

## Motion till riksdagen 2023/24:2638

av **Jennie Nilsson m.fl. (S)**

# Konsumentpolitik

---

## Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om konsumentvägledning i varje kommun och tillkännager detta för regeringen.
2. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att inrätta ett skuld- och kreditgivningsregister och tillkännager detta för regeringen.
3. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om åtgärder mot oseriösa kreditgivningsföretag och tillkännager detta för regeringen.
4. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att snabblåneföretag som brister i kreditprovning bör stå för en större kostnad vid verkställighet hos Kronofogden, och detta tillkännager riksdagen för regeringen.
5. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att överväga att införa en karenstid för utbetalning av snabblån/sms-lån och tillkännager detta för regeringen.
6. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att stärka konsumenternas rätt till hemförsäkringar med rättsskydd som är tillämpligt direkt efter en separation/skilsmässa/att den försäkrade har lämnat en relation, och detta tillkännager riksdagen för regeringen.
7. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om markering av retuscherade bilder och tillkännager detta för regeringen.
8. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att se över om Konsumentverket har tillräckliga resurser och rätt kompetens för att klara tillsynen vad gäller bedrägerier på nätet, orimliga avtalsvillkor, bluffakturor m.m. och tillkännager detta för regeringen.
9. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att se över möjligheten att stärka Konsumentverkets kompetens inom AI för effektivare tillsyn och tillkännager detta för regeringen.
10. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att värna civilsamhällets viktiga roll och tillkännager detta för regeringen.

## Motivering

Konsumentfrågorna berör alla. Med ständigt nya varor och tjänster att köpa och konsumera är det viktigt att underlätta för människor att vara aktiva konsumenter, handla medvetet och bidra till en mer hållbar konsumtion. Vi socialdemokrater anser att alla konsumenter måste ges goda förutsättningar att kunna fatta rätt beslut utifrån vad de önskar köpa samt eventuellt avstå från att köpa. För det krävs att konsumenternas makt stärks, att informationen till konsumenten ökar och att kunskaperna hos den enskilde konsumenten blir större.

Konsumentmarknaderna är under snabb omvandling, bland annat genom större internationell konkurrens och ökad digitalisering. Utvecklingen erbjuder nya möjligheter för konsumenterna men förändrar även förutsättningarna för att göra välgrundade val. Allt komplexare marknader skapar risken att konsumenternas informationsunderläge ökas ytterligare. Marknadsföring i digitala kanaler gör det möjligt för oseriösa företag att snabbt nå ut med otillbörlig marknadsföring och vilseleda stora antal konsumenter på kort tid. Ibland är affärsmetoderna påträngande, vilket inte minst kan skada mer utsatta grupper av konsumenter. Felaktig marknadsföring och felaktiga avtalsvillkor begränsar eller påverkar konsumenternas valmöjligheter och affärsbeslut. Detta kan resultera i att konsumenterna fattar affärsbeslut som de kanske inte hade gjort annars eller betalar mer för en produkt än vad de faktiskt hade varit villiga att betala. Detta i kombination med att oseriösa företag försvårar möjligheterna att t.ex. komma i kontakt med en kundtjänst, gör att det är allt svårare att vara konsument.

Den nya konsumentköplagen, som togs fram av den socialdemokratiska regeringen, är bland det största som har hänt på det konsumenträttsliga området på 15–20 år. Det är en lag som stärker skyddet för alla svenska konsumenter. Lagen förlänger den så kallade omvända bevisbördan, i praktiken en lagstadgad garanti, från 6 månader till två år. Den nya konsumentköplagen ställer också krav på att den som tillhandahåller digitalt innehåll är skyldig att göra uppdateringar under en viss tid efter köpet för att säkerställa att innehållet fungerar.

## Konsumentvägledning i varje kommun

Det ska vara lätt för människor att vara aktiva konsumenter, handla medvetet och bidra till en mer hållbar konsumtion. Alla konsumenter måste ha goda förutsättningar för att fatta rätt beslut kring vad de ska köpa och inte köpa, vilka avtal de ska ingå och vilka de ska avstå ifrån.

Sms-lånen ökar, pensionärer luras av telefonförsäljare, nätcasinon gör att lönen tar slut, kriminella skickar ut bluffakturor, spädbarn får utslag av leksaker som beställs från mindre nogräknade länder och vi möts av reklam som vilseleder om produkters miljövänlighet.

Det förebyggande arbetet är viktigt och konsumentvägledning behöver vara tillgänglig oavsett var i landet man bor. Många konsumentområden präglas av ett överflöd av information snarare än informationsbrist, vilket gör det svårare att vara konsument. Då blir tillgången till kompetent oberoende rådgivning extra viktig.

Dessvärre har många kommuner valt att montera ner sin konsumentvägledning under de senaste åren. Minskningen är tydlig; år 2015 fanns det 270 kommuner som hade konsumentvägledning och år 2022 var det reducerat till 168 kommuner. Den lokala rådgivningen har en viktig funktion, inte minst för utsatta konsumenter (med

olika typer av funktionshinder, språksvårigheter med mera), som inte kan ersättas av Konsumentverkets centrala tjänst ”Hallå konsument”.

När budget- och skuldrådgivning (BUS) gjordes obligatorisk i kommunerna visade resultatet snart att det var positivt då fler fick tillgång till hjälp för att kunna genomföra en skuldsanering. Eftersom det är obligatoriskt har alla Sveriges invånare nu tillgång till BUS, även om kvalitén är varierande. Vad BUS saknar är möjligheten att arbeta förebyggande. Verksamheten kan hjälpa människor som är i skuld, men kan inte förhindra skuldfällor. Det gör däremot den kommunala konsumentvägledningen.

Konsumentvägledarna har möjlighet att vara ute i skolor och prata med elever om sms-lån, vikten av att läsa avtal och vad du behöver tänka på när du ska köpa din första bil eller bostad. Detta förebyggande arbete är något BUS ofta meddelar att de inte hinner med.

Det är inte en slump att kommuner som har både BUS och kommunal konsumentvägledning oftast har verksamheterna vägg i vägg. Det sker en samverkan som ger oerhört positiva effekter för alla som söker hjälp. Kompetensen är komplett och samlad på samma ställe.

Det främsta argumentet mot att göra konsumentvägledningen till en obligatorisk uppgift för kommunerna brukar vara att det skulle bli en dyr investering för staten. Vi kan här påminna om att misslyckade köp av varor och tjänster kostar oss konsumenter 50 miljarder kronor årligen. Att människor gör dåliga affärer och hamnar i skuldfällor slår även hårt mot samhället som exempelvis kan få betala ut försörjningsstöd. Det finns flera exempel på kommuner som tydliggör att samhället de facto tjänar på att satsa på konsumentvägledning.

Om vi vill förebygga överskuldsättning, öka incitamenten för hållbar konsumtion och stå på utsatta konsumenters sida mot oseriösa företag finns det bara en väg att gå: Alla konsumenter måste få tillgång till en fungerande konsumentvägledning i sin närhet. Kommunerna kan genomföra detta genom att ha en egen konsumentvägledning, genom att köpa denna tjänst, gå samman över kommungränserna (som kommunerna i Gästrikland har gjort) eller hitta en annan modell som fungerar. Vi socialdemokrater föreslår 50 miljoner kronor 2024 för denna verksamhet. Regeringen bör uppdraga till Konsumentverket att tillsammans med Sveriges Kommuner och Regioner inleda ett arbete för att hitta lämpliga former.

## Överskuldssättning

Överskuldssättningen ökar, Sverige blir fattigare. Första halvåret 2023 fick Kronofogden in över 609 000 krav på obetalda skulder, så kallade ansökningar om betalningsföreläggande. Det kan jämföras med cirka 545 000 under samma period i fjol – en ökning med drygt 12 procent. Antalet berörda personer har ökat med omkring sex procent till cirka 268 000. Det handlar om räkningar till inkassobolag och banker, men också kostnader för boende och el.

Skuldbeloppen i kraven har blivit allt högre under flera års tid och nu accelererar utvecklingen. Jämfört med första halvåret 2022 har det totala skuldbeloppet ökat med 3,8 miljarder kronor, eller 35 procent, till 14,6 miljarder kronor – den högsta siffran någonsin.

Skulder som omfattar mellan 100 000 och 500 000 kronor har ökat med 2 miljarder kronor jämfört med första halvåret 2022, vilket är mer än hälften av den totala ökningen

av skuldbeloppet. Ofta är dessa skulder kopplade till olika typer av lån utan säkerhet. Bakom ökningen står banker, kreditföretag och bolag som köper förfallna skulder.

Ökningen av obetalda skulder drabbar de enskilda personerna, men även deras barn och släktingar. För idag har svenska konsumenter det tuffare än på länge. Stigande räntor och högre energi-, bensin- och matpriser ökar risken för betalningssvårigheter.

För att minska överskuldssättningen genomförde den socialdemokratiska regeringen ett flertal reformer. Ett räntetak för högkostnadskrediter infördes och skärpningar genomfördes av marknadsförings- och informationskraven. Marknadsföringen av konsumentkrediter ska vara måttfull. Den tidigare regeringen införde också krav på att kredit inte får vara förhandsvalt vid köp online.

Nu är det hög tid att gå vidare och vi socialdemokrater har två konkreta förslag: inför ett skuld- och kreditgivningsregister samt vidta åtgärder mot oseriösa kreditgivningsföretag.

## Inför ett skuld- och kreditgivningsregister

Den socialdemokratiska regeringen tillsatte en utredning, ”Motverka riskfylld kreditgivning och överskuldssättning”, som bland annat hade i uppdrag att föreslå ett system för ett skuldregister. Utredningsuppdraget redovisades i juli 2023 och innehöll många förslag till åtgärder som det nu är viktigt att gå vidare med. Ett konkret förslag är att inrätta ett särskilt ”skuld- och kreditgivningsregister”, vilket vi socialdemokrater anser vara ett kraftfullt verktyg för att säkerställa att de som beviljas lån också har förmåga att betala tillbaka. Ett sådant register bör därför införas.

## Åtgärder mot oseriösa kreditgivningsföretag

Det finns en uppsjö av olika företag som sysslar med s.k. snabblån/sms-lån. En del fyller säkert sin funktion, men alltför många uppträder på ett sätt som inte är acceptabelt. Kreativiteten vad gäller avgifter för denna typ av lån är förbluffande: uppläggningsavgifter, utbetalningsavgifter, aviavgifter, förmedlingsavgifter. Det leder till skyhöga effektiva räntor, genomsnittet är 800 procent (ränta plus avgifter). Dessutom arbetar snabblåneföretagen med reklam som hänsynslöst riktar sig till redan tungt skuldsatta människor. De oseriösa företagen brister i sin kreditprövning och i många fall beviljar man lån trots att det är uppenbart att låntagaren kommer att ha svårt att återbetala. Ett tecken på detta är att av de som lånar pengar från storbankerna så får 0,5 procent ett inkassokrav inom åtta månader. Motsvarande siffra för snabblånen är 17 procent.

Det är tämligen riskfritt för dessa företag att låna ut pengar, de har i många fall egna inkassoföretag och tjänar därmed ytterligare pengar på de låntagare som inte kan betala. I slutändan vänder företagen sig till Kronofogden för att driva in obetalda skulder. Det är inte acceptabelt; rimligen bör snabblåneföretag som brister i kreditprövning stå för en större kostnad vid verkställighet hos Kronofogden. Det skulle bidra till en mera seriös verksamhet.

Dessutom bör någon form av karenstid för utbetalning av snabblån/sms-lån övervägas – en tid som måste passera mellan låneansökan och utbetalning av beviljat lån eller att lån inte kan beviljas och utbetalas under nattetid. Detta för att minska risken för ödesdigra impulslån.

## Brister i hemförsäkringar slår mot våldsutsatta kvinnor och barn

De stora svenska försäkringsbolagen tillämpar regeln att det är möjligt att använda rättsskyddet i hemförsäkringen för vårdnadstvister, endast om talan väcks i domstol senare än ett år efter separation/skilsmässa.

Många våldsutsatta kvinnor har få eller inga medel att själva betala hela tvistekostnaden med. Det är således svårt för en våldsutsatt kvinna att skydda sig mot förövarens fortsatta våld när han använder barnen i vårdnadstvister, för att komma åt både kvinnan och barnen. Hon kan inte heller efter en separation från en våldsam man ta hjälp av rättsskyddet för att kunna få juridisk hjälp att skydda sig själv och barnen.

Många står utan möjlighet till hjälp att betala ett ombud och det är allvarligt. Karensregeln är mycket oförmånlig för konsumenter. Väldigt många tvister uppstår i samband med att man skiljer sig. Det är få som skiljer sig, håller sams och sedan börjar tvista. Denna regel verkar vara till för att försäkringsbolagen inte ska behöva betala för rättsskydd alltför ofta.

Domstolars beslut i vårdnadstvister kan försämrats om den ena parten inte har råd med juridiskt biträde. Det kan leda till stor ojämlikhet i processen, och ytterst att den med svagare ekonomi ger upp och inte orkar strida för sina barns intressen. Detta drabbar i slutänden barn om beslut inte fattas i enlighet med deras bästa.

En översyn bör göras kring möjligheten att stärka konsumenternas rätt till hemförsäkringar med rättsskydd som är tillämpligt direkt efter en separation/skilsmässa/att den försäkrade har lämnat en relation.

## Markering av retuscherade bilder

Det är nästan omöjligt att bedöma om en bild är redigerad eller ej. I reklam och sociala medier finns det gott om retuscherade eller manipulerade bilder som skapar unga människors orealistiska kroppsideal.

I Norge ska en ny lag motverka kroppshets i sociala medier. Lagen kräver att populära personer i sociala medier markerar om de retuscherat en bild som de använder för att marknadsföra en produkt. Även i Frankrike finns sedan 1 oktober 2017 en lag som säger att det måste framgå när kommersiella bilder har retuscherats så att en modells kroppsform har förändrats.

Kroppshetsen och trycket som unga ofta upplever är välkänt sedan tidigare. Genom sociala medier förstärks denna hets. Självklart är en lag om att markera retuscherade bilder inte hela lösningen på problemet. Det måste till många andra insatser för att stärka unga människor, men kända personer är förebilder för många, och manipulerade bilder kan skapa orealistiska skönhetsideal.

## Konsumentverkets viktiga roll

Att vilseleda konsumenter är alltför enkelt i dag. Tillsynen är inte tillräckligt omfattande och avskräcker inte dem som har oärliga avsikter. Olika typer av abonnemangsfällor, bedrägerier på nätet, bluffakturor, orimliga avtalsvillkor, långtgående matfusk, integritetsintrång, oseriösa aktörer, oseriös reklam för spel och snabba krediter är några exempel. Listan kan göras lång. Myndigheter måste ges bättre verktyg och resurser för tillsyn och

marknadskontroll. Vi måste också få kraftfulla sanktioner som på allvar kan skydda konsumenterna.

Mot denna bakgrund är det viktigt att se över om Konsumentverket har tillräckliga resurser och rätt kompetensutveckling för att klara tillsynen. Inte minst handlar det om att hinna med i den snabba utveckling som möjliggörs av ny teknik, t.ex. vad gäller AI.

Generativ AI är, rätt använd, en teknik som kan betyda en positiv utveckling inom många områden. Men det finns samtidigt risker att AI kan missbrukas för t.ex. manipulation, desinformation och bedrägerier. Det är därför viktigt med tillsyn och att befintlig konsumentlagstiftning kan tillämpas i dessa fall samt att ny lagstiftning tas fram där den nuvarande inte räcker till. Här har Konsumentverket, som en bland flera myndigheter, en viktig roll.

## Civilsamhället har också en viktig roll

Som ett betydelsefullt komplement till Konsumentverket finns en rad olika organisationer i det civila samhället som utför ett viktigt arbete. Att regeringen nu plötsligt halverar anslaget till dessa organisationer och aviserar en total avveckling år 2026 är svårbegripligt.

I vårändringsbudgeten gick regeringen ut med extra stöd till aktörer i civilsamhället som främjar konsumenterna. En miljon extra att dela på blev ett välbehövligt tillskott för organisationer för ekonomiskt utsatta konsumenter. Regeringen skrev bl.a. att man ville ”öka stödet till aktörer i civilsamhället som på olika sätt främjar konsumenters intressen. Att stödja ideella krafter är en viktig åtgärd eftersom dessa redan har etablerade nätverk och ofta utgör naturliga mötesplatser för människor i behov av hjälp” (debattartikel av finansminister Svantesson och konsumentminister Erik Slottnér den 24 mars).

Nu, ett halvår senare, är budskapet från regeringen det rakt motsatta: Dessa organisationer behövs inte alls. 2024 föreslås anslaget halveras jämfört med innevarande år – till 7 miljoner kronor. För att året därpå minska till 1,5 miljoner kronor och sedan strypas helt 2026. Den självklara frågan blir förstås: Vad är det som har hänt detta senaste halvår som motiverar en så radikal omläggning? Att ett behov av ökat stöd plötsligt omvandlas till inget behov alls? Regeringen vill istället stärka Allmänna reklamationsnämnden, Arn. Det är bra. Arn har en stor arbetsbörda efter pandemin med otaliga tvister om inställda resor och nu med alla bankbedrägerier. Men Arns arbete handlar om att komma till rätta med skador som redan uppstått. Det konsumentrörelsen arbetar med är till stor del att förebygga tvister genom att driva på för bättre lagstiftning och genom information till konsumenter så att de inte hamnar i tvister. Båda behövs.

Sett ur konsumenternas perspektiv har absolut ingenting hänt. Inflationen fortsätter att driva upp priser på mat, boende, kläder och mycket annat. Visserligen i något dämpad takt – men likväl fortsatt uppåt. Bedrägerierna mot framför allt äldre fortsätter oförtrutet. EU är på väg att stärka konsumentskyddet i unionen, bland annat på det digitala området och för produktsäkerhet, och här behövs en stark svensk konsumentröst. Samtidigt ska vi alla ställa om till en hållbar konsumtion, något som också EU arbetar mycket med.

I Socialdemokraternas budgetmotion avvisar vi den SD-styrda regeringens föreslagna neddragning och återställer anslaget till tidigare nivå. Vi socialdemokrater värnar den enskilda människans rätt i ett komplext samhälle och ser det stora värdet i frivilliga sammanslutningar utanför staten som bevakar den enskildes rätt. Det är svårt, för att inte säga omöjligt, att inte se det tvära kastet i frågan om stöd till konsumentorganisationer

som en del av en större och mycket illavarslande strategi från den SD-styrda regeringen att angripa civilsamhällesorganisationer på bred front. En strategi som gör Sverige till ett både fattigare och farligare land.

*Jennie Nilsson (S)*

*Leif Nysmed (S)*

*Denis Begic (S)*

*Markus Kallifatides (S)*

*Laila Naraghi (S)*

*Anna-Belle Strömberg (S)*