

SKRIFTLIG FRÅGA TILL STATSRAÅD

Från Riksdagsförvaltningen
2024-10-16
Besvaras senast
2024-10-23 kl. 12.00

Till statsrådet Erik Slottner (KD)

2024/25:192 Brister i kundtjänst

Den 1 mars 2024 frågade jag statsrådet Erik Slottner i en interpellation om vilka åtgärder han avser att vidta för att 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. I interpellationen framgick det att det finns stora problem i kontakten med företagens kundtjänst.

Konsumenter sitter i telefonkö i 30–60 minuter eller behöver ringa flera gånger för att komma fram, och man har anmält svårigheter med att komma i kontakt med kundtjänst i de fall en fullmakt krävs. Fullmakter har inte alltid accepterats, utan kundtjänsterna har krävt en särskild fullmakt för att hantera konsumenternas ärenden.

Funktionshindersorganisationerna upplever att knappval i kundtjänst innebär stora problem för personer med synnedsättning eller hörselskador. Problemen består i svårigheter att hinna med att tolka knappvalen och att fysiskt kunna göra knappval i efterhand.

Ställföreträdaren måste agera detektiv för att hitta leverantörerna och hitta kontaktvägar till alla. Alla har olika rutiner för att ta del av informationen. Här saknas riktlinjer för hur detta ska göras.

Nu har det gått över ett halvår sedan statsrådet Erik Slottner lovade följande i interpellationen:

”Jag vågar ändå lova, så här på fredag eftermiddag denna den första kalendervårdagen när vi börjar se lite hopp för framtiden, att jag ska ta kontakt med Konsumentverket i den här frågan. Jag har ingen annan ambition eller vilja än att problemet ska åtgärdas. Jag ska fråga Konsumentverket om de ser några behov av politiska initiativ eller om vi kan jobba bättre och mer handgripligt med den lagstiftning som finns i dag.”

Med anledning av detta är min fråga till statsrådet Erik Slottner:

Har statsrådet tagit kontakt med Konsumentverket utifrån löftet vid interpellationen?

.....

Anna-Belle Strömberg (S)

Överlämnas enligt uppdrag

Gergö Kisch