

## INTERPELLATION TILL STATSRAÅD

Från Riksdagsförvaltningen  
2024-02-19  
Besvaras senast  
2024-03-12

Till statsrådet Erik Slottnér (KD)

### **2023/24:523 Brister i kundtjänst**

Enligt konsumenträtten ska det vara minst lika enkelt att säga upp en tjänst, prenumeration eller annat avtal som det är att ingå det. Det vill säga det ska vara lika lätt att hitta dit, nå fram på telefon, komma i kontakt via e-post och så vidare. Ett företag kan inte kräva att konsumenten ska säga upp avtalet på ett visst sätt, till exempel genom att ringa.

Men tyvärr nås jag av berättelser om att det är ofta svårt för konsumenterna att säga upp en tjänst, ett abonnemang eller en prenumeration. Särskilt svårt är det när man ska göra det åt någon annan, exempelvis när man ska försöka hjälpa sina gamla föräldrar som inte kan göra det själva. Det finns bolag och företag som utformar sina villkor och sin kundtjänst så att det i princip är omöjligt för dem som har ett arbete att sköta att komma fram. Konsumenter vittnar om att det inte går att mejla eller chatta för att säga upp ett abonnemang – endast telefonsamtal tillåts för uppsägning och då med väldigt lång kötid och ett kort tidsfönster för att ringa in.

Samtidigt som det är väldigt lätt för bedragare att komma åt personliga uppgifter är det mycket svårt för anhöriga att hjälpa sina föräldrar med bankärenden, abonnemang och avtal. Detta är inte rimligt.

Mot bakgrund av ovanstående vill jag fråga statsrådet Erik Slottnér:

Vilka åtgärder avser statsrådet att vidta för att alla konsumenter och anhöriga ska kunna säga upp en tjänst, en prenumeration eller ett annat avtal på samma enkla sätt som det går att teckna det aktuella avtalet?

.....

Anna-Belle Strömberg (S)

Överlämnas enligt uppdrag

Gergö Kisch