

SKRIFTLIG FRÅGA TILL STATSRAÅD

Från Riksdagsförvaltningen
2024-01-24
Besvaras senast
2024-01-31 kl. 12.00

Till statsrådet Erik Slottner (KD)

2023/24:509 Problem för konsumenter vid 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 lika lätt att hitta dit, nå fram på telefon, komma i kontakt via mail och så vidare. Men tyvärr nås jag av berättelser om att det ofta är svårt för konsumenter att säga upp en tjänst eller produkt. Speciellt svårt är det när man ska göra det åt någon annan, exempelvis 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 dem som har ett jobb att sköta att komma fram med sitt ärende.

Konsumenter vittnar om att det inte går att mejla eller chatta för att säga upp ett abonnemang. Endast samtal tillåts för uppsägning och då ofta med en väldigt lång kötid och ett kort tidsfönster för att ringa in.

En kartläggning som Konsumentverket genomförde i juni 2023 visade att konsumenter upplever stora problem i kontakten med företagets kundtjänst. Den bransch som samlar på sig flest klagomål är, med stor marginal, telekomsektorn.

Brister i bolagens kundtjänst är ett problem för konsumenterna. Av alla anmälningar som kom in till Konsumentverket under 2021 och 2022, kopplade till 45 större bolag, stod problem med kundtjänst efter att ha köpt en vara eller tjänst för 26 procent av anmälningarna.

Den bransch som sticker ut, i negativ bemärkelse, är som nämnts ovan telekomsektorn. Av samtliga anmälningar som rörde bristande kundtjänst stod branschen för 48 procent. På delad andra plats, med 17 procent, kommer detaljhandeln och resebranschen. Frustrationen som konsumenterna upplever i sin kontakt med telekombolagen är dessvärre inte ny. För två år sedan kallade Konsumentverket branschen till samtal. Även då handlade det om den mängd anmälningar som kom in rörande bolagens bristfälliga kundtjänst.

Kartläggningen visar att klagomålen kan delas upp i tre problemområden:

1. Konsumenten får inte hjälp. Till exempel är svarstiden för lång, konsumenten får inte svar på sitt ärende eller den utlovade åtgärden genomförs inte.

2. Företaget kräver en viss kontaktväg. I vissa fall kan det saknas kontaktuppgifter eller så kräver företaget en muntlig uppsägning av avtalet.
3. Det saknas möjlighet för konsumenten att spara bevis på kommunikationen med kundtjänsten.

Kontakten med kundtjänsten kan också vara problematisk ur ett tillgänglighetsperspektiv. Bolag kräver ibland att uppsägningar görs muntligt, och i vissa fall krävs det att konsumenten gör knappval på telefonen för att komma framåt i sitt ärende.

Mot bakgrund av detta vill jag ställa följande fråga till statsrådet Erik Slottnér:

Vilka åtgärder avser statsrådet att vidta för att alla konsumenter enkelt ska kunna säga upp en tjänst, prenumeration eller annat avtal?

.....

Anna-Belle Strömberg (S)

Överlämnas enligt uppdrag

Gergö Kisch