

Stockholm, 18 maj 2026

Remissvar till promemorian "Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering" Fi2026/00345

Sammanfattning

Promemorian föreslår att införa två nya paragrafer i Lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden, som syftar till att ge Konsumentverket förutsättningar att meddela förelägganden om ålägganden, vilka får förenas med vite, i fall som inte är av större vikt, eller väcka tala vid Patent- och marknadsdomstolen, vid överträdelse av tjänsteutövares skyldighet att hantera "klagomål".

Kontakta avstyrker promemorians förslag i sin helhet av följande skäl:

1. Förslaget är ett exempel på **överreglering**, då Marknadsföringslagen redan ger lagstöd för tillsyn, förelägganden och viten, och för vilken Konsumentverket redan är utpekad tillsynsmyndighet.
2. **Brist på tillsyn är ett reellt problem**. Innan ny reglering införs ska det istället ställas krav på Konsumentverket såsom utpekad myndighet, att bedriva den tillsyn de enligt gällande lagstiftning är ålagda att genomföra.
3. **"Klagomål" är inte definierat** i vare sig lagen om tjänster på den inre marknaden eller i promemorian. Allmänna synpunkter eller generella missnöjesyttringar ska i detta sammanhang inte anses som klagomål. Det är bekymmersamt att ens överväga införande av ny reglering utan en tydlig definition av vilken typ av konsumentärenden som avses.
4. **Ångerrätt, reklamationer** och hantering av reklamationer **har redan starkt stöd i lagstiftningen**.
5. Lagen om tjänster på den inre marknaden **undantar ett antal tjänster och därutöver alla varor**. Att tillföra reglering i en lag som medger så många undantag leder endast till sämre konsumentvillkor.
6. **Pandemi** med krav på distanskommunikation och **skenande elpriser** orsakade på kort tid enorma ökade krav på företags kundserviceverksamheter under 2021-2022, perioden för Konsumentverkets kartläggning. Lagstiftning ska utgå ifrån normalläge, inte undantagstillstånd.
7. Förslaget **åsidosätter rättssäkerheten**, då utökade befogenhet för Konsumentverket att på egen hand fatta beslut och utdöma viten, utan dagens viktiga neutrala rättsliga prövning, riskerar att inte överklagas på grund av att företag saknar ekonomiska förutsättningar.
8. **Konsumenter har ett ansvar att göra välinformerade val**. Låga konsumentpriser innebär att kostnader måste kapas i något led, vilket kan innebära lägre kvalitet eller sämre tillgång till kundservice. Väl fungerande kundservice med hög tillgänglighet är förenat med höga kostnader, vilket ökar konsumentpriser på tjänster och produkter.

Sammantaget, man ska inte kräva mer lag av lagstiftaren innan man uttömt samtliga redan existerande möjligheter att uppnå vad som eftersträvas. **Det är hög tid att Konsumentverket använder sig av befintligt regelverk och agerar mot de specifika aktörer som brister – innan ny lagstiftning införs.**

1. Fördjupande resonemang

Det är lätt att låta sig förledas att tro att mera lagstiftning leder till ett stärkt konsumentskydd, då det till synes är en enkel åtgärd för att komma till rätta med oseriösa aktörer. Men att med mer reglering komma åt de som redan struntar i befintlig reglering, är fel väg att gå. Det har provats förut och slutsatsen är alltid densamma – oseriösa och kriminella tar inte intryck av lagstiftning. Inte heller de som av okunnighet gör fel, träffas av mer lagstiftning.

För att komma åt problem är snabb och effektiv riktad tillsyn med tillhörande rättsliga åtgärder de medel som ska tillämpas.

Att införa mera lagstiftning och regelverk, till vad som redan är reglerat, är ett bara ytterligare exempel på överreglering som redan råder. Promemorians förslag tillför inget som inte redan är reglerat.

1.1 Överreglering

I promemorian anges att skyldigheten att hantera klagomål redan följer av befintliga lagstiftningar och det upprepas att Marknadsföringslagen redan ger lagstöd för tillsyn, förelägganden och viten, och för vilken Konsumentverket redan är utpekad tillsynsmyndighet. Att då ytterligare reglera det som redan är reglerat, är endast att anse som överreglering.

I en tid då regelbördan ständigt ökar på grund av den regleringsiver som sedan ett antal år råder, står detta förslag till överreglering i stark motsats till det arbete för regelförenkling som Regeringen bedriver.

MFL (2008:486) har ett brett tillämpningsområde och omfattar åtgärder före, under och efter försäljning eller leverans av varor och tjänster. Marknadsföring eller agerande före, under och efter försäljning som sker i strid mot lagstiftning och marknadens egenåtgärder i form av etablerad självreglering, anses oförenlig med god marknadsföringssed.

MFL (2008:486) omfattar affärsmetoder som näringsidkare använder efter det att avtal har ingåtts, vilket är tidpunkten för då kunder kan komma att behöva tillgång till kundservice. I förarbetena konstaterade Regeringen att det ansågs möjligt att åtgärder som svarar mot kravet på klagomålshantering kan innefattas i definitionen av otillbörliga affärsmetoder. Mot den bakgrunden bedömde Regeringen att brister i en tjänsteleverantörs klagomålshantering kunde prövas med stöd av MFL utan att det särskilt angavs i lag. I detta har ingenting förändrats.

I promemorian står att läsa: "Enligt Konsumentverket används bestämmelsen om klagomålshantering sällan i tillsynsarbete", som argument för att ytterligare reglering ska adderas till Lagen om tjänster på den inre marknaden. Grundläggande vid all typ av reglering ska vara, att man uttömmer samtliga redan existerande möjligheter att uppnå vad som eftersträvas, innan man går till politiken för att be om mer reglering. Kontakta anser därför att Konsumentverket ska åläggas att tillämpa befintlig lagstiftning, och det skyndsamt, och att promemorians förslag avskrivs.

1.2 Brist på tillsyn är ett reellt problem

Konsumentverket ska såsom utpekad myndighet bedriva den tillsyn de enligt gällande lagstiftning är ålagda att göra. Konsumentverket konstaterar själva i promemorian att lagrummet i MFL sällan

används i deras tillsynsarbete. Frågan att ställa är varför mer lagstiftning ska öka deras förmåga att bedriva tillsyn?

Konsumentverket mottar uppger i sin rapport "Konsumentproblem i kundtjänst" från 2023 att de tar emot 25 000–30 000 anmälningar årligen. De konstaterar att det 2021 inkom 3 704 anmälningar och 2022 inkom 5 793 stycken. Totalt var det 45 olika bolag som stod för de största problemen. Hur många av dessa bolag som blev föremål för tillsyn, och hur snabbt tillsynen inleddes, är oklart. Men det kan konstateras att det är ett problem att ett fåtal aktörer tillåts agera på marknaden, och det över längre tidsperioder. Åtgärd för att öka konsumenttryggheten är snabb och aktiv tillsyn.

Jämför man med andra instanser för anmälningar ifrån konsumenter, såsom NIX-Nämnden och Reklamombudsmannen, så handläggs varje enskilt ärende som inkommer. Fällanden eller frianden meddelas inom 3-6 månader från det att anmälan inkommit.

Näringslivet konstaterar att den stora majoriteten av alla näringsidkare, gör rätt eller vill göra rätt. Det är endast några få procent aktörer som agerar bedrägligt eller är kriminella. Konsumentverket bekräftar återkommande denna bild i kontakt med näringslivet. Näringslivet konstaterar också att de få procenten bedrägliga aktörer, var och en för sig, orsakar stora volymer anmälningar. Konsumentverket delar även den uppfattningen. Mot bakgrund av detta är det av största vikt att Konsumentverket agerar skyndsamt och riktat mot de fåtal aktörer som orsakar marknadsstörningar och konsumentproblem.

1.3 "Klagomål" saknar definition

Den typen av åtgärder som promemorian föreslår är orimligt att lägga på något så allmänt som "klagomål".

Kontakta anser att det är bekymmersamt att ens överväga införande av ny reglering utan en tydlig definition av vilken typ av konsumentärenden som avses. Inte någonstans i tjänstelagen eller promemorian står att läsa vad den specifika definitionen av "klagomål" är eller vilka typer av ärenden som ska anses innefattas i begreppet "klagomål".

Ärenden till verksamheters kundservicefunktioner har mycket stor spridning och ser ofta olika ut beroende på bransch eller producent, där klagomål kan utgöra en del. Vanliga ärenden till kundservice är fakturafrågor, support- och handhavandefrågor, beställningar, informationsbehov eller uppsägningar.

Begreppet "klagomål" är diffust och vad som anses vara ett klagomål är ofta godtyckligt. Klagomål kan å ena sidan vara väl grundade, med det kan också vara godtyckliga åsikter som inte ska regleras, såsom andra typer av frågor till en kundservice inte ska eller kan regleras.

Enligt Kontaktas beskrivning av klagomål kan det avse att en kund i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av en tjänst eller vara. Klagomål kan riktas till en tillverkare av choklad och att deras choklad inte ska säljas på den ryska marknaden, abonnemanget är för dyrt, att fakturor är svåra att förstå fast de är korrekta, avslag på försäkringsanspråk trots strikt tillämpning av regelverk i handläggning av ärendet eller teknik som inte fungerar på grund av felaktigt handhavande, trots korrekt leverans. Listan kan göras lång. Att näringsidkare ska lastas för den typen av yttringar, kan inte vara lagstiftarens avsikt.

Allmänna synpunkter eller generella missnöjesyttringar ska i detta sammanhang inte anses som klagomål.

1.4 Ångerrätt och reklamationer redan reglerat

Ångerrätt och rätten till reklamationer har redan mycket starkt stöd i lagstiftningen. Dessa rättigheter återfinns också i marknadens olika egenåtgärder, såsom bland annat "Kontaktas etiska regler för kundkommunikation på distans och i kundservice".

När vara eller tjänst bevisligen har fel eller brister, är konsumenters rättigheter och näringslivets skyldigheter långtgående.

Klagomål som utgör reklamationer, ska således anses såsom reklamationer och förväntas hanteras som reklamationer. Kontakta kan inte förstå vad mer som behöver regleras?

1.5 Sämre konsumentvillkor vid undantag för varor och vissa tjänster

Tjänstedirektivet och Lagen om tjänster på den inre marknaden undantar ett antal tjänster och omfattar inte varor. Att då lägga in en bestämmelse om tillsyn och föreläggande i en sådan lagstiftning ter sig tämligen meningslöst, eftersom så mycket undantas. Kontakta dristar sig till att påstå att promemorians förslag till och med försämrar villkoren för konsumenter.

Konsumtion på distans utvecklas för varje år som går och framför allt när det gäller konsumtion av varor, då e-handel erbjuder lägre konsumentpriser. E-handels avsaknad av fysiska butiker ställer ännu höga krav på tillgång till kundservice ifall problem uppstår.

Promemorian anger att, Lagen om tjänster på den inre marknaden omfattar tjänsteutövare inom "en stor del" av tjänstesektorn och "det får antas" att en stor del av konsumenter kommer att omfattas.

Att anta något, i kombination med kunskap om alla undantag, kan inte utgöra grund för lagstiftning.

Att även fortsättningsvis tillämpa Marknadsföringslagen (2008:486) som har ett brett tillämpningsområde och omfattar åtgärder före, under och efter försäljning eller leverans av varor och tjänster, tillsammans med marknadens egenåtgärder, är till fördel för konsumentmarknaden och konsumenttryggheten.

1.6 Tidsperioden för utvärdering ger felaktigt underlag

Pandemin startade 2020, med följd att Sverige och hela världen fick ställa om. Under 2021- 2022 ställdes helt nya och utökade krav på näringsliv och verksamheter att tillhandahålla distanskommunikation, vilket betyder tillgängliga kundservicefunktioner. Särskilt stora krav ställdes på telekombolagen, då stora delar av svenska befolkningen behövde nya tekniska lösningar för arbete på distans (35 procent av anmälningarna gällande kundservice). Till detta kom hösten 2022 skenande elpriser som på kort tid ställde enorma ökade krav på energiföretagens kundserviceverksamheter. Många drabbades av så höga elpriser att de riskerade att behöva gå ifrån

hus och hem, skuldsättningar uppstod, avbetalningsplaner inrättades, och kundservicepersonal agerade samtalsstöd till desperata elkonsumenter.

Kundservice är helt beroende av personal som kan svara på konsumenternas kontakter i olika kontaktkanaler. När hela Sverige på en och samma gång söker 10 000-tals kundservicemedarbetare, uppstår brist på tillgång till personal. 2021 – 2022 hade företag därför stora svårigheter att rekrytera kundservicepersonal. När personal väl är på plats tar utbildning och introduktionstiden i regel flera veckor och ibland månader, innan personal är i full självständig ”drift”. Det innebär att svensk kundservice var kraftigt ansträngd från mitten av 2020 fram till 2023.

Vissa branscher och vissa bolag råkade extra illa ut dessa år. Ärendevolymer och ärendetyper som uppstod, var långt ifrån vad som kan anses normalt.

Konsumentverket undersökning ”Konsumentproblem i kundtjänst” från 2023 baseras på åren 2021-2022. I rapporten uppger de att två år valdes för att fånga upp systematiska problem. Men den tidsperiod som Konsumentverkets rapport avser kan inte anses utgöra ”normaltillstånd” på marknaden, vilket måste vara ett rimligt krav om rapporten ska utgöra faktabas för ex lagstiftning.

När Kontakta i möte med Konsumentverket påtalar att pandemi och elkris var ett par av de huvudsakliga orsakerna till att Konsumentverket noterat ökande anmälningstvolymer 2021 – 2022, ställde sig Konsumentverket först oförstående till påståendet. Sedan bekräftade de att ”det hade vi faktiskt inte tänkt på”. Kontakta finner det anmärkningsvärt att slutsatser kring samband, såsom att pandemi tillsammans med elkris ger ökade ärendevolymer, inte dras. Särskilt när det tydligt framgår i anmälningstatistiken.

Lagstiftning måste baseras på fakta och analys av normaltillstånd på marknaden, inte undantagstillstånd.

1.7 Förslaget åsidosätter rättssäkerheten

Tillägget §19 i Lagen om tjänster på inre marknaden innebär att Konsumentombudsmannen ges utökade möjligheter att själv fatta beslut och meddela föreläggande i ”fall som inte är av större vikt”. Kontakta anser att detta kan åsidosätta rättssäkerheten. Den utökade befogenheten skulle ge Konsumentverkets möjlighet att på egen hand fatta beslut och utdöma viten, vilka riskerar att inte överklagas av de förelagda företagen, på grund av avsaknad av ekonomiska förutsättningar.

För att överklaga Konsumentverkets beslut krävs ekonomiska förutsättningar, vilket inte alla företag har. Särskilt inte nyetablerade företag, som också riskerar att tillhöra just den målgruppen som av okunskap och brist på erfarenhet orsakar brister eller gör fel.

Som exempel och stöd för påstående om rättsosäkerhet, vill Kontakta lyfta det av Konsumentverket fattade beslutet att tvinga operatören Hallon att tillhandahålla telefonnummer till sin kundservice på bolagets webbsida, trots att något sådant krav inte finns i någon lagtext. Kontakta har vid flera tillfällen adresserat Konsumentverket det faktum att lagstöd för sådant krav inte finns och att det framgår av Kontaktas ”Etiska regler för kundkommunikation på distans och i kundservice”. Tack vare att Hallon har ekonomiska förutsättningar överklagade de Konsumentverkets beslut och fick rätt i PMÖD. Hade Konsumentverket beslut istället riktats mot bolag utan förutsättningar att överklaga, hade Konsumentverkets beslut riskerat att bli vägledande, vilket hade varit felaktigt.

Kontakta finner att dagens bestämmelser i Marknadsföringslagen är full tillräckliga och därför ska kvarstå.

1.8 Konsumenter har ett ansvar att göra välinformerade val.

Väl fungerande kundservice med hög tillgänglighet är förenat med höga kostnader, vilket ökar konsumentpriser på tjänster och produkter. Låga konsumentpriser innebär att kostnader måste kapas i något led, vilket kan innebära lägre kvalitet eller sämre tillgång till kundservice.

Kontakta konstaterar att låga priser ofta är det främsta kriteriet för konsumenter vid köp av tjänst eller vara, vilket riskerar att konsumenter åsidosätter sitt eget ansvar att tillgodogöra sig annan viktig information om tjänster och varors beskaffenhet, eller kundservice, innan avtal ingås.

Promemorian konstaterar att "Konsumenters problem med företags kundtjänster" uppstår framför allt efter att ett köp av vara eller tjänst har genomförts", samt att "Efter ett köp är konsumenten beroende av att kunna komma i kontakt med näringsidkaren...". För att undvika detta krävs således att konsument är noggrann innan köp.

I självregleringen Kontaktas "Etiska regler för kundkommunikation på distans och i kundservice" anges att företag på ett tydligt sätt ska informera om de kanaler för kundservice som de erbjuder, samt vilken tillgänglighet som finns, innan avtal ingås. Kontakta anser därför att det måste kunna ställas krav på konsumenter att göra välinformerade val, då sådana förutsättningar finns.

2. Att beakta

- Författningskommentaren anger att syftet med bestämmelsen i §19 lagen om tjänster på den inre marknaden är att skydda konsumenter som kollektiv. Mot bakgrund av att lagen undantar så många tjänster och samtliga varor, ställer sig Kontakta frågande till att den föreslagna regleringen kan uppnå detta?
- Förslaget står i strid mot Konsumentverkets egen anmälningsstatistik som visar att det är vissa bolag som står för de stora bristerna att uppfylla sina skyldigheter, och att flera av dessa skulle falla utanför regleringens undantag. Konsumentverket har redan befogenheter enligt MFL att agera mot dessa bolag, varför MFL är fullt tillräcklig.
- Enligt artikel tjänstedirektivet ska tjänsteleverantörer besvara "klagomål" eller förfrågan "så snart som möjligt" eller "hanteras skyndsamt" och det har Regeringen bedömt till max 1 månad. Det finns inget redovisat statistiskt säkerställt underlag som stödjer att näringslivet generellt dröjer längre.
- Kraven på kontaktvägar hör inte hemma i förslaget. Det är en del av näringsfriheten att näringsidkare inom ramen för gällande lagstiftning och god information till konsumenter innan avtal ingås, har frihet att tillhandahålla de kontaktvägar som näringsidkaren anser lämpligt. Detta har också PMÖD nyligen fastslagit i en dom (Mål nr PMT 13029-25 angående kundtjänst via telefon, KO mot Hallon). I dom publicerad den 1 april 2026 konstaterade domstolen att mobiloperatören Hallon inte gjorde fel som inte publicerade sitt telefonnummer till kundtjänsten på företagets webbsida.
- Promemorian anger att föreslagna lagstiftning inte kommer att medföra ökade kostnader för vare sig domstolar, statliga myndigheter, kommuner eller regionen, och inte heller Konsumentverket, då "måltillströmningen kan komma att öka marginellt". Om problemet som

lagstiftningen ska åtgärda är så litet att det inte kommer att ge någon påverkan, undrar Kontakta om den utökade lagstiftningen verkligen är nödvändig?

Konkurrenspåverkan

Promemorian konstaterar att förslaget inte medför några ökade kostnader för företag. Istället konstateras att det kommer att ge näringslivet positiva konsekvenser i stort, då Konsumentombudsmannens utökade befogenheter kommer bidra till en väl fungerande marknad och sund konkurrens.

Kontakta håller inte med. En betydande del av nutidens och framtidens bolag inom svenskt näringsliv, tillsammans med organisationer och föreningar, bedriver sin kundservice på distans, och då främst via telefon och internet. Det är viktigt att företag och organisationer erhåller lika förutsättningar vad gäller regelverk, för att skapa en sund konkurrens. Kontakta bedömer att ett den reglering som promemorian föreslår, där vissa tjänster och alla varor undantas, kommer att missgynna vissa företag och branscher. Promemorian är i total avsaknad av sådan konsekvensanalys.

Allmänt om kundservice

Kontakta konstaterar att det varje år sker flera 100 miljoner kundkontakter mellan konsumenter och näringsidkare, verksamheter eller organisationer. Några få tusen av dessa samtal leder till anmälningar till Konsumentverket. Bakom varje anmälan finns en konsumentsituation som behöver redas ut, men det är trots allt försvinnande få anmälningar i relation till antal genomförda kontakter.

Kundservice via telefon eller digitala tekniker är kostnadseffektivt och smidigt för näringsliv och organisationer att kommunicera med nya och befintliga kunder. På en marknad där allt färre aktörer har fysiska butiker, är distanskommunikation med kunder via kundservice helt avgörande. Det är därför viktigt att värna om den stora majoritet av näringslivet som tar sitt ansvar och erbjuder öppna kanaler för att hantera kundinteraktioner. Incitament att göra rätt ska uppmuntras.

Om Kontaktas arbete för svensk kundservice

Kontakta är en bransch och intresseorganisation som företräder kundservice och telefonförsäljning på den svenska marknaden. Kontakta arbetar med att utveckla den svenska kundservicemarknaden samt att följa upp efterlevnad av etiska riktlinjer och schysst agerande på konsumentmarknaden.

Exempel på Kontaktas arbete:

- *Skärpt organisationens stadgar och riktlinjer* i syfte att höja kraven på våra medlemmar och infört årlig revision av att medlemmarna följer de högt ställda kraven, såsom kollektivavtal, arbetsmiljö, kunskap om lagstiftningar och arbetsrätt m.m.
- Infört "*Etiska regler för kundkommunikation på distans och i kundservice*" 2023, med tydliga krav på väl fungerande kundservice.
- Infört märkningen "*Trygg Kundkontakt*" för att ge konsumenter vägledning och trygghet. Märkningen ger också köpare av kundservice vägledning i vilka bolag som är seriösa aktörer.

Kontakta kan dock inte nå det fåtal företag som missköter sig och som inte är medlemmar, vilket ställer krav på aktiv tillsyn från Konsumentverket i egenskap av den myndighet de är.



Konsumentverket uppger själva att de brister i att använda sig av befintlig reglering för att hantera konsumentärenden. Kontakta vill därför påtala att det därför är hög tid att Konsumentverket använder sig av befintligt regelverk och agerar mot exakt de aktörer som brister – innan ny lagstiftning införs.

Tina Wahlroth, Styrelseordförande

Kontakta

Kungsgatan 60

111 22 Stockholm

+46 735 66 55 22

www.kontakta.se