

Datum
2026-05-11

Vår referens
RL

Finansdepartementet
fi.remissvar@regeringskansliet.se

Kopia till
fi.ofa.ko@regeringskansliet.se

Remissvar avseende promemorian Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering

TechSverige har givits möjlighet att svara på remissen av promemorian Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering (dnr Fi2026/00345).

TechSverige är den ledande bransch- och arbetsgivarorganisation som samlar kärnan av svensk tech – företag som utvecklar, levererar och möjliggör tech i Sverige och som verkar på den svenska, europeiska och globala marknaden. Vi företräder cirka 1 400 företag som sammantaget har närmare 100 000 medarbetare i Sverige.

TechSveriges uppdrag är att tillsammans med våra medlemmar skapa goda villkor för en konkurrenskraftig och ansvarstagande techbransch i Sverige.

TechSveriges synpunkter på promemorians förslag

TechSverige välkomnar promemorians ambition att stärka en väl fungerande klagomålshantering och vill samtidigt understryka vikten av en balanserad ansats där främjande och vägledande insatser, innovation och proportionerlig tillsyn går hand i hand. Regelverket bör möjliggöra kundtjänstlösningar som samtidigt säkerställer hög tillgänglighet, stark säkerhet och fortsatt innovation.

Det är också viktigt att beakta att utvecklingen av digital kundservice går snabbt, inte minst genom AI-baserade och automatiserade lösningar, säkra webbformulär och andra digitala kontaktvägar. Dessa kan i många fall ge både snabbare och mer träffsäker hjälp än traditionella kanaler.

Idag bedrivs kundtjänst till stor del genom digitala kanaler, vilket innebär att servicen inte längre är begränsad till traditionell telefoni. Digitala kundtjänstlösningar kan erbjuda tillgänglighet dygnet runt, vilket eliminerar många av de problem som förknippas med långa telefonköer under arbetstid. På så sätt stärker digitala lösningar både kundupplevelsen och möjligheterna till flexibla arbetsformer.

I ett alltmer digitaliserat samhälle är det centralt att kundtjänster både är enkla att nå och bygger på trygga och säkra kontaktvägar som minskar risker för bedrägerier, identitetsintrång och informationsläckage. Tillsynen bör därför fokusera på det faktiska utfallet för tjänstemottagaren, att klagomål hanteras skyndsamt och effektivt, snarare än på vilka specifika kommunikationskanaler som används.

Det är också viktigt att regelverket möjliggör fortsatt differentiering i hur företag utformar sin kundservice. Nya supportmodeller har bidragit till kortare svarstider, bättre tillgänglighet och mer individanpassad service. En alltför snäv eller kanalstyrd tillämpning riskerar att motverka dessa vinster och begränsa utvecklingen av moderna och säkra kontaktlösningar.



TechSverige ifrågasätter promemorians bedömning att ökade sanktionsmöjligheter i sig bidrar till en bättre fungerande marknad. Analysen fångar enligt TechSveriges mening inte risken att en mer sanktionsdriven ansats kan leda till ökad försiktighet, där företag avstår från att utveckla och införa nya lösningar om fokus förskjuts från utveckling till riskundvikande.

Det riskerar att minska viljan att testa nya arbetsätt och motverka den konkurrens och kundnytta som ofta drivs av innovation och differentiering. För att illustrera risken: ett företag kan utveckla en AI-driven lösning som hanterar det stora flertalet kundärenden omedelbart och dygnet runt, med en servicenivå och tillgänglighet som vida överstiger traditionella system. Om enstaka fall där lösningen hanterar ett ärende inkorrekt kan leda till ett vitesföreläggande, skapas en stark motvilja mot att implementera en sådan i grunden effektiv innovation. Företag kan då av ren försiktighet avstå från att utveckla nya lösningar och istället hålla fast vid långsammare, manuella system, vilket i slutändan leder till sämre service för konsumenterna. Mot den bakgrunden är det inte självklart att skärpt tillsyn i sig leder till bättre marknadsutfall.

TechSverige vill därför framhålla att främjande insatser, vägledning och självreglering bör vara förstahandsansatsen, särskilt i ett läge präglad av snabb teknikutveckling och det pågående teknikskiftet inom bland annat AI-baserad kundservice, där regelverk och tillsyn behöver ge utrymme för lärande, anpassning och innovation. Ett alltför starkt fokus på sanktioner riskerar annars att flytta fokus från kundnytta och utveckling till reaktiv riskhantering och mer regelstyrda processer, utan att det självklart leder till bättre resultat för konsumenterna.

TechSverige anser att den fortsatta beredningen bör ta sin utgångspunkt i innovation, förenkling och främjande arbete, där tillsyn och sanktioner utformas proportionerligt och riskbaserat. En riskbaserad tillsyn innebär att Konsumentombudsmannen bör inrikta sina resurser på aktörer och branscher med dokumenterade, systematiska och allvarliga brister i sin klagomålshandling. Detta snarare än att genomföra en resurskrävande detaljgranskning av företag som överlag har välfungerande och moderna kundservicelösningar. En sådan inriktning är viktig för att stärka konsumentskyddet på ett sätt som samtidigt stödjer konkurrenskraft och utvecklingen av moderna och säkra kundservicelösningar. Det ligger också väl i linje med ambitionen att stärka Sveriges konkurrenskraft och förutsättningarna att vara ledande i utvecklingen och användningen av AI.

För TechSverige

Christina Ramm-Ericson
näringspolitisk chef

Robert Liljeström
näringspolitisk expert