

# Lagrådsremiss

## Skärpt tillsyn över tjänsteleverantörers klagomålshantering

---

Regeringen överlämnar denna remiss till Lagrådet.

Stockholm den 7 juli 2026

*Erik Slottnér*

*Simon Isaksson*  
(Finansdepartementet)

## Lagrådsremissens huvudsakliga innehåll

I denna lagrådsremiss föreslås att det i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden ska införas en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av skyldigheten att hantera klagomål. Förslaget innebär att den tjänsteleverantör som inte besvarar klagomål från en tjänstemottagare så snart som möjligt och skyndsamt försöker finna en tillfredsställande lösning, ska kunna förpliktas att göra det. Genom förslaget ges Konsumentombudsmannen samma utrednings- och tillsynsbefogenheter som gäller enligt marknadsföringslagen (2008:486) även i tillsynsärenden om klagomålshantering. Förslaget syftar till att möjliggöra en effektiv tillsyn över tjänsteleverantörers klagomålshantering.

Lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 mars 2027.

## Innehållsförteckning

1	Beslut .....	3
2	Lagtext .....	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 och dess beredning .....	7
4	Bakgrund och gällande rätt .....	7
4.1	Brister i företagens kundtjänster .....	7
4.2	Lagen om tjänster på den inre marknaden .....	7
4.3	Skyldighet att ha effektiva kontaktvägar och att hantera klagomål enligt andra författningar .....	9
4.3.1	Skyldighet att ha effektiva kontaktvägar .....	9
4.3.2	Skyldighet att hantera klagomål .....	10
5	En ny sanktionsbestämmelse i lagen om tjänster på den inre marknaden .....	11
6	Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser .....	16
7	Konsekvenser .....	17
8	Författningskommentar .....	18
8.1	Förslaget till lag om ändring i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden .....	18
8.2	Förslaget till lag om ändring i lagen (2016:188) om patent- och marknadsdomstolar .....	19
Bilaga 1	Sammanfattning av promemorian Skärpt tillsyn över tjänsteutövers klagomålshantering .....	21
Bilaga 2	Promemorians lagförslag .....	22
Bilaga 3	Förteckning över remissinstanserna .....	25

# 1 Beslut

Regeringen har beslutat att inhämta Lagrådets yttrande över förslag till

1. lag om ändring i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden,
2. lag om ändring i lagen (2016:188) om patent- och marknadsdomstolar.

## 2 Lagtext

Regeringen har följande förslag till lagtext.

### 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 skyldigheterna 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.*

*19 b §*

*I ett tillsynsärende om en tjänstleverantörs skyldigheter 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 §<sup>1</sup>**

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 (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden*, 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

<sup>1</sup> Senaste lydelse 2025:952.

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

kompletterande bestämmelser till EU:s plattformsförordning och lagen (2023:730) om grupptalan till skydd för konsumenters kollektiva intressen, och

4. annan lag.

---

Denna lag träder i kraft den 1 mars 2027.

## 3 Ärendet och dess beredning

Inom Finansdepartementet har departementspromemorian Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering tagits fram. I promemorian föreslås bl.a. att det i lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden ska införas en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av skyldigheten att hantera klagomål. Promemorian har tagits fram mot bakgrund av bl.a. Konsumentverkets rapport *Brister i företagens kundtjänster* (2025:3).

En sammanfattning av promemorian finns i *bilaga 1*. Promemorians lagförslag finns i *bilaga 2*. Promemorian har remissbehandlats och en förteckning över remissinstanserna finns i *bilaga 3*. Remissyttrandena finns tillgängliga på regeringens webbplats, [regeringen.se](http://regeringen.se), och i Finansdepartementet (Fi2026/00345).

I denna lagrådsremiss behandlas promemorians förslag.

## 4 Bakgrund och gällande rätt

### 4.1 Brister i företagens kundtjänster

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 företagets 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. Problemet tycks delvis bero på bristande regelefterlevnad (s. 11–14).

En skyldighet för näringsidkare att svara på och hantera frågor och klagomål från konsumenter finns i lagstiftning för en rad olika branscher. Av 19 § 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 den bestämmelsen, till skillnad från annan sektorslagstiftning, inte är förenad med någon särskild sanktion och att det inte finns någon utpekad tillsynsmyndighet (s. 11 och 12).

### 4.2 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, bl.a. icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse, finansiella tjänster, elektroniska kommunikationstjänster, hälso- och sjukvårdstjänster och vissa transporttjänster (artikel 2.2 och 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 (4 §). 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 (2 §lagen om tjänster på den inre marknaden). Trots de undantagna verksamheterna är tjänstesektorn som omfattas av lagen relativt stor och innefattar bl.a. affärstjänster (konsultbyråer, juridiska tjänster och reklambyråer), detaljhandel, hotell- och restaurangverksamhet, bygg- och hantverkstjänster, personliga tjänster (frisörer och skönhetssalonger) och IT-tjänster (programmering, systemutveckling och webbdesign). Begreppet tjänst definieras i lagen som en prestation som utförs mot ekonomisk ersättning (4 §). Tjänster som inte utförs mot ekonomisk ersättning omfattas alltså inte av lagen. En tjänstemottagare kan enligt lagen vara både konsument och näringsidkare.

Enligt artikel 27.1 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 finns 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 till bestämmelsen (prop. 2008/09:187 s. 162 och 163) 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. Vad som ska anses som skäligen tid för att besvara klagomål kan skifta med omständigheterna. Det får anses rimligt att klagomål normalt besvaras inom en månad. 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 ansågs det dock inte lämpligt att lagfästa någon tidsfrist. Dessutom ansågs att en lagstadgad tidsgräns kunde riskera att gå längre än tjänstedirektivets bestämmelse ger utrymme för.

I förarbetena konstaterades 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. Bedömningen gjordes därför att det bör vara möjligt att åtgärder som svarar mot kravet på klagomålshantering kan innefattas i definitionen av otillbörliga affärsmetoder. Mot den bakgrunden ansågs brister i en tjänsteleverantörs klagomålshantering kunna prövas med stöd av marknadsföringslagen även utan att det särskilt angavs i lag (prop. 2008/09:187 s. 163).

## 4.3 Skyldighet att ha effektiva kontaktvägar och att hantera klagomål enligt andra författningar

### 4.3.1 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 stycket 1). Detsamma gäller, vid andra avtal än distansavtal, enligt 22 a § första stycket 1 marknadsföringslagen. Bestämmelserna genomför artikel 5 och artikel 6.1 c i Europaparlamentets 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 effektivt kommunicera 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 8 § första stycket lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets 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. Bestämmelsen genomför artikel 5.1 c i Europaparlamentets 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 i ovanstående fall är 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 kontakt-

uppgifter men ställer inga uttryckliga krav på näringsidkarens hantering av frågor och klagomål.

### 4.3.2 Skyldighet att hantera klagomål

En skyldighet för näringsidkare att svara på och hantera frågor och klagomål från konsumenterna finns, utöver i lagen om tjänster på den inre marknaden, i ett flertal 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 artiklarna 26 och 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. 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 och 6 §§ lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar.

Enligt 4 kap. 40 § ellagen (1997:857) ska nätföretag ha fastställda rutiner för hanteringen av klagomål från kunder som är konsumenter. En elleverantör ska vidare enligt 9 kap. 19 § samma lag ha fastställda rutiner för att kunna hantera klagomål från elanvändare på ett snabbt, enkelt och rättvist sätt. Energimarknadsinspektionen utövar tillsyn över att bestämmelserna följs och har utrednings- och tillsynsbefogenheter enligt den lagen, bl.a. genom möjlighet att meddela vitesföreläggande (12 kap. samma lag).

Försäkringsdistributörer ska enligt 4 kap. 15 § 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 och försäkringsdistributören ska besvara klagomålen snarast möjligt. Finansinspektionen utövar tillsyn över att bestämmelserna följs och har utrednings- och tillsynsbefogenheter enligt den lagen, bl.a. genom möjlighet att meddela vitesföreläggande (9 kap. samma lag).

Enligt 14 kap. 13 § spellagen (2018:1138) ska en licenshavare ha rutiner och bemanning för hantering av klagomål och andra frågor om de spel som tillhandahålls. Spelmyndigheten utövar tillsyn över att bestämmelsen följs och har utrednings- och tillsynsbefogenheter enligt den lagen, bl.a. genom möjlighet att meddela vitesföreläggande (18 kap. samma lag).

Den som har tillstånd att bedriva postverksamhet ska enligt 4 kap. 10 § 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 handlägg-

ningskostnader. Post- och telestyrelsen utövar tillsyn över att bestämmelserna följs och har utrednings- och tillsynsbefogenheter enligt den lagen, bl.a. genom möjlighet att meddela vitesföreläggande (4 kap. samma lag).

En betaltjänstleverantör ska enligt 5 kap. 58 § lagen (2010:751) om betaltjänster ha lämpliga och effektiva förfaranden för hantering av klagomål från betaltjänstanvändare. Finansinspektionen utövar tillsyn över att bestämmelsen följs och har utrednings- och tillsynsbefogenheter enligt den lagen, bl.a. genom möjlighet att meddela vitesföreläggande (8 kap. samma lag).

Lagen om tjänster på den inre marknaden ska inte tillämpas i fråga om bl.a. tjänster på transportområdet, finansiella tjänster, eller tillhandahållande av hasardspel där penningvärdet satsas (2 §). Tjänstleverantörer 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

### **Regeringens förslag**

Det ska införas en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av skyldigheten att hantera klagomål. Sanktionen ska innebära att den tjänstleverantör 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 även i tillsynsärenden om klagomålshantering.

Patent- och marknadsdomstolen ska vara behörig domstol i mål om klagomålshantering enligt lagen om tjänster på den inre marknaden.

### **Promemorians förslag**

Förslaget i promemorian stämmer överens med regeringens.

### **Remissinstanserna**

Majoriteten av remissinstanserna, bl.a. *Allmänna reklamationsnämnden*, *Justitiekanslern*, *Kammarkollegiet*, *Konsumentverket*, *Post- och telestyrelsen*, *Riksdagens ombudsmän* och *Tillväxtverket*, tillstyrker eller har inga

synpunkter på förslaget. *Uppsala universitet (juridiska fakulteten)* uttrycker att förslaget skapar bättre förutsättningar att ingripa mot brister som hittills inte verkar ha kunnat hanteras på ett effektivt sätt. *Kommerskollegium* bedömer att förslaget kan stärka förtroendet för tjänstehandel och förbättra tjänstemottagares möjlighet att få klagomål hanterade effektivt. Myndigheten framhåller vikten av att den nya tillsynsordningen tillämpas på ett sätt som är förenligt med tjänstedirektivets regler om fri rörlighet för tjänster, och att den inte utvecklas till krav på lokal etablering, svensk representant, svensk adress, svenskt telefonnummer eller andra nationella särkrav för tjänsteleverantörer etablerade i andra EES-stater. Myndigheten anser också att vägledning till företag bör övervägas. *Svenska Resebranchföreningen* anser att Konsumentverket tillsammans med branschen bör tar fram riktlinjer om vad som är en godtagbar klagomålshantering.

Ett flertal remissinstanser, bl.a. *Byggföretagen*, *Svea hovrätt (Patent- och marknadsöverdomstolen)* och *Visita*, efterfrågar förtydliganden av skyldigheterna att besvara klagomål så snart som möjligt och skyndsamt försöka finna en tillfredsställande lösning. *Konsumentvägledarnas förening* anser att förslaget bör kompletteras, bl.a. med en skyldighet för tjänsteleverantörer att bekräfta meddelanden från tjänstemottagare. *Sveriges konsumenter* anser att i det fall då Konsumentombudsmannen varken väcker talan eller själv beslutar om ett föreläggande bör annan myndighet eller konsumentorganisation kunna väcka talan. Organisationen anser vidare att en månad inte är en skäligen tid inom vilken ett klagomål normalt sett ska hanteras och föreslår i stället att klagomål ska hanteras inom tio arbetsdagar. *Stockholms tingsrätt (Patent- och marknadsdomstolen)* påpekar att det normala får anses vara att en tillsynsmyndighet kan besluta om föreläggande vid vite utan talan i domstol och att det inte framgår varför möjligheterna att själv fatta beslut om åläggande ska vara begränsade till fall som inte är av större vikt. Domstolen anser vidare att det inte finns tillräckliga skäl som talar för att prövningen ska ske i Patent- och marknadsdomstolen i stället för allmän förvaltningsdomstol.

*Svenskt näringsliv* och *TechSverige* framhåller att alltför starkt fokus på sanktioner riskerar att flytta fokus från kundnytta och utveckling till riskhantering och mer regelstyrda processer. Enligt dessa bör främjandeinsatser, vägledning och självreglering vara förstahandsalternativen.

Några remissinstanser avstyrker förslaget. *Kontakta* bedömer att marknadsföringslagen redan ger lagstöd för tillsyn, förelägganden och viten. Enligt organisationen bör Konsumentverket bedriva tillsyn enligt gällande lagstiftning innan en ny reglering införs. Enligt *Svensk handel* finns det skäl att avvakta med förslaget till dess att den s.k. ångerfunktionen i distansavtalslagen har kunnat utvärderas. *Näringslivets delegation för marknadsrätt* påpekar att uttrycket klagomål inte är avsett att omfatta all kundservicekommunikation. I andra språkversioner av tjänstedirektivet används enligt organisationen ord med innebörd motsvarande reklamation, vilket omfattas av marknadsföringslagen.

### **Skälen för regeringens förslag**

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 affärs-

beslut, 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 konsumenterna kan utöva sina lagliga och avtalade rättigheter. Om konsumenterna 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 konsumenterna upplever problem med alltför långa svarstider hos företagens kundtjänster och att utlovade åtgärder inte vidtas.

Sedan den 19 juni 2026 är näringsidkare skyldiga att tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten för avtal som ingåtts genom ett onlinegränssnitt, såsom en webbplats eller mobilapplikation. Konsumenterna ska genom ångerfunktionen kunna frånträda avtalet direkt på webbplatsen eller i applikationen. Bestämmelsen konstituerar ingen ångerrätt i sig utan innebär att det ska finnas en teknisk lösning för att utöva ångerrätten. Syftet är att öka konsumenternas medvetenhet om ångerrätten och möjliggöra att den enkelt kan utnyttjas (2 kap. 10 a § distansavtalslagen, se även prop. 2025/26:84 s. 36–40). Regleringen bedöms underlätta för konsumenterna att säga upp avtal som ingåtts online och utgör därför ett viktigt komplement till företagens kundtjänster. Det finns dock många andra anledningar till att konsumenterna kan behöva komma i kontakt med ett företag. Enligt regeringen finns det därför, till skillnad från vad bl.a. *Svensk handel* anser, inte anledning att avvakta en utvärdering av ångerfunktionen innan åtgärder vidtas för att skärpa tillsynen över företags kundtjänster.

En skyldighet för näringsidkare att hantera klagomål från konsumenterna finns i sektorslagstiftning på en rad olika områden (se avsnitt 4.3.2). I lagen om tjänster på den inre marknaden finns också en sådan skyldighet: Tjänsteleverantörer som omfattas av lagens tillämpningsområde ska besvara klagomål från en tjänstemottagare så snart som möjligt och skyndsamt försöka finna en tillfredsställande lösning (19 §). Till skillnad från övrig sektorslagstiftning saknar lagen dock bestämmelser om tillsyn och sanktioner mot en tjänsteleverantör som bryter mot skyldigheten. Lagen om tjänster på den inre marknaden omfattar tjänsteleverantörer verksamma inom en stor del av tjänstesektorn och det får antas att en betydande andel av de företag som konsumenterna är i kontakt med omfattas av lagens tillämpningsområde. Det finns därför anledning att på nytt överväga om bestämmelser om tillsyn och sanktioner 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 (prop. 2008/09:187 s. 163). 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 s.k. lagstridighetsprincipen. Om en tjänsteleverantör brister i sin klagomålshantering 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 § marknadsföringslagen). För att Konsumentombudsmannen ska kunna ingripa krävs dock även att åtgärden (t.ex. lång svarstid eller bristfälligt svar) i märkbar mån påverkar eller sannolikt påverkar mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut (det s.k. transaktionstestet). Det förefaller dessutom som en tveksam lösning 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 tjänsteleverantörers klagomålshantering fullt ut kan hanteras med stöd av marknadsföringslagen. Regeringen anser därför, till skillnad från bl.a. *Kontakta* och *Näringslivets delegation för marknadsrätt*, att möjligheten att ingripa mot brister i tjänsteleverantörers klagomålshantering med stöd av marknadsföringslagen inte är tillräcklig. Enligt Konsumentverket används bestämmelsen om klagomålshantering sällan i tillsynsarbete. För att möjliggöra en effektiv tillsyn över tjänsteleverantörers klagomålshantering bör därför uttryckliga bestämmelser om tillsyn och sanktioner införas i lagen om tjänster på den inre marknaden.

Lagen om tjänster på den inre marknaden innehåller bestämmelser om tjänsteleverantörers informationsskyldighet gentemot tjänstemottagare (16 och 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 tjänsteleverantörers 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. Regeringen anser därför, till skillnad från *Stockholms tingsrätt (Patent- och marknadsdomstolen)*, att prövningen bör ske i Patent- och marknadsdomstolen.

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 § lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar). Konsumentombudsmannen har i tillsynsärenden rörande de aktuella bestämmelserna samma utrednings- och tillsynsbefogenheter som gäller enligt marknadsföringslagen (42–45 a §§ marknadsföringslagen).

En särskild marknadsrättslig sanktion, som den i lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, skulle överbrygga den otydlighet som gäller i fråga om marknadsförings-

lagens 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 skyndsamt 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. Regeringen bedömer vidare, till skillnad från *Svenskt näringsliv* och *TechSverige*, att det inte är tillräckligt med främjandeinsatser, vägledning och självreglering.

I lagen om tjänster på den inre marknaden bör det således införas en möjlighet för Patent- och marknadsdomstolen att vid vite ålägga tjänsteleverantörer som inte fullgör skyldigheten att hantera klagomål enligt 19 § att göra det. En talan om ett sådant åläggande bör väckas av Konsumentombudsmannen. Det kan antas att en del av de överträdelser som Konsumentombudsmannen kommer att hantera inte är av större vikt. För att bespara både parter och domstolarna tid och besvär med sådana fall, bör Konsumentombudsmannen även få möjlighet att själv meddela föreläggande om sådant åläggande i fall som inte är av större vikt (jfr 28 § marknadsföringslagen, se även prop. 2007/08:115 s. 118). Enligt regeringen bör den föreslagna regleringen följa samma systematik som det marknadsrättsliga sanktionssystemet. Det är därför inte aktuellt att, som Stockholms tingsrätt (Patent- och marknadsdomstolen) föreslår, låta tillsynsmyndigheten som huvudregel besluta om föreläggande vid vite utan att väcka talan i domstol. Det kan även konstateras att promemorian inte innehåller något sådant förslag.

Den föreslagna 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. Regeringen bedömer dock att befogenheterna är 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). Vid tillämpningen av bestämmelserna om hanteringen av klagomål ska vidare tjänstedirektivets krav på fri rörlighet för tjänster beaktas. Det innebär, som *Kommerskollegium* påpekar, att det bl.a. inte får ställas nationella särkrav som riskerar att missgynna tjänsteleverantörer från andra EES-länder i strid med direktivets regler om fri rörlighet för tjänster.

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

Det aktuella lagstiftningsärendet omfattar endast frågan om skyldigheterna enligt 19 § lagen om tjänster på den inre marknaden ska förenas med bestämmelser om tillsyn och sanktioner. Det är inte möjligt att, som bl.a. *Byggföretagen*, *Svea hovrätt* (*Patent- och marknadsöverdomstolen*) och *Visita* efterfrågar, i detta sammanhang ändra eller förtydliga befintliga skyldigheter. Skyldigheterna följer vidare av tjänstedirektivet och preciseringar av dessa skulle därmed riskera att gå längre än vad direktivet ger utrymme för (jfr prop. 2008/09:187 s. 161–163). Det kan i detta sammanhang understrykas att den sanktion som föreslås är åläggande vid vite, vilket innebär att näringsidkaren först får ett åläggande att vidta åtgärder.

Ett åläggande måste, av rättssäkerhetsskäl, utformas så att det klart och tydligt anger vilka handlingar som omfattas och vad näringsidkaren ska göra för att hörsamma åläggandet och undvika att ett vite döms ut. Det är först om näringsidkaren inte följer åläggandet som ett vite kan dömas ut.

Något beredningsunderlag för att, såsom bl.a. *Konsumentvägladarnas förening* och *Sveriges konsumenter* efterfrågar, utvidga förslaget till att omfatta även andra åtgärder finns inte. När det gäller önskemålet från Kommerskollegium och *Svenska Resebranschföreningen* om riktlinjer och vägledning är detta en fråga för tillsynsmyndigheten.

## 6 Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser

### **Regeringens förslag**

Lagändringarna ska träda i kraft den 1 mars 2027.

### **Regeringens bedömning**

Det behövs inga övergångsbestämmelser.

### **Promemorians förslag och bedömning**

Förslaget och bedömningen i promemorian stämmer överens med regeringens.

### **Remissinstanserna**

Endast en remissinstans yttrar sig särskilt över förslaget och bedömningen. *Svenskt näringsliv* anser att lagändringarna bör träda i kraft den 1 juli 2027 för att ge företagen mer tid att se över sina rutiner.

### **Skälen för regeringens förslag och bedömning**

De föreslagna lagändringarna innebär att en redan befintlig skyldighet kompletteras med sanktionsbestämmelser som innebär utökade tillsyns- och utredningsbefogenheter för Konsumentombudsmannen. Eftersom de föreslagna ändringarna inte innebär några nya krav på företagen bedömer regeringen att ändringarna 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 överträdelse som sker från och med den tidpunkten. Lagändringarna bedöms inte vara sådana att de motiverar särskilda övergångsbestämmelser.

## 7 Konsekvenser

### Regeringens bedömning

Förslaget om en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av skyldigheten att hantera klagomål medför inte några ökade kostnader för företagen.

Kostnadsökningar för domstolarna och Konsumentverket ryms inom befintliga ramar.

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

### Promemorians bedömning

Bedömningen i promemorian stämmer överens med regeringens.

### Remissinstanserna

Endast ett fåtal remissinstanser yttrar sig särskilt över bedömningen. *Domstolsverket* delar bedömningen att förslaget kan innebära en marginell målökning för domstolarna och instämmer i att denna hantering ryms inom ramen för befintliga anslag. *Stockholms tingsrätt (Patent- och marknadsdomstolen)* anser dock att det inte kan uteslutas att den ökade måltillströmningen kommer att innebära behov av ökade resurser. *Konsumentverket* instämmer i att tillsynsarbetet kan hanteras inom ramen för befintliga anslag. *Svenskt näringsliv* och *Svensk handel* anser att konsekvensutredningen är bristfällig vad gäller konsekvenserna för företag. De anser bl.a. att skyldigheten att hantera klagomål är otydlig och att det kan leda till oförutsebarhet vid tillämpningen av regelverket. Enligt *TechSverige* kan en mer sanktionsdriven ansats leda till ökad försiktighet, där företag avstår från att utveckla och införa nya lösningar.

*Kommerskollegium* bedömer att förslaget inte innehåller några nya eller ändrade materiella krav på tjänsteverksamhet som behöver anmälas enligt tjänstedirektivet.

### Skälen för regeringens bedömning

Förslaget innebär att en särskild sanktionsmöjlighet kopplas till tjänsteleverantörers skyldighet att hantera klagomål och att Konsumentombudsmannen ges utökade tillsyns- och utredningsbefogenheter. Syftet är att möjliggöra en effektiv tillsyn över tjänsteleverantörers klagomålshantering och i förlängningen förbättra regelefterlevnaden och stärka konsumentskyddet. Regeringen anser att tillsynsmyndigheters möjligheter att ingripa mot företag som inte följer reglerna är centralt för en välfungerande marknad präglad av sund konkurrens. Ett vitesföreläggande är vidare framåtsyftande och innebär att företaget ges möjlighet till rättelse innan ett vite kan dömas ut. Regeringen bedömer därför, till skillnad från *TechSverige*, att risken för sanktioner inte kommer att hämma företagens innovation inom kundservice.

Skyldigheten att hantera klagomål följer redan av befintlig lagstiftning och förslaget innebär därmed inte att det införs nya eller högre krav på

tjänsteleverantörerna. Regeringen bedömer därför att de föreslagna ändringarna inte kommer att medföra några ökade kostnader för de tjänsteleverantörer som följer lagen och hanterar klagomål på ett tillfredsställande sätt. För tjänsteleverantörer som, trots att det redan är en lagstadgad skyldighet, inte har rutiner för att hantera klagomål kan förslaget leda till kostnader för att säkerställa att reglerna följs. Detta är dock i linje med förslagets syfte att förbättra regelefterlevnaden och stärka konsumentskyddet. Som konstateras i avsnitt 5 är det i detta lagstiftningsärende inte möjligt att förtydliga befintliga skyldigheter, såsom skyldigheten att hantera klagomål. Det är i stället en fråga för rättstillämpningen. Förslaget kan däremot på sikt leda till att eventuella otydligheter undanröjs.

Förslaget innebär att Konsumentverket pekas ut som ansvarig tillsynsmyndighet över bestämmelsen om klagomålshantering i lagen om tjänster på den inre marknaden. Genom förslaget ges Konsumentombudsmannen en särskild befogenhet att ingripa mot tjänsteleverantörer som bryter mot den aktuella bestämmelsen. I likhet med *Konsumentverket* bedömer regeringen att eventuella kostnadsökningar kan hanteras 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. Även om många konsumenter upplever problem med företagets kundtjänster och lagens tillämpningsområde är brett, bedömer regeringen att måltillströmningen till Patent- och marknadsdomstolen inte kommer att öka i den utsträckning att eventuella kostnadsökningar inte ryms inom befintliga anslag.

Förslaget 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 skyldigheterna 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.*

Paragrafen, som är ny, innehåller en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av skyldigheterna att besvara klagomål från en tjänstemottagare så snart som möjligt och skyndsamt försöka finna en tillfredsställande lösning. I paragrafen regleras också under vilka förutsättningar Konsumentombudsmannen får meddela förelägganden om ålägganden. Övervägandena finns i avsnitt 5.

Enligt *första stycket* kan en tjänsteleverantör som inte uppfyller skyldigheten att besvara klagomål så snart som möjligt och skyndsamt försöka finna en tillfredsställande lösning åläggas att göra det. Åläggandet får för-

enas med vite. Ett åläggande kommer i regel innebära att tjänsteleverantören måste uppfylla skyldigheten om klagomålshandling i 19 § för att undvika att ett vite döms ut. 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 och 85). Bestämmelsen är utformad med 28 § marknadsföringslagen (2008:486) som förebild.

*19 b § 1 ett tillsynsärende om en tjänsteleverantörs skyldigheter 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, som är ny, ges Konsumentombudsmannen vissa utrednings- och tillsynsbefogenheter. Övervägandena finns i avsnitt 5.

Enligt *första stycket* tillämpas 42–45 a §§ marknadsföringslagen (2008:486) i ett tillsynsärende om skyldigheten om klagomålshandling i 19 §. Det innebär att Konsumentombudsmannen har vissa tillsyns- och utredningsbefogenheter som närmare anges där, t.ex. befogenhet att förelägga tjänsteleverantören 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 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.

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 halv-

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

# Sammanfattning av promemorian Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering

Bilaga 1

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.

## Promemorians lagförslag

### 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.

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

Bilaga 2

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

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

## **1 kap.**

### **4 §<sup>2</sup>**

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

<sup>2</sup> Senaste lydelse 2025:952.

Bilaga 2

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.

Efter remiss har yttranden kommit in från Allmänna reklamationsnämnden, Byggföretagen, Domstolsverket, Justitiekanslern, Kammarkollegiet, Kommerskollegium, Konsumentverket, Konsumentvägledarnas förening, Kontakta, Näringslivets delegation för marknadsrätt, Post- och telestyrelsen, Riksdagens ombudsmän, Stockholms tingsrätt (Patent- och marknadsdomstolen), Svea hovrätt (Patent- och marknadsöverdomstolen), Svensk handel, Svenska Resebranschföreningen, Svenskt näringsliv, Sveriges konsumenter, TechSverige, Tillväxtverket, Uppsala universitet (juridiska fakulteten) och Visita.

Därutöver har yttranden inkommit från privatpersoner.

Följande remissinstanser har inte svarat eller angett att de avstår från att lämna några synpunkter: Företagarna, Näringslivets regelnämnd, Regelrådet, Stockholms handelskammare, Stockholms universitet (juridiska fakulteten), Sveriges dövas riksförbund, Swedish Data & Marketing Association, Synskadades riksförbund och Teknikföretagen.