

Motion till riksdagen 2021/22:1397

av **Larry Söder (KD)**

Kundtjänst

Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att utreda möjligheten att införa ett krav om att det på fakturor måste finnas tydliga instruktioner för hur man kan nå företagets kundtjänst om man vill reklamera fakturan, för att fakturan ska gälla, och detta tillkännager riksdagen för regeringen.

Motivering

Den digitaliserade vardagen som allt mer växer fram erbjuder ett stort utbud av nya sätt att konsumera. En spännande och bra utveckling men som samtidigt skapar oanade möjligheter för aktörer som lockar eller lurar konsumenter till ofrivilliga eller ogenomtänkta köp. Ett exempel är abonnemangsfällor som är ett stort och växande problem som drabbar många konsumenter.

Om man som konsument hamnar i att få en faktura för en produkt/tjänst som man anser sig inte ha beställt så måste det vara enkelt att kunna få tag på företaget ifråga och kunna avbeställa produkten/tjänsten.

Det kan idag vara svårt att identifiera de ansvariga företagen då kontaktuppgifter ofta saknas, är otydliga eller leder till flera länder. Det förekommer att skalbolag och brevlådeföretag används och fungerar som en mellanhand mellan företaget som annonserar och webbplatsägaren som vill tjäna pengar på sin webbplats eller blogg. Användandet av mellanhänder gör det ännu svårare att identifiera företagen bakom marknadsföringen.

Det borde vara en grundläggande skyldighet att det på fakturor som sänds finns information om hur man hör av sig kring fakturan om man vill reklamera.

Det ska inte vara möjligt för företaget att ”bolla” en kund mellan olika avdelningar för att fördröja, förlänga eller helt enkelt få kunden att inte avsluta sin tjänst eller ångra sin produkt.

Man kan tänka sig att det finns en adress eller e-mailadress som går till företagets kundtjänst.

Larry Söder (KD)