

Sundbyberg 2013-02-18

Dnr.nr: PTS 12-11245

Vår referens:

Mia Ahlgren

Er referens:

Anna Montelius
pts@pts.se

Handikappförbundens synpunkter på förslag till föreskrifter och allmänna råd om innehåll i avtal

Handikappförbunden välkomnar att PTS ger förslag för att stärka konsumenters behov i avtal eftersom vi har lyft detta i remissvar och samrådsgrupp vid flera tillfällen. Vi saknar dock ett tydligt funktionshindersperspektiv i förslaget och hoppas att PTS med särskilt ansvar för funktionshinderspolitik förstärker konsumentskyddet för personer med nedsatt kognitiv förmåga.

Några förslag för att stärka konsumentskyddet:

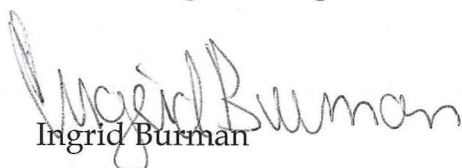
- Avtal ska finnas i det format kunden önskar, oavsett om det är papper eller digitalt.
- Avtalsvillkor ska alltid publiceras på webben så att det är enkelt att jämföra, även äldre avtal.
- Digitalt innehåll ska följa internationell standard för tillgänglighet, från W3C (samma som hänvisas till i förslag till direktiv från kommissionen om tillgängliga webbplatser) Det räcker inte med att hänvisa till skärmläsare.
- Innehållet i avtalet ska struktureras på ett likartat sätt men det viktigaste först - avtalets längd och tydliga regler för uppsägning, ska komma först. Viktigt att se över 9-punktslistan så att det viktigaste kommer först, och så att rubriker är tydliga och enhetliga. Kontaktinformation måste anges mycket tydligt - kunden måste ha möjlighet att kontakta på olika sätt telefon, mejl, brev etc.
- Information om till vem och hur man kan överklaga avtalet

EU genom Neelie Kroes kommissionär för DG Connect har meddelat avsikten att fortsätta stärka konsumentskyddet, och kommer att bland annat titta på hur det ska bli lättare att byta leverantör. Det måste bli enklare att jämföra och förstå avtalen för alla konsumenter.

European Consumer Consultative Group, ECCG s tog i februari fram ett ställningstagande kring så kallade utsatta konsumenter¹.

I framtiden bör PTS också undersöka konsekvenser av att många användare av tjänster inte är myndiga, utan har vårdnadshavare som avtalspartner. Det gäller särskilt koppling till betaltjänster och är ytterligare en anledning till att avtalen ska utformas på ett språk som är begripligt för så många som möjligt oavsett ålder. Frågor om utformning av avtal bör också stämmas av med Konsumentverket som uppmärksammats på utmaningar med komplexa avtal av Handikappförbundens medlemsförbund FUB, för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning.

Med vänlig hälsning



Ingrid Burman

Ordförande

Handikappförbunden

Handikappförbunden är ett partipolitiskt och religiöst obundet samarbetsorgan för rikstäckande handikappförbund. Vi representerar 38 medlemsförbund med sammanlagt cirka 400 000 enskilda medlemmar.

¹ Opinion on consumers and vulnerability ECCG antaget 7 februari 2013
http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/docs/eccg_opinion_consumers_vulnerability_022013_en.pdf