



## Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

---

### Sammanfattning

I betänkandet behandlar utskottet regeringens proposition 2014/15:128 Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

I propositionen föreslår regeringen en ny lag som dels genomför direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister, dels innehåller kompletterande bestämmelser till en EU-förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister.

De båda EU-rättsakterna är sammankopplade och kompletterar varandra. Syftet med direktivet är att göra alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet tillgängliga i hela EU för alla konsumentklagomål vid avtalstvister i samband med försäljning av varor eller tjänster. EU-förordningen ska säkerställa att konsumenter och näringsidkare har direkt tillgång till en onlineplattform som hjälper konsumenter att komma i kontakt med ett alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet, när tvister uppstår vid gränsöverskridande e-handel.

Den nya lagen och en följdändring i marknadsföringslagen är avsedda att träda i kraft den 1 januari 2016.

Regeringen föreslår vidare att riksdagen godkänner att riksdagens tidigare ställningstaganden till Allmänna reklamationsnämndens organisation och verksamhet inte längre ska gälla.

Ingen motion har väckts med anledning av propositionen, och utskottet föreslår att riksdagen antar regeringens lagförslag och godkänner att riksdagens tidigare ställningstaganden till Allmänna reklamationsnämndens organisation och verksamhet inte längre ska gälla.

# Innehållsförteckning

Utskottets förslag till riksdagsbeslut .....	3
Redogörelse för ärendet .....	4
Ärendet och dess beredning.....	4
De aktuella EU-rättsakterna .....	4
Utskottets överväganden.....	6
Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.....	6
<i>Bilaga 1</i>	
Förteckning över behandlade förslag .....	8
Propositionen .....	8
<i>Bilaga 2</i>	
Regeringens lagförslag .....	9

# Utskottets förslag till riksdagsbeslut

## **Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden**

Riksdagen

a) antar regeringens förslag till

1. lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden,
2. lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486),

b) godkänner

att riksdagens tidigare ställningstaganden till Allmänna reklamationsnämndens organisation och verksamhet inte längre ska gälla.

Därmed bifaller riksdagen proposition 2014/15:128 punkterna 1–3.

Stockholm den 3 november 2015

På civilutskottets vägnar

*Caroline Szyber*

Följande ledamöter har deltagit i beslutet: Caroline Szyber (KD), Hillevi Larsson (S), Ewa Thalén Finné (M), Jessika Roswall (M), Lars Eriksson (S), Roger Hedlund (SD), Carl-Oskar Bohlin (M), Eva Sonidsson (S), Ola Johansson (C), Emma Hult (MP), Thomas Finnborg (M), Leif Nysmed (S), Mikael Eskilander (SD), Robert Hannah (FP), Johanna Haraldsson (S), Lotta Johnsson Fornarve (V) och Eva Lindh (S).

# Redogörelse för ärendet

## Ärendet och dess beredning

Den 21 maj 2013 antogs Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (tvistlösningsdirektivet).

Den 21 maj 2013 antogs även Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EU:s tvistlösningsförordning).

Regeringen beslutade den 28 februari 2013 att ge en särskild utredare i uppdrag att bl.a. utarbeta de författningsförslag som behövs för att genomföra och komplettera de nya EU-rättsakterna (dir. 2013:23). I uppdraget ingick även att analysera för- och nackdelar med att låta Allmänna reklamationsnämnden meddela beslut som är bindande för parterna.

Utredningen, som antog namnet Konsumenttvistutredningen, överlämnade i juni 2014 betänkandet Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet (SOU 2014:47) till regeringen. Betänkandet har remissbehandlats.

Civilutskottet hade den 22 maj 2012 överläggning med företrädare för regeringen om direktivförslaget och förslaget till EU-förordning.

I propositionen föreslår regeringen bl.a. att riksdagen antar det förslag till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och det förslag till följdändring i marknadsföringslagen (2008:486) som har lagts fram i propositionen.

Regeringen har inhämtat Lagrådets yttrande i ärendet.

Regeringens förslag till riksdagsbeslut finns i bilaga 1 och lagförslagen i bilaga 2.

Ingen motion har väckts med anledning av propositionen.

## De aktuella EU-rättsakterna

Tvistlösningsdirektivet och EU:s tvistlösningsförordning är sammankopplade och kompletterar varandra. Syftet med direktivet är att göra alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet tillgängliga i hela EU för alla konsumentklagomål vid avtalstvister i samband med försäljning av varor eller av tjänster. EU-förordningen ska säkerställa att konsumenter och näringsidkare har direkt tillgång till en onlineplattform som hjälper konsumenter att komma i kontakt med ett alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet, när tvister uppstår vid gränsöverskridande e-handel.

Direktivet trädde i kraft den 7 juli 2013 och ska vara genomfört i medlemsstaterna senast den 9 juli 2015. Direktivet är ett minimidirektiv, vilket

innebär att det står medlemsstaterna fritt att införa bestämmelser som är strängare än de som följer av direktivet.

Förordningen trädde i kraft den 7 juli 2013 och ska tillämpas fullt ut fr.o.m. den 9 januari 2016.

# Utskottets överväganden

## Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

### Utskottets förslag i korthet

Riksdagen antar regeringens lagförslag och godkänner att riksdagens tidigare ställningstaganden till Allmänna reklamationsnämndens organisation och verksamhet inte längre ska gälla.

### Propositionen

I propositionen föreslår regeringen att en ny lag, lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden, införs med bestämmelser som dels bidrar till genomförandet av tvistlösningsdirektivet, dels innehåller kompletterande bestämmelser till EU:s tvistlösningsförordning. Den nya lagen föreslås innehålla vissa definitioner samt bestämmelser om bl.a. lagens tillämpningsområde, behörig myndighet, informationsskyldighet för näringsidkare angående tvistlösning och sanktioner när denna skyldighet inte uppfylls. Vidare föreslås lagen innehålla en bestämmelse om tvistlösningsförfarandens inverkan på talfrister och preskriptionstider.

I den föreslagna lagen anges att en behörig myndighet, som utses av regeringen, ska besluta om godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning och i förekommande fall om återkallelse av sådant godkännande. Regeringen ska vara ansvarig för att utse förvaltningsmyndigheter att vara nämnder för alternativ tvistlösning. Det anges vidare bl.a. att näringsidkare ska ha viss skyldighet att lämna information om alternativ tvistlösning till konsumenter och att denna skyldighet ska sanktioneras enligt marknadsföringslagen. I marknadsföringslagen föreslås därför en upplysning om att bestämmelser om marknadsföring finns i den nya lagen.

Regeringen bedömer att tvistlösningsdirektivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter kommer att genomföras framför allt genom Allmänna reklamationsnämndens verksamhet, som även fortsättningsvis kan regleras i förordning. När det gäller vissa specifika branscher kommer direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning att genomföras genom privata tvistlösningsorgans verksamhet.

Lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 januari 2016.

Regeringen föreslår även att riksdagen godkänner att riksdagens tidigare ställningstaganden till Allmänna reklamationsnämndens organisation och verksamhet inte längre ska gälla. I den proposition genom vilken verksamheten vid Allmänna reklamationsnämnden permanentades föreslogs att riksdagen skulle godkänna de där föreslagna riktlinjerna för en omorganisation av nämnden och dess verksamhet. Riksdagen antog förslagen i propositionen (prop. 1979/80:114, bet. NU 1979/80:75 och bet. NU

1979/80:55, rskr. 1979/80:409). Sedan dess föreligger alltså en s.k. riksdagsbindning i dessa avseenden beträffande Allmänna reklamationsnämnden. Mot bakgrund av hur Allmänna reklamationsnämndens organisation och verksamhet ser ut i dag och föreslås se ut även framöver finns det enligt regeringen knappast några principiella skäl för att låta sådana frågor om Allmänna reklamationsnämnden som omfattas av regeringens restkompetens underställas riksdagen.

I propositionen behandlas även frågan om huruvida Allmänna reklamationsnämndens beslut bör göras bindande. Regeringen anser att bindande beslut skulle innebära försämringar för konsumenterna i form av längre handläggningstider och ett mer formaliserat och mindre flexibelt förfarande vid Allmänna reklamationsnämnden, utan att högre efterlevnad av nämndens beslut bland näringsidkarna nödvändigtvis blir följden. Därtill kommer – beroende på hur systemet närmare skulle utformas – risken för att konsumenterna dras in i domstolsprocesser med eventuellt ansvar för motpartens rättegångskostnader. Slutligen skulle den nu diskuterade reformen, oavsett hur den närmare utformas, innebära betydligt ökade kostnader för Allmänna reklamationsnämndens verksamhet.

Mot den redovisade bakgrunden gör regeringen bedömningen att Allmänna reklamationsnämndens beslut även fortsättningsvis endast bör utgöra rekommendationer.

### **Utskottets ställningstagande**

Regeringens lagförslag har inte mött invändningar i någon motion. Utskottet anser att riksdagen av de skäl som anförs i propositionen bör anta regeringens lagförslag och godkänna att riksdagens tidigare ställningstaganden till Allmänna reklamationsnämndens organisation och verksamhet inte längre ska gälla. Vidare instämmer utskottet i regeringens bedömning att Allmänna reklamationsnämndens beslut även fortsättningsvis endast bör utgöra rekommendationer.

BILAGA 1

# Förteckning över behandlade förslag

## Propositionen

*Proposition 2014/15:128 Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden:*

1. Riksdagen antar regeringens förslag till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.
2. Riksdagen antar regeringens förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486).
3. Riksdagen godkänner att riksdagens tidigare ställningstaganden till Allmänna reklamationsnämndens organisation och verksamhet inte längre ska gälla.

BILAGA 2

# Regeringens lagförslag

## 1 Förslag till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Härigenom föreskrivs<sup>1</sup> följande.

### Lagens innehåll och tillämpningsområde

1 § Denna lag gäller för alternativ tvistlösning som initieras av en konsument avseende hans eller hennes anspråk mot en näringsidkare, om anspråket härrör från avtal om köp av vara eller tjänst mellan konsumenten och näringsidkaren i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i den ursprungliga lydelsen (tvistlösningsdirektivet).

Lagen innehåller bestämmelser om utseende och godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning, återkallelse av ett godkännande samt information om sådana tvistlösningsnämnder.

Lagen innehåller också bestämmelser som kompletterar Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EU:s tvistlösningsförordning).

### Definitioner

2 § I denna lag avses med

1. *nämnd för alternativ tvistlösning*: en tvistlösningsnämnd som har utsetts eller godkänts enligt denna lag,

2. *alternativ tvistlösning*: tvistlösning som äger rum vid en nämnd för alternativ tvistlösning,

3. *konsument*: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, och

4. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

<sup>1</sup> Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i den ursprungliga lydelsen.

### **Behörig myndighet**

**3 §** Den myndighet som regeringen bestämmer ska vara behörig myndighet enligt denna lag och EU:s tvistlösningsförordning.

### **Utseende och godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning**

**4 §** Regeringen får utse en förvaltningsmyndighet att vara nämnd för alternativ tvistlösning enligt denna lag, om myndigheten uppfyller de krav som avses i 6 §. Bestämmelserna i 4 § andra stycket, 5, 7 och 9 §§ ska inte tillämpas i fråga om en sådan tvistlösningsnämnd.

Den behöriga myndigheten beslutar i frågor om godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning.

En nämnd för alternativ tvistlösning som har utsetts eller godkänts enligt denna lag ska anmälas till Europeiska kommissionen av den behöriga myndigheten.

**5 §** En ansökan om godkännande som nämnd för alternativ tvistlösning ska ges in till den behöriga myndigheten och ska innehålla följande information:

1. nämndens namn och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress, samt webbadress,
2. nämndens organisation och finansiering,
3. hur ledamöterna i nämnden utses, för vilken tid de utses, hur ersättningen till dem bestäms och deras anställningsförhållanden,
4. de förfaranderegler som tillämpas vid tvistlösningen,
5. eventuella avgifter,
6. den tid det i genomsnitt tar att lösa en tvist,
7. det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och tvistlösningsförfarandet kan genomföras,
8. vilka tvister som omfattas av nämndens kompetensområde,
9. de grunder på vilka nämnden får avvisa en viss tvist, och
10. en motiverad förklaring till att nämnden uppfyller de krav som avses i 6 §.

Den behöriga myndigheten får från sökanden begära in de ytterligare uppgifter som behövs för att pröva en ansökan.

**6 §** En tvistlösningsnämnd ska godkännas om nämnden uppfyller kraven enligt artikel 5 i tvistlösningsdirektivet samt kraven på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler enligt artiklarna 6–9 i tvistlösningsdirektivet.

### **Information till den behöriga myndigheten**

**7 §** En nämnd för alternativ tvistlösning ska snarast möjligt meddela den behöriga myndigheten ifall de uppgifter som legat till grund för godkännande enligt denna lag ändras. På begäran av den behöriga myndigheten ska nämnder för alternativ tvistlösning även i övrigt lämna sådan information om sin verksamhet som myndigheten behöver för sin tillsyn.

**8 §** En nämnd för alternativ tvistlösning ska vartannat år lämna följande information om sin verksamhet till den behöriga myndigheten:

1. antalet mottagna tvister och vilka typer av klagomål som de avsåg,
2. andel i procent av alternativa tvistlösningsförfaranden som avslutades innan ett resultat kunde nås,
3. den tid det i genomsnitt tog att lösa tvisterna,
4. i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har följts, om detta är känt,
5. eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare och, om möjligt, rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden,
6. en bedömning, i förekommande fall, av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som har till uppgift att underlätta lösning av gränsöverskridande tvister,
7. vilken utbildning som ges till de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, samt
8. en utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är, och möjliga sätt att förbättra effektiviteten.

#### **Återkallelse av ett godkännande**

**9 §** Den behöriga myndigheten ska återkalla ett godkännande av en nämnd för alternativ tvistlösning om kraven enligt 6 § inte längre är uppfyllda. Ett godkännande får även återkallas om tvistlösningsnämnden inte uppfyller skyldigheten att lämna information till den behöriga myndigheten enligt 8 §. Detsamma gäller om tvistlösningsnämnden inte uppfyller kraven enligt artikel 9.7 eller 10 i EU:s tvistlösningsförordning, i den ursprungliga lydelsen.

Innan ett godkännande återkallas på grund av brister enligt 6 § ska den behöriga myndigheten ge tvistlösningsnämnden tillfälle att senast inom tre månader uppfylla kraven.

Den behöriga myndigheten ska anmäla beslut om återkallelse av godkännande till Europeiska kommissionen.

#### **Information till konsumenter**

**10 §** En näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvist med en konsument genom alternativ tvistlösning ska lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den eller de nämnder för alternativ tvistlösning som åtagandet avser. Informationen ska lämnas

1. på näringsidkarens eventuella webbplatser som riktar sig till konsumenter, och
2. i eventuella skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenter.

Informationen ska innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress och postadress.

**11 §** En näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument på grund av ett avtal mellan dem, ska samtidigt ge konsumenten information om den nämnd för alternativ tvistlösning som

konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Näringsidkaren ska även informera konsumenten om huruvida näringsidkaren avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet.

Informationen enligt första stycket ska vara klar och begriplig, innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

**12 §** Bestämmelser om konsumentinformation som ska lämnas av näringsidkare finns i artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning.

#### **Påföljd vid utebliven information till konsumenter**

**13 §** Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 10 eller 11 § eller artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning, i den ursprungliga lydelsen, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

#### **Alternativ tvistlösnings inverkan på talefrister och preskriptionstider**

**14 §** En talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt då ett förfarande vid en nämnd för alternativ tvistlösning inleddes och som gäller för den sak som förfarandet avser löper ut tidigast en månad efter avslutat förfarande, om inte annat följer av Sveriges internationella åtaganden.

#### **Överklagande**

**15 §** Den behöriga myndighetens beslut enligt 4 och 9 §§ får överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2016.

## 2 Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Härigenom föreskrivs att 1 § marknadsföringslagen (2008:486) ska ha följande lydelse.

*Lydelse enligt SFS 2015:254*

*Föreslagen lydelse*

### 1 §

Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- sjölagen (1994:1009),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informations-samhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,
- försäkringsavtalslagen (2005:104),
- lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
- lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
- lagen (2010:510) om lufttransporter,
- radio- och tv-lagen (2010:696),
- alkohollagen (2010:1622),
- konsumentkreditlagen (2010:1846),
- lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt,
- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölkser-sättning och tillskotts-näring, *och*
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerar-förordningar.

- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölkser-sättning och tillskotts-näring,
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerar-förordningar, *och*

– *lagen (2015:000) om alternativ tvistlösning i konsumentför-hållanden.*

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2016.