

FinansdepartementetKonsumentverket
Box 48
651 02 Karlstad

Uppdrag till Konsumentverket om brister i företagens kundtjänster

Regeringens beslut

Regeringen ger Konsumentverket i uppdrag att, utifrån den kartläggning som myndigheten har gjort av de problem konsumenterna upplever vid kontakter med företags kundtjänster, analysera och redovisa i vilken omfattning de aktuella problemen beror på bristande regelefterlevnad från företagens sida, och vidta åtgärder för att komma till rätta med problemen. Det kan t.ex. handla om åtgärder som kan underlätta för företagen att tillämpa regelverket på ett korrekt sätt och erbjuda en service som motsvarar konsumenternas berättigade förväntningar samt att genomföra ytterligare tillsynsinsatser.

Konsumentverket ska även vid behov lämna förslag på lämpliga åtgärder för att motverka problemen, t.ex. i form av ändringar i befintliga regelverk. När förslagen tas fram ska kostnadseffektivitet och samhällsekonomisk effektivitet eftersträvas. De förslag som lämnas ska kunna genomföras inom befintliga ekonomiska ramar. Det ingår inte i uppdraget att lämna författningsförslag.

Konsumentverket ska inhämta synpunkter från berörda aktörer, bl.a. Post- och telestyrelsen, Svensk Handel, Kontakta, Swedish Fintech Association, Svenska resebranschföreningen, Telekområdgivarna, Konsumentvägledarnas förening, Sveriges Konsumenter och Döva och synskadades riksförbund. Konsumentverket ska löpande informera Regeringskansliet (Finansdepartementet) om arbetet med uppdraget.

Uppdraget ska senast den 30 april 2025 redovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet).

Bakgrund

En konsuments möjlighet att utnyttja sina rättigheter enligt lag och avtal förutsätter att han eller hon kan ta kontakt med näringsidkaren, t.ex. för att framföra klagomål avseende en vara eller tjänst eller säga upp ett avtal i form av ett abonnemang eller en prenumeration. Enligt regeringen ska det vara lika lätt för en konsument att säga upp ett avtal, som att ingå det.

Företag får i allmänhet inte ställa krav på att en uppsägning från en konsument ska ha en viss form eller ges in via en viss kommunikationskanal. Om en konsument tydligt meddelar ett företag att han eller hon vill avsluta ett avtal ska därför uppsägning anses ha skett, oavsett hur konsumenten väljer att kommunicera sin vilja.

Enligt marknadsföringslagen (2008:486) och lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska vidare företag som säljer varor till konsumenter informera om bl.a. sin gatuadress, telefonnummer och e-postadress innan avtal ingås. De kan även erbjuda ytterligare kommunikationskanaler, såsom chat-tjänster. Företag som säljer varor och tjänster på distans på elektronisk väg ska vidare enligt lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster tillhandahålla information om sin e-postadress på ett enkelt, direkt och stadigvarande sätt.

Konsumentverket får många frågor från konsumenter i vägledningstjänsten Hallå konsument och mottar många anmälningar rörande företags kundtjänster. Myndigheten gjorde 2023 en kartläggning baserad på en analys av de inkomna anmälningarna och en undersökning om hur konsumenter upplever kontakter med företags kundtjänster (Kundproblem i kundtjänst, Konsumentverket 2023). Av kartläggningen framgår att många konsumenter har stora problem med att kontakta företagets kundtjänster och att de även är missnöjda med den hjälp de får av kundtjänsterna. Som exempel på problem kan nämnas långa svarstider och att en utlovad åtgärd inte vidtas. Vidare upplever konsumenter att företagen kräver att en åtgärd ska vidtas i en viss form, t.ex. att en uppsägning ska ske muntligen eller skriftligen, och att det saknas möjligheter att spara dokumentation av kommunikationer med kundtjänsten. Konsumentverket har följt upp kartläggningen genom tillsynsinsatser avseende tillgången till kontaktuppgifter på företags webbplatser. Nästan hälften av de granskade företagen redovisade sina kontaktuppgifter på ett bristfälligt sätt.

På regeringens vägnar

Erik Slottnér

Marita Axelsson

Kopia till

Justitiedepartementet/L2

Finansdepartementet/BA, DIS och SFÖ

Klimat- och näringslivsdepartementet/E och NIM