

REMISSYTTRANDE

Diarienummer Fi2026/00345

Per e-post:

fi.remissvar@regeringskansliet.se

fi.ofa.ko@regeringskansliet.se

Finansdepartementet

Stockholm 2026-02-27

Remissvar över promemorian - Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering

Svenska Resebranchföreningen (SRF) representerar resebyråer, researrangörer och andra resebolag. Vi har idag ca 300 medlemsföretag vilket motsvarar ca 85 % av omsättningen i branschen. År 2024, omsatte medlemsföretagen ca 60 miljarder kronor och sysselsatte ca 7 500 anställda.

SRF:s medlemmar utgörs av företag som marknadsför och säljer eller förmedlar biljetter med olika transportörer antingen som enskilda tjänster eller kombinerade med andra resetjänster som en del av en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang.

SRF har ombetts att som remissinstans lämna synpunkter på promemorian vilket vi välkomnar. Vi finner det angeläget att regeringen förtydligar inom detta område och lämnar därför följande synpunkter.

Allmänt

Vi ser att kraven på näringsidkares klagomålshantering redan regleras i lagstiftningen och då främst marknadsföringslagen. Som branschorganisation ställer SRF högt ställda krav till medlemmarna om att följa lagen genom att ha en snabb och kundanpassad klagomålshantering. Konsumenter skall känna sig trygga med att SRF medlemmar alltid strävar mot att uppnå hög kundnöjdhet genom att effektivt och utan dröjsmål tillse att eventuella brister i leveransen av resetjänster rättas till.

Att nuvarande regelverk kompletteras med att en myndighet erhåller tillsynsansvaret ser vi positivt på. I detta sammanhang har vi inget att invända mot att som promemorian föreslår ge Konsumentverket möjlighet till att i förekommande fall agera mot företag som brister i sin klagomålshantering genom tillsynsbrev och därefter eventuella viten. Dessa viten bör dock vara proportionella och inte vara en orimlig finansiell börda för bolagen.

Önskvärt vore det om Konsumentverket tillsammans med branschen tar fram riktlinjer om vad som skall anses som godtagbar klagomålshantering i samband

med förmedling av resetjänster. Vad avser paketresor kommer det reviderade paketresedirektivet som röstas igenom i EU parlamentet i vår att innehålla just riktlinjer för researrangörers handläggning av reklamationer och klagomål.

Sammanfattande synpunkter

- Vi ser positivt på att Konsumentverket får ansvaret som tillsynsmyndighet.
- Vi anser det därmed naturligt att myndigheten får möjlighet att dels skicka tillsynsbrev till bolag som bedöms ha bristande klagomålshantering.
- Utfärdanden av viten i grava fall bör vara proportionella.
- Riktlinjer bör utformas i sammabete med branschen.

Vi står till ert förfogande om ni har några frågor eller om ni behöver förtydligande i någon del.

Stockholm som ovan



Didrik von Seth
Generalsekreterare
didrik.vonseth@srf-org.se