser till EU:s plattformsförordning, lagen

¹ Senaste lydelse 2025:952.

lagen (2023:730) om grupptalan till
skydd för konsumenters kollektiva
intressen, och

(2023:730) om grupptalan till
skydd för konsumenters kollektiva
intressen *och lagen (2009:1079)*
om tjänster på den inre marknaden,
och

4. annan lag.

Denna lag träder i kraft den 1 mars 2027.

3 Ärendet

Konsumentverket genomförde 2023 en kartläggning som visade att många konsumenter har problem med att kontakta företags kundtjänster och att konsumenterna är missnöjda med den hjälp de får. Regeringen gav i december 2024 Konsumentverket i uppdrag att analysera och redovisa i vilken omfattning de aktuella problemen beror på bristande regelefterlevnad från företagens sida och att föreslå åtgärder. Konsumentverket redovisade den 30 april 2025 rapporten *Brister i företagens kundtjänster* (2025:3).

Av rapporten framgår bl.a. att många konsumenter upplever att de får vänta för länge på svar när de kontaktat företags kundtjänster, antingen genom lång kötid i telefon eller genom att svar i ett inskickat ärende dröjer. En kartläggning av anmälningar till myndigheten som berör kundtjänstproblem visade att var tredje anmälan handlade om långa svarstider. Problemet tycks delvis bero på bristande regelefterlevnad. Av lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden följer att klagomål ska besvaras så snart som möjligt och att tjänsteleverantörer skyndsamt ska försöka finna en tillfredsställande lösning. Konsumentverket uppmärksammar i rapporten att bestämmelsen inte är förenad med någon särskild sanktion och att det inte finns någon utpekad tillsynsmyndighet. För att möjliggöra en effektiv tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering finns det anledning att överväga att införa en sanktion kopplad till skyldigheten att hantera klagomål i lagen om tjänster på den inre marknaden.

4 Gällande krav på klagomålshantering

4.1 Lagen om tjänster på den inre marknaden

Lagen om tjänster på den inre marknaden infördes i december 2009 som en åtgärd för att genomföra Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden (tjänstedirektivet). Tjänstedirektivet syftar till att skapa en gemensam marknad med fri rörlighet för tjänster och är tillämpligt på tjänster som tillhandahålls av tjänsteleverantörer som är etablerade i en medlemsstat i Europeiska unionen. Vissa verksamheter är undantagna från direktivets tillämpningsområde, t.ex. icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse, finansiella tjänster, elektroniska kommunikationstjänster, hälso- och sjukvårdstjänster och vissa transporttjänster (artikel 2.2–2.3). Tjänstedirektivet innehåller bestämmelser om administrativ förenkling, tillstånd och vissa andra krav på etablering, fri rörlighet för tjänster, tjänstemottagarnas rättigheter, tjänsternas kvalitet och myndighetssamarbete mellan medlemsstaterna.

Lagen om tjänster på den inre marknaden är tillämplig för tjänsteleverantörer som antingen är en fysisk person som är medborgare i ett land inom EES, eller en juridisk person som är etablerad i ett land inom EES, och vilken i sin näringsverksamhet erbjuder eller tillhandahåller en

tjänst. I likhet med direktivet undantas vissa verksamheter från lagens tillämpningsområde, t.ex. finansiella tjänster, elektroniska kommunikationstjänster och tillhandahållande av kommunikationsnät, tjänster på transportområdet, tjänster som tillhandahålls av bemanningsföretag, hälso- och sjukvårdstjänster och vissa sociala tjänster som tillhandahålls av eller utförs på uppdrag av stat, kommun eller region så som barnomsorg och stöd till behövande familjer och enskilda. Trots de undantagna verksamheterna är tjänstesektorn som omfattas av lagen relativt stor och innefattar t.ex. affärstjänster (konsultbyråer, juridiska tjänster, reklambyråer), detaljhandel, hotell- och restaurangverksamhet, bygg- och hantverkstjänster, personliga tjänster (frisörer, skönhetssalonger), IT-tjänster (programmering, systemutveckling, webbdesign) m.m. Begreppet tjänst definieras i lagen som en prestation som utförs mot ekonomisk ersättning. Tjänster som inte utförs mot ekonomisk ersättning omfattas alltså inte av lagen. En tjänstemottagare kan enligt lagen vara både konsument och näringsidkare.

Enligt artikel 27 i tjänstedirektivet ska tjänsteleverantörer lämna kontaktuppgifter dit alla tjänstemottagare, även de som är bosatta i en annan medlemsstat, direkt kan vända sig med klagomål eller förfrågan om den utförda tjänsten. Tjänsteleverantörerna ska besvara klagomål så snart som möjligt och skyndsamt försöka finna tillfredsställande lösningar. I lagen om tjänster på den inre marknaden infördes därför en bestämmelse om att tjänsteleverantörer ska besvara klagomål från en tjänstemottagare så snart som möjligt och skyndsamt försöka finna en tillfredsställande lösning (19 §). I förarbetena uttalades att skyldigheten innebär att tjänsteleverantören ska ha ett system för att besvara klagomål och lämna förslag till lösningar. När klagomål har kommit in till en tjänsteleverantör måste dessa hanteras skyndsamt. När det gäller frågan om tidsfrist för att svara på klagomål uttalade regeringen att vad som ska anses som skälig tid kan skifta med omständigheterna. Enligt regeringens uppfattning fick det anses rimligt att klagomål normalt besvaras inom en månad. Regeringen ansåg dock inte att tidsfristen skulle lagfästas, med hänsyn till att tillämpningsområdet för lagen om tjänster på den inre marknaden är mycket brett och kan röra vitt skilda slags ärenden mellan både näringsidkare och i konsumentförhållanden. Dessutom ansågs att en lagstadgad tidsgräns kunde riskera att gå längre än tjänstedirektivets bestämmelse ger utrymme för (prop. 2008/09:187 s. 161–162).

I förarbetena diskuterades också frågan om kravet på klagomålshandtering kunde sanktioneras och hur det i så fall borde ske. Regeringen uttalade att marknadsföringslagen (2008:486), som vid den tidpunkten nyligen hade trätt i kraft, även omfattar affärsmetoder som näringsidkaren använder efter det att avtal har ingåtts. Det ansågs därför möjligt att åtgärder som svarar mot kravet på klagomålshandtering kunde innefattas i definitionen av otillbörliga affärsmetoder. Regeringen ansåg mot den bakgrunden att brister i en tjänsteleverantörs klagomålshandtering kunde prövas med stöd av marknadsföringslagen även utan att det särskilt angavs i lag.

4.2 Skyldighet att ha effektiva kontaktvägar och att hantera klagomål enligt andra författningar

4.2.1 Skyldighet att ha effektiva kontaktvägar

En skyldighet att ha effektiva kontaktvägar i form av e-post eller telefon finns t.ex. i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). Där föreskrivs att näringsidkaren innan avtal ingås ska ge konsumenten information om bl.a. telefonnummer, adress och e-postadress (2 kap. 2 § första punkten). Detsamma gäller, vid andra avtal än distansavtal, enligt 22 a § marknadsföringslagen. Bestämmelserna genomför artikel 5 och artikel 6.1 c i Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (konsumenträttighetsdirektivet). De medel för kommunikation som tillhandahålls av näringsidkaren ska göra det möjligt för konsumenten att snabbt kontakta och kommunicera effektivt med näringsidkaren (artikel 6.1 c). Av Europeiska kommissionens vägledning om tolkningen och tillämpningen av konsumenträttighetsdirektivet framgår att telefonsamtal bör besvaras under kontorstid och att e-postmeddelanden bör svaras skyndsamt.

Enligt lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informations-samhällets tjänster (e-handelslagen) ska en tjänsteleverantör, när denne tillhandahåller informationssamhällets tjänster, bl.a. ge information om sitt namn, sin adress i etableringsstaten och sin e-postadress (8 §). Bestämmelsen genomför artikel 5.1 c i Europaparlamentet och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden. Av artikeln framgår att uppgifterna ska göra det möjligt för tjänsteleverantören att snabbt bli kontaktad och nådd på ett direkt och effektivt sätt.

Att utelämna information om kontaktuppgifter är i ovanstående fall förbjudet enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen (se 2 kap. 6 § distansavtalslagen och 15 § e-handelslagen) och en näringsidkare som inte lämnar information om kontaktuppgifter kan vid vite åläggas att göra det. Konsumentombudsmannen utövar tillsyn över att bestämmelserna följs. Bestämmelserna innebär en skyldighet att lämna information om kontaktuppgifter men ställer inga uttryckliga krav på näringsidkarens hantering av frågor och klagomål.

4.2.2 Skyldighet att hantera klagomål

En skyldighet för näringsidkare att svara på och hantera frågor och klagomål från konsumenter finns, utöver lagen om tjänster på den inre marknaden, i ett flertal andra regelverk. På passagerartransportområdet regleras skyldigheten för transportörer att tillhandahålla ett system för att hantera klagomål i tre olika EU-förordningar (se artikel 28 i Europaparlamentets och rådets förordning [EU] 2021/782 av den 29 april 2021

om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, artikel 24 i Europaparlamentets och rådets förordning [EU] nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning [EG] nr 2006/2004 samt artikel 26–27 i Europaparlamentets och rådets förordning [EU] nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning [EG] nr 2006/2004). Transportören ska inom en månad lämna besked om klagomålet har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas och svara slutligt inom två respektive tre månader. Den som inte fullgör skyldigheten kan vid vite åläggas att göra det. En talan om ett sådant åläggande väcks vid Patent- och marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen. Konsumentombudsmannen har i sådana tillsynsärenden samma utrednings- och tillsynsbefogenheter som gäller enligt marknadsföringslagen (se 5–6 §§ lagen [2014:1344] med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar).

Enligt ellagen (1997:857) ska nätföretag ha fastställda rutiner för hanteringen av klagomål från kunder som är konsumenter (4 kap. 40 §). En elleverantör ska ha fastställda rutiner för att kunna hantera klagomål från elanvändare på ett snabbt, enkelt och rättvist sätt (9 kap. 19 §). Energimarknadsinspektionen utövar tillsyn över att bestämmelserna följs och har utrednings- och tillsynsbefogenheter enligt den lagen, bl.a. genom möjlighet att meddela vitesföreläggande. Försäkringsdistributörer ska enligt lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution se till att kunder och andra som är berörda av försäkringsdistributionen på ett lämpligt sätt kan anmäla klagomål mot distributören. Förfarandet för hantering av anmälda klagomål ska vara effektivt. Försäkringsdistributören ska besvara klagomålen snarast möjligt (4 kap. 15 §). Finansinspektionen utövar tillsyn över att bestämmelserna följs och har utrednings- och tillsynsbefogenheter enligt den lagen, bl.a. genom möjlighet att meddela vitesföreläggande. Enligt spellagen (2018:1138) ska en licenshavare ha rutiner och bemanning för hantering av klagomål och andra frågor om de spel som tillhandahålls (14 kap. 13 §). Spelmyndigheten utövar tillsyn över att bestämmelsen följs och har utrednings- och tillsynsbefogenheter enligt den lagen, bl.a. genom möjlighet att meddela vitesföreläggande. Den som har tillstånd att bedriva postverksamhet ska enligt postlagen (2010:1045) fastställa förfaranden för handläggningen av användarnas klagomål. Dessa förfaranden ska vara öppna för insyn och ägnade att skapa rättvisa samt vara snabba och medföra rimliga handläggningskostnader (4 kap. 10 §). Post- och telestyrelsen utövar tillsyn över att bestämmelserna följs och har utrednings- och tillsynsbefogenheter enligt den lagen, bl.a. genom möjlighet att meddela vitesföreläggande. En betaltjänstleverantör ska enligt lagen (2010:751) om betaltjänster ha lämpliga och effektiva förfaranden för hantering av klagomål från betaltjänstanvändare (5 kap. 58 §). Finansinspektionen utövar tillsyn över att bestämmelsen följs och har utrednings- och tillsynsbefogenheter enligt den lagen, bl.a. genom möjlighet att meddela vitesföreläggande.

Lagen om tjänster på den inre marknaden ska bl.a. inte tillämpas på tjänster på transportområdet, på finansiella tjänster, eller på tillhandahållande av spel där penningvärden satsas (2 §). Tjänsteutövare inom dessa verksamheter omfattas således inte av skyldigheten att hantera

klagomål i lagen om tjänster på den inre marknaden, utan ska i stället följa bestämmelserna i lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, lagen om försäkringsdistribution, spellagen respektive lagen om betaltjänster.

När det gäller postverksamhet samt den verksamhet som bedrivs av nätföretag och elleverantörer torde de omfattas av tillämpningsområdet för lagen om tjänster på den inre marknaden. Lagen om tjänster på den inre marknaden är dock subsidiär till andra författningar som har sin grund i unionsrätten (3 §), vilket inkluderar både postlagen och ellagen.

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

Förslag

Det ska införas en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av skyldigheten att hantera klagomål. Sanktionen ska innebära att den tjänsteutövare som inte besvarar klagomål från en tjänstemottagare så snart som möjligt och skyndsamt försöker finna en tillfredsställande lösning, ska kunna åläggas att göra det. Åläggandet ska få förenas med vite. Konsumentombudsmannen ska ha samma utrednings- och tillsynsbefogenheter som gäller enligt marknadsföringslagen.

Skälen för förslaget

Konsumenters problem med företags kundtjänster uppstår framför allt efter att ett köp av en vara eller en tjänst har genomförts. Nuvarande lagstiftning fokuserar på att konsumenter ska kunna fatta välgrundade affärsbeslut, vilket bl.a. ställer krav på att näringsidkare lämnar tydlig information om t.ex. varan eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, om pris, villkor för betalning, rätten till reklamation m.m. (se t.ex. 2 kap. 2 § distansavtalslagen). Efter ett köp är konsumenten beroende av att kunna ta kontakt med näringsidkaren för att framföra klagomål, säga upp ett avtal om en tjänst eller reklamera. Att företags kundtjänster fungerar effektivt är grundläggande för att säkerställa att konsumenter kan utöva sina lagliga och avtalade rättigheter. Om konsumenter upplever att det tar för lång tid att få svar från företagen eller om svaren är bristfälliga kan det leda till att konsumenten ger upp och avstår från att t.ex. ångra eller reklamera ett köp eller säga upp ett avtal. Av Konsumentverkets kartläggning framgår att många konsumenter upplever problem med alltför långa svarstider hos företagens kundtjänster och att utlovade åtgärder inte vidtas.

Lagen om tjänster på den inre marknaden omfattar tjänsteutövare verksamma inom en stor del av tjänstesektorn i Sverige och det får antas att en betydande andel av de företag som konsumenter är i kontakt med omfattas av den lagens tillämpningsområde. I lagen om tjänster på den inre marknaden finns redan en lagstadgad skyldighet för tjänsteutövare som omfattas av lagens tillämpningsområde att besvara klagomål från en tjänstemottagare så snart som möjligt och skyndsamt försöka finna en

tillfredsställande lösning (19 §). Lagen saknar dock bestämmelser om tillsyn och sanktioner mot en tjänsteutövare som bryter mot den skyldigheten. Det finns därför anledning att på nytt överväga om sådana bestämmelser ska införas i lagen.

Vid lagens tillkomst ansåg regeringen att brister i en tjänsteleverantörs klagomålshantering kunde prövas med stöd av marknadsföringslagen även utan att det särskilt angavs i lag. Marknadsföringslagen har visserligen ett brett tillämpningsområde och omfattar åtgärder både före, under och efter försäljning eller leverans av en vara eller tjänst. Marknadsföring som sker på ett sätt som strider mot annan lagstiftning anses oförenlig med god marknadsföringssed enligt den så kallade lagstridighetsprincipen. Om en tjänsteutövers klagomålshantering bryter mot 19 § lagen om tjänster på den inre marknaden skulle det alltså kunna utgöra otillbörlig marknadsföring. En näringsidkare vars marknadsföring är otillbörlig får förbjudas att fortsätta med denna eller med någon annan liknande åtgärd (23 §). För att Konsumentombudsmannen ska kunna ingripa krävs dock även att åtgärden (lång svarstid/ bristfälligt svar) i märkbar mån påverkar eller sannolikt påverkar mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut. Det förefaller dessutom mindre lämpligt att förbjuda någon att fortsätta med en icke-handling (t.ex. att inte svara i telefon). Det framstår mot denna bakgrund som tveksamt om brister i tjänsteleverantörens klagomålshantering kan hanteras med stöd av marknadsföringslagen. Enligt Konsumentverket används bestämmelsen om klagomålshantering sällan i tillsynsarbete. För att möjliggöra en effektiv tillsyn över tjänsteutövers klagomålshantering bör uttryckliga bestämmelser om tillsyn och sanktioner därför införas i lagen om tjänster på den inre marknaden.

Lagen om tjänster på den inre marknaden innehåller bestämmelser om tjänsteutövers informationsskyldighet gentemot tjänstemottagare (16–17 §§). Om tjänsteleverantören inte lämnar information enligt dessa bestämmelser är marknadsföringslagen tillämplig, vilket lagen om tjänster på den inre marknaden innehåller en upplysning om (18 §). Den nu aktuella bestämmelsen, om tjänsteutövers klagomålshantering, är liksom informationskraven av konsumentskyddande karaktär och det ligger nära till hands att även i dessa fall använda marknadsrättsliga sanktioner vid överträdelse. Konsumentombudsmannen och Patent- och marknadsdomstolen får anses väl lämpade att hantera överträdelse av det aktuella slaget. Det är därför naturligt att bestämmelser om tillsyn och sanktioner kopplade till den aktuella bestämmelsen ska ansluta till det marknadsrättsliga regelverket. Det finns också ett värde i att överträdelse av lagens bestämmelser hanteras enhetligt.

I lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar har det införts en särskild marknadsrättslig sanktion beträffande vissa konsumenträttsliga bestämmelser i passagerarförordningarna för vilka marknadsföringslagen inte är tillämplig (5 §). Det rör bl.a. en skyldighet för transportörer att inrätta en mekanism för hantering av klagomål och besvara klagomål från resenärer inom viss tid. Den som inte fullgör en sådan skyldighet kan vid vite åläggas att göra det av Patent- och marknadsdomstolen. En talan om ett sådant åläggande väcks av Konsumentombudsmannen. Om det är fråga om ett fall som inte är av större vikt kan Konsumentombudsmannen meddela ett föreläggande om ett sådant åläggande (6 §). Konsumentombudsmannen har i sådana

tillsynsärenden samma utrednings- och tillsynsbefogenheter som gäller enligt marknadsföringslagen (42–45 a §§).

En särskild marknadsrättslig sanktion, som den i 5 och 6 §§ lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, skulle överbrygga den otydlighet som gäller i fråga om marknadsföringslagens tillämplighet vid brister i tjänsteleverantörers klagomålshantering och innebära att Konsumentombudsmannen får ett effektivt verktyg för sin tillsyn. Införandet av en sanktionsbestämmelse kopplad till kravet på skyndsam klagomålshantering innebär också att Sverige på ett tydligare sätt uppfyller sina skyldigheter enligt tjänstedirektivet. Mot denna bakgrund görs bedömningen att en särskild marknadsrättslig sanktion bör införas i lagen om tjänster på den inre marknaden.

Den föreslagna regleringen innebär att en tjänsteutövare som inte fullgör skyldigheten att hantera klagomål enligt 19 § vid vite ska kunna åläggas att göra det av Patent- och marknadsdomstolen och att en talan om ett sådant åläggande väcks av Konsumentombudsmannen. Förslaget innebär vidare att Konsumentombudsmannen får möjlighet att själv meddela föreläggande om sådant åläggande i fall som inte är av större vikt. Bestämmelsen har 28 § marknadsföringslagen som förebild. Inom detta regelverk har möjligheten för Konsumentombudsmannen att själv meddela föreläggande i stället för att gå till domstol fått stor praktisk betydelse eftersom det besparar både parter och domstolarna betydande tid och besvär (jfr prop. 2007/08:115 s. 118). Det kan antas att en del av de överträdelse av 19 § lagen om tjänster på den inre marknaden som Konsumentombudsmannen kommer att hantera inte kommer att vara av större vikt. Det är därför angeläget att Konsumentombudsmannen ges befogenhet att själv besluta om föreläggande i dessa fall. Med fall som inte är av större vikt avses det samma som i 28 § marknadsföringslagen, dvs. klara fall som inte har principiellt intresse eller rör åtgärder av stor praktisk räckvidd (se prop. 1970:57 s. 84 f.).

Den nya regleringen innebär att Konsumentombudsmannen ges ökade befogenheter att ingripa mot näringsidkare. Utövandet av befogenheterna i 42–45 a §§ marknadsföringslagen kan innebära ett ingrepp i enskilda intressen. Befogenheterna bedöms vara avgränsade till sådan omfattning som är nödvändig. Att proportionalitetsprincipen ska beaktas vid bedömningen av hur befogenheterna bör utövas i det enskilda fallet följer redan av 5 § förvaltningslagen (2017:900).

Med anledning av den nya sanktionsbestämmelsen bör en följdändring göras i lagen (2016:188) om patent- och marknadsdomstolar som innebär att lagen om tjänster på den inre marknaden läggs till i den uppräkningsavlagar enligt vilka Patent- och marknadsdomstolen är behörig domstol.

6 Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser

Förslag

Lagändringarna ska träda i kraft den 1 mars 2027.

Bedömning

Det behövs inga övergångsbestämmelser.

Skälen för förslaget och bedömningen

De föreslagna lagändringarna innebär att en redan befintlig skyldighet kompletteras med sanktionsbestämmelser som innebär utökade tillsyns- och utredningsbefogenheter för Konsumentombudsmannen. Lagstiftningen bör träda i kraft så snart som möjligt. Detta bedöms kunna ske den 1 mars 2027. De nya tillsyns- och utredningsbefogenheterna bör kunna tillämpas omedelbart vid ikraftträdandet på överträdelser som sker från och med den tidpunkten.

7 Konsekvenser

Promemorians bedömning

Förslagen medför inte några ökade kostnader för företagen.

Kostnadsökningar för Sveriges Domstolar och Konsumentverket ryms inom befintliga ramar.

Förslagen bedöms inte medföra några ökade kostnader för andra statliga myndigheter, kommuner eller regioner.

Skälen för bedömningen

Förslagen i denna promemoria innebär att en särskild sanktionsmöjlighet kopplas till tjänsteutövares skyldighet att hantera klagomål och att Konsumentombudsmannen ges utökade tillsyns- och utredningsbefogenheter. Syftet är att möjliggöra en effektiv tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering och i förlängningen att förbättra regel efterlevnaden och stärka konsumentskyddet. Ökade möjligheter att ingripa mot överträdelser på konsumentskyddsområdet har också positiva konsekvenser för näringslivet i stort, genom att det bidrar till en väl fungerande marknad och en sund konkurrens.

Förslagen innebär inte att det införs nya eller högre krav på tjänsteutövarna – skyldigheten att hantera klagomål följer redan av befintlig lagstiftning. För de tjänsteutövare som följer lagen och hanterar klagomål på ett tillfredsställande sätt bedöms de föreslagna ändringarna inte medföra några ökade kostnader.

Förslagen innebär att Konsumentverket pekas ut som ansvarig tillsynsmyndighet över bestämmelsen om klagomålshantering i lagen om tjänster på den inre marknaden. Genom förslagen ges Konsumentombudsmannen en särskild befogenhet att ingripa mot tjänsteutövare som bryter mot den aktuella bestämmelsen. Eventuella kostnadsökningar bedöms kunna finansieras inom ramen för befintliga anslag.

Talan om åläggande enligt den nya sanktionsbestämmelsen väcks vid Patent- och marknadsdomstolen. I de fall Konsumentombudsmannen själv beslutar om åläggande kan det överklagas dit. Måltillströmningen kan komma att öka marginellt. Eventuella kostnadsökningar bedöms vara begränsade och ryms inom befintliga anslag.

Förslagen bedöms inte medföra några ökade kostnader för andra statliga myndigheter, kommuner eller regioner.

8 Författningskommentar

8.1 Förslaget till lag om ändring i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden

19 a § Den som inte fullgör skyldigheten enligt 19 § får åläggas att göra det. Åläggandet får förenas med vite. En talan om ett sådant åläggande väcks vid Patent- och marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen.

I ett fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela ett föreläggande om ett sådant åläggande som avses i första stycket.

Genom paragrafen införs en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av skyldigheten enligt 19 § att hantera klagomål. Dessutom regleras under vilka förutsättningar Konsumentombudsmannen får meddela förelägganden om ålägganden. Övervägandena finns i avsnitt 5.

Enligt *första stycket* kan den, som inte uppfyller skyldigheten att besvara klagomål så snart som möjligt och skyndsamt försöka finna en tillfredsställande lösning, åläggas att göra det. Åläggandet får förenas med vite. Ett åläggande kommer i regel innebära att tjänsteutövaren i framtiden måste uppfylla skyldigheten i 19 § för att undvika att ett vite döms ut. Syftet med bestämmelsen är att skydda konsumenterna som kollektiv mot att ansvariga tjänsteutövare underlåter att uppfylla skyldigheten att besvara klagomål. En talan om ett åläggande enligt första stycket väcks vid Patent- och marknadsdomstolen. Lagen (2016:188) om patent- och marknadsdomstolar tillämpas på det förfarandet. Konsumentombudsmannen är ensam behörig att väcka talan.

Enligt *andra stycket* får Konsumentombudsmannen i vissa fall meddela ett föreläggande om ett sådant åläggande som avses i första stycket. Befogenheten är begränsad till fall som inte är av större vikt, dvs. klara fall som inte har principiellt intresse eller rör åtgärder av stor praktisk räckvidd (jfr prop. 1970:57 s. 84 f.) Bestämmelsen är utformad med 28 § marknadsföringslagen som förebild.

19 b § *I ett tillsynsärende om en tjänsteleverantörs skyldighet enligt 19 § tillämpas 42–45 a §§ marknadsföringslagen (2008:486) och det som i övrigt gäller enligt den lagen vid tillämpningen av de bestämmelserna.*

När Konsumentombudsmannen meddelar ett föreläggande enligt 19 a § andra stycket tillämpas också 28 § marknadsföringslagen.

I paragrafen ges Konsumentombudsmannen vissa utrednings- och tillsynsbefogenheter. Dessutom regleras vad som gäller enligt marknadsföringslagen när Konsumentombudsmannen meddelar förelägganden om ålägganden. Övervägandena finns i avsnitt 5.

Enligt *första stycket* tillämpas 42–45 a §§ marknadsföringslagen i ett tillsynsärende om skyldigheten att besvara klagomål. Det innebär att Konsumentombudsmannen har vissa tillsyns- och utredningsbefogenheter som närmare anges där, t.ex. befogenhet att förelägga tjänsteutövaren att yttra sig, lämna upplysningar och tillhandahålla de handlingar som behövs i ärendet. Dessutom ska andra bestämmelser i marknadsföringslagen, som är aktuella vid en tillämpning av 42–45 a §§, gälla. Det handlar bl.a. om de processuella bestämmelserna i 49 och 51 §§ om utdömande av vite och överklagande.

Enligt *andra stycket* ska, utöver 42–45 a §§ marknadsföringslagen, regleringen i 28 § marknadsföringslagen tillämpas när Konsumentombudsmannen meddelar ett föreläggande med stöd av 19 a § andra stycket. Detta innebär bl.a. att ett sådant föreläggande från Konsumentombudsmannen enligt huvudregeln ska förenas med vite och att Konsumentombudsmannen får bestämma att ett föreläggande ska gälla omedelbart.

8.2 Förslaget till lag om ändring i lagen (2016:188) om patent- och marknadsdomstolar

1 kap. Inledande bestämmelser

4 § Patent- och marknadsdomstolen handlägger mål och ärenden enligt det som föreskrivs i

1. lagen (1949:345) om rätten till arbetstagares uppfinningar, lagen (1971:1078) om försvarsuppfinningar, lagen (1978:152) om svensk domstols behörighet i vissa mål på patenträttens område m.m., växtförädlarrättslagen (1997:306) och patentlagen (2024:945),

2. lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk, mönsterskyddslagen (1970:485), lagen (1992:1685) om skydd för kretsmönster för halvledarprodukter, varumärkeslagen (2010:1877), lagen (2017:322) om medling i vissa upphovsrättstvister, lagen (2018:1653) om företagsnamn, lagen (2018:1654) om sanktioner vid intrång i rätten till vissa skyddade beteckningar och lagen (2025:949) om kontroll av skyddade beteckningar på hantverks- och industriprodukter,

3. konkurrenslagen (2008:579), marknadsföringslagen (2008:486), lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare, lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, försäkringsavtalslagen (2005:104), lagen (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet, lagen (2010:510) om lufttransporter, lagen (2010:1350) om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden, lagen (2014:836) om näringsförbud, lagen (2014:1344)

med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, konkurrensskadelagen (2016:964), lagen (2016:977) om kollektiv förvaltning av upphovsrätt, lagen (2020:514) med kompletterande bestämmelser till EU:s plattformsförordning, lagen (2023:730) om grupptalan till skydd för konsumenters kollektiva intressen och lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden, och

4. annan lag

Paragrafen innehåller bestämmelser om Patent- och marknadsdomstolens verksamhetsområde. Övervägandena finns i avsnitt 5.

Ändringen i *tredje punkten* innebär att lagen om tjänster på den inre marknaden läggs till i den uppräkningslista av lagar enligt vilka Patent- och marknadsdomstolen är behörig domstol.