Konsument verket • KO

Datum
2026-10-15

Dnr
2026/561

Martin Olsson
054-194012
martin.olsson@konsumentverket.se
Joel Westerlund
054-194081
joel.westerlund@konsumentverket.se

Informationsbrev till vårdgivare inom djursjukvården

Konsumentverket har fått i uppdrag av regeringen att genomföra informationsinsatser riktade till vårdgivare inom djurens hälso- och sjukvård om kraven på prisinformation. Insatsen sker i samråd med Jordbruksverket.

Målet är att vårdgivare ska känna till vilka rättsliga krav som finns och kunna ge djurägare så tydlig information om priser som möjligt. På så vis ges djurägare bättre förutsättningar att kunna jämföra priser när de söker vård för sina husdjur.

Tydlig prisinformation underlättar både för djurägare och vårdgivare och kan förebygga missförstånd, missnöje och tvister.

Tips om kommunikation

När ni arbetar med prisinformation och kommunikation bör ni utgå ifrån samma förutsättningar som gäller för verksamheten generellt; omsorg om djuret och djurägaren. Informationen ska vara klar och begriplig för djurägaren och bör ges i så god tid som möjligt för att djurägaren ska kunna ta till sig informationen och förstå den.

- ✓ Ha en löpande dialog med djurägaren om priset och eventuella kostnadsförändringar under vårdprocessen. Uppmuntra frågor om kostnader och vilka alternativ som finns när det gäller behandling.
- ✓ Sträva efter att informationen ska vara överskådlig, tydlig och enkel för mottagaren.
- ✓ Förklara tydligt vad olika begrepp betyder och hur de fungerar och beräknas i er verksamhet, till exempel ”jour”, ”akut” och ”vårddygn”.
- ✓ Undvik eller förklara fackuttryck.
- ✓ Använd gärna rubriker och underrubriker som speglar innehållet. Ta upp information som rör samma sak under samma rubrik.

Regler om prisinformation

Det finns ingen speciallagstiftning om prisinformation vid djursjukvård. Företag som erbjuder djursjukvård ska följa de allmänna regler som gäller för prisinformation till konsumenter.

Vilka krav ställs på prisinformation?

Prisinformationslagen syftar till att främja god prisinformation till konsumenter.[1] Lagen gäller när företag tillhandahåller produkter till konsumenter. Med produkter avses både varor och tjänster, som till exempel djursjukvård.[2]

Prisinformationen ska vara korrekt och tydlig. Det innebär att priserna ska vara sanna, väl synliga och lätta att hitta. Det ska klart framgå för konsumenten vilken produkt som priset avser. Om det kan tillkomma avgifter och andra kostnader ska det anges särskilt. Prisinformationen ska lämnas skriftligen om konsumenten inte kan få informationen på något annat likvärdigt sätt.[3]

När måste priset anges?

Priset måste anges när företaget *tillhandahåller* en *bestämd produkt,* som det står i lagen. *Tillhandahåller* innebär att tjänsten är möjlig att köpa eller beställa. *Bestämd produkt* innebär att tjänsten ska vara konkret och gå att skilja från andra tjänster. Ett exempel kan vara chipmärkning av katt. Priset för chipmärkningen behöver anges om den tjänsten går att beställa. Däremot kan företaget inte i förväg veta vilka åtgärder som kommer att krävas om en djurägare söker vård för sin hund som kräks. I fallet med hunden är det ännu inte en bestämd tjänst och därmed behöver företaget inte heller ange något pris.

När priset går att fastställa ska tjänstens slutliga pris anges.[4] Priset ska anges i kronor och inkludera moms.[5] Om priset inte kan bestämmas i förväg ska företaget i stället lämna information om grunderna för hur priset beräknas.[6]

Reglerna gäller både i marknadsföring, på webben och på kliniken.

Prisuppgifter för profylaktiska åtgärder

För konkreta profylaktiska åtgärder och behandlingar som företaget *tillhandahåller* på kliniken eller på webbplatsen ska pris anges. När det är fråga om standardiserade åtgärder kan ofta ett konkret pris fastställas. Om priset inte kan bestämmas i förväg ska företaget i stället informera om hur

[1] 1 och 5 §§ prisinformationslagen.
[2] 2 och 3 §§ prisinformationslagen.
[3] 10 § prisinformationslagen.
[4] 7 § andra stycket prisinformationslagen.
[5] 2 § prisinformationslagen.
[6] 7 § tredje stycket prisinformationslagen.

priset beräknas och vilka faktorer som kan påverka den slutliga kostnaden. Exempel på information som kan behöva lämnas är:

- besöksavgifter och andra fasta avgifter
- kostnader för läkemedel och material om de inte redan obligatoriskt ingår i åtgärden
- fakturaavgifter och andra obligatoriska kostnader.

Konsumenten ska kunna förstå vilka kostnader som ingår i priset och vilka kostnader som kan tillkomma.

Prisuppgifter vid icke-profylaktisk vård

Vid icke-profylaktiska åtgärder är det ofta först efter en undersökning som det går att fastställa vilken behandling som kan bli aktuell. Fram till dess är tjänsten normalt sett inte tillräckligt bestämd för att företaget måste ange ett pris eller en prisuppskattning. Ju mer preciserbar en åtgärd är desto större krav på konkret prisuppgift. Exempel på information som kan behöva lämnas är:

- besöksavgifter och andra fasta avgifter
- jour-, kvälls-, helg- och akutavgifter samt information om hur dessa fungerar
- kostnader för läkemedel och material om de inte redan obligatoriskt ingår i åtgärden
- fakturaavgifter och andra obligatoriska kostnader.

Prisintervall, frånpriser och paketpriser

Prisintervall

Prisintervall (prisspann) kan vara relevanta vid icke-profylaktiska vårdåtgärder när det är svårt att på förhand veta vilka åtgärder som kommer att krävas. Det kan bero på att en skada av samma slag kan kräva mycket olikartade åtgärder, ta olika lång tid och kräva olika mycket material. Även djurets hälsostatus kan påverka. Ett prisintervall utgör då en avvägning mellan djurägarens intresse att få en indikation om pris och vårdgivarens intresse av att kunna ta ekonomisk höjd för att mycket varierande åtgärder kan krävas i det enskilda fallet.

Det prisintervall som anges bör vara så preciserat som möjligt. För att vara korrekt ska det börja från ett pris som går att få åtgärden utförd för och sluta på ett pris som inte överskrids. Prisuppgifter som är angivna på ett oklart, obegripligt, tvetydigt eller annat olämpligt sätt kan vara vilseledande och otillåtna enligt marknadsföringslagen.[7]

[7] 10 § prisinformationslagen och 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

Frånpriser

Ett frånpris betyder en prisangivelse av typen *”Kastration hankatt från 1 495 kr”*.[8] Om en bestämd tjänst tillhandahålls och ett slutligt pris kan fastställas i förväg, ska det priset anges, inte ett frånpris.[9]

Frånpriser kan vara vilseledande och otillåtna om de visar ett pris som är lågt, men som aldrig eller sällan kan uppnås.[10] Frånpriser kan också vara vilseledande och otillåtna om det saknas viktiga upplysningar som behövs för att djurägaren ska förstå förutsättningarna för priset.[11]

Frånpriser kan därför lämpa sig bäst när:

- tjänsten faktiskt går att få utförd på ett tillfredsställande sätt till det lägsta pris som anges
- prisvariationer finns för den aktuella åtgärden och variationerna beror på objektiva faktorer
- djurägaren samtidigt får tydlig information om vilka faktorer som påverkar slutpriset.

Om förutsättningarna uppfylls kan frånpriser vara bättre än inga priser alls och fungera som en upplysning för djurägaren om lägsta möjliga kostnad för den aktuella behandlingen.

Paketpriser

Ett paketpris innebär att flera moment säljs tillsammans till ett gemensamt pris, till exempel *”Valppaket 2 995 kr”* eller *”Kastrationspaket, hanhund 3 995 kr”*. Paketpriser kan passa för tydligt definierade tjänster som innehåller åtgärder som är lämpliga att utföra tillsammans.

Eftersom paketpriser, till skillnad från frånpriser, utpekar ett konkret pris följer de huvudregeln i prisinformationslagen om att slutligt pris inklusive moms ska anges. Paketpriset behöver inkludera *samtliga* obligatoriska delar av tjänsten. Annars är paketpriset inte tjänstens verkliga pris. Prisuppgiften blir då vilseledande och otillåten enligt marknadsföringslagen.[12]

För så stor transparens och tydlighet som möjligt ska det specificeras vad som ingår i paketet och vad som kan kosta extra. Om oförutsedda kostnader kan tillkomma när behandlingen genomförs bör vårdgivaren informera djurägaren om det. Det behöver då vara fråga om *oförutsedda* händelser och inte kostnader som är normala eller nödvändiga delar av den tjänst som marknadsförs till paketpris.

---

[8] De behandlingar och priser som nämns utgör endast fiktiva exempel i illustrativt syfte.
[9] 2, 6 och 7 §§ prisinformationslagen.
[10] 8 och 10 §§ marknadsföringslagen.
[11] 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.
[12] 8 och 10 §§ marknadsföringslagen.

Om reglerna inte följs

Om information om priset inte lämnas alls eller ges på ett oklart, tvetydigt, obegripligt eller annat olämpligt sätt är marknadsföringen vilseledande. Vilseledande marknadsföring är otillbörlig, det vill säga otillåten, om den påverkar djurägarens beslutsförmåga.[13]

Om företaget inte självmant rättar till bristen kan Patent- och marknadsdomstolen eller Konsumentombudsmannen besluta att företaget måste lämna informationen.[14] Ett sådant beslut kan förenas med vite.[15] Företaget kan dömas att betala vite om det fortsätter att göra fel, det vill säga bryter mot beslutet. I allvarliga fall kan även marknadsstörningsavgift bli aktuell.[16]

Läs mer

På Konsumentverkets webbplats finns ytterligare information om prisinformation inom djursjukvården.

https://www.konsumentverket.se/marknadsratt-foretag/redovisning-av-priser-inom-djursjukvard-regler-for-foretag/

Där finns även information om lagarna samt länkar till dem.

[13] 8 § första stycket marknadsföringslagen.
[14] 24 § marknadsföringslagen.
[15] 26 § marknadsföringslagen.
[16] 29 § marknadsföringslagen.

När måste priset anges?

För att på ett annat sätt illustrera när prisinformation behöver lämnas och ringa in de centrala begreppen *tillhandahålla* och *bestämda produkter* i prisinformationslagen (PIL) har Konsumentverket tagit fram nedanstående flödesschema.

