



**Svar på fråga 2023/24:509 av Anna-Belle Strömberg (S)**  
**Problem för konsumenter vid brister i kundtjänst**

Anna-Belle Strömberg har frågat mig vilka åtgärder jag avser att vidta för att alla konsumenter enkelt ska kunna säga upp en tjänst, prenumeration eller annat avtal.

Det är redan väl etablerad praxis att en näringsidkare inte kan ställa särskilda formkrav på hur en konsument ska säga upp ett avtal som avser t.ex. en prenumeration. Om konsumenten skickar ett meddelande där det tydligt framgår att denne vill säga upp avtalet måste näringsidkaren acceptera uppsägningen, så länge det står klart att det faktiskt är den konsument som står på avtalet som ger in uppsägningen. Det finns även lagkrav, som bygger på fullharmoniserad EU-rätt, som anger att näringsidkaren måste informera om sitt telefonnummer, adress, e-postadress och andra medel för kommunikation när ett avtal ingås.

Det är naturligtvis allvarligt om näringsidkare inte följer de krav som ställs på dem och om de försöker kringgå gällande rätt. Det

är därför viktigt att ansvariga tillsynsmyndigheter har goda förutsättningar att ingripa mot överträdelser. Konsumentverket har tillsynsansvar avseende den information som lämnas till konsumenter vid köp på distans och myndigheten har inlett och planerar för ett antal tillsynsinsatser för att motverka de problem med bristande kundtjänstrutiner och besvär med uppsägningar som myndigheten observerat. Regeringen följer myndighetens arbete på området.

Stockholm den 31 januari 2024

Erik Slottnér