

## INTERPELLATION TILL STATSRAÅD

Från Riksdagsförvaltningen  
2024-02-12  
Besvaras senast  
2024-03-05

Till statsrådet Erik Slottner (KD)

### **2023/24:473 Brister i kundtjänst**

Enligt konsumentreglerna ska det vara minst lika enkelt att säga upp en tjänst, prenumeration eller annat avtal som det är att ingå det. Det vill säga att det ska vara lika lätt att hitta dit, att nå fram på telefon, att komma i kontakt via mejl och så vidare.

Men tyvärr nås jag av berättelser och signaler om att det är ofta är svårt för konsumenterna att säga upp en tjänst eller produkt.

Speciellt svårt är det när man ska göra det åt någon annan. till exempel när man ska försöka hjälpa sina gamla och dementa föräldrar som inte kan göra det själva. Det finns bolag/företag som utformar sina villkor och sin kundtjänst så att det är omöjligt för den som har ett jobb att komma fram.

Konsumenter vittnar om att det inte går att mejla eller chatta för att säga upp ett abonnemang, utan endast samtal tillåts för uppsägning och detta med väldigt lång kötid och 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 och abonnemang och avtal.

Med anledning av detta vill jag fråga statsrådet Erik Slottner\_

Vilka åtgärder avser statsrådet att vidta så att alla konsumenter och anhöriga kan säga upp en tjänst, en prenumeration eller ett annat avtal på samma enkla sätt som att teckna dem?

.....

Anna-Belle Strömberg (S)

Överlämnas enligt uppdrag

Rebecca Heinemann