



Redovisningsrapport 2025:3

Brister i företagens kundtjänster

Sammanfattning

Konsumentverket genomförde 2023 en kartläggning som visar att många konsumenter upplever problem med företags kundtjänster, både när det gäller att kontakta företagen och företagens klagomålshantering. Regeringen gav i december 2024 Konsumentverket i uppdrag att analysera regelefterlevnaden utifrån kartläggningen, inhämta synpunkter från relevanta aktörer och föreslå åtgärder senaste den 30 april 2025.

Konsumenters problem med företags kundtjänster uppstår framför allt i situationer efter att ett köp av en vara eller tjänst har genomförts. Det ankommer på konsumenten att kontakta ett företag vid reklamation, utövande av ångerrätt eller vid uppsägning av avtal. Nuvarande lagstiftning har stort fokus på att konsumenter ska kunna fatta välgrundade affärsbeslut vilket innebär att konsumenten behöver få tydlig information om vad olika val innebär vid ett köp. Efter köp är konsumenten däremot beroende av företagets agerande, det vill säga att det går att nå företaget och att företaget reagerar och agerar på exempelvis reklamationer eller uppsägningar. Om företaget inte går att nå eller inte svarar på konsumenters ärenden blir resultatet att konsumenten svårigen kan utöva sina lagliga eller avtalade rättigheter.

Det är viktigt att det är möjligt att enkelt kontakta företaget på ett sätt som passar konsumenten utifrån dennes förutsättningar. Företagens klagomålshantering behöver också fungera effektivt och resultera i att konsumenten får ett adekvat svar inom rimlig tid. Dokumentation av kommunikationen mellan konsumenten och kundtjänsten kan vara av stor betydelse för både konsumenten och företaget, särskilt för konsumenten som kan behöva bevisa att till exempel reklamation eller uppsägning av avtal har skett inom viss tid. Framför allt aktörer på konsumentsidan såsom Konsumentvägledarnas förening och Funktionsrätt Sverige instämmer i att den övergripande problembilden som konstaterades 2023 fortsatt finns kvar. Branschaktörer framhåller generellt att Konsumentverket bör fokusera på information till företag för att komma till rätta med eventuella problem.

Svårigheter att hitta kontaktuppgifter

Konsumentverkets granskningar visar att det finns stora brister när det gäller presentation av kontaktuppgifter. Det är inte ovanligt att telefonnummer eller e-postadress saknas eller är svåra att hitta. Detta bekräftas även av bland annat Sveriges Konsumenter. Av tillämplig lagstiftning följer att företag ska informera om bland annat telefonnummer och e-postadress. Till följd av den bristande regelefterlevnaden har Konsumentverket under 2023–2024 handlagt 79 tillsynsärenden. Arbetet med tillsyn kommer att fortsätta. Branschaktörer har under arbetet med uppdraget poängterat vikten av tydlig information från Konsumentverket om vilka krav som ställs på kontaktuppgifter och var de bör placeras. På Konsumentverkets webbplats finns information om vilka kontaktuppgifter som ska finnas och att de bör placeras under en tydlig rubrik såsom ”kontakta oss” eller liknande.

Konsumenters kontakter med företag försvåras

Av bland annat anmälningar till Konsumentverket framgår att företag i strid mot gällande rätt uppställer krav på visst kontaktsätt vid reklamation, uppsägning och utövande av ångerrätt. Att formkrav inte får uppställas framgår av fast praxis. Det

förekommer också omfattande problem med onödigt långa och krångliga processer för uppsägning online. Företagens rättsstridiga formkrav vid exempelvis uppsägningar begränsar konsumentens möjligheter att agera och realisera sina konsumenträttigheter. Vid krav på telefonkontakt är det vidare inte ovanligt att företagens kundtjänster försöker övertyga konsumenten att stanna kvar som kund, vilket kan drabba personer med kognitiva svårigheter extra hårt. Problemen vid uppsägningar är särskilt stora inom telekombranschen och bottnar där i tolkningar av säkerhetskrav avseende kryptering och identifiering av konsumenten. Konsumentverket har under 2023–2024 inlett 36 tillsynsärenden till följd av att företag uppställt någon typ av formkrav för uppsägning, reklamation eller ångerrätt och kommer att fortsätta arbetet med tillsyn. Tydlig information om vad som gäller finns på myndighetens webbplats.

För att komma till rätta med krångliga uppsägningsprocesser föreslår Konsumentverket att det införs reglering om att företag inte får göra förfarandet att avsluta en tjänst svårare än det är att ansluta sig till den. Alternativt kan ett krav på en särskild funktion för uppsägning online införas. Ett sådant krav bör även innefatta att konsumenten får en varaktig bekräftelse på uppsägningen. De särskilda problemen vid uppsägningar inom telekombranschen behöver utredas särskilt.

Lång väntetid på svar

En kartläggning av anmälningar som berör kundtjänstproblem visar att 34 % handlade om att konsumenterna upplevde att svarstiden var för lång. Konsumenters förväntningar på rimlig svarstid kan variera beroende på vad ärendet gäller. Lång svarstid kan handla dels om kötid i telefon, dels att svar på ett inskickat ärende dröjer. Det är bland annat vanligt att konsumenter klagar på lång kötid när företag ställer krav på att uppsägning av abonnemang ska ske via telefon. Det finns inte någon generell lagstadgad gräns för hur långa svarstider får vara, men enligt en bestämmelse i lagen om tjänster på den inre marknaden ska klagomål besvaras så snart som möjligt och företag ska skyndsamt försöka finna en tillfredsställande lösning. Normalt bör ett klagomål ha besvarats inom en månad.

Konsumentverket har inte utpekat tillsynsansvar över bestämmelsen om klagomålshantering i lagen om tjänster på den inre marknaden och det saknas också en sanktion kopplad till bestämmelsen. Krav på bland annat klagomålshantering har bedömts falla utanför marknadsföringslagens tillämpningsområde när det gäller EU:s passagerarförordningar. Inom transportområdet finns därför en särskild sanktionsbestämmelse som ger Konsumentverket rätt att bland annat ålägga en transportör att uppfylla skyldigheten om klagomålshantering. Motsvarande möjlighet att utfärda åläggande vid bristande klagomålshantering bör enligt Konsumentverkets uppfattning införas i den svenska förordningen om tjänster på den inre marknaden. En sådan sanktionsmöjlighet skulle möjliggöra och effektivisera tillsynen utan att några andra nya regler införs för företagen eftersom lagkravet redan finns.

Adekvata svar

I anmälningar till myndigheten beskriver konsumenter att de inte får relevanta svar från kundtjänst, antingen på grund av att de får vilseledande information om sina rättigheter eller att personalen i kundtjänst inte har tillräckliga mandat att agera. Om kundtjänsten ger vilseledande svar om exempelvis konsumentens rättigheter strider det mot

marknadsföringslagen. Det räcker dock inte att svaren inte är vilseledande utan konsumenten har också rätt att få adekvata svar. Exakt vad som avses med det framgår inte av lag eller praxis. Gäller det klagomål är dock företag skyldiga enligt lagen om tjänster på den inre marknaden att skyndsamt finna en tillfredsställande lösning.

Konsumentverket avser att fortsätta med tillsynsarbete i den delen som gäller vilseledande svar. Företagens skyldighet att skyndsamt finna en tillfredsställande lösning regleras i ovan nämnda bestämmelse om klagomålshantering i lagen om tjänster på den inre marknaden. Att införa en möjlighet att utfärda ålägganden på det sätt som beskrivits för väntetid ovan, skulle även när det gäller rätten till adekvata svar möjliggöra och leda till mer effektiv tillsyn utan att ytterligare krav på företag införs.

Dokumentation av kommunikation

Företag hänvisar ofta till kontaktformulär vid exempelvis reklamationer. Det finns inte något krav på att kommunikation som sker via chatt och kontaktformulär ska kunna sparas. Dokumentation kan dock vara av stor betydelse om en tvist uppstår eller ett företag underlåter att agera. Det ankommer då på konsumenten att kunna visa när exempelvis en reklamation skickats in och vad den innehöll.

På grund av den stora betydelse som dokumentation av kontakter mellan konsument och företag kan ha anser Konsumentverket att det bör utredas om nya nationella regler kan införas med hänsyn till EU-lagstiftning. Vid användning av kontaktformulär eller chatt bör konsumenten kunna välja att direkt spara ner det som skickats in. Dessutom bör en skriftlig sammanfattning erbjudas konsumenten vid telefonsamtal.

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Uppdrag	1
1.2	Konsumentverkets arbete med uppdraget	1
1.3	Problembild	1
2	Möjlighet att kontakta företagen.....	3
2.1	Svårigheter att hitta företags kontaktuppgifter.....	3
2.1.1	Analys	3
2.1.2	Slutsatser och åtgärder	5
2.2	Konsumenters kontakter med företag försvåras.....	6
2.2.1	Analys	6
2.2.2	Slutsatser och åtgärder	9
3	Företags klagomålshantering	11
3.1	Lång väntetid på svar	11
3.1.1	Analys	11
3.1.2	Slutsatser och åtgärder	13
3.2	Adekvata svar.....	14
3.2.1	Analys	15
3.2.2	Slutsatser och åtgärder	16
3.3	Dokumentation av kommunikation	17
3.3.1	Analys	17
3.3.2	Slutsatser och åtgärder	18
4	Avslutande summering.....	20

1 Inledning

1.1 Uppdrag

Konsumentverket genomförde under 2023 en kartläggning som visade att många konsumenter upplever stora problem med företags kundtjänster. Problembilden bekräftades i stort av de aktörer som Konsumentverket då hade kontakt med. Myndigheten kartlade samtidigt de rättsliga krav som ställs på företags kundtjänster.¹ Konsumentverket fick i december 2024 i uppdrag av regeringen att mot bakgrund av den tidigare kartläggningen analysera och redovisa i vilken omfattning de aktuella problemen beror på bristande regelefterlevnad från företagens sida och att vidta åtgärder för att komma till rätta med problemen.

I uppdraget ingick även att vid behov lämna förslag på lämpliga åtgärder för att motverka problemen, till exempel i form av ändringar i befintliga regelverk.

Myndigheten har vid genomförande av uppdraget inhämtat synpunkter från bland annat Post- och telestyrelsen, Svensk Handel, Kontakta, Swedish Fintech Association, Svenska Resebranschföreningen, Telekområdgivarna, Konsumentvägledarnas förening, Sveriges Konsumenter, Sveriges Dövas Riksförbund och Synskadades Riksförbund.

1.2 Konsumentverkets arbete med uppdraget

Konsumentverket har analyserat konsumenters problem och behov i förhållande till rättsläget och företags agerande. Myndigheten har utfört en granskning av företags webbplatser och kartlagt anmälningar². Konsumentverket har även inhämtat synpunkter från de aktörer som regeringen angett i uppdraget samt kompletterat med synpunkter från Bankföreningen, Funktionsrätt Sverige, Finansinspektionen, Energimarknadsinspektionen, Energiföretagen Sverige och Svensk Försäkring. Baserat på den bild som framkommit har Konsumentverket föreslagit åtgärder.

Arbetet har inte inkluderat något jämställdhetsperspektiv eftersom de anmälningar som berört kundtjänstproblem har gjorts av i stort sett lika många män som kvinnor. Något könstypiskt innehåll har inte heller uppmärksammats.

Rapporten fokuserar på e-handel och digitala kontakter eftersom anmälningarna visar att konsumenter framför allt upplever problem med företag som bedriver försäljning online eller där kontakt tas på distans.

1.3 Problembild

Konsumenters problem med företags kundtjänster uppstår framför allt i situationer efter att ett köp av en vara eller tjänst har genomförts. Nuvarande lagstiftning har stort fokus

¹ Utredningen från 2023 finns att ta del av på Konsumentverkets webbplats.
<https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/gemensamt-for-alla-produkter-och-tjanster/konsumentproblem-i-kundtjanst>.

² 1 318 anmälningar som inkommit under 2023 och 2024 och berör kundtjänstbrister hos 34 utvalda företag.

på att konsumenter ska kunna fatta välgrundade affärsbeslut vilket innebär att konsumenten behöver få tydlig information om vad olika val innebär vid ett köp. Efter köp är konsumenten däremot beroende av företagets agerande, det vill säga att det går att nå företaget och att företaget agerar på exempelvis reklamationer eller uppsägningar. Om företaget inte går att nå eller inte svarar på konsumenters ärenden blir resultatet att konsumenten svårt kan utöva sina lagliga eller avtalade rättigheter. Det är också svårt att ställa krav på företaget att få svar på exempelvis en reklamation. Att ta ett sådant ärende vidare kräver en mycket aktiv konsument som är villig att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller allmän domstol. För att det ska vara möjligt att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden krävs att det omtvistade beloppet når upp till värdegränsen på 500–2000 kr beroende på bransch och att konsumenten är villig att betala 150 kr för att anmäla.³ Det stora flertalet konsumenter kommer sannolikt inte vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller domstol, däremot anmäls den typen av problem till Konsumentverket. Att företags kundtjänster fungerar effektivt är företagets ansvar och är grundläggande för att säkerställa att alla konsumenter kan få sina lagliga och avtalade rättigheter tillgodosedda.

Problemen i företags kundtjänster hänger ihop men beroende på vilket eller vilka brister som företaget har ser rättsläget olika ut. Det innebär att även lösningen för att motverka bristerna kan se olika ut. Rapporten är därför indelad i de olika övergripande problemen som vanligtvis förekommer vid konsumenters kontakt med företag.

³ Det finns ett förslag om höjningar på beloppen där intervallet skulle ligga mellan 750–3 500 kr, <https://regeringen.se/rattsliga-dokument/departementsserien-och-promemorior/2024/09/vissa-atgarder-for-att-effektivisera-allmanna-reklamationsnamndens-verksamhet/>

2 Möjlighet att kontakta företagen

2.1 Svårigheter att hitta företags kontaktuppgifter

Nedan redogörs för rättsläget och regelefterlevnaden när det gäller företags skyldigheter att informera om sina kontaktuppgifter. Vidare analyseras effekten av bristande efterlevnad ur ett konsumentperspektiv. Avsnittet avslutas med slutsatser och bedömning av lämpliga åtgärder för att åtgärda eller motverka problemen.

2.1.1 Analys

Rättsläget

Enligt distansavtalslagen ska företag innan avtal ingås bland annat ge information om namn, organisationsnummer, telefonnummer, adress och e-postadress. Informationen ska ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används, och särskild hänsyn ska tas till behoven hos särskilt utsatta personer.⁴ Krav på att informera om e-postadress följer även av e-handelslagen, enligt vilken adressen ska finnas tillgänglig på ett enkelt, direkt och stadigvarande sätt.⁵ Syftet med kravet är att konsumenterna enkelt ska kunna identifiera och kontakta företag vid behov. Lagarna implementerar EU-direktiv.⁶

Idag finns en global standard för webbinnehåll som är frivillig att följa, där det till exempel framgår att kontaktuppgifter bör placeras på samma ställe på sidan när de finns på flera sidor på en webbplats.⁷ Nya harmoniserade standarder som är kopplade till den nya lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet är under utveckling.⁸ Dessa standarder handlar bland annat om att webbplatser måste vara logiskt uppbyggda och lätta att navigera för en person med exempelvis kognitiva svårigheter.

Regelefterlevnad

Konsumentverket har under 2023–2024 handlagt 79 tillsynsärenden till följd av brister avseende kontaktuppgifter. Myndighetens granskning av webbplatser under 2025 visar att 19 av 60 företag inte har presenterat fullständiga kontaktuppgifter. Det är vanligt att företag har en rubrik som heter "Kontakta oss" eller liknande utan att alla

⁴ 2 kap 2 § första stycket punkten 1 och 2 kap 3 § Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

⁵ Lag (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster.

⁶ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter, Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161 om ändring av bland annat 2011/83/EU vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler och Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden.

⁷ WCAG 2.2 3.2.6 Consistent Help.

⁸ Lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet. Kommissionens genomförandebeslut om en begäran om standardisering:
[https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=C\(2022\)6456&lang=en](https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=C(2022)6456&lang=en).

kontaktuppgifter presenteras där. Exempelvis kan e-postadressen i stället finnas i avtalsvillkoren, vilket gör den svår att hitta för konsumenter.

Enligt bland annat Sveriges Konsumenter och Konsumentvägledarnas förening upplever konsumenter dels att kontaktuppgifter kan vara svåra att hitta och dels att vissa kontaktuppgifter ibland saknas.⁹ Energimarknadsinspektionen bedömer att problemet med att kontaktuppgifter är svåra att hitta har minskat, men att e-postadresser i vissa fall placeras mindre tillgängligt på webbplatser än till exempel kontaktformulär.¹⁰ Svenska Resebranschföreningen uppger att det finns förbättringsutrymme när det gäller telefonnummer, som ibland kan kräva flera klick för att få fram.¹¹

Konsekvenser för konsumenter

Syftet med kraven på kontaktuppgifter är att konsumenten ska veta vem som är avtalspart och vid behov kunna kontakta parten. Informationen är grundläggande för att konsumenten ska kunna utöva sina lagliga eller avtalade rättigheter. När detta försvåras genom att alla kontaktuppgifter inte presenteras eller döljs kan det leda till att konsumenter dröjer med att ta kontakt. Inom den beteendevetenskapliga forskningen finns stöd för att denna typ av prokrastinering är ett vanligt mänskligt beteende, orsakat bland annat av att människor lägger stor vikt vid det som upplevs som jobbigt i närtid och mindre vikt vid framtida fördelar.¹² Det finns även stöd för att människor agerar i lägre grad när agerandet försvåras.¹³ Enligt Sveriges Konsumenter finns det indikationer på att bristande kontaktuppgifter leder till att konsumenter agerar i lägre grad genom att de ger upp försök att exempelvis reklamera eller använda sin ångerrätt.¹⁴

” Jag drar mig för att klaga om det är via telefon. Ibland är det svårt att hitta mejladresser. Jag vill heller inte att någon ringer upp mig. Jag vill att det ska gå smidigt och jag uttrycker mig bäst via text. Ibland får man inte säga upp saker via formulär (eller liknande) heller, utan man måste ringa. Ibland har jag struntat i det p.g.a. det.”

Funktionsrätt Sverige framhåller att konsumenter med olika typer av funktionsnedsättningar kan drabbas särskilt hårt eftersom de kan ha behov av att

⁹ Tjänsteanteckningar möten med Sveriges Konsumenter, Konsumentvägledarnas förening, Funktionsrätt Sverige och Post- och telestyrelsen, dnr 2024/1317 handlingar #52, 72, 88 och 98.

¹⁰ Tjänsteanteckning möte med Energimarknadsinspektionen, dnr 2024/1317 handling #49.

¹¹ Tjänsteanteckning möte med SRF, dnr 2024/1317 handling #85.

¹² Steel, P., "The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure". *Psychological Bulletin* 133, no. 1, (2007): 65–94.

¹³ Behavioural Insights Team, "EAST: Four simple ways to apply behavioural insights", (2014).

¹⁴ Tjänsteanteckning möte med Sveriges Konsumenter, dnr 2024/1317 handling #52.

¹⁵ Citat från konsument i följande undersökning: Konsumentverket (2024). Dnr 2025/112. Webbenkät, Rivkraft, i samverkan med Myndigheten för delaktighet.

använda specifika kontaktsätt för att kommunicera med kundtjänst.¹⁶ Funktionsrätt Sverige, Synskadades Riksförbund och Sveriges Konsumenter beskriver att konsumenter upplever svårigheter med att hitta kontaktuppgifter eftersom företag placerar dessa på olika platser på sin webbplats. Organisationerna framhåller att standardiserad presentation skulle underlätta, också i de fall man bara kan se en liten del av skärmen åt gången eller vid användning av hjälpmedel.¹⁷ Även Swedish Fintech Association lyfter att kontaktuppgifter ska vara enkla att hitta så att konsumenter kan kontakta företagen.¹⁸

Ett skäl till att inte tydligt presentera samtliga kontaktuppgifter samlat kan vara att vissa typer av kontakter kan hanteras mer effektivt av företaget via en viss kanal. Exempelvis kan ett e-postmeddelande från en konsument sakna information som krävs för att en reklamation ska kunna hanteras effektivt, vilket kräver följdkontakter. Genom att i stället använda kontaktformulär kan företaget säkerställa att all nödvändig information är inkluderad redan från början. Att ett ärende kan hanteras effektivt ligger i konsumentens intresse, samtidigt som det måste vägas mot de krav som ställs på företag och på konsumentens personliga förutsättningar och behov av bevissäkring. Telekområdgivarna har föreslagit en ändring av e-handelslagen där kravet på e-postadress tas bort och ersätts av en online teknikneutral reglering. Som skäl anges att e-post inte är en säker kontaktväg. De framhåller dock att det måste vara möjligt att på ett enkelt sätt spara dialog som sker via andra digitala kontaktsätt på ett varaktigt medium.¹⁹

En konsumentundersökning från 2025 visar att de flesta föredrar att kontakta företag via telefon. Därefter föredras kontakt via e-post. Relativt få föredrar kontakt via kontaktformulär online. Det är fler som föredrar chatt med en person än kontakt via formulär. Fler män föredrar att ringa eller gå till butik medan kvinnor i högre utsträckning än män föredrar att mejla eller chatta med en person.²⁰

2.1.2 Slutsatser och åtgärder

Konsumentverket konstaterar att det finns stora brister vid företags presentation av kontaktuppgifter. Bristerna kan resultera i att konsumenter avstår från eller inte eller inte kan utöva sina lagliga eller avtalade rättigheter. Vilka kontaktuppgifter som ska presenteras framgår av distansavtalslagen och e-handelslagen. För att motverka problemen behöver Konsumentverket fortsätta att utöva tillsyn. På myndighetens

¹⁶ Tjänsteanteckning möte med Funktionsrätt Sverige, dnr 2024/1317 handling #9.

¹⁷ Tjänsteanteckningar möten med Funktionsrätt Sverige, Synskadades Riksförbund och Sveriges Konsumenter, dnr 2024/1317 handlingar #52, 83 och 88.

¹⁸ Tjänsteanteckning möte med Swedish Fintech Association, dnr 2024/1317 handling #68.

¹⁹ Tjänsteanteckning möte med Telekområdgivarna, dnr 2024/1317 handling #79.

²⁰ Konsumentverket (2025) Dnr 2024/1337 Rapport Delleverans kundtjänst i KMU-ROM 2025.

webbplats finns information om vilka kontaktuppgifter som krävs.²¹ I tillsynsbrev hänvisas till informationen som finns webbplatsen.

I lagstiftningen preciseras inte var kontaktuppgifter ska placeras. På myndighetens företagsidor uttalas att kontaktuppgifter bör placeras under en tydlig rubrik med benämningen ”kontakta oss” eller liknande. Myndigheten deltar för övrigt i standardiseringsarbetet kopplat till lagen om vissa produkters och tjänster tillgänglighet²².

2.2 Konsumenters kontakter med företag försvåras

Nedan redogörs för rättsläget och hur konsumenters kontakter till företagen begränsas och försvåras. Det kan exempelvis handla om att ett avtal bara kan sägas upp via telefon, ett så kallat formkrav. Därefter analyseras vad begränsningarna kan få för konsekvenser för konsumenter. Avsnittet avslutas med slutsatser och bedömning om lämpliga åtgärder.

2.2.1 Analys

Rättsläget

Enligt fast praxis är det förbjudet för företag att kräva att uppsägning, utövande av ångerrätt eller reklamation ska ske på ett visst sätt, exempelvis via telefon eller e-post. Om företag uppställer sådana krav anses det utgöra oskäligen avtalsvillkor.²³

I direktivet om en europeisk kodex för elektronisk kommunikation som ligger till grund för bestämmelser om exempelvis längd på telefonabonnemang, uttrycks att det är viktigt att konsumenten har möjlighet att byta telekomoperatör utan att hindras av juridiska, tekniska eller praktiska hinder, inklusive avtalsvillkor, förfaranden och avgifter. Syftet är att konsumenten ska kunna göra välinformerade val och byta operatör när det ligger i konsumentens intresse.²⁴

Regelefterlevnad

Konsumentverket har under 2023–2024 handlagt 36 tillsynsärenden där företag i strid mot gällande rätt uppställt någon typ av formkrav för uppsägning, reklamation eller ångerrätt. Granskningen av webbplatser under 2025 visade att 16 av 60 granskade företag uppställde krav på hur reklamation ska genomföras. I sju fall stämde inte avtalsvillkoren överens med annan information som lämnades på webbplatsen avseende reklamationsprocessen. Granskningen visade också att nio av de 33 företag som erbjuder någon form av abonnemang har uppställt formkrav för uppsägning i sina

²¹ <https://www.konsumentverket.se/marknadsratt-foretag/konsumentproblem-i-kundtjanst-regler-for-foretag/>

²² SIS/TK 536 Samordningsgrupp för tillgänglighet.

²³ HD T2659-17, PMT 5750-17, MD 2002:23, MD 2005:10, MD 2005:23 samt prop. 2004/05 s. 60 och s. 137.

²⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1972 om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation, skäl 273.

avtalsvillkor. I tio av 33 fall stämde inte information om uppsägning i avtalsvillkoren överens med informationen som i övrigt lämnades på webbplatsen, till exempel kunde information bland vanliga frågor och svar på webbplatsen tolkas utgöra formkrav för uppsägning medan ett sådant krav inte angavs i de allmänna villkoren. Anmälningar visar att det inte är ovanligt att företag kräver att uppsägning ska ske via telefon.

Sveriges konsumenter har presenterat en utredning som belyser svårigheter att säga upp avtal online, exempelvis genom att företag gör uppsägningsprocessen svår att hitta eller att processen är onödigt lång och krånglig. Granskningen omfattade 20 företag och Sveriges konsumenter bedömde att samtliga hade brister i varierande grad.²⁵ En konsumentundersökning från 2025 visar att 22 % av de tillfrågade tyckte att det varit svårt att säga upp ett avtal om en prenumeration eller ett abonnemang på en digital tjänst.²⁶

Särskilt om telekomtjänster

Under 2023 och 2024 har Konsumentverket inlett tillsynsärenden mot fyra telekomoperatörer där operatörerna krävt, eller i vart fall gett intryck av att konsumenters uppsägning måste ske via telefon.²⁷ De berörda operatörerna hade drygt 78 % av marknadsandelarna på mobilabonnemang 2023, vilket innebär att problemet med uppsägningar finns inom hela branschen.²⁸

“ I wanted to cancel my [teleoperatören] subscription. I went to their "[mina sidor]" page, verified my identity with bankid. I can edit my subscription there, buy new subscription but i can't cancel it. I contacted their online chat support and they told me that they do not have the tools so cancel my subscription. I called their phone number to cancel the subscription and had to wait 27 minutes (12 people were ahead of me in the support). I can buy a subscription in less than a minute without a problem. But I am unable to cancel it in a reasonable manner.”²⁹

Operatörerna har i tillsynsärendena invänt att de på grund av säkerhetskrav måste kryptera information och kunna identifiera konsumenten, vilket generellt skett via BankID vid telefonkontakt. Det är Post- och telestyrelsen (PTS) som har tillsynsansvaret över berörda säkerhetskrav. PTS har informerat Konsumentverket om att kraven inte begränsar vad konsumenter kan skicka in till operatörerna via e-post.

Under handläggningen av Konsumentverkets tillsynsärenden har operatörerna uppgett att konsumenter ska kunna säga upp sina avtal via operatörernas e-postadresser och att eventuell uppsägningstid därmed ska börja löpa. Operatörer har dock gjort gällande att det kan krävas identifiering av konsumenten i efterhand och att det kan ske genom att

²⁵ Rapport 2024, "Är du säker på att du vill lämnas oss? Vilseledande webbdesign i 20 medietjänsters uppsägningsflöden", Sveriges konsumenter.

²⁶ Konsumentverket (2025) Dnr 2024/1337 Rapport Delleverans kundtjänst i KMU-ROM 2025.

²⁷ KOV 2023/1233, KOV 2024/461, KOV 2024/618, KOV 2024/849 och KOV 2024/1022.

²⁸ Svensk telekommarknad 2023, PTS-ER-2024:18.

²⁹ ANM 2025/6097.

konsumenten rings upp och ombeds legitimera sig med BankID. Konsumentverket anser dock att uppsökande kontakt per telefon med begäran om att konsumenten ska legitimera sig med BankID är problematiskt, bland annat eftersom det liknar sådana tillvägagångssätt som används vid telefonbedrägerier som såväl Polisen som Konsumentverket och PTS varnar konsumenter för. Konsumentverket har lyft problemet med identifiering av konsumenten vid telefonsamtal i efterhand och PTS har förklarat att frågan kräver vidare utredning för att kunna bedömas.³⁰

Konsekvenser för konsumenter

Det ankommer på konsumenten att kontakta företag vid reklamation, utövande av ångerrätt och uppsägning av ett avtal. Företag som kräver att sådan kontakt sker via ett visst kontaktsätt ställer upp hinder som försvårar konsumentens möjlighet att agera, vilket bekräftas av bland annat Funktionsrätt Sverige. Hindren kan exempelvis bestå av övertalningsförsök att stanna kvar som kund, försök att sälja andra tjänster eller svårnavigerade uppsägningsprocesser online. Detta kan vara utmanande för alla men allra mest för konsumenter som redan från början har svårt att ta tillvara sina rättigheter. Europeiska kommissionen har identifierat digitala kontrakt, inklusive uppsägning av dem, som ett av fem huvudsakliga konsumentproblem inom ramen för översynen av konsumentskyddslagstiftningen³¹.

Konsumenter beskriver i anmälningar till myndigheten att de upplever långa telefonköer när det krävs telefonkontakt för uppsägning. Dessutom kan telefontiderna vara begränsade och sammanfalla med konsumentens arbetstid, vilket försvårar ytterligare. Uppsägning via telefon kan också vara svår att bevisa i efterhand eftersom bekräftelser inte alltid skickas ut av företag. Att inte få bekräftelse på en uppsägning eller utövande av ångerrätt kan skapa osäkerhet och oro om avtalets status.³² Av anmälningar framgår vidare att konsumenter som möter krav på uppsägning via telefon ofta önskar en enkel digital väg för att säga upp avtalet, oavsett om det är via ett inloggat läge eller e-post, eftersom avtalet då kan sägas upp när det passar konsumenten och utan väntetid.

Sveriges Konsumenter lyfter att personer med kognitiva svårigheter kan drabbas särskilt hårt vid krav på uppsägning via telefon eftersom de kan vara mer mottagliga för övertalningsförsök och kan uppleva att det är jobbigt att ringa. Synskadades Riksförbund framhåller att det är viktigt att det är möjligt att kontakta företag via telefon eftersom digitala tjänster inte kan användas av alla.³³ Skillnaden mellan personer med kognitiva svårigheter jämfört med personer med synnedsättningar visar vikten av att det är möjligt att använda olika kontaktsätt.

³⁰ KOV 2024/758 och KOV 2024/1317.

³¹ Digital Fairness Fitness Check, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_24_4909.

³² Tjänsteanteckningar möten med Energimarknadsinspektionen och Funktionsrätt Sverige, dnr 2024/1317 handlingar #49 och 88.

³³ Tjänsteanteckning möte med Synskadades Riksförbund, dnr 2024/1317 handling #83.

Det finns beteendevetenskapligt stöd för att när ett agerande försvåras, agerar människor i lägre grad.³⁴ Det finns också stöd för att det är normalt att skjuta upp saker som upplevs som jobbiga. Sådan prokrastinering beror bland annat på att människor lägger stor vikt vid sådant som upplevs som jobbigt i närtid och mindre vikt vid framtida fördelar.³⁵ Att försvåra för konsumenter att säga upp avtal kan därför medföra att konsumenter inte säger upp abonnemang trots att de vill, eller att de behåller abonnemanget längre än de behöver och önskar. Krav på ett visst kontaktsätt kan på motsvarande sätt utgöra hinder för att reklamera eller ångra ett köp i tid.

” Det är orimligt svårt att säga upp abonnemang hos [larmföretaget]. Teckna abonnemang är väldigt enkelt men att säga upp är fruktansvärt invecklat. Man blir runtskickad till olika handläggare, kötiden växlar konstant från att vara mindre än 10 minuter till mer än 10 minuter. Allt för att man ska tröttna och ge upp. Det borde finnas regler för att det ska vara lika enkelt att avsluta som att teckna ett abonnemang?³⁶ ”

I flera länder finns lagstiftning eller förslag på lagstiftning som syftar till att förenkla processen för uppsägning av abonnemang. Ett exempel på förenkling är krav på en webbfunktion för uppsägningar som ska vara lätt att hitta och där processen inte får kräva mer än två eller tre klick. I Tyskland krävs till exempel att företag omedelbart bekräftar mottagandet av en uppsägning, exempelvis via e-post.³⁷ Lagstiftningen i dessa länder innebär att uppsägning av avtal ska kunna göras på ett enkelt sätt och utan krav på åtgärder som inte rimligtvis är nödvändiga.

2.2.2 Slutsatser och åtgärder

Konsumentverket konstaterar att företag i strid mot gällande rätt i form av fast praxis uppställer formkrav vid reklamation, uppsägning och utövande av ångerrätt. Konsumentverket kommer därför fortsatt arbeta med tillsyn. Myndigheten har även information på sin webbplats om att det inte är tillåtet med formkrav.³⁸ I tillsynsbrev hänvisas till webbplatsen, som Konsumentverket för övrigt nyligen uppdaterat strukturen på och utökat omfattningen av.

³⁴ Behavioural Insights Team, "EAST: Four simple ways to apply behavioural insights", (2014).

³⁵ Steel, P., "The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure". *Psychological Bulletin* 133, no. 1, (2007): 65–94.

³⁶ Citat från anmälan ANM 2024/15642.

³⁷ Se till exempel <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/fairer-contract-act-more-protection-regarding-costs-and-terms-93911> (Tyskland), <https://www.europe-consommateurs.eu/en/living-in-france/electronic-termination-of-contracts.html> (Frankrike), <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2024/13/section/260> (Storbritannien), <https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2024/10/federal-trade-commission-announces-final-click-cancel-rule-making-it-easier-consumers-end-recurring> (USA) och digitaltelsesloven § 33 (3) (Norge).

³⁸ <https://www.konsumentverket.se/marknadsratt-foretag/exempel-pa-oskaliga-avtalsvillkor-for-foretag/#1zkryONtoskj8iz2rY9hsc>

Vad gäller uppsägningar av telekomtjänster bottnar problemen i bedömningar utifrån lagstiftning som PTS har tillsyn över. Problemet rör ett stort antal konsumenter och det är fortsatta problem trots Konsumentverkets tillsyn. Det vore därför till stor nytta för konsumentkollektivet om frågan utreddes vidare av Post- och telestyrelsen för att möjliggöra för konsumenter att enklare kunna säga upp abonnemang och säkerställa konkurrensen på marknaden.

Såsom framgått ovan vill konsumenter ofta ha ett enkelt digitalt sätt att säga upp avtal på. Oavsett om uppsägningen sker i ett inloggat läge eller via e-post bör företag vara tydliga med hur uppsägningen kan genomföras. Mot bakgrund av de svårigheter konsumenter upplever vid uppsägning av avtal som ingåtts online anser Konsumentverket att det bör införas reglering med innebörd att företag inte får göra förfarandet att avsluta en tjänst svårare än det är att ansluta sig till den.³⁹ Alternativt kan ett krav på en särskild uppsägningsfunktion införas. Som förebild kan den ångerrättsfunktion som föreslås införas i distansavtalslagen den 19 juni 2026 tjäna och som innebär att företag måste se till att deras onlinegränssnitt erbjuder en funktion som konsumenter kan använda för att ångra köpeavtal som ingåtts på distans. Ångerfunktionen ska enligt det bakomliggande EU-direktivet märkas med orden ”ångra avtalet här” eller liknande, och funktionen ska visas väl synligt på onlinegränssnittet och vara lättillgänglig för konsumenten.⁴⁰ Om det inrättas en motsvarande uppsägningsfunktion bör den kombineras med att en bekräftelse av uppsägningen ska skickas till konsumenten i en läsbar och varaktig form.⁴¹ Konsumentverket bedömer att en EU-gemensam lösning är att föredra framför nationell särreglering, men om EU-lagstiftning dröjer anser Konsumentverket att det finns skäl att gå vidare med nationell lagstiftning. Kraven kan exempelvis införas i distansavtalslagen.

³⁹ Formuleringen motsvarar bestämmelsen i artikel 25.3 c Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG.

⁴⁰ Se den nya artikeln 11a i direktiv 2011/83/EU, Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG. Se också SOU 2025:34 *Ett modernare konsumentskydd vid distansavtal*, s. 25 där det föreslås en ny paragraf i distansavtalslagen som motsvarar artikel 11a i direktivet.

⁴¹ Kravet skulle då motsvara det som ställs på bekräftelse vid utnyttjande av ångerrätt på en företags webbplats, se 2 kap 10 § distansavtalslagen. Ett liknande krav på sådan bekräftelse föreslås också kopplat till det nya kravet på en ångerfunktion i lagen, se SOU 2025:34, s. 25.

3 Företags klagomålshantering

3.1 Lång väntetid på svar

I detta avsnitt redogörs för rättsläget för företags klagomålshantering samt omfattningen av konsumenters problem med långa svarstider. Därefter analyseras hur konsumenter kan påverkas av att svar från företag dröjer. Avsnittet avslutas med slutsatser och bedömning av lämpliga åtgärder.

3.1.1 Analys

Rättsläget

Av e-handelslagen och distansavtalslagen följer att kontaktvägar i form av e-post och telefon ska fungera effektivt.⁴² Det innebär bland annat att konsumenten ska få svar inom en tidsfrist som motsvarar dennes berättigade förväntningar. Det ges ingen ledning om vad som är ”berättigade förväntningar”. Reglerna gör ingen åtskillnad om det gäller telefonkötid eller slutgiltigt besked i sakfrågan. Av vägledningen till konsumenträttighetsdirektivet framgår det att företag bör genomföra åtgärder för att se till att exempelvis telefonsamtal besvaras under kontorstid och att e-postmeddelanden besvaras skyndsamt.⁴³

Av lagen om tjänster på den inre marknaden följer att klagomål ska besvaras ”så snart som möjligt” och att företag ska ”skyndsamt försöka finna en tillfredsställande lösning”.⁴⁴ I förarbeten anges att det är rimligt att klagomål i normalfallet besvaras inom en månad, men att innebörden av uttrycket ”så snart som möjligt och skyndsamt” kan skifta med hänsyn till omständigheterna. Vidare framgår att tjänsteleverantören är skyldig att ha ett system för att besvara klagomål och lämna förslag till lösningar.⁴⁵ På passagerartransportområdet gäller enligt EU-förordningar generellt att transportören ska lämna besked inom en månad i frågan om klagomålet har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas.⁴⁶ För betaltjänster gäller att svar ska lämnas inom 15 bankdagar från det att klagomålet tas emot.⁴⁷

⁴² 8 § e-handelslagen, artikel 5.1 c e-handelsdirektivet, 2 kap 2 § första stycket punkten 1 distansavtalslagen, artikel 6.1 c konsumenträttighetsdirektivet, C-298/07, och C-649/17.

⁴³ S. 29 avsnitt 3.2.2.2, [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(04\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(04)&from=EN).

⁴⁴ 19 § lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden.

⁴⁵ Prop. 2008/09:187 s. 162 f.

⁴⁶ För mer komplicerade ärenden kan gränsen utsträckas till tre månader. Passageraren ska då informeras om detta. EU-domstolen har i mål C-570/19 *Irish Ferries* förklarat att begäran om förseningsersättning (en variant av prisavdrag) inte är samma sak som ett klagomål. Ett klagomål är en underrättelse genom vilken det påtalas att transportören har åsidosatt en av sina skyldigheter enligt förordningen.

⁴⁷ Om betaltjänstleverantören på grund av särskilda skäl inte kan lämna svar inom 15 dagar ska svar lämnas inom 35 dagar. Kunden ska då informeras om detta.

Bestämmelsen om klagomålshantering i lagen om tjänster på den inre marknaden är inte förenad med någon särskild sanktion och det finns inte heller någon utpekad ansvarig tillsynsmyndighet. Detta är förmodligen förklaringen till att bestämmelsen sällan används i tillsynsarbete. I förarbetena uttalades att marknadsföringslagen skulle kunna tillämpas på grund av dess breda räckvidd. Detta kan jämföras med motsvarande krav på klagomålshantering i EU:s passagerarförordningar, enligt vilka företagen ska svara inom en månad.⁴⁸ Konsumentverket har som utpekad tillsynsmyndighet att kontrollera att aktörerna fullgör bland annat skyldigheten att besvara klagomål i tid.⁴⁹ Vid överträdelser finns en marknadsrättslig sanktion enligt vilken Konsumentverket kan ålägga den som brister att exempelvis besvara klagomål i tid. Åläggandet får förenas med vite.⁵⁰ Bestämmelsen finns i en lag med kompletterande bestämmelser till EU:s passagerarförordningar. I lagen hänvisas till marknadsföringslagen endast för att ge Konsumentombudsmannen samma utrednings- och tillsynsbefogenheter som när marknadsföringslagen är tillämplig.⁵¹ Enligt förarbetena till lagen om kompletterande bestämmelser till passagerarförordningarna är marknadsföringslagen inte tillämplig på samtliga rättigheter och skyldigheter som följer av passagerarförordningarna.⁵²

Regelefterlevnad

Det finns som nämns ovan inte någon generell lagstadgad gräns för hur lång en svarstid får vara. För att undersöka hur stort konsumenters problem med långa svarstider är har Konsumentverket granskat inkomna anmälningar. Kartläggningen visar att 34 % av anmälningarna som rör kundtjänst handlade om att konsumenterna upplevde att svarstiden var för lång.⁵³ Lång svarstid kan handla dels om kötid i telefon, dels att svar på ett inskickat ärende dröjer. Det är vanligt att konsumenter klagar på lång väntetid när företag kräver att uppsägning av abonnemang endast ska ske via telefon.

Konsumentverket har handlagt ett fåtal tillsynsärenden som rör svarstider. Företagen har då uppgett att de avser att öka bemanningen på kundtjänsten.

Funktionsrätt Sverige, Telekområdgivarna och Energimarknadsinspektionen bekräftar att långa svarstider är ett återkommande problem. Särskilt problematiskt upplevs det i

⁴⁸ Artikel 28 Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, artikel 27 Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och artikel 24 Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 1177/2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar.

⁴⁹ 1 § förordning (2014:1463) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar.

⁵⁰ 5 § andra stycket lag (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar.

⁵¹ 5 § tredje stycket lag (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar. Se också prop. 2013/14:239, s. 35–36.

⁵² Prop. 2013/14:239, s. 32.

⁵³ I 453 av 1 318 anmälningar uppger konsumenten att företag har en alltför lång svarstid.

situationer då konsumentens ärende behöver hanteras skyndsamt, exempelvis vid felaktiga fakturor som måste hanteras innan betalningen förfaller.⁵⁴

Enligt Svensk Handel och Swedish Fintech Association kan det finnas behov av ytterligare information från Konsumentverkets sida om vad som krävs av företagens kundtjänster.⁵⁵

Konsekvenser för konsumenter

Konsumenters förväntningar på rimlig svarstid kan variera beroende på bland annat vilken vara eller tjänst det handlar om och vad ärendet gäller. Den tid inom vilken konsumenten kan förvänta sig svar kan också bero på ärendets komplexitet.

” Jag har betalat för bredband till [företaget] under mer än 1 år. Jag har betalat för en viss hastighet som jag aldrig fått levererad. Sena kvällar och nätter avbröts uppkopplingen stundtals. Jag ringde kundtjänst massor med gånger och stod i kö i timmar utan att komma fram. Jag ringde morgon, eftermiddag och kväll för att reklamera tjänsten, men kom aldrig fram. /.../ Vill man komma i kontakt med kundtjänst så är det inte rimligt att behöva stå i kö i timmar. I många fall har det tom lagts på efter att man väntat i timmar. Att lägga till halva sin dag för att komma fram är bedrövligt.⁵⁶ ”

Att inte kunna nå sin motpart ger liknande effekter som när kontaktuppgifter saknas. Exempelvis agerar människor i lägre grad när agerandet försvåras,⁵⁷ bland annat på grund av en ökande grad av prokrastinering.⁵⁸ Svårigheter att kontakta kundtjänster riskerar därför att leda till att konsumenter inte utnyttjar sina lagliga och avtalsenliga rättigheter.

3.1.2 Slutsatser och åtgärder

Konsumenter beskriver långa väntetider på svar som problematiska. Enligt lagen om tjänster på den inre marknaden ska klagomål besvaras så snart som möjligt och av förarbetena framgår att en månad anses vara den borte tidsgränsen. Konsumentverket har inget utpekat tillsynsansvar över bestämmelsen och det finns inte heller någon sanktion kopplad till den. Problem med långa väntetider och tidsfrister kan svårigen hanteras via marknadsföringslagen och den så kallade lagstridighetsprincipen, även om efterköpssituationer täcks av lagen. Skälen är bland annat att svarstiden behöver kunna ses som marknadsföring, att genomsnittskonsumentens affärsbeslut i märkbar mån ska

⁵⁴ Tjänsteanteckningar möten med Energimarknadsinspektionen, Funktionsrätt Sverige och Telekområdgivarna, dnr 2024/1317 handlingar #49, 79 och 88.

⁵⁵ Tjänsteanteckningar möten med Swedish FinTech Association och Svensk Handel, dnr 2024/1317 handlingar #68 och 93.

⁵⁶ Citat från anmälan ANM 2024/15491.

⁵⁷ Behavioural Insights Team, "EAST: Four simple ways to apply behavioural insights", (2014).

⁵⁸ Steel, P., "The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure". *Psychological Bulletin* 133, no. 1, (2007): 65–94.

påverkas eller sannolikt påverkas och därefter behöver ett eventuellt föreläggande anpassas till antingen ett informationsföreläggande eller förbuds föreläggande.

Det har konstaterats att marknadsföringslagen inte går att tillämpa på alla skyldigheter som följer av EU:s passagerarförordningar. En sådan skyldighet berör klagomålshantering. Motsvarande slutsats skulle kunna dras när det gäller den liknande bestämmelsen om klagomålshantering i lagen om tjänster på den inre marknaden. För att möjliggöra effektiv tillsyn över företags klagomålshantering bör det därför övervägas att införa en ny sanktionsmöjlighet som motsvarar bestämmelsen som gäller klagomålshantering inom området för passagerarförordningarna.⁵⁹ Det vill säga en möjlighet att ålägga en näringsidkare att fullgöra sina skyldigheter vid hantering av klagomål från konsumenterna. Härtill bör en hänvisning göras till de utrednings- och tillsynsbefogenheter som står till buds när marknadsföringslagen är tillämplig. En sådan lösning innebär inte att några nya krav ställs på företag eftersom reglerna i lagen om tjänster på den inre marknaden redan gäller. Möjligheten att utfärda ålägganden skulle dock effektivisera och möjliggöra tillsyn och säkerställa regelefterlevnad. En sådan sanktion skulle kunna införas i den svenska förordningen om tjänster på den inre marknaden.⁶⁰

Tiden det tar att komma fram i en telefonkö är också problematisk eftersom konsumenten är låst vid telefonen tills samtalet kopplas fram. Telefonköer kan orsakas av för liten bemanning, en omfattande händelse såsom flygstrejk, att konsumenter tvingas ta upprepad kontakt på grund av bristfälliga svar och försvårad användning av andra kontaktvägar vid exempelvis uppsägning av avtal. Även om telefonköer orsakar stor frustration hos konsumenter skulle eventuell lagstiftning innebära detaljerade krav på företagen där hänsyn bör tas till särdrag i olika branscher. Konsumentverket anser att mindre ingripande åtgärder bör vidtas i första hand, såsom att ge Konsumentverket möjlighet att effektivare utöva tillsyn över klagomålshantering som beskrivits ovan.

3.2 Adekvata svar

Nedan redogörs för rättsläget när det gäller krav på kvaliteten i företags svar till konsumenter samt omfattningen av konsumenters problem med bristfälliga svar. Bristfälliga svar kan handla om att konsumenten inte får svar på sin fråga eller att företaget vilseleder om konsumentens rättigheter. Därefter analyseras vilka effekter vilseledande eller annars bristfälliga svar kan få för konsumenter. Avsnittet avslutas med slutsatser och bedömning av lämpliga åtgärder.

⁵⁹ Enligt artikel 2.1 c direktiv 2006/123/EG om tjänster på den inre marknaden ska direktivet inte tillämpas på elektroniska kommunikationstjänster när det gäller frågor som omfattas av de fem EG-direktiven i telekompaketet. Av 2 § lagen om tjänster på den inre marknaden följer att lagen inte ska tillämpas på elektroniska kommunikationstjänster. Tjänster på transportområdet och finansiella tjänster är också undantagna från lagens tillämpningsområde. För transporttjänster och betaltjänster finns särskilda bestämmelser för när klagomål ska vara besvarade. Det verkar dock inte finnas speciallagstiftning om svarstider på området för elektroniska kommunikationstjänster. Det skulle därför kunna utredas om kravet på svarstid även kunde omfatta sådana tjänster.

⁶⁰ Förordning (2009:1078) om tjänster på den inre marknaden.

3.2.1 Analys

Rättsläget

Att kontaktvägar som e-post och telefon ska fungera effektivt innebär också att informationen och svaren som konsumenten får ska vara adekvata.⁶¹ Vad som utgör ”adekvat information” specificeras inte närmare i lagstiftningen eller tillhörande praxis. Av marknadsföringslagen framgår det att företag inte får använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om bland annat konsumentens rättigheter enligt lag.⁶² EU-domstolen har konstaterat att felaktig information som lämnats till en konsument anses utgöra vilseledande marknadsföring trots att informationen endast lämnats till en enda konsument.⁶³

Enligt lagen om tjänster på den inre marknaden ska företag skyndsamt försöka finna en tillfredställande lösning på ett klagomål.⁶⁴ Enligt förarbetena innebär skyldigheten bland annat att företag ska ha ett system för att besvara klagomål. Vidare uttalas att bra rutiner och en organisation för att hantera klagomål är viktiga förutsättningar för att inge förtroende och att ”en väl fungerande kundtjänst förebygger missförstånd och segdragna tvister.”⁶⁵

Regelefterlevnad

Konsumentverkets kartläggning av inkomna anmälningar rörande kundtjänster visar att konsumenter i 27 procent av anmälningarna inte har fått svar i sak eller att de har fått felaktig information om sina rättigheter.⁶⁶ Siffrorna bör tolkas med viss försiktighet då konsumenter kan ha fått vilseledande information om sina rättigheter utan att ha insett det. Problem med att konsumenter inte får svar i sak eller får otydliga svar, hänvisas vidare eller får felaktig information bekräftas av flera aktörer som Konsumentverket har haft kontakt med.⁶⁷

De tillsynsärenden som Konsumentverket har handlagt under 2023–2024 med koppling till ”adekvat svar” från kundtjänst har endast gällt att företaget inte svarat alls eller att konsumenten vilseletts om sina rättigheter. Ett av ärendena som inkluderade överträdelse i form av vilseledande information om konsumenters rättigheter har prövats i Patent- och marknadsdomstolen. I det fallet hade företaget påstått att konsumenten var tvungen att ringa till företagets kundtjänst för att utöva sin ångerrätt

⁶¹ 8 § e-handelslagen, artikel 5.1 c e-handelsdirektivet, 2 kap 2 § första stycket punkten 1 distansavtalslagen, artikel 6.1 c konsumenträttighetsdirektivet, C-298/07 och C-649/17.

⁶² 10 § andra stycket punkten 10 marknadsföringslagen (2008:486).

⁶³ C-388/13 *UPC*.

⁶⁴ 19 § lag om tjänster på den inre marknaden.

⁶⁵ Prop. 2008/09:187 s. 162 f.

⁶⁶ I 351 av 1318 anmälningar uppger konsumenter att kundtjänsten inte svarat på ärendet eller gett ett vilseledande svar.

⁶⁷ Sveriges Konsumenter, Konsumentvägledarnas förening, Funktionsrätt Sverige och PTS.

samt att risken för varorna placerades på konsumenten under returfrakten. Domstolen konstaterade att detta utgjorde vilseledande marknadsföring om konsumenters rättigheter enligt lag. Vidare konstaterades att marknadsföringen sannolikt hade påverkat konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut och att den därmed var otillbörlig. Företaget och dess VD förbjöds vid vite att använda sådana påståenden.⁶⁸

Konsekvenser för konsumenter

I anmälningar beskriver konsumenter att de inte får svar i sak från kundtjänsten. Atingen är informationen som ges vilseledande eller så har personalen i kundtjänsten inte behörighet att vidta relevanta åtgärder. Att företag inte ger svar i sakfrågan kan ibland bero på att flera företag är inblandade och att inget av företagen tar ansvar för den uppkomna situationen. Detta leder till att konsumenten hänvisas fram och tillbaka mellan företagen. Att inte få ett adekvat svar gör det svårare för konsumenten att utöva sina rättigheter. Beteendevetenskaplig forskning visar att människor som misslyckas riskerar att till slut ge upp, särskilt om de känner att de inte har kontroll över situationen.⁶⁹

”Ej fått svar angående mina mail står att dom ska svara på mail inom 2–3 arbetsdagar på hemsidan, då jag behöver ett utlåtande för att kunna gå vidare med mitt försäkringsbolag angående min cykel jag köpt av dom! Det har gått för lång tid o känns som det bara kommer automatiska svar får ingen riktig hjälp av dom...?”⁷⁰

Funktionsrätt Sverige har påpekat att konsumenter som inte känner till sina rättigheter får det särskilt svårt om svaren som ges är felaktiga. Att hänvisas runt och i vissa fall få motstridiga hänvisningar orsakar stor stress hos personer med kognitiva nedsättningar.⁷¹

Ytterligare en komplikation som följer med att företag inte ger adekvata svar är att det förblir ovisst om det faktiskt föreligger en tvist mellan parterna. Utan att veta om det föreligger en tvist är det svårt för konsumenten att ta ärendet till Allmänna Reklamationsnämnden eller till domstol för prövning.

3.2.2 Slutsatser och åtgärder

Att kundtjänster ger adekvata svar och har en bra organisation för att hantera klagomål är grundläggande för att konsumenter ska kunna ta till vara sina lagliga och avtalade rättigheter och för att de ska ha förtroende för företagen. Det kan konstateras att rutinerna för hantering av klagomål inte alltid är tillfredsställande eftersom det bland annat förekommer att konsumenter bollas runt och inte får återkoppling på sitt ärende. Att konsumenter inte får återkoppling i sak kan bland annat leda till att ärenden tar lång

⁶⁸ PMT 2060-24, KOV 2023/221.

⁶⁹ Bandura, A. "Self-Efficacy". In *Encyclopedia of Human Behavior*, Ed. V. S. Ramachaudran (Academic Press, 1994), vol. 4, 71-81. (Reprinted in *Encyclopedia of Mental Health*, Ed. H. Friedman, Academic Press, 1998).

⁷⁰ ANM 2024/25496.

⁷¹ Tjänsteanteckning möte med Funktionsrätt Sverige, dnr 2024/1317 handling #88.

tid att lösa. Bestämmelsen om klagomålshantering i lagen om tjänster på den inre marknaden innebär att företag skyndsamt ska försöka finna en tillfredsställande lösning. En tillfredsställande lösning förutsätter bland annat att svaret till konsumenten är adekvat. Såsom beskrivits i avsnitt 3.1.2 anser Konsumentverket att en möjlighet att ålägga företaget att uppfylla sina skyldigheter skulle ge förutsättningar för en mer effektiv tillsyn utan att nya krav på företag införs.

När det gäller vilseledande information om konsumenters rättigheter kommer Konsumentverket att fortsätta att utöva tillsyn med stöd av marknadsföringslagen.

3.3 Dokumentation av kommunikation

För att kunna realisera sina rättigheter är det viktigt att konsumenten kan visa att hen har ångrat ett köp eller sagt upp ett avtal. Konsumenter saknar dock inte sällan möjlighet att få kopia av eller motsvarande bekräftelse på kommunikation med företagets kundtjänster. Problemet uppstår när konsumenten kontaktar företaget via chatt, kontaktformulär eller telefon. Vid en mejlkontakt har konsumenten kvar både sitt eget och företagets meddelanden. Nedan redogörs för rättsläget för dokumentation av kommunikation mellan konsumenter och företag följt av en analys av vilka konsekvenser det kan få när konsumenter inte kan bevissäkra kommunikationen med företag. Avsnittet avslutas med slutsatser och bedömning av lämpliga åtgärder.

3.3.1 Analys

Rättsläget

Av distansavtalslagen följer att om företag tillhandahåller andra medel för kommunikation via internet, vid sidan av e-post, som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form ska information lämnas om dessa möjligheter.⁷² Det uppställs inte några direkta krav på att kommunikation via kontaktformulär eller chattar ska kunna lagras av konsumenten. Om konsumenten meddelar att hen ångrar ett köp via företagets webbplats ska företaget dock bekräfta att de tagit emot meddelandet i en för konsumenten läsbar och varaktig form.⁷³ För telefonsamtal finns inga krav på att konsumenten ska få del av någon bekräftelse av vad som sagts vid samtalet.

Regelefterlevnad

Det finns inte något lagkrav på att kommunikation som sker via chatt och kontaktformulär ska kunna sparas. Konsumentverket har i rättsutredningen från 2023 konstaterat att information om möjligheten att spara meddelanden som lämnas via formulär eller chatt skulle kunna bedömas som sådan väsentlig information som företag är skyldiga att lämna till konsumenten enligt bestämmelserna i marknadsföringslagen.

⁷² 2 kap 2 § första stycket punkten 1 distansavtalslagen. Regeln gäller inte för finansiella tjänster, se 3 kap 3 § första stycket punkten 1. Liknande krav kommer dock att ställas även avseende finansiella tjänster, se artikel 16a i direktiv (EU) 2023/2673 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

⁷³ 2 kap 10 § distansavtalslagen.

Konsumentverket har därför undersökt om företag lämnar information om huruvida konsumenten har möjlighet att få en kopia på kommunikation som sker via kontaktformulär eller chatt. Granskningen visade att 42 av de totalt 60 granskade företagen tillhandahöll chatt och/eller kontaktformulär. Endast två av dessa informerade om huruvida uppgifterna som lämnades gick att spara eller få som kopia.

Konsekvenser för konsumenter

Det är inte ovanligt att konsumenter styrs till kontaktformulär eller liknande i stället för till företags e-postadress. Det uppkommer då inte någon automatisk dokumentation av kommunikationen mellan parterna. Detsamma gäller i de fall kontakten sker via telefon. Konsumentvägledare rekommenderar att konsumenter tar skärmdumpar på sin kommunikation via kontaktformulär innan de skickar in exempelvis en reklamation. Bakgrunden är att det ankommer på konsumenten att visa när en reklamation skett och dess innehåll. Sådan dokumentation kan vara av stor vikt om en tvist uppstår eller företag inte agerar. Att det går att följa processen i ett ärende är också viktigt vid upprepade kontakter eller där löften getts om en viss åtgärd.

” Jag har väntat på återbetalning från [banken] sedan slutet av maj början av juni. Jag har kontaktat kundtjänst via chatt och telefon vid så många tillfällen. Vid varje kontakt får jag till mig att avvakta, de säger att jag kommer att bli kontaktad. Men jag får aldrig någon återkoppling. Ibland när jag ringer säger de att pengarna betalats ut och att de ska skicka transaktionskvitto (aldrig sett något sådant), de säger att ärendet är hos ekonomiavdelningen, ombedd att fylla i återbetalningsformulär flera gånger (men inga pengar kommer), så olika svar varje gång. /.../ Hoppas hela tiden att det ska lösa sig men börjar tappa hoppet nu. Önskar bara jag kunde få tillbaka mina pengar. Det tar mig så mycket tid och energi att försöka rodda i detta.”⁷⁴

En del företag skickar automatiskt en kopia på meddelanden som mottagits via kontaktformulär eller erbjuder konsumenten möjligheten att spara chattkommunikation innan konversationen avslutas. Det är dock inte säkert att det framgår redan innan meddelandet skickats eller chatten startats. Konsumenter kan inte förväntas kontrollera i förväg om kommunikation via kontaktformulär eller chatt kommer att kunna sparas eller fås som kopia. Det är heller inte alla konsumenter som tänker på att spara sådan kommunikation inklusive datum och tid för den. Om det dessutom är svårt att hitta en e-postadress till företag eller om e-postadress inte tillhandahålls kan konsumenten inte använda ett kontaktsätt där kommunikationen säkert sparas. Som konstaterats tidigare finns stora brister i företags presentation av kontaktuppgifter.

Om konsumenten inte kan bevisa att reklamation har skett eller att köpet har ångrats inom föreskriven tid blir det svårt att vid behov gå vidare med ärendet till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol.

3.3.2 Slutsatser och åtgärder

Det kan vara svårt för konsumenter att dokumentera och spara vad som har sagts i kontakt med kundtjänster, oavsett om kontakten skett via kontaktformulär, chatt eller telefon. Det finns inget lagkrav på att sådan kommunikation ska dokumenteras. Med

⁷⁴ Citat från anmälan ANM 2023/18929.

hänsyn till den betydelse som sådan dokumentation har vid en eventuell tvist anser Konsumentverket att det bör utredas om nya krav kan införas som säkrar konsumenters möjlighet att ta del av och bevara innehållet i kommunikationen oavsett kontaktkanal med hänsyn till EU-regler. Sådan reglering skulle exempelvis kunna införas i distansavtalslagen.

4 Avslutande summering

Konsumenter som vill utöva sina konsumenträttigheter är alla beroende av företagens vilja och förmåga att ta emot och hantera konsumenternas ärenden. Detta oavsett om det gäller reklamationer, utövande av ångerrätt eller uppsägningar av avtal. Oftast hanteras konsumenternas ärenden via företagens kundtjänster. Det är därför av avgörande betydelse att företagen säkerställer att kundtjänsterna är lätt tillgängliga och att ärendena hanteras snabbt och effektivt. Konsumentverkets undersökningar visar att det finns stora brister i regelefterlevnaden vilket leder till att hinder skapas som på olika sätt försvårar för konsumenter som behöver komma i kontakt med dem. Det kan i sin tur leda till att konsumenter avbryter försöken eller helt avstår från att till exempel säga upp ett abonnemang eller reklamera ett köp. Det leder också till ett minskat förtroende för företagen.

Som beskrivs ovan finns endast sparsam reglering av företagens ansvar att medverka till att konsumenter kan realisera sina lagliga och avtalsenliga rättigheter. Det är tydligt att den befintliga regleringen inte räcker för att i rimlig och tillräcklig mån tillförsäkra konsumenterna dessa rättigheter. Konsumentverket bedömer att bestämmelsen om kundklagomål i lagen om tjänster på den inre marknaden, som bland annat föreskriver att företag ska försöka finna en lösning på konsumentens problem så fort som möjligt, bör kunna användas för att öka konsumenternas möjligheter att tillgodogöra sig de rättigheter lagstiftaren har gett dem. Det förutsätter att dock att Konsumentombudsmannen ges möjlighet att förelägga företag att uppfylla sina skyldigheter enligt bestämmelsen. Ett sådant mandat skulle sannolikt öka företagets fokus på kundtjänstens funktion och betydelse samtidigt som myndigheten genom effektiv tillsyn skulle kunna bidra till att företagen inte i strid mot bestämmelserna begränsar konsumenternas förutsättningar, utan i stället så fort som möjligt försöker finna en lösning på konsumentens problem. Detta utan att öka företagets regelbörda, eftersom den grundläggande skyldigheten redan finns på plats. Enligt Konsumentverkets bedömning omfattas utmaningar i form av långa kötider och svarstider liksom rätten till adekvata svar och tydliga besked av bestämmelsen om företags skyldighet att så snart som möjligt försöka finna en lösning på konsumentens problem. Med det föreslagna mandatet till Konsumentombudsmannen skulle därför sådana utmaningar kunna omhändertas på ett effektivt sätt. När det gäller behovet av dokumentation av kontakterna mellan konsumenten och kundtjänsten ser dock myndigheten behov av kompletterande lagstiftning. Eftersom frågan om uppsägningsprocesser online kan komma att föreslås på EU-nivå är det nu mindre prioriterat att utreda den frågan. Däremot är det angeläget att problemen vid uppsägning av telekomabonnemang skyndsamt utreds av PTS.

Konsumentverket kommer att fortsätta sitt informationsarbete via myndighetens webbplats och därvid betona företagets skyldighet att så fort som möjligt försöka finna en lösning på konsumenters problem. Myndigheten kommer också att fortsätta att bedriva tillsyn över kontaktuppgifter, krav på kontaktsätt vid uppsägningar och vilseledande marknadsföring om konsumenters rättigheter enligt lag.

Konsument
verket • KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771 - 525 525. [konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)