# Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet

## – ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet

*Betänkande av Konsumenttvistutredningen*

*Stockholm 2014*

STATENS OFFENTLIGA UTREDNINGAR

**SOU 2014:47**

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst.
Beställningsadress: Fritzes kundtjänst, 106 47 Stockholm
Ordertelefon: 08-598 191 90
E-post: order.fritzes@nj.se
fritzes.se

För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer
på uppdrag av Regeringskanslets förvaltningsavdelning.
*Svara på remiss – hur och varför.*
*Statsrådsberedningen, SB PM 2003:3 (reviderad 2009-05-02)*
En kort handledning för dem som ska svara på remiss. Häftet är gratis och kan laddas ner som pdf från eller beställas på regeringen.se/remiss.

Layout: Kommittéservice, Regeringskansliet.
Omslag: Elanders Sverige AB.
Tryck: Elanders Sverige AB, Stockholm 2014.

ISBN 978-91-38-24136-3
ISSN 0375-250X

# Till statsrådet Birgitta Ohlsson

Regeringen beslutade den 28 februari 2013 att tillkalla en särskild utredare för att föreslå åtgärder för att säkerställa att Sverige lever upp till nyligen antagen EU-lagstiftning om förbättrad tvistlösning på konsumentområdet, samt för att generellt se över det svenska systemet för hantering av konsumenttvister utanför domstol och föreslå förbättringar. I uppdraget ingick också att föreslå åtgärder för att få fler näringsidkare att följa de rekommendationer som Allmänna reklamationsnämnden lämnar, och i samband därmed särskilt överväga för- och nackdelar med att Allmänna reklamationsnämnden skulle meddela bindande beslut i stället för rekommendationer.

Den 1 april 2013 förordnades planeringsdirektören, numera hovrättslagmannen, Christine Lager som särskild utredare.

Som sakkunniga i utredningen förordnades från och med den 15 april 2013 kanslirådet Rebecca Heinemann och kanslirådet Erik Tiberg. Som experter att biträda utredningen förordnades samma datum verksjuristen Maria Berge, internationelle sekreteraren Jens Henriksson, juristen Daniel Karfs, konsumentjuristen, numera försäkringsjuristen, Sofia Kerttu, kammarsekreteraren Anders Norin, juristen Anna-Karin Smedberg, juristen Karin Åselius och juristen Christian Sandell.

Juristen Christian Sandell entledigades från sitt uppdrag från och med den 7 maj 2013, men förordnades återigen som expert från och med den 2 september 2013. Juristen Carina Gustavsson, förordnades som expert från och med den 8 maj 2013, och entledigades från sitt uppdrag från och med den 1 september 2013.

Som sekreterare anställdes från och med den 8 april 2013 hovrättsassessorn Mia Schenck Blomqvist.

Utredningen har antagit namnet Konsumenttvistutredningen (Ju 2013:06).

Härmed överlämnar utredningen sitt betänkande. *Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – Ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet* (SOU 2014:47).

Uppdraget är härmed slutfört.

Stockholm i juni 2014

Christine Lager

/Mia Schenck Blomqvist

# Innehåll

**Sammanfattning** ..... **19**

**DEL I**
**Inledning**

**1 Författningsförslag** ..... **35**

1.1 Förslag till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden ..... 35

1.2 Förslag till förordning med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden ..... 39

1.3 Förslag till lag om ändring i lag (1970:417) om marknadsdomstol m.m. ..... 47

1.4 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket ..... 48

**2 Utredningens uppdrag och arbete** ..... **51**

2.1 Utredningens uppdrag ..... 51

2.2 Utredningens arbete ..... 51

2.3 Betänkandets disposition och utformning ..... 53

## DEL II
## Bakgrund

**3 Allmänt om konsumentpolitiken och konsumentlagstiftningen ..... 57**

3.1 Mål och inriktning på nationell nivå ..... 57

3.2 Konsumentpolitisk strategi inom EU ..... 58

**4 Allmänna reklamationsnämnden ..... 61**

4.1 Bakgrund ..... 61

4.2 Uppdraget ..... 62

4.3 Organisation ..... 62
4.3.1 Nämndens övergripande organisation ..... 62
4.3.2 Nämndens ledning ..... 64
4.3.3 Nämndavdelningarna ..... 64
4.3.4 Beredningsenheten och stödenheten ..... 65
4.3.5 Nämndens externa resurser ..... 66

4.4 E-förvaltning ..... 67

4.5 Förutsättningarna för nämndens prövning ..... 67
4.5.1 Allmänna förutsättningar för nämndens prövning ..... 67
4.5.2 Tvister som inte prövas av nämnden ..... 68

4.6 Förfarandet ..... 69
4.6.1 Anmälan och skriftväxling ..... 69
4.6.2 Sammansättning och beslutsformer ..... 70
4.6.3 Nämndens avgöranden ..... 72

4.7 Ärendestatistik ..... 73
4.7.1 Beslutsstatistik – en översikt ..... 73
4.7.2 Antal anmälningar ..... 74
4.7.3 Prövade tvister ..... 74
4.7.4 Avvisningar ..... 75

4.8 Genomströmningstider ..... 76
4.8.1 Nämndbeslut ..... 76
4.8.2 Kanslibeslut ..... 77
4.8.3 Omprövningar ..... 78

4.9 Styckkostnad för nämndens beslut ..... 79

**5 Konsumentstödjande aktörer ..... 81**

5.1 Inledning ..... 81

5.2 Konsumentverket ..... 81

5.3 Konsument Europa ..... 83

5.4 Kommunal konsumentvägledning ..... 83

5.5 Ny rikstäckande konsumentupplysningstjänst ..... 84

5.6 Konsumentbyråerna ..... 84

**6 Andra möjligheter till prövning av konsumenttvister på nationell nivå ..... 89**

6.1 Inledning ..... 89

6.2 Domstolsförfarandet ..... 89

6.3 Näringslivets självreglering ..... 94

6.3.1 Allmänt om näringslivets självregleringsorgan ..... 94

6.3.2 Vissa branschdrivna tvistlösningsorgan kompletterar ARN:s verksamhet ..... 97

**7 Tvistlösning på EU-nivå ..... 99**

7.1 Inledning ..... 99

7.2 EU-kommissionens rekommendationer ..... 100

7.3 ECC-Net ..... 102

7.4 FIN-Net ..... 103

**8 En nordisk utblick ..... 105**

8.1 Inledning ..... 105

8.2 Danmark ..... 105

8.3 Norge ..... 107

8.4 Finland ..... 109

8.5 Island ..... 110

**9 De nya EU-rättsakterna ..... 111**

9.1 Bakgrunden till direktivet och förordningen..... 111

9.2 Direktivet om alternativ tvistlösning för konsumenter..... 112

9.3 Förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister..... 118

**DEL III**
**Överväganden**

**10 Trender och förväntade förändringar av betydelse för tvistlösning på konsumentområdet..... 127**

10.1 Inledning..... 127

10.2 Tillgång till information..... 127

10.3 Nya säljkanaler..... 128

10.4 E-handeln ökar..... 129

10.5 Hållbar konsumtion..... 130

10.6 Problemområden..... 131

10.7 Närmare angående utvecklingen inom vissa sektorer..... 132
10.7.1 Elektronik..... 132
10.7.2 Kläder och skor..... 132
10.7.3 Finansiella tjänster..... 132

10.8 Höjda ansökningsavgifter till domstol..... 133

10.9 Ny rikstäckande konsumentupplysningstjänst..... 133

10.10 Nya bestämmelser om alternativ tvistlösning i EU-rättsakter..... 134

10.11 Sammanfattande bedömning..... 135

**11 Bör Allmänna reklamationsnämndens avgöranden vara bindande? ..... 137**

11.1 Bakgrund och utredningens uppdrag ..... 137

11.2 Tidigare utredningar ..... 137

11.3 Grundläggande rättsliga utgångspunkter ..... 138
11.3.1 Inledning ..... 138
11.3.2 Regeringsformen ..... 138
11.3.3 Rätten till domstolsprövning enligt Europakonventionen ..... 139
11.3.4 Begreppen rättskraft, laga kraft och verkställbarhet ..... 141

11.4 Förenklade tvistlösningsformer som kan leda till bindande beslut ..... 142
11.4.1 Inledning ..... 142
11.4.2 Summarisk process ..... 143
11.4.3 Bodelningsinstitutet ..... 144

11.5 Nuvarande ordning ..... 144
11.5.1 Inledning ..... 144
11.5.2 Nuvarande efterlevnad av ARN:s rekommendationer ..... 145
11.5.3 Rutiner för publicering av näringsidkares namn på ”Svarta listan” ..... 147
11.5.4 Möjliga orsaker till att vissa näringsidkare inte följer ARN:s beslut ..... 149

11.6 En nordisk jämförelse ..... 150
11.6.1 Inledning ..... 150
11.6.2 Danmark ..... 150
11.6.3 Norge ..... 154
11.6.4 Finland ..... 157

11.7 Utredningens överväganden ..... 158
11.7.1 Vad avses med bindande beslut från ARN? ..... 158
11.7.2 Grundläggande förutsättningar för och konsekvenser av bindande beslut från ARN ..... 159
11.7.3 Skulle bindande beslut från ARN leda till ökad följsamhet? ..... 165
11.7.4 Sammanfattande bedömning ..... 166

**12 Genomförande av direktivet ..... 169**

12.1 Allmänt om genomförande av EU-direktiv.....169

12.2 Utgångspunkter för genomförande av direktivet .....170

12.3 Direktivets syfte och tillämpningsområde.....171

12.4 Tvistlösningsorgan som berörs av direktivet.....172
12.4.1 ARN och vissa särskilda branschnämnder berörs av direktivet.....172
12.4.2 Utredningens principiella överväganden angående branschnämnder.....173

12.5 ARN:s generella kompetensområde anpassas till direktivet.....175
12.5.1 Inledning.....176
12.5.2 ARN:s nuvarande generella kompetensområde.....176
12.5.3 ARN ska pröva tvister om avtalsförpliktelser.....176
12.5.4 Innebörden av begreppen konsument och näringsidkare ändras inte.....177
12.5.5 ARN ska pröva tvister rörande avtal om varor, tjänster eller andra nyttigheter.....179
12.5.6 Prövning av inhemska och gränsöverskridande tvister.....180
12.5.7 Sammanfattning ARN:s generella kompetensområde.....182

12.6 Undantag från ARN:s kompetensområde.....182
12.6.1 Inledning.....182
12.6.2 Nuvarande undantag från ARN:s kompetensområde.....183
12.6.3 Närmare om undantagen för tvister som prövas av privata branschnämnder.....184
12.6.4 Närmare om övriga undantag.....192

12.7 Tvistlösningsorganens möjlighet att avvisa tvister.....204
12.7.1 Tillåtna avvisningsgrunder enligt direktivet.....204
12.7.2 ARN:s nuvarande avvisningsgrunder .....205
12.7.3 ARN:s avvisningsgrunder i förhållande till direktivet.....206
12.7.4 ARN:s beloppsgränser i förhållande till direktivet...213

12.7.5 Möjligheten att besluta i frågor som rör ARN:s kompetensområde förbehålls regeringen ..... 220
12.7.6 Grunder för avvisning hos privata branschnämnder ..... 221

12.8 Tidsfrist för avvisning och krav på motiverade avvisningsbeslut ..... 222
12.8.1 Direktivet ..... 222
12.8.2 ARN ..... 223
12.8.3 Privata branschnämnder ..... 225

12.9 Administrativa krav på tvistlösningsorganen ..... 226
12.9.1 Direktivet ..... 226
12.9.2 ARN ..... 227
12.9.3 Privata branschnämnder ..... 228

12.10 Kvalitetskrav för tvistlösningsorganen ..... 229
12.10.1 Sakkunskap, oberoende och opartiskhet ..... 229
12.10.2 Öppenhet – information om förfaranden ..... 235
12.10.3 Krav på årliga verksamhetsrapporter ..... 239
12.10.4 Effektivitet ..... 241
12.10.5 Rättvisa ..... 247

12.11 Sammanfattning av åtgärder för att befintliga tvistlösningsorgan ska leva upp till direktivet ..... 253
12.11.1 Inledning ..... 253
12.11.2 ARN ..... 254
12.11.3 Privata branschnämnder ..... 256

12.12 Frihet ..... 259
12.12.1 Direktivet ..... 259
12.12.2 Förhållandet till svensk rätt ..... 259

12.13 Lagval ..... 261
12.13.1 Direktivet ..... 261
12.13.2 Förhållandet till svensk rätt ..... 261

12.14 Talefrister och preskriptionstider ..... 261
12.14.1 Direktivet ..... 262
12.14.2 Förhållandet till svensk rätt ..... 262
12.14.3 Betydelsen av internationella avtal ..... 264

12.15 Näringsidkares information till konsumenter....264
12.15.1 Direktivet....264
12.15.2 Skyldighet för näringsidkare att lämna generell information om alternativ tvistlösning....265
12.15.3 Skyldighet för näringsidkare att lämna information om alternativ tvistlösning vid tvist....270
12.15.4 Informationsbestämmelserna innebär en skyldighet att informera om svenska tvistlösningsorgan....276
12.15.5 Sanktioner vid utebliven information....277
12.16 Bistånd till konsumenter....280
12.16.1 Direktivet....280
12.16.2 Svenska förhållanden....280
12.17 Allmän information om alternativ tvistlösning....281
12.17.1 Direktivet....281
12.17.2 Svenska förhållanden....282
12.18 Samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan....283
12.18.1 Direktivet....283
12.18.2 Svenska förhållanden....284
12.19 Samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter....284
12.19.1 Direktivet....285
12.19.2 Svenska förhållanden....285
12.20 Behörig myndighet....286
12.20.1 Direktivet....286
12.20.2 Svensk behörig myndighet....287
12.21 Godkännande av och tillsyn över tvistlösningsorgan....288
12.21.1 Direktivet....289
12.21.2 Genomförande av direktivets bestämmelser om godkännande av och tillsyn över tvistlösningsorgan....291
12.22 Slutbestämmelser....297
12.23 Direktivets förhållande till andra EU-rättsakter....298
12.24 En ny lag om alternativ tvistlösning för konsumenter....299
12.25 Ikraftträdande....301

**13 Kompletterande bestämmelser till förordningen ..... 303**

13.1 Inledning ..... 303
13.1.1 Förordningen om alternativ tvistlösning online vid konsumenttvister ..... 303
13.1.2 EU-förordningar är bindande och direkt tillämpliga ..... 303
13.1.3 Det behövs kompletterande bestämmelser till förordningen ..... 304

13.2 Förslag till bestämmelser som ska komplettera förordningen ..... 305
13.2.1 Krav på alternativa tvistlösningsorgan ..... 305
13.2.2 Den behöriga myndighetens roll ..... 307
13.2.3 Näringsidkares information till konsumenter och sanktioner vid utebliven information ..... 308
13.2.4 Kontaktpunkt för tvistlösning online ..... 309

13.3 Ikraftträdande ..... 311

**14 Effektivisering och förbättring av tvistlösningen vid Allmänna reklamationsnämnden ..... 313**

14.1 Inledning ..... 313

14.2 Kort om hur den tvistlösande verksamheten vid ARN är organiserad ..... 315

14.3 Ökad effektivitet och kvalitet vid ärendehandläggningen ... 316
14.3.1 Kort om ett ärendes gång ..... 316
14.3.2 Ärendehandläggningens kvalitet och effektivitet behöver förbättras ..... 317
14.3.3 Åtgärder för att förbättra ärendehandläggningens effektivitet och kvalitet ..... 318

14.4 Förstärkt intern organisation ..... 323
14.4.1 Inledning ..... 323
14.4.2 Fler internt anställda beredningsjurister ..... 324
14.4.3 Ytterligare en vice ordförande vid ARN ..... 325

14.5 Sammansättning och beslutsformer ..... 327
14.5.1 Kort om nämndens sammansättning och beslutsformer ..... 327
14.5.2 Formerna för nämndbeslut och beslut i plenum är ändmålsenliga ..... 329
14.5.3 Kanslibeslut i enklare ärenden utan föredragning ..... 330
14.5.4 Åtgärder för att säkerställa att enklare ärenden avgörs genom kanslibeslut ..... 331

14.6 Aktiv förlikningsverksamhet ..... 332
14.6.1 Bakgrund ..... 332
14.6.2 ARN bör ges i uppgift att verka för förlikning ..... 333
14.6.3 Efter uppnådd förlikning avslutas ärenden genom avskrivning eller rekommendation ..... 336
14.6.4 Förlikningsverksamheten innebär en utvecklingsmöjlighet för interna jurister ..... 337

14.7 Omprövning ..... 337
14.7.1 Kort om omprövningsreglerna ..... 337
14.7.2 Tiden för omprövning förkortas och enbart en ansökan om omprövning per ärende ..... 338

14.8 Kommunicering med näringsidkare och registrering av ärenden ..... 339
14.8.1 Inledning ..... 339
14.8.2 Kommunicering med näringsidkare ..... 340
14.8.3 Registrering av näringsidkare ..... 343
14.8.4 Registrering av ärenden ..... 345

14.9 Övriga överväganden angående ARN ..... 347
14.9.1 Inledning ..... 347
14.9.2 Bör det finnas en övre beloppsgräns för nämndens prövning? ..... 348
14.9.3 Prövning av utomobligatoriskt skadestånd ..... 349
14.9.4 Tvister som anmäls av andra än konsumenter ..... 351
14.9.5 Avdelningsordförande ska kallas externa ordförande ..... 352

14.10 En ny instruktion för ARN ..... 352

14.11 Sammanfattning av åtgärder för att effektivisera och förbättra tvistlösningen vid ARN ..... 353

**15 Ökad följsamhet till Allmänna reklamationsnämndens beslut ..... 357**

15.1 Inledning..... 357

15.2 Tidigare utredningar och nuvarande förhållanden..... 358

15.3 Förtroendeskapande åtgärder från ARN till näringslivet.... 359

15.4 Publicering av näringsidkares namn..... 361
15.4.1 Allmänt om nuvarande publicering av ”Svarta listan”..... 361
15.4.2 Utredningens överväganden angående publicering av näringsidkares namn..... 362

15.5 Aktiv förlikningsverksamhet vid ARN ..... 364

15.6 Näringsidkare bör inte bli skyldiga att ersätta konsumenters rättegångskostnader ..... 365

15.7 Sammanfattning av åtgärder för att öka efterlevnaden av ARN:s beslut..... 367

**16 Bör Allmänna reklamationsnämnden finansieras genom avgifter?..... 369**

16.1 Inledning..... 369

16.2 Bakgrund och tidigare utredningar..... 369

16.3 Nuvarande förhållanden ..... 370

16.4 Utredningens överväganden..... 371
16.4.1 Konsumenter bör inte betala någon ansökningsavgift ..... 371
16.4.2 Näringsidkare bör inte betala någon avgift..... 372
16.4.3 Slutsats..... 373

**17 Ikraftträdande..... 375**

## DEL IV
## Konsekvenser

**18 Konsekvenser ..... 381**

18.1 Kommittéförordningen och utredningens direktiv ..... 381

18.2 Allmänt om syftet med utredningens förslag och konsekvenserna av förslagen ..... 381

18.3 Kostnadsökningar för ARN:s verksamhet ..... 383
18.3.1 Inledning ..... 383
18.3.2 Ökad ärendetillströmning ..... 385
18.3.3 Beräkning av kostnadsökningar på grund av ökad ärendetillströmning och krav på effektivare handläggning ..... 391
18.3.4 Uppkoppling mot den nya europeiska plattformen för tvistlösning online ..... 396
18.3.5 Nya uppgifter för ARN ..... 396
18.3.6 Högre lokalkostnader och kostnad för flytt ..... 397
18.3.7 Sammanfattning av ökade kostnader för ARN ..... 398
18.3.8 Kostnadsökningen för ARN:s verksamhet finansieras genom ökade anslag ..... 399

18.4 Konsumentverket ..... 400

18.5 Konsumenter ..... 402

18.6 Näringslivet ..... 403
18.6.1 Nya informationskrav för näringsidkare ..... 403
18.6.2 Administrativa kostnader för näringsidkare på grund av informationskraven ..... 405
18.6.3 Kostnader för utbildning av personal ..... 410
18.6.4 Konsekvenser för näringsidkare som är etablerade i flera medlemsstater ..... 410
18.6.5 Positiva effekter för näringslivet på grund av ökad tillgång till alternativ tvistlösning ..... 411
18.6.6 Påverkan på små respektive stora företag ..... 411

18.7 Samhällsekonomiska konsekvenser ..... 412

18.8 Genomförande ..... 412

## DEL V
## Författningskommentar

**19 Författningskommentar ..... 415**

19.1 Förslaget till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden ..... 415

19.2 Förslaget till förordning med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden ..... 433
Jämförelsetabell ..... 434

19.3 Förslaget till lag om ändring i lag (1970:417) om marknadsdomstol m.m. ..... 435

## DEL VI
## Bilagor

Bilaga 1 Kommittédirektiv 2013:23 ..... 439

Bilaga 2 Direktivet om alternativ tvistlösning för konsumenter ..... 445

Bilaga 3 Förordningen om alternativ tvistlösning online för konsumenttvister ..... 463

Bilaga 4 Promemoria med frågor angående effektivisering och förbättring av ARN ..... 475

# Sammanfattning

## Uppdraget

Vårt uppdrag består av två delar. Den första delen handlar om att föreslå åtgärder för att säkerställa att Sverige lever upp till nyligen antagen EU-lagstiftning om förbättrad tvistlösning utanför domstol för konsumenter. I den delen ingår också att generellt föreslå åtgärder för att förbättra det svenska systemet för hantering av konsumenttvister utanför domstol, och då i synnerhet verksamheten vid Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Den andra delen av utredningen går ut på att föreslå lämpliga åtgärder för att få fler näringsidkare att följa ARN:s beslut. ARN:s beslut är för närvarande inte bindande, utan innebär rekommendationer till parter om hur tvister bör lösas. Vi ska därför i denna del av vårt uppdrag särskilt analysera för- och nackdelar med att införa ett system som innebär att ARN, i stället för rekommendationer, skulle meddela bindande beslut.

## Allmänna reklamationsnämnden

Eftersom utredningens uppdrag till stora delar rör ARN, lämnas här en kort beskrivning av verksamheten där.

ARN är en självständig förvaltningsmyndighet som har som huvudsakligt uppdrag att på begäran av konsumenter pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare och rekommendera en lösning av tvisten.

Förfarandet vid ARN är helt skriftligt. Både konsumenten och näringsidkaren ges tillfälle att bemöta det som den andra parten har uppgett innan ett ärende avgörs av ARN. Tvistlösningen vid ARN är kostnadsfri för såväl konsumenten som näringsidkaren.

ARN har ett brett kompetensområde och prövar många typer av konsumenttvister, men tvister inom vissa områden är undantagna

från nämndens kompetens. För att tvister ska kunna prövas av ARN gäller vidare att kravet som framställs av konsumenten måste överstiga vissa beloppsgränser, som för närvarade är 2 000, 1 000 eller 500 kronor, beroende på vad tvisten rör. ARN tar inte heller upp tvister som inte lämpar sig för nämndens prövning, t.ex. tvister där det behövs muntlig bevisning.

Huvudregeln är att tvister avgörs av ARN vid ett nämndsammanträde där en ordförande och fyra andra ledamöter deltar. Ordföranden är jurist med domarerfarenhet och de fyra andra ledamöterna företräder konsument- respektive näringsidkarintressen, två från vardera sidan.

ARN:s avgöranden är inte bindande, utan innebär en rekommendation till parterna att lösa tvisten på ett visst sätt. Rekommendationerna kan inte överklagas, men det är möjligt för parterna att i vissa undantagsfall begära att ARN omprövar besluten.

## Trender och förändringar av betydelse för tvistlösning på konsumentområdet

Som en allmän utgångspunkt för våra överväganden har vi gjort en översiktlig kartläggning av vilka övergripande trender och förväntade förändringar i samhället, utöver aktuell EU-lagstiftning, som kan tänkas ha betydelse för hantering av konsumenttvister utanför domstol i Sverige.

Vi har konstaterat att konsumenterna i dagsläget möter stora förändringar, som innebär nya möjligheter men också svårigheter. Nya problem mellan konsumenter och näringsidkare uppstår i takt med den ökande e-handeln inom Sverige och över gränserna, ett ökat utbud av lågprisprodukter inom vissa sektorer, samt uppkomsten av nya produkter och tjänster, som inte minst beror på den fortsatt snabba tekniska utvecklingen. Dessa förhållanden innebär enligt vår bedömning att konsumenter har ett ökande behov av tillgång till effektiv och högkvalitativ utomrättslig tvistlösning.

## Bör Allmänna reklamationsnämndens avgöranden vara bindande?

### Inledning

Vi har övervägt för- och nackdelar med att övergå till ett system med bindande beslut från ARN. Med bindande beslut menar vi att besluten kan verkställas tvångsvis mot näringsidkare som vägrar att rätta sig efter dem. Våra överväganden när det gäller frågan om bindande beslut är av grundläggande betydelse för hur det svenska systemet för hantering av konsumenttvister utformas. Vilken karaktär som besluten från ARN har, avgör för det första i stor utsträckning hur själva förfarandet och verksamheten vid ARN ska se ut. Det har också stor betydelse för hur den nya EU-lagstiftningen ska införlivas i svensk rätt. Vi har därför valt att ta ställning till den frågan inledningsvis i betänkandet.

### Sammanfattande bedömning – bindande beslut?

Sammantaget menar vi att efterlevnaden av ARN:s rekommendationer redan är god och att en övergång till bindande beslut från ARN inte skulle förbättra för konsumenterna. En ordning med bindande beslut från ARN skulle i stället innebära att det blev krångligare för konsumenterna att klaga till ARN och att förfarandet vid nämnden skulle ta längre tid. Om ARN:s beslut kunde verkställas tvångsvis mot näringsidkare, skulle det bl.a. krävas striktare förfaranderegler, inklusive bestämmelser om formell delgivning av handlingar med näringsidkare. Det skulle innebära att nämnden till stor del skulle förlora sin funktion som ett enklare och smidigare alternativ till domstolsprövning.

Den tänkta fördelen med bindande beslut från ARN skulle vara att få fler näringsidkare att följa besluten, dvs. att konsumenter i högre utsträckning skulle få den rättelse som besluten innebär. Vår analys visar att det inte finns något stöd för att en övergång till bindande beslut från ARN skulle medföra den effekten. Den analysen omfattar särskilt en jämförelse mellan det svenska systemet och systemen i Danmark och Norge, där konsumenter har möjlighet att få ett bindande beslut vid utomrättslig tvistlösning.

Slutligen vet vi säkert att en ordning med bindande beslut från ARN, och därmed ett mer formaliserat förfarande där, skulle kosta

samhället betydligt mer än det nuvarande systemet. Vi talar om åtminstone en fördubbling av kostnaderna.

Mot bakgrund av vad som angetts ovan, anser vi att ARN:s avgöranden även i fortsättningen bör utgöra rekommendationer.

## De nya EU-rättsakterna

### Allmänt om de nya EU-rättsakterna

Den 21 maj i år antogs två nya EU-rättsakter angående tvistlösning utanför domstol för konsumenter – EU-direktivet om alternativ tvistlösning för konsumenter[1] (nedan kallat direktivet) och förordningen om tvistlösning online för konsumenter[2] (nedan kallat förordningen).

Syftet med direktivet är att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter inom EU som hamnar i tvist med en näringsidkare har tillgång till effektiv och säker tvistlösning utanför domstol. Direktivet föreskriver att medlemsstaterna ska se till att tvister som omfattas av detta kan hänskjutas till ett utomrättsligt tvistlösningsorgan som uppfyller i direktivet angivna kvalitetskrav. Kvalitetskraven avser bl.a. att tvistlösningsorganen ska ha sakkunskap, vara oberoende och opartiska samt fungera effektivt och rättssäkert. Tvistlösningsorganen ska godkännas av medlemsstaterna enligt de krav som ställs upp direktivet. Direktivet gäller med några få undantag för alla typer av avtalsrättsliga tvister mellan konsumenter och näringsidkare.

Direktivet kompletteras av förordningen, som bl.a. ska se till att konsumenter har tillgång till en onlineplattform som hjälper konsumenter att komma i kontakt med ett alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet, när tvister uppstår vid e-handel över gränserna. Ett typexempel är när en svensk konsument har beställt varor via internet från en näringsidkare som finns i ett annat EU-land.

[1] 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.

[2] Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG.

## Genomförande och tillämpning av de nya EU-rättsakterna i Sverige

*Direktivet genomförs huvudsakligen genom ARN:s verksamhet*

Direktivet kräver att Sverige ska säkerställa att konsumenter har tillgång till alternativ tvistlösning för alla typer av konsumenttvister som omfattas av direktivet.

Enligt vår bedömning har Sverige redan ett väl fungerande system för prövning av konsumenttvister utanför domstol, främst genom ARN, även om vi också anser att ARN:s verksamhet kan förbättras på olika sätt. Vår utgångspunkt har därför varit att genomförande av direktivet i första hand ska ske genom att ARN:s kompetensområde utvidgas när så krävs, och att ARN:s verksamhet även i övrigt anpassas till direktivets krav.

Direktivets genomförande kräver att ARN:s kompetens utvidgas till att omfatta vissa typer av tvister som i dagsläget är undantagna från ARN. Exempelvis behöver vissa tvister gällande telefoni och elleveranser, spel och lotterier, vissa tvister om upplåtelse av fast egendom, samt tvister rörande värmepumpar, tillföras ARN:s kompetensområde.

Enligt nuvarande ordning gäller också att ARN inte prövar vissa typer av tvister som i stället hanteras av särskilda branschinrättade tvistlösningsorgan. Vi har generellt ställt oss positiva till att låta branschinrättade tvistlösningsorgan, som kan leva upp till direktivets kvalitetskrav, komplettera ARN:s verksamhet. De främsta skälen till detta är att efterlevnaden av beslut från branschinrättade tvistlösningsorgan i allmänhet är hög och att det är fördelaktigt ur ett samhällsekonomiskt perspektiv. Vi bedömer att det bara kommer att bli fråga om ett fåtal branschinrättade tvistlösningsorgan som, med några smärre anpassningar, bör kunna leva upp till direktivets krav. Det handlar om två tvistlösningsnämnder som drivs av Svensk Försäkring, och som hanterar vissa konsumenttvister på försäkringsområdet, samt ett planerat tvistlösningsorgan inom Sveriges Advokatsamfund, som ska pröva konsumenttvister rörande advokattjänster. Förutsatt att dessa tvistlösningsorgan lever upp till direktivets krav, föreslår vi därför att tvister som prövas av dessa nämnder undantas från ARN:s prövning.

*ARN:s beloppsgränser sänks*

ARN prövar bara tvister där konsumentens krav överstiger vissa beloppsgränser. För närvarande tillämpas beloppsgränserna 500, 1 000 eller 2 000 kronor, beroende på vad tvisten rör.

Direktivet tillåter att tvistlösningsorganen tillämpar på förhand fastställda beloppsgränser, men bara om de inte är så högt satta så att de väsentligen försämrar svenska eller utländska konsumenters tillgång till alternativ tvistlösning.

Vi har bedömt att utvecklingen på marknaden genom bl.a. ett ökande utbud av lågprisprodukter och aggressivare marknadsföringsmetoder, i kombination med fortsatt stark teknisk utveckling och kraftigt expanderande e-handel bidrar till att konsumenter kan ha ett starkt intresse av att få klagomål mot näringsidkare prövade, även när kraven rör relativt låga belopp. Mot den bakgrunden är det vår bedömning att direktivet kräver att beloppsgränserna för prövning av tvister vid ARN sänks i förhållande till dagens nivåer. Det är också positivt för konsumenter att få tillgång till ARN:s tvistlösning i större utsträckning, bl.a. med hänsyn till att avgifterna till domstolarna nyligen har höjts.

Våra förslag innebär att ARN framöver ska tillämpa beloppsgränserna 1 000 kronor i stället för 2 000 kronor (för tvister rörande bank, fastighetsmäklare, försäkring, båt och bostad), 500 kronor i stället för 1 000 kronor (för tvister rörande elektronik, motor, resor, möbler, och tvätt) samt 300 kronor i stället för 500 kronor (för tvister rörande skor, och textil samt tvister som inte tillhör någon särskild kategori).

*Nya informationskrav för näringsidkare*

Direktivets genomförande kräver att det införs bestämmelser i svensk rätt angående skyldighet för näringsidkare att ge konsumenter information om alternativ tvistlösning (dvs. tvistlösning vid sådana utomrättsliga tvistlösningsorgan som har godkänts enligt direktivet).

Till att börja med införs en skyldighet för alla näringsidkare som hamnar i tvist med en konsument att, i samband med att näringsidkaren motsätter sig kravet, ge konsumenten information om vilket alternativt tvistlösningsorgan – oftast ARN – som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Sådan informa-

tion ska lämnas till konsumenten på papper eller i någon annan varaktig form, exempelvis i ett e-postmeddelande.

Därutöver införs en skyldighet för sådana näringsidkare som har åtagit sig att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter att lämna generell information – alltså även innan någon tvist uppkommit – till konsumenter om det alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren har åtagit sig att använda. Ett åtagande att använda alternativ tvistlösning, kan göras exempelvis genom medlemskap i en bransch- eller näringslivsorganisation som ställer krav på sina medlemmar att de ska följa ARN:s beslut. Näringsidkare som träffas av skyldigheten, ska lämna informationen på sina webbplatser, i den mån de riktas mot konsumenter, och i skriftliga avtalsvillkor som används i förhållande till konsumenter.

De nya informationsbestämmelserna kommer bara att innebära en skyldighet för näringsidkare som är verksamma i Sverige att lämna konsumenter information om svenska tvistlösningsorgan. De allra flesta näringsidkare kommer att omfattas av ARN:s tvistlösning, och den information som ska lämnas är då alltså om ARN. Bara för näringsidkare inom försäkringsbranschen och advokater kommer det bli fråga om att hänvisa till ett branschdrivet tvistlösningsorgan.

Enligt förordningen gäller vidare särskilda bestämmelser om skyldighet för näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel att informera konsumenterna om förekomsten av den europeiska onlineplattformen. Sådan information ska lämnas på näringsidkarens webbplatser och i vissa fall i skriftliga avtalsvillkor samt i erbjudanden via e-post. Dessa informationskrav kommer att vara direkt tillämpliga som svensk rätt när förordningen träder i kraft, dvs. den 9 januari 2016.

Näringsidkare som inte lämnar information till konsumenter enligt de nya informationskraven, kommer att kunna drabbas av marknadsrättsliga sanktioner enligt marknadsföringslagen. Den sanktion som det främst kommer att bli fråga om är föreläggande vid vite att i framtiden lämna sådan information som krävs. Dessutom kan det i vissa fall bli fråga om skadeståndsskyldighet.

## Effektivisering och förbättring av tvistlösningen vid Allmänna reklamationsnämnden

### ARN:s verksamhet är i huvudsak välfungerande men nya krav på verksamheten innebär att den behöver utvecklas och förbättras

På senare tid har det skett förändringar i samhället som ställer högre krav på verksamheten vid ARN. Förutom de nyligen antagna EU-rättsakterna på området, handlar det bl.a. om att nya typer av produkter och försäljningsmetoder har utvecklats och att de gränsöverskridande tvisterna har ökat. Detta har medfört att de ärenden nämnden prövar allt oftare är mer komplicerade och tidskrävande än tidigare. Dessutom har antalet ärenden hos ARN ökat under de senaste åren. Att kommunikationen med och mellan parterna numera främst sker på elektronisk väg ställer också nya krav på ARN:s verksamhet. Det är exempelvis nämndens erfarenhet att möjligheten att skicka in handlingar elektroniskt har gjort att mängden material i ärendena har ökat.

Utredningen kan konstatera att resultatet av ARN:s tvistlösande verksamhet (många anmälningar och avgjorda ärenden samt god efterlevnad av besluten) visar att ARN i huvudsak fungerar väl. Vi anser därför att några mer genomgripande förändringar av verksamheten vid nämnden inte behöver genomföras. Däremot har vi identifierat områden där verksamheten kan effektiviseras och förbättras.

Vi bedömer också att ARN står inför nya utmaningar framöver. Till att börja med förutser vi att ärendetillströmningen till ARN kommer att öka, särskilt på grund av att direktivet kräver att ARN ska hantera tvister inom fler områden än för närvarande, att ARN:s beloppsgränser sänks och att näringsidkare ska ge konsumenter tydlig information om ARN, särskilt i tvistsituationer. Därutöver kräver den nya EU-lagstiftningen att ärendehandläggningen vid ARN ska bli mer effektiv, dvs. att ärenden ska handläggas snabbare än vad som görs nu.

För att ARN ska kunna möta en ökad ärendetillströmning, och samtidigt uppnå en snabbare tvistlösning, bedömer vi att det krävs vissa åtgärder för att förbättra och effektivisera själva ärendehandläggningen, men också att det behövs ökade personalresurser till ARN.

## Förbättrade handläggningsrutiner

Som en särskild åtgärd för att motverka att ärenden vid ARN blir mer omfattande än nödvändigt, föreslår vi att ARN på ett mer aktivt sätt än för närvarande bör påverka parternas sätt att föra sin talan vid nämnden genom tydlig information. Vi föreslår att ARN, om det inte bedöms som obehövligt, ska fastställa en handläggnings- och tidsplan i varje ärende, och skicka den till parterna. Planen, som ska utgå från en standardiserad mall, ska kort beskriva de olika moment som ingår i en normal handläggning. Dessutom ska tider för handläggningen av det specifika ärendet framgå. Parterna ska i planen även uttryckligen göras uppmärksamma på vikten av att begränsa det material som ges in till nämnden och risken för avvisning om ärendet är eller blir alltför omfattande eller komplicerat.

När ett ärende är klart för avgörande, ska ARN också skicka parterna information om att skriftväxlingen är avslutad och ange när ett beslut kan förväntas.

Vi anser vidare att ARN bör dokumentera sina handläggningsrutiner på ett tydligt och transparent sätt. I samband därmed bör ARN gå igenom hela handläggningskedjan och analysera hur handläggningen kan effektiviseras i varje led.

Därtill menar vi att ARN bör arbeta mer aktivt för att utnyttja möjligheten att avgöra enklare ärenden genom beslut på nämndens kansli, i stället för att ärendena prövas vid ett nämndsammanträde. På så sätt frigörs resurser vid nämndsammanträdena till mer krävande tvister. Som en åtgärd för att förbättra möjligheterna för nämnden att utnyttja möjligheten till kanslibeslut, i de fall det är lämpligt, föreslår vi att ARN:s instruktion ska ändras så att kanslibeslut i enklare ärenden, och ärenden där näringsidkaren inte har yttrat sig, ska kunna fattas utan föredragning.

## Förstärkt intern organisation

Vi har kunnat konstatera att någonting som har blivit ett ökande problem i ARN:s verksamhet är beroendet av externa jurister som föredragande till nämndsammanträdena. För närvarande behöver nämnden anlita externa föredragande till ungefär 60 procent av sammanträdena. Svårigheter med att bemanna sammanträden med externa föredragande leder inte sällan till att planerade samman-

träden måste ställas in eller skjutas upp. Vi har därför föreslagit att ARN:s beredningsorganisation förstärks med ett antal ytterligare interna beredningsjurister, för att minska beroendet av externa jurister som föredragande vid nämndsammanträden. Det kommer att minska antalet inställda sammanträden och därmed snabba på handläggningen.

Fler beredningsjurister vid ARN är, enligt vår bedömning, en nödvändig men inte tillräcklig åtgärd för att uppnå den effektivisering av ARN:s verksamhet som behövs. Vi bedömer att ARN:s beredningsjurister dessutom behöver en högre grad av kvalificerat och kontinuerligt ledarskap i sitt dagliga arbete än vad de har för närvarande. För att möjliggöra detta anser vi att ARN:s organisation även behöver förstärkas med ytterligare en högre juristtjänst.

## Aktiv förlikningsverksamhet vid ARN

Uppgiften att verka för att parterna träffar en överenskommelse i godo ingår i nuläget inte uttryckligen i ARN:s uppgifter.

Vi menar att parter som har hamnat i tvist med varandra i allmänhet har mycket att vinna på att lösa tvisten på frivillig väg. En uppgörelse i godo kan ofta spara parterna både tid och pengar. Parterna känner sig dessutom oftare tillfreds med en lösning som de själva har haft inflytande över, än ett beslut som någon annan har fattat. För parter som vänder sig till domstol i stället för till ARN, erbjuds också möjlighet att föra förlikningsförhandlingar under ledning av en domare. Erfarenheterna från förlikningsverksamheten i domstol är goda. I de övriga nordiska länderna arbetar de utomrättsliga tvistlösningsorganen aktivt med förlikning av konsumenttvister, och även därifrån är erfarenheterna positiva.

Det framstår mot den bakgrunden som ändamålsenligt att konsumenter som väljer att vända sig till ARN ska kunna få hjälp med att uppnå en lösning i godo, istället för att ARN ger en rekommendation i tvisten. Vi har därför föreslagit att ARN ges i uttryckligt uppdrag att verka för att parterna kommer överens, om det inte bedöms som olämpligt med hänsyn till ärendets karaktär.

## Åtgärder för att få fler näringsidkare att följa Allmänna reklamationsnämndens avgöranden

### Efterlevnaden av ARN:s rekommendationer är redan god

Som framgått ovan har vi kommit fram till att efterlevnaden av ARN:s beslut redan är god. De senaste åren har mellan 74–76 procent av näringsidkarna följt nämndens rekommendationer. Som också har framgått, har vi bedömt att ARN:s avgöranden även i fortsättningen bör utgöra rekommendationer. Enligt vårt uppdrag har vi, med den utgångspunkten, övervägt vilka andra åtgärder som skulle kunna vidtas för att öka näringsidkares respekt för ARN:s beslut och se till att ännu fler näringsidkare väljer att följa de rekommendationer som nämnden lämnar.

### Förtroendeskapande åtgärder från ARN till näringslivet

Det är utredningens uppfattning att en ökad grad av samverkan mellan ARN och näringslivet, skulle inverka positivt på efterlevnaden av ARN:s beslut. Vi föreslår därför att ARN får ett uttryckligt uppdrag att kontinuerligt och på eget initiativ genomföra olika typer av förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet. Det kan exempelvis handla om att ARN tar kontakt med olika branscher, främst där efterlevnaden av nämndens beslut behöver förbättras, och ser till att på olika sätt sakligt informera näringsidkare i de aktuella branscherna om hur ARN:s verksamhet fungerar. Det är, enligt vår mening, också viktigt att ARN i dessa sammanhang lyssnar på vad näringslivet har för uppfattning om ARN:s verksamhet och på så sätt kan reda ut missförstånd och tydliggöra att ARN:s bedömningar är sakliga och opartiska.

### ”Svarta listan”

Vi anser att den nuvarande ordningen med att tidningen Råd & Rön, på sitt publicistiska och pressetiska ansvar, publicerar en lista (”Svarta listan”), med namn på näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer, främjar efterlevnaden av ARN:s rekommendationer. Vi anser därför att den ordningen bör bestå.

Enligt vår uppfattning bör varken ARN eller någon annan myndighet publicera namnen på de näringsidkare som inte följer ARN:s

rekommendationer. Vi grundar den uppfattningen på att det skulle strida mot allmänna offentligrättsliga principer om objektivitet och likabehandling om en myndighet hängde ut enskilda näringsidkare med namn på det sättet. Däremot anser vi att Konsumentverket, såsom redan görs, bör upplysa om förekomsten av listan på verkets webbplatser och i andra sammanhang.

### Aktiv förlikningsverksamhet vid ARN gör att fler konsumenter får rättelse

Det nya uppdrag för ARN som vi har föreslagit – att ARN ska verka för att parterna gör upp i godo – kommer enligt vår bedömning bidra till att fler konsumenter slutligen får rättelse av näringsidkare.

## Konsekvenser

Vi förutser att ärendetillströmningen till ARN kommer att öka, främst på grund av att de nya EU-rättsakterna kräver att ARN ska hantera tvister inom fler områden än för närvarande och att de beloppsgränser som tillämpas vid nämnden ska sänkas. Även skyldigheten för näringsidkare att ge konsumenter tydlig information om ARN, särskilt i tvistsituationer, och att nämnden blir mer tillgänglig för anmälningar vid gränsöverskridande tvister, kommer enligt vår bedömning bidra till en ökad ärendetillströmning. Direktivet ställer dessutom krav på en snabbare hantering av ärenden än vad ARN för närvarande uppnår. Att enbart möta denna utveckling med effektivisering av ärendehandläggningen, bedömer vi inte som möjligt. Vi anser att ARN också behöver ökade resurser.

Vi har gjort bedömningen att ARN inte till någon del bör avgiftsfinansieras. De ökade kostnaderna för ARN:s verksamhet kommer därmed att behöva bekostas med allmänna medel. Vi inser att detta inte är okomplicerat, med hänsyn till statens finanser. Samtidigt menar vi att den ökade samhällskostnaden uppvägs av att förbättrad tvistlösning på konsumentområdet också innebär fördelar för samhällsekonomin i stort.

För konsumenterna kommer våra förslag att innebära bättre tillgång till, och information om, möjligheten att lösa tvister med när-

ingsidkare utanför domstol. Detta bör på sikt stärka konsumenternas ställning på marknaden.

Ökad tillgång till, och användning av, alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden bör också i förlängningen kunna inverka positivt på samhällsekonomin, genom att det kan påverka utvecklingen i riktning mot mer hållbara produkter och tjänster av högre kvalitet, samt bidra till att fler konsumenter väljer att klaga till ARN i stället för att gå till domstol.

Genomförande och tillämpning av informationskraven i de nya EU-rättsakterna kommer att medföra begränsade administrativa och andra kostnader för näringsidkare. Ökad medvetenhet om och användning av utomrättslig tvistlösning i konsumentförhållanden, kan samtidigt komma att gagna näringsidkarkollektivet, genom att näringsidkare som har en god reklamationshantering och agerar seriöst i en tvistsituation får en konkurrensfördel i förhållande till andra, mindre seriösa, näringsidkare.

## Ikraftträdande

Direktivet ska vara genomfört senast den 9 juli 2015 och förordningen börjar gälla fullt ut den 9 januari 2016. Med hänsyn därtill, och till att den reglering som vi föreslår i huvudsak ansluter till EU-rättsakterna, bör de föreslagna författningsändringarna träda i kraft den 1 juli 2015.

# DEL I

## Inledning

# 1 Författningsförslag

## 1.1 Förslag till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Härigenom föreskrivs följande.

**Tillämpningsområde m.m.**

**1 §** Denna lag gäller för sådan tvistlösning utanför domstol i konsumentförhållanden som avses i 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 (direktivet om alternativ tvistlösning).

Denna lag 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 (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister).

**2 §** I denna lag avses med:

*direktivet*: Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU,

*förordningen*: Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013,

*alternativ tvistlösningsnämnd*: en sådan tvistlösningsnämnd som har godkänts enligt 6 §,

*alternativ tvistlösning*: sådan tvistlösning som äger rum vid en alternativ tvistlösningsnämnd,

*onlineplattformen*: den europeiska plattformen för tvistlösning online som regleras i förordningen,

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

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

### Behörig myndighet

**3 §** Regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, ska vara behörig myndighet enligt direktivet och förordningen. Den behöriga myndigheten ska fullgöra de uppgifter som framgår av denna lag, direktivet och förordningen.

### Godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder

**4 §** Den behöriga myndigheten beslutar i frågor om godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder. Endast en tvistlösningsnämnd som har godkänts som alternativ tvistlösningsnämnd enligt denna lag får anmälas till Europeiska kommissionen enligt artikel 20.2 i direktivet.

**5 §** En ansökan om godkännande som alternativ tvistlösningsnämnd ska ges in till den behöriga myndigheten. Ansökan ska innehålla följande information.

a) tvistlösningsnämndens namn och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress, samt webbadress,

b) information om nämndens struktur och finansiering,

c) information om hur ledamöterna i tvistlösningsnämnden utses, för vilken tid de utses, hur ersättningen till dem bestäms och deras anställningsförhållanden,

d) förfaranderegler som tillämpas vid tvistlösningen,

e) avgifter, i förekommande fall,

f) tvistlösningsförfarandenas genomsnittliga längd,

g) det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och tvistlösningsförfarandet kan genomföras,

h) vilka tvister som omfattas av tvistlösningsnämndens kompetensområde,

i) de grunder på vilka tvistlösningsnämnden får avvisa en viss tvist, och

j) en motiverad förklaring till om nämnden kan uppfylla de kvalitetskrav som framgår av artiklarna 5–9 i direktivet.

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 lever upp till de krav som framgår av artiklarna 5–9 i direktivet och i övrigt bedöms som lämplig att fungera som alternativ tvistlösningsnämnd enligt direktivet.

## Tillsyn över godkända alternativa tvistlösningsnämnder

**7 §** En alternativ tvistlösningsnämnd ska utan onödigt dröjsmål meddela den behöriga myndigheten om de uppgifter som legat till grund för godkännande enligt denna lag ändras, och även i övrigt förse den behöriga myndigheten med sådan information om sin verksamhet som myndigheten begär.

**8 §** Den behöriga myndigheten ska vartannat år begära in sådan information om de alternativa tvistlösningsnämndernas verksamhet som framgår av artikel 19.3 i direktivet.

**9 §** Ett godkännande som alternativ tvistlösningsnämnd ska återkallas om de krav som ställs upp i 6 § inte längre är uppfyllda, och bristen inte är oväsentlig. Detsamma gäller om den alternativa tvistlösningsnämnden inte uppfyller skyldigheten att lämna information till den behöriga myndigheten enligt 7 § eller inte uppfyller kraven enligt artikel 9.7 eller 10 i förordningen, om bristen inte är oväsentlig.

Beslut om återkallelse av godkännande fattas av den behöriga myndigheten. Innan ett godkännande återkallas ska den behöriga myndigheten ge tvistlösningsnämnden tillfälle att senast inom tre månader uppfylla kraven eller skyldigheterna.

## Information till konsumenter

**10 §** En näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning ska lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den alternativa tvistlösningsnämnd som åtagandet avser. Informationen ska lämnas på följande sätt.

1. På näringsidkarens webbplatser, i den mån webbplatserna riktas mot konsumenter och
2. i skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenter.

Informationen ska omfatta den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress.

**11 §** En näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument med anledning av ett köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och konsumenten, ska samtidigt ge konsumenten klar och begriplig information om den alternativa tvistlösningsnämnd som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Informationen ska omfatta den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress och ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

**12 §** Av artikel 14 i förordningen följer att en näringsidkare som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal med konsumenter online ska lämna sådan information om onlineplattformen som föreskrivs i den artikeln.

### Påföljd vid utebliven information

**13 §** Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 10 eller 11 § eller enligt artikel 14 i förordningen, 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.

### Talefrister och preskriptionstider

**14 §** En talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt som ett förfarande vid en alternativ tvistlösningsnämnd 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.

---

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2015.

## 1.2 Förslag till förordning med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden

Härigenom föreskrivs följande.

### Uppgifter

**1 §** Allmänna reklamationsnämnden ska

1. pröva tvister med anledning av ett avtal mellan en konsument och en näringsidkare om en vara, tjänst eller annan nyttighet, och rekommendera en lösning av tvisten,
2. pröva tvister mellan konsumenter och försäkringsbolag om ersättning för skada ur en näringsidkares ansvarsförsäkring, om konsumenten har direktkravsrätt mot försäkringsbolaget och skadeståndskravet har sin grund i ett avtalsförhållande mellan konsumenten och den försäkrade näringsidkaren,
3. yttra sig i konsumenttvister på begäran av domstol,
4. informera konsumenter och näringsidkare om myndighetens praxis,
5. stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av konsumenttvister genom bl.a. utbildning och information, och
6. genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet.

**2 §** Utöver det som följer av 1 § ska myndigheten redovisa statistik över antalet anmälningar. Statistiken ska vara uppdelad avdelningsvis på anmälarnas kön, ålder och bostadsort.

### Definitioner

**3 §** I förordningen avses med

*konsument*: dels en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, dels dödsbon,

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

*konsumenttvist*: sådana tvister som avses i 1 § 1 och 2.

## Ledning

**4 §** Myndigheten leds av en myndighetschef, som är myndighetens ordförande.

**5 §** Myndighetens ordförande ska utse en vice ordförande som sin ställföreträdare.

**6 §** Vid myndigheten ska det finnas ett insynsråd som består av högst åtta ledamöter.

## Grupptalan

**7 §** Myndigheten får pröva konsumenttvister mellan en grupp konsumenter och en näringsidkare om

1. det finns flera konsumenter som kan antas ha anspråk mot näringsidkaren på väsentligen likartade grunder,
2. tvisterna rör förhållanden som får prövas av myndigheten, och
3. en prövning av tvisterna är motiverad från allmän synpunkt.

Tvister enligt första stycket tas upp till prövning efter anmälan av Konsumentombudsmannen eller, om Konsumentombudsmannen för ett visst fall har beslutat att inte göra någon anmälan, av en sammanslutning av konsumenter.

## Tvister som myndigheten inte prövar

**8 §** Myndigheten prövar inte konsumenttvister

1. där anmälan till myndigheten har gjorts av någon annan än konsumenten eller, när det gäller grupptalan enligt 7 §, någon annan än Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter,
2. om konsumenten inte har försökt lösa den aktuella tvisten direkt med näringsidkaren,
3. som handläggs i eller är avgjorda av domstol,
4. som omfattas av en rekommendation som getts i ett ärende om grupptalan,
5. där anmälan till myndigheten har kommit in mer än ett år efter det att konsumenten lämnade sitt klagomål till näringsidkaren, eller

6. där värdet av vad som yrkas understiger

– 1 000 kronor för tvister rörande bank, fastighetsmäklare, försäkring, båt och bostad,

– 500 kronor för tvister rörande elektronik, motor, resor, möbler, och tvätt, samt

– 300 kronor för tvister rörande skor, textil och övriga tvister.

Trots första stycket 5 och 6 får myndigheten besluta att pröva en tvist, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl.

**9 §** Myndigheten prövar inte heller konsumenttvister som rör

1. köp av fast egendom, bostadsrätt eller tomträtt,

2. hälso- eller sjukvård, som tillhandahålls patienter av hälso- och sjukvårdsanställda, i syfte att bedöma, bevara eller återupprätta patienternas hälsotillstånd,

3. advokatverksamhet, om tvisten kan prövas eller har prövats av Sveriges Advokatsamfunds Konsumenttvistnämnd, eller

4. försäkring, om tvisten kan prövas eller har prövats av Svensk Försäkrings Nämnd för rättsskyddsfrågor eller Personförsäkringsnämnd.

Trots första stycket 1 prövar myndigheten tvister som rör

1. avtal som omfattas av lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt,

2. skadestånd enligt 25 § fastighetsmäklarlagen (2011:666), eller

3. ersättning för fastighetsmäklares uppdrag.

## Avvisning av ärenden

**10 §** Om en tvist faller utanför myndighetens kompetensområde enligt 8 eller 9 § ska myndigheten avvisa ärendet.

**11 §** Myndigheten får även avvisa ett ärende om

1. en komplettering som myndigheten har begärt av anmälaren inte kommer in inom förelagd tid,

2. utredningen i ärendet är bristfällig och det inte går att avhjälpa bristen,

3. ärendet med hänsyn till myndighetens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av myndigheten, eller

4. prövning av ärendet av något annat skäl allvarligt skulle hindra myndigheten från att fungera effektivt.

**12 §** Om det redan av innehållet i en anmälan framgår att tvisten faller utanför myndighetens kompetensområde enligt 8 eller 9 §, eller inte kan prövas enligt någon av grunderna i 11 §, ska myndigheten besluta om avvisning inom tre veckor från det att anmälan kom in. Avvisningsbeslutet ska skickas till båda parterna.

Om någon sådan grund för avvisning som anges i första stycket framkommer under den senare handläggningen av ett ärende, ska myndigheten fatta beslut om avvisning så snart som möjligt.

### Handläggning av konsumenttvister

**13 §** Myndighetens prövning av konsumenttvister baserar sig på av parterna inlämnat skriftligt och annat material. Parter har inte rätt till muntlig förhandling. Myndigheten kan däremot ha muntliga kontakter med parter.

**14 §** Myndigheten ska vidta rimliga åtgärder för att se till att en näringsidkare får del av en anmälan som riktas mot denne. Vid kommunikation med näringsidkare ska myndigheten utgå från de kontaktuppgifter till näringsidkaren som konsumenten har lämnat, om det inte finns något särskilt skäl att ifrågasätta dessa.

**15 §** När ett ärende inleds ska myndigheten, om det inte är obehövligt, upprätta en handläggnings- och tidsplan för ärendet.

**16 §** Myndigheten ska verka för att parterna uppnår en samförståndslösning, om det inte bedöms som olämpligt med hänsyn till ärendets karaktär.

Om parterna uppnår en lösning i samförstånd ska myndigheten avskriva ärendet. Myndigheten får istället ge en skriftlig rekommendation i enlighet med parternas samförståndslösning, om parterna är överens om det.

**17 §** En konsumenttvist ska som huvudregel avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Om ett ärende är mycket komplicerat kan tiden för avgörande förlängas. I sådant fall ska myndigheten informera parterna om att tidsfristen förlängs, och samtidigt ange när en rekommendation kan förväntas.

**18 §** Myndigheten ska underrätta parterna när ett ärende är färdigt för avgörande, och samtidigt ange när en rekommendation kan förväntas.

**19 §** Myndighetens avvisningsbeslut och rekommendationer i konsumenttvister ska vara skriftliga och motiverade.

### Sammansättning och beslutförhet

**20 §** Vid prövning av konsumenttvister är myndigheten indelad i avdelningar. Vid prövning i plenum gäller 24 §.

**21 §** Konsumenttvister och frågor om yttranden till domstol avgörs vid ett sammanträde med en avdelning, utom vid prövning enligt 24 och 28 §§.

Vid ett sammanträde ska en avdelning bestå av myndighetens ordförande, en vice ordförande eller en extern ordförande samt fyra andra ledamöter.

En avdelning är dock vid ett sammanträde beslutför med myndighetens ordförande, en vice ordförande eller en extern ordförande samt två andra ledamöter, om inte någon av ledamöterna begär att fyra ledamöter ska delta.

**22 §** Om en tvist är av särskild betydelse för myndighetens rättstillämpning eller annars är av större vikt, får den avgöras vid ett sammanträde med en avdelning i utökad sammansättning.

En avdelning i utökad sammansättning är beslutför med myndighetens ordförande eller en vice ordförande, två externa ordförande och fyra andra ledamöter. Om både myndighetens ordförande och en vice ordförande deltar, ska endast en extern ordförande delta. Fler än sju ledamöter får inte delta.

Myndighetens ordförande beslutar om en tvist ska avgöras i utökad sammansättning.

**23 §** Ett sammanträde med en avdelning leds av myndighetens ordförande, en vice ordförande eller en extern ordförande. Ett sammanträde med en avdelning i utökad sammansättning leds av myndighetens ordförande eller en vice ordförande.

Övriga ledamöter på en avdelning ska vid ett sammanträde till lika antal företräda konsument- respektive näringsidkarintressen.

Parterna får inte närvara vid sammanträdet.

**24 §** En tvist får avgöras i plenum om den är av principiell betydelse och det är angeläget med hänsyn till behovet av en enhetlig rättstillämpning.

Myndighetens ordförande beslutar om att en tvist ska avgöras i plenum.

Plenum består av myndighetens ordförande, båda vice ordförandena, de externa ordförandena och de övriga ledamöter på den avdelning dit tvisten hör. Vid behandling i plenum leds sammanträdet av myndighetens ordförande eller en vice ordförande.

Myndigheten i plenum är dock beslutför när myndighetens ordförande eller en vice ordförande, minst två tredjedelar av de externa ordförandena och minst fyra andra ledamöter är närvarande. Av de ledamöter som företräder konsument- och näringsidkarintressen ska lika många delta från vardera sidan.

**25 §** Myndigheten kan biträdas av en särskilt förordnad sakkunnig när den avgör ett ärende.

**26 §** Om det vid en överläggning framkommer skiljaktiga meningar tillämpas föreskrifterna i 16 kap. rättegångsbalken om omröstning i tvistemål. Avdelningen bestämmer dock själv i vilken turordning ledamöterna ska säga sin mening.

**27 §** Vid behandling av tvister vid sammanträde eller i plenum ska protokoll föras.

**28 §** Ett ärende får avgöras av myndighetens ordförande, en vice ordförande eller en extern ordförande, om ärendet är av enkel beskaffenhet eller om näringsidkaren inte har yttrat sig i ärendet.

Myndighetens ordförande eller en vice ordförande får även besluta att avvisa eller avskriva ett ärende.

Myndigheten får i arbetsordningen eller i ett enskilt fall även besluta att ärenden enligt första eller andra stycket får avgöras av en annan tjänsteman.

## Föredragning

**29 §** Ett ärende som behandlas vid sammanträde eller i plenum avgörs efter föredragning.

Ärenden som avgörs enligt 28 § första eller andra stycket behöver inte föredras. Myndigheten får i arbetsordningen eller i ett enskilt fall besluta att ärenden enligt 28 § tredje stycket inte behöver föredras.

## Omprövning

**30 §** Myndighetens avgörande av en tvist kan på begäran av den som är part omprövas om

1. parten gör sannolikt att han eller hon har haft giltig ursäkt för att inte tidigare ha yttrat sig i ärendet,
2. parten åberopar en omständighet eller ett bevis som inte tidigare har åberopats och som kan antas leda till en väsentligt annan utgång i ärendet och parten samtidigt gör sannolikt att han eller hon inte tidigare har kunnat åberopa omständigheten eller beviset, eller
3. avgörandet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida och rättelse av beslutet inte kan komma i fråga.

En begäran om omprövning ska vara skriftlig och ha kommit in till myndigheten inom tre veckor efter det att tvisten avgjordes. Vid prövning av en sådan begäran tillämpas 28 §.

Part har rätt att ansöka om omprövning av ett ärende en gång. Om en part ger in fler ansökningar om omprövning i ett ärende ska dessa avvisas.

Bestämmelserna i första–tredje styckena gäller också ärenden som har avvisats eller avskrivits.

## Anställningar och uppdrag

**31 §** Anställning som vice ordförande beslutas av ARN efter samråd med regeringen.

**32 §** Externa ordförande förordnas av regeringen för en bestämd tid.

Andra ledamöter och ersättare för dem utses av myndighetens ordförande för en bestämd tid på förslag av de myndigheter och organisationer som regeringen bestämmer.

**33 §** Myndighetens ordförande, vice ordförandena och de externa ordförandena ska vara jurister med erfarenhet som domare.

Den som är ledamot eller ersättare på en avdelning får inte vara underårig eller i konkurstillstånd eller ha förvaltare enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken.

## Personalansvarsnämnd

**34 §** Vid myndigheten ska det finnas en personalansvarsnämnd.

## Tillämpligheten av vissa förordningar

**35 §** Myndigheten ska tillämpa personalföreträdarförordningen (1987:1101).

## Överklagande

**36 §** Myndighetens beslut i konsumenttvister och yttranden till domstol får inte överklagas. Detsamma gäller myndighetens beslut i omprövningsärenden.

---

1. Denna förordning träder i kraft den 1 juli 2015.
2. Genom förordningen upphävs förordningen (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

## 1.3 Förslag till lag om ändring i lag (1970:417) om marknadsdomstol m.m.

Härigenom föreskrivs att 1 § lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m. ska ha följande lydelse.

| *Nuvarande lydelse* | *Föreslagen lydelse* |
|---|---|
| | 1 § |
| Marknadsdomstolen handlägger mål och ärenden enligt | |
| 1. konkurrenslagen (2008:579), | |
| 2. marknadsföringslagen (2008:486), | |
| 3. lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, | |
| 4. lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare, | |
| 5. lagen (2000:1175) om talerätt för vissa utländska konsumentmyndigheter och konsumentorganisationer, | |
| 6. försäkringsavtalslagen (2005:104), | |
| 7. lagen (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., | |
| 8. lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet, | |
| 9. lagen (2010:510) om lufttransporter, | |
| 10. lagen (1986:436) om näringsförbud, *och* | 10. lagen (1986:436) om näringsförbud, |
| 11. lagen (2010:1350) om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden. | 11. lagen (2010:1350) om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden *och* |
| | *12. lagen (2014:000) om alternativ tvistlösning för konsumenter.* |

Bestämmelserna i 14–22 §§ tillämpas inte i mål eller ärenden enligt konkurrenslagen, marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen, lagen om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen om franchisegivares informationsskyldighet, lagen om lufttransporter, lagen om näringsförbud eller lagen om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden. I mål enligt marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen eller lagen om franchisegivares informationsskyldighet tillämpas inte heller 13 a §. I stället gäller rättegångsreglerna i dessa lagar.

---

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2015.

## 1.4 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket

Härigenom föreskrivs att 3 § förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket ska ha följande lydelse.

| *Nuvarande lydelse* | *Föreslagen lydelse* |
|---|---|
| 3 § | |
| Myndigheten ska därutöver | |
| 1. bevaka och analysera marknaderna ur ett konsumentperspektiv samt vid behov vidta eller föreslå åtgärder, | |
| 2. med utbildning och information stödja kommunernas konsumentverksamhet i frågor som rör konsumentskydd och konsumentlagstiftning, | |
| 3. vara kontaktmyndighet för svenska myndigheters samarbete med myndigheter inom EES och med Europeiska kommissionen i konsumentrelaterade frågor som rör informationssamhällets tjänster enligt lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster, | |
| 4. vara kontaktmyndighet enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen(1), *och* | 4. vara kontaktmyndighet enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen(1), |
| 5. fullgöra de uppgifter som en behörig myndighet har enligt samma förordning, i fråga om efterlevnaden av sådana regler som myndigheten har tillsyn *över.* | 5. fullgöra de uppgifter som en behörig myndighet har enligt samma förordning, i fråga om efterlevnaden av sådana regler som myndigheten har tillsyn *över,* |
| | *6. utbyta information och i övrigt samarbeta med de tvistlösningsnämnder som utses och anmäls till Europeiska kommiss-* |

*ionen 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 (direktivet om alternativ tvistlösning),*

*7. bistå konsumenter vid gränsöverskridande tvister enligt artikel 14.1 i samma direktiv och*

*8. vara kontaktpunkt enligt 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, och fullgöra de uppgifter som en kontaktpunkt har enligt artikel 7 i samma förordning.*

---

Denna förordning träder i kraft den 1 juli 2015.

# 2 Utredningens uppdrag och arbete

## 2.1 Utredningens uppdrag

Utredningens direktiv beslutades av regeringen den 28 februari 2013 (dir. 2013:23). Direktiven finns fogade till betänkandet som Bilaga 1.

Vårt uppdrag har bestått av två delar. Den första delen handlar om att föreslå åtgärder för att säkerställa att Sverige lever upp till nyligen antagen EU-lagstiftning – ett direktiv och en förordning – om förbättrad tvistlösning utanför domstol för konsumenter. Direktivet finns fogat till betänkandet som Bilaga 2, och förordningen som Bilaga 3. I den delen av vårt uppdrag ingår också att generellt föreslå åtgärder för att förbättra det svenska systemet för hantering av konsumenttvister utanför domstol, och då i synnerhet verksamheten vid Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Den andra delen av utredningen går ut på att föreslå lämpliga åtgärder för att få fler näringsidkare att följa ARN:s beslut. ARN:s beslut är för närvarande inte bindande, utan innebär rekommendationer till parter om hur tvister bör lösas. Vi ska därför i denna del av vårt uppdrag särskilt analysera för- och nackdelar med att införa ett system som innebär att ARN, i stället för rekommendationer, skulle meddela bindande beslut. I detta ingår att ta ställning till om vi anser att ARN:s beslut ska göras bindande eller inte.

## 2.2 Utredningens arbete

Vårt arbete inleddes i april 2013. Utredningen har hållit sex sammanträden med samtliga experter och sakkunniga och ett möte med enbart de experter och sakkunniga med särskild erfarenhet av ARN:s verksamhet. För att i så hög utsträckning som möjligt ta till vara deltagarnas erfarenheter och kunskaper på de aktuella områdena,

har diskussionerna med hela gruppen i de flesta frågor föregåtts av att deltagarna vid sammanträdena getts möjlighet att arbeta fram synpunkter och förslag i mindre grupper. Utredningens experter och sakkunniga har på det sättet tillfört viktig sakkunskap och aktivt bidragit till utredningsarbetet. Sekreteraren har även haft tät underhandskontakt och ett nära samarbete med experter och sakkunniga mellan mötena.

Samtliga utredningens experter och sakkunniga har ställt sig bakom det sakliga innehållet i utredningens överväganden och förslag. Däremot har inte alla experter och sakkunniga haft möjlighet att granska varje detalj i den skriftliga utformningen av betänkandet, även om alla har fått möjlighet att lämna synpunkter på samtliga texter.

Utredaren och sekreteraren har deltagit vid VJS Konsumenträttsdag 2013, som bl.a. innehöll olika seminarier och föreläsningar med relevans för ARN:s verksamhet.

Utredaren och sekreteraren har också besökt ARN, för att få en djupare förståelse för nämndens handläggning och prövning av konsumenttvister, och har då närvarat vid nämndens avgörande av flera ärenden. Utredaren och sekreteraren har också haft flera möten med ordföranden vid ARN, samt både den tidigare och den nuvarande vice ordföranden vid nämnden.

Sekreteraren har vidare deltagit vid två möten som EU-kommissionen anordnat för medlemsstaterna angående genomförande av de nya EU-rättsakterna. Sekreteraren har vidare deltagit vid en internationell tvådagarskonferens vid Wolfson College i Oxford, England, som behandlat alternativ tvistlösning på konsumentområdet inom Europa, särskilt de nya EU-rättsakterna.

Vid dessa internationella möten har utredningen fått kännedom om systemen för hantering av konsumenttvister i andra europeiska länder och haft tillfälle att utbyta erfarenheter och tankar med företrädare för utländska institutioner och organisationer avseende utformningen av systemen och implementeringen av de nya EU-rättsakterna. Utredningen har också varit med och bildat en samarbetsgrupp med deltagare från Danmark, Norge, Finland och Island för utbyte av erfarenheter när det gäller hantering av konsumenttvister utanför domstol i allmänhet, och särskilt genomförandet av de nya EU-rättsakterna. Sekreteraren har, tillsammans med utredningens sakkunnige från Justitiedepartementets konsumentenhet, varit på två möten med den nordiska sammarbetsgruppen – ett i Danmark och ett i Norge. I den nordiska samarbetsgruppen

har, förutom företrädare för de olika ländernas regeringar, även ingått representanter för danska Forbrugerklagenævn. Vid mötet i Norge informerade också företrädare för norska Forbrukerrådet om medlingsverksamheten där. Sekretaren och utredningens sakkunnige från Justitiedepartementets konsumentenhet har därutöver gjort ett studiebesök på norska Forbrukertvistutvalget, och fått fördjupad information om den tvistlösande verksamheten där. Sekreteraren har även haft kontakter med företrädare för finska Konsumenttvistnämnden.

Genom det nordiska kontaktnätet har utredningen haft möjlighet att studera systemet för hantering av konsumenttvister i de andra nordiska länderna noggrant och inhämta statistik och andra uppgifter som utredningen har behövt för sitt arbete.

När det gäller effektivisering och förbättring av ARN:s verksamhet, har utredaren och sekreteraren haft fördjupade diskussioner med ordföranden och vice ordföranden för ARN samt med flera av de jurister som anlitas som externa avdelningsordförande vid nämnden, och med några av ARN:s externa föredragande. I det sammanhanget skickade vi ut en promemoria med ett antal frågor som underlag för diskussionen. Denna promemoria bifogas betänkandet som Bilaga 4.

Utredningen har samrått med Utredningen om konsumentskydd vid finansiell rådgivning (Ju 2012:14).

## 2.3 Betänkandets disposition och utformning

Betänkandet består av sex delar.

Den första delen, som består av en sammanfattning av betänkandet och kapitel 1–2, innehåller författningsförslag.

Den andra delen, kapitel 3–9 har till stor del deskriptiv karaktär och belyser de bakomliggande förhållanden som har betydelse för våra överväganden när det gäller det svenska systemet för hantering av konsumenttvister utanför domstol. Kapitel 3 innehåller en allmän beskrivning av konsumentpolitik och konsumentlagstiftning inom EU. I kapitel 4 lämnas en beskrivning av ARN:s verksamhet och organisation. Kapitel 5–6 behandlar olika konsumentstödjande aktörer och andra möjligheter till prövning av konsumenttvister på nationell nivå. Tvistlösning inom konsumentområdet på EU-nivå beskrivs i kapitel 7, och i kapitel 8 finns en beskrivning av hantering av konsumenttvister utanför domstol i de andra nordiska länderna.

I kapitel 9 lämnas sedan en beskrivning av bakgrunden till och innehållet i de nya EU-rättsakterna.

I betänkandets tredje del, kapitel 10–17, finns utredningens överväganden. I kapitel 10 analyserar vi vilka trender och förväntade förändringar i samhället som kan ha betydelse för hantering av konsumenttvister utanför domstol. Avsnitt 11 innehåller våra överväganden när det gäller om ARN:s beslut bör vara bindande eller inte. I kapitel 12 behandlar vi vilka åtgärder som krävs för genomförande av det nya EU-direktivet om alternativ tvistlösning och i kapitel 13 föreslår vi vilka bestämmelser som behöver införas i svensk rätt för att komplettera den nya EU-förordningen om tvistlösning online för konsumenter. Hur tvistlösningen vid ARN ska effektiviseras och förbättras behandlar vi i kapitel 14, och i kapitel 15 redovisar vi våra överväganden när det gäller vilka åtgärder som kan vidtas för att få fler näringsidkare att följa ARN:s beslut. I kapitel 16 analyserar vi om ARN:s verksamhet till någon del bör avgiftsfinansieras.

I den fjärde delen av betänkandet, som innehåller kapitel 18, redogör vi för förväntade ekonomiska och andra konsekvenser av våra förslag.

Del fem innehåller författningskommentaren, kapitel 19.

I del 6 finns de fyra bilagor som har fogats till betänkandet – utredningsdirektiven, promemorian med frågeställningar om effektivisering och förbättring av ARN:s verksamhet, det nya EU-direktivet och den nya EU-förordningen.

# DEL II

## Bakgrund

# 3 Allmänt om konsumentpolitiken och konsumentlagstiftningen

## 3.1 Mål och inriktning på nationell nivå

Statlig konsumentpolitik har en lång tradition i Sverige. Från början inriktades den statliga konsumentstödsverksamheten på att hjälpa hushållen att utnyttja sina resurser ändamålsenligt. På 1970- och 1980-talen tillkom flera civilrättsliga lagar, bl.a. konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen, i syfte att stärka konsumentskyddet. Under samma period inrättades statliga institutioner som Konsumentverket och Konsumentombudsmannen. ARN inrättades några år tidigare (årsskiftet 1968). År 1972 antog riksdagen de första riktlinjerna för konsumentpolitiken och målet angavs då vara ”*att stödja konsumenterna och förbättra deras ställning på marknaden*” (prop. 1972:33). Därefter har konsumentpolitiska riktlinjer fastställts av riksdagen vid flera tillfällen.

Regeringen har slagit fast att nuvarande övergripande mål för konsumentpolitiken ska vara att ”*konsumenterna har makt och möjlighet att göra aktiva val*” (se prop. 2007/08:1, utgiftsområde 18 s. 60 f., bet. 2007/08:CU1, rskr. 2007/06:106 samt prop. 2012/13:1, utgiftsområde 18). Det övergripande målet har delats upp i följande två underliggande delmål.

- Ett brett konsumentskydd på en hög nivå.
- Den information konsumenterna behöver är lättillgänglig och tillförlitlig.

Med ett brett konsumentskydd avses en utökning av konsumentskyddet så att det även omfattar rättigheter vid konsumtion av offentligt producerade tjänster och harmoniseringen av regelverket inom EU. Konsumentinformationen ska utformas av näringsidkare, myndigheter och andra aktörer efter konsumenternas behov. Vid-

are ska myndigheterna genom en effektiv tillsyn se till att lagstiftningen följs och att konsumentskyddet upprätthålls på en hög nivå, vilket även innefattar att granska att information som riktas till konsumenter är lättillgänglig och tillförlitlig. Regeringen har framhållit att konsumentpolitikens roll är att bidra till att öka konsumenternas egenmakt genom att möjliggöra aktiva val, vilket innebär att konsumenterna fattar medvetna beslut och agerar utifrån sina rättigheter och skyldigheter.

Frågan om tvistlösning på konsumentområdet har tidigare behandlats bl.a. i betänkandet från Reklamationsutredningen, *Tvistlösning på konsumentområdet* (SOU 1978:40) och den efterföljande *Proposition 1979/80:114, om verksamheten vid allmänna reklamationsnämnden* samt i betänkandet från Konsumentpolitiska kommittén, *Konsumentpolitik i en ny tid* (SOU 1994:14). I dessa arbeten diskuterades en lång rad frågor rörande ARN, bl.a. frågan om verksamhetens organisation och inriktning, nämndens ställning i förhållande till Konsumentverket och frågan om huruvida nämndens beslut skulle göras bindande.

## 3.2 Konsumentpolitisk strategi inom EU

Konsumentpolitiken har med tiden fått allt större betydelse inom EU, och EU-kommissionen har sedan 1970-talet fastställt olika konsumentpolitiska program och strategier.

Till en början handlade samarbetet inom gemenskapen främst om att främja en utveckling av den ekonomiska verksamheten inom gemenskapen som helhet, en fortgående och balanserad tillväxt, en ökad stabilitet, en snabbare höjning av levnadsstandarden samt närmare förbindelser mellan medlemsstaterna. Däri låg även att konsumenterna skulle gynnas genom en ökad konkurrens, större utbud, lägre priser och liknande effekter.

Ett första konsumentpolitiskt program, som antogs år 1975, slog fast vissa grundläggande rättigheter för konsumenterna. Det gällde skyddet för hälsa och säkerhet, skyddet av ekonomiska intressen, rätten till reklamation och skadestånd, rätten till information och utbildning samt rätten till inflytande. Det första programmet gav visserligen få synliga resultat då, men utgjorde startskottet för ett omfattande arbete på det konsumentpolitiska området på EU-nivå. Sedan dess har det antagits ett flertal rättsakter – i första hand direktiv och förordningar – och även vidtagits andra åtgärder i syfte att stärka konsumenternas ställning. Ett annat syfte har varit

att harmonisera den konsumenträttsliga lagstiftningen i medlemsstaterna för att underlätta för näringsidkare och konsumenter att ingå avtal och handla över gränserna. Som exempel kan nämnas hemförsäljningsdirektivet, det allmänna distansavtalsdirektivet, direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster, direktivet om oskäliga avtalsvillkor, konsumentköpsdirektivet, direktivet om otillbörliga affärsmetoder och direktivet om konsumenträttigheter, som ersatt hemförsäljningsdirektivet och det allmänna distansavtalsdirektivet. Det har även beslutats rättsakter som syftar till att underlätta samarbete mellan tillsynsmyndigheter i medlemsländerna, exempelvis förbudsföreläggandedirektivet och förordningen om konsumentskyddssamarbete. Därtill kommer att det finns konsumentskyddsregler i de s.k. Rom I- och Bryssel I-förordningarna om vilket lands lag som ska vara tillämplig i en gränsöverskridande konsumenttvist och i vilket lands domstol en sådan tvist ska prövas.

EU-kommissionens nuvarande konsumentpolitiska strategi antogs i maj 2012[1]. Strategin syftar bl.a. till att öka konsumenternas deltagande i och förtroende för den inre marknaden. Prioriterade områden är konsumenters säkerhet, förbättrade kunskaper om konsumenträttigheter hos konsumenter och näringsidkare, förbättrad tillsyn och goda möjligheter till tvistlösning.

EU-direktiv på det konsumenträttsliga området innehåller ofta bestämmelser där medlemsstaterna uppmanas att verka för att det inrättas organ för utomrättslig tvistlösning. Frågan om tvistlösning utanför domstol har även uppmärksammats i andra EU-sammanhang. Detta behandlas närmare i kapitel 7.

[1] Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, Rådet, Ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén. *En strategi för konsumentpolitiken i EU – Att öka förtroendet och tillväxten*, KOM (2012) 225 slutlig.

# 4 Allmänna reklamationsnämnden

## 4.1 Bakgrund

Verksamheten vid ARN påbörjades vid årsskiftet år 1968 som en försöksverksamhet. Nämnden var från början knuten till dåvarande Statens konsumentråd, men huvudmannaskapet för ARN övergick 1973 till Konsumentverket, den då nybildade centrala myndigheten på konsumentområdet.

1978 föreslog Reklamationsutredningen (SOU 1978:40) att verksamheten vid ARN skulle permanentas. Mot bakgrund av förslagen i den efterföljande propositionen (prop. 1979/80:114) permanentades ARN:s verksamhet från och med den 1 januari 1981, då nämnden även blev en egen fristående myndighet. Regeringen beslutade i samband med detta en förordning med instruktion för nämnden.

Verksamheten vid ARN har bedrivits i princip på samma sätt och med samma inriktning sedan starten, men nämndens kompetensområde har succesivt utvidgats. Verksamheten vid ARN var från början uppdelad på fem avdelningar, rese-, motor-, textil- och hemelektronikavdelningen samt allmänna avdelningen. Verksamheten har därefter utvidgats till att avse många fler områden för tvistlösning, och är idag indelad i tretton avdelningar, som prövar tvister inom olika områden. ARN:s verksamhet har även utvecklats genom att det har införts en möjlighet för konsumenter att föra grupptalan samt för nämnden att avgöra ärenden i plenum och i utökad sammansättning.

Grundläggande bestämmelser om ARN:s uppgifter och organisation finns i förordningen (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Med stöd av förordningen har nämnden även beslutat en arbetsordning och föreskrifter med kompletterande bestämmelser för verksamheten. Även de bestämmelser i förvaltningslagen (1986:223) som inte är begränsade till att gälla

för ärenden som rör myndighetsutövning är tillämpliga på nämndens verksamhet[1].

I det följande lämnas en beskrivning av ARN:s uppdrag, organisation och tvistlösande verksamhet.

## 4.2 Uppdraget

ARN har enligt sin instruktion i huvudsakligt uppdrag att på begäran av konsumenter pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare (konsumenttvister) och rekommendera en lösning av tvisten. Nämndens ger alltså en rekommendation till parterna att lösa tvisten på ett visst sätt. Parterna är inte bundna av ARN:s avgörande.

*Konsumenttvister* som omfattas av nämndens verksamhet är främst sådana tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör en vara, tjänst eller annan nyttighet som näringsidkaren har tillhandahållit konsumenten.

Med *konsument* avses i sammanhanget dels en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, dels dödsbon. Med *näringsidkare* avses vidare en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

Utöver den tvistlösande verksamheten har ARN även till uppdrag att yttra sig i konsumenttvister på begäran av domstol, informera konsumenter och näringsidkare om myndighetens praxis, och stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av konsumenttvister genom bl.a. utbildning och information.

## 4.3 Organisation

### 4.3.1 Nämndens övergripande organisation

Nämnden leds av en ordförande och chef som till sitt förfogande har en stab bestående av en verksjurist, en ekonomiansvarig, en itansvarig och en kommunikatör och en personalrådgivare. Till stöd för myndighetschefen finns vidare en rådgivande ledningsgrupp.

Kärnverksamheten leds av nämndens vice ordförande på beredningsenheten där cirka 20 beredningsjurister tjänstgör. Enheten är

[1] Se bl.a. JO:s beslut 1288–2001 av den 16 januari 2013.

indelad i tre områden som vart och ett leds av en områdesansvarig beredningsjurist.

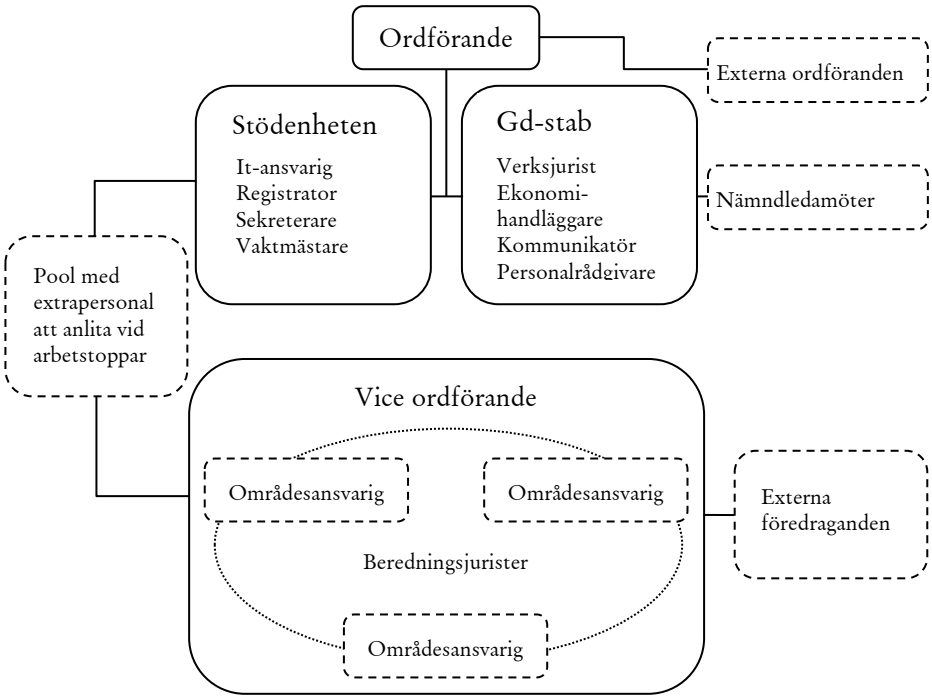
Antalet anställda vid ARN den 31 december 2013 var 39 personer.

Nämnden tar också hjälp av externa resurser. Nämndens ordförande ansvarar för cirka 20 avdelningsordförande som leder sammanträden vid prövning av konsumenttvister. Nämnden är uppdelad i 13 nämndavdelningar, som prövar tvister inom olika sektorer.

Vice ordföranden har ansvaret för cirka 50 externa föredragande och verksjuristen för de så kallade intresseledamöterna, cirka 230 personer.

Nämndens övergripande organisation framgår av nedanstående bild.

**Figur 4.1 ARN:s organisation**




*Källa*: ARN:s årsredovisning för 2013.

### 4.3.2 Nämndens ledning

Chef för nämnden är en heltidsanställd ordförande. Ordföranden har gentemot regeringen ansvar för nämndens ledning och ekonomi. Nämnden har även en heltidsanställd vice ordförande som är myndighetschefens ställföreträdare och som leder nämndens kärnverksamhet. Ordföranden och vice ordföranden utses av regeringen och ska vara jurister med domarerfarenhet. När varken ordföranden eller vice ordföranden är i tjänst eller har förhinder sköts myndighetschefens uppgifter av verksjuristen. Verksjuristen ansvarar vidare bl.a. för nämndens arkiv, samordning av nämndens stöd till den kommunala konsumentverksamheten, handledningar och rutinbeskrivningar och den terminsvisa planeringen av nämndavdelningarnas sammanträden. Verksjuristen är även nämndens personuppgiftsombud enligt personuppgiftslagen (1998:204).

I nämndens ledningsgrupp ingår, förutom ordföranden, vice ordföranden och verksjuristen.

Till nämnden är knutet ett råd som har till uppgift att utöva insyn i verksamheten och ge stöd till nämndens ordförande. Insynsrådet består av ledamöter som nomineras av regeringen i samråd med nämndens ordförande.

### 4.3.3 Nämndavdelningarna

Vid prövning av konsumenttvister är nämnden uppdelad i tretton nämndavdelningar som prövar tvister enligt följande:

1. *Allmänna avdelningen:* varor och tjänster som inte kan prövas på någon annan avdelning,
2. *Bankavdelningen:* bank- och finanstjänster,
3. *Bostadsavdelningen:* varor och tjänster som rör bostäder och elleveranser,
4. *Båtavdelningen:* varor och tjänster som rör fritidsbåtar och båttillbehör,
5. *Elektronikavdelningen:* varor och tjänster som rör hushållskapitalvaror, hemelektronik och eldrivna fordon,
6. *Fastighetsmäklaravdelningen:* tjänster utförda av fastighetsmäklare,

7. *Försäkringsavdelningen:* försäkringar och fysiska personers skadeståndsanspråk mot juridiska personer eller enskilda näringsidkare, om skadeståndet kan komma att omfattas av motpartens ansvarsförsäkring,
8. *Motoravdelningen:* varor och tjänster som rör bilar, motorcyklar, motorredskap och övriga bränsledrivna fordon,
9. *Möbelavdelningen:* varor och tjänster som rör möbler,
10. *Reseavdelningen:* varor och tjänster som rör resor, stuguthyrning och tidsdelat boende,
11. *Skoavdelningen:* varor och tjänster som rör skor och stövlar,
12. *Textilavdelningen:* varor och tjänster som rör kläder och hemtextil och
13. *Tvättavdelningen:* tjänster utförda av tvätterier.

Om en tvist kan hänföras till flera avdelningar, handläggs tvisten på den avdelning som är mest lämplig. Nämndavdelningarnas sammanträden planeras terminsvis.

### 4.3.4 Beredningsenheten och stödenheten

Beredningsenheten är indelad i tre områden och bereder ärenden på följande avdelningar:

- *Beredningsområde I:* Bank-, elektronik och försäkringsavdelningarna,
- *Beredningsområde II:* Möbel-, rese-, sko-, textil- och tvättavdelningarna samt allmänna avdelningen och
- *Beredningsområde III:* Bostads-, båt-, fastighetsmäklar- och motoravdelningarna.

Beredningsenheten ska bl.a. ansvara för att ärendena bereds och föredras för avgörande, opartiskt vägleda parterna i ärendena, stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av konsumenttvister och informera om nämndens praxis. För varje beredningsområde utses en områdesansvarig beredningsjurist som ansvarar för att planera, leda och fördela det dagliga arbetet inom beredningsområdet. Vid beredningsenheten tjänstgör cirka 20 beredningss-

jurister. Det är vice ordföranden som ansvarar för beredningsenhetens arbete och har personalansvar för beredningsjuristerna.

Det övergripande arbetet på beredningsenheten planeras och följs upp av ett beredningsforum. Förutom vice ordföranden, som leder forumet, ingår de områdesansvariga beredningsjuristerna. Forumet har bl.a. till uppgift att bevaka att målen för beredningsenhetens verksamhet uppfylls och att ta fram handledningar och rutinbeskrivningar för beredningen av ärenden.

Stödenheten består beredningsenheten och bemannas av en it-ansvarig, registrator, sekreterare och vaktmästare och har ansvar för nämndens ärendehanteringssystem, lokaler och inventarier. Den it-ansvariga har ett övergripande ansvar för stödenheten och har personalansvar för sekreterare, registrator och vaktmästare.

### 4.3.5 Nämndens externa resurser

Nämnden tar i sin verksamhet hjälp av externa resurser. Regeringen utser ett antal jurister med erfarenhet som domare (avdelningsordförande) som leder nämndsammanträdena. För närvarande har nämnden cirka 20 avdelningsordförande. Bland dessa finns bl.a. chefsrådmän, rådmän, justitieråd, tjänstemän vid riksdagsförvaltningen och rättschefer vid departement. Nämnden har också cirka 50 externa föredragande, som har ordinarie arbeten som t.ex. domstolsfiskaler eller tjänstemän vid departement och myndigheter. De externa ordförandena och föredragandena anmäler själva till nämnden hur många sammanträden de kan delta vid och hur många kanslibeslut de har tid att åta sig att avgöra.

I nämnden ingår vidare ett antal s.k. intresseledamöter, cirka 230 personer. Intresseledamöterna har allmän kännedom om en viss bransch, näringslivet i stort eller om förhållandena inom konsumentområdet. De ska vara opartiska och varken stödja konsumenten eller företaget i de ärenden som prövas av nämnden. Intresseledamöterna utses efter förslag från myndigheter och konsument- och branschorganisationer som regeringen har bestämt. Vid sammanträden på de olika nämndavdelningarna ska lika många ledamöter från konsumentsidan som från branschsidan delta.

## 4.4 E-förvaltning

ARN tog 2011 steget över till att bli en s.k. e-förvaltningsmyndighet. Därigenom blev det möjlighet för konsumenter att göra sin anmälan från nämndens webbplats, även om det fortfarande finns möjlighet att göra en anmälan och att ha kontakt med nämnden via brev och e-post. 2012 gjordes cirka 75 procent av alla anmälningar till nämnden på webbplatsen. Alla ärenden vid nämnden hanteras också sedan 2011 i ett elektroniskt ärendehanteringssystem, iipax. Handlingar som skickas in via brev till nämnden scannas in så att de blir tillgängliga elektroniskt. Nämndens medarbetare, även externa medarbetare, arbetar direkt i systemet och har tillgång till alla ärendehandlingar där.

## 4.5 Förutsättningarna för nämndens prövning

### 4.5.1 Allmänna förutsättningar för nämndens prövning

ARN prövar bara tvister som anmäls av konsumenter eller, vid grupptalan, Konsumentombudsmannen. ARN tar alltså inte upp anmälningar som kommer från näringsidkare. En ytterligare förutsättning för prövning hos ARN är att konsumenten redan klagat till näringsidkaren, som har motsatt sig konsumentens krav. Skälet till detta är att många fall bör kunna lösas redan genom samtal mellan konsumenten och näringsidkaren och att nämnden bara prövar ärenden som visat sig vara tvistiga även sedan sådana kontakter har ägt rum. Vidare gäller att anmälan måste göras inom sex månader från det att näringsidkaren helt eller delvis sagt nej till konsumentens krav.

ARN prövar vidare inte tvister där värdet av vad som yrkas understiger ett visst belopp som nämnden har föreskrivit. Enligt de beloppsgränser som bestämts med stöd av instruktionen (se Konsumentverkets författningssamling, KOVFS 2009:1) gäller att nämnden inte prövar konsumenttvister där värdet av vad som yrkas understiger

- 500 kronor för skor, textil och allmänna avdelningen,
- 1 000 kronor för elektronik, motor, resor, möbler och tvätt samt
- 2 000 kronor för bank, bostad, båt, fastighetsmäklare och försäkring.

ARN kan, trots de begränsningar som nu har angetts, besluta att pröva en tvist, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl.

Utöver det ovan angivna gäller att ARN aldrig prövar tvister som redan handläggs i eller är avgjorda av domstol eller tvister som kan prövas eller har prövats av någon annan statlig myndighet, eller någon av Svensk Försäkrings nämnder – Nämnden för rättsskyddsfrågor eller Personförsäkringsnämnden. Ärenden som redan omfattas av en rekommendation som getts i ett ärende om grupptalan kan heller inte tas upp till prövning.

### 4.5.2 Tvister som inte prövas av nämnden

Enligt nämndens instruktion gäller att nämnden inte prövar konsumenttvister som rör

- köp av fast egendom, bostadsrätt eller tomträtt eller
- upplåtelse av fast egendom.

Däremot prövar nämnden ändå

- avtal som omfattas av lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt,
- upplåtelse av fast egendom som skett för fritidsändamål och för kortare tid än nio månader i följd,
- skadestånd enligt 25 § fastighetsmäklarlagen (2011:666), eller ersättning för fastighetsmäklares uppdrag.

Nämnden prövar vidare inte konsumenttvister som rör

- hälso- eller sjukvård eller
- advokatverksamhet (men däremot juristjänster).

Av ARN:s instruktion följer även att nämnden kan meddela föreskrifter om att inte pröva konsumenttvister som avser andra typer av varor, tjänster eller nyttigheter än de som angetts ovan. Nämnden har med stöd av instruktionen från sitt tillämpningsområde undantagit tvister som rör tjänster och varor inom vissa sektorer (se Konsumentverkets författningssamling, KOVFS 2009:1). Enligt dessa föreskrifter gäller att nämnden inte prövar sådana konsumenttvister som rör

- elleveranser, i den mån tvisten avser förbrukning av elektrisk ström eller skäligheten av debiterade nätavgifter,
- försäkring, i den mån tvisten rör

  – tecknande och bibehållande av försäkring

  – vållandefrågor vid trafikolyckor,
- försäkring som grundar sig på kollektivavtal mellan arbetsmarknadens parter, om avtalet föreskriver ett särskilt tvistlösningsförfarande,
- konst och antikviteter, i den mån tvisten gäller varornas konstnärliga värde eller samlarvärde,
- parkering,
- spel, tips och lotterier,
- telefonsamtal, i den mån tvisten avser förbrukning av samtalstid, utnyttjande av samtalspott och dylikt,
- utbildning och kursverksamhet, i den mån tvisten avser utbildningens eller kursens kvalitet och innehåll,
- värmepumpar eller
- växter, livsmedel och drycker, i den mån tvisten avser deras kvalitet eller beskaffenhet.

## 4.6 Förfarandet

### 4.6.1 Anmälan och skriftväxling

Förfarandet vid ARN är helt skriftligt och den som vill ha ett ärende prövat av nämnden måste göra en skriftlig anmälan. Ett ärende hos nämnden inleds därför genom att konsumenten anmäler tvisten, antingen på ARN:s webbplats eller genom att fylla i en pappersblankett och skicka in den. Nämnden har särskilda formulär för anmälan av ärenden inom olika sektorer. Förfarandet vid ARN är kostnadsfritt.

De regler som finns för förfarandet vid ARN framgår av förordningen med nämndens instruktion och av den arbetsordning som beslutats med stöd av förordningen. Nämnden är alltså inte, som de

allmänna domstolarna, bunden av rättegångsbalkens förfaranderegler.

I anmälan ska konsumenten beskriva tvisten och sina krav på rättelse. Konsumenten ska också bifoga bevis såsom exempelvis kvitton, garantier, fotografier, avtal, offerter och tidigare skriftväxling. En beredningsjurist på ARN:s kansli går igenom ärendet när det kommer in och kontrollerar om det finns några hinder för prövning och att alla nödvändiga uppgifter finns med. Om anmälan är ofullständig föreläggs konsumenten att inom viss tid, vanligtvis tre veckor, ge in kompletterande uppgifter. Om konsumenten inte ger in begärda uppgifter inom den föreskrivna tiden och handlingarna är så ofullständiga att tvisten inte kan prövas, avvisas ärendet.

Om tvisten tas upp till prövning, skickas anmälan tillsammans med eventuella bilagor över till den näringsidkare som konsumenten har uppgett som sin motpart, och nämnden begär att inom en viss tid, vanligtvis tre veckor, få in ett svar från denne. Näringsidkaren kan då skicka in ett svar och egen bevisning. Om näringsidkaren inte svarar inom den föreskrivna tiden, skickas en påminnelse om att svara inom en ny tid. Om näringsidkaren inte heller inom denna tid ger in något svar, utgår nämnden från de uppgifter som anmälaren har lämnat och fattar beslut på grundval av dessa.

Svaret från näringsidkaren skickas till anmälaren för eventuellt yttrande. Anmälaren kan då lägga till ytterligare uppgifter eller bevis om det behövs. Näringsidkaren har sedan möjlighet att se och, om det behövs, kommentera anmälarens eventuella tillägg. Ansvarig beredningsjurist avgör därefter om ärendet kan anses färdigt för prövning av nämnden. I vissa fall kan ytterligare skriftväxling vara nödvändig.

På några av nämndens avdelningar, t.ex. sko-, textil- och tvättavdelningarna har nämnden möjlighet att ta in en vara för kontroll. I de fall där det bedöms lämpligt ges anmälaren möjlighet att lämna in eller skicka in varan.

### 4.6.2 Sammansättning och beslutsformer

Om en tvist faller utanför nämndens kompetensområde enligt vad som beskrivits ovan, ska ärendet *avvisas*. Nämnden får också avvisa ett ärende om anmälaren inte inom förelagd tid ger in en komplettering som nämnden har begärt, utredningen i ärendet är bristfällig och det inte går att avhjälpa bristen, eller ärendet i övrigt med

hänsyn till myndighetens arbetsformer eller andra omständigheter inte lämpar sig för prövning av myndigheten. t.ex. om det behövs muntlig bevisning eller om utredningen är alltför omfattande. Avvisning innebär att nämnden inte gör någon materiell prövning av tvisten.

Ärenden kan också *avskrivas* innan någon materiell prövning görs. Detta beror vanligtvis på att konsumenten och näringsidkaren har träffat en uppgörelse.

Tvister som tas upp till prövning kan avgöras på olika sätt beroende på ärendets art.

Huvudregeln är att konsumenttvister avgörs efter föredragning vid sammanträde med avdelning. Sådana avgöranden kallas *nämndbeslut*. En avdelning är som huvudregel beslutsför när en ordförande och fyra intresseledamöter deltar. Av de ledamöter som företräder konsument- och näringsidkarintressen ska lika många delta från vardera sidan. En avdelning kan även vara beslutför med en ordförande och två andra ledamöter, om inte någon av ledamöterna begär att fyra ledamöter ska delta. Avgöranden i denna mindre sammansättning tillämpas undantagsvis och främst när någon ledamot har fått plötsligt förhinder eller med kort varsel anmält jäv.

När det är av särskild betydelse för nämndens rättstillämpning eller tvisten annars är av större vikt får tvisten avgöras genom beslut nämndsammanträde i utökad sammasättning. En avdelning i utökad sammansättning är beslutför med ordföranden eller vice ordföranden, två avdelningsordförande och fyra intresseledamöter. Om både ordföranden och vice ordföranden deltar, ska endast en avdelningsordförande delta. Fler än sju ledamöter får inte delta. Även vid avgörande på stor avdelning gäller att konsument- och näringsidkarintressen ska vara företrädda med lika många ledamöter.

En tvist kan också avgöras av nämndens ordförande eller vice ordförande, om ärendet är av enkel beskaffenhet eller om näringsidkaren inte har yttrat sig i ärendet. Nämndens ordförande och vice ordförande får också besluta att avvisa och avskriva ärenden. I den omfattning som bestäms i arbetsordningen eller särskilda beslut får även andra tjänstemän, t.ex. beredningsjurister och avdelningsordförande, avgöra enklare ärenden, och ärenden där näringsidkaren inte har yttrat sig, samt fatta beslut om avvisning och avskrivning. Beslut av detta slag, dvs. beslut som inte fattas vid sammanträde på avdelning, kallas *kanslibeslut*.

En tvist får också avgöras i *plenum* om den är av principiell betydelse och det samtidigt är angeläget med hänsyn till behovet av en enhetlig rättstillämpning. Plenum består av nämndens ordförande och vice ordförande, avdelningsordförandena och de övriga ledamöterna på den avdelning dit tvisten hör. Nämnden är beslutför i plenum när ordföranden eller vice ordföranden, minst två tredjedelar av avdelningsordförandena och minst fyra intresseledamöter är närvarande. Av de ledamöter som företräder konsument- och näringsidkarintressen ska lika många delta från vardera sidan. Det är nämndens ordförande som beslutar om ett ärende ska avgöras i plenum.

Beslut vid nämndsammanträde eller i plenum fattas genom omröstning. Om det vid en överläggning framkommer skiljaktiga meningar tillämpas föreskrifterna i 16 kap. rättegångsbalken om omröstning i tvistemål. Vid nämndens sammanträde förs protokoll.

Nämnden kan biträdas av en särskilt förordnad sakkunnig när den avgör ett ärende vid sammanträde.

### 4.6.3 Nämndens avgöranden

Nämndens avgöranden är skriftliga. Parternas yrkanden och grunder redovisas fullständigt medan redogörelser för händelseförlopp och liknande normalt kortas ned. Förutom en sammanfattning av parternas ståndpunkter innehåller besluten en beslutsmening, dvs. motsvarighet till domslut, där ärendet avskrivs eller avvisas eller, i de fall tvisten prövas materiellt, konsumentens yrkande antingen avslås eller näringsidkaren får en rekommendation att betala, reparera, omleverera, avstå från ett krav eller liknande. Eventuella skiljaktiga meningar framgår av beslutet.

Parterna är som framgått inte bundna av ARN:s rekommendation, och nämndens beslut är inte verkställbara. Besluten äger därmed inte rättskraft, vilket innebär att parterna även efter ARN:s avgörande är oförhindrade att låta en domstol pröva tvisten.

När nämndens beslut skickas ut till parterna (expedieras) blir de offentliga. Besluten dateras den dag de expedieras.

Tillsammans med beslutet skickas information om vad parterna kan göra om de inte är nöjda med beslutet, och vad konsumenten kan göra om näringsidkaren vägrar att följa ARN:s rekommendation.

Om ett ärende är av principiellt eller allmänt intresse skriver ARN ett referat av det. Referaten tas in i en databas som är tillgänglig för allmänheten via nämndens hemsida. Utöver databasen redovisas även många s.k. vanliga fall på nämndens hemsida.

ARN:s beslut kan inte överklagas till någon högre instans. Däremot är det möjligt för parterna att begära en omprövning, även om det är relativt sällsynt att sådan omprövning beviljas. ARN:s avgörande av en tvist kan på begäran av den som är part omprövas om

- parten gör sannolikt att han eller hon har haft giltig ursäkt för att inte tidigare ha yttrat sig i ärendet,
- parten åberopar omständigheter eller bevis som inte tidigare har åberopats och som kan antas leda till en väsentligt annan utgång i ärendet och parten samtidigt gör sannolikt att han eller hon inte tidigare har kunnat åberopa dem, eller
- avgörandet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida och rättelse av beslutet inte kan komma i fråga.

En begäran om omprövning ska vara skriftlig och ha kommit in till myndigheten inom två månader efter det att tvisten avgjordes. En begäran om omprövning avgörs av nämndens ordförande, vice ordförande eller avdelningsordförande.

Möjligheten att begära omprövning gäller även för ärenden som har avvisats eller avskrivits.

## 4.7 Ärendestatistik

Följande uppgifter är hämtade från statistik som har tagits fram av ARN.

### 4.7.1 Beslutsstatistik – en översikt

Av alla ärenden som kom in till ARN 2013, *avvisades* cirka 28 procent och cirka 19 procent *avskrevs*. I övriga ärenden prövade nämnden tvisten. Cirka 15 procent av inkomna ärenden avgjordes 2013 genom *kanslibeslut* och cirka 38 procent genom *nämndbeslut*. Beslutsstatistiken för åren 2010 till 2012 avvek inte nämnvärt från sifforna för 2013.

### 4.7.2 Antal anmälningar

Det totala antalet ärenden som kom in till ARN 2013 var 11 301 stycken. 2012 uppgick det totala antalet inkomna ärenden till 11 531. Det innebär att ärendetillströmningen under dessa år ökade markant (drygt 20 procent) jämfört med 2011, då det kom in 9 342 ärenden till nämnden. Enligt ARN beror ökningen sannolikt på att det har blivit möjligt att göra en anmälan på nämndens webbplats.

**Tabell 4.1 Antalet inkomna ärenden 2011–2013**

| Inkomna ärenden 2011–2013 samt procentuell förändring mellan 2012–2013 (inom parentes) | | | |
|---|---|---|---|
| **Avdelning** | **2011** | **2012** | **2013** |
| Allmänna | 1 071 | 1 585 | 1 589 (0,3) |
| Bank | 427 | 502 | 500 (-0,4) |
| Bostad | 1 312 | 1 537 | 1 269 (-17) |
| Båt | 61 | 92 | 78 (-15) |
| Elektronik | 1 446 | 2 132 | 2 043 (-0,4) |
| Fastighetsmäklare | 94 | 114 | 94 (-18) |
| Försäkring | 793 | 923 | 996 (8) |
| Motor | 1 702 | 1 947 | 1 962 (0,8) |
| Möbler | 341 | 451 | 447 (-0,9) |
| Resor | 1 668 | 1 691 | 1 775 (0,5) |
| Sko | 128 | 174 | 154 (-11) |
| Textil | 193 | 271 | 320 (18) |
| Tvätt | 106 | 112 | 74 (-34) |
| **Total** | **9 342** | **11 531** | **11 301 (-2)** |

*Källa*: ARN:s årsredovisning för 2013.

### 4.7.3 Prövade tvister

Nämnden tog ställning till parternas yrkanden, dvs. prövade tvisten, i 5 481 ärenden 2013 (34 procent av alla avgjorda ärenden) och i 5 235 ärenden 2012 (38 procent av alla avgjorda ärenden). År 2011 prövades tvisten i 5 230 ärenden (43 procent av alla avgjorda ärenden).

**Tabell 4.2 Antalet prövade tvister 2011–2013**

| Antalet prövade tvister 2011–2013 per avdelning. Siffran inom parentes anger andel bifall i procent | | | |
|---|---|---|---|
| **Avdelning** | **2011** | **2012** | **2013** |
| Allmänna | 475 (44) | 572 (47) | 704 (44) |
| Bank | 255 (18) | 231 (17) | 210 (13) |
| Bostad | 654 (53) | 686 (49) | 557 (48) |
| Båt | 34 (56) | 68 (40) | 34 (38) |
| Elektronik | 563 (33) | 604 (31) | 788 (24) |
| Fastighetsmäklare | 45 (31) | 57 (19) | 49 (12) |
| Försäkring | 434 (15) | 332 (11) | 490 (11) |
| Motor | 1 072 (43) | 1 262 (39) | 1 087 (35) |
| Möbler | 203 (34) | 225 (30) | 260 (30) |
| Resor | 1 204 (59) | 915 (43) | 959 (45) |
| Sko | 90 (28) | 90 (33) | 100 (24) |
| Textil | 115 (35) | 129(41) | 157 (38) |
| Tvätt | 86 (45) | 64 (39) | 86 (37) |
| **Total** | **5 230 (43)** | **5 235 (38)** | **5 481 (34)** |

*Källa*: ARN:s årsredovisning för 2013.

Av tabellen framgår att konsumenten 2013 fick helt eller delvis bifall i 34 procent av de ärenden som prövades i sak av nämnden och att motsvarande siffra för 2012 och 2011 var 38 respektive 43 procent. Det finns stora skillnader mellan avdelningarna när det gäller andelen bifall.

Låg bifallsprocent på vissa avdelningar (bank-, fastighetsmäklar- och försäkringsavdelningarna) kan, enligt ARN, förklaras av att företag inom dessa branschen har en större kunskap om konsumenternas rättigheter och på att företagen har väl fungerande interna system för reklamationshantering. Hög bifallsprocent (allmänna avdelningen, bostads-, reseavdelningen) kan enligt nämnden ha sin förklaring i motsatsen.

### 4.7.4 Avvisningar

ARN avvisade 3 207 ärenden 2013. Detta motsvarar cirka 28 procent av alla inkomna ärenden. Det är en liten ökning i förhållande till 2012 och 2011.

**Tabell 4.3 Antalet avvisade tvister 2011–2013**

| År | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| **Inkomna ärenden** | 9 342 | 11 531 | 11 301 |
| **Avvisade ärenden** | 2 302 | 2 974 | 3 207 |

*Källa:* ARN:s årsredovisning för 2013.

Den vanligaste avvisningsgrunden 2013 var, liksom 2012, att anmälaren inte skickat in kompletterande uppgifter som nämnden begärt, dvs. att anmälan inte fullföljdes. År 2011 var den vanligaste grunden för avvisning att ärendet inte var lämpat för nämndens prövning.

Den näst vanligaste grunden för avvisning 2013 var, liksom 2012 och 2011, att värdet av det som yrkades understeg en beloppsgräns. Inför anmälan informeras konsumenten om att nämnden kan besluta att pröva tvisten även om beloppet som krävs ligger under tillämplig beloppsgräns, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl. Det innebär att det alltid kommer att finnas anmälare som gör en anmälan trots att han eller hon är medveten om att yrkandet understiger beloppsgränsen.

Den tredje vanligaste avvisningsgrunden 2013 var att ärendet inte lämpade sig för nämndens prövning. Det var den tredje vanligaste grunden för avvisning även 2012. År 2011 var avvisning på grund av att en begärd komplettering inte getts in den tredje vanligaste grunden.

## 4.8 Genomströmningstider

År 2010 satte nämnden upp differentierade mål för genomströmningstiderna[2] för de olika avdelningar med utgångspunkt i beslutsformer och hur komplexa ärendena vanligen är.

### 4.8.1 Nämndbeslut

Målet för genomströmningstiden för nämndbeslut i ärenden på bank-, bostads-, försäkrings-, motor-, och reseavdelningarna är 180 dagar. Den enda avdelningen som nådde målet 2013 var reseavdelningen.

[2] Tiden från inkomstdag till och med expedieringsdagen (beslutsdatum).

Allmänna avdelningen, båt-, elektronik-, fastighetsmäklar-, möbel-, sko-, textil- och tvättavdelningarna har 150 dagar som mål för genomströmningstiden för nämndbeslut. Ingen avdelning klarade målet. På bostadsavdelningen ökade genomströmningstiderna mest.

**Tabell 4.4 Genomströmningstider nämndbeslut 2011–2013**

| Genomströmningstiden i dagar per avdelning för nämndbeslut 2011–2013 | | | |
|---|---|---|---|
| **Avdelning** | **2011** | **2012** | **2013** |
| Allmänna | 163 | 195 | 158 |
| Bank | 221 | 201 | 206 |
| Bostad | 183 | 200 | 240 |
| Båt | 148 | 144 | 225 |
| Elektronik | 170 | 214 | 171 |
| Fastighetsmäklare | 166 | 172 | 194 |
| Försäkring | 200 | 213 | 220 |
| Motor | 175 | 184 | 199 |
| Möbler | 169 | 165 | 165 |
| Resor | 195 | 176 | 165 |
| Sko | 176 | 195 | 153 |
| Textil | 157 | 229 | 159 |
| Tvätt | 184 | 233 | 178 |
| **Total** | **183** | **191** | **190** |

*Källa*: ARN:s årsredovisning för 2013.

### 4.8.2 Kanslibeslut

För kanslibeslut är målet för genomströmningstiden för ärenden på sko-, textil- och tvättavdelningarna 75 dagar. Motsvarande mål för allmänna avdelningen samt bostads-, båt-, elektronik-, fastighetsmäklar-, motor-, och möbelavdelningarna är 90 dagar och för bank-, försäkring- och reseavdelningarna är målet 120 dagar. Ingen avdelning nådde målet 2013.

**Tabell 4.5 Genomströmningstider kanslibeslut 2011–2013**

| Genomströmningstiden i dagar per avdelning för kanslibeslut i sak 2011–2013 | | | |
|---|---|---|---|
| **Avdelning** | **2011** | **2012** | **2013** |
| Allmänna | 88 | 169 | 155 |
| Bank | 156 | 134 | 224 |
| Bostad | 114 | 147 | 138 |
| Båt | 124 | 116 | 114 |
| Elektronik | 118 | 186 | 222 |
| Fastighetsmäklare | – | – | 245 |
| Försäkring | 157 | 217 | 222 |
| Motor | 100 | 144 | 125 |
| Möbler | 77 | 140 | 124 |
| Resor | 204 | 218 | 194 |
| Sko | 81 | 104 | 115 |
| Textil | 72 | 136 | 118 |
| Tvätt | 68 | 129 | 132 |
| **Total** | **142** | **176** | **173** |

*Källa*: ARN:s årsredovisning för 2013.

Den totala genomströmningstiden för kanslibeslut har minskat något 2013 i jämförelse med 2012 men ökat vid en jämförelse med 2011. Orsaken till ökningen är enligt nämnden den ökade ärendetillströmningen som inneburit att det tar längre tid för beredningsjuristerna att läsa in och ta ställning till om ärendena är klara för avgörande och om detta ska ske vid nämndsammanträde eller genom kanslibeslut. Eftersom kanslibesluten huvudsakligen skrivs och beslutas av intern personal och är sist i beredningskedjan har dessa ärenden inte hunnits med i samma utsträckning som tidigare, utan fått vänta på att avgöras trots att de är färdigberedda.

### 4.8.3 Omprövningar

Under 2013 kom det in 781 omprövningsärenden, vilket utgjorde 6,7 procent av det totala antalet inkomna ärenden. Motsvarande siffra för 2012 var 742 omprövningsärenden, vilket utgjorde 6,4 procent av det totala antalet inkomna ärenden. År 2011 kom det in 637 omprövningsärenden, vilket utgjorde 6,8 procent av antalet inkomna ärenden. Omprövning beviljades i 5,6 procent av omprövnings-

ärendena 2013 samt i 3,7 procent av ärendena 2012 och i 5,1 procent 2011.

Nämndens mål för genomströmningstiden för omprövningsärenden är 30 dagar. År 2013 var genomströmningstiden 35 dagar, 2012 var den 37 dagar och 2011 26 dagar.

## 4.9 Styckkostnad för nämndens beslut

Styckkostnaden för både nämnd- och kanslibeslut förändrades bara marginellt mellan 2012 och 2013. I jämförelse med 2011 har styckkostnaderna gått ner något.

**Tabell 4.6 Antalet avvisade tvister 2011–2013**

| År | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| Kostnad per nämndbeslut | 3 440 | 3 174 | 3 115 |
| Kostnad per kanslibeslut | 2 817 | 2 504 | 2 526 |

(Kostnadsfördelningen är gjord efter uppskattad nedlagd tid)

*Källa*: ARN:s årsredovisning för 2013.

# 5 Konsumentstödjande aktörer

## 5.1 Inledning

Det oberoende konsumentstödet i Sverige är uppbyggt huvudsakligen kring en kommunal och en statlig verksamhet. Ett flertal av kommunerna erbjuder sina invånare konsumentstöd i varierad omfattning via de kommunala konsumentvägledarna. På myndighetsnivå är Konsumentverket den centrala myndigheten. Flera andra myndigheter har i varierande grad till uppgift att ge stöd till konsumenterna inom sina respektive verksamhetsområden. Utöver dessa aktörer finns fyra konsumentbyråer som vardera inom sitt verksamhetsområde tillhandahåller konsumentstöd. Det finns också flera frivilligorganisationer som har konsumentfrågor som huvuduppgift, exempelvis paraplyorganisationen Sveriges Konsumenter. Exempel på föreningar som driver konsumentfrågor för sina medlemmar och även i vissa fall arbetar opinionsbildande är fackförbund, pensionärsorganisationer och branschorganisationer (t.ex. Villaägarnas Riksförbund, Hyresgästföreningen och Motormännens Riksförbund).

I det här kapitlet beskriver vi översiktligt några aktörer som i och för sig inte har en tvistlösande funktion, men som genom sin konsumentstödjande verksamhet kan ha betydelse bl.a. för vilken information som når konsumenter och näringsidkare i tvistsituationer, och även för konsumenters agerande i enskilda fall vid klagomål mot näringsidkare.

## 5.2 Konsumentverket

Konsumentverket är den centrala myndigheten på konsumentområdet och har huvudansvaret för att genomföra den statliga konsumentpolitiken. Verksamheten styrs av de övergripande mål och prioriteringar som riksdagen beslutat och regleras i förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket.

Konsumentverket har bl.a. det generella ansvaret för tillsyn av konsumentskyddslagstiftningen. Myndigheten ansvarar också för att konsumenter har tillgång till information och att produkter är säkra. Till Konsumentverkets uppgifter hör även bl.a. att bevaka och analysera konsumenternas ställning på marknaderna och med utbildning och information stödja kommunernas konsumentverksamhet i frågor som rör konsumentskydd och konsumentlagstiftning.

Konsumentverket ger, med undantag för verksamheten inom enheten Konsument Europa (se avsnitt 5.3 nedan), ingen enskild rådgivning till konsumenter. Konsumentverket ger däremot generell information till enskilda konsumenter, exempelvis angående konsumenträttigheter.

Verktyget *Klagoguiden* har utvecklats av Konsumentverket, och är ett steg-för-stegverktyg på internet som missnöjda konsumenter kan använda. Det finns färdiga mallar att fylla i och en specialutformad klagoguide för resor har tagits fram. Ett omvänt verktyg planeras för företag. Verktyget ska hjälpa näringsidkaren att hantera en klagomålssituation på så sätt att en tvist kan undvikas.

I Konsumentverkets verksamhetsstrategi ”*Konsumentverket 2015*” framgår vidare att verket under de kommande åren i större utsträckning än idag ska arbeta proaktivt i samverkan med näringslivet, bland annat för att öka kunskaperna och förebygga konsumentproblem. Arbetet i denna del ska bl.a. syfta till att stimulera företagens egenåtgärder så att de i högre utsträckning ska kunna agera korrekt mot konsumenterna.

Konsumentombudsmannen (KO) är generaldirektör för Konsumentverket, och har till uppgift att övervaka efterlevnaden av vissa lagar och föra talan i domstol. KO har möjlighet att göra anmälan om grupptalan till ARN och väcka offentlig grupptalan i domstol (se lag [2002:599] om grupprättegång). KO kan också företräda enskilda konsumenter i principiellt viktiga rättsfrågor som berör många konsumenter (se lag [2011:1211] om Konsumentombudsmannens medverkan i vissa tvister).

## 5.3 Konsument Europa

Konsument Europa utgör en självständig enhet hos Konsumentverket. Konsument Europas verksamhet skiljer sig från verkets övriga konsumentstödsverksamhet eftersom enheten erbjuder personlig rådgivning till konsumenterna vid handel över gränserna inom EU (samt Norge och Island).

Konsument Europa är en del av nätverket European Consumer Centres Network (ECC-Net) som har funnits i nuvarande form sedan 2005, och består av ECC-kontor i 29 länder – ett i varje EU-land samt Norge och Island. Kontoren arbetar i nätverk och ingår i Europeiska kommissionens handlingsplan för konsumentpolitiken. Nätverket ECC-Net beskrivs närmare i avsnitt 7.3.

Konsument Europa finansieras av Konsumentverket och EU-kommissionen och till enheten finns en referensgrupp med representanter från andra myndigheter och konsumentorganisationer. Konsument Europa ska informera konsumenter om deras rättigheter och skyldigheter, samt underlätta för konsumenter att utnyttja fördelarna med den gemensamma europeiska marknaden. Rådgivning erbjuds såväl inför ett köp som efter köp om problem har uppstått. Konsument Europa ska också ge rådgivning om de olika juridiska möjligheter som finns för att lösa en tvist på den europeiska marknaden.

## 5.4 Kommunal konsumentvägledning

Kommunernas konsumentrådgivningsverksamhet har sedan 1970-talet bedrivits genom den kommunala konsumentvägledningen. Kommunal konsumentvägledning finns i de flesta kommuner, men har varierande omfattning. Konsumentverksamhet ingår inte i kommunernas obligatoriska uppgifter, och det ankommer på varje kommun att utifrån sina förutsättningar organisera konsumentverksamheten.

Regeringen har vid flera tillfällen angett önskemål om inriktningen av verksamheten och hur den bör vara organiserad. Några av de uppgifter som pekats ut av regering och riksdag är att ge hushållsekonomiska råd, medla i reklamationstvister, informera om rättsliga regler, ge förköpsråd, bevaka den lokala marknaden, informera näringslivet om lagar och regler, samarbeta med skolan, samverka med andra kommunala organ samt stimulera och stödja lokala organisationer (se t.ex. prop. 1985/86:121).

Frågan om hur den kommunala konsumentvägledningen ska vara organiserad i framtiden har nyligen utretts i betänkandet *Konsumenten i Centrum* (SOU 2012:43). På grundval av utredningens förslag har regeringen beslutat att inrätta en ny central konsumentupplysningstjänst. Meningen är att den centrala konsumentupplysningstjänsten ska samverka med den kommunala konsumentvägledningen genom att, om möjligt, koppla frågor som är lokala eller som bedöms kräva personlig kontakt dit.

## 5.5 Ny rikstäckande konsumentupplysningstjänst

Regeringen har beslutat att inrätta en gemensam kontaktpunkt för det oberoende konsumentstödet i form av en konsumentupplysningstjänst per telefon och en webbaserad informationstjänst. Genom denna upplysningstjänst ska konsumenter kunna få svar på frågor om rättigheter och skyldigheter före och efter köp.

Konsumentverket har getts i uppdrag att samordna och hantera den nya konsumentupplysningen. Via telefon- och webbtjänsten ska konsumenten kunna få svar på övergripande frågor. Frågor som kräver specialistkunskaper kopplas till berörda myndigheter eller andra aktörer. Frågor som är lokala eller som bedöms kräva personlig kontakt ska om möjligt kopplas till den kommunala konsumentverksamheten. Det ska finnas en gemensam webbingång med allmän konsumentinformation och länkar till relevanta aktörers webbplatser. Tanken är att informationen ska utformas på ett likartat sätt för att förbättra tillgängligheten för konsumenten.

## 5.6 Konsumentbyråerna

*De fyra konsumentbyråerna*

Det finns fyra konsumentbyråer i Sverige. Konsumenternas Försäkringsbyrå är äldst och bildades 1979. År 1994 bildades Konsumenternas Bank- och finansbyrå som ursprungligen hanterade enbart bankfrågor. År 2001 utökades byråns verksamhet till att även omfatta frågor gällande fondbolag och värdepappersbolag. Året därpå bildades Konsumenternas energimarknadsbyrå som hanterar frågor om el på energimarknaden. Från och med årsskiftet 2011/2012 omfattar uppdraget även gas- och fjärrvärme. År 2006

bildades Konsumenternas tele, tv & internetbyrå, numera Telekområdgivarna. Sistnämnda byrå hanterade initialt tele- och internetfrågor men från 2009 omfattas även tv-relaterade frågor i byråns verksamhet.

Gemensamt för konsumentbyråerna är att verksamheten riktar sig till konsumenter och kommunala konsumentvägledare och till media.

Byråerna har inte en tvistlösande funktion, men kan vara konsumenten behjälplig med information och råd vid klagomål om behov finns.

### *Konsumenternas Försäkringsbyrå*

Konsumenternas Försäkringsbyrå bedrivs som en stiftelse. Stiftelsen finansieras av Svensk Försäkring, som också ingår i byråns styrelse. Förutom Svensk Försäkring finns Konsumentverket och Finansinspektionen representerade i styrelsen och myndigheterna är i majoritet i styrelsen, vilket garanterar byråns opartiskhet.

Konsumenternas Försäkringsbyrå är en självständig rådgivningsbyrå som kostnadsfritt ger opartisk information och vägledning till konsumenter i försäkringsfrågor. Ärendena ligger till grund för den identifiering och analys av konsumentproblem som utförs av byrån och som sedan återförs till huvudmännen, för att på så sätt få till stånd ändringar och anpassningar av försäkringsbolagens produkter och rutiner.

### *Konsumenternas Bank- och finansbyrå*

Konsumenternas Bank- och finansbyrå är en stiftelse. Byråns ändamål är att driva en opartisk och självständig rådgivningsbyrå som ska erbjuda konsumenterna information och vägledning i frågor som rör banker eller andra kreditinstitut samt fond- och värdepappersbolag. Stiftelsens huvudmän är Finansinspektionen, Konsumentverket, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Sveriges Fondhandlareförening. De tre sistnämnda föreningarna är också byråns finansiärer. Finansinspektionen och Konsumentverket har ett avgörande inflytande i stiftelsen, vilket gör att byrån kan inta en opartisk ställning i förhållande till finansiärerna. Konsumenternas Bank- och finansbyrå ger inom sitt verksamhetsområde

information och vägledning åt konsumenter före och efter köp. Byrån erbjuder jämförelser av olika produkter och villkor samt olika typer av verktyg (exempelvis bolånekalkyl). En annan viktig uppgift som byrån har är att lokalisera och vidarebefordra konsumentsynpunkter till huvudmännen i de finansiellt verksamma företagen för att på så sätt initiera ändringar och anpassningar i företagens produkter.

*Konsumenternas Energimarknadsbyrå*

Konsumenternas Energimarknadsbyrå inrättades år 2002 i syfte att stärka konsumenternas ställning på elmarknaden. Byrån drivs i aktiebolagsform genom ett samarbetsavtal mellan Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen, Energimyndigheten och Svensk Energi och branschföreningarna Svensk Energi, Energigas Sverige och Svensk Fjärrvärme. De tre myndigheterna är i majoritet i styrelsen.

Energimarknadsbyråns uppdrag är att tillhandahålla kostnadsfri och oberoende rådgivning, vägledning och information till konsumenter, kommunala konsumentvägledare och företrädare för konsumentgrupper när det gäller frågor på energimarknaden (el gas- och fjärrvärme). Byråns verksamhet omfattar inte energi- och klimatrådgivning. En annan viktig uppgift är att fånga upp konsumentproblem och återföra dem till huvudmännen och företag för att på så sätt åstadkomma förbättringar för elkonsumenterna.

*Telekområdgivarna*

Telekområdgivarna, är ett aktiebolag med medlemsorganisationen IT- och Telekomföretagen som ensam ägare. Byrån finansieras av de tele-, internet- och tv-operatörer som den har tecknat ett avtal om avgifter med. I bolagets styrelse finns Konsumentverket och Post- och telestyrelsen representerade och de har ett avgörande inflytande genom att utgöra majoriteten i styrelsen. Därutöver ingår även it- och telekomföretagen i styrelsen. Styrelsens sammansättning innebär att byrån utgör en opartisk aktör på marknaden och är oberoende gentemot finansiärerna.

Verksamhetens syfte är att erbjuda kostnadsfri, objektiv och saklig information samt rådgivning till konsumenten för att underlätta konsumentens möjlighet att göra jämförelser och att göra

aktiva val. Det kan exempelvis ske genom att tillhandahålla information för konsumenten om olika tjänster som finns på marknaden. Rådgivning ges även efter köp. Byrån har också i vissa fall en medlande funktion i tvister mellan konsument och de operatörer som har tecknat avtal med byrån. uppdraget omfattar tele-, internet- och tv-relaterade konsumentproblem som är kopplade till ett abonnemang. Dessutom arbetar byrån bl.a. med att fånga upp konsumentproblem, systematisera och analysera dessa och därefter relatera uppkomna problem till de operatörer som finansierar byrån, till ägaren och till myndigheterna i styrelsen.

# 6 Andra möjligheter till prövning av konsumenttvister på nationell nivå

## 6.1 Inledning

Om en konsument har klagomål mot en näringsidkare bör konsumenten naturligtvis i första hand vända sig till näringsidkaren. Tvister mellan konsumenter och näringsidkare kan många gånger göras upp i godo av parterna utan någon yttre inblandning. I de fall parterna inte kan komma överens står flera alternativ till buds. Ett sådant alternativ är att ansöka om att få tvisten prövad av ARN. Förfarandet vid ARN har beskrivits i kapitel 4 nedan. En annan möjlighet är att parterna vänder sig till allmän domstol eller till någon annan nämnd eller något liknande organ för tvistlösning som har inrättats av näringslivet. I detta kapitel redogörs översiktligt för de möjligheter till prövning av konsumenttvister som finns, utöver ARN:s verksamhet.

## 6.2 Domstolsförfarandet

Förmögenhetsrättsliga tvister handläggs av allmän underrätt, dvs. tingsrätt, som första instans. Ett tvistemål vid tingsrätt inleds vanligen genom att käranden lämnar in en skriftlig ansökan om stämning. Mål kan även inledas som en ansökan om betalningsföreläggande hos Kronofogdemyndigheten som sedan överlämnas till tingsrätt för fortsatt handläggning.

Processen vid allmän domstol styrs av detaljerade regler i rättegångsbalken. Tvistemålen handläggs antingen som ordinära tvistemål eller, om tvisteföremålets värde uppenbart inte överstiger ett

halvt prisbasbelopp (22 200 kronor för 2013), som förenklade tvistemål.

Även om de förenklade tvistemålen i stor utsträckning handläggs enligt de bestämmelser som gäller för ordinära tvistemål, finns det på flera punkter specialregler för dessa mål. Eftersom tanken är att parterna ska ha möjlighet att föra process utan juridiskt biträde i de förenklade tvistemålen, är möjligheterna för den part som vinner målet att få rättegångskostnader ersatta av motparten starkt beskurna. Rättshjälp beviljas normalt sett inte i dessa mål. I de förenklade tvistemålen är domstolen vidare domför med endast en domare, i stället för som huvudregel tre.

Domstolen kan besluta att ett mål ska handläggas som ett ordinärt tvistemål om en part gör sannolikt att den bakomliggande tvisten rör ett högre värde eller att utgången annars är av synnerlig betydelse för bedömningen av andra rättsförhållanden. I sådana fall gäller inte specialreglerna om domförhet och begränsad ersättning för rättegångskostnader.

För närvarande är ansökningsavgiften för stämningsansökan i alla tvistemål 450 kronor. Om målet har inletts vid Kronofogdemyndigheten, anses ansökningsavgiften betald genom den avgift som tas ut där, vilket för närvarande är 300 kronor. Regeringen har nu beslutat att höja ansökningsavgifterna till domstol väsentligt. Avgiften för förenklade tvistemål kommer att bli 900 kronor, och avgiften i ordinära tvistemål kommer att uppgå till 2 800 kronor. En tilläggsavgift ska också tas ut vid överlämnande av mål från Kronofogdemyndigheten – 600 kronor för förenklade tvistemål och 2 500 kronor för ordinära tvistemål. De nya ansökningsavgifterna ska börja tillämpas från den 1 juli 2014.[1]

En stämningsansökan ska innehålla uppgifter om parterna, käranden yrkande, grunden för yrkandet och de bevis som käranden vill åberopa. Om stämningsansökan inte uppfyller dessa krav, och den inte kompletteras på begäran av tingsrätten, kan den avvisas. I de fall stämningsansökningen inte avvisas, ska tingsrätten normalt utfärda stämning på svaranden. Stämningsansökningen ska delges svaranden formellt enligt bestämmelserna i delgivningslagen (2010:1932). Delgivning används för att säkerställa att den som berörs av ett mål har fått del av stämningsansökningen. Delgivning sker oftast genom att en handling skickas till den som berörs av målet eller till den som är behörig att företräda den berörda personen eller företaget. För att

[1] Förordning om ändring i förordningen (1987:452) om avgifter vid de allmänna domstolarna.

personen i fråga ska anses delgiven krävs normalt att delgivningskvitto returneras till domstolen. Om det inte går att gå tag på den som ska delges kan t.ex. stämningsman anlitas, eller i vissa fall den aktuella handlingen anslås offentligt eller annonseras.

När svaranden har delgivits stämningsansökan, ska förberedelse i målet äga rum. Förberedelsen har till syfte att klarlägga parternas yrkanden och invändningar, hur parterna ställer sig till de faktiska förhållanden som åberopas i målet samt vilka bevis som åberopas. Vidare ska rätten undersöka om det finns förutsättningar för förlikning. Rätten ska driva förberedelsen med inriktning på ett snabbt avgörande av målet. Om det inte är obehövligt ska även en tidsplan upprättas.

Förberedelsen inleds vanligtvis med att svaranden föreläggs att ge in ett skriftligt svar på vad käranden yrkat och i övrigt anfört. Om svaranden inte följer ett sådant föreläggande i ett mål där förlikning om saken är tillåten, kan tingsrätten meddela tredskodom mot svaranden. Detta innebär att kärandens yrkanden bifalls utan att någon materiell prövning av tvisten görs.

Kommer svaranden in med ett skriftligt svaromål fortsätter handläggningen normalt med att parterna kallas till muntlig förberedelse inför en domare. Om den ena parten inte kommer till den muntliga förberedelsen, kan tingsrätten meddela tredskodom. Om båda parterna är närvarande får de vid den muntliga förberedelsen, under domarens ledning, bemöta varandras påståenden så att deras ståndpunkter blir tydligt och fullständigt angivna. Det är domarens skyldighet att genom materiell processledning se till att klarlägga otydligheter och ofullständigheter i parternas framställningar. Även behovet av bevisning gås igenom.

Rätten har en skyldighet att, i den mån det är lämpligt, verka för att parterna förliks. Detta sker vanligen i samband med den muntliga förberedelsen, eller vid ett särskilt förlikningssammanträde inför en domare vid tingsrätten. Om det anses lämpligare kan rätten, om båda parter vill, i stället bestämma att parterna ska försöka lösa tvisten med hjälp av en särskild medlare.

Om parterna inte kommer överens, ska målet enligt huvudregeln sättas ut till huvudförhandling när förberedelsen är avslutad. I enklare fall kan tingsrätten redan i samband med den muntliga förberedelsen eller inom kort tid därefter övergå till att hålla huvudförhandling i förenklad form. I vissa fall kan rätten i stället avgöra målet på handlingarna. Detta gäller bl.a. om talan har medgivits eller om utredningen i målet är sådan att det inte behövs

någon huvudförhandling och parterna inte heller begär någon sådan. Innan ett mål avgörs på handlingarna ska parterna beredas tillfälle att skriftligen slutföra sin talan, om de inte kan anses redan ha gjort det.

Om parterna inte förliks ska förberedelsen, om det är möjligt, avslutas vid det första sammanträdet. Går inte det fortsätter förberedelsen genom skriftväxling eller vid ett nytt sammanträde. I syfte att göra förberedelsen mer effektiv har tingsrätten enligt rättegångsbalken vissa verktyg för att driva processen framåt. Rätten kan t.ex. förelägga en part att slutligt bestämma sin talan och uppge de bevis han vill åberopa (s.k. stupstocksföreläggande). Rätten kan också meddela parterna att förberedelsen ska anses avslutad vid en viss senare tidpunkt, efter vilken parterna i princip inte får åberopa något nytt material eller nya bevis (s.k. mjuk stupstock). Om det är till fördel för handläggningen av målet bör rätten innan förberedelsen avslutas göra en skriftlig sammanställning av parternas ståndpunkter.

Vid huvudförhandlingen ska parterna lägga fram allt som åberopas i målet. Domen får bara grundas på det som kommit fram vid huvudförhandlingen. Om huvudförhandlingen hålls i förenklad form anses allt som har lagts fram vid sammanträdet för muntlig förberedelse ha förekommit också vid huvudförhandlingen utan att det behöver upprepas. I annat fall måste alla yrkanden, invändningar och omständigheter som parterna åberopar redovisas på nytt inför domstolen.

Vid huvudförhandling som inte äger rum i förenklad form består rätten, i ordinära tvistemål, som huvudregel av tre domare. Om rätten anser att det är tillräckligt med en domare och parterna samtycker till det, eller om målet är av enkel beskaffenhet, är rätten domför med en domare. De förenklade tvistemålen avgörs däremot alltid av en ensam domare.

Till huvudförhandlingen ska parterna kallas att inställa sig personligen inför domstolen, om inte deras närvaro kan antas vara utan betydelse för utredningen. Om parten ska inställa sig personligen kallas parten att inställa sig vid vite och vid påföljd av tredskodom. Det innebär att rätten kan meddela tredskodom eller döma ut vite och parten inte kommer. Kallelse till huvudförhandling ska delges parterna.

Huvudförhandlingen följer ett visst schema. Först fixeras tvistefrågan genom att käranden framställer sitt yrkande och svaranden medger eller bestrider det. Därefter följer sakframställningen. Käran-

den redogör för vilka omständigheter som åberopas till stöd för käromålet. Sedan yttrar sig svaranden över det som käranden har sagt. Efter sakframställningen läggs bevisningen fram. Sedan bevisningen tagits upp får parterna tillfälle att slutföra sin talan.

Sedan målet har slutbehandlats och överläggning hållits, meddelar rätten dom. Domen kan antingen avkunnas muntligen direkt efter den enskilda överläggningen, eller meddelas vid en senare bestämd tidpunkt. Rättegångsbalken innehåller detaljerade regler som syftar till att domen ska meddelas så skyndsamt som möjligt.

Om domen inte överklagas, vinner den laga kraft. Domen äger då rättskraft, vilket innebär att den fråga som avgjorts genom domen inte kan prövas i någon ny rättegång. Domen är vidare verkställbar, dvs. den kan användas som exekutionstitel och läggas till grund för att Kronofogdemyndigheten ska kunna genomföra verkställighet.

Den part som förlorar målet ska enligt huvudregeln betala motpartens rättegångskostnader, men i förenklade tvistemål är möjligheterna att få ersättning begränsade. I dessa mål kan den vinnande parten i regel bara få ersättning för ombudsarvode med belopp som motsvarar högst den ersättning som betalas för en timmes rådgivning enligt rättshjälpslagen (1996:1619) (1 242 kronor exklusive moms för 2013). Utöver det, kan i de förenklade tvistemålen, den förlorande parten bara bli skyldig att betala ersättning för ansökningsavgift, resa och uppehälle för part eller ställföreträdare i samband med sammanträde samt vittnesbevisning och översättning av handlingar. I ordinära tvistemål är huvudregeln däremot att den förlorande parten ska betala ersättning till den vinnande parten för rättegångskostnad som fullt motsvarar kostnaden för rättegångens förberedande och talans utförande, inklusive arvode till ombud eller biträde, om kostnaden skäligen varit påkallad för tillvaratagande av partens rätt. Vidare ska ersättning betalas för partens eget arbete och den arbetsinkomst som parten gått miste om på grund av rättegången.

En part som är missnöjd med tingsrättens dom kan överklaga denna till hovrätten. Sedan den 1 november 2008 krävs det prövningstillstånd för att hovrätten ska pröva tingsrättens dom eller beslut i ett dispositivt tvistemål. Prövningstillstånd ska meddelas

1. om det finns anledning att betvivla att tingsrätten dömt rätt (ändringsdispens),
2. om det saknas tillräckligt underlag för att bedöma om tingsrättens dom är korrekt (granskningsdispens),
3. om det är av vikt att ärendet prövas för att ge ledning till andra domstolars rättstillämpning (prejudikatdispens) eller
4. om det annars finns synnerliga skäl att pröva ärendet (extraordinär dispens).

Hovrättens dom eller beslut kan överklagas till Högsta domstolen. För att Högsta domstolen ska pröva målet måste domstolen först ha lämnat prövningstillstånd. Prövningstillstånd lämnas i princip bara om det behövs för att domstolen ska ge ledning för hur andra liknande fall ska bedömas (s.k. prejudikatintresse).

## 6.3 Näringslivets självreglering

### 6.3.1 Allmänt om näringslivets självregleringsorgan

Tvistlösning utanför domstol i konsumenttvister kan äga rum även vid organ som inte har inrättats av det allmänna. I själva verket finns det i de flesta branscher nämnder och liknande organ för tvistlösning som inrättats av näringslivet, s.k. genåtgärder. Sådana egenåtgärder från näringslivet, eller självreglering som det också kallas, innebär att näringslivet reglerar sig självt utan ingrepp från lagstiftarens sida. Därmed avses åtgärder som vidtas i systematiserad form av antingen ett enskilt företag, en grupp företag, en bransch, en organisation eller hela näringslivet för att förebygga eller lösa problem i förhållande till andra näringsidkare eller konsumenter.

Som exempel på egenåtgärder kan nämnas utarbetande av normer och etiska regler för marknadsföring, standardavtal och produktcertifiering. Ett annat led i detta kan vara inrättande av olika typer av självregleringsorgan. Med självregleringsorgan avses huvudsakligen ett från staten självständigt, och i viss mån från huvudman oberoende, organ för tvistlösning mellan enskilda näringsidkare och konsumenter, alternativt ett organ som uttalar sig auktoritativt om olika typer av marknadsföringsåtgärder eller branschetiska frågor.

Det har förekommit egenåtgärder inom näringslivet på det konsument- och marknadsrättsliga området sedan lång tid tillbaka i Sverige.

Före tillkomsten av marknadsföringslagstiftningen i början av 1970-talet skedde normbildning och kontroll vad gäller marknadsföring fram för allt genom en särskild nämnd som inrättades av näringslivet på 1950-talet, Näringslivets opinionsnämnd. Nämnden kom sedermera att bli embryo till Marknadsdomstolen. Även sedan förstahandsansvaret för normbildning och kontroll på det marknadsrättsliga området tagits över av lagstiftaren i början av 1970-talet, spelar egenåtgärder fortfarande en viktig roll som komplement till den marknadsrättsliga lagstiftningen och sanktionssystemet på området. Lagstiftaren har i flera sammanhang framhållit betydelsen av näringslivets egenåtgärder och uttalat sig till förmån för ett ökat inslag av sådana åtgärder på det marknads- och konsumenträttsliga området. Det gäller även inom EU-lagstiftningen där medlemsstaterna regelmässigt i direktiv och andra rättsakter uppmanas att verka för att det på nationell nivå införs och utvecklas klagomåls- och prövningsförfaranden utanför domstol i konsumenttvister.

Riksdagens civilutskott genomförde våren 2010 en kartläggning av näringslivets organ för självreglering. Kartläggningen, som var en uppföljning av ett motsvarande projekt inom lagutskottet våren 2003, redovisades i juni 2010 i rapporten *Näringslivets självregleringsorgan – utvecklingen sedan 2003* (2009/10:RFR12). Kartläggningen innefattar, i likhet med 2003 års kartläggning, både organ som löser tvister mellan näringsidkare och konsumenter och sådana organ som bara uttalar sig auktoritativt om marknadsföringsåtgärder och andra branschetiska frågor. I rapporten redovisas 52 organ, vilket innebär en smärre ökning jämfört med 2003.

Det finns näringslivsdrivna tvistlösningsorgan inom många branscher, men fördelningen mellan branscherna är ojämn. Medan det förekommer ett flertal organ inom vissa branscher, exempelvis fastighets- och försäkringsbranschen, finns det enstaka eller inga organ inom andra branscher eller sektorer. Så är fallet inom bl.a. banksektorn och elbranschen.

Bland huvudmännen för självregleringsorganen finns såväl små som stora branschförbund och i några fall flera branschförbund tillsammans. Ett exempel på det sistnämnda är Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd. Det finns även organ som är inrättade av en förening, ett förbund eller ett företag, där organet representerar en relativt liten del av branschen i fråga.

Självregleringsorganens huvudsakliga verksamhet går ut på att pröva tvister mellan enskilda konsumenter och näringsidkare som är medlemmar i den branschorganisation som är huvudman för

verksamheten. Det finns även organ som prövar ärenden efter anmälan från myndigheter, och organ som tar egna initiativ till ärendeprövningar. Organens prövning baseras på lagar och andra författningar samt praxis, branschrekommendationer, etiska riktlinjer och liknande normer, exempelvis Internationella handelskammarens regelverk.

Organen är i huvudsak sammansatta på två olika sätt. Den första och mindre vanligt förekommande typen är ombudsmannainstitut, med en eller flera ombudsmän som självständigt fattar beslut. Ombudsmannainstitutet förekommer främst bland försäkringsbolagens självregleringsorgan och i ett fåtal ytterligare fall. Den andra, mer frekventa, typen är nämnder, råd eller kommittéer med ett varierat antal ledamöter som fattar beslut.

Många gånger föreskrivs det i stadgarna att ombudsmannen eller ordföranden i en nämnd ska vara lagfaren och ha erfarenhet som domare. När det gäller övriga ledamöter krävs det ofta att de ska ha en viss fackkunskap eller erfarenhet. I omkring två tredjedelar av organen saknas det konsumentrepresentanter.

Handläggningen vid självregleringsorganen är genomgående skriftlig. Endast i vissa fall är det möjligt att komplettera det skriftliga förfarandet med muntliga förhandlingar eller andra muntliga kontakter. Skriftväxling sker regelmässigt innan ett ärende avgörs. Normalt är det fråga om ett förfarande i en instans utan möjlighet till överprövning, men det finns exempel där man tillämpar ett tvåinstansförfarande. Företrädesvis förekommer detta inom försäkringsbranschen.

Prövningen utmynnar i vissa fall i råd eller rekommendationer som inte är bindande. I andra fall är näringsidkare bundna av besluten och det finns olika sanktionsmöjligheter kopplade till utslaget. Varning, uteslutning ur branschorganisationen, återkallande av licenser utfärdade av organisationen, böter och avgifter är exempel på olika former av sanktioner som kan förekomma i dessa fall. En annan sanktionsform är att organet offentliggör utfallet av sin prövning. Sanktioner kan av föreningsrättsliga skäl bara riktas mot näringsidkare som är medlemmar i den branschorganisation som är huvudman för det beslutande organet.

Självregleringsorganens verksamhet finansieras i de flesta fall av huvudmännen. I några fall bekostar organen verksamheten genom avgifter som tas ut direkt av näringsidkarna.

### 6.3.2 Vissa branschdrivna tvistlösningsorgan kompletterar ARN:s verksamhet

För närvarande finns det ett fåtal branschdrivna tvistlösningsorgan som kompletterar ARN:s verksamhet, genom att pröva konsumenttvister som undantas från ARN:s kompetensområde. Det handlar om tvister rörande värmepumpar, som prövas av Värmepumpsbranschens reklamationsnämnd (se 4 § 5 i nämndens instruktion och 1 § 9 KOVFS 2009:1) samt tvister angående vissa försäkringsfrågor, som prövas av Svensk Försäkrings nämnder Nämnden för rättsskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden (5 § 6 i nämndens instruktion). Dessa nämnder, och förhållandet till ARN:s verksamhet, kommer att beskrivas närmare i kapitel 12 i samband med att vi behandlar genomförandet av det nya EU-direktivet om alternativ tvistlösning för konsumenter.

# 7 Tvistlösning på EU-nivå

## 7.1 Inledning

Ett växande utbud av varor och tjänster på EU:s inre marknad, fri rörlighet för personer och en ökad tillgänglighet genom e-handel har gjort att en allt större del av de europeiska konsumenternas transaktioner i dag görs utanför den egna medlemsstatens gränser. Detta har även lett till att antalet gränsöverskridande kundklagomål har ökat. Om en konsument som handlat över gränserna inte når framgång med sitt klagomål i direkta kontakter med näringsidkaren, drar sig konsumenten många gånger från att väcka talan i domstol eftersom domstolsförfaranden ofta är dyra, tidsödande och betungande. Tungrodda och ineffektiva förfaranden med osäker utgång avskräcker konsumenter från att ens försöka söka rättelse genom en domstolsprocess.[1]

Mot ovan angiven bakgrund har effektiva och billiga system för hantering av konsumenttvister utanför domstol lyfts fram inom EU som viktiga tvistlösningsalternativ på konsumentområdet. Under det senaste decenniet har också ett flertal åtgärder vidtagits på EU-nivå för att underlätta och stödja utvecklingen av sådana system.

EU-kommissionen har bl.a. tidigare antagit två rekommendationer om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister[2], där ett antal kvalitetskrav som bör gälla för de organ som hanterar konsumenttvister ställs upp. Vidare finns det i flera sektorsspecifika EU-rättsakter en

[1] Se exempelvis Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén, Alternativ tvistlösning vid konsumenttvister på den inre marknaden, KOM(2011) 791 slutlig.

[2] Kommissionens rekommendation 98/257/EG om principer som ska tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol (EGT L 115, 17.4.1998, s. 31) och kommissionens rekommendation 2001/310/EG om principer som ska tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo (EGT L 109, 19.4.2001, s. 56).

klausul om alternativ tvistlösning[3], och genom medlingsdirektivet[4] främjas uppgörelser i godo vid tvister, inklusive konsumenttvister.

Allmänt gäller att tvistlösningsorgan utanför domstol oftast bara hanterar sådana tvister som rör näringsidkare som är etablerade i det land där organet finns. Detta betyder att om en konsument har klagomål mot en näringsidkare i ett annat land än konsumentens hemland, kommer en eventuell tvist normalt att hanteras av ett tvistlösningsorgan i det land där näringsidkaren är lokaliserad. I syfte att underlätta för konsumenter vid gränsöverskridande tvister har EU-kommissionen inrättat ett antal nätverk för alternativ tvistlösning. Exempel på sådana nätverk är European Consumer Centres Network (ECC-Net) och Financial Services Complaints Network (FIN-Net).

I det följande ska EU-kommissionens rekommendationer om alternativ tvistlösning samt nätverken ECC-Net och FIN-Net beskrivas närmare.

## 7.2 EU-kommissionens rekommendationer

Sedan 1998 har EU-kommissionen antagit två rekommendationer för att förenkla konsumenternas åtkomst till tvistlösning utanför domstol och för att förbättra kvaliteteten hos de organ som tillhandahåller sådan tvistlösning.

Kommissionens rekommendation 98/257/EG antogs 1998 och är tillämplig på varje alternativt tvistlösningsorgan som ansvarar för lösning av konsumenttvister utanför domstol och som föreslår eller ålägger parter en lösning. Den omfattar däremot inte förfaranden som enbart omfattar försök att föra parterna samman för att förmå dem att göra upp i godo.

Rekommendationen ställer upp följande sju principer som bör respekteras av sådana organ:

[3] Till exempel i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/72/EG av den 13 juli 2009 om gemensamma regler för den inre marknaden för el och Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/73/EG av den 13 juli 2009 om gemensamma regler för den inre marknaden för naturgas (EUT L 211, 14.8.2009, s. 55 respektive s. 94), Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal (EUT L 133, 22.5.2008, s. 66) samt Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (”Direktiv om elektronisk handel”) (EGT L 178, 17.7.2000, s. 1).

[4] Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG om vissa aspekter på medling på privaträttens område, EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

1. Principen om oberoende och sakkunskap.
2. Den kontradiktoriska principen; parter ska ha möjlighet att redogöra för sin ståndpunkt och få ta del av samtliga omständigheter som åberopats av den andra parten samt eventuella sakkunnigutlåtanden.
3. Öppenhetsprincipen; öppenhet i organets förfaranden och funktionssätt.
4. Effektivitetsprincipen; förfarande ska vara effektivt, snabbt och gratis eller till mycket låg kostnad för konsumenten.
5. Legalitetsprincipen; besluten ska respektera de lagar som skyddar konsumenterna.
6. Frihetsprincipen; tvistlösningsorganets beslut ska bara vara tvingande för parterna om de har informerats om detta i förväg och uttryckligen godtagit det.
7. Representationsprincipen; förfarandet får inte frånta parterna möjligheten att när som helst under förfarandet låta sig företrädas eller biträdas av en annan person.

Kommissionens rekommendation 2001/310/EC, antogs 2001 och tillämpas på förfaranden som enbart omfattar försök att föra parterna samman för att förmå dem att göra upp i godo. Rekommendationen sätter upp följande fyra minimikrav som sådana organ ska leva upp till:

1. Principen om opartiskhet; opartiskheten hos de personer som ansvarar för förfarandet ska garanteras bl.a. genom att de inte ska stå i intressekonflikt med någon av parterna.
2. Öppenhetsprincipen.
3. Effektivitetsprincipen.
4. Rättviseprincipen; parterna ska vara informerade om sina rättigheter och om reglerna för förfarandet.

Båda rekommendationerna har haft en positiv inverkan på medlemsstaternas hantering av konsumenttvister utanför domstol, och många tvistlösningsorgan har anpassat sina förfaranden efter de principer som rekommendationerna ställer upp. EU-kommissionen har utvecklat en databas innehållande mer än 500 tvistlösningsorgan som, enligt medlemsstatarena, lever upp till rekommendationernas kvali-

tetskrav.[5] Ändå har kommissionen i olika studier konstaterat att det råder stora skillnader mellan medlemsstaterna när det gäller både tillgång till alternativ tvistlösning och kvalitén på befintliga tvistlösningsorgan. Som utvecklas vidare i kapitel 9 är syftet med det nya EU-direktivet om alternativ tvistlösning att säkerställa att konsumenter har tillgång till effektiv, billig och rättssäker alternativ tvistlösning i alla medlemsstater och för alla typer av tvister.

Enligt uppgift från EU-kommissionen, kommer rekommendationerna att kvarstå, och fortsätta att vara tillämpliga vid sidan om direktivet. Att ett tvistlösningsorgan lever upp till rekommendationerna innebär däremot inte att tvistlösningsorganet automatiskt kan godkännas enligt direktivet, utan det är direktivets krav som måste uppfyllas i det sammanhanget.

## 7.3 ECC-Net

EEC-Net är ett nätverk av europeiska konsumentcentrum, European Consumer Centres (ECC), som hjälper konsumenter som köper varor och tjänster på EU:s inre marknad. Nätverket etablerades 2005 och det finns nu europeiska konsumentcentrum i 29 länder – alla EU-länder samt Norge och Island. Centrumen finansieras gemensamt av EU-kommissionen och medlemsländerna och lyder under de nationella konsumentmyndigheterna eller konsumentorganisationerna. EU-kommissionen samordnar nätverkets arbete. Konsumentcentrum i Sverige är Konsument Europa, som utgör en självständig enhet hos Konsumentverket (se avsnitt 5.3).

Hos sitt nationella ECC kan konsumenter få råd om sina konsumenträttigheter inom EU och hjälp med problem med näringsidkare i andra medlemsländer. Centrumen ska även fungera som en länk mellan konsumenterna och tvistlösningsorganen i de andra länderna och bl.a. hjälpa konsumenten att komma i kontakt med det tvistlösningsorgan som kan hantera den aktuella tvisten.

Systemet är tänkt att fungera så att en konsument ska kunna vända sig till konsumentcentrum i sitt hemland. Konsumentcentrumet ska hjälpa konsumenten med eventuell översättning av handlingar och sedan överlämna ärendet till konsumentcentrum i det land där näringsidkaren i fråga är etablerad. Detta centrum ska sedan överföra ärendet till behörigt tvistlösningsorgan, som ska kontakta

[5] Se *Consumer ADR in Europé, Civil Justice Systems*, Hodges, Benöhr och Creutzfeldt-Banda, Hart Publishing, Oxford and Portland, Oregon, 2012, s. 15.

näringsidkaren och försöka medverka till en lösning av tvisten. När tvisten är avgjord, ska tvistlösningsorganet lämna information om utgången till konsumentcentrum i det land där organet är lokaliserat, och detta ska sedan informera centrumet i konsumentens hemland, som i sin tur ska meddela konsumenten utgången av tvisten.

Även om ECC-Net har visat sig vara en mycket värdefull hjälp för många konsumenter vid gränsöverskridande handel, går det i praktiken i många fall inte till på det sätt som har beskrivits ovan, eftersom lämpliga tvistlösningsorgan ofta saknas. I sådana fall försöker ofta konsumentcentrum i näringsidkarens hemland medverka till att lösa tvisten genom kontakter med näringsidkaren.[6] Som har nämnts ovan, är den ojämna tillgången till alternativ tvistlösning i medlemsländerna någonting som EU-direktivet om alternativ tvistlösning syftar till att komma till rätta med.

## 7.4 FIN-Net

FIN-Net är ett nätverk av tvistlösningsorgan som hanterar tvister som handlar om finansieringstjänster. Nätverket, som omfattar alla EU-länder samt Island, Liechtenstein och Norge, grundades av EU-kommissionen 2001. Syftet är att konsumenter genom samarbete mellan olika nationella tvistlösningsorgan på ett snabbt och enkelt sätt ska kunna få hjälp med tvistlösning när tjänsteleverantören är lokaliserad i ett annat land än konsumenten.

Om en konsument i ett land hamnar i tvist med en tjänsteleverantör i ett annat land, ska FIN-Net medlemmen i konsumentens hemland hjälpa konsumenten att komma i kontakt med relevant tvistlösningsorgan i det land där tjänsteleverantören finns och informera konsumenten om förfarandet där.

För att ett tvistlösningsorgan ska få bli medlem i FIN-Net, ska organet leva upp till samtliga kvalitetskrav som framgår av kommissionens ovan nämnda rekommendation 98/257/EG, dvs. principerna om oberoende, kontradiktoriskt förfarande, öppenhet, effektivitet, legalitet, frihet och representation.

Liksom när det gäller ECC-Net, har FIN-Net visat sig vara till stor nytta för konsumenter i många fall vid gränsöverskridande tvister på finansområdet. Även på detta område har det dock visat sig förekomma avsevärda skillnader mellan medlemsstaterna när

[6] Hodges, Benöhr och Creutzfeldt-Banda, *a.a.*, s. 15.

det gäller tillgången till och kvalitén hos alternativa tvistlösningsorgan.[7]

Som kommer att utvecklas närmare i kapitel 12, omfattar det nya EU-direktivet om alternativ tvistlösning också konsumenttvister på finansområdet. Även för tvister inom den sektorn ställer alltså direktivet krav på att konsumenter ska ha tillgång till tvistlösning vid sådana tvistlösningsorgan som har godkänts enligt direktivet.

[7] Hodges, Benöhr och Creutzfeldt-Banda, *a.a.*, s. 17.

# 8 En nordisk utblick

## 8.1 Inledning

I detta kapitel redogör vi översiktligt för förhållandena i de övriga nordiska länderna när det gäller prövning av konsumenttvister utanför domstol.

I samband med att vi behandlar frågan om ARN:s beslut bör vara bindande (kapitel 11), går vi närmare in på frågor angående avgörandena från tvistlösningsorganen i de olika länderna, bl.a. vilken rättsverkan som de har i förhållande till parterna. I det sammananhanget jämför vi också i möjligaste mån hur effektiv den svenska ordningen med ARN är i förhållande till systemen i de andra nordiska länderna, både vad gäller efterlevnad och kostnaderna för förfarandena.

## 8.2 Danmark

Forbrugerklagenævn är det centrala statliga tvistlösningsorganet i Danmark på konsumentområdet. Forbrugerklagenævn behandlar tvister rörande bl.a. kläder och accessoarer, resor och transport, möbler och husgeråd, datorer, bilar och motorcyklar samt och foto och kabeltelevisionstjänster.[1]

För att ett klagomål ska behandlas av Forbrugerklagenævn, ska det röra minst 500 danska kronor om det rör skor och textil. Tvister rörande bilar och motorcyklar prövas bara om de överstiger 10 000 danska kronor. För övriga tvister gäller värdegränsen 800 danska kronor. Tvister prövas inte av Forbrugerklagenævn om de rör värden överstigande 100 000 danska kronor.

Enheten för konsumenträttigheter inom danska Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fungerar som sekretariat for Forbruger-

[1] Se http://www.kfst.dk/Forbrugerforhold/Klageforhold/Aarsstatistik-for-Forbrugerklagenaevnet/Oprettede-klagesager-fordelt-paa-sagsgrupper

klagenævnet. I den egenskapen handlägger Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ärendena fram till avgörande i nämnden, och har sedan 2011 också i uppdrag att verka för att parterna kommer överens på frivillig väg. Under 2013 träffades en uppgörelse mellan konsumenten och näringsidkaren i 41 procent av de ärenden som anmäldes till Forbrugerklagenævn. Sekretariatet kan också fatta beslut om att avvisa och avskriva ärenden.

Om konsumenten och näringsidkaren inte träffar en uppgörelse i godo under handläggningen, prövas ärendet av Forbrugerklagenævn. När Forbrugerklagenævnet avgör tvister består nämnden av en ordförande, som ska vara domare, två konsumentrepresentanter och två näringslivsrepresentanter. Enklare ärenden kan avgöras på nämndens kansli.

Ett beslut från Forbrugerklagenævn kan bli bindande för näringsidkaren om denne inte invänder mot beslutet inom 30 dagar efter att han fått del av det. Forbrugerklagenævn skickas till näringsidkaren med formell delgivning, vilket innebär att beslutet skickas till näringsidkaren med begäran om att näringsidkaren ska bekräfta mottagandet. Om näringsidkaren inte gör det, delges näringsidkaren beslutet med hjälp av en stämningsman.

För att säkerställa att konsumenten inte avstår från att ta till vara sin rätt i domstol om näringsidkaren invänder mot Forbrugerklagenævns avgörande, finns det regler om att konsumenten under vissa förutsättningar kan få ersättning från staten för kostnader för domstolsprocessen.

Ärendehandläggningen vid Forbrugerklagenævn är uteslutande skriftlig och parterna får tillfälle att bemöta det som motparten har angett innan ärendet avgörs. Forbrugerklagenævns sekretariat sörjer för att ärendet blir tillräckligt utrett och hämtar vid behov in sakkunnigutlåtande i ärendet.

Det kostrar 160 danska kronor för konsumenter att anmäla klagomål till Forbrugerklagenævn. Om konsumenten får medhåll av Forbrugerklagenævn, eller parterna förliks efter det att nämnden har inhämtat ett sakkunnigutlåtande, blir näringsidkaren skyldig att betala en avgift. Avgiften är indelad i tre nivåer, beroende på vad tvisten rör. Avgifterna kan uppgå till 4 400 danska kronor, 8 300 danska kronor eller 13 600 danska kronor.

Det finns också ett antal privata tvistlösningsorgan (cirka 19 stycken) i Danmark som har upprättats frivilligt av näringslivet och har godkänts av regeringen i särskild ordning. De privata nämnderna täcker flera av de stora konsumentområdena, bl.a. den finansi-

ella sektorn, hantverkstjänster och andra byggtjänster, området för tekniska installationer, energisektorn, transportsektorn, samt flera andra tjänstesektorer. De privata godkända nämnderna har under de senaste åren avgjort totalt cirka 5 000–6 000 ärenden per år, medan Forbrugerklagenævn har avgjort omkring 3 000 ärenden per år. Verksamheten vid de godkända privata nämnderna regleras i en särskild lag, och i stort sett gäller samma krav på dessa nämnder som för Forbrugerklagenævn. Ett krav för att en privat nämnd ska bli godkänd är att nämnden inte bara prövar tvister mot näringsidkare som är med i den branschorganisation som står bakom nämnden, utan även mot oorganiserade näringsidkare som är verksamma i den aktuella branschen.

Besluten från de godkända nämnderna blir också bindande för näringsidkaren enligt samma principer som gäller för Forbrugerklagenævns avgöranden.

Tvister som kan hanteras av en privat godkänd nämnd behandlas inte av Forbrugerklagenævn.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen utövar viss tillsyn över de godkända privata nämnderna, för att säkerställa att de lever upp till de lagkrav som gäller.

Förutom de godkända privata nämnderna finns det ett antal sektorspecifika tvistlösningsorgan, som inte är godkända av regeringen. Sådana tvistlösningsorgan meddelar bara rekommendationer till parterna om hur en tvist kan lösas.

## 8.3 Norge

De centrala statliga tvistlösningsorganen i Norge på konsumentområdet är Forbrukerrådet och Forbrukertvistutvalget. Forbrukerrådet medlar bara mellan parter, medan Forbrukertvistutvalget prövar konsumenttvister och ger beslut som kan bli bindande för parterna.

För att Forbrukertvistutvalget ska pröva en tvist, måste tvisten först ha varit föremål för medling i Forbrukerrådet. Ungefär 80–85 procent av de ärenden som anmäls till Forbrukerrådet görs upp i godo, och kommer därmed aldrig under prövning i Forbrukertvistutvalget.

Forbrukerrådet förekommer med regionalkontor runtom i landet, och Forbrukertvistutvalget är situerat i Oslo.

Forbrukertvistutvalget har ett relativt begränsat kompetensområde, och prövar i princip bara tvister som faller under den norska konsumetköplagen (inklusive köp online) och lagen som reglerar köp av hantverkartjänster. Forbrukertvistutvalget prövar, förutom tvister mellan konsumenter och näringsidkare, även tvister mellan konsumenter. De allra flesta ärenden som anmäls av konsumenter mot konsumenter rör köp av begagnade bilar. Tvister mellan konsumenter och näringsidkare utgör ändå den helt övervägande delen av tvisterna som prövas av Forbrukertvistutvalget.

Forbrukertvistutvalget har de senaste åren avgjort cirka 1 200–1 400 ärenden per år.

När Forbrukertvistutvalget avgör tvister består nämnden av en ordförande och två andra ledamöter. Samtliga ledamöter i nämnden är jurister, och ordföranden är jurist med domarerfarenhet. Forbrukertvistutvalget har alltså inga ledamöter med särskild sakkunskap inom olika sektorer och inga konsumentrepresentanter. Enklare ärenden kan avgöras av handläggarna på nämndens kansli.

Ärendehandläggningen vid Forbrukertvistutvalget är uteslutande skriftlig och ärendena avgörs efter skriftväxling mellan parterna.

Besluten från Forbrukertvistutvalget blir bindande för både konsumenten och näringsidkaren om inte någon av parterna för saken vidare till domstol inom fyra veckor efter det att de får del av beslutet. Båda parter delges beslutet genom formell delgivning, dvs. med begäran om att mottagandet ska bekräftas, eller ytterst med hjälp av stämningsman. Även klagomålet delges motparten med formell delgivning.

Tvistlösningen vid Forbrukerrådet och Forbrukertvistutvalget är kostnadsfri för både konsumenten och näringsidkaren, och inga övre eller undre beloppsgränser tillämpas.

Utöver Forbrukerrådet och Forbrukertvistutvalget, finns det ett antal branschdrivna nämnder i Norge (cirka 18 stycken), som prövar en hel del tvister som inte omfattas av Forbrukertvistutvalgets kompetens. I många fall har dessa branschnämnder upprättats enligt en överenskommelse mellan Forbrukerrådet och de aktuella branschorganen. De privata branschnämnderna i Norge meddelar inga bindande beslut, utan bara rekommendationer.

## 8.4 Finland

Konsumenttvistenämnden är det statliga centrala tvistlösningsorganet i Finland för konsumenttvister. Nämnden har ett brett kompetensområde prövar de flesta typer av tvister mellan konsumenter och näringsidkare. De enda undantagen från Konsumenttvistenämndens verksamhetsområde är tvister rörande värdepapper och lagstadgad försäkring.

Nämnden avgör också tvister mellan privatpersoner i frågor som gäller bostadsköp, hyresförhållanden och överlåtelser av bostadsrätt.

De senaste åren har Konsumenttvistenämnden avgjort mellan 2 500–2 800 ärenden.

Konsumenttvistenämndens beslut är enbart av rekommendationskaraktär. Tvistlösning vid nämnden är kostnadsfri.

När Konsumenttvistenämnden avgör tvister består den i regel av en ordförande och fyra ledamöter, varav två företräder konsumentintresset och två näringsidkarintresset. Enklare ärenden kan avgöras på nämndens kansli. Nämnden kan ge utlåtanden till domstolarna i sådana tvister som omfattas av nämndens befogenheter. Nämnder ger också juridiska råd och annan handledning till de statliga konsumentrådgivarna.

Handläggningen vid Konsumenttvistenämnden är skriftlig och prövningen baseras på de handlingar som parterna ger in. Båda parter ges tillfälle att yttra sig över det som den andra parten ger in. Nämnden kan också vid behov begära utlåtande av en expert. Det finns ingen möjlighet att överklaga nämndens beslut.

Konsumenter kan också söka råd hos den statliga konsumentrådgivningen, som också ger medlingshjälp i tvister mellan konsument och näringsidkare. Rådgivningen och medlingshjälpen är avgiftsfri. Om tvisten inte går att lösa med konsumentrådgivningens hjälp, kan konsumenten föra ärendet till Konsumenttvistenämnden, men det är inte ett krav för prövning i Konsumenttvistenämnden att tvisten först har varit föremål för medling med hjälp av konsumentrådgivningen.

Vid sidan av Konsumenttvistenämnden finns Försäkrings- och finansrådgivningen och finansnämnderna (FINE). FINE-organisationen har grundats av Konsumentverket, Finansinspektionen och Finansbranschens Centralförbund. FINE finansieras av Finansbranschens Centralförbund men den är opartisk och oavhängig av den. Försäkrings- och finansrådgivningen ger råd till försäkrings-,

bank- och värdepapperskunder i problemsituationer och utreder kundernas klagomålsärenden. I anslutning till försäkrings- och finansrådgivningen verkar Försäkringsnämnden, Banknämnden och Värdepappersnämnden som på begäran av konsumenter ger utlåtanden av rekommendationskaraktär. När dessa nämnder fattar beslut, består de av en ordförande, som vanligen är en professor i juridik eller en pensionerad domare, och minst fyra andra ledamöter, som oftast är jurister. Handläggingen vid nämnderna är skriftlig.

## 8.5 Island

Island har ingen central statlig reklamationsnämnd. Inom vissa sektorer finns det lagkrav på att konsumenter ska ha tillgång till alternativ tvistlösning. Inom dessa sektorer kan konsumenter i regel anmäla klagomål till ett särskilt kansli inom konsumentmyndigheten eller något annat ministerium, som lämnar rekommendationer till parterna om hur tvister kan lösas. Inom en hel del andra områden, finns det privata branschreklamationsnämnder, bl.a. inom tvätt och bilreparationsbranschen. Även avgörandena från de privata branschnämnderna är enbart rådgivande.

# 9 De nya EU-rättsakterna

## 9.1 Bakgrunden till direktivet och förordningen

Studier som EU-kommissionen låtit utföra har visat att en betydande andel (cirka 20 procent) av konsumenterna inom EU stöter på problem när de köper varor och tjänster på den inre marknaden.[1] Trots att lagstiftningen i EU-medlemsstaterna i allmänhet säkerställer en hög konsumentskyddsnivå förblir konsumenternas problem ofta olösta, och deras förluster till följd av problem med köpta varor eller tjänster har uppskattats av kommissionen till 0,4 procent av EU:s BNP.

Kommissionen har i de studier som nämnts konstaterat att det råder stora skillnader mellan medlemsstater när det gäller både tillgång till alternativ tvistlösning och kvalitén på befintliga tvistlösningsorgan. Mycket tyder på att oron för att inte kunna hitta en lösning om tvist skulle uppstå, medför att konsumenterna tvekar inför att handla från andra länder. Konsumenterna utnyttjar därmed inte till fullo de möjligheter som den inre marknaden ger i fråga om större utbud av produkter och effektivare konkurrens när det gäller pris och kvalitet.

I inremarknadsakten[2] har kommissionen angett lagstiftning om alternativ tvistlösning som en av tolv nyckelåtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för den inre marknaden. I flaggskeppsinitiativet *En digital agenda för Europa*[3] inom Europa 2020-

[1] Se Consumer Conditions Scoreboard – Consumers at home in the single market, Ninth edition – July 2013, s. 6 och Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén, Alternativ tvistlösning vid konsumenttvister på den inre marknaden, KOM(2011) 791, slutlig, den 1 december 2011 och Eurobaromter 342, Consumer Empowerment s. 169.

[2] Inremarknadsakten – Tolv åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka[2] förtroendet för den inre marknaden – ”Gemensamma insatser för att skapa ny tillväxt”, KOM (2011) 206 slutlig, s. 9.

[3] Meddelande från Kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och regionkommittén, En digital agenda för Europa, KOM(2010) 245 slutlig/2, den 26 augusti 2010.

strategin föreslogs en EU-strategi för att förbättra de alternativa tvistlösningssystemen. Kommissionen aviserade inom ramen för denna strategi ett EU-verktyg för tvistlösning online för e-handel i syfte att öka konsumenternas och företagens förtroende för den digitala marknaden.

Kommissionen lade mot denna bakgrund i november 2011 fram ett lagstiftningspaket bestående av ett direktivförslag[4] om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och ett förordningsförslag[5] om tvistlösning online vid konsumenttvister. Förslagen åtföljdes av ett meddelande från kommissionen.[6] Under hösten 2013 pågick intensiva förhandlingar mellan rådet och parlamentet, som resulterade i en politisk överenskommelse. Rättsakterna publicerades i Europeiska Unionens officiella tidning den 18 juni 2013.

## 9.2 Direktivet om alternativ tvistlösning för konsumenter

Inför direktivets tillkomst identifierade EU-kommissionen några väsentliga brister som i dag försvårar konsumenters tillgång till effektiv tvistlösning utanför domstol vid köp av varor och tjänster på den inre marknaden.[7] Dessa brister är

1. sektoriella och geografiska luckor i de alternativa tvistlösningsorganens täckning,
2. bristande kännedom och otillräcklig information, vilket hindrar konsumenter och företag från att utnyttja alternativa tvistlösningsorgan, och
3. varierande kvalitet på alternativ tvistlösning.

[4] Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (KOM (2011) 793 slutlig).
[5] Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister (KOM (2011) 794 slutlig).
[6] Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén, Alternativ tvistlösning vid konsumenttvister på den inre marknaden, KOM(2011) 791, slutlig, den 1 december 2011.
[7] Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén, Alternativ tvistlösning vid konsumenttvister på den inre marknaden, KOM(2011) 791, slutlig, den 1 december 2011, s. 6 samt Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union av den 16 oktober 2009, s. 56–63, 112–115 och 120–121.

Mot bakgrund av dessa identifierade problemområden, har direktivet inriktats huvudsakligen på att säkerställa *att* konsumenter har tillgång till tvistlösningsförfaranden utanför domstol, *att* konsumenter har tillgång till relevant information om sådana tvistlösningsförfaranden, *att* de nationella tvistlösningsorganen lever upp till vissa kvalitetskrav och *att* verksamheten hos dessa övervakas av särskilt utsedda myndigheter.

Direktivet är ett minimidirektiv. Det innebär att medlemsstaterna, för att uppnå en högre konsumentskyddsnivå än vad som föreskrivs i direktivet, är fria att behålla eller införa bestämmelser som är strängare än de som följer av direktivet.

Direktivet är indelat i fem kapitel och omfattar 28 artiklar.

*Kapitel I* i direktivet innehåller allmänna bestämmelser om syfte, tillämpningsområde och definitioner. Syftet med direktivet är enligt *artikel 1* att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter inom EU har tillgång till tvistlösning utanför domstol i alla EU-länder. Artikeln föreskriver att medlemsstaterna ska se till att tvister som omfattas av direktivet kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller i direktivet angivna kvalitetskrav avseende sakkunskap, oberoende och opartiskhet samt öppenhet, effektivitet och rättssäkerhet.

I *artikel 2* anges direktivets tillämpningsområde. Direktivet ska tillämpas på förfaranden utanför domstol som syftar till att lösa inhemska och gränsöverskridande tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal mellan en näringsidkare som är etablerad i unionen och en konsument som är bosatt i unionen. Tillämpningsområdet omfattar förfaranden där parterna föreslås eller åläggs en lösning eller där parterna sammanförs syfte att underlätta en uppgörelse i godo (artikel 2.1). Som undantag gäller att direktivet i princip inte är tillämpligt på förfaranden som drivs i en enskild näringsidkares regi (artikel 2.2 a).

Direktivet avser bara konsumenters klagomål mot näringsidkare, inte förfaranden som inleds av en näringsidkare mot en konsument (artikel 2.2 g). Direktivet är vidare inte tillämpligt på företags interna system för klagomålshantering, tvister mellan näringsidkare eller direkta förhandlingar mellan näringsidkare och konsumenter (artiklarna 2.2 b, d och e). Direktivet är inte heller tillämpligt på försök av en domare att lösa en tvist under ett rättsligt förfarande (artikel 2.2 f).

Enligt direktivet ska alternativ tvistlösning som lever upp till direktivets krav finnas tillgänglig för samtliga marknader, förutom för tvister rörande hälso- och sjukvårdstjänster, utbildning som tillhandahålls av offentliga aktörer samt tvister angående icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse (artiklarna 2.2 c, h och i).

Det är upp till medlemsstaterna att besluta om de tvistlösningsorgan som är inrättade på deras territorium ska ge rekommendationer angående lösning av konsumenttvister eller kunna ålägga parterna bindande lösningar (artikel 2.4). Direktivet ställer inte upp någon skyldighet för näringsidkare att delta i tvistlösningsförfaranden eller att följa besluten.

Enligt *artikel 3* gäller att bestämmelserna i direktivet ska ha företräde framför bestämmelser i andra unionsakter som rör förfaranden utanför domstol som inleds av en konsument mot en näringsidkare om det föreligger konflikt mellan dessa. Enligt artikeln ska vidare direktivet inte påverka tillämpningen av direktiv 2008/52/EG om vissa aspekter på medling på privaträttens område eller tillämpningen av de bestämmelser om information till konsumenter om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter.

*Artikel 4* innehåller definitioner av centrala begrepp i direktivet, såsom vem som ska anses vara konsument och vem som ska anses vara näringsidkare i direktivets mening. Även begreppen köpeavtal och tjänsteavtal definieras, liksom vad som menas med inhemsk och gränsöverskridande tvist samt begreppen alternativt tvistlösningsförfarande och alternativt tvistlösningsorgan.

*Kapitel II* i direktivet innehåller bestämmelser om tillgång till och krav på alternativa tvistlösningsförfaranden. Enligt *artikel 5* ska medlemsstaterna underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och se till att sådana tvister som omfattas av direktivet och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller direktivets krav. Medlemsstaterna ska bl.a. se till att alternativa tvistlösningsorgan tar emot både inhemska och gränsöverskridande tvister och att de har en webbplats som ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet och även ger konsumenterna möjlighet att lämna in klagomål online och utbyta uppgifter på elektronisk väg. För att fullgöra sin skyldighet enligt direktivet kan medlemsstaterna använda sig av befintliga välfungerande alternativa tvistlösningsorgan och vid behov anpassa deras behörighetsområde, alternativt inrätta nya

organ eller sektorsövergripande organ för de sektorer där det inte finns något organ (artikel 5.3 jämfört med skäl 24).

Enligt direktivet gäller att de nationella tvistlösningsorganen får behålla förfaranderegler som säkerställer att de kan fungera effektivt, t.ex. möjligheten att avvisa tvister under någon viss beloppsgräns eller klagomål som konsumenten inte har lämnat in inom en fastställd tidsfrist eller tidigare har försökt lösa direkt med näringsidkaren (artikel 5.4). Om ett alternativt tvistlösningsorgan enligt sina förfaranderegler inte kan hantera en tvist, ska organet enligt artikeln inom tre veckor från det att klagomålet mottogs meddela båda parter en motivering till varför tvisten inte kan hanteras (artikel 5.4 andra stycket).

I *artikel 6* anges att medlemsstaterna ska se till att fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning har nödvändiga sakkunskaper och är oberoende och opartiska. Detta ska garanteras genom att säkerställa att dessa personer har tillräckliga kunskaper om lösning av konsumenttvister och om relevant lagstiftning. De ska vidare inte kunna utsättas för påtryckningar som skulle kunna påverka deras inställning till tvisten och de får inte stå i intressekonflikt med någon av parterna.

I *artikel 7* föreskrivs att medlemsstaterna ska se till att parterna ska få all information de behöver för att fatta ett välgrundat beslut innan de inleder ett alternativt tvistlösningsförfarande. De ska bl.a. informeras om eventuella kostnader, förfarandets längd och beslutets rättsverkan. Medlemsstaterna ska vidare se till att de alternativa tvistlösningsorganen offentliggör årliga verksamhetsrapporter med information om organens verksamhet. Informationen ska bl.a. innefatta uppgift om antalet mottagna tvister, den genomsnittliga tid det har tagit för organet att lösa tvister och antalet tvister som har avvisats. Även information om i vilken utsträckning organets beslut har efterlevts ska ingå i rapporten, om detta är känt.

I *artikel 8* föreskrivs att medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen är effektiva. Alternativa tvistlösningsförfaranden ska enligt direktivet vara enkla och snabba och i allmänhet inte ta mer än 90 kalenderdagar från och med att alla relevanta handlingar har kommit in till tvistlösningsorganet. Det alternativa tvistlösningsorganet ska kunna förlänga denna frist om det är nödvändigt med hänsyn till tvistens komplexitet. Förfarandet ska vara kostnadsfritt för konsumenter alternativt innebära en symbolisk avgift.

Alternativa tvistlösningsförfaranden ska vidare enligt *artikel 9* vara rättvisa, vilket innebär att parterna i en tvist till fullo känner till sina rättigheter och är medvetna om följderna av de val de gör inom ramen för ett sådant förfarande. De ska ha möjlighet att inom rimlig tid framföra sina ståndpunkter, att av det alternativa tvistlösningsorganet få tillgång till motpartens argument och bevis samt ta del av och kommentera eventuella expertutlåtanden som motparten lägger fram.

*Artikel 10* innehåller bestämmelser som ska säkerställa att konsumenter inte kan bli bundna av överenskommelser om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan som ingåtts i förväg och som innebär att konsumenten berövas sin rätt att gå till domstol (artikel 10.1). Av artikeln följer vidare att medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsförfaranden bara får meddela beslut som är bindande för parterna om de informerats och uttryckligen godtagit detta i förväg (artikel 10.2).

*Artikel 11* har bäring på system där tvistlösningsorganen meddelar beslut med rättsverkan som påverkar konsumenters rätt till domstolsprövning och innebär att konsumenter vid lagvalssituationer i sådana förfaranden inte får fråntas det skydd som tillkommer dem enligt bindande regler i deras hemlands lag.

*Artikel 12* behandlar tvistlösningsförfarandens effekter på talefrister och preskriptionsfrister. Av bestämmelsen följer att parter som anlitar alternativa tvistlösningsförfaranden där resultatet inte är bindande, inte senare ska vara förhindrade att inleda ett domstolsförfarande gällande tvistefrågan genom att sådana frister löper ut under förfarandet.

*Kapitel III* innehåller regler om information till konsumenter och samarbete mellan tvistlösningsorgan samt mellan tvistlösningsorgan och nationella myndigheter. När tvister uppstår måste konsumenter snabbt kunna fastställa vilka alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla deras tvist. Bestämmelserna i kapitlet avser att säkerställa att konsumenter kan hitta information om det behöriga organet i de viktigaste handelsdokumenten från näringsidkaren och i förekommande fall på dennes webbplats.

I *artikel 13* föreskrivs att näringsidkare som åtar sig eller är skyldiga att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter måste informera konsumenterna om de relevanta tvistlösningsorganen på sina webbplatser och i sina allmänna villkor. Sådan information ska lämnas på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt (artikel 13.1 och 2). Därutöver gäller att alla

näringsidkare måste informera konsumenter om alternativ tvistlösning när en tvist inte kan lösas direkt mellan konsumenten och näringsidkaren, dvs. i en tvistsituation (artikel 13.3).

Medlemsstaterna ska vidare enligt *artikel 14* se till att konsumenterna kan få hjälp vid gränsöverskridande tvister. Denna uppgift kan delegeras till konsumentcentrumen inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, ECC-Net (i Sverige Konsument Europa), som redan har till uppgift att hänvisa konsumenter till alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att hantera gränsöverskridande tvister.

I *artikel 15* anges en skyldighet för medlemsstaterna att se till att allmän information om alternativ tvistlösning tillhandahålls av tvistlösningsorganen och de europeiska konsumentcentrumen. Av bestämmelsen framgår också att EU-kommissionen och medlemsstaterna ska samarbeta för att se till att information om alternativ tvistlösning får lämplig spridning.

Enligt *artiklarna 16 och 17* ska medlemsstaterna uppmuntra samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan samt sådana organ och nationella myndigheter med ansvar för tillsynen av konsumentskyddslagstiftningen.

*Kapitel IV* behandlar de nationella behöriga myndigheternas och EU-kommissionens roll. Enligt *artiklarna 18–20* ska varje medlemsstat utse en behörig myndighet som, efter inhämtande av information från tvistlösningsorganen, ska avgöra vilka nationella tvistlösningsorgan som uppfyller kraven enligt direktivet. De behöriga myndigheterna ska sedan upprätta en förteckning över de tvistlösningsorgan som godkänns som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet och skicka den till kommissionen. De behöriga myndigheterna ska också utöva viss tillsyn över att de tvistlösningsorgan som har godkänts enligt direktivet, fortsätter att leva upp till de krav som följer av detta. För detta ändamål ska godkända tvistlösningsorgan vartannat år förse de behöriga myndigheterna med rapporter om sin verksamhet.

I *kapitel V* finns slutbestämmelser. Enligt *artikel 21* ska medlemsstaterna föreskriva påföljder för överträdelser av de nationella bestämmelser som har antagits om skyldighet för näringsidkare att tillhandahålla information (artikel 13).

I *artiklarna 22 och 23* föreskrivs att vissa justeringar ska göras i bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 om konsumentskyddssamarbete och i bilagan till direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbudsföreläggande för att skydda konsumenternas intressen.

I båda fallen handlar det om tillägg till förteckningar i dessa EU-rättsakter som möjliggör samarbete kring gränsöverskridande överträdelser.

Enligt *artikel 24* ska medlemsstaterna senast den 9 juli 2015 förse EU-kommissionen med en förteckning över de konsumentcentrum som har utsetts att bistå konsumenter med gränsöverskridande tvister och de behöriga myndigheter som utsetts för att övervaka efterlevnaden av direktivet. Senast den 9 januari 2016 ska medlemsstaterna även sända en första förteckning över de tvistlösningsorgan som avser att bli godkända enligt direktivet.

Enligt *artikel 26* ska kommissionen senast den 9 juli 2019 och därefter vart fjärde år lägga fram en rapport om tillämpningen av direktivet för Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén. I rapporten ska utvecklingen och användningen av alternativa tvistlösningsorgan och konsekvenserna för konsumenter och näringsidkare beaktas. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av direktivet.

Av *artiklarna 25 och 27* framgår att direktivet trädde i kraft den 7 juli 2013 och ska vara genomfört senast den 9 juli 2015.

## 9.3 Förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister

Som komplement till direktivet, har kommissionen även antagit förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister. Tanken är att förordningen och direkviet ska komplettera varandra. Genomförande av direktivet ska göra alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet tillgängliga i hela EU för alla konsumentklagomål vid avtalstvister i samband med försäljning av varor eller av tjänster. Förordning 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.

*Kapitel I* i förordningen innehåller allmänna bestämmelser om förordningens syfte, tillämpningsområde och definitioner. Syftet med förordningen är enligt *artikel 1* att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad, särskilt vad gäller dess digitala dimension, genom att inrätta en europeisk plattform för tvistlösning online som underlättar oberoende, opartisk, öppen, effektiv, snabb och rättvis lösning

av tvister mellan konsumenter och näringsidkare online utanför domstol.

I *artikel 2* anges förordningens tillämpningsområde. Förordningen ska tillämpas på tvister som har anmälts via onlineplattformen, som handlar om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal online mellan en konsument som är bosatt i unionen och en näringsidkare som är etablerad i unionen, och som prövas av ett alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet (artikel 2.1). Av artikeln följer vidare att förordningen ska tillämpas även på tvister som inleds av en näringsidkare mot en konsument, i den mån det enligt lagstiftningen i den medlemsstat där konsumenten har sin hemvist är möjligt att lösa sådana tvister genom alternativ tvistlösning (artikel 2.1). Det anges även att tillämpning av förordningen på tvister som inleds av en näringsidkare mot en konsument, inte ska innebära någon skyldighet för medlemsstaterna att säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan erbjuder förfaranden för tvistlösning utanför domstol av sådana tvister (artikel 2.4).

Enligt *artikel 3* gäller att förordningen inte ska påverka tillämpningen av direktiv 2008/52/EG om vissa aspekter på medling på privaträttens område.

*Artikel 4* innehåller definitioner av centrala begrepp i direktivet, såsom vem som ska anses vara konsument och vem som ska anses vara näringsidkare i förordningens mening. Även begreppen köpeavtal och tjänsteavtal definieras, liksom vad som menas med köpe- och tjänsteavtal online samt marknadsplats online och alternativt tvistlösningsorgan.

*Kapitel II* i förordningen innehåller bestämmelser om onlineplattformen. Enligt *artikel 5* ska kommissionen utveckla och vara ansvarig för driften av en europeisk onlineplattform för tvistlösning. Plattformen ska utgöras av en interaktiv webbplats som ger konsumenter och näringsidkare en enda ingång för prövning utanför domstol av tvister som uppstått vid gränsöverskridande e-handel. Plattformen ska tillhandahållas kostnadsfritt och finansieras av kommissionen. Konsumenter ska kunna lämna in klagomål till onlineplattformen på alla officiella EU-språk via ett elektroniskt formulär. Onlineplattformen ska informera den svarande parten om klagomålet och identifiera det eller de behöriga alternativa tvistlösningsorganen. Efter att parterna har enats om vilket tvistlösningsorgan de ska använda, ska onlineplattformen vidarebefordra klagomålet till det nationella alternativa tvistlösningsorgan som är behörigt att behandla tvisten. Onlineplattformen ska också till-

handahålla parterna och det alternativa tvistlösningsorganet en översättning av den information som är nödvändig för att lösa tvisten genom utbyte av uppgifter via onlineplattformen.

I *artikel 6* anges att kommissionen senast den 9 januari 2015 ska testa onlineplattformens och klagomålsformulärets tekniska funktioner och användarvänlighet, även när det gäller översättning. Testerna ska genomföras och utvärderas i samarbete med experter på tvistlösning online från medlemsstaterna och företrädare för konsumenter och näringsidkare.

Medlemsstaterna ska enligt *artikel 7* utse en kontaktpunkt för tvistlösning online och lämna dess namn och kontaktuppgifter till kommissionen. Medlemsstaterna får överlåta ansvaret för kontaktpunkterna för tvistlösning online till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, ECC-Net (i Sverige Konsument Europa), till konsumentorganisationer eller till ett annat organ. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska bistå konsumenter vid lösning av tvister som rör klagomål som lämnas in genom onlineplattformen. Varje kontaktpunkt ska ha minst två rådgivare för tvistlösning online.

*Artikel 8* innehåller bestämmelser om inlämnande av klagomål till onlineplattformen. Vid inlämnande av ett klagomål till onlineplattformen ska den klagande parten enligt bestämmelsen fylla i ett elektroniskt klagomålsformuläre som ska finnas tillgängligt på onlineplattformen. Klagande ska ange uppgifter som är tillräckliga för att fastställa vilket alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt. I en bilaga till förordnigen förtecknas vilka uppgifter som ska efterfrågas i det elektroniska klagomålsformuläret. Handlingar ska kunna biogas till stöd för klagomålet.

I *artikel 9* regleras behandling av klagomål vid onlineplattformen. Av bestämmelsen följer att ett klagomål som lämnas in till onlineplattformen ska behandlas, om alla de obligatoriska fälten i klagomålsformuläret har fyllts i. Om klagomålsformuläret inte har fyllts i fullständigt, ska klaganden informeras om att klagomålet inte kan behandlas, om inte anmälan kompletteras med den information som saknas. Efter att ha tagit emot ett fullständigt ifyllt klagomålsformulär ska onlineplattformen, på ett lättförståeligt sätt och utan dröjsmål, informera parterna om att de måste enas om ett alternativt tvistlösningsorgan som ska pröva tvisten, och att klagomålet annars inte kommer att behandlas vidare, samt information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla klagomålet, om något sådant kan fastställas av online-

plattformen på grundval av informationen i formuläret. Parterna ska sedan meddela onlineplattformen vilket tvistlösningsorgan som de har enats om, eller om de är skyldiga att använda ett visst alternativt tvistlösningsorgan. Onlineplattformen ska automatiskt vidarebefordra klagomålet till det alternativa tvistlösningsorgan som parterna har enats om.

Av artikeln följer vidare att det alternativa tvistlösningsorgan till vilket klagomålet har vidarebefordrats, utan dröjsmål ska informera parterna om huruvida det kan hantera tvisten. Det alternativa tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera en tvist som vidarebefordrats via plattformen ska också informera parterna om sina förfaranderegler.

Om inte parterna inom 30 kalenderdagar från det att klagomålsformuläret lämnades in har enats om ett alternativt tvistlösningsorgan, eller om det alternativa tvistlösningsorganet avvisar tvisten, ska klagomålet inte behandlas ytterligare. Den klagande parten ska då underrättas om möjligheten att kontakta en rådgivare för allmän information om andra möjligheter till rättslig prövning.

Bestämmelser om prövning av tvister som anmälts via onlineplattformen finns i *artikel 10*. Där framgår vissa skyldigheter för de alternativa tvistlösningsorganen. I artikeln anges att ett alternativt tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera en tvist som har vidarebefordrats av onlineplattformen ska slutföra det alternativa tvistlösningsförfarandet inom 90 dagar från det att tvistlösningsorganet har tagit emot alla för prövning av klagomålet relevanta handlingar (i enlighet med vad som gäller enligt direktivets artikel 8 e). Tvistlösningsorganet får inte kräva att parterna eller deras ombud närvarar fysiskt under förfarandet, såvida inte dess förfaranderegler föreskriver en sådan möjlighet och parterna är överens om att det ska gälla. Det alternativa tvistlösningsorganet ska också utan dröjsmål informera onlineplattformen om datum för mottagande av klagomålsärendet, föremålet för tvisten, datum för slutförande av det alternativa tvistlösningsförfarandet och resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet. Tvistlösningsorganet ska inte vara skyldigt att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet via onlineplattformen.

Enligt *artikel 11* ska kommissionen inrätta en databas, där uppgifter som parterna och de alternativa tvistlösningsorganen lämnar till onlineplattformen ska lagras. Databasen ska omfattas av gällande lagstiftning om uppgiftsskydd.

*Artikel 12* rör behandling av de personuppgifter som lagras i kommissionens databas i samband med anmälningar till onlineplattformen. Av artikeln framgår bl.a. att tillgång till uppgifter om en tvist, inklusive personuppgifter, som har lagrats i kommissionens databas, bara ska medges det alternativa tvistlösningsorgan som hanterar tvisten och, i den mån det är nödvändigt, kontaktpunkterna för tvistlösning online. Artikeln innehåller också bestämmelser om lagring av uppgifter i databasen och om vem som ska betraktas som registeransvarig vid kontaktpunkterna, de alternativa tvistlösningsorganen och kommissionen.

Enligt *artikel 13* gäller att kontaktpunkterna för tvistlösning online ska omfattas av tystnadsplikt eller andra likvärdiga sekretessförbindelser som föreskrivs i lagstiftningen i medlemsstaten i fråga samt att kommissionen ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att trygga säkerheten för de uppgifter som behandlas i enlighet med denna förordning.

*Artikel 14* handlar om information till konsumenter. Näringsidkare som är etablerade inom EU och som ägnar sig åt e-handel ska på sina webbplatser tillhandahålla en länk till onlineplattformen och ange sina e-postadresser (artikel 14.1). Sådana näringsidkare som ägnar sig åt e-handel, och som har åtagit sig eller är skyldiga att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter, ska tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen på sina webbplatser och, om erbjudandet görs via e-post, i det e-postmeddelandet. Informationen ska i tillämpliga fall också tillhandahållas i de allmänna villkoren för köpeavtal och tjänsteavtal online (artikel 14.2). Bestämmelserna i förordningen om skyldighet för näringsidkare att lämna information till konsumenter, ska inte påverka tillämpningen av bestämmelserna om näringsidkares informationsskyldighet enligt direktivet, eller enligt andra EU-rättsakter (artikel 14.3). Om näringsidkare är skyldiga att tillhandahålla information enligt förordningen och direktivet, ska de om möjligt tillhandahålla den informationen samtidigt (artikel 14.7).

Av artikeln följer vidare att den förteckning som kommissionen ska upprätta över alternativa tvistlösningsorgan som har godkänts enligt direktivet (artikel 20.4 i direktivet), ska offentliggöras på onlineplattformen (artikel 14.4). Vidare ska medlemsstaterna se till att alternativa tvistlösningsorgan, konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum (ECC), de behöriga myndigheter som fastställs enligt direktivet (artikel 18.1 i direktivet) tillhandahåller en elektronisk länk till onlineplattformen (artikel 14.5).

Medlemsstaterna ska också uppmana konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen (artikel 14.6).

I *artikel 15* föreskrivs att de nationella myndigheter som utsetts till behöriga myndigheter enligt direktivet (se artikel 4.1 och 18 i direktivet), ska bedöma om de alternativa tvistlösningsorganen fullgör sina skyldigheter enligt förordningen.

I *kapitel III* finns slutbestämmelser. Enligt *artikel 16* ska ett kommittologiförfarande tillämpas vid bestämmande av vilka åtgärder som krävs med anledning av förordningen. Enligt *artikel 17* ska, med vissa förbehåll som anges i artikeln, befogenhet att anta delegerade akter ges till kommissionen. Enligt *artikel 18* ska medlemsstaterna föreskriva påföljder för överträdelser av förordningen och vidta alla de åtgärder som är nödvändiga för att se till att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

I *artiklarna 19 och 20* föreskrivs att vissa justeringar ska göras i bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 om konsumentskyddssamarbete och i bilagan till direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbudsföreläggande för att skydda konsumenternas intressen. I båda fallen handlar det om tillägg till förteckningar i dessa EU-rättsakter som möjliggör samarbete kring gränsöverskridande överträdelser.

Enligt *artikel 21* ska kommissionen rapportera till Europaparlamentet och rådet om hur onlineplattformen fungerar och om tillämpningen av förordningen.

Av *artikel 22* framgår att förordningen trädde i kraft den 7 juli 2013 och den ska tillämpas fullt ut från den 9 januari 2016.

# DEL III

## Överväganden

# 10 Trender och förväntade förändringar av betydelse för tvistlösning på konsumentområdet

## 10.1 Inledning

Konsumenterna möter i dag stora förändringar, som innebär nya möjligheter men också svårigheter. I detta kapitel gör vi en översiktlig kartläggning av vilka övergripande trender och förväntade förändringar i samhället, utöver aktuell EU-lagstiftning, som kan tänkas ha betydelse för hantering av konsumenttvister utanför domstol i Sverige.

## 10.2 Tillgång till information

Information finns i stort sett överallt i dagens samhälle och tillgången till både kommersiell och oberoende information har ökat påtagligt genom internet. Dagens konsumenter kan därmed på ett enklare och snabbare sätt än vad som tidigare var möjligt hämta information i sin köpprocess, exempelvis om varors och tjänsters egenskaper och kvalitet eller information om sina rättigheter och skyldigheter i samband med köp och när problem uppstår efter ett köp.

En förutsättning för att kunna hämta webbaserad information är att ha tillgång till dator och internetuppkoppling. I Sverige är den tillgången stor hos befolkningen. Enligt Statistiska centralbyrån hade 94 procent av befolkningen i åldern 16–84 år tillgång till dator i hemmet 2012 och 93 procent hade tillgång till internet samma år. Statistiska centralbyråns undersökningar visar vidare att 80 procent av svenskarna använder internet i stort sett varje dag (Statistiska

centralbyråns rapport 2012, *Privatpersoners användning av datorer och internet 2012*). Den tekniska utvecklingen har alltså inneburit att dagens konsumenter har helt andra förutsättningar att få del av och dela med sig av information än tidigare. En god tillgång till information är positivt för konsumenterna men det har också medfört att informationsflödet blivit mer oöverskådligt för den enskilde konsumenten. Utvecklingen innebär även en risk för att de konsumenter som inte har tillgång till eller nödvändiga kunskaper om modern teknik försvagas.

Att den digitala tekniken blir en norm och ett krav, ger alltså nya möjligheter och öppnar för nya kommunikationskanaler men riskerar samtidigt att stänga ute grupper av konsumenter. Vid utformningen av systemet för alternativ tvistlösning för konsumenter måste denna aspekt beaktas. Fördelarna med den moderna tekniken bör naturligtvis utnyttjas för att skapa ett så smidigt och effektivt system som möjligt, men systemet måste också anpassas så att det inte blir svårtillgängligt för vissa grupper av konsumenter.

## 10.3 Nya säljkanaler

Konsumenter möts idag av en ökad mängd köpbudskap, genom marknadsföring som i viss mån blivit aggressivare och som når konsumenter på fler och fler sätt. Den snabba tekniska utvecklingen bidrar exempelvis till att nya försäljningskanaler och affärsmetoder kontinuerligt utvecklas, och den tilltagande digitaliseringen gör att det blivit lättare för näringsidkare att sprida kommersiella erbjudanden och anpassa dem till särskilda målgrupper och individer. Många nås av marknadsföring såväl via telefon och sms som via e-post och gatuförsäljning, men också i redaktionella texter. Detta innebär att konsumenter allt oftare befinner sig i köpsituationer utan att ha sökt sig till dem. Detta ökade tryck på konsumenter innebär, enligt vår bedömning, att konsumenter har ett ökande behov av god tillgång till oberoende information, men också till effektiv och säker tvistlösning.

## 10.4 E-handeln ökar

Den tekniska utvecklingen påverkar i mycket hög utsträckning konsumtionsmönster i samhället. Utvecklingen har ökat möjligheten för konsumenter att handla över internet, dels av näringsidkare men också av privatpersoner (exempelvis på webbplatser som Tradera eller Blocket).

Statistik visar att handeln på internet ökar kraftigt i förhållande till annan detaljhandel. Enligt Ebarometern[1] (E-barometern, *Den svenska detaljhandelns utveckling inom e-handeln*, Q1 2013) var den svenska e-handelns omsättning 31,6 miljarder kronor under första kvartalet 2013. Försäljningen över internet ökade därmed med 18 procent jämfört med året innan. Under samma period ökade försäljningen för detaljhandeln totalt med 1,1 procent. Trenden är särskilt tydligt inom området för hemelektronik. Försäljningen av hemelektronik över nätet ökade under första kvartalet 2013 med 20 procent, samtidigt som branschen i sin helhet minskade sin omsättning med 5,5 procent. Kategorierna hemelektronik samt kläder/skor var störst omsättningsmässigt på nätet under det första kvartalet 2013. Den snabbaste tillväxten finns inom sport/fritid och heminredning/möbler.

Även handeln via utländska e-handelsföretag har ökat. Svensk Handel har i en rapport från 2011 (Svensk Handel, *Så handlar vi på nätet – Företag och konsumenter på en global e-handelsmarknad*, 2011) angett att var tredje svensk då hade handlat från ett utländskt e-handelsföretag under det senaste året. I rapporten framgår också att svenskarnas e-handlande utanför Sveriges gränser 2011 uppgick till 1,5 miljarder kronor, vilket motsvarade en ökning med cirka 20 procent från 2010. Samtidigt har EU-kommissionen i en rapport konstaterat att EU-medborgare generellt fortfarande är mer benägna att handla online från näringsidkare i sitt eget hemland, än av företag i andra EU-länder (*Consumer Conditions Scoreboard – Consumers at home in the single market*, Ninth edition – July 2013, s. 6). Enligt rapporten känner sig 6 av 10 konsumenter trygga med att handla online från nationella företag, medan bara en tredjedel av konsumenterna känner motsvarande trygghet vid gränsöverskridande handel online. Av kommissionens undersökning framgår att en bidragande orsak till att konsumenter avhåller sig från gränsöverskridande handel är rädsla för en framtida tvist. Kommissionens statistik visar vidare att även näringsidkare avstår från att handla

[1] E-barometern ges ut av Posten i samarbete med Svensk Distanshandel och HUI Research.

med konsumenter i andra medlemsstater på grund av osäkerhet när det gäller hanteringen av en eventuell tvist.

Den generella utvecklingen går alltså mot en alltmer digitaliserad och global marknad. Därtill kommer att ett syfte med nu aktuell EU-lagstiftningen är att öka benägenheten hos konsumenter och näringsidkare att ägna sig åt gränsöverskridande handel, genom att förbättra tillgången till och kunskapen om alternativ tvistlösning samt kvaliteten hos de organ som hanterar konsumenttvister. Mot denna bakgrund är ett rimligt antagande att antalet nationella och gränsöverskridande tvister på grund av handel online kommer att öka.

## 10.5 Hållbar konsumtion

Hållbar konsumtion kommer allt mer i fokus inom mer eller mindre samtliga sektorer, vilket innebär ett stort ansvar både för samhället och för den enskilde konsumenten. I hållbar konsumtion inkluderas hälsa, miljö, ekonomisk och social rättvisa samt djurskydd (se Sveriges Konsumenters rapport *Sveriges Konsumenters inriktning 2014*[2]).

På en väl fungerande marknad är det konsumenterna som genom sina val styr vilka företag som på lång sikt kommer att finnas kvar och utvecklas väl. För att detta ska fungera krävs ett konsumentkollektiv som kan göra medvetna och aktiva val och vågar och har möjlighet att ställa krav, såväl före som efter ett köp. Vi bedömer att förbättrade möjligheter för konsumenter att få klagomål mot näringsidkare prövade på sikt bör kunna påverka utvecklingen i riktning mot en marknad som producerar mer hållbara produkter och mer seriösa tjänster. Detta gäller särskilt inom sektorer med ett stort utbud av lågprisprodukter, såsom exempelvis marknaden för kläder och skor samt handeln med hemelektronik. Vid sidan av konsumenters mer omedelbara behov av tvistlösning, bör därför även hållbarhetsaspekten beaktas vid exempelvis fastställande av beloppsgränser för prövning av tvister i ARN.

[2] Rapporten utgör ett bakgrundsdokument till den verksamhetsplan som Sveriges Konsumenter har sänt in till Konsumentverket 2013.

## 10.6 Problemområden

Konsumentverket har analyserat vilka branscher som innebär störst problem för konsumenter när det gäller missnöje efter köp och klagomål till näringsidkare (*Konsumentrapporten 2013*). Av analysen framgår att de konsumentmarknader som i dessa avseenden innebär störst problem för konsumenterna är följande.

- Telekommunikation
- Försäkringar
- Hantverkstjänster
- Begagnade bilar
- Möbler
- Bilverkstäder
- Elektronikvaror
- Kläder och skor
- Resor (flyg)
- Bank- och finanstjänster
- El
- Juridiska tjänster och bokföringstjänster

Vid utformning av systemet för hantering av konsumenttvister bör det säkerställas att tillgången till tvistlösning är god för konsumenter inom dessa områden, särskilt vid fastställande av beloppsgränser för prövning av tvister i ARN.

I följande avsnitt belyser vi särskilt utvecklingen inom vissa särskilda sektorer.

## 10.7 Närmare angående utvecklingen inom vissa sektorer

### 10.7.1 Elektronik

Den snabba tekniska utvecklingen gör att utbudet av tekniskt komplicerade produkter ständigt ökar. Nya produkter utvecklas hela tiden och traditionella vardagsprodukter såsom telefoner och olika hushållsapparater blir alltmer tekniskt komplexa. Denna utveckling medför att konsumenter köper fler och fler tekniskt komplicerade elektroniska produkter, ofta för vardagsbruk. Även utbudet och behovet av sidoprodukter till exempelvis surfplattor, datorer och tv-apparater ökar, och inom det området finns ett stort utbud av lågprisprodukter.

Den stora efterfrågan på elektronikområdet och utbudet av lågprisprodukter, innebär att den enskilde konsumenten har en svag ställning gentemot näringsidkare på området. ARN:s elavdelning är också i dag en av de avdelningar inom nämnden som tar emot flest klagomål. En slutats som kan dras av detta, är att konsumenter har ett stort behov av tillgång till alternativ tvistlösning inom området för elektronik. Detta bör beaktas vid utformningen av systemet för alternativ tvistlösning, exempelvis när det gäller fastställande ARN:s beloppsgränser för prövning av tvister rörande sådana produkter.

### 10.7.2 Kläder och skor

Många konsumenter handlar i dagsläget kläder och skor av varierande kvalitet till kraftigt pressade priser. Detta gäller inte minst produkter till barn. Liksom på området för elektronik, medför alltså utvecklingen inom sko- och klädbranschen att konsumenter har ett växande behov av att kunna få klagomål mot näringsidkare prövade, även om de rör relativt låga belopp.

### 10.7.3 Finansiella tjänster

Finansiella tjänster blir allt mer komplexa och formerna för krediter förändras. Samtidigt ökar antalet konsumenter som köper sådana tjänster över nätet. Även gränsöverskridande konsumentköp ökar på området. Marknadsföringen på området kan också i vissa fall vara aggressiv, och rikta sig mot utsatta grupper, exempelvis när det

gäller s.k. snabblån. Även marknaden för betaltjänster är under snabb utveckling, samtidigt som rättspraxis på det området är relativt outvecklad och konsumenter ofta kan ha svårt att nå framgång tvister mot näringsidkare, exempelvis i ärenden rörande obehöriga transaktioner.

Skyddet vid köp av finansiella tjänster, inklusive möjligheten att få eventuella tvister prövade, är bl.a. av nu angivna skäl ett viktigt konsumentintresse. En särskild utredning, Utredningen om konsumentskydd vid finansiell rådgivning, har också lämnat ett betänkande när det gäller just konsumentskyddet vid finansiell rådgivning (SOU 2014:4, *Det måste gå att lita på konsumentskyddet*). Vi återkommer i kapitel 15 nedan till ett förslag från den utredningen som rör tvistlösning på konsumentområdet (se kapitel 14).

## 10.8 Höjda ansökningsavgifter till domstol

För närvarande är avgiften för att anmäla en tvist till allmän domstol 450 kronor, oavsett vilket värde tvisten rör. Regeringen har nu beslutat att höja ansökningsavgifterna till domstol väsentligt.[3] Avgiften för förenklade tvistemål kommer att bli 900 kronor, och avgiften i ordinära tvistemål kommer att uppgå till 2 800 kronor. En tilläggsavgift ska också tas ut vid överlämnande av mål från Kronofogdemyndigheten – 600 kronor för förenklade tvistemål och 2 500 kronor för ordinära tvistemål. De nya ansökningsavgifterna

Det är enligt vår bedömning rimligt att anta att höjda avgifter för prövning av tvister i allmän domstol kommer att medföra ett i viss mån ökat behov av tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter, och därmed i någon utsträckning kommer att bidra till en ökad ärendetillströmning till ARN.

## 10.9 Ny rikstäckande konsumentupplysningstjänst

Som redan har nämnts (se avsnitt 5.5), har regeringen beslutat att inrätta en gemensam kontaktpunkt för det oberoende konsumentstödet i form av en konsumentupplysningstjänst per telefon och en webbaserad informationstjänst (se prop. 2013/14:1, utg.omr. 18, s. 78 samt förordning [2014:110] om en upplysningstjänst för kon-

[3] Se Förordning (2014:256) om ändring i förordningen (1987:452) om avgifter vid de allmänna domstolarna.

sumenter). Genom denna upplysningstjänst, som ska samordnas av Konsumentverket, ska konsumenter kunna få svar på frågor om rättigheter och skyldigheter före och efter köp.

Information om ARN kommer att kunna spridas på ett effektivt sätt till många konsumenter genom den nya konsumentupplysningstjänsten. Det skulle kunna leda till att fler tvister anmäls till nämnden. Å andra sidan är också tanken att konsumenter på ett enklare och smidigare sätt ska kunna få råd om sina rättigheter och skyldigheter i olika situationer, inklusive när konsumenten har framställt ett klagomål till en näringsidkare som denne vägrat att acceptera. Den nya upplysningstjänsten skulle därför lika gärna kunna leda till att fler tvistsituationer mellan konsumenter och näringsidkare klaras upp, utan att konsumenten behöver anmäla näringsidkaren till ARN. Det är alltså inte möjligt att i dagsläget förutse i vilken riktning som den nya centrala konsumentupplysningstjänsten kommer att påverka ärendetillströmningen till ARN.

## 10.10 Nya bestämmelser om alternativ tvistlösning i EU-rättsakter

Nya EU-rättsakter förhandlas och antas kontinuerligt på konsumentområdet. I den mån sådana rättsakter innehåller generella krav på att konsumenter ska ha tillgång till alternativ tvistlösning, avgör det nya direktivet om alternativ tvistlösning för konsumenter hur långt skyldigheten att tillhandahålla sådana organ sträcker sig, och vilka krav som ska ställas på organen (se prop. 2013/14:84, s. 20).[4] För närvarande pågår därutöver förhandlingar om nya och omarbetade EU-rättsakter som kan komma att innehålla specifika krav på tillgång till alternativ tvistlösning inom vissa områden, och för vissa särskilt utpekade aktörer.[5] Antagande av EU-rättsakter med sådant

[4] Här kan nämnas att ARN prövar tvister som rör flygpassagerares rättigheter enligt en EU-förordning på området, oavsett om passageraren i fråga har rest privat eller i tjänsten. Se t.ex. ARN:s beslut av den 15 november 2010 i ärende Ä 2010-3332, samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning, och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91.

[5] Som exempel kan nämnas att förhandlingar för närvarande pågår angående sådana bestämmelser om tvistlösning i vissa EU-rättsakter på det finansiella området. Se t.ex. Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om betaltjänster på den inre marknaden och om ändring av direktiven 2002/65/EG, 2013/36/EG och 2009/110/EG samt upphävande av direktiv 2007/64/EG KOM (2013) 547 final samt Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om försäkringsförmedling, COM(2012) 360 final.

innehåll kan eventuellt innebära att vissa anpassningar krävs när det gäller tillgången till alternativ tvistlösning i Sverige, i synnerhet ARN:s verksamet. Det är inte möjligt att nu förutse vilka åtgärder som nya EU-rättsakter kan komma att kräva i detta avseende. Vi kan bara konstatera att regeringen, i respektive genomförandearbete, bör bevaka och analysera hur bestämmelserna i de nya rättsakterna förhåller sig till ARN:s kompetensområde enligt nämndens instruktion.

## 10.11 Sammanfattande bedömning

**Bedömning**: Nya problem mellan konsumenter och näringsidkare uppstår bl.a. genom den ökande e-handeln inom Sverige och över gränserna, ett ökat utbud av lågprisprodukter inom vissa sektorer, samt uppkomsten av nya produkter och tjänster, som inte minst beror på den fortsatt snabba tekniska utvecklingen. Dessa förhållanden, tillsammans med att ansökningsavgifterna till domstol höjs, gör att konsumenter har ett ökande behov av tillgång till effektiv och högkvalitativ tvistlösning utanför domstol. Verksamheten vid ARN måste utformas och anpassas för att möta det ökande behovet och nya utmaningar som uppkommer.

Det är tydligt att konsumenter i dagsläget står inför en marknad som förändras i snabb takt. Nya problem mellan konsumenter och näringsidkare uppstår bl.a. med anledning av den snabba digitala utvecklingen, den ökande e-handeln, inom Sverige och över gränserna, samt uppkomsten av nya produkter och tjänster. Enligt vår bedömning innebär förutsättningarna på marknaden att konsumenters behov av effektiv och högkvalitativ utomrättslig tvistlösning kan förväntas öka. Även de höjda anmälningsavgifterna till domstol kan i viss mån innebära att konsumenter kan ha ett ökat behov av att kunna anmäla tvister till ARN.

Det svenska systemet för hantering av konsumenttvister utanför domstol måste utformas för att möta det ökande behovet av tvistlösning för konsumenter och de nya utmaningar som kommer att uppstå. Behovet av tillgång till utomrättslig prövning av konsumenttvister bör exempelvis få betydelse för fastställande av beloppsgränser för prövning av tvister i ARN (se avsnitt 12.7.4). ARN:s resurser måste också kontinuerligt ses över och anpassas för att

säkerställa att nämnden har kapacitet att på ett säkert och effektivt sätt pröva konsumenttvister inom de områden som omfattas av nämndens kompetensområde. Som vi kommer att utveckla närmare nedan (se kapitel 14 och 18), bedömer vi att verksamheten vid ARN bör stärkas och utformas så att den kan möta det ökande behovet av tillgång till tvistlösning, och även i övrigt anpassas efter nya behov allteftersom de uppstår.

# 11 Bör Allmänna reklamationsnämndens avgöranden vara bindande?

## 11.1 Bakgrund och utredningens uppdrag

ARN:s avgöranden är inte bindande, utan nämnden lämnar rekommendationer till parter om hur tvister bör lösas. Eftersom ARN:s beslut inte kan verkställas tvångsvis, måste konsumenter väcka talan vid allmän domstol om de vill gå vidare med sina krav mot näringsidkare som inte frivilligt har följt nämndens avgörande.

Ur ett konsumentskyddsperspektiv är det viktigt att se till att näringsidkare i så stor utsträckning som möjligt följer ARN:s beslut. Alternativet att vända sig till ARN i stället för till domstol kan annars te sig meningslöst för konsumenterna. I vårt uppdrag ingår att överväga och föreslå lämpliga åtgärder för att få fler näringsidkare att följa avgörandena från ARN. Vi ska särskilt analysera för- och nackdelar med att införa ett system som innebär att ARN meddelar bindande beslut i stället för att lämna rekommendationer.

I detta kapitel behandlar vi frågan om ARN:s beslut bör göras bindande. Sedan återkommer vi i kapitel 15 till frågan om det finns andra åtgärder som kan vidtas för att öka följsamheten till ARN:s avgöranden.

## 11.2 Tidigare utredningar

Frågan om ARN bör meddela bindande beslut som kan verkställas tvångsvis mot näringsidkare, i stället för rekommendationer, har tidigare behandlats i Reklamationsutredningens betänkande (SOU 1978:40) och i den efterföljande propositionen (prop. 1979/80:114).

Ett system med verkställbara beslut föreslogs inte i dessa lagstiftningsärenden, främst med hänvisning till att ett sådant system i hög grad skulle behöva utformas som ett domstolsförfarande. Det framhölls att det bl.a. skulle behöva ställas högre krav på utformningen av avgörandena och att ett formellt delgivningsförfarande skulle behöva tillämpas. Det framfördes också att den formalisering som skulle följa om besluten gjordes verkställbara till viss del skulle förta styrkan i förfarandet vid ARN, såsom att ARN kan vara friare i sin prövning av tvisterna och att förfarandet är enkelt och smidigt. Att ha två likartade system för prövning av konsumenttvister ansågs inte ändamålsenligt. Ett förfarande där avgörandena från ARN skulle bli bindande om parterna inte inom viss tid överklagade till domstol ansågs inte heller lämpligt, eftersom konsumenter då mot sin vilja skulle kunna tvingas att delta i ett domstolsförfarande, med eventuella kostnader som följd.

Även 1993 års Konsumentpolitiska kommitté (SOU 1994:14) övervägde frågan om karaktären av ARN:s avgörande. Utredningen konstaterade, i likhet med Reklamationsutredningen, att ett system med verkställbara beslut från ARN skulle kräva att verksamheten vid nämnden formaliserades, bl.a. genom att handlingar i ärenden och nämndens avgöranden skulle behöva delges parterna i formell ordning. Utredningen framhöll att ARN:s verksamhet även i fortsättningen borde vara informell och utgöra ett alternativ till domstolsförfarande, med en obyråkratisk organisation och ett förenklat förfarande. Även kommittén kom mot den bakgrunden fram till att det inte var ändamålsenligt att göra ARN:s beslut bindande.

## 11.3 Grundläggande rättsliga utgångspunkter

### 11.3.1 Inledning

Nedan belyser vi några grundläggande rättsliga utgångspunkter som sätter ramarna för våra överväganden när det gäller frågan om ARN:s beslut bör göras bindande eller inte.

### 11.3.2 Regeringsformen

I regeringsformen finns regler om domstolarnas och förvaltningsmyndigheternas uppgifter, och bestämmelser som reglerar normgivning när det gäller prövning av tvister mellan enskilda.

Enligt 1 kap. 8 § regeringsformen finns för rättskipningen domstolar och för den offentliga förvaltningen statliga och kommunala förvaltningsmyndigheter. Någon definition av begreppet rättskipning finns inte i regeringsformen. Viss ledning kan hämtas i 11 kap. 5 § regeringsformen, enligt vilken rättstvist mellan enskilda inte utan stöd i lag får avgöras av annan myndighet än domstol. 1993 års domarutredning (SOU 1994:99 s. 38) beskrev innebörden av begreppet rättskipning som ”att objektivt och opartiskt avgöra rättsliga tvister mellan enskilda intressen eller mellan ett enskilt intresse och ett allmänt intresse […]”.

Av bestämmelserna i regeringsformen framgår alltså att det i första hand ankommer på domstolarna att avgöra rättstvister mellan enskilda, och att det krävs stöd i lag för att den uppgiften ska få utföras av någon annan myndighet.

Det kan konstateras att ARN:s verksamhet inte är lagreglerad, utan att hantering av konsumenttvister sker med stöd av förordningen med nämndens instruktion. Ovan nämnda bestämmelser i regeringsformen innebär att nämndens tvistlösande verksamhet skulle behöva regleras i lag om nämndens beslut gjordes bindande.

### 11.3.3 Rätten till domstolsprövning enligt Europakonventionen

Hur systemet för prövning av konsumenttvister utanför domstol kan utformas, styrs vidare av Sveriges åtaganden enligt Europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna (Europakonventionen). Konventionens krav innebär att enskilda, fysiska och juridiska personer, inte får berövas möjligheten till en rättvis och rättssäker domstolsprocess när det gäller prövning av vissa rättigheter och skyldigheter. Konventionen är inkorporerad i svensk rätt genom lag (1994:1219) om den europeiska konventionen angående skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna.

Rätten till domstolsprövning och en rättssäker process regleras i artikel 6 i Europakonventionen. Av relevans i det här sammanhanget är artikel 6.1, där det bl.a. framgår att var och en, vid prövningen av hans civila rättigheter och skyldigheter, ska vara berättigad till en rättvis och offentlig förhandling inom skälig tid och inför en oavhängig och opartisk domstol, som upprättats enligt lag. I fråga om tolkningen av begreppet *civila rättigheter och skyldigheter* finns en omfattande rättspraxis. Av relevans i detta sammanhang är

att klara fall av tvister om civila rättigheter är de som t.ex. gäller fordringsanspråk, skadestånd eller rätt till egendom, alltså sådana frågor som normalt handläggs som tvistemål vid nationella domstolar.[1] Avtalsrättsliga konsumenttvister som hanteras av ARN rör alltså i regel sådana civila rättigheter som omfattas av Europakonventionens artikel 6.1.

Tvister som omfattas av konventionen måste enligt artikeln kunna prövas i ett domstolsförfarande som tillgodoser följande krav[2]:

a) Domstolen ska vara oberoende och opartisk.

b) Domstolen ska ha inrättats enligt lag.

c) Förfarandet ska vara korrekt och rättvist mot den enskilde.

d) Förfarandet ska i allmänhet vara muntligt och offentligt.

e) Domstolsprövningen ska ske inom skälig tid.

f) Domen ska avkunnas offentligt.

Värt att notera i detta sammanhang är att kravet på att förfarandet ska vara muntligt (punkten d) innebär att parter ska ha möjlighet att framställa sin sak vid en muntlig förhandling, inklusive att åberopa muntlig bevisning.[3] Rätten till muntlig förhandling har behandlats utförligt i avgöranden från Europadomstolen. Av domstolens praxis framgår att artikel 6.1 i princip kräver att parterna har möjlighet till muntlig förhandling när det gäller prövning av frågor om civila rättigheter eller skyldigheter och tvisten aktualiserar bevisfrågor.[4] En annan sak är att parter frivilligt kan avstå från rätten till domstolsprövning, t.ex. genom att sluta ett avtal om skiljedom som utesluter domstols behörighet.[5]

Kravet på en rättvis rättegång (punkten c ovan), innebär bl.a. att rättegången måste följa mer eller mindre strikta procedurregler och parterna måste veta vilka procedurregler som är tillämpliga.[6]

Eftersom ARN prövar tvister rörande enskildas civila rättigheter och skyldigheter, följer det av Europakonventionen att processen vid ARN inte får begränsa parternas möjlighet att få saken prövad

[1] Hans Danelius, *Mänskliga rättigheter i Europeisk praxis, En kommentar till Europakonventionen om de mänskliga rättigheterna*, Fjärde upplagan, 2012, Zeteo, s. 154.
[2] Sammanställningen är hämtad ur SOU 2007:26, s. 154.
[3] Danelius, *a.a.*, s. 225.
[4] Danelius, *a.a.*, s. 224.
[5] Danelius, *a.a.*, s. 196.
[6] Danelius, *a.a.*, s. 291 f.

av en domstol som lever upp till konventionens krav. Om besluten från ARN skulle göras bindande, innebär det att ARN antingen måste anpassas så att nämnden lever upp till de krav som ställs i konventionen, eller att parterna efter nämndens beslut måste ha möjlighet att föra saken vidare till en domstol i konventionens mening. Vi återkommer till den här frågan i avsnitt 11.7.2 nedan.

### 11.3.4 Begreppen rättskraft, laga kraft och verkställbarhet

Innan vi går in på våra överväganden när det gäller ARN:s avgöranden, är det nödvändigt att klargöra vad som kan avses med att ett beslut är *bindande*. Ett bindande avgörande från en domstol eller annan myndighet kan nämligen ha betydelse för de inblandade parterna på olika sätt. Här behandlar vi några begrepp som är centrala för förståelsen av vilken effekt som ett sådant avgörande kan få i olika avseenden. Vad som sedan blir relevant är att överväga vilken innebörd som en reform till bindande beslut från ARN skulle kunna få. Vi återkommer till den frågan i avsnitt 11.7.1 nedan.

En viktig aspekt av ett bindande avgörande, är till att börja med avgörandets *rättskraft*. Rättskraften hos en dom eller annat avgörande kan beskrivas antingen positivt eller negativt. Den positiva sidan är att ett rättskraftigt avgörande kan åberopas i en senare tvist, som rör ett annat rättsförhållande, om den rättskraftigt avgjorda saken har betydelse för den tvisten. I sådana fall läggs det tidigare avgörandet till grund för ett nytt avgörande. Som exempel kan nämnas att en tidigare domstolsdom om fastställande av ett skuldförhållande kan användas i en ny rättegång om fullgörelse av betalningsskyldighet. Den negativa rättskraften innebär att en sak som har avgjorts inte kan prövas på nytt. Om någon väcker talan i domstol rörande en sak som redan har avgjorts innebär alltså den negativa rättskraften att den nya talan ska avvisas av domstolen. En domstols tvistemålsdom har negativ rättskraft i den meningen att domen utgör hinder mot att den fråga som avgjorts genom domen prövas i en ny rättegång.[7]

Att ett avgörande har rättskraft ska skiljas från att det har *laga kraft*. Det sistnämnda begreppet utgör ett sammanfattande uttryck för att domen inte längre går att överklaga. Rättskraften hos ett avgörande uppstår vid samma tidpunkt som den laga kraften men har en annan innebörd. Detta kan uttryckas så att laga kraften får

[7] Se Fitger m.fl., *Rättegångsbalken* (april 2013, Zeteo), kommentaren till 17 kap. 11 §.

betydelse om en part vill överklaga avgörandet, medan rättskraften får betydelse om han eller hon vill föra en ny process om saken.[8]

För att ett avgörande från en domstol eller en annan myndighet ska kunna *verkställas tvångsvis* krävs vidare att avgörandet utgör en *exekutionstitel*. Vad som kan utgöra en sådan framgår av 3 kap. 1 § utsökningsbalken. Exempel på en exekutionstitel är en domstols dom eller beslut och en skiljedom. Verkställbarhet förutsätter i flera sammanhang laga kraft men har inget annat samband med rättskraften.

## 11.4 Förenklade tvistlösningsformer som kan leda till bindande beslut

### 11.4.1 Inledning

Olika typer av tvister uppstår hela tiden i vårt samhälle. Det kan t.ex. vara tvister inom familjen, tvister rörande köp av varor och tjänster, eller tvister mellan offentliga och privata aktörer. I många fall finns det, utöver domstolarna, andra statliga eller privata tvistlösningsmekanismer som parter kan använda för att hitta en lösning på en konflikt.

I Sverige finns det några olika former av utomrättslig tvistlösning som utmynnar i beslut som kan bli bindande för parterna. I det följande beskriver vi två av dessa förfaranden – summarisk process hos Kronofogdemyndigheten och bodelningsinstitutet. Syftet med framställningen är att illustrera olika möjligheter att uppnå en för parterna bindande lösning utan ett domstolsförfarande. Vi kommer sedan att överväga om de principer som ligger till grund för förfarandena skulle kunna tjäna som utgångspunkt för bindande beslut från ARN. Exempel på andra utomrättsliga tvistlösningsformer i Sverige som kan leda till bindande beslut är förfarandet hos dispaschören, skiljeförfarande och tvistlösning vid Hyres- och arrendenämnderna. Dessa tvistlösningsformer behandlas inte närmare här, eftersom deras specifika karaktär gör att det inte är relevant att dra paralleller till förfarandet vid ARN.

[8] *Ibid.*

### 11.4.2 Summarisk process

I enklare förmögenhetsrättsliga tvister är den summariska processen hos kronofogdemyndigheten ofta ett relativt snabbt och billigt förfarande för den som vill få till stånd ett verkställbart avgörande. Förfarandet regleras i lagen (1990:746) om betalningsföreläggande och handräckning. Processen inleds genom att sökanden ansöker om betalningsföreläggande eller handräckning hos kronofogdemyndigheten. Ansökningsavgiften är för närvarande 300 kronor. I ansökningen ska sökanden ange sitt yrkande och grunden för det.

En ansökan om betalningsföreläggande kan användas när sökanden vill att svaranden ska betala en fordran som är förfallen till betalning. En ansökan om vanlig handräckning kan gälla avhysning eller skyldighet för någon att fullgöra något annat än betalning. Begäran om särskild handräckning används främst när någon egenmäktigt har rubbat sökandens besittning till fast eller lös egendom eller på annat olovligt sätt hindrat sökanden att utöva sin rätt till viss egendom.

Om kronofogdemyndigheten tar upp en ansökning om betalningsföreläggande eller handräckning delges svaranden denna med formell delgivning enligt delgivningslagen (2010:1932) och föreläggs att inom viss tid yttra sig över ansökan. Om svaranden motsätter sig ansökningen kan sökanden begära att målet ska överlämnas till tingsrätt. Om svaranden däremot inte i rätt tid motsätter sig ansökningen ska kronofogdemyndigheten snarast meddela utslag i enlighet med ansökningen. Utslaget vinner laga kraft och blir därmed verkställbart en månad efter dagen för utslaget. Utslagen får också rättskraft enligt samma principer som gäller för en lagakraftvunnen tvistemålsdom (64 § lagen om betalningsföreläggande och handräckning). Det innebär att utslaget utgör hinder mot en ny prövning av den sak som har avgjorts och att det läggs till grund för senare avgöranden där faktafrågan är av prejudiciell betydelse. Svaranden kan hindra att utslaget vinner laga kraft genom att ansöka om återvinning inom en månad från utslagets datum. I sådant fall överlämnas målet till tingsrätten för vidare prövning. Ett mål om betalningsföreläggande som överlämnas till tingsrätt handläggs där enligt de regler som gäller för tvistemål.

### 11.4.3 Bodelningsinstitutet

När ett äktenskap upplöses ska bodelning äga rum. Bodelning kan också ske när ett samboförhållande upphör. Om parterna inte kommer överens i bodelningen kan någon av dem begära att en eller flera bodelningsförrättare utses av allmän domstol.

Bodelningsförrättaren ska i första hand försöka ena parterna så att de träffar en frivillig överenskommelse. Går inte detta kan bodelningsförrättaren genomföra en tvångsdelning. Över bodelningen upprättas en skriftlig handling som undertecknas av bodelningsförrättaren och därefter delges parterna så snart som möjligt. Om parterna godkänner bodelningsbeslutet gäller det omedelbart. Om någon av dem vill klandra bodelningen ska talan väckas mot den andra parten (klander av bodelning) inom fyra veckor från delgivningen (17 kap. 8 § andra stycket äktenskapsbalken). Klandras inte bodelningen inom denna tid vinner beslutet laga kraft och får rättskraft. Ett bodelningsbeslut utgör däremot ingen exekutionstitel, dvs. det kan inte verkställas tvångsvis. En part som vill tvinga fram verkställighet måste i stället, med bodelningsbeslutet som grund, ansöka om betalningsföreläggande eller om stämning på motparten, för att därmed få ett verkställbart avgörande.[9]

## 11.5 Nuvarande ordning

### 11.5.1 Inledning

Det grundläggande syftet med att göra ARN:s beslut bindande, skulle vara att få fler näringsidkare än i dag att följa nämndens avgöranden. Som ett underlag för bedömningen av om en reform till bindande beslut skulle leda till den önskade effekten, belyser vi i detta avsnitt till att börja med hur efterlevnaden av ARN:s beslut ser ut för närvarande och hur efterlevnaden följs upp och redovisas. Vi analyserar också vilka orsaker som kan tänkas ligga bakom att näringsidkare inte följer besluten.

[9] Se Örjan Teleman, *Bodelning Under äktenskap och vid skilsmässa*, Upplaga 5, 2011, s. 299 f., Ds 2005:34 s. 160 och Göran Lind, *Sambolagen m.m. – En kommentar*, Zeteo den 1 juni 2013.

### 11.5.2 Nuvarande efterlevnad av ARN:s rekommendationer

Nämnden tog ställning till parternas yrkanden, dvs. prövade tvisten i sak, i 5 481 ärenden 2013. År 2012 prövade nämnden tvisten i 5 235 ärenden och 2011 i 5 230 ärenden. Konsumenten fick helt eller delvis bifall till sina yrkanden i 34 procent av de prövade ärendena 2013, jämfört med 38 procent 2012 och 43 procent 2011.

I tabellen nedan framgår antal prövade tvister per avdelning och andelen bifall i procent.

**Tabell 5.1 Prövade tvister per avdelning 2011–2013**

| Antal prövade tvister 2011–2013 per avdelning. Siffran inom parentes anger andel bifall i procent | | | |
|---|---|---|---|
| **Avdelning** | **2011** | **2012** | **2013** |
| Allmänna | 475 (44) | 572 (47) | 704 (44) |
| Bank | 255 (18) | 231 (17) | 210 (13) |
| Bostad | 654 (53) | 686 (49) | 557 (48) |
| Båt | 34 (56) | 68 (40) | 34 (38) |
| Elektronik | 563 (33) | 604 (31) | 788 (24) |
| Fastighetsmäklare | 45 (31) | 57 (19) | 49 (12) |
| Försäkring | 434 (15) | 332 (11) | 490 (11) |
| Motor | 1 072 (43) | 1 262 (39) | 1 087 (35) |
| Möbler | 203 (34) | 225 (30) | 260 (30) |
| Resor | 1 204 (59) | 915 (43) | 959 (45) |
| Sko | 90 (28) | 90 (33) | 100 (24) |
| Textil | 115 (35) | 129(41) | 157 (38) |
| Tvätt | 86 (45) | 64 (39) | 86 (37) |
| **Total** | **5 230 (43)** | **5 235 (38)** | **5 481 (34)** |

*Källa*: ARN:s årsredovisning för 2013.

I de fall konsumenten får helt eller delvis bifall i ARN gör nämnden en uppföljning av om näringsidkaren rättar sig efter beslutet eller inte. När ett sådant beslut skickas till parterna, får konsumenten även en blankett med frågan om näringsidkaren har följt nämndens beslut. Konsumenten ska svara inom en månad. Om konsumenten svarar att beslutet *har följts*, eller *inte svarar alls*, antecknas i diariet att näringsidkaren *har* följt beslutet och uppföljningen avslutas.[10] Om konsumenten svarar att beslutet *inte har följts* skickas en förfrågan till näringsidkaren. Om näringsidkaren svarar att ARN:s

[10] ARN för ingen statistik angående hur många konsumenter som svarar aktivt på frågan om beslutet har efterlevts eller inte, men enligt nämnden brukar svarsfrekvensen ligga mellan 70 och 90 procent.

beslut *har följts* godtas den uppgiften. Om näringsidkaren svarar att beslutet *inte har följts* eller *inte svarar alls*, avslutas ärendet med en anteckning om att beslutet *inte har följts* av näringsidkaren. I de fall det är *oklart om beslutet har följts*, t.ex. för att näringsidkaren anger att han har följt beslutet, eller avser att göra det, men ändå fortsätter att argumentera i sakfrågan efter ärendet har avslutats, antecknas ärendet som *annat* i diariet.

Två gånger om året gör ARN en sammanställning av hur många näringsidkare som har följt nämndens beslut. Av ARN:s beräkningar framgår att cirka 74 procent av näringsidkarna följde nämndens beslut 2013. År 2012 låg följsamheten enligt ARN på 76 procent medan följsamheten 2011 låg på cirka 71 procent.

Följsamheten till nämndens beslut varierar mellan de olika avdelningarna. Nedanstående tabell visar följsamheten i procent till besluten från de olika avdelningarna under åren 2011–2013[11].

**Tabell 5.2 Följsamhet per avdelning 2011–2013**

| Följsamheten i procent per avdelning 2011–2013 | | | |
|---|---|---|---|
| **Avdelning** | **2011** | **2012** | **2013** |
| Allmänna | 66 | 70 | 72 |
| Bank | 95 | 97 | 100 |
| Bostad | 61 | 69 | 65 |
| Båt | 88 | 77 | 67 |
| Elektronik | 80 | 85 | 82 |
| F-mäklare | 93 | 89 | 67 |
| Försäkring | 97 | 100 | 97 |
| Motor | 66 | 71 | 73 |
| Möbler | 83 | 82 | 72 |
| Resor | 72 | 80 | 77 |
| Sko | 84 | 75 | 60 |
| Textil | 71 | 78 | 62 |
| Tvätt | 77 | 100 | 88 |
| **Totalt** | **71** | **76** | **74** |

*Källa*: ARN:s årsredovisning för 2013.

Som framgår av tabellen har ARN:s bankavdelning hög följsamhet. 2013 var den 100 procent. Även försäkringsavdelningens beslut efterlevs av näringsidkarna i nästan alla fall. Följsamheten har under

[11] Siffrorna gäller för första halvåret 2013.

en följd av år däremot varit lägre på allmänna avdelningen, motoravdelningen och bostadsavdelningen (som prövar tvister rörande hantverkstjänster och andra byggtjänster som utförts på bostäder).

Nedgången i följsamheten första halvåret 2013 var störst på fastighetsmäklar-, sko- och textilavdelningarna. Eftersom andelen bifallsbeslut är låg på både fastighetsmäklaravdelningen och skoavdelningen blir det procentuella utslaget stort när rättelse inte görs. Av de 26 ärenden som under första halvåret 2013 prövades i sak på fastighetsmäklaravdelningen fick konsumenten endast helt eller delvis bifall i tre ärenden. I ett av dessa rättade sig inte mäklaren efter nämndens rekommendation, vilket gör att den totala procentuella följsamheten landar på 67 procent. På skoavdelningen bifölls 10 av 48 prövade ärenden första halvåret 2013 och av dessa avstod näringsidkaren från att följa nämndens rekommendation i fyra ärenden. Detta gjorde att följsamhetsprocenten på skoavdelningen endast uppgick till 60 procent. På textilavdelningen avgjordes 101 ärenden i sak första halvåret 2013 och 39 konsumenter fick helt eller delvis bifall. I 15 av dessa ärenden fick inte konsumenten den rättelse nämnden rekommenderade och följsamhetsprocenten hamnade på 62 procent. Det kan konstateras att samma näringsidkare förekom i fyra av dessa ärenden (och även i ett av de ärenden där beslutet inte följts på skoavdelningen) och att några av de andra näringsidkarna som inte följde ARN:s beslut var e-handelsföretag utan fast butiksställe.

Den följsamhetsstatistik som har räknats fram av ARN innebär i reella tal att det 2013 var cirka 480 näringsidkare som inte följde ett för konsumenten positivt avgörande. Antalet näringsidkare som inte följde nämndens beslut 2012 och 2011 var omkring 480 respektive 650 stycken. Det ska framhållas att dessa siffror även omfattar näringsidkare som hade gått i konkurs eller av annan anledning saknade betalningsförmåga eller hade upphört med sin verksamhet.

### 11.5.3 Rutiner för publicering av näringsidkares namn på ”Svarta listan”

ARN förser konsumenttidningen Råd & Rön med en lista över vilka näringsidkare som inte har följt nämndens avgöranden. Råd & Rön, som ges ut av organisationen Sveriges Konsumenter, publicerar sedan näringsidkarna på sin s.k. ”Svarta lista”. Listan publiceras två

gånger per år, i februari och i augusti, både i den tryckta tidningen och på nätet.

Innan Råd & Rön för upp näringsidkare på ”Svarta listan”, kontaktar tidningen näringsidkarna. De näringsidkare som inte svarar på brev eller e-post, rings i möjligaste mån upp. Till följd av denna kontakt brukar efterlevnaden öka med ytterligare cirka 5–7 procent jämfört med ARN:s beräkningar, dvs. med 2012 och 2013 års siffror till omkring 80 procent.[12]

Långt ifrån alla de näringsidkare som ARN anmäler till Råd & Rön förs upp på ”Svarta listan”. De näringsidkare som väljer att följa beslutet till följd av tidningens kontakter noteras aldrig på listan. Vidare gör Råd & Rön egna efterforskningar för att bekräfta uppgifterna om bristande följsamhet. Dessa efterforskningar leder till att vissa näringsidkare inte förs upp på listan av publicistiska skäl. Om t.ex. Råd & Rön efter egna kontakter med en viss näringsidkare anser att det är oklart om näringsidkaren har följt ARN:s beslut publiceras inte namnet på näringsidkaren i fråga. Om tidningen varken får tag på konsumenten eller näringsidkaren publiceras inte heller näringsidkarens namn. Vissa näringsidkare undgår vidare publicering, eftersom tidningen bara för upp namnen på de näringsidkare som enligt ARN:s beslut förpliktas att betala minst 1 000 kronor till konsumenten. De näringsidkare som har gått i konkurs eller har lagts ner förs däremot upp på listan, eftersom det inte är helt ovanligt att företag återuppstår i nya konstellationer med liknande namn. Om Råd & Rön får kontakt med konsumenten, men inte med näringsidkaren, förs näringsidkaren också upp på listan. Även i de fall konsumenten eller näringsidkaren har tagit ärendet vidare till domstol, publiceras näringsidkarens namn. Om näringsidkaren vinner målet i domstol, och tvisten har hunnit avgöras innan listan publiceras, förs näringsidkarens namn däremot inte upp på listan.

I kapitel 15 diskuterar vi viken genomslagkraft som ”Svarta listan” har, och om någonting kan göras för att listan ska bli mer effektiv när det gäller att få näringsidkare att följa ARN:s beslut.

[12] Enligt uppgift från ARN och Råd & Rön.

### 11.5.4 Möjliga orsaker till att vissa näringsidkare inte följer ARN:s beslut

Till att börja med är det självklart att konsumenter inte kan få någon kompensation av näringsidkare som har gått i konkurs eller av annan anledning saknar betalningsförmåga eller näringsidkare som har försvunnit från marknaden eller annars har upphört. Denna situation skulle inte förbättras av att ARN:s beslut gjordes bindande. Även sådana fall ingår i ARN:s statistik över de beslut som inte har följts. ARN gör ingen kartläggning när det gäller vilka orsaker som ligger bakom att näringsidkare inte följer besluten. När Råd & Rön försöker ta kontakt med näringsidkare, får däremot tidningen i många fall reda på om näringsidkarna har gått i konkurs, trätt i likvidation, eller annars upphört eller försvunnit från marknaden. I den mån sådana förhållanden kommer till tidningens kännedom antecknas detta i ”Svarta listan”.

Av ”Svarta listan” för åren 2010–2012 framgår att cirka 20 procent av de näringsidkare som fördes upp på listan bedömdes ha bristande betalningsförmåga eller vara oanträffbara. Eftersom listan inte omfattar alla näringsidkare som ingår i ARN:s statistik över bristande följsamhet, ger detta ingen heltäckande bild av hur många näringsidkare som av olika skäl saknade betalningsförmåga. Det bör däremot, enligt vår bedömning, kunna ge en fingervisning om hur stor andel av besluten som inte hade kunnat verkställas tvångsvis, även om besluten hade varit bindande. Om det skulle ha varit fallet i 20 procent av de ärenden där näringsidkare enligt ARN:s statistik vägrat följa nämndens beslut under 2012 och 2013, skulle det innebära att konsumenten i ungefär 95 fall per år (av de cirka 480 fall per år där näringsidkaren inte följde beslutet, se ovan), inte hade kunnat få någon kompensation, även om beslutet från ARN hade varit bindande.

Enligt ARN och Råd & Rön är det bara inom flygsektorn som näringsidkare regelmässigt har vägrat att följa nämndens rekommendationer. I dessa fall handlar det ofta om att flygbolagen inte accepterar de bakomliggande EU-regelverk som är gällande rätt och som tillämpas av ARN inom området för flygresor.[13]

[13] Det pågår för närvarande förhandlingar inom EU för att komma till rätta med vissa oklarheter i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91.

De erfarenheter som ARN och Råd & Rön har i övrigt, är att det i många fall är mindre, ofta oorganiserade, näringsidkare som inte följer nämndens avgöranden och att detta ofta beror på att de inte håller med om ARN:s bedömning eller inte ser någon anledning till varför de ska följa nämndens rekommendationer.

## 11.6 En nordisk jämförelse

### 11.6.1 Inledning

I kapitel 8 har vi beskrivit systemen i de övriga nordiska länderna när det gäller tvistlösning utanför domstol för konsumenter. I det här avsnittet koncentrerar vi framställningen till de uppgifter om systemen i Danmark, Norge och Finland som är intressanta för analysen av om besluten från ARN bör göras bindande. Det handlar bl.a. om vilken rättsverkan som besluten från de relevanta tvistlösningsorganen har och hur mycket förfarandena kostar. I den mån det finns tillgänglig statistik eller annan information angående efterlevnaden av besluten från relevanta tvistlösningsorgan i de andra nordiska länderna redovisar vi också den.

Eftersom systemet på Island är mindre väl utvecklat än i de övriga nordiska länderna, och då relevant statistik därifrån saknas, kommer de isländska förhållandena inte att beröras närmare här.

Genom en jämförelse mellan statistik och andra uppgifter rörande ARN, och den information som finns angående förhållandena i Danmark, Norge och Finland, kan vi dra vissa slutsatser när det gäller det befintliga svenska systemet och vilka effekter som kan förväntas om ARN:s beslut skulle göras bindande.

### 11.6.2 Danmark

**Bedömningar**: En analys av uppgifter avseende det danska systemet med möjlighet till bindande beslut vid prövning av konsumenttvister utanför domstol, ger inget stöd för att efterlevnaden av ARN:s avgöranden skulle öka om besluten gjordes bindande. Däremot visar analysen att kostnaderna för tvistlösningsförfarandet i Danmark, är ungefär tre gånger så höga som kostnaderna för förfarandet vid ARN.

*Allmänt om tvistlösningssystemet och besluten från tvistlösningsorganen*

Som framgått ovan (kapitel 8), är Forbrugerklagenævn det centrala statliga tvistlösningsorganet i Danmark på konsumentområdet. Fram till januari 2010 var nämndens avgöranden enbart rådgivande. Om näringsidkaren inte följde avgörandet var konsumenten hänvisad till att väcka talan i domstol för att få ett verkställbart avgörande. Sedan januari 2010 gäller att avgörandena från nämnden under vissa förutsättningar kan bli bindande för näringsidkaren och verkställas tvångsvis mot denne.

Ett beslut från Forbrugerklagenævn innehåller aldrig någon förpliktelse för konsumenten, utan nämndens avgörande innebär att konsumenten antingen får helt eller delvis rätt i sitt klagomål, eller att klagomålet lämnas utan bifall.

Om konsumenten ges helt eller delvis rätt, delges näringsidkaren beslutet med formell delgivning. Liksom i Sverige går det till så att beslutet till att börja med skickas till näringsidkaren med begäran om att mottagandet ska bekräftas. Om näringsidkaren inte bekräftar mottagandet, sker delgivning med hjälp av stämningsman.

Om näringsidkaren inte vill bli bunden av beslutet, måste han invända skriftligen mot beslutet inom 30 dagar från delgivning. Om näringsidkaren förhåller sig passiv, kan beslutet efter fristens utgång verkställas tvångsvis. Om näringsidkaren meddelar i tid att han inte vill bli bunden av beslutet uppstår ingen bindande verkan. För att få ett verkställbart avgörande måste konsumenten då föra saken vidare till domstol, genom att väcka talan på vanligt sätt. För att säkerställa att konsumenten i sådant fall inte avstår från att ta till vara sin rätt i domstol på grund av ekonomiska skäl, finns det regler om att konsumenten kan få ersättning från staten för kostnader för domstolsprocessen. Konsumenten måste ansöka om sådan kostnadstäckning och om konsumenten har en rättsskyddsförsäkring ska denna utnyttjas innan någon ersättning betalas ut.

Beslutet från Forbrugerklagenævn är aldrig bindande för konsumenten. Om konsumentens klagomål lämnas utan bifall, hindrar detta inte konsumenten från att väcka talan i saken vid domstol.

Beslut som fattas av de 19 privata tvistlösningsorgan som finns i Danmark och som har godkänts av regeringen i särskild ordning (se kapitel 8), blir bindande för näringsidkaren enligt i princip samma regler som gäller för Forbrugerklagenævns avgöranden.

I det här sammanhanget vill vi framhålla att Forbrugerklagenævn inte behandlar några tvister som hanteras av en privat godkänd nämnd. De privata nämnderna täcker flera av de stora konsumentområdena, bl.a. den finansiella sektorn, hantverkstjänster och andra byggtjänster, området för tekniska installationer, energisektorn, transportsektorn, samt flera andra tjänstesektorer. De privata godkända nämnderna har under de senaste åren avgjort totalt cirka 5 000–6 000 ärenden per år, medan Forbrugerklagenævn har avgjort omkring 3 000 ärenden per år.

Styckkostnaden för ett ärende vid Forbrugerklagenævn är cirka 9 600 danska kronor, inklusive kostnaderna för delgivning av nämndens beslut med näringsidkaren. Genomsnittlig handläggningstid för ett ärende i Forbrugerklagenævn är 6–7 månader.[14]

### *Tillgänglig information om efterlevnad*

Forbrugerklagenævn följer upp om nämndens beslut har efterlevts genom att skicka en blankett till de konsumenter som har fått medhåll av nämnden med en fråga om näringsidkaren har följt beslutet eller inte. Enligt den statistik som redovisas av Forbrugerklagenævn för åren 2010–2012[15], dvs. efter det att reformen till bindande beslut genomfördes, har cirka 90 procent av de konsumenter som har svarat på frågan, uppgett att beslutet har följts.[16] Svarsfrekvensen har varierat mellan cirka 50–80 procent. Av Forbrugerklagenævns statistik för åren 2005–2009[17], framgår att möjligheten för konsumenter att få ett verkställbart avgörande från nämnden inte har påverkat efterlevnaden av nämndens beslut alls. Även under perioden 2005–2009 angav nämligen 90 procent av de som svarade på nämndens fråga om efterlevnad att avgörandet hade följts. Lika många konsumenter (cirka 50–80 procent) svarade på frågan angående efterlevnad av beslutet under de åren som under åren 2010–2012.

När det gäller efterlevnaden av de beslut som meddelas av de godkända privata branschnämnderna i Danmark, förs ingen statistik som är relevant i det här sammanhanget. Gemensamt för nämnderna är att de prövar tvister både mot näringsidkare som är anslutna till de bransch- eller näringslivsorganisationer som driver nämn-

[14] Enligt uppgift från Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, uppgifterna finns inte publicerade.
[15] Statistik för 2013 har inte tagits fram under tiden för utredningens arbete.
[16] Se www.kfst.dk/Forbrugerforhold/Klageforhold/Aarsstatistik-for Forbrugerklagenaevnet/Efterlevede-afgoerelser
[17] Utredningen har fått del av statistiken från Forbrugerklagenævn. Den finns inte längre publicerad någonstans.

derna i fråga och mot näringsidkare som inte är anslutna. Nämnderna följer i viss mån upp hur besluten efterlevs av medlemmar, men de nämnder som är av störst relevans i sammanhanget för ingen statistik när det gäller efterlevnaden hos oorganiserade näringsidkare.[18]

### *Jämförelse med svenska förhållanden*

Till att börja med kan vi konstatera att statistiken från Forbrugerklagenævn tydligt visar att följsamheten till nämndens avgöranden inte har ökat sedan 2010 då det infördes en möjlighet för konsumenter att i vissa fall få verkställbara avgöranden. En jämförelse mellan den totala följsamhetsstatistiken från Forbrugerklagenævn och statistiken angående efterlevnaden av ARN:s beslut, säger i övrigt inte så mycket, eftersom Forbrugerklagenævn har ett betydligt mer begränsat kompetensområde än ARN. Forbrugerklagenævn prövar exempelvis inte tvister rörande hantverks- och byggtjänster, vilket är ett par av de områden där följsamheten till ARN:s rekommendationer är som lägst. De tvisterna prövas istället i Danmark av privata branschnämnder.

Eftersom det saknas uppgifter från de danska branschnämnderna angående i vilken utsträckning som oorganiserade näringsidkare följer besluten, går det inte att dra några säkra slutsatser angående den totala följsamheten i Danmark, varken innan eller efter reformen till bindande beslut. Vad vi däremot vet säkert är att styckkostnaden för ett ärende vid Forbrugerklagenævn är cirka 9 600 danska kronor, vilket ska jämföras med att ett nämndbeslut i ARN kostar cirka 3 000 kronor (se avsnitt 4.9). Enligt uppgift från danska myndigheter uppstår stora kostnader inte minst i samband med delgivning av Forbrugerklagenævns beslut med näringsidkare.

Av det ovan angivna framgår att uppgifterna från Danmark inte ger något stöd för att efterlevnaden av ARN:s avgöranden skulle öka om besluten gjordes bindande. Däremot visar uppgiften om styckkostnad för beslut hos Forbrugerklagenævn att kostnaderna för tvistlösningsförfarandet vid Forbrugerklagenævn, är ungefär tre gånger så höga som kostnaderna för förfarandet vid ARN.

[18] Utredningen har haft kontakter med de nämnder som prövar bygg och hantverkstjänster samt tjänster som rör tekniska installationer.

### 11.6.3 Norge

**Bedömningar**: En analys av uppgifter avseende det norska systemet med möjlighet till bindande beslut vid prövning av konsumenttvister utanför domstol, pekar med viss tydlighet på att det norska systemet inte ger en högre följsamhet än det svenska systemet med rekommendationer från ARN. Däremot framgår av analysen att kostnaderna för tvistlösningsförfarandet i Norge är nästan dubbelt så höga som kostnaderna för förfarandet vid ARN.

*Allmänt om tvistlösningssystemet och besluten från tvistlösningsorganen*

De offentliga utomrättsliga organen för alternativ tvistlösning på konsumentområdet är Forbrukerrådet och Forbrukertvistutvalget (se kapitel 8). För att ett ärende ska tas upp av Forbrukertvistutvalget är det obligatoriskt att parterna har genomgått ett medlingsförfarande i Forbrukerrådet. Om medlingen är framgångsrik utmynnar den i en frivillig och icke-bindande överenskommelse mellan parterna. Först om medlingen vid Forbrukerrådet misslyckas, har båda parter möjlighet att begära prövning i Forbrukertvistutvalget. Parterna ska ansöka om att Forbrukertvistutvalget ska ta upp ärendet inom fyra veckor från det att Forbrukerrådet avslutar sin handläggning.

Besluten från Forbrukertvistutvalget får inte överklagas, men parterna kan väcka talan vid domstol i saken inom fyra veckor från det att de fått del av beslutet. Om någon av parterna väcker talan inom den tiden, får beslutet från Forbrukertvistutvalget ingen bindande verkan. En stämningsansökan kan ges in till Forbrukertvistutvalget, som då vidarebefordrar den till behörig domstol, eller direkt till domstolen. Om ingen av parterna för saken vidare till domstol inom angiven tidsfrist, får Forbrukertvistutvalgets beslut samma rättsverkningar som en domstolsdom.

Styckkostnaden för ett ärende vid Forbrukertvistutvalget 2012 var 5 413 norska kronor och 2013 6 527 norska kronor [19] (inklusive

[19] Enligt uppgift från Forbrukertvistutvalget, information om styckkostnad för besluten finns inte publicerad. Den relativt stora ökningen av styckkostnaden för beslut i Forbrukertvistutvalget år 2013 jämfört med 2012 förklaras bl.a. av att Forbrukertvistutvalget flyttade till egna lokaler. Tidigare delade Forbrukertvistutvalget lokaler med Forbrukerrådet och hade då lägre utgifter för olika kontorstjänster.

delgivning av klagomålet och beslutet), och då ingår inte kostnaden för den föregående medlingen i Forbrukerrådet. Genomsnittlig handläggningstid för ett ärende i Forbrukertvistutvalget är 2,8–3,5 månader[20], men då ingår inte tiden för medling i Forbrukerrådet.

De privata branschnämnder som finns i Norge (cirka 18 stycken) meddelar bara rekommendationer, men vissa branschorgan kräver av sina medlemmar att de ska följa beslut från branschens tvistlösningsorgan.

### *Tillgänglig information om efterlevnad*

I Norge görs ingen uppföljning av hur många näringsidkare som följer Forbrukertvistutvalgets beslut.[21] Däremot går det att dra vissa slutsatser angående efterlevnaden från uppgifter om bristande följsamhet som lämnas spontant till Forbrukertvistutvalget, sammantaget med den information som finns om tvister som förs vidare till domstol.

I det här sammanhanget är det värt att notera att Forbrukertvistutvalget skiljer sig från ARN bl.a. på så sätt att Forbrukertvistutvalget prövar tvister dels mellan konsumenter och näringsidkare, dels mellan konsumenter. Samtidigt ska inte alltför stort avseende fästas vid den olikheten, eftersom tvister mellan konsumenter och näringsidkare utgör en helt övervägande del av de tvister som prövas av Forbrukertvistutvalget (endast cirka 10–15 procent av ärendena rör tvister mellan två konsumenter).

2013 prövade Forbrukertvistutvalget 1 395 ärenden och klaganden fick helt eller delvis rätt i 910 av dessa. 2012 prövades 1 400 ärenden, varav klaganden gavs rätt i 805 fall. 2011 gav nämnden 1 258 avgöranden och klaganden fick medhåll i 811 fall.

2013 var det 266 klaganden som kontaktade Forbrukertvistutvalget och angav att ett beslut inte hade följts. Även 2012 var det 266 klaganden som hörde av sig och 2011 anmälde 239 klagande att de inte hade fått rättelse.[22] Det finns inget krav på att klaganden ska kontakta Forbrukertvistutvalget om beslutet inte följs, utan det görs av klaganden på eget initiativ, i de fall denne söker råd om hur det går till att ansöka om tvångsvis verkställighet av besluten.

[20] Se Årsrapport 2012 från Sekretariatet for Marknadsrådet och Forbrukertvistutvalget, s. 5.
[21] Utredningen har samrått med både företrädare för det norska Justitiedepartementet och med Forbrukertvistutvalget samt studerat Forbrukertvistutvalgets årsredovisningar.
[22] Forbrukertvistutvalgets årsrapporter för 2011, 2012 och 2013.

Tillgängliga uppgifter visar alltså att minst 29 procent av besluten från Forbrukertvistutvalget under åren 2011–2013 inte följdes frivilligt. Eftersom någon aktiv uppföljning inte görs av efterlevnaden, kan dessutom det totala antalet beslut som inte följdes ha varit högre. Det finns samtidigt ingen information om hur många klagande som slutligen fick rättelse genom tvångsvis verkställighet av Forbrukertvistutvalgets beslut. Därför går det inte att veta hur många klagande som faktiskt fick rättelse enligt Forbrukertvistutvalgets beslut i slutändan.[23]

När det gäller hur många beslut från Forbrukertvistutvalget som förs vidare till domstol, har utredningen kunnat få information om hur många stämningsansökningar som getts in till Forbrukertvistutvalget de senaste åren. Däremot saknas det information om hur många stämningar som getts in direkt till domstol. Det totala antalet beslut som förts vidare till domstol är därför inte känt. Vad vi vet är att Forbrukertvistutvalget tog emot 15 stämningsansökningar 2013 (varav 5 från näringsidkare), 20 stämningar 2012 (varav 10 från näringsidkare) och 25 stämningar 2011 (varav 15 från näringsidkare). I dessa fall uppstod alltså över huvud taget ingen bindande verkan av Forbrukertvistutvalgets beslut.

När det gäller de rekommendationer som lämnas av de norska branschnämnderna, saknas det information om efterlevnad, förutom när det gäller Finansklagenemnda, ett privat branschorgan som enbart prövar tvister mot anslutna företag inom försäkring-, bank-, finans- och värdepapperssektorn. Enligt Finansklagenemnda, följer cirka 90 procent av företagen nämndens avgöranden.[24]

### *Jämförelse med svenska förhållanden*

Utifrån tillgängliga uppgifter går det inte att dra några säkra slutsatser angående hur många av dem som klagar till Forbrukertvistutvalget, och som får helt eller delvis medhåll där, som i slutändan får rättelse enligt det beslut som Forbrukertvistutvalget har meddelat. Vad vi däremot vet är att 29 procent av de klagande på eget initiativ anmälde till Forbrukertvistutvalget att beslutet inte hade följts frivilligt. Detta pekar med viss tydlighet på att det norska systemet med bindande beslut inte ger en högre följsamhet än det

[23] Värt att notera är att det kostar 3 000 norska kronor att ansöka om tvångsverkställighet i Norge. Sökanden kan bara få ersättning för avgiften av motparten om motparten har betalningsförmåga.
[24] Årsberetning 2012 från Finansklagenemnda.

svenska systemet med rekommendationer från ARN. Därtill kommer att klaganden i ytterligare några fall inte kunde få rättelse med hjälp av beslutet, eftersom detta överklagades och någon bindande verkan därmed inte uppstod.

Styckkostnaden för ett ärende i Forbrukertvistutvalget är nästan dubbelt så hög som kostnaden för ett ärende hos ARN. Till detta kommer kostnaderna och tiden för medlingen i Forbrukerrådet.

### 11.6.4 Finland

**Bedömning**: Tillgänglig statistik från Finland, där utomrättslig tvistlösning i konsumentförhållanden, liksom i Sverige, leder till rekommendationer, visar att följsamheten där ligger på ungefär samma nivå som efterlevnaden av ARN:s beslut. Kostnaderna för tvistlösningsförförfarandet i Finland är något högre än för förfarandet vid ARN.

*Allmänt om tvistlösningssystemet och besluten från tvistlösningsorganen*

Konsumenttvistenämnden är det statliga organet för prövning av konsumenttvister i Finland (kapitel 8). Konsumenttvistenämnden har, liksom ARN, ett brett kompetensområde. Vid sidan av nämnden finns det branschnämnder som prövar konsumenttvister inom försäkrings- och finanssektorn. Besluten från Konsumenttvistenämnden och branschnämnderna är, liksom ARN:s avgöranden, enbart rådgivande för parterna. Efter ett beslut kan vem som helst av parterna föra tvisten vidare till domstol.

Eftersom det är jämförelsen med Konsumenttvistenämnden som är mest relevant i förhållande till ARN, behandlar vi bara den nämnden här.[25]

2013 prövade Konsumenttvistenämnden 2 812 ärenden och klaganden fick helt eller delvis rätt i 1 440 av dessa. 2012 prövades 2 738 ärenden, varav klaganden gavs rätt i 1 385 fall. 2011 gav nämnden 2 586 avgöranden och klaganden fick medhåll i 1 337 fall.

[25] De uppgifter som redovisas har utredningen fått direkt av Konsumenttvistnämnden. Uppgifterna finns inte publicerade.

I de fall Konsumenttvistenämnden rekommenderar kompensation till konsumenten, skickar nämnden en blankett till konsumenten med en fråga om näringsidkaren har följt beslutet eller inte.

Baserat på den uppföljning som görs, har Konsumenttvistenämnden beräknat att omkring 80 procent av näringsidkarna har följt nämndens rekommendationer under åren 2010–2012. Liksom ARN, räknar Konsumenttvistnämnden med att näringsidkaren har följt beslutet om konsumenten inte svarar på nämndens fråga om efterlevnad. Svarsfrekvensen brukar ligga omkring 80 procent, vilket ungefär motsvarar vad som gäller för ARN.

Styckkostnaden för ett ärende hos Konsumenttvistenämnden 2012 var 433 euro.

*Jämförelse med svenska förhållanden*

Tillgänglig statistik från finska Konsumenttvistenämnden, visar att följsamheten till nämndens rekommendationer ligger på ungefär samma nivå som efterlevnaden av ARN:s beslut, efter Råd & Rön:s uppföljning.

Styckkostnaden för beslut i Konsumenttvistenämnden är något högre än för ARN.

## 11.7 Utredningens överväganden

### 11.7.1 Vad avses med bindande beslut från ARN?

**Bedömning:** En reform till bindande beslut från ARN skulle innebära att besluten blev verkställbara mot näringsidkare.

Som redan framgått, har besluten från ARN ingen rättsverkan enligt nuvarande ordning. Det innebär att besluten inte utgör någon exekutionstitel, och alltså inte är verkställbara. Om näringsidkaren inte frivilligt rättar sig efter en rekommendation från ARN, måste konsumenten därmed väcka talan i domstol för att få ett verkställbart avgörande. Eftersom det grundläggande syftet med att göra besluten från ARN bindande skulle vara att få fler näringsidkare att följa besluten, är det självklart att ett system med bindande beslut från ARN, måste innebära att besluten skulle göras *verkställbara* i förhållande till näringsidkare, dvs. att konsumenten genom ansökan

om verkställighet kan tvinga näringsidkaren att följa beslutet. Ett bindande beslut från ARN skulle också behöva ges *rättskraft* i förhållande till näringsidkaren, sedan beslutet vunnit laga kraft, så att näringsidkaren därefter inte skulle kunna föra talan om saken i domstol.

Med hänsyn till att besluten från ARN aldrig innebär någon förpliktelse för konsumenten, skulle de aldrig kunna utgöra en exekutionstitel för näringsidkaren gentemot konsumenten. Däremot skulle besluten kunna få *rättskraft* i förhållande till konsumenten på så sätt att konsumenten, efter beslutet vunnit laga kraft, inte längre skulle kunna väcka talan om samma sak i domstol. Det skulle också vara möjligt att, i likhet med vad som gäller i Danmark, bara ge besluten rättskraft i förhållande till näringsidkaren. Om det skulle bli aktuellt att göra ARN:s beslut bindande, skulle frågan om vilken rättskraft besluten skulle få för konsumenten behöva övervägas noggrant.

### 11.7.2 Grundläggande förutsättningar för och konsekvenser av bindande beslut från ARN

**Bedömning:** Om besluten från ARN gjordes bindande, skulle förfarandet vid nämnden behöva formaliseras, vilket skulle leda till att ARN till stor del skulle förlora sin funktion som ett enklare och smidigare alternativ till domstolsprövning. Statens kostnader för verksamheten vid ARN skulle också öka väsentligt, särskilt på grund av delgivningskostnader.

Ett system med bindande beslut från ARN måste vidare utformas så att näringsidkarens rätt till domstolsprövning enligt Europakonventionen inte inskränks. Det skulle därmed krävas att näringsidkare måste kunna undgå att bli bundna av besluten, antingen genom att invända mot dem, eller genom möjlighet att föra saken vidare till domstol.

*Inledning*

I det här avsnittet går vi igenom vad vi anser vara grundläggande förutsättningar för ett system med bindande beslut från ARN. Vi redogör också för vilka konsekvenser som dessa förutsättningar skulle medföra för konsumenter, näringsidkare och samhället i övrigt.

*Förfarandet vid ARN skulle behöva formaliseras*

Om ARN:s beslut kunde verkställas tvångsvis mot näringsidkaren, skulle det krävas högre garantier för rättsäkerheten vid nämnden än vad som är fallet i dag. Striktare förfaranderegler skulle behöva införas, vilket i många fall skulle tynga och fördröja förfarandet. Högre krav skulle exempelvis behöva ställas när det gäller parternas formulering av sina yrkanden och grunder. Detta skulle innebära en ökad belastning på parterna, särskilt konsumenterna, som eventuellt i högre utsträckning än i dag skulle känna behov av att anlita juridiskt biträde för sin anmälan till ARN. Nämnden skulle också belastas med ett ökat ansvar gentemot parterna när det gäller processledning, vilket skulle tynga processen. För att se till att avgörandena uppfyllde kraven för verkställbarhet, skulle även utformningen av nämndens avgöranden behöva bli striktare och mer formell.

En mer formell process vid ARN skulle sammanfattningsvis innebära att nämnden i stor utsträckning skulle förlora sin funktion som ett enkelt och smidigt alternativ till domstolsprövning.

*Formell delgivning skulle vara nödvändig*

En grundläggande princip i en rättsstat är att enskilda i mål och ärenden hos domstolar och andra myndigheter ska ges möjlighet att framföra sin uppfattning och därigenom kunna påverka det allmännas beslutsfattande i frågor som rör dem (se prop. 2009/10:237, s. 91). Domstolar och andra myndigheter har därför en långtgående skyldighet att låta parter få ta del av information som finns i ett mål eller ärende. Denna skyldighet följer bl.a. av 17 § förvaltningslagen (1986:223). Paragrafen, som är tillämplig på handläggning av ärenden som avser myndighetsutövning mot enskild, syftar till att garantera att ett ärende inte avgörs till en parts nackdel utan att parten har fått del av det material som avgörandet grundas på, och möjlighet att säga sin mening om de uppgifter som ingår i materialet. Ytterst utgör kravet på underrättelse och tillfälle till yttrande (kommunikation) enligt paragrafen en av de viktigaste garantierna för materiellt riktiga avgöranden och för en förvaltning som allmänheten kan känna förtroende för.[26] Enligt 17 § förvaltningslagen bestämmer

[26] Se Hellners/Malmqvist, *Förvaltningslagen, med kommentarer* (maj 2010, Zeteo), kommentaren till 17 §.

myndigheten om underrättelsen ska äga rum muntligt, genom vanligt brev, genom delgivning eller på något annat sätt.

I vissa författningar finns bestämmelser om när formell delgivning enligt delgivningslagen (2010:1932) ska användas. Delgivning är ett sätt för en myndighet att säkerställa att den som berörs av ett mål eller ärende har fått del av information. Delgivning sker oftast genom att en handling skickas till den som berörs av ärendet eller till den som är behörig att företräda den berörda personen eller företaget, med krav på att den personen ska bekräfta mottagandet. Om myndigheten inte har lyckats delge mottagaren på annat sätt kan stämningsmannadelgivning användas. Sådan delgivning sker normalt genom att en person med stämningsmannabehörighet lämnar en handling till delgivningsmottagaren. I delgivningslagen finns ytterligare bestämmelser om andra former av delgivning.

I rättspraxis har det ansetts vara en grundläggande princip att den enskilde ska delges en ansökan som rör hans civila rättigheter (se t.ex. RH 2010:70).

Eftersom ARN:s beslut enligt gällande ordning inte medför några rättsverkningar för parterna, är det inte nödvändigt med krav på formell delgivning av handlingar eller beslut vid nämnden (jfr SOU 1978:49 s. 170 och SOU 1994:14, s. 246 f.). Om däremot besluten skulle bli verkställbara mot näringsidkaren skulle det, med hänsyn till att besluten typiskt sett handlar om enskildas civila rättigheter, krävas att näringsidkaren delgavs handlingar i något skede av ärendehandläggningen vid ARN.

Som jämförelse kan vi nämna att formell delgivning krävs i den summariska processen hos Kronofogdemyndigheten för att ett verkställbart utslag ska kunna meddelas. Ett bodelningsbeslut delges också parterna formellt, trots att beslutet har rättskraft men inte är verkställbart.[27]

I Norge, där ett beslut från Forbrukertvistutvalget blir bindande för båda parter om inte någon av dem för saken vidare till domstol, tillämpas den ordningen att både klagomålet och nämndens beslut delges båda parter formellt. I Danmark, där bara näringsidkaren blir bunden av ett beslut från Forbrugerklagenævnet, delges näringsidkaren nämndens beslut.

[27] Något formellt delgivningsförfarande tillämpas inte vid tvistlösningsförfaranden hos dispaschören, men en dispasch utgör inte heller något verkställbart avgörande (se NJA 2000 s. 3, Svante O. Johansson, *Skiljeförfarande enligt nya kasko- och varuförsäkringsvillkor*, Juridisk tidskrift, 00/01, s. 439–454, s. 449, SOU 1965:18 s. 89 och prop. 1966:145 s. 222).

Om ARN:s beslut gjordes bindande skulle det alltså bli nödvändigt att införa bestämmelser om formell delgivning av handlingar vid nämnden. Enligt vår uppfattning skulle det i sådant fall vara lämpligt att tillämpa samma principer för delgivning som för de tvistemål i domstol som avgörs efter skriftlig handläggning. I sådana mål delges alltid stämningsansökan med svaranden. Andra handlingar, t.ex. kompletteringsföreläggande och slutföreläggande, delges vid behov.

*Näringsidkaren måste ha möjlighet att få saken prövad av domstol*

Artikel 6.1 i Europakonventionen innebär att parter alltid ska ha rätt till domstolsprövning när det gäller tvister rörande civila rättigheter och skyldigheter (se avsnitt 11.3.3). Eftersom tvister som ARN hanterar i allmänhet rör prövning av sådana civila rättigheter och skyldigheter som omfattas av konventionen, måste det säkerställas att parterna inte genom förfarandet fråntas rätten till domstolsprövning (jfr RÅ 2002 ref. 104).

En första fråga är om förfarandet vid ARN skulle kunna leva upp till kraven på en domstolsprövning enligt Europakonventionen. I det avseendet gör vi följande överväganden.

Av Europadomstolens praxis framgår att även myndigheter som inte nationellt sett utgör domstolar kan betraktas som domstolar i Europakonventionens mening. Avgörande är om organet vid sin prövning uppfyller de rättssäkerhetsgarantier som Europakonventionen kräver (jfr SOU 2010:44 s. 291 f.) Europadomstolen har godtagit Brottsskadenämnden som en oavhängig och opartisk domstol. I svensk rättspraxis har Presstödsnämnden (NJA 2002 s. 288) och Resegarantinämnden (RÅ 2002 ref. 104) ansetts vara domstolar i Europakonventionens mening. I förarbetena till rättshjälpslagen (1996:1619) angavs att Rättshjälpsnämnden får anses vara en domstol enligt konventionen (prop. 2003/04:87 s. 41). Även Hyres- och arrendenämnderna har i svenska lagstiftningssammanhang och i rättspraxis ansetts uppfylla kraven för domstolsprövning enligt artikel 6 i Europakonventionen (se SOU 2012:82 s. 145 och s. 153 och t.ex. Svea hovrätts avgörande i ÖH 5146-10 och 10503-11).

Som tidigare har nämnts, kräver Europakonventionen i princip att parter ska ges rätt till muntlig förhandling, inklusive möjlighet att höra muntlig bevisning, i tvister som rör enskildas civila rättig-

heter eller skyldigheter och som aktualiserar bevisfrågor (se avsnitt 11.3.3 ovan). Sådana konsumenttvister som prövas av ARN aktualiserar i regel bevisfrågor. Eftersom ARN enbart tillämpar skriftlig handläggning, motsvarar alltså förfarandet vid ARN i sin nuvarande form inte en domstolsprövning i Europakonventionens mening (jfr SOU 2007:26 s. 298 f.). För att ARN skulle leva upp till konventionens krav skulle det krävas möjlighet för parterna att begära muntliga sammanträden och åberopa muntlig bevisning i nämnden.

Enligt vår mening är skriftlig handläggning en förutsättning för att nämndens verksamhet ska utgöra ett snabbare, enklare och smidigare alternativ till domstolsprövning. Införande av muntlighet i ARN skulle medföra att de skillnader som i dag föreligger mellan tvistlösningsförfarandet vid nämnden och domstolsförfarandet i stor utsträckning skulle försvinna. Att samhället skulle tillhandahålla två i praktiken likartade förfaranden för att lösa konsumenttvister framstår inte som ändamålsenligt. Det skulle dels vara omotiverat av samhällsekonomiska skäl, dels skulle systemet vara otydligt och komplext i förhållande till de konsumenter och näringsidkare som stod inför en tvist.

Mot nu angiven bakgrund anser vi att det finns starka skäl mot att anpassa ARN:s verksamhet till Europakonventionens krav genom att införa muntlighet vid nämnden. En utgångspunkt för den fortsatta framställningen är därför att förfarandet vid ARN inte får begränsa parternas rätt att få sin sak prövad i domstol. Det innebär alltså att om ARN:s beslut skulle göras bindande, måste det finnas möjlighet att om- eller överpröva ARN:s beslut i domstol. Det finns olika sätt att säkerställa en sådan om- eller överprövning i domstol. Ett alternativ är den danska modellen, som innebär att en näringsidkare kan hindra att beslutet får bindande verkan, och därmed bibehålla sin möjlighet att senare väcka talan om saken i domstol, enbart genom att inom en viss tid invända skriftligen mot beslutet. Ett annat alternativ är att, liksom i Norge, låta ett beslut få bindande verkan om inte saken förs vidare till domstol inom en viss tid. Den senare modellen används också i Sverige vid återvinning av utslag efter summariskt förfarande vid Kronofogdemyndigheten samt vid klander av bodelningsbeslut (se avsnitt 11.4.2 och 11.4.3 ovan).[28]

När det gäller det alternativet att låta näringsidkaren kunna undgå bundenhet genom att invända mot beslutet, gör vi följande

[28] Även ett avgörande av dispaschören blir bindande (får rättskraft) om det inte överklagas inom en viss tid. Samma sak gäller vid avgöranden av Hyres- och arrendenämnderna.

överväganden. Som har framgått ovan, skulle möjligheten till verkställbara avgöranden från ARN kräva en formalisering av förfarandet. Detta skulle, som också har framgått, innebära avsevärt ökade kostnader för staten, inte minst på grund av att formell delgivning skulle behöva tillämpas. Det framstår mot den bakgrunden som omotiverat ur ett samhällsekonomiskt perspektiv att näringsidkare skulle kunna undgå bundenhet genom en sådan enkel åtgärd som att invända mot beslutet, dvs. en ordning motsvarande det danska systemet. Vi menar dessutom att ett sådant system skulle riskera att motverka hela syftet med att ge besluten från ARN bindande verkan. Enligt vår uppfattning kan det nämligen inte uteslutas att systemet skulle kunna uppmuntra näringsidkare att invända mot besluten, inklusive vissa näringsidkare som kanske annars skulle ha följt en rekommendation från nämnden. Av tillgänglig statistik från Danmark framgår också att besluten från Forbrugerklagenævn inte efterlevs av näringsidkare i högre utsträckning efter det att en sådan ordning infördes (se avsnitt 11.6.2 ovan).

Den princip som tillämpas i Norge, samt vid de befintliga svenska förfarandena som har beskrivits ovan (se avsnitt 11.6.3 och 11.4), och som innebär att besluten får bindande verkan om de inte förs vidare till domstol, skulle å andra sidan medföra den negativa effekten att en konsument ofrivilligt kunde tvingas in i en domstolsprocess om näringsidkaren inte accepterade ARN:s beslut, och därför gick vidare till domstol. Den risken skulle inte uteslutas även om det skulle vara förknippat med en avgift för näringsidkare att driva ett ärende från ARN vidare till domstol.[29] Enligt vår mening är det inte osannolikt att risken för att drabbas av kostnader och andra olägenheter på grund av en domstolsprocess, skulle avskräcka konsumenter från att över huvud taget ge in klagomål till ARN. En sådan ordning skulle också motverka syftet för konsumenten att få till stånd en snabb och slutlig lösning på tvisten.

### *Kostnaderna för tvistlösning vid ARN skulle öka*

En mer formell process vid ARN skulle ta betydligt mer av samhällets resurser i anspråk än vad nämndens verksamhet gör för närvarande. Inte minst skulle kostnader uppstå i samband med använd-

[29] Jämför att regeringen har beslutat om tilläggsavgifter när mål överlämnas från Kronofogdemyndigheten (förordning (2014:256) om ändring i förordningen (1987:452) om avgifter vid de allmänna domstolarna).

ning av formell delgivning. En jämförelse mellan dagens kostnad för ett ärende i ARN, och styckkostnaderna för beslut hos ARN:s motsvarigheter i Danmark och Norge, visar att det skulle kunna vara fråga om en fördubbling eller tredubbling av kostnaderna. Därtill kommer den ökade belastning som det skulle innebära för domstolarna om det infördes en möjlighet för näringsidkare att överklaga ARN:s beslut.

### 11.7.3 Skulle bindande beslut från ARN leda till ökad följsamhet?

**Bedömning**: Det finns inget stöd för att bindande beslut från ARN skulle leda till att fler näringsidkare skulle följa ARN:s avgöranden.

Redan nu följer de flesta näringsidkare ARN:s rekommendationer. Frågan är om en reform till bindande beslut kan förväntas leda till att ännu fler näringsidkare följde nämndens avgöranden.

Till att börja med vill vi framhålla att statistik från Danmark visar att efterlevnaden av besluten från Forbrugerklagenævn är densamma efter reformen till bindande beslut, som den var när besluten utgjorde rekommendationer. Erfarenheterna från Danmark talar alltså mot att följsamheten till ARN:s beslut skulle öka om besluten gjordes bindande. När det gäller Norge är det, som framgår av avsnitt 11.6.3, svårt att göra en tillförlitlig jämförelse med svenska förhållanden. De uppgifter som finns därifrån pekar ändå med viss tydlighet på att efterlevnaden av besluten från Forbrukertvistutvalget inte är högre än följsamheten till ARN:s rekommendationer, trots att besluten från Forbrukertvistutvalget sedan lång tid tillbaka kan bli bindande.

Oavsett vad som kan utrönas genom en analys av förhållandena i de andra nordiska länderna, kan vi konstatera att det är klarlagt att ett system med verkställbara beslut från ARN inte skulle vara någon garanti för att alla konsumenter som fick rätt i nämnden, också skulle få slutlig rättelse av näringsidkaren i fråga. Ett verkställbart avgörande skulle som nämnts inte vara till någon nytta för konsumenten i de fall näringsidkaren saknar betalningsförmåga, har upphört eller annars har försvunnit från marknaden. Uppgifter som framgår av Råd & Rön:s ”Svarta lista” tyder på att tvångsverk-

ställighet av ARN:s beslut skulle vara utsiktslöst i cirka en femtedel av de fall där näringsidkaren inte frivilligt följer ARN:s beslut.

Enligt vad som angetts ovan, skulle dessutom ett system med verkställbara beslut från ARN kräva att näringsidkare gavs möjlighet att hindra att ett beslut fick bindande verkan, antingen genom att invända mot det, eller genom att föra saken vidare till domstol. I de fall näringsidkaren valde att gå vidare, skulle näringsidkaren alltså inte bli bunden av beslutet, och konsumenten skulle ändå vara hänvisad till att väcka talan i domstol för att få ett verkställbart avgörande.

Konsumenter skulle sammanfattningsvis bara vara betjänta av en möjlighet till verkställbart beslut från ARN i de fall näringsidkaren *dels* gick att nå *och* hade betalningsförmåga, *dels* avstod från att invända mot eller överklaga ARN:s beslut.

Mot bakgrund av vad som nu har angetts, är det vår bedömning att det saknas stöd för att bindande beslut från ARN skulle medföra att fler näringsidkare skulle följa ARN:s avgöranden. Däremot står det klart att en övergång till bindande beslut skulle medföra krav på ett mer formaliserat förfarande vid ARN, och att kostnaderna för verksamheten därmed skulle öka väsentligt jämfört med nuvarande förhållanden.

### 11.7.4 Sammanfattande bedömning

**Förslag**: ARN:s avgöranden bör även i fortsättningen utgöra rekommendationer.

Sammantaget menar vi att efterlevnaden av ARN:s rekommendationer redan är god och att en övergång till bindande beslut från ARN inte skulle förbättra för konsumenterna. Enligt vår analys, skulle en ordning med bindande beslut från ARN istället innebära att det blev krångligare för konsumenterna att klaga till ARN och att förfarandet vid nämnden skulle ta längre tid. Det skulle innebära att nämnden till stor del skulle förlora sin funktion som ett enklare och smidigare alternativ till domstolsprövning. Dessutom saknas det enligt vår bedömning stöd för att en reform till bindande beslut från ARN skulle leda till att fler näringsidkare skulle följa ARN:s beslut. En ordning med bindande beslut från ARN

skulle däremot med säkerhet kosta samhället betydligt mer än det nuvarande systemet.

Mot ovan angiven bakgrund anser vi att det skulle vara olämpligt att genomföra en reform till bindande beslut från ARN. Vi föreslår istället att ARN:s avgöranden även i fortsättningen ska utgöra rekommendationer.

# 12 Genomförande av direktivet

## 12.1 Allmänt om genomförande av EU-direktiv

Ett EU-direktiv är bindande för medlemsstaterna med avseende på det resultat som ska uppnås, men överlåter åt medlemsstaterna att bestämma form och tillvägagångssätt för genomförandet (artikel 288 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt). Detta innebär att staterna inte är bundna av sådant som direktivets terminologi och systematik, om det avsedda resultatet uppnås med en annan terminologi och systematik. Härigenom kan ett direktiv införlivas i respektive medlemsstats rättsordning genom en lagstiftningsteknik som är ändamålsenlig och välkänd i respektive medlemsstat.

Genomförande av ett EU-direktiv i nationell rätt kräver inte nödvändigtvis, enligt EU-domstolens praxis, att bestämmelserna i direktivet återges ordagrant i uttryckliga och specifika författningsbestämmelser (se t.ex. mål C-131/88 Kommissionen mot Tyskland, REG 1991 I-825, punkt 6). Vad det handlar om är att i nationell rätt lägga fast en rättslig ram som garanterar att direktivet tillämpas fullt ut på ett tillräckligt klart och precist sätt. För detta ändamål ska medlemsstaterna i sin nationella rättsordning vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa direktivets fulla verkan i enlighet med de mål som eftersträvas med direktivet. Uppfyller nationell rätt redan vad som krävs i direktivet behöver normalt sett inga genomförandeåtgärder vidtas.

Det krävs att de regler som genomför ett direktiv är bindande och att enskilda har möjlighet att identifiera sina rättigheter enligt direktivet och kan göra dessa rättigheter gällande vid domstol.[1] EU-domstolen har t.ex. underkänt att genomförande av bestämmelser i direktiv som innebär rättigheter för enskilda kan ske genom administrativ praxis eftersom sådan praxis kan ändras efter

[1] Se t.ex. mål C-361/88, Kommissionen mot Tyskland [1991] ECR I-2567.

en myndighets gottfinnande och inte alltid offentliggörs i önskad utsträckning.[2] Att myndigheter rent faktiskt tillämpar ett direktivs bestämmelser är alltså inte tillräckligt för att direktivet ska anses vara genomfört.[3] När det däremot gäller bestämmelser i direktiv som är av sådan karaktär att de inte medför några rättsverkningar för enskilda, ställs inga krav på införlivande genom författningsbestämmelser. I sådana fall är det tillräckligt att medlemsstaten kan visa att dess myndigheter har administrativa rutiner som lever upp till direktivets krav.

## 12.2 Utgångspunkter för genomförande av direktivet

Direktivet om alternativ tvistlösning är ett minimidirektiv. Det innebär att medlemsstaterna, för att uppnå en högre konsumentskyddsnivå än vad som föreskrivs i direktivet, är fria att behålla eller införa bestämmelser som är strängare än de som följer av direktivet (artikel 2.3).

Enligt direktivet är det upp till medlemsstaterna att besluta om de tvistlösningsorgan som är inrättade på deras territorium ska ge rekommendationer angående lösning av konsumenttvister eller om de ska ålägga parterna bindande lösningar (artikel 2.4). Direktivet ställer vidare inte upp någon skyldighet för näringsidkare att delta i tvistlösningsförfaranden eller att följa besluten.

Det svenska genomförandet av direktivets bestämmelser om alternativ tvistlösning bör ske på ett sådant sätt att direktivets konsumentskyddande syfte säkert är uppfyllt. Samtidigt är det viktigt att inte mer än nödvändigt belasta det befintliga och redan välfungerande svenska systemet, främst verksamheten vid ARN, med praktiska och administrativa skyldigheter som riskerar att försvåra verksamheten. När det gäller de bestämmelser i direktivet som medför rättsverkningar för enskilda, framförallt reglerna om näringsidkares skyldighet att informera konsumenter om alternativ tvistlösning (artikel 13), är det vidare av särskild vikt att regleringen görs så tillgänglig och lättillämpad som möjligt för de som berörs.

[2] Se t.ex. mål C 242/94, Kommissionen mot Spanien [1995] ECR I-3031.
[3] Se t.ex. mål C-339/87, Kommissionen mot Nederländerna [1990] ECR I-851.

## 12.3 Direktivets syfte och tillämpningsområde

Syftet med direktivet är, enligt artikel 1, att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter kan lämna in klagomål mot näringsidkare till organ som erbjuder oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden.

För att direktivets syfte ska uppnås ställer artikel 5.1 upp kravet att medlemsstaterna ska se till att konsumenter, vid tvister mot näringsidkare som är etablerade på staternas respektive territorium, ska ha tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden som uppfyller direktivets krav. Artikeln är direktivets portalbestämmelse och innebär att medlemsstaterna måste se till att det finns tillgång till alternativ tvistlösning för alla typer av konsumenttvister som omfattas av direktivets tillämpningsområde. Det är direktivets tillämpningsområde såsom det avgränsas i artikel 2 som sätter gränsen för medlemsstaternas skyldighet att se till att det finns alternativ tvistlösning.

Av artikel 2 framgår att tvister som faller inom direktivets tillämpningsområde är inhemska och gränsöverskridande tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal mellan näringsidkare som är etablerade i unionen och konsumenter som är bosatta i unionen (artikel 2.1). Enligt artikeln gäller direktivets krav på tillgång till tvistlösning för samtliga marknader, förutom för tvister rörande hälso- och sjukvårdstjänster, utbildning som tillhandahålls av offentliga aktörer och icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse (artiklarna 2.2 c, h och).

Direktivet omfattar bara tvister som inleds av en konsument mot en näringsidkare. Utanför direktivet faller därför tvister mellan näringsidkare och tvister som inleds av en näringsidkare mot en konsument (artiklarna 1 samt 2.2 d och g). Direktivet ska inte heller tillämpas på direkta förhandlingar mellan konsumenten och näringsidkaren (artikel 2.2 e).

Med alternativ tvistlösning enligt direktivet avses ett tvistlösningsförfarande som motsvarar de kvalitetskrav som ställs upp i direktivet och som tillhandahålls av ett tvistlösningsorgan som har godkänts och anmälts till kommissionen (artikel 2 jämfört med artiklarna 4.1 g och h samt artikel 20.2). Som alternativ tvistlösning enligt direktivet räknas inte företags interna system för klagomåls-

hantering eller försök av en domare att lösa en tvist under ett rättsligt förfarande (artiklarna 2.2 b och f).

För att fullgöra skyldigheten att tillhandahålla alternativ tvistlösning, kan medlemsstaterna använda sig av befintliga, välfungerande, alternativa tvistlösningsorgan och vid behov anpassa deras behörighetsområde, alternativt inrätta nya organ eller sektorsövergripande organ för de sektorer där det inte finns något organ (artikel 5.3 jämfört med skäl 24).

## 12.4 Tvistlösningsorgan som berörs av direktivet

**Förslag och bedömning**: Direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter genomförs i första hand genom att ARN:s kompetensområde utvidgas när så krävs. Utredningen ser också positivt på att ARN:s verksamhet kompletteras av tvistlösningsorgan som drivs av näringslivet.

### 12.4.1 ARN och vissa särskilda branschnämnder berörs av direktivet

Direktivet kräver att medlemsstaterna ska se till att alla konsumenträttsliga avtalstvister som faller inom direktivets tillämpningsområde ska kunna hänskjutas av konsumenter till något tvistlösningsorgan som är godkänt och anmält till EU-kommissionen enligt direktivet (jfr artiklarna 4.1 h, 5.1 och 20.2). Direktivet gör i detta sammanhang ingen skillnad på tvistlösning som bedrivs av en myndighet, eller tvistlösning vid privata nämnder eller andra organ. Både nationella statliga myndigheter och privata tvistlösningsorgan kan fungera som alternativa tvistlösningsorgan i direktivets mening, så länge som de har godkänts av medlemstaten i fråga (jfr artikel 2).

Sverige har som framgått redan ett väl fungerande system för prövning av konsumenttvister utanför domstol, främst genom ARN, som hanterar konsumenttvister inom många olika områden. Vår utgångspunkt är därför att genomförande av direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning i första hand ska ske genom att ARN:s kompetensområde utvidgas när så krävs och att ARN:s verksamhet även i övrigt anpassas till direktivets krav.

För närvarande finns det vissa branschinrättade prövningsnämnder som hanterar tvister inom specifika områden som är undantagna från

ARN:s kompetensområde. Enligt nuvarande ordning är det tre branschnämnder som kompletterar ARN:s verksamhet på det sättet. Det handlar om *Värmepumpsbranschens reklamationsnämnd* (se 4 § 5 i nämndens instruktion och 1 § 9 KOVFS 2009:1), som prövar tvister rörande värmepumpar, och två av Svensk Försäkrings nämnder – *Nämnden för rättsskyddsfrågor* och *Personförsäkringsnämnden* (5 § 6 i nämndens instruktion) – som prövar vissa försäkringsfrågor.

Tvister rörande advokatverksamhet är också undantagna från ARN:s kompetens (4 § första stycket 4 i nämndens instruktion), trots att det inte för närvarande finns något annat utomrättsligt tvistlösningsorgan som hanterar sådana tvister. Med anledning av direktivets genomförande i Sverige, avser Sveriges Advokatsamfund (Advokatsamfundet) att inrätta ett eget tvistlösningsförfarande för prövning av sådana tvister (nämnden kommer att kallas för Konsumenttvistnämnden).

Tvister som prövas, eller kommer att prövas, av dessa branschnämnder är i många fall sådana konsumenttvister som omfattas av direktivet. För att tvisterna även framöver ska kunna undantas från ARN:s kompetensområde, krävs därför att branschnämnderna anpassas så att de lever upp till direktivets krav och godkänns som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet. I annat fall måste ARN:s kompetensområde utvidgas till att omfatta tvisterna i fråga.

Förutom ARN, är det alltså de ovan angivna nämnderna inom Svensk Försäkring, Värmepumpsbranschens reklamationsnämnd och Advokatsamfundets planerade Konsumenttvistnämnd som nu berörs direkt av det nya direktivet om alternativ tvistlösning för konsumenter.

### 12.4.2 Utredningens principiella överväganden angående branschnämnder

Att näringslivet tillhandahåller tvistlösningsorgan för prövning av konsumenttvister är positivt ur ett samhällsekonomiskt perspektiv. Dessutom visar erfarenheter från Sverige och de övriga nordiska länderna att efterlevnaden av beslut från branschorgan i allmänhet är hög. Att seriösa branschorganisationer driver egna organ för alternativ tvistlösning kan också gynna de näringsidkare som är medlemmar i organisationerna, eftersom det kan utgöra ett konkurrensverktyg att kunna erbjuda kunder möjlighet att lämna in klagomål

till ett särskilt tvistlösningsorgan. Förekomsten av branschspecifika organ kan på det sättet även ha en positiv inverkan på de berörda branscherna som helhet, vilket i förlängningen gagnar såväl konsumenter som näringslivet och samhället i stort. Om branschnämnder anmäls som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet, kommer de dessutom att vara underkastade samma krav på effektivitet, oberoende och opartiskhet som ARN och stå under samma tillsyn som ARN (se avsnitt 12.20 och 12.21). Direktivets krav kommer därmed att innebära en kvalitetsgaranti när det gäller de aktuella branschnämnderna.

Mot ovan angiven bakgrund, är vi positiva till att låta näringslivet anordna alternativ tvistlösning, så länge som respektive branschnämnd uppfyller direktivets kvalitetskrav. I den mån de branschnämnder som i nuläget prövar tvister som är undantagna från ARN bedöms kunna leva upp till direktivet krav, är det alltså vår bedömning att de bör fortsätta att hantera tvisterna i fråga. Även inom andra områden kan det av samma skäl finnas anledning att låta branschen ta ansvar för att inrätta organ för prövning av konsumenttvister. För närvarande är det, som redan har nämnts, aktuellt att överväga om Advokatsamfundet bör tillhandahålla tvistlösning rörande advokatverksamhet.

Naturligtvis måste varje branschnämnd som avser att fungera som ett alternativt tvistlösningsorgan enligt direktivet bedömas för sig när det gäller om verksamheten lever upp till direktivets krav och är ändamålsenlig. Våra bedömningar i dessa avseenden framgår i avsnitt 12.10. I slutändan kommer det att bli en fråga för den myndighet som utses som behörig myndighet enligt direktivet att avgöra vilka tvistlösningsorgan som kan godkännas enligt direktivet (se artiklarna 18, 19 och 20 i direktivet och avsnitt 12.20 och 12.21 nedan).

I det här sammanhanget vill vi också påpeka att det finns många branschdrivna reklamationsnämnder som inte direkt berörs av direktivet, eftersom tvister som ligger inom deras ansvarsområden inte undantas från ARN:s kompetens (se avsnitt 6.3 angående näringslivets egenåtgärder). Exempel på sådana branschnämnder är Sveriges Hotell- och Restaurangföretagares ansvarsnämnd, Sveriges Begravningsbyråers Förbunds Reklamationsnämnd och Bostadsrättsnämnden. Dessa nämnder verkar alltså sedan lång tid vid sidan av ARN, och har inte agerat för att deras tvistlösning ska ersätta ARN:s. Vi har varit i kontakt med vissa av dessa nämnder och enligt den information som vi har fått fram har de inte för avsikt att anpassa

verksamheten helt till direktivets krav. Ingenting hindrar i och för sig att de gör det i framtiden, och då anmäler sig för att bli godkända enligt direktivet. Om det blir aktuellt, får regeringen bedöma om det finns skäl att inskränka ARN:s behörighet och överlämna tvistlösningen på området i fråga till den privata branschnämnden.[4] Direktivet hindrar visserligen inte att det finns flera godkända tvistlösningsorgan som prövar tvister inom ett och samma område. För att systemet ska vara tydligt för både konsumenter och näringsidkare, anser vi ändå inte att regeringen bör godkänna privata branschnämnder som parallellt med ARN prövar tvister inom ett visst område. Den ordning som gäller idag bör alltså, enligt vår uppfattning, bestå. Direktivet hindrar samtidigt inte att det bedrivs annan verksamhet för alternativ tvistlösning vid sidan av de godkända organen. Vi vill framhålla att även andra branschnämnder än sådana som blir godkända enligt direktivet kan vara välfungerande och fylla en viktig funktion för konsumenter som har hamnat i tvist med näringsidkare inom vissa sektorer.[5]

## 12.5 ARN:s generella kompetensområde anpassas till direktivet

**Förslag och bedömningar:** Genom ändring i förordningen med instruktion för ARN, förtydligas att ARN prövar avtalsrättsliga tvister i direktivets mening, genom att det där anges att nämnden ska pröva tvister med anledning av ett avtal mellan en konsument och en näringsidkare om en vara, tjänst eller annan nyttighet.

Innebörden av begreppen *konsument* och *näringsidkare* i förordningen med ARN:s instruktion stämmer överens med begreppens innebörd enligt direktivet. Någon ändring i ARN:s instruktion behövs därför inte när det gäller dessa begrepp.

ARN hanterar redan inhemska och gränsöverskridande tvister i enlighet med vad direktivet kräver. Någon ändring i nämndens instruktion krävs därför inte heller i det avseendet.

[4] Enligt artikel 5.4 c i direktivet, kan ett tvistlösningsorgan avvisa ett ärende om det hanteras eller tidigare har hanterats av ett annat tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet.
[5] Se Sveriges Hotell- och Restaurangföretagares remissyttrande av den 9 januari 2012, över Europeiska Kommissionens förslag till direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och till förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister.

### 12.5.1 Inledning

Som redan har angetts, är det vår utgångspunkt att genomförande av direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter ska ske främst genom att ARN:s generella kompetensområde anpassas till direktivets tillämpningsområde. I detta avsnitt analyserar vi hur direktivets tillämpningsområde förhåller sig till den avgränsning av området för ARN:s verksamhet som gäller för närvarande. Mot den bakgrunden föreslår vi sedan hur huvudregeln för ARN:s kompetensområde bör formuleras.

### 12.5.2 ARN:s nuvarande generella kompetensområde

Vilka tvister som enligt huvudregeln faller under ARN:s kompetensområde definieras i förordningen med nämndens instruktion (1 § 1). Där anges att nämnden ska pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör en vara, tjänst eller annan nyttighet som näringsidkaren har tillhandahållit konsumenten. Därutöver ska nämnden även pröva tvister om skadestånd mellan fysiska personer och juridiska personer eller enskilda näringsidkare om den fysiska personens anspråk på skadestånd helt eller delvis kan komma att omfattas av motpartens ansvarsförsäkring och skadan inte uppkommit i samband med den fysiska personens näringsverksamhet (1 § 2).

### 12.5.3 ARN ska pröva tvister om avtalsförpliktelser

Enligt den nuvarande definitionen av ARN:s grundläggande behörighet, ska ARN alltså pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör en vara, tjänst eller annat nyttighet som näringsidkaren har tillhandahållit konsumenten (1 § 1). Redan av den nuvarande bestämmelsen följer alltså att ARN prövar avtalsrättsliga tvister mellan konsumenter och näringsidkare, även om begreppet *avtal* inte nämns uttryckligen. Samtidigt kommer genomförande av direktivet att medföra att avgränsningen till just *avtalsrättsliga* tvister kommer att få avgörande betydelse för bestämningen av ARN:s kompetensområde, eftersom det är just den avgränsningen som sätter ramarna för direktivets tillämpning. Direktivets krav på i princip full tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter innebär nämligen, som framgått, att ARN kommer att behöva pröva

alla avtalsrättsliga konsumenttvister som inte undantagits från direktivet, och som inte prövas av andra tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet. Tvister som rör utomobligatoriska förhållanden kommer däremot att kunna avvisas av ARN på den grunden att de faller utanför direktivet (detta utvecklas närmare i avsnitt 12.6.4). Vi anser mot den bakgrunden att det bör förtydligas i ARN:s instruktion att det är just tvister rörande *avtal mellan konsumenter och näringsidkare* som ska prövas.

Av den nuvarande bestämmelsen i ARN:s instruktion framgår vidare att ARN prövar tvister rörande varor, tjänster eller andra nyttigheter som näringsidkaren *har tillhandahållit* konsumenten. ARN tillämpar visserligen bestämmelsen så att nämndens behörighet omfattar alla typer av avtalsförpliktelser, även om näringsidkaren ännu inte har tillhandahållit en vara eller en tjänst, exempelvis vid fråga om dröjsmål. Ordalydelsens är samtidigt otydlig. Vi anser därför att det i stället bör föreskrivas att nämnden ska pröva tvister mellan en konsument och en näringsidkare *med anledning av* ett avtal mellan dem.

Som nämnts ovan, prövar ARN enligt sin instruktion i dag, förutom avtalsrättsliga konsumenttvister, sådana tvister där det inte finns ett avtalsförhållande mellan konsumenten och näringsidkaren, men där en fråga om skadestånd ändå kan komma att omfattas av en näringsidkares ansvarsförsäkring (1 § 2). Den bestämmelsen kommer vi att behandla i kapitel 14, i samband med att vi överväger åtgärder för att effektivisera och förbättra verksamheten vid ARN.

### 12.5.4 Innebörden av begreppen konsument och näringsidkare ändras inte

Begreppet *konsument* definieras i direktivet som varje fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten (artikel 4.1 a). Definitionen korresponderar väl med vad som anges i flertalet andra EU-instrument på konsumenträttens område. I svensk rätt brukar konsumentdefinitionen däremot även innehålla ett huvudsaklighetsrekvisit. I konsumentköplagen (1990:932) och i konsumenttjänstlagen (1985:716), liksom t.ex. i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (1994:1512), anges att konsument är den fysiska person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Motsvarande definition finns även i ARN:s instruktion (2 §). Definitionen i

ARN:s instruktion är samtidigt något vidare än enligt annan konsumenträttslig lagstiftning, eftersom det anges där att även ett dödsbo räknas som konsument vid tillämpning av instruktionen. Detta tillägg infördes i slutet av 1990-talet på begäran av ARN, så att även tvister avseende begravningstjänster som anmäldes av dödsbon skulle kunna prövas av nämnden (se betänkande 1997/98:LU21 s. 35).

Vid genomförandet av andra konsumenträttsliga EU-akter har överensstämmelsen mellan den svenska och den EU-rättsliga konsumentdefinitionen övervägts, (se t.ex. prop. 2010/11:85 s. 29). Det har då bedömts att konsumentdefinitionen i de svenska författningsbestämmelser som införs med anledning av EU-rättsakterna, bör utformas på samma sätt som i annan närliggande svensk lagstiftning, dvs. med ett huvudsaklighetsrekvisit. I nu aktuellt direktiv har det dessutom klargjorts att vid avtal som faller både utom och inom en persons näringsverksamhet ska personen ändå anses vara konsument om näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar avtalet (se skäl 18). Mot den bakgrunden anser vi att den nuvarande definitionen av konsument i ARN:s instruktion och är förenlig med direktivet. Att begreppet enligt ARN:s instruktion även omfattar dödsbon, strider inte mot direktivet, eftersom detta inte hindrar att tvistlösningsorganen även prövar tvister som anmäls av andra aktörer än sådana som är konsumenter i direktivets mening. Direktivets genomförande kräver alltså inte att innebörden av begreppet konsument i ARN:s instruktion ändras.

*Näringsidkare* definieras enligt direktivet som en fysisk eller juridisk person som agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten (artikel 4.1 b). Direktivet poängterar att det saknar betydelse om en juridisk person ägs av det allmänna eller är privatägd. Direktivets definition av näringsidkare inkluderar även sådana personer som agerar i en näringsidkares namn eller för dennes räkning. Även det svenska näringsidkarbegreppet, såsom det definieras i ARN:s instruktion, omfattar anställda, agenter eller andra som handlar i näringsidkarens namn eller för dennes räkning. Det följer av allmänna civilrättsliga principer. Det svenska näringsidkarbegreppet omfattar också statliga och kommunala organ som bedriver näringsverksamhet (jfr SOU 1978:40 s. 144 och SOU 1994:14 s. 257). Inte heller när det gäller definitionen av begreppet näringsidkare behövs alltså någon ändring i ARN:s instruktion.

### 12.5.5 ARN ska pröva tvister rörande avtal om varor, tjänster eller andra nyttigheter

Direktivets tillämpningsområde avgränsas till konsumenttvister rörande avtalsförpliktelser som härrör från *köpeavtal* eller *tjänsteavtal*. Som redan har nämnts undantas tvister rörande hälso- och sjukvårdstjänster, utbildning som tillhandahålls av offentliga aktörer och icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse uttryckligen från direktivets tillämpningsområde (artiklarna 2.2 h, i och c). Innebörden av begreppen köpeavtal och tjänsteavtal har betydelse för hur ARN:s kompetensområde ska bestämmas och formuleras.

*Köpeavtal* definieras enligt direktivet som varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till en vara till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna, inbegripet avtal vari både varor och tjänster ingår (artikel 4.1 c). Begreppets innebörd enligt direktivet stämmer överens med vad som avses med köpeavtal enligt svensk rätt.[6]

Som *tjänsteavtal* räknas enligt direktivet varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna (artikel 4.1 d). Begreppet tjänsteavtal som det används i direktivet omfattar alltså bl.a. konsumenttvister rörande avtal om hyra av lös egendom. Den svenska konsumenttjänstlagen (1985:716) är däremot inte direkt tillämplig på sådana avtal. Begreppet tjänsteavtal har alltså enligt direktivet en vidare innebörd än i svenska konsumenträttsliga sammanhang. Genom att ARN enligt nuvarande ordning ska pröva konsumenttvister angående en vara, tjänst *eller annan nyttighet* som näringsidkaren har tillhandahållit konsumenten, ges nämnden ett brett kompetensområde, som inte begränsas till sådana avtalsförhållanden som regleras i konsumentköp- och konsumenttjänstlagen. Att följa direktivets terminologi och i stället föreskriva att ARN ska pröva tvister rörande *köpe- och tjänsteavtal* skulle, med hänsyn till att den svenska konsumenttjänstlagen inte omfattar hyra av lösa saker, kunna uppfattas som en begränsning i förhållande till vad som gäller nu. Det finns därför anledning att även i fortsättningen föreskriva att ARN ska pröva konsumettvister angående avtal om *varor, tjänster eller andra nyttigheter*. Därmed säkerställs ett korrekt genomförande av direktivet.

[6] Se t.ex. Jan Ramberg, *Köplagen* (1 januari 1994, Zeteo), kommentaren till 1 § och Johnny Herre, *Konsumentköplagen* (1 januari 2009, Zeteo), kommentaren till 1 §.

### 12.5.6 Prövning av inhemska och gränsöverskridande tvister

Enligt direktivet ska medlemsstaterna se till att sådana tvister som omfattas av direktivet och som rör näringsidkare som är etablerade på deras respektive territorium kan hänskjutas till alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller direktivets krav (artikel 5.1). Direktivet kräver att de alternativa tvistlösningsorganen ska hantera såväl *inhemska* som *gränsöverskridande* tvister (artikel 5.1 e). Enligt direktivet är tvisten inhemsk om konsumenten vid tidpunkten för ingående av avtalet med näringsidkaren är bosatt i den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad (artikel 4.1 e). Om konsumenten vid samma tidpunkt är bosatt i en annan medlemsstat än den där näringsidkaren är etablerad rör det sig enligt direktivet om en gränsöverskridande tvist (artikel 4.1 f). Av direktivet framgår att en näringsidkare ska anses vara *etablerad*, om näringsidkaren är en fysisk person, där denne bedriver sin verksamhet, och om näringsidkaren är ett företag eller en annan juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer, där näringsidkaren har sitt säte, sitt huvudkontor eller sin verksamhet, inklusive en filial, agentur eller annan etablering (artikel 4.2).

Enligt bestämmelsen om ARN:s allmänna kompetensområde prövar nämnden tvister mot näringsidkare. Det följer av allmänna rättsprinciper att ARN därmed hanterar tvister mot näringsidkare som bedriver verksamhet i Sverige. Något särskilt förtydligande i instruktionen när det gäller ARN:s hantering av inhemska tvister behövs därför inte.

När det gäller gränsöverskridande tvister, finns det inga uttryckliga bestämmelser om ARN:s geografiska behörighet i förordningen med nämndens instruktion eller i föreskrifter som meddelats av nämnden. Eftersom ARN inte är någon domstol är nämnden inte heller bunden av den s.k. Bryssel I-förordningen[7] om domstols behörighet. ARN har i stället utvecklat en egen praxis när det gäller hantering av gränsöverskridande tvister, som ryms inom nämndens generella kompetensområde (1 § 1).[8]

Enligt ARN:s rutiner hanterar nämnden tvister som anmäls mot näringsidkare som i direktivets mening är etablerade i Sverige (se artikel 4.2). Konsumentens hemvist saknar i de fallen helt betydelse för om nämnden tar upp en tvist eller inte. Redan härigenom upp-

[7] Rådets förordning (EG) nr 44/2001 av den 22 december 2000 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område (Bryssel I).
[8] Beskrivningen av ARN:s nuvarande praxis när det gäller gränsöverskridande tvister bygger på uppgifter ur SOU 1994:14 s. 253 och information som lämnats till utredningen av ARN.

fyller ARN direktivets krav på prövning av gränsöverskridande tvister. ARN tar därutöver upp ärenden som anmäls av svenska konsumenter mot utländska näringsidkare som, utan att vara etablerade i Sverige, riktar sin verksamhet hit.[9]

ARN:s nuvarande praxis uppfyller alltså redan direktivets krav på prövning av gränsöverskridande tvister. Nämnden går enligt sin nuvarande praxis till och med längre än vad direktivet kräver, vilket är förenligt med direktivet (artikel 2.3).

ARN:s praxis när det gäller gränsöverskridande tvister ryms inom den nuvarande, och den föreslagna, formuleringen av om ARN:s generella kompetensområde, med hänsyn till betydelsen av begreppen *konsument* och *näringsidkare*. Begreppet *konsument* i ARN:s instruktion inskränker sig inte till personer som är bosatta i Sverige, utan omfattar även exempelvis personer som är på besök i Sverige och handlar av näringsidkare som finns här. Begreppet omfattar även konsumenter som inte befinner sig i Sverige utan handlar online av en näringsidkare som är etablerad här. Att näringsidkarbegreppet i ARN:s instruktion, liksom i svensk rätt i övrigt, omfattar sådana näringsidkare som är etablerade i Sverige enligt direktivets mening, följer av grundläggande principer om lagstiftnings geografiska tillämpning.

Vår bedömning är, mot ovan angiven bakgrund, att direktivets genomförande inte kräver något särskilt förtydligande av att ARN:s kompetensområde omfattar hantering av gränsöverskridande tvister i den mening som avses i direktivet. En uttrycklig skyldighet för ARN att hantera gränsöverskridande tvister skulle dessutom bara komplicera författningsregleringen.

I sammanhanget ska det framhållas att direktivet inte ställer upp någon skyldighet för de alternativa tvistlösningsorganen att tillämpa utländsk rätt (med undantag för de situationer som regleras i artikel 11, som inte är tillämplig på svenska förhållanden, se avsnitt 12.13). Direktivet innebär inte heller någon skyldighet för tvistlösningsorganen att översätta klagomål eller andra handlingar. Skyldigheten för tvistlösningsorganen att ta upp gränsöverskridande tvister förutsätter i stället att konsumenten använder sig av ett språk som hanteras av organet i fråga. Konsumenter som har handlat online kommer däremot att ha möjlighet att via den nya EU-plattformen lämna in

[9] ARN tillämpar i sådana situationer de principer som kommer till uttryck i artikel 6.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I). Om svensk rätt ska tillämpas på tvisten enligt den konventionen, så prövar ARN i regel tvisten.

klagomål på sitt eget språk och få hjälp att översätta detta till språket som används av det alternativa tvistlösningsorgan som ska pröva tvisten i fråga (se kapitel 9).

Här kan slutligen noteras att det förhållandet att ARN prövar tvister mot näringsidkare som inte är etablerade i Sverige i direktivets mening, innebär att ARN kan komma att pröva tvister som även kan prövas av ett tvistlösningsorgan i de länder där näringsidkare är etablerade. Detta är fullt förenligt med direktivet, eftersom redan direktivets definition av begreppet *etablerad* innebär att en näringsidkare kan vara etablerad i flera olika länder samtidigt. Enligt direktivet kan därmed tvistlösningsorgan i flera olika länder vara skyldiga att ta upp tvisten.

### 12.5.7 Sammanfattning ARN:s generella kompetensområde

Sammanfattningsvis menar vi att det bör förtydligas i förordningen med ARN:s instruktion att nämndens generella kompetensområde stämmer överens med direktivets allmänna tillämpningsområde. För att säkra ett tydligt genomförande av direktivet, bör ARN:s generella kompetensområde formuleras så att nämnden ska *pröva tvister med anledning av ett avtal mellan en konsument och en näringsidkare om en vara, tjänst eller annan nyttighet.*

## 12.6 Undantag från ARN:s kompetensområde

### 12.6.1 Inledning

Från direktivets tillämpningsområde undantas som nämnts bara tvister inom ett fåtal sektorer. Det handlar om tvister rörande hälso- och sjukvårdstjänster, utbildning som tillhandahålls av offentliga aktörer och icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse (artiklarna 2.2 h, i och c). Övriga avtalsrättsliga tvister mellan konsumenter och näringsidkare omfattas alltså av direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning. Detta innebär att särskilda kategorier av tvister framöver bara kommer att kunna undantas från ARN:s kompetensområde i två fall, nämligen om de faller utanför direktivets tillämpningsområde *eller* om de faller inom direktivets tillämpningsområde men kan prövas av andra tvistlösningsorgan som lever upp till direktivets kvalitetskrav.

Genom bestämmelser i ARN:s instruktion har regeringen undantagit ett antal olika typer av tvister från nämndens kompetensområde. Med stöd av bemyndigande i instruktionen har ARN därutöver föreskrivit ytterligare undantag.

I det följande redogör vi för de nuvarande undantagen från ARN:s kompetensområde. För varje undantaget område gör vi sedan en bedömning av om direktivets genomförande kräver att ARN:s kompetensområde utvidgas till att avse tvisterna i fråga.

### 12.6.2 Nuvarande undantag från ARN:s kompetensområde

Enligt ARN:s instruktion (4 § första stycket 1 och 2) gäller att nämnden inte prövar konsumenttvister som rör

- köp av fast egendom, bostadsrätt eller tomträtt eller
- upplåtelse av fast egendom.

Trots detta prövar nämnden ändå (4 § andra stycket)

- avtal som omfattas av lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt,
- upplåtelse av fast egendom som skett för fritidsändamål och för kortare tid än nio månader i följd,
- skadestånd enligt 25 § fastighetsmäklarlagen (2011:666), eller ersättning för fastighetsmäklares uppdrag.

Nämnden prövar enligt instruktionen (4 § första stycket 3 och 4 samt 5 § 6) vidare inte konsumenttvister som rör

- hälso- eller sjukvård,
- advokatverksamhet (men däremot juristjänster) eller
- tvister som kan prövas eller har prövats av Nämnden för rättsskyddsfrågor eller Personförsäkringsnämnden.

Av ARN:s instruktion (4 § första stycket 5) följer att nämnden kan meddela föreskrifter om att inte pröva konsumenttvister som avser andra typer av varor, tjänster eller nyttigheter än de som angetts ovan. Nämnden har med stöd av instruktionen från sitt tillämpningsområde undandragit tvister som rör varor och tjänster inom vissa sektorer (se Konsumentverkets författningssamling, KOVFS

2009:1). Enligt dessa föreskrifter gäller att nämnden inte prövar sådana konsumenttvister som rör

- elleveranser, i den mån tvisten avser förbrukning av elektrisk ström eller skäligheten av debiterade nätavgifter,
- försäkring, i den mån tvisten rör
  - tecknande och bibehållande av försäkring,
  - vållandefrågor vid trafikolyckor,
- försäkring som grundar sig på kollektivavtal mellan arbetsmarknadens parter, om avtalet föreskriver ett särskilt tvistlösningsförfarande,
- konst och antikviteter, i den mån tvisten gäller varornas konstnärliga värde eller samlarvärde,
- parkering,
- spel, tips och lotterier,
- telefonsamtal, i den mån tvisten avser förbrukning av samtalstid, utnyttjande av samtalspott och dylikt,
- utbildning och kursverksamhet, i den mån tvisten avser utbildningens eller kursens kvalitet och innehåll,
- värmepumpar eller
- växter, livsmedel och drycker, i den mån tvisten avser deras kvalitet eller beskaffenhet.

### 12.6.3 Närmare om undantagen för tvister som prövas av privata branschnämnder

**Bedömningar och förslag**: Det är sannolikt att Nämnden för rättsskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden samt den planerade Konsumenttvistnämnden inom Advokatsamfundet kommer att leva upp till direktivets krav och därför kommer att kunna godkänns som alternativa tvistlösningsorgan enligt detta. Om dessa tvistlösningsorgan godkänns enligt direktivet, undantas sådana tvister rörande försäkring respektive advokatverksamhet som kan prövas eller har prövats av tvistlösningsorganen

i fråga från ARN:s kompetens. Detta ska framgå genom tillägg till och ändring av ARN:s instruktion.

Det är inte troligt att Värmepumpsbranschens reklamationsnämnd kommer att uppfylla direktivets krav. För att säkerställa att konsumenter har tillgång till alternativ tvistlösning för tvister rörande värmepumpar tillförs därför sådana tvister ARN:s kompetensområde. Det nuvarande undantaget från ARN:s kompetensområde för tvister rörande värmepumpar, utgår därför ur förordningen med ARN:s instruktion.

*Inledning*

Som redan har framgått, undantas för närvarande från ARN:s kompetensområde tvister som prövas av vissa privata branschnämnder. Det handlar om tvister rörande värmepumpar, som prövas av VPN (se 4 § 5 i nämndens instruktion och 1 § 9 KOVFS 2009:1) samt tvister angående vissa försäkringsfrågor, som prövas av Nämnden för rättsskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden (5 § 6 i nämndens instruktion). Som också har framgått undantas även konsumenttvister rörande advokatverksamhet, och Advokatsamfundet planerar att inrätta en särskilt Konsumenttvistnämnd för prövning av sådana tvister. Tvister som prövas, eller kan komma att prövas, av dessa branschnämnder är i många fall sådana konsumenttvister som omfattas av direktivet. För att tvisterna även framöver ska kunna undantas från ARN:s kompetensområde, krävs därför att branschnämnderna anpassas eller konstrueras så att de lever upp till direktivets krav när detta träder i kraft, och att de godkänns som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet. I annat fall måste ARN:s kompetensområde utvidgas till att omfatta tvisterna i fråga.

I det följande redogör vi för verksamheterna vid de branschnämnder som för närvarande kompletterar ARN, och det planerade tvistlösningsorganet inom Advokatsamfundet. Vi redovisar också vår bedömning när det gäller om de berörda nämnderna i princip skulle kunna komma i fråga som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet. Frågan om hur de aktuella branschnämnderna i förekommande fall bör anpassas för att leva upp till direktivets kvalitetskrav, behandlar vi i samband med att vi går igenom de relevanta artiklarna i direktivet (se avsnitt 12.10).

*Värmepumpsbranschens reklamationsnämnd*

ARN slutade att pröva tvister rörande värmepumpar redan 1989. Anledningen var då att tvisterna oftast var mycket komplexa och resurskrävande och därför ansågs mindre väl lämpade för prövning i nämnden. Samma år bildade branschorganisationerna Svenska Värmepumpföreningen och VVS-Installatörerna en särskild reklamationsnämnd för sådana tvister, Värmepumpbranschens reklamationsnämnd (VPN).

Verksamheten vid VPN regleras genom stadgar. Av stadgarna framgår att VPN prövar tvister avseende köp och/eller installation av värmepumpanläggningar med max 200 kW effekt. Även tvister angående större anläggningar prövas om tvisten är av principiellt intresse.

VPN tar upp tvister både mot näringsidkare som är medlemmar i Svenska Värmepumpföreningen och mot icke-medlemmar. Nämndens utlåtanden innebär en rekommendation om hur tvisten bör lösas, men näringsidkare som är medlemmar i Svenska Värmepumpföreningen är skyldiga att följa VPN:s beslut. VPN grundar sin bedömning på gällande civilrättslig lagstiftning, handelsbruk och sedvänja samt på i det enskilda fallet gällande avtal.

VPN består av en ordförande och två ledamöter. Ordföranden ska vara jurist med goda insikter i köprätt och konsumenträtt och får inte vara verksam i värmepumpbranschen. Ledamöterna ska ha goda insikter i värmepumpbranschen. För ordföranden ska finnas en ersättare, vice ordföranden, och för var och en av ledamöterna tre suppleanter. För vice ordföranden och suppleanterna ställs samma kompetenskrav som för dem de ska ersätta. Ordförande, vice ordföranden, ledamöterna och suppleanterna utses alla för två år. Ordförande och vice ordförande utses av Svenska Värmepumpföreningen och VVS-Installatörerna gemensamt. En av ledamöterna samt suppleanter för denna utses av Svenska Värmepumpföreningen. Den andre ledamoten och suppleanter för denna utses av VVS-Installatörerna.

Vid prövning i VPN tillämpas de jävsregler som gäller för skiljemän enligt lag (1999:116) om skiljeförfarande.

Att få en tvist prövad är förenat med en engångskostnad för anmälaren. Kostnaden är 1 500 kronor för fysiska personer och, 2 400 kronor för juridiska personer.

Antalet tvister som prövas av VPN har varierat de senaste åren. Mellan 2005 och 2009 ökade ärendetillströmningen från cirka 25 tvister per år 2005 till drygt 80 ärenden 2009. Från 2009 till 2012

har ärendetillströmningen däremot minskat, och 2012 prövade nämnden bara drygt 35 ärenden.

*Utredningens synpunkter på VPN*

Avtalsrättsliga tvister mellan konsumenter och näringsidkare angående värmepumpar, t.ex. reklamationer på grund av fel i varan, utgör sådana konsumenttvister som omfattas av direktivets tillämpningsområde. Direktivets genomförande kräver därför att konsumenter kan lämna in sådana klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan som är godkänt enligt direktivet. Frågan är därför om sådan tvistlösning, på grund av möjligheten till prövning i VPN, bör undantas från ARN:s kompetensområde.

Utredningen konstaterar att verksamheten vid VPN skulle behöva justeras på flera punkter för att nämnden ska leva upp till direktivets krav. Ansökningsavgiften för konsumenter skulle till att börja med behöva avskaffas eller sänkas till en symbolisk summa (se artikel 8 c och avsnitt 12.10.4). Nämnden saknar vidare för närvarande ledamöter som företräder konsumentintressen. För att nämnden skulle leva upp till direktivet skulle det krävas att sammansättningen bestod av ett lika stort antal företrädare för konsumentintressen som näringslivsintressen (se artikel 6.5 och avsnitt 12.10.1).

Utredningen har upprepade gånger, men utan framgång, försökt att få besked från företrädare för Svenska Värmepumpföreningen angående möjligheterna att anpassa nämndens verksamhet till direktivets krav. Av företrädare för Svenska Värmepumpföreningen, har utredningen däremot fått uppgifter om att det, av ekonomiska skäl, under en längre tid varit osäkert om föreningen kommer fortsätta att driva VPN. Mot den bakgrunden utgår utredningen ifrån att Svenska Värmepumpföreningen inte har för avsikt att anpassa VPN till direktivets krav. Vi föreslår därför att ARN:s kompetens nu ska utvidgas till att omfatta tvister rörande värmepumpar. Skulle det visa sig längre fram att det ändå finns förutsättningar för värmepumpsbranschen att driva VPN vidare i en form som överensstämmer med direktivets krav, får frågan övervägas på nytt.

*Allmänt om försäkringsnämnderna*

Huvudman för Nämnden för rättsskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden (nedan gemensamt kallade försäkringsnämnderna) är försäkringsföretagens branschorganisation, Svensk Försäkring. Gemensamt för nämnderna är att kostnaderna för nämndernas verksamheter fördelas mellan de försäkringsbolag som deltar i verksamheten i förhållande till antalet inkomna ärenden från respektive bolag. Vidare är nämndernas prövning skriftlig och kostnadsfri för konsumenter. Prövningen baseras på de handlingar som parterna ger in och båda parter ges tillfälle att yttra sig över det som motparten ger in. Den genomsnittliga handläggningstiden vid nämnderna är cirka fyra månader.

*Personförsäkringsnämnden*

Personförsäkringsnämnden prövar, på anmälan av konsumenter, tvister mellan enskilda konsumenter och deras försäkringsbolag som rör liv-, sjuk- och olycksfallsförsäkring i de fall som kräver medicinska bedömningar. Nämndens prövning baseras på lagar och gällande försäkringsvillkor och verksamheten styrs av stadgar.

Personförsäkringsnämnden prövar bara tvister mellan konsumenter och försäkringsbolag som är anslutna till nämnden. Medlemmar i Svensk Försäkring kan ansluta sig till nämnden genom anmälan till Svensk Försäkrings styrelse. Styrelsen får även medge utländska och andra försäkringsbolag som inte är medlemmar i Svensk Försäkring anslutning till nämnden.

Det finns ingen tidsfrist eller preskriptionstid inom vilken ett ärende ska ha väckts i nämnden för att tas upp till prövning, utöver allmänna preskriptionsregler för anspråket som sådant.

Vid beslut ska nämnden bestå av en ordförande och fyra ledamöter. Ordföranden ska vara jurist med stor domarerfarenhet och sakkunnig i de frågor som faller inom nämndens verksamhet. Två av ledamöterna ska representera de ersättningsberättigades intresse. De övriga två ledamöterna ska ha erfarenhet av de för nämnden aktuella försäkringsfrågorna. Nämndens konsumentrepresentanter utses av Konsumentvägledarnas förening. Nämndens övriga ledamöter utses av Svensk Försäkrings styrelse.

Nämndens yttranden är endast rådgivande för bolagen och det finns inga sanktionsmöjligheter kopplade till utslagen. Enligt uppgift

från Svensk Försäkring följs nämndens yttranden i mycket hög utsträckning. Om ett försäkringsföretag avviker från nämndens yttrande ska företaget snarast skriftligen meddela nämnden detta och ange skälen för avvikelsen.

Under 2013 avgjorde Personförsäkringsnämnden 951 ärenden. Samma år inkom 1 103 ärenden till nämnden. Alla ärenden som uppfyller de formella kraven tas upp till prövning. Nämnden förordade en ändring av bolagets beslut i 74 ärenden av de 789 ärenden där nämnden prövade ärendet i sak.

*Nämnden för rättsskyddsfrågor*

Nämnden för rättsskyddsfrågor prövar på begäran av försäkrad omfattningen av rättsskyddsförsäkring, frågor om ersättningsanspråk inom rättsskyddsförsäkring och trafikförsäkring.

Nämnden prövar tvister mot bolag som är medlemmar i Svensk Försäkring och, efter beslut av Svensk Försäkrings styrelse, även tvister mot bolag som inte är medlemmar.

Nämndens prövning sker med stöd av lagar och gällande försäkringsvillkor och verksamheten styrs av stadgar. Nämndens yttranden är endast rådgivande och det finns inga sanktionsmöjligheter kopplade till utslaget. Enligt uppgift från Svensk Försäkring följs nämndens beslut i hög utsträckning av försäkringsbolagen.

Ansökan om prövning i nämnden ska göras senast sex månader från det att försäkringsbolaget har förklarat sig ha tagit slutlig ställning i ärendet. Ärendena måste sedan avgöras inom sex månader från det att ansökan kom in till nämnden, såvida inte särskilda omständigheter kräver längre handläggningstid.

Vid beslut ska nämnden bestå av fyra ledamöter och en ordförande. Nämndens ordförande ska vara eller ha varit ordinarie domare. Ordförande och en eller flera vice ordföranden utses av Svensk Försäkrings styrelse. Av de fyra ledamöterna ska två representera de ersättningsberättigades intressen, varav en utses av Konsumentverket och en av Företagarna. De resterande två ledamöterna ska ha stor erfarenhet av försäkringsfrågor och utses av Svensk Försäkrings styrelse.

Nämnden prövar alla ärenden som uppfyller de formella kraven. Under 2013 kom 78 ärenden in till nämnden och 55 ärenden avgjordes. Nämnden förordade en ändring av bolagets beslut i 10 av de 42 ärenden där nämnden lämnade ett yttrande.

*Utredningens synpunkter på försäkringsnämnderna*

Enligt utredningens experter från Svensk Försäkring och från ARN, fungerar försäkringsnämndernas tvistlösande verksamhet väl och nämnderna utgör ett viktigt komplement till ARN:s verksamhet. Enligt uppgift från Svensk Försäkrings expert i utredningen är också inriktningen från Svensk Försäkrings sida att fortsätta driva nämnderna vidare och att anpassa deras verksamhet efter direktivets krav. Mot den bakgrunden är det utredningens bedömning att försäkringsnämnderna sannolikt kommer att kunna leva upp till direktivets krav och godkännas som alternativa tvistlösningsorgan enligt detta. I sådana fall kommer tvister som prövas av nämnderna även fortsättningsvis att kunna undantas från ARN:s kompetensområde. Eftersom försäkringsnämnderna inte prövar tvister mot alla försäkringsbolag, kommer ARN däremot att behöva ta upp de tvister som inte kan anmälas till försäkringsnämnderna (jfr artikel 5.7). Så är fallet redan i dag, och enligt utredningens experter från ARN och Svensk Försäkring fungerar den ordningen väl.

*Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd*

Bestämmelser om Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd kommer att framgå av samfundets stadgar, som antas av samfundet och fastställs av regeringen, och av Advokatsamfundets vägledande regler för god advokatsed.

Utredningen har tagit del av Advokatsamfundets förslag till ändringar i stadgarna och i de vägledande reglerna om god advokatsed.[10]

Av Advokatsamfundets förslag framgår följande. Konsumenttvistnämnden ska pröva tvister mellan en konsument och en advokat eller advokatbyrå angående en tjänst som advokaten eller advokatbyrån har tillhandahållit konsumenten. En förutsättning för att Konsumenttvistnämnden ska ta upp ärendet, är att konsumenten först har kontaktat advokaten för att diskutera frågan och för att försöka uppnå en lösning i samförstånd. Om det inte är möjligt att nå en lösning i samförstånd kommer advokaten, enligt de vägledande reglerna om god advokatsed, att vara skyldig att upplysa konsumenten om möjligheten att få saken prövad inom ramen för Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd.

[10] Se Advokatsamfundets cirkulär nr 10/2014.

Ytterligare förutsättningar för att tvisten ska prövas av Konsumenttvistnämnden är att denna inte handläggs i eller är avgjord av domstol, att klagomålet rör ett krav uppgående till minst 1 000 kronor och att anmälan till Konsumenttvistnämnden görs inom ett år från det att konsumenten skriftligen framställde klagomålet till advokaten.

Om ett ärende om utfående av ersättning ur advokatens obligatoriska försäkring har inletts hos advokatens försäkringsgivare, måste frågan lösas inom ramen för försäkringsavtalet innan konsumenten kan vända sig till Konsumenttvistnämnden. Om ett ärende trots detta inkommer till Konsumenttvistnämnden kommer nämnden att förklara detta vilande till dess att försäkringsfrågan är avgjord.

Enligt Advokatsamfundets vägledande regler om god advokatsed, kommer advokater vara skyldiga att medverka till ett tvistlösningsförfarande inför Konsumenttvistnämnden, och att följa ett beslut från nämnden. Om advokaten inte medverkar eller inte följer Konsumenttvistnämndens beslut, kommer konsumenten att kunna anmäla detta till samfundets disciplinnämnd. Konsumenttvistnämndens beslut kommer inte att kunna överklagas.

Enligt Advokatsamfundets förslag ska konsumenten betala en ansökningsavgift om 100 kronor för att få sitt klagomål prövat av nämnden.

Konsumenttvistnämnden kommer att bestå av fem ledamöter, varav två konsumentrepresentanter, två advokater och en ledamot som intar en opartisk ställning i förhållande till partsintressena (en f.d. domare med erfarenhet av dispositiva tvistemål). Ordförande i Konsumenttvistnämnden ska vara domare. De ledamöter och suppleanter i nämnden som ska vara advokater ska, enligt Advokatsamfundets förslag, utses av Advokatsamfundets styrelse. De ledamöter och suppleanter som företräder konsumentintressen ska enligt förslaget utses av Advokatsamfundets styrelse på förslag av Konsumentverket, och ordförande samt suppleant för denne ska utses av Advokatsamfundets styrelse efter förslag från Domarnämnden.[11]

[11] Förslaget från Advokatsamfundet att Domarnämnden och Konsumentverket ska få i uppdrag att utse ledamöter till Konsumenttvistnämnden är föremål för diskussioner mellan Advokatsamfundet och Justitiedepartementet. Principen för nämndens sammansättning som sådan är däremot inte ifrågasatt. Utredningen konstaterar att formalian kring hur ledamöter i Konsumenttvistnämnden ska utses får hanteras i de pågående diskussionerna mellan Advokatsamfundet och Justitiedepartementet.

*Utredningens synpunkter på Advokatsamfundets planerade Konsumenttvistnämnd*

Det är vår bedömning att den planerade Konsumenttvistnämnden inom Advokatverksamhet kommer att leva upp till kraven enligt direktivet. Vi bedömer också att ett tvistlösningsförfarande inom Advokatsamfundet kommer att vara ändamålsenligt och fylla en viktig funktion när det gäller prövning av konsumenttvister rörande advokatverksamhet. Vi anser därför att konsumenttvister rörande advokatverksamhet även i fortsättningen bör undantas från ARN:s kompetensområde.

### 12.6.4 Närmare om övriga undantag

**Förslag:** ARN:s kompetensområde utvidgas till att även omfatta följande nuvarande undantag:

- elleveranser (i den mån tvisten avser förbrukning av elektrisk ström eller skäligheten av debiterade nätavgifter)
- konst och antikviteter (i den mån tvisten gäller varornas konstnärliga värde eller samlarvärde),
- spel, tips och lotterier,
- utbildning och kursverksamhet (i den mån tvisten avser utbildningens eller kursens kvalitet och innehåll),
- telefonsamtal (i den mån tvisten avser förbrukning av samtalstid, utnyttjande av samtalspott eller dylikt),
- växter, livsmedel och drycker (i den mån tvisten avser deras kvalitet eller beskaffenhet),
- upplåtelse av fast egendom (i vissa fall)
- försäkring som grundar sig på kollektivavtal mellan arbetsmarknadens parter, samt
- parkering, om tvisten inte rör felparkeringsavgift enligt lagen om felparkeringsavgift eller kontrollavgift enligt lagen om kontrollavgift vid olovlig parkering.

Tvister rörande upplåtelse av fast egendom som kräver bindande beslut från Hyres- och arrendenämnden faller utanför ARN:s

generella kompetensområde och ska därför inte prövas av nämnden. Något uttryckligt undantag behövs inte.

Tvister rörande köp av fast egendom och bostadsrätt, samt hälso- och sjukvårdstjänster omfattas inte av direktivet och behöver därför inte prövas av ARN. Dessa tvister kan därför även fortsättningsvis undantas från ARN:s kompetensområde.

Tvister rörande tecknande eller bibehållande av försäkring och vållandefrågor vid trafikolyckor är inte avtalsrättsliga tvister och ska därför inte heller framöver prövas av ARN. Något uttryckligt undantag krävs ändå inte, eftersom de faller utanför nämndens generella kompetensområde.

*Flertalet nuvarande undantag måste tillföras ARN:s kompetensområde*

Ovan har vi behandlat de tvister som prövas eller kan komma att prövas av branschdrivna tvistlösningsorgan. Vi har då kommit fram till att vissa försäkringsfrågor samt tvister rörande advokatverksamhet kan undantas från ARN:s kompetens även i fortsättningen, förutsatt att de branschdrivna organ som prövar sådana tvister godkänns enligt direktivet. Däremot har vi konstaterat att tvister rörande värmepumpar, som för närvarande prövas av branschnämnden VPN, måste tillföras ARN:s kompetensområde.

När det gäller övriga tvister som för närvarande är undantagna från ARN:s kompetensområde, bedömer vi att flertalet är sådana avtalsrättsliga tvister som omfattas av direktivets tillämpningsområde. I enlighet med vad som angetts ovan, kräver genomförande av direktivet i dessa fall att tvisterna i fråga tillförs ARN:s kompetensområde. För vissa av undantagen uppkommer särskilda frågeställningar. I vissa fall handlar det om huruvida de omfattas av direktivet eller inte. Tvister som faller utanför direktivets tillämpningsområde, behöver inte heller i fortsättningen prövas av ARN. I andra fall uppkommer frågor angående omfattningen av och gränsdragningen för ARN:s prövning.

I det följande redovisar vi de överväganden som vi har gjort när det gäller undantagen. Allmänt gäller att möjligheten för ARN att avvisa tvister som inte lämpar sig för nämndens prövning (se avsnitt 12.7.3) kommer att gälla även för de tvister som nu är undantagna, men som vi bedömer ska tillföras ARN:s kompetensområde. Även i fortsättningen kommer därför nämnden kunna avvisa tvister om

det krävs muntlig bevisning för att avgöra dem, eller på grund av att de är alltför komplicerade att hantera inom ramen för det förfarande som tillämpas av nämnden.

*Undantagen för elleveranser (förbrukning av el etc.), telefonsamtal (förbrukning av samtalstid etc.), utbildning och kursverksamhet (kvalitet och innehåll) samt växter, livsmedel och drycker*

Direktivet innehåller inget undantag för tvister rörande elleveranser, telefonsamtal, utbildning och kursverksamhet eller växter, livsmedel och drycker. De uttryckliga undantagen från ARN:s kompetens för sådana tvister måste därför avskaffas.

Skälen till att tvister rörande elleveranser (förbrukning av el etc.), telefonsamtal (förbrukning av samtalstid etc.) samt utbildning och kursverksamhet (kvalitet och innehåll) tidigare har undantagits från nämndens kompetensområde har inte närmare förklarats i något lagstiftningsärende eller annat sammanhang, men varierar säkerligen. En anledning kan ha varit att tvisterna normalt sett inte lämpar sig för nämndens prövning eftersom det i regel krävs muntlig bevisning.

Även om tvisterna i fråga nu tillförs ARN:s kompetensområde, kommer nämndens fortfarande bara kunna pröva sådana ärenden som lämpar sig för nämndens skriftliga handläggningsformer (se avsnitt 12.7.3). Tvister som kräver muntlig bevisning eller muntlig förhandling av annan anledning ska även i fortsättningen avvisas av ARN.

*Undantaget för konst och antikviteter (konstnärligt värde och samlarvärde)*

Direktivet innehåller inte heller något undantag för tvister rörande konst och antikviteter. Det uttryckliga undantagen från ARN:s kompetens för sådana tvister måste därför avskaffas.

Varför tvister angående det konstnärliga värdet eller samlarvärdet hos konst och antikviteter inte har prövats har inte heller förklarats. Troligen har det berott på en ovana vid att hantera sådana ärenden. Att undantaget nu tas bort, innebär att ARN kommer att behöva rekrytera nämndledamöter med sådan kompetens så att nämnden kan bedöma de aktuella frågorna, i den mån det är möjligt utan hörande av muntlig bevisning.

*Undantaget för spel, tips och lotterier*

Direktivet innehåller inte heller något undantag för tvister rörande spel, tips och lotterier. Även det uttryckliga undantaget från ARN:s kompetens för sådana tvister måste därför avskaffas.

Marknaden för spel, tips och lotterier har utvecklats väsentligt de senaste åren. Behovet av alternativ tvistlösning för sådana tvister har sannolikt inte varit så stort tidigare men, enligt uppgift från ARN, har sådana frågor uppkommit oftare på senare tid i konsumentsammanhang. Det kan exempelvis handla om felaktig information i samband med redovisning av resultat och frågor om utfående av utlovad spelvinst.

*Undantaget för köp av fast egendom och bostadsrätt*

Tvister rörande fast egendom är visserligen inte uttryckligen undantagna från direktivets tillämpningsområde, men direktivets tillämpningsområde är, när det gäller överlåtelser, begränsat till avtal som rör överlåtelse av en ”*vara*” (artikel 2 jämfört med artikel 4.1 c). Frågan är om fast egendom utgör en *vara* i direktivets mening. I detta avseende gör vi följande överväganden.

Direktivet definierar inte vad som avses med begreppet *vara*. Begreppet förekommer däremot även i det s.k. konsumenträttighetsdirektivet[12], som nyligen genomförts i svensk rätt. Enligt det direktivet definieras begreppet som alla lösa saker, inklusive vatten, gas och el när de saluförs i begränsad volym eller bestämd kvantitet (artikel 3.3 e). Enligt den definition som framgår av konsumenträttighetsdirektivet omfattar alltså inte begreppet *vara* fast egendom. Vad gäller det nu aktuella direktivet, kan vi konstatera att det har ett brett tillämpningsområde, och att mycket få tvister uttryckligen undantas från detta. I stället är det just begränsningen till tvister rörande köpe- och tjänsteavtal, och de definitioner av begreppen som framgår av direktivet, som sätter ramarna för direktivets tillämpningsområde. Även om inte just begreppet *vara* definieras i direktivet, ter sig användningen av begreppet som meningslöst om alla slags köpeavtal ändå skulle omfattas. Mot den bakgrunden, och eftersom konsumenträttighetsdirektivet är ett direktiv som nyligen antagits på konsu-

[12] Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG.

mentområdet, är det rimligt att låta den definition av begreppet *vara* som framgår av konsumenträttighetsdirektivet vara vägledande även vid tolkningen av det nu aktuella direktivet. Den bedömningen leder till slutsatsen att tvister rörande avtal om köp av fast egendom faller utanför direktivets tillämpningsområde.

Även utifrån svenska förhållanden är det naturligt att begreppet *vara* inte syftar på fast egendom. Användningen av begreppet i köplagen (1990:931) och konsumentköplagen (1990:932) omfattar exempelvis inte fast egendom. Avtal om köp av fast egendom regleras i stället särskilt i jordabalken. Tolkningen av direktivet stämmer därmed också överens med vad som gäller enligt svensk rätt.

Eftersom tvister rörande köp av fast egendom inte omfattas av direktivet krävs inte att ARN ska pröva sådana tvister. Sådana tvister kan därför även i fortsättningen undantas från nämndens kompetens.

Ett avtal om förvärv av bostadsrätt eller tomträtt är inte ett avtal om köp av fast egendom. Ett sådant avtal kan ändå inte, enligt vår bedömning, vara att anse som köp av en *vara* i direktivets mening. Även tvister rörande avtal om köp av bostadsrätt och tomträtt faller därmed utanför direktivets tillämpningsområde. Undantaget för de tvisterna kan därmed också kvarstå.

För närvarande anges i ARN:s instruktion att ARN, trots att nämnden inte prövar tvister rörande köp av fast egendom, bostadsrätt eller tomträtt, prövar tvister rörande skadestånd enligt 25 § försäkringsmäklarlagen (2011:666) och tvister angående ersättning för fastighetsmäklares uppdrag. Eftersom undantaget för köp av fast egendom kommer att finnas kvar, och tvister rörande fastighetsmäklares ansvar och uppdrag är så nära förknippade med sådana avtal, bör det även framöver uttryckligen förtydligas att dessa tvister prövas av ARN.

### *Undantaget för upplåtelse av fast egendom*

Tvister angående upplåtelse av fast egendom prövas för närvarande inte av ARN. På den grunden avvisar ARN tvister rörande hyra av bostadslägenheter och lokalhyra samt arrende.

Frågan om ett specifikt undantag för tvister rörande avtal om upplåtelse av fast egendom för mer varaktiga ändamål, särskilt bostadsändamål, var uppe under direktivsförhandlingarna, men något uttryckligt undantag från direktivets tillämpningsområde

infördes inte. Sedan direktivet antagits, har frågan också varit uppe på kommissionens genomförandemöten. Flera medlemsstater, bl.a. Sverige och Tyskland har ställt sig frågande till om tvister rörande upplåtelse av fast egendom, särskilt för bostadsändamål, ska omfattas av direktivets tillämpningsområde. Kommissionen har då inte uttalat sig i frågan, utan i stället angett att den kommer att behandlas i de ”Implementation Guidelines” som kommer att publiceras runt halvårsskiftet i år. Eftersom utredningen ska lämna sitt betänkande innan dess bör kommissionens inställning i detta hänseende bevakas i det fortsatta lagstiftningsarbetet.

För svensk del finns det, enligt vår bedömning, i de flesta fall inte behov av alternativ tvistlösning för frågor om nyttjanderätt till fast egendom. Skälet är att det redan finns ett välfungerande system för hantering av huvuddelen av sådana tvister genom Hyres- och arrendenämnderna. Förekomsten av Hyres- och arrendenämnder har inneburit att det inte har ansetts vara nödvändigt för ARN att pröva tvister rörande nyttjanderätt till fast egendom. Sådana tvister har inte heller ansetts lämpade för nämndens prövning (se bl.a. SOU 1978:40 s. 158).

Det kan också ifrågasättas om avtal om upplåtelse av fast egendom för varaktiga ändamål enligt svensk hyresrättslig lagstiftning utgör sådana avtalsrättsliga tvister som omfattas av direktivet. Sådana avtal regleras i jordabalken. Särskilt bestämmelserna om hyra av bostad utgör i hög utsträckning social skyddslagstiftning och ger hyresgästen ett starkt skydd gentemot hyresvärden när det gäller exempelvis vilka villkor som ska vara förknippade med avtalsförhållandet och bevarandet av den nyttjanderätt som hyresavtalet innebär. Även om det finns tvingande konsumentskyddande lagstiftning också på andra områden, är förutsättningarna för avtal om främst bostadshyra reglerade på ett mer långtgående sätt än andra konsumentavtal. Ett exempel som kan nämnas är att avtalsfriheten när det gäller hyressättning av bostadslägenheter är beskuren såtillvida att om hyresvärden och hyresgästen tvistar om hyrans storlek, ska hyresnämnden fastställa hyran till skäligt belopp (12 kap. 55 § jordabalken). Ett annat exempel är att hyresvärdens möjlighet att få avtalet att upphöra efter en uppsägning också är starkt begränsade, på grund av att hyresgästen har rätt till förlängning av avtalet. Mot den bakgrunden menar vi också att det är minde lämpligt att tillämpa direktivets bestämmelser på avtal rörande hyra av fast egendom för bostadsändamål. Vi noterar även att sådana avtal är undantagna från

det harmoniserade konsumentskydd som följer av direktivet om konsumenträttigheter.[13]

Med hänsyn till att det saknas uttryckligt stöd i direktivet för att undanta konsumenttvister rörande upplåtelse av fast egendom, ser vi ändå för närvarande ingen annan lösning än att utgå ifrån att dessa omfattas av direktivet. Under sådana förutsättningar måste Sverige enligt direktivet tillhandahålla alternativ tvistlösning för tvister rörande upplåtelse av fast egendom som ingås mellan en konsument och en näringsidkare, antingen genom ARN, eller vid något annat tvistlösningsorgan som godkänns enligt direktivet. Om däremot kommissionen i sina kommande Guidelines skulle uttala eller antyda att tvisterna i fråga inte omfattas av direktivet finns det, trots att kommissionens besked inte är bindande, ingen anledning att utvidga ARN:s kompetensområde till att omfatta dessa tvister.

När det då gäller hur alternativ tvistlösning ska tillhandahållas, är den första frågan om Hyres- och arrendenämnderna skulle kunna fungera som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet. Vi kan konstatera att Hyres- och arrendenämnderna är förvaltningsmyndigheter, men att de är de mycket domstolslika. Förfarandet innefattar till att börja med ofta muntliga sammanträden där parternas närvaro är obligatorisk. Vid de muntliga sammanträdena kan förhör hållas med vittne eller sakkunnig under ed, liksom förhör med part under sanningsförsäkran. Nämnderna meddelar vidare i flera typer av tvister beslut som är bindande för parterna och som i regel kan överklagas till Svea hovrätt. Organisatoriskt ingår vidare Hyres- och arrendenämnderna i Sveriges Domstolar och nämnderna handlägger omkring 27 000 ärenden totalt per år (hyresnämnderna handlägger cirka 25 000 ärenden per år och arrendenämnderna cirka 2 000 stycken). Det har också i olika sammanhang ansetts att hyresnämnderna är att likställa med domstolar (se t.ex. prop. 1971:30 s. 607, prop. 1973:23 s. 199, prop. 1974:151 s. 145 och prop. 1987/88:69 s. 36). Av betydelse i sammanhanget är dessutom att Utredningen om hyres- och arrendetvister, i ett betänkande som lades fram 2012 (SOU 2012:82), har föreslagit att nämndernas verksamhet ska föras över till allmän domstol genom inrättande av särskilda domstolar inom vissa tingsrätter, s.k. hyres- och arrendedomstolar. Om det förslaget skulle genomföras, skulle det enligt vår mening under alla förhållanden vara uteslutet att anmäla

[13] Se Artikel 3 f och skäl 26 i Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU.

nämnderna som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet. För närvarande bereds förslaget inom Justitiedepartementet.

Även mot bakgrund av Hyres- och arrendenämndernas nuvarande verksamhet och organisation anser vi att de har framträdande domstolskaraktär. Sammantaget är det mot den bakgrunden vår bedömning att förfarandet vid hyresnämnderna inte kan betraktas som utomrättsliga tvistlösningsorgan i direktivets mening (jfr artikel 2 och skäl 5). Vi menar därför att det inte är aktuellt att anmäla Hyres- och arrendenämnderna som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet.

Det ovan angivna medför att det formella undantaget från ARN:s kompetensområde för tvister rörande upplåtelse av fast egendom måste tas bort. Samtidigt vill vi framhålla att det inte innebär att ARN kommer att behöva pröva alla sådana tvister.

Till att börja med kommer alla tvister som initieras av en näringsidkare, t.ex. en hyresvärd eller en jordägare som driver näringsverksamhet, att falla bort, eftersom ARN bara prövar tvister som anmäls av en konsument. En rekommendation från ARN kan vidare aldrig ersätta ett bindande beslut från en hyres- eller arrendenämnd. Även tvister som anmäls av exempelvis hyresgäster mot hyresvärdar, kommer därför att falla utanför ARN:s kompetens om tvisten rör en fråga där hyresgästens talan syftar till att få en bedömning av om skäl finns för ett bindande beslut eller tillstånd från en hyres- eller arrendenämnd. Exempel på tvister där det krävs ett bindande beslut eller tillstånd från hyresnämnderna är ärenden som rör nedsättning av hyra, tillstånd att hyra ut lägenheten i andra hand eller föreläggande att rusta upp lägenheten. Sådana tvister faller alltså utanför ARN:s kompetensområde, och ska alltså avvisas av ARN. Detta är fullt förenligt med direktivet, eftersom direktivet lämnar upp till medlemsstaterna att bestämma om de alternativa tvistlösningsorganen ska kunna meddela bindande beslut eller inte (se artikel 2.4).

Dessutom kommer ARN bara att kunna pröva tvister som lämpar sig för nämndens skriftliga förfarande (se avsnitt 12.7.3). Tvister som kräver muntlig bevisning, syn, besiktning på plats, eller annars muntlig förhandling, kommer därför att behöva avvisas av ARN.

Det är med hänsyn till den begränsade tid vi har för vårt uppdrag, inte möjligt för oss att kartlägga och förutse vilka typer av tvister rörande upplåtelse av fast egendom som kommer eller inte kommer att kunna prövas av ARN. Vi kan bara konstatera att

många tvister angående upplåtelse av fast egendom kommer att behöva avvisas för att de faller utanför ARN:s kompetensområde, eller annars inte lämpar sig för nämndens arbetsformer, trots att det formella undantaget för tvister angående upplåtelse av fast egendom tas bort. Samtidigt kommer det att finnas tvister inom detta område som ARN kan pröva. Det skulle exempelvis kunna handla om en skadeståndstalan från en hyresgäst mot en hyresvärd angående någon skada som hyresgästen anser att hyresvärden orsakat genom brott mot hyresavtalet. Även tvister om avtal som innebär att en konsument hyr en lokal, exempelvis hyra av en festlokal eller hyra av ett garage eller ett förråd bör, på anmälan av konsumenten, i vissa fall kunna prövas av ARN.[14]

Det är viktigt att ARN lämnar så tydlig information som möjligt på sin webbplats och på annat sätt angående vilka tvister rörande upplåtelse av fast egendom som kan anmälas till ARN, och i vilka fall som konsumenter istället bör vända sig till Hyres- och arrendenämnderna. Konsumenter bör också kunna vägledas bl.a. genom information från branschorganisationer och myndigheter samt kommunens konsumentvägledning och via den nya rikstäckande konsumentupplysningstjänst som regeringen har beslutat att inrätta, och som ska samordnas av Konsumentverket (se avsnitt 10.9).

I det här sammanhanget ska det noteras att bostadsrätter hör till avtalskategorin upplåtelse av fast egendom (se 1 kap. 1 § bostadsrättslagen [1991:614]). Vissa tvister mellan en bostadsrättsinnehavare och en bostadsrättsförening prövas också av hyresnämnderna enligt bestämmelser i bostadsrättslagen. Att undantaget för tvister rörande upplåtelse av fast egendom tas bort innebär ändå inte att tvisterna i fråga kommer att falla inom ARN:s kompetens. Enligt vår bedömning handlar det nämligen inte om en konsumenttvist i direktivets mening när en bostadsrättsinnehavare tvistar med den bostadsrättsförening i vilken han eller hon är medlem. Bostadsrättsföreningen är i sådana fall, enligt vår bedömning, inte att betraktas som en näringsidkare i direktivets mening, och inte heller enligt ARN:s instruktion. Sådana tvister ska därför avvisas av ARN. Det kan också nämnas här att det finns en privat Bostadsrättsnämnd, som prövar tvister mellan bostadsrättsinnehavare och bostadsrättsföreningar.

Slutligen ska det här nämnas att ARN, enligt sin nuvarande instruktion, prövar tvister angående avtal som omfattas av lagen

[14] Det kan noteras att sådana tvister omfattas av tillämpningsområdet för direktivet om konsumenträttigheter, se prop. 2013/14:15, s. 76.

(2011:914) om konsumentskydd vid tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt och upplåtelse av fast egendom som skett för fritidsändamål och för kortare tid än nio månader i följd. Dessa tvister omfattas av direktivet och ska därför även i fortsättningen prövas av ARN. Eftersom undantaget för tvister rörande upplåtelse av fast egendom tas bort, krävs det inte längre någon uttrycklig bestämmelse om att ARN prövar tvister angående upplåtelse av fast egendom för semesterändamål. Däremot bör det även i fortsättningen för tydlighets skull anges i instruktionen att tvister rörande tidsdelat boende och långfristiga semesterprodukter prövas, eftersom dessa avtal ligger någonstans mellan upplåtelse och köp av fast egendom.

*Undantaget för hälso- och sjukvård*

Från direktivets tillämpningsområde undantas hälso- och sjukvårdstjänster som tillhandahålls patienter av hälso- och sjukvårdsanställda, i syfte att bedöma, bevara eller återupprätta patienternas hälsotillstånd (artikel 2.2 h). Som sådana tjänster räknas enligt direktivet bl.a. förskrivning, utlämnande och tillhandahållande av läkemedel och medicintekniska produkter.

Enligt sin instruktion prövar ARN för närvarande inte tvister rörande hälso- och sjukvårdstjänster. Undantaget enligt direktivet är alltså något mer preciserat än vad som framgår av ARN:s instruktion. Samtidigt stämmer ARN:s praxis när det gäller tvister på området enligt uppgift från nämnden i princip överens med vad som gäller enligt direktivet. ARN prövar inte tvister som rör hälso- och sjukvård och som kräver medicinsk bedömning av en patients hälsotillstånd, förutom om det finns ett läkarutlåtande som inte är ifrågasatt av motparten. Nämnden prövar däremot i regel tvister rörande permanent smink, tatueringar, piercing och liknande om det finns tillräcklig bevisning i form av fotografier och andra handlingar. Även tvister rörande plastikkirurgiska ingrepp tas upp, i den mån det inte är nödvändigt med en medicinsk bedömning av patienten, och det finns tillgång till skriftlig bevisning.

Även om ARN:s praxis när det gäller tvister rörande hälso- och sjukvård alltså redan stämmer överens med direktivet, anser vi att detta bör förtydligas genom att undantaget för hälso- och sjukvårdstjänster i ARN:s instruktion ändras till att motsvara direktivets ordalydelse.

*Undantaget för tecknande och bibehållande av försäkring eller vållandefrågor vid trafikolyckor*

Tvister angående tecknande eller bibehållande av försäkring rör inte ett avtalsförhållande, utan snarare frågan om kontraheringsplikt. Sådana tvister faller därmed utanför direktivets tillämpningsområde. Tvister angående vållande vid trafikolyckor är inte heller avtalsrättsliga tvister, och omfattas därför inte heller av direktivet. Eftersom bestämmelsen i ARN:s instruktion om nämndens generella kompetensområde anpassas till direktivets tillämpningsområde, och begränsas till avtalsrättsliga tvister, kommer tvisterna i fråga inte att omfattas av ARN:s kompetens (se avsnitt 12.5). Med hänsyn härtill, kan det uttryckliga undantaget i ARN:s instruktion för tvister angående tecknande och bibehållande av försäkring eller vållandefrågor vid trafikolyckor tas bort, även om ARN inte heller framöver ska pröva tvisterna i fråga.

*Undantaget för försäkring som grundar sig på kollektivavtal mellan arbetsmarknadens parter*

Tvister av nu aktuellt slag är inte uttryckligen undantagna från direktivet. Undantaget från ARN:s kompetensområde bör därför inte heller finnas kvar. Frågan om en tvist angående försäkring som grundar sig på kollektivavtal är en sådan avtalsrättslig konsumenttvist som omfattas av ARN:s allmänna kompetensområde kommer istället framöver få avgöras från fall till fall, liksom frågan om en föreskrift i kollektivavtalet om ett särskilt tvistlösningsförfarande utgör hinder mot att ta upp ärendet.

*Undantaget för parkering*

ARN prövar inte tvister rörande parkering. Frågan är om sådana tvister omfattas av direktivets tillämpningsområde.

Regelverket inom parkeringsområdet består av både offentligrättslig och civilrättslig reglering. Bestämmelserna som reglerar förhållandet mellan enskilda och det allmänna, det s.k. *offentligrättsliga systemet*, har sin grund i 8 kap. 3 § regeringsformen och finns främst i lagen (1976:206) om felparkeringsavgift (LFP), som kompletteras av tillhörande förordning. Dessa bestämmelser tillämpas vid upplåtelse av parkering på offentlig mark. Den som överträder en regel

om stannande eller parkering på allmän mark är skyldig att betala en *felparkeringsavgift* (2 § LFP). En felparkeringsavgift måste betalas inom en viss föreskriven tid även om fordonsägaren anser att en parkeringsanmärkning inte borde ha meddelats, annars kan en förhöjd avgift tas ut (6 § LFP). Fordonsägaren får i sådant fall ansöka om rättelse hos polismyndigheten i det polisdistrikt där anmärkningen meddelades (8 § LFP). Om ansökan inte bifalls och fordonsägaren fortfarande bestrider betalningsansvar får polisens beslut överklagas skriftligen inom tre veckor till den tingsrätt inom vars domkrets överträdelsen har ägt rum. Vid prövningen av överklagandet vid tingsrätten tillämpas lagen (1996:242) om domstolsärenden. Tingsrättens beslut i ett ärende om felparkeringsavgift får överklagas hos hovrätten, med det krävs prövningstillstånd för att hovrätten ska pröva överklagandet. I tingsrätt och hovrätt företräds det allmänna av polismyndigheten.

De bestämmelser om parkering som reglerar förhållandet mellan enskilda, det s.k. *civilrättsliga systemet*, har sin grund i 8 kap. 2 § regeringsformen. Bestämmelser som reglerar det sistnämnda systemet finns i lagen (1984:318) om kontrollavgift vid olovlig parkering (LKOP), som kompletteras av bestämmelse i tillhörande förordning. Dessa bestämmelser reglerar privata markägares rätt att ta ut avgifter för parkering på sin mark. Enligt 1 § LKOP får markägare som upplåter ett område för parkering eller förbjuder parkering inom området ta ut en avgift, s.k. *kontrollavgift*, om ett fordon parkerats inom området i strid mot förbud som markägaren har beslutat. Förutsättningarna för att få ta ut sådan kontrollavgift anges närmare i lagen. Talan om att få ut kontrollavgiften ska väckas vid tingsrätten i den ort där den olovliga parkeringen ägde rum (9 § andra stycket LKOP). En sådan talan föregås regelmässigt av att markägaren har ansökt om betalningsföreläggande mot den betalningsskyldige. Vid tingsrättens handläggning tillämpas rättegångsbalkens regler för tvistemål.

Direktivet omfattar som framgått alla tvister mellan konsumenter och näringsidkare om *avtalsförpliktelser som härrör från* köpe- eller tjänsteavtal. Direktivet definierar inte vad som är en avtalsrättslig tvist. Vi konstaterar att möjligheten att ta ut avgifter för olovlig parkering inte förutsätter att det har ingåtts ett avtal mellan bilföraren och kommunen eller den privata markägaren. Kommuner och markägare har med stöd i författning rätt att ta ut en sanktionsavgift när parkering har skett i strid mot regler om stannande eller parkering på allmän mark eller mot markägarens bestämmel-

ser, oavsett om fordonsägaren eller föraren av fordonet kan anses ha accepterat dessa eller inte (se SOU 2006:109 s. 140 och prop. 1983/83:104 s. 14). Skyldigheten att betala en felparkeringsavgift enligt LFP eller en kontrollavgift enligt LKOP, kan därför inte sägas härröra från något avtal mellan markägaren och fordonsägare. Tvister rörande en sådan skyldighet omfattas därmed, enligt vår bedömning, inte heller av direktivet. Direktivets genomförande kräver alltså inte att tvister som rör felparkeringsavgifter enligt LFP eller kontrollavgifter enligt LKOP prövas av ARN. Eftersom tvisterna inte är avtalsrättsliga i den mening som avses i direktivet eller i ARN:s instruktion (enligt vårt förslag), behövs inget uttryckligt undantag från ARN:s kompetens.

Däremot kan det finnas vissa andra situationer där en tvist rörande parkering inte grundar sig på författning, utan på ett uttryckligt eller konkludent civilrättsligt avtal mellan två parter. I sådana fall kommer tvisten att omfattas av ARN:s generella kompetens (se avsnitt 12.5), och ska då prövas av ARN, förutsatt att övriga förutsättningarna för nämndens prövning är uppfyllda. Exempel på en sådan tvist skulle kunna vara om en konsument har betalat hyra till en näringsidkare för att få tillgång till en viss parkeringsplats, men inte har kunnat parkera där eftersom platsen har varit upptagen eller blockerad.

## 12.7 Tvistlösningsorganens möjlighet att avvisa tvister

### 12.7.1 Tillåtna avvisningsgrunder enligt direktivet

I syfte att säkerställa att medlemsstaternas nationella tvistlösningsorgan ska kunna fungera effektivt får medlemsstaterna enligt artikel 5.4 i direktivet låta organen behålla vissa förfaranderegler som tillåter dem att avvisa tvister på vissa grunder.

Enligt direktivet får organen avvisa tvister om konsumenten inte har försökt kontakta den berörda näringsidkaren för att i första hand försöka lösa frågan direkt med denne, om tvisten saknar grund eller inleds av okynne eller om tvisten hanteras eller tidigare har hanterats av ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol (artikel 5.4 a–c). Tvister får också avvisas om klagomålets värde understiger eller överstiger en på förhand fastställd beloppsgräns, om konsumenten inte har lämnat in klagomålet till det alternativa tvistlösningsorganet inom en fastställd tidsfrist, vilken

inte får fastställas till mindre än ett år efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till näringsidkaren, eller om hanteringen av en sådan tvist på annat sätt allvarligt skulle hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt (artikel 5.4 d–f).

I direktivet anges att sådana förfaranderegler som angetts ovan inte väsentligen får försämra konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden, varken vid inhemska eller gränsöverskridande tvister (artikel 5.4 tredje stycket).

Om ett alternativt tvistlösningsorgan i enlighet med sina förfaranderegler inte kan behandla en tvist som har anmälts till det, ska det enligt direktivet inte krävas av en medlemsstat att den säkerställer att konsumenten kan lämna in sitt klagomål till ett annat tvistlösningsorgan (artikel 5.6).

För att genomföra direktivet måste Sverige alltså säkerställa *dels* att förfaranderegelerna för ARN inte tillåter nämnden att avvisa tvister på andra grunder än dem som tillåts enligt direktivet, *dels* att de avvisningsgrunder som ska tillämpas, inklusive på förhand bestämda beloppsgränser, inte väsentligen försämrar svenska eller utländska konsumenters tillgång till ARN:s tvistlösning. Även de privata branschnämnder som godkänns enligt direktivet måste ha förfaranderegler som uppfyller dessa förutsättningar.

### 12.7.2 ARN:s nuvarande avvisningsgrunder

Som har framgått ovan, avgränsas ARN:s kompetensområde genom bestämmelser om att nämnden inte prövar vissa typer av tvister. Därutöver gäller vissa allmänna begränsningar när det gäller nämndens möjlighet att ta upp tvister. Av instruktionen följer att om en tvist faller utanför nämndens kompetensområde, ska nämnden avvisa ärendet (14 §).

Till att börja med prövar ARN inte en tvist om konsumenten inte först har försökt lösa tvisten direkt med näringsidkaren. Denna avvisningsgrund framgår inte uttryckligen av förordningen med nämndens instruktion, utan följer av att ett sådant ärende inte är tvistigt i egentlig mening.

Av instruktionen följer vidare att nämnden inte prövar ärenden där

- anmälan har gjorts av någon annan än konsumenten eller, när det gäller grupptalan, Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter eller löntagare (5 § första stycket 1),

- värdet av vad som yrkas understiger ett visst belopp som myndigheten har föreskrivit med stöd av instruktionen (5 § första stycket 2 och 6 §), eller
- anmälan till nämnden har kommit in mer än sex månader efter det att näringsidkaren helt eller delvis avvisat konsumentens krav (5 § första stycket 3).

Trots vad som nu har angetts kan nämnden besluta att pröva en tvist, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl (5 § andra stycket).

ARN prövar vidare aldrig

- tvister som redan handläggs i eller är avgjorda av domstol,
- tvister som kan prövas eller har prövats av någon annan statlig myndighet, eller
- ärenden som redan omfattas av en rekommendation som getts i ett ärende om grupptalan (5 § första stycket 4–7).

Utöver de ovan angivna avvisningsgrunderna får nämnden enligt instruktionen (15 §) avvisa ett ärende om

- anmälaren inte inom förelagd tid ger in en komplettering som nämnden har begärt,
- utredningen i ärendet är bristfällig och det inte går att avhjälpa bristen, eller
- ärendet i övrigt med hänsyn till myndighetens arbetsformer eller andra omständigheter inte lämpar sig för prövning av myndigheten.

### 12.7.3 ARN:s avvisningsgrunder i förhållande till direktivet

*Inledning*

I det följande behandlar vi ARN:s nuvarande avvisningsgrunder i förhållande till de avvisningsgrunder som är tillåtna enligt direktivet. ARN:s nuvarande avvisningsgrunder behandlas i den ordning som de regleras i instruktionen.

*Konsumenten har inte försökt lösa tvisten direkt med näringsidkaren*

**Förslag:** I förordningen med instruktion för ARN införs en uttrycklig bestämmelse om att nämnden inte prövar ett klagomål, om konsumenten inte har försökt lösa den aktuella tvisten direkt med näringsidkaren.

Att nämnden avvisar tvister på den grunden att konsumenten inte först har försökt lösa tvisten direkt med näringsidkaren, motsvarar vad som är tillåtet enligt direktivet. Eftersom denna avvisningsgrund inte framgår av förordningen med nämndens instruktion, är det lämpligt att nämndens praxis i detta avseende förtydligas genom ett tillägg till instruktionen.

*Anmälan av obehörig part*

**Bedömning**: Den nuvarande ordningen att ARN bara prövar tvister som anmäls av en konsument, Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter är förenlig med direktivet. Någon ändring i instruktionen behövs därför inte i det avseendet.

ARN:s prövning är begränsad till tvister som anmäls av en konsument eller, när det gäller grupptalan, konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter eller löntagare (5 § 1 och 3 § andra stycket). Detta är förenligt med direktivet, som bara kräver att tvister ska kunna anmälas av konsumenter mot näringsidkare, men inte hindrar att organen även tar emot klagomål från andra parter. Någon ändring i instruktionen behövs därför inte i det avseendet.

I kapitel 14, i samband med att vi i allmänhet ser över ARN:s verksamhet, behandlas möjligheten för ARN att pröva tvister som anmäls av en *sammanslutning av löntagare* (5 § 1). I det avsnittet behandlar vi också ARN:s möjlighet att pröva tvister som anmäls av någon annan än konsumenter eller Konsumentombudsmannen, om tvisten är principiellt intresse, eller om det finns andra särskilda skäl (5 § andra stycket).

*Tvister som anmälts för sent*

**Förslag och bedömning**: Bestämmelsen i ARN:s instruktion angående tidsfrist för att anmäla ärenden till nämnden, ändras så att ARN får avvisa ärenden som lämnats in senare än ett år efter det att konsumenten lämnade sitt klagomål till näringsidkaren.

Nuvarande bestämmelse om att ARN kan pröva tvister som anmälts för sent, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl, är förenlig med direktivet, och ska gälla även i fortsättningen.

Nuvarande reglering innebär att ARN avvisar tvister som kommit in till nämnden mer än sex månader efter det att näringsidkaren helt eller delvis avvisat konsumentens krav (5 § 3 nämndens instruktion). Enligt direktivet får tvistlösningsorganen avvisa tvister som kommer in efter en viss bestämd tidsfrist, men denna frist får inte bestämmas till mindre än ett år efter den dag då konsumenten lämnade in sitt klagomål till näringsidkaren (artikel 5.4. e). Tidsfristen som tillämpas av ARN utgår alltså från en annan tidpunkt än motsvarande bestämmelse i direktivet, och är i praktiken ofta kortare än den frist som är tillåten enligt direktivet. Den mest ändamålsenliga lösningen för ett korrekt genomförande av direktivet, är att ändra tidsfristen för anmälan till ARN så att den motsvarar den kortast tillåtna fristen enligt direktivet. Vi föreslår därför att ARN i fortsättningen ska kunna avvisa ärenden som lämnats in senare än ett år efter den dag då konsumenten lämnade sitt klagomål till näringsidkaren.

För att säkerställa konsumenters tillgång till ARN:s tvistlösning i viktiga fall, bör nämnden även i fortsättningen ha möjlighet att pröva tvister som har anmälts för sent, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl (se 5 § andra stycket).

*Prövning i domstol eller hos annan statlig myndighet*

**Bedömning och förslag**: Att ARN enligt sin instruktion avvisar tvister som redan handläggs i eller är avgjorda av domstol är förenligt med direktivet. Någon ändring krävs därmed inte i de avseendena. Däremot är bestämmelsen i ARN:s instruktion om att nämnden kan avvisa tvister på den grunden att de hanteras

eller har hanterats av en annan myndighet inte förenlig med direktivet. Den avvisningsgrunden måste därför utgå ur instruktionen.

ARN prövar inte tvister som redan handläggs i eller är avgjorda av domstol (5 § 4). Att avvisa tvister på den grunden är tillåtet enligt direktivet (se artikel 5.4 c). Någon åtgärd för genomförande av direktivet krävs därför inte.

ARN avvisar även tvister som kan prövas eller har prövats av någon annan statlig myndighet (5 § 5). Enligt uppgift från ARN används denna bestämmelse främst för att avvisa tvister där någon part lämnar in en ansökan om betalningsföreläggande till Kronofogdemyndigheten, och för tvister som tas upp av Fastighetsmäklarinspektionen (FMI) sedan de kommit in till nämnden. Även om FMI inte prövar ärenden civilrättsligt, utan bara hanterar disciplinära frågor, har det ansetts lämpligt att avvakta FMI:s prövning för att undvika motstridiga avgöranden. Direktivet ger inte tvistlösningsorganen möjlighet att avvisa tvister på den grunden att de hanteras eller har hanterats av en annan myndighet än domstol. Förordningen med ARN:s instruktion måste därför ändras så att nämnden inte längre har möjlighet att avvisa tvister kan prövas eller har prövats av någon annan statlig myndighet. I de fall Kronofogdemyndigheten eller FMI prövar en tvist (eller delar av en tvist) samtidigt som ARN, får nämnden i stället vid behov låta ärendet vila i avvaktan på ett avgörande. Enligt direktivet gäller visserligen att tvister normal ska lösas inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande, men om ärenden är av mycket komplex natur kan fristen förlängas (se artikel 8 e och avsnitt 12.10.4 nedan). Så länge frågan om att avvakta ett beslut från en annan myndighet uppkommer innan ett ärende är färdigt för avgörande, hindrar inte direktivet att ARN väntar med att pröva ärendet till dess att det är avgjort vid den andra myndigheten. Om det skulle inträffa att ett ärende är färdigt för beslut, men en prövning vid en annan myndighet har betydelse för ARN:s bedömning, är det vår uppfattning att det får anses handla om en komplicerad tvist, där tiden för avgörande kan förlängas enligt direktivet.

*Tidigare grupptalan*

**Bedömning**: Bestämmelsen i ARN:s instruktion om att nämnden inte prövar ärenden som omfattas av en rekommendation i ett ärende om grupptalan är förenlig med direktivet. Någon ändring i nämndens instruktion behövs därför inte i det avseendet.

Ärenden som redan omfattas av en rekommendation som getts i ett ärende om grupptalan tas inte upp till förnyad prövning av ARN (5 § 7). Möjligheten att avvisa en tvist på den grunden nämns i och för sig inte uttryckligen i direktivet. Samtidigt syftar direktivet till att konsumenten ska ha möjlighet att få en tvist prövad, och innebär inte någon rätt till upprepade prövningar. Om tvistlösningsorganen skulle tvingas pröva samma ärende flera gånger skulle det dessutom hindra dem från att fungera effektivt, vilket utgör grund för avvisning enligt direktivet (se artikel 5.4 f). Det är därför vår bedömning att det är förenligt med direktivet att ett klagomål rörande en sak som redan har prövats i ett ärende om grupptalan avvisas av ARN. Någon ändring av nämndens instruktion behövs därför inte i det avseendet.

*Utebliven komplettering eller bristfällig utredning*

**Bedömning**: Nuvarande bestämmelse i ARN:s instruktion om att nämnden får avvisa ett ärende om anmälaren inte inom förelagd tid ger in en komplettering som nämnden har begärt eller om utredningen i ärendet är bristfällig, och det inte går att avhjälpa bristen, är förenlig med direktivet. Direktivets genomförande kräver därför inte någon ändring av ARN:s instruktion i den delen.

Att ARN avvisar ett ärende om anmälaren inte ger in en begärd komplettering eller utredningen i ärendet är bristfällig (15 § 1 och 2 nämndens instruktion), är enligt vår bedömning förenligt med direktivets bestämmelse om att organen får avvisa en tvist om hanteringen allvarligt skulle hindra organet från att fungera effektivt (artikel 5.4 f). Någon ändring av nämndens instruktion i nu nämnda avseenden är därför inte nödvändig.

*Tvister som inte lämpar sig för nämndens prövning*

**Bedömningar och förslag**: Det är förenligt med direktivet att ARN enligt sin instruktion avvisar ett ärende som, med hänsyn till nämndens arbetsformer, inte lämpar sig för nämndens prövning. Någon ändring av nämndens instruktion eller praxis i det avseendet krävs därför inte.

Däremot är den nuvarande bestämmelsen i ARN:s instruktion om att ARN får avvisa en tvist om den på grund av andra omständigheter inte lämpar sig för nämndens prövning, vidare än vad direktivet tillåter. I ARN:s instruktion föreskrivs i stället att ARN får avvisa en tvist om hantering av tvisten allvarligt skulle hindra nämnden från att fungera effektivt.

Även efter de föreslagna ändringarna i förordningen med ARN:s instruktion kommer ARN att kunna avvisa tvister som exempelvis kräver muntlig bevisning eller är alltför komplicerade eller omfattande. Genom ändringarna markeras däremot att ARN inte regelmässigt kan avvisa en viss slags tvister som inte är uttryckligen undantagna från ARN:s kompetensområde, utan att nämnden måste avgöra från fall till fall om tvister kan prövas.

Genom tillägg till ARN:s instruktion ska nämndens arbetsformer förtydligas. Av instruktionen ska framgå att nämndens prövning av konsumenttvister baserar sig på av parterna inlämnat skriftligt och annat material och att parter inte har rätt till muntlig förhandling vid nämnden. Av bestämmelsen bör samtidigt framgå ARN däremot kan ha muntliga kontakter med parter.

ARN får enligt nuvarande regler avvisa tvister om ärendet med hänsyn till myndighetens arbetsformer eller andra omständigheter inte lämpar sig för prövning av myndigheten (15 § 3 nämndens instruktion). Denna bestämmelse tillämpas exempelvis för att avvisa ärenden där muntlig bevisupptagning behövs, eller tvister som är alltför omfattande eller komplicerade.

Enligt direktivets artikel 5.4 f gäller att tvistlösningsorganen kan avvisa en tvist om hantering av tvisten allvarligt skulle hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt.

Vi tolkar direktivet så att det är tillåtet för tvistlösningsorganen att avvisa en tvist på grund av att den inte lämpar sig för organets arbetsformer, förutsatt att arbetsformerna i sig lever upp till direktivets kvalitetskrav. Möjligheten för ARN att avvisa ett ärende på

den grunden att ärendet med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för nämndens prövning, är alltså förenlig med direktivet, och bör gälla även fortsättningsvis. ARN kommer därmed även framöver att kunna avvisa tvister som t.ex. kräver muntlig bevisning eller är alltför komplicerade eller omfattande för att kunna hanteras inom ramen för förfarandet vid nämnden. Varken ARN:s instruktion eller praxis behöver alltså ändras i detta avseende.

Däremot är, som vi ser det, ARN:s nuvarande möjlighet att avvisa ärenden som med hänsyn till ”andra omständigheter” inte lämpar sig för nämndens prövning, en alltför vid avvisningsmöjlighet i förhållande till vad direktivet tillåter. I stället bör därför, enligt vår uppfattning, bestämmelsen ändras så att den stämmer överrens med direktivets ordalydelse. Det bör alltså föreskrivas att ARN, förutom att avvisa en tvist för att den inte lämpar sig för nämndens arbetsformer, även får avvisa ett ärende om hantering av ärendet av något annat skäl allvarligt skulle hindra nämnden från att fungera effektivt. Genom den föreslagna ändringen markeras att nämnden inte regelmässigt kan avvisa tvister rörande vissa sakområden eller vissa frågor, utan att det måste avgöras från fall till fall vilka tvister som kan tas upp av nämnden utan att nämndens effektivitet riskerar att allvarligt försämras. Exempel på tvister som, enligt vår bedömning, kommer att kunna avvisas på den här grunden, är sådana där ARN bedömer att utländsk rätt ska tillämpas.

Sammanfattningsvis menar vi att ARN:s instruktion bör ändras så att det följer av den att ARN får avvisa en tvist om tvisten med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för nämndens prövning, eller om hantering av tvisten allvarligt skulle hindra nämnden från att fungera effektivt.

I det här sammanhanget vill vi framhålla att direktivet inte ställer krav på att muntlighet ska tillämpas i alternativa tvistlösningsförfaranden, utan accepterar såväl muntliga som skriftliga förfaranden (jfr artikel 20.2 f). För närvarande framgår det inte uttryckligen av ARN:s instruktion att nämnden vid prövning av ärenden tillämpar skriftlig handläggning. För att tydliggöra nämndens arbetsformer bör det därför tas in en bestämmelse i instruktionen där det framgår att ARN:s prövning av konsumenttvister baserar sig på av parterna inlämnat skriftligt och annat material och att parter inte har rätt till muntlig förhandling vid nämnden. Av bestämmelsen bör samtidigt framgå ARN däremot kan ha muntliga kontakter med parter.

### 12.7.4 ARN:s beloppsgränser i förhållande till direktivet

**Förslag:** Samtliga beloppsgränser för prövning av tvister vid ARN sänks i förhållande till dagens nivåer. De nya beloppsgränserna ska vara

- 1 000 kronor för tvister rörande bank, fastighetsmäklare, försäkring, båt och bostad,
- 500 kronor för tvister rörande elektronik, motor, resor, möbler, och tvätt, samt
- 300 kronor för tvister rörande skor, textil och övriga tvister.

ARN ska även i fortsättningen ha möjlighet att pröva tvister trots att värdet av det som yrkas understiger en på förhand bestämd beloppsgräns, om tvisten är av principiellt intresse, eller om det finns andra särskilda skäl.

*Allmänt om ARN:s beloppsgränser*

ARN har med stöd av sin instruktion fastställt vissa beloppsgränser som gäller för att nämnden ska ta upp en tvist (se 5 § första stycket 2 och 6 § nämndens instruktion samt Konsumentverkets författningssamling, KOVFS 2009:1). Enligt dessa gäller att nämnden inte prövar konsumenttvister där värdet av vad som yrkas understiger

- 500 kronor för skor, textil och övriga ärenden som inte är hänförliga till någon särskild kategori,
- 1 000 kronor för elektronik, motor, resor, möbler och tvätt samt
- 2 000 kronor för bank, bostad, båt, fastighetsmäklare och försäkring.

Beloppsgränserna är satta i förhållande till de ärendekategorier som prövas av ARN:s tretton avdelningar (se kapitel 4). Alla tvister som prövas av nämnden sorteras in under en av dessa avdelningar enligt praxis som har utvecklast av ARN.

Beloppsgränser infördes vid nämnden år 1985 och har höjts vid några tillfällen sedan dess. De nuvarande nivåerna fastställdes år 2003. Gränserna har främst anpassats till inflationen och har inte i någon

betydande utsträckning påverkat ärendetillströmningen.[15] Beloppsgränserna infördes eftersom det inte alltid kan anses motiverat att staten medverkar till att klara upp tvister rörande obetydliga värden. Mot bakgrund av det stora antalet ärenden vid ARN har det därför ansetts angeläget att sålla bort bagatellärenden från nämnden för att frigöra resurser för prövning av ärenden som från olika synpunkter anses viktigare. Eftersom även tvister rörande små värden kan vara mycket betydelsefulla för många konsumenter, har nämnden ändå getts möjlighet att pröva tvister som ligger under en fastställd beloppsgräns om tvisten är av principiell betydelse eller det finns andra särskilda skäl (5 § andra stycket i ARN:s instruktion).

Utredningens utgångspunkt är att det, av de skäl som angetts ovan, även i fortsättningen ska finnas fastställda beloppsgränser för prövning av ärenden vid ARN. I det följande analyseras därför hur dagens beloppsgränser förhåller sig till direktivets reglering.

### *Beloppsgränserna får inte väsentligen försämra konsumenters tillgång till alternativ tvistlösning*

Som framgått tillåter direktivet att tvistlösningsorganen tillämpar på förhand fastställda beloppsgränser, förutsatt att de inte är så högt satta så att de väsentligen försämrar svenska eller utländska konsumenters tillgång till alternativ tvistlösning (artikel 5.4 d och artikel 5 tredje stycket). Av direktivet framgår att medlemsstaterna, när de fastställer beloppsgränser, alltid ska beakta att tvisters reella värde kan variera mellan medlemsstaterna och att fastställande av en oproportionellt hög beloppsgräns i en medlemsstat skulle kunna försämra tillgången till alternativa tvistlösningsförfaranden för konsumenter från andra medlemsstater (skäl 25).

Som jämförelse avseende de beloppsgränser som gäller för prövning i ARN, kan det nämnas att Danmarks motsvarighet till ARN, Forbrugerklagenævnet, inte prövar tvister rörande kläder, skor och textil om värdet av det som yrkas understiger 500 danska kronor. Tvister angående motorfordon tas inte upp om värdet understiger 10 000 danska kronor och för övriga varuslag ligger den undre gränsen på 800 danska kronor. ARN:s motsvarigheter i Finland och Norge tillämpar i däremot i dagsläget inte några beloppsgränser. I övriga europeiska länder är variationen stor när det gäller använd-

[15] SOU 1994:14 s. 259 och uppgifter från ARN.

ningen av beloppsgränser och vilka nivåer som i förekommande fall tillämpas.

För bedömningen av hur ARN:s beloppsgränser kan tänkas påverka konsumenternas tillgång till alternativ tvistlösning, är det av visst värde att se på hur många ärenden som nämnden avvisar på grund av att klagomålet understiger en beloppsgräns. Av nämndens avvisningsstatistik framgår att det är relativt få ärenden som avvisas på den grunden jämfört med det totala antalet avvisningar. Under åren 2011–2013 avvisades totalt 24–28 procent av alla ärenden som kom in till ARN. Andelen avvisningar som berodde på att kravet understeg en beloppsgräns varierade mellan de olika avdelningarna, men i genomsnitt avvisades 4,4 procent av de inkomna ärendena på den grunden 2011 medan motsvarande siffra 2012 och 2013 var 6,3 procent.

Även om avvisningsstatistiken inte i sig tyder på att ARN:s beloppsgränser avsevärt skulle försämra konsumenters tillgång till nämndens tvistlösning, måste det beaktas att beloppsgränserna är relativt väl inarbetade och att konsumenter på ett tydligt sätt informeras om dessa på nämndens webbplats. Det är därför rimligt att anta att ett antal konsumenter avstår från att anmäla sin tvist på grund av att de känner till beloppsgränserna. Å andra sidan upplyser ARN också på sin webbplats om att nämnden kan besluta att pröva tvisten även om beloppet som krävs ligger under beloppsgränsen, om tvisten är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl. Detta innebär att det alltid kommer att finnas anmälare som lämnar in ett klagomål trots medvetenhet om att yrkandet understiger en tillämplig beloppsgräns.

Av de skäl som framgått ovan, kan ARN:s avvisningsstatistik bara ge en viss indikation angående om ARN:s beloppsgränser i praktiken innebär ett hinder för konsumenter att få sina klagomål prövade. För att säkerställa direktivets korrekta genomförande, måste varje beloppsgräns därför analyseras och bedömas utifrån utvecklingen på konsumentmarknaderna och i samhället i övrigt.

I sammanhanget ska också nämnas att regeringen nyligen har beslutat att höja avgifterna till de allmänna domstolarna (se avsnitt 10.8 ovan). Enligt vår bedömning är det rimligt att anta att höjda avgifter för prövning av tvister i allmän domstol kommer att medföra ett i visst mån ökat behov för konsumenter att kunna få klagomål prövade av ARN.

*Beloppsgränsen 500 kronor*

För närvarande tillämpas beloppsgränsen 500 kronor på tvister rörande skor och textil (t.ex. kläder) samt sådana tvister som inte tillhör någon specifik kategori, och därför hanteras på allmänna avdelningen.

På marknaderna för kläder och skor har det skett en utveckling mot ökat utbud av lågprisprodukter. Många konsumenter köper i dagsläget kläder och skor av varierande kvalitet till kraftigt pressade priser. Ett stort utbud av produkter säljs till priser som understiger 500 kronor. Inte minst gäller detta för kläder och skor till barn. Det är därmed rimligt att anta att misslyckade köp av sådana varor, särskilt barnartiklar, kan utgöra en belastning för ekonomiskt utsatta konsumenter. Utvecklingen inom dessa branscher har därmed, enligt vår bedömning, lett till att konsumenter har ett allt större behov av att kunna få klagomål mot näringsidkare prövade, även om de rör relativt låga belopp. Vi anser därför att beloppsgränsen för ARN:s prövning av tvister rörande kläder och skor bör sänkas. Enligt vår uppfattning skulle en ny beloppsgräns på 300 kronor vara en rimlig avvägning mellan konsumenternas behov av tillgång till alternativ tvistlösning, och det legitima intresset av att sålla bort bagatellärenden från nämndens prövning. Sänkningen bör genomföras också för övriga ärenden som inte tillhör någon specifik kategori.

Genom att beloppsgränserna för skor och textil samt för övriga ärenden som inte tillhör någon specifik kategori sänks från 500 kronor till 300 kronor, säkerställs att beloppsgränsen inte utgör ett hinder mot konsumenters behov av tillgång till alternativ tvistlösning.

*Beloppsgränsen 1 000 kronor*

Beloppsgränsen 1 000 kronor gäller för närvarande för tvister rörande elektronik, motor, resor, möbler och tvätt.

Till att börja med kan det konstateras att den snabba tekniska utvecklingen gör att utbudet av olika produkter, bl.a. när det gäller hemelektronik, ständigt ökar. Även utbudet och behovet av sidoprodukter till exempelvis surfplattor, datorer och tv-apparater ökar, och inom det området finns ett stort utbud av lågprisprodukter. ARN tar redan emot många klagomål på elektronikområdet och

allt tyder på att tillströmningen av ärenden inom den kategorin kan förväntas öka. En slutats som kan dras är därför att konsumenter har ett stort och alltjämt växande behov av tillgång till alternativ tvistlösning inom området för elektronik. Post- och telestyrelsen (PTS) har också påtalat att beloppsgränsen 1 000 kronor innebär en begränsning av möjligheten att pröva tvister rörande elektronisk kommunikation.[16]

Mot ovan angiven bakgrund menar vi att det finns goda skäl att förbättra konsumenters tillgång till alternativ tvistlösning på elektronikområdet, inklusive tjänster rörande elektronisk kommunikation, genom att sänka ARN:s beloppsgräns för sådana ärenden. Samtidigt skulle det vara ekonomiskt oförsvarbart att ta ARN:s resurser i anspråk för att pröva tvister rörande alltför låga värden. Vi anser att en beloppsgräns om 500 kronor är en rimlig nivå, som också tillgodoser direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning.

Motortvister gäller i regel betydligt högre belopp än 1 000 kronor. En sänkning av beloppsgränsen för sådana tvister skulle därmed inte få någon större effekt. Samtidigt omfattas också sidoprodukter till bilar och motorcyklar av den ärendekategorin. Enligt vår uppfattning är det därför ändå lämpligt att sänka beloppsgränsen för prövning av motortvister till 500 kronor.

Vi menar vidare att det kan finnas goda skäl för konsumenter att vilja få klagomål rörande resor prövade, även om kravet understiger 1 000 kronor. För att säkerställa ett korrekt genomförande av direktivet bör därför även beloppsgränsen för tvister rörande resor sänkas till 500 kronor. Samma sak gäller för tvister rörande möbler, särskilt eftersom utvecklingen inom det området innebär att utbudet av lågprisprodukter ökar.

När det gäller tvister som rör tvätt, är det utredningens uppfattning är att användning av kemtvätt har ökat. Framförallt i storstadsområdena har det enligt vår erfarenhet blivit allt vanligare att konsumenter lämnar in, inte bara mattor och dyra kläder på kemtvätt, utan att även skjortor och andra mindre dyrbara plagg. Mot den bakgrunden bör beloppsgränsen för tvister rörande tvätt sänkas, och det är enligt vår mening rimligt att sänka även den gränsen till 500 kronor.

[16] Post- och telestyrelsens promemoria av den 13 januari 2012, Synpunkter avseende Europeiska Kommissionens förslag om alternativ tvistlösning, Ju 2011/8586/KO, Dnr 11-10879.

*Beloppsgränsen 2 000 kronor*

Enligt nuvarande reglering prövas tvister på områdena bank, bostad, båt, fastighetsmäklare och försäkring bara om tvistens värde överstiger 2 000 kronor. Av uppgifter från ARN framgår att tvister inom dessa områden oftast rör betydligt högre belopp. En sänkning av beloppsgränsen skulle därmed inte få någon större praktisk effekt på dessa områden. Med hänsyn till direktivets konsumentskyddande syfte och eftersom övriga beloppsgränser sänks, är det enligt vår uppfattning ändå lämpligt att bibehålla systematiken och sänka beloppsgränsen för prövning av tvister inom dessa områden till 1 000 kronor. Därigenom är direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning också med säkerhet uppfyllt.

*Nya typer av tvister*

Som har framgått ovan, kommer direktivets genomförande innebära att vissa nya kategorier av tvister tillförs ARN:s kompetensområde (se avsnitt 12.6.4 ovan). Enligt det arbetssätt som tillämpas av ARN, kommer dessa nya tvister att falla in under, och prövas av, en av nämndens tretton avdelningar (se kapitel 4). Eftersom beloppsgränserna är satta utifrån de ärendekategorier som prövas av ARN:s olika avdelningar kommer nya tvister, i likhet med alla andra tvister som anmäls till nämnden, att få passas in i den systematik som föreslagits ovan, med beloppsgränser om 300, 500 eller 1 000 kronor. Som kommer att utvecklas närmare nedan (se avsnitt 12.7.5), föreslår vi att möjligheten att besluta nivåer för de beloppsgränser som ska tillämpas av ARN ska förbehållas regeringen. Däremot anser vi att det inte är lämpligt, eller möjligt, att detalj styra över exakt vilka tvister som ska falla in under de olika kategorierna. Det är istället vår uppfattning att ARN har den kunskap och erfarenhet som krävs för att göra de bedömningarna, och att nämnden därför bör ha frihet att utveckla lämplig praxis i det avseendet.

*Sammanfattning av utredningens överväganden när det gäller ARN:s beloppsgränser*

Sammanfattningsvis innebär utredningens förslag att ARN:s beloppsgränser ska vara

- 1 000 kr för tvister rörande bank, fastighetsmäklare, försäkring, båt och bostad,
- 500 kr för tvister rörande elektronik, motor, resor, möbler, och tvätt, samt
- 300 kr för tvister rörande skor, textil och övriga tvister.

*Tvister av principiellt eller annat särskilt intresse bör kunna prövas även under beloppsgränserna*

ARN bör även i fortsättningen kunna pröva tvister som är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl, trots att det krävda beloppet understiger en fastställd beloppsgräns. Den möjligheten är ett viktigt instrument för att säkerställa att även tvister som ligger under beloppsgränserna kan prövas om de av olika skäl är betydelsefulla för konsumenter. Det kan nämnas att ARN i många fall använt den här möjligheten för att i sådana fall skapa praxis rörande frågor som varit viktiga för konsumenter. Nämnden har exempelvis prövat frågan om näringsidkare kan ta ut en faktureringsavgift, trots att detta inte framgår av att avtalet med konsumenten. Ytterligare exempel på tvister som legat under beloppsgränsen, men som ändå har prövats, är frågan om återbetalning av biljettpris vid försenad tågresa, tvister angående sådant som barn har handlat på internet, samt frågan om uppsägningsavgift vid bredbandsabonnemang.

### 12.7.5 Möjligheten att besluta i frågor som rör ARN:s kompetensområde förbehålls regeringen

**Förslag:** Förordningen med instruktion för ARN ändras på så sätt att nämnden inte längre ges behörighet att besluta om undantag från kompetensområdet eller om beloppsgränser.

Som framgått ovan, innebär direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter, att bara några av de för närvarande gällande undantagen från ARN:s kompetensområde kommer att kunna finnas kvar. Vi föreslår även att beloppsgränserna för prövning i nämnden sänks, för att säkerställa att konsumenter har en god tillgång till alternativ tvistlösning.

Enligt nuvarande ordning framgår ramarna för ARN:s kompetens dels genom bestämmelser som har fastställts av regeringen i nämndens instruktion, dels genom föreskrifter som nämnden har beslutat med stöd av bemyndigande från regeringen. För närvarande har nämnden bemyndigande att föreskriva att vissa typer av varor, tjänster eller nyttigheter inte ska prövas, och att fastställa beloppsgränser för prövning hos nämnden (4 § 5 och 5 § 2 i nämndens instruktion).

Framöver kommer regeringen, genom anpassning av ARN:s kompetensområde, behöva säkerställa att Sverige lever upp till direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter. Vi menar därför att möjligheten att besluta i frågor som rör ARN:s kompetensområde bör förbehållas regeringen. Bemyndigandet för ARN att meddela föreskrifter om undantag från verksamhetsområdet och att fastställa beloppsgränser bör därför tas bort. En följd av en sådan ordning är att alla bestämmelser som rör ARN:s kompetensområde, inklusive föreskrivna beloppsgränser och allmänna avvisningsgrunder, ska samlas i förordningen med nämndens instruktion.

När det särskilt gäller beloppsgränserna ska det noteras att, även om möjligheten att besluta övergripande nivåer förbehålls regeringen, är det varken lämpligt eller möjligt att detalj styra över exakt vilka tvister som ska falla in under de olika gränserna. Det är istället vår uppfattning att ARN har den kunskap och erfarenhet som krävs för att göra de bedömningarna, och att nämnden därför bör ha frihet att utveckla lämplig praxis i det avseendet. Beloppsgränserna som framgår av förordningen med ARN:s instruktion bör därför, liksom för närvarande, knytas till de olika områden som motsvarar ARN:s tretton avdelningar. Sedan bör det vara upp till

ARN att avgöra vilken av de kategorierna som tvister som anmäls till nämnden ska hänföras till.

### 12.7.6 Grunder för avvisning hos privata branschnämnder

*Försäkringsnämnderna*

**Bedömning:** För att Nämnden för rättskyddsfrågor ska leva upp till direktivets krav måste tidsfristen för anmälan till nämnden ändras så att den inte understiger ett år från det att konsumenten har lämnat sitt klagomål till försäkringsbolaget. Övriga avvisningsgrunder som tillämpas av Nämnden för rättskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden är förenliga med direktivet.

Försäkringsnämnderna tillämpar inga beloppsgränser. För anmälan till Personförsäkringsnämnden gäller inte heller någon tidsfrist. Däremot föreskrivs i stadgarna för Nämnden för rättskyddsfrågor att ansökan om prövning till nämnden ska göras senast sex månader från det att försäkringsbolaget har tagit slutlig ställning i ärendet (6 §). För att Nämnden för rättskyddsfrågor ska leva upp till direktivets krav måste tidsfristen för anmälan ändras så att den inte understiger ett år från det att konsumenten har lämnat sitt klagomål till försäkringsbolaget (jfr artikel 5.4. e).

Av stadgarna för Nämnden för rättsskyddsfrågor framgår vidare att en framställning om prövning ska avvisas om det är uppenbart att nämnden saknar behörighet att befatta sig med tvisten (12 §). Denna avvisningsgrund är förenlig med direktivet eftersom ARN, enligt våra förslag, ska hantera alla tvister som omfattas av direktivet och som inte prövas av något godkänt privat tvistlösningsorgan (se avsnitt 12.4.2 och 12.6.3).

Personförsäkringsnämndens stadgar anger att nämnden har rätt att avvisa ärenden om de inte lämpar sig för nämndens prövning eller erforderlig utredning inte har kunnat erhållas (12 §). Vi bedömer att även denna avvisningsgrunden är förenlig med direktivet (se artikel 5.4 f).

*Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd*

**Bedömning**: De avvisningsgrunder som föreslås för Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd är i överensstämmelse med direktivet.

De grunder på vilka Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd kommer att kunna avvisa tvister framgår av 61 § i de föreslagna ändringarna i stadgarna för Advokatsamfundet. En första förutsättning för att tvisten ska prövas av Konsumenttvistnämnden är att konsumenten före anmälan har kontaktat advokaten för att diskutera klagomålet och försöka nå en lösning. Konsumenttvistnämnden kommer vidare bara att pröva tvister om värdet av vad som yrkas överstiger 1 000 kronor, och understiger 200 000 kronor. En ytterligare förutsättning för prövning är att tvisten inte handläggs av eller är avgjord vid domstol. Ett ärende måste också inledas inom ett år efter den dag då konsumenten skriftligen framställde sitt klagomål till advokaten. Nämnden kommer också att kunna avvisa ett ärende om komplettering som nämnden begärt inte ges in av konsumenten, utredningen är bristfällig och det inte går att avhjälpa bristen, eller om ärendet inleds av okynne eller saknar grund. Slutligen kommer ett ärende avvisas om det med hänsyn till nämndens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av nämnden eller allvarligt skulle förhindra nämnden från att fungera effektivt.

Utredningen bedömer att de avvisningsgrunder som har föreslagits för Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd är förenliga med direktivet (se artikel 5.4).

## 12.8 Tidsfrist för avvisning och krav på motiverade avvisningsbeslut

### 12.8.1 Direktivet

Enligt artikel 5.4 andra stycket i direktivet ska ett alternativt tvistlösningsorgan, som i enlighet med sina förfaranderegler inte kan behandla ett klagomål som har hänskjutits till det, inom tre veckor efter det att klagomålet togs emot, tillhandahålla båda parter en motivering till varför det inte kan hantera tvisten.

### 12.8.2 ARN

**Förslag:** I förordningen med instruktion för ARN införs en skyldighet för nämnden skicka båda parter ett beslut om avvisning inom tre veckor från det att ett klagomål togs emot, om det redan av innehållet i klagomålet framgår att tvisten inte kan behandlas.

Vidare föreskrivs genom tillägg i ARN:s instruktion att beslut om avvisning ska fattas så snart som möjligt, om grund för avvisning framkommer senare under handläggningen av ett ärende.

I ARN:s instruktion införs också en bestämmelse som förtydligar att ARN:s avvisningsbeslut ska vara skriftliga och motiverande.

Någon särskild tid inom vilken ARN ska fatta beslut om avvisning gäller för närvarande inte.

Vi menar att bestämmelsen om avvisning inom tre veckor i artikel 5.4 andra stycket i direktivet, måste förstås så att den bara tar sikte på den situationen att det redan av innehållet i klagomålet framgår att tvisten inte kan behandlas. I sådana fall har alltså tvistlösningsorganet tre veckor på sig att fatta ett avvisningsbeslut. Bestämmelsen kan inte rimligen hindra tvistlösningsorganen från att även avvisa en tvist i ett senare skede av handläggningen av ett ärende, om det först då kommer fram omständigheter som medför att ärendet inte kan prövas. Exempelvis är det inte ovanligt att tvister måste avvisas eftersom parter under handläggningen ger in alltför omfattande eller komplicerad bevisning, eller det först senare blir tydligt att muntlig bevisning krävs. Avvisning i sådana situationer omfattas alltså inte, som vi tolkar direktivet, av artikel 5.4 andra stycket i direktivet. I sådana fall gäller alltså ingen särskild tidsfrist för avvisning enligt direktivet.

För att genomföra artikel 5.4 andra stycket bör det, i förordningen med ARN:s instruktion, införas en skyldighet för nämnden att fatta beslut om avvisning inom tre veckor från det att ett klagomål togs emot, dvs. registrerades som inkommet, om det redan av innehållet i klagomålet framgår att tvisten inte kan behandlas.

I ARN:s instruktion bör det även framgå att, om grund för avvisning framkommer senare under handläggningen av ett ärende, ska ARN fatta beslut om avvisning så snart som möjligt. Därigenom

klargörs att avvisning av ärenden även kan ske i sådana fall. Även om någon tidsfrist inte följer av direktviet för sådana fall, bör det enligt vår uppfattning ändå markeras att ARN så tidigt som möjligt ska identifiera och avvisa sådana tvister som inte lämpar sig för nämndens prövning eller av annan anledning inte kan prövas. Att nämnden i möjligaste mån ska undvika avvisningar i ett sent skede av handläggningen är viktigt, både av hänsyn till parterna och av effektivitetsskäl. Vi återkommer till den frågan i kapitel 14 nedan, när vi diskuterar åtgärder för att effektivisera förfarandet vid ARN.

Direktivets krav på motiverade avvisningsbeslut innebär vidare att det av ett sådant beslut måste framgå på vilken grund ärendet har avvisats. Redan nu motiveras alla ARN:s slutliga beslut, inklusive avvisningsbesluten, så att grunden för beslutet tydligt framgår. Av avvisningsbesluten framgår därmed alltid på vilken grund ärendet har avvisats. Nämndens praxis uppfyller därmed redan direktivets krav i detta avseende. Däremot föreligger enligt dagens ordning ingen uttrycklig författningsenlig skyldighet för ARN att motivera sina beslut. Förvaltningslagens (1986:223) krav på att slutliga beslut som innebär myndighetsutövning ska vara motiverade (20 §), är inte direkt tillämplig i nämndens tvistlösande verksamhet, eftersom nämndens handläggning och prövning av ärenden inte innebär myndighetsutövning.[17] Den aktuella paragrafen i förvaltningslagen återspeglar däremot två grundsatser i vår rättsordning – att varje beslut av en myndighet ska grundas på objektivt konstaterbara skäl och att dessa ska redovisas öppet i beslutet. I en förvaltning som strävar efter att uppnå allmänhetens förtroende, är motiverade beslut ett nödvändigt inslag. Att nämnden i enlighet med förvaltningslagens krav motiverar de beslut varigenom ärenden avgörs är mot denna bakgrund en självklarhet. Eftersom direktivets krav på motiverade avvisningsbeslut är en så grundläggande princip, anser vi ändå att ett tydligt genomförande av direktivet innebär att det bör anges uttryckligen av ARN:s instruktion att avvisningsbeslut ska vara skriftliga och motiverade. Som kommer att framgå i avsnitt 12.10.5, kräver direktivet också att det införs ett uttryckligt krav på motiverade beslut i sak från ARN.

Enligt direktivet ska ett beslut om avvisning skickas till båda parter. I de fall ett ärende avvisas redan på grund av innehållet i konsumentens klagomål, skickar ARN enligt nuvarande ordning

[17] Se Justitieombudsmannens beslut den 16 januari 2003, Dnr 1288-2001. Enligt beslutet är ARN:s handläggning och prövning av ärenden inte att betrakta som myndighetsutövning eftersom nämndens beslut inte medför några rättsverkningar för parterna.

bara ett avvisningsbeslut till konsumenten. Detta framstår som rimligt, eftersom näringsidkaren ännu inte på något sätt har involverats i förfarandet. Rutinen stämmer också överens med de principer som framgår av t.ex. rättegångsbalken och som gäller i domstol. Utredningen ifrågasätter nyttan av att ett avvisningsbeslut som fattas på grundval av innehållet i ett klagomål ska skickas även till näringsidkaren. Likväl är det var som krävs enligt direktivet, och den nya bestämmelsen i ARN:s instruktion måste därför ges ett sådant innehåll.

### 12.8.3 Privata branschnämnder

*Försäkringsnämnderna*

**Bedömning:** För att Nämnden för rättskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden ska leva upp till direktivet, ska det genom tillägg till nämndernas stadgar framgå att nämnderna ska skicka båda parter ett skriftligt, motiverat avvisningsbeslut inom tre veckor från det att ett klagomål togs emot, om det redan av innehållet i klagomålet framgår att tvisten inte kan behandlas.

Försäkringsnämndernas nuvarande stadgar föreskriver ingen tidsfrist för avvisningsbeslut. I försäkringsnämndernas stadgar bör det därför införas en bestämmelse om att nämnderna ska skicka båda parter ett avvisningsbeslut inom tre veckor från det att ett klagomål togs emot, om det redan av innehållet i klagomålet framgår att tvisten inte kan behandlas. Det bör, liksom för ARN, även föreskrivas att avvisningsbesluten ska vara skriftliga och motiverade.

*Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd*

**Bedömning**: De föreslagna stadgarna för Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd innehåller en bestämmelse som uppfyller direktivets krav motiverade avvisningsbeslut inom viss tid.

I de föreslagna stadgarna för Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd finns en uttrycklig bestämmelse om att nämnden ska skicka båda parter ett motiverat avvisningsbeslut inom tre veckor från det

att ett klagomål togs emot, om det redan av innehållet i klagomålet framgår att tvisten inte kan behandlas. Den föreslagna regleringen lever därmed upp till direktivets krav med avseende på motiverade avvisningsbeslut inom tre veckor.

Av stadgarna för Konsumenttvistnämnden framgår också att beslut om avvisning ska fattas snart som möjligt om någon grund för avvisning framkommer senare under handläggningen av ett ärende. Såsom har konstaterats ovan angående ARN, är detta fullt förenligt med direktivet.

## 12.9 Administrativa krav på tvistlösningsorganen

### 12.9.1 Direktivet

Direktivet ställer i artikel 5.2 upp ett antal administrativa krav på tvistlösningsorganen.

Tvistlösningsorganen ska till att börja med ha en webbplats som uppdateras regelbundet och ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet. Sådan information ska på parternas begäran också tillhandahållas via ett varaktigt medium (artikel 5.2 a och b).

Det ska vidare finnas möjlighet för konsumenterna att lämna in klagomål och dokument såväl offline som online och det måste vara möjligt för parterna att utbyta uppgifter med motparten både på elektronisk väg och per post (artikel 5.2 a, c och d).

Tvistlösningsorganen måste också ta emot både inhemska och gränsöverskridande tvister, inklusive sådana tvister som har anmälts till den europeiska onlineplattform för tvistlösning som ska inrättas enligt den nya förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister (artikel 5.2 e).

Tvistlösningsorganen ska även vidta nödvändiga åtgärder för att se till att deras behandling av personuppgifter uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i den nationella lagstiftning som genomför direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är etablerat (artikel 5.2 f).

### 12.9.2 ARN

**Bedömningar:** ARN lever upp till direktivets krav på tvistlösning online och offline samt kraven när det gäller tillgång till information om verksamheten och behandling av personuppgifter. Några lagstiftningsåtgärder eller andra åtgärder krävs därför inte i dessa avseenden.

När den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning har upprättats, måste ARN genomföra de tekniska och praktiska åtgärder som krävs för att nämnden ska kunna ta emot ärenden som anmäls via plattformen.

Konsumenter kan anmäla ärenden elektroniskt på ARN:s webbplats eller via brev. Alla ärenden vid nämnden hanteras i det elektroniska ärendehanteringssystem, iipax, och samtliga handlingar som skickas in via brev scannas in så att de blir tillgängliga elektroniskt. Direktivets krav på tvistlösning online och offline är därmed redan uppfyllt. När det blir aktuellt, måste systemet också anpassas så att nämnden kan ta emot ärenden som anmäls via den elektroniska onlineplattform som ska inrättas enligt den nya EU-förordningen (se kapitel 9). ARN måste då genomföra de tekniska och praktiska åtgärder som krävs för att göra det möjligt.

På ARN:s webbplats finns lättillgänglig information om förfarandet vid nämnden, och informationen finns att tillgå på papper eller annat varaktigt medium vid behov.

När det gäller behandling av personuppgifter, är direktiv 95/46/EG genomfört i svensk rätt genom personuppgiftslagen (1998:204). Den lagen gäller för i princip all behandling av personuppgifter och tillämpas vid personuppgiftsbehandling hos ARN. Nämndens behandling av personuppgifter sköts därmed på det sätt som direktivet kräver.

### 12.9.3 Privata branschnämnder

*Försäkringsnämnderna*

**Bedömningar:** För att Nämnden för rättsskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden ska kunna godkännas enligt direktivet, behöver nämnderna införa en möjlighet till tvistlösning online.

När den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning har upprättats måste försäkringsnämnderna genomföra de tekniska och praktiska åtgärder som krävs för att de ska kunna ta emot ärenden som anmäls via plattformen.

Försäkringsnämnderna har en webbplats som uppdateras regelbundet och ger parterna lättillgänglig information om förfarandet vid nämnderna. För nämndernas behandling av personuppgifter gäller personuppgiftslagen. Försäkringsnämnderna uppfyller därmed direktivets krav med avseende på information och personuppgiftsbehandling. Möjlighet finns också för konsumenter att lämna in klagomål via e-post, vilket uppfyller direktivets krav på att det ska vara möjligt att göra anmälan online. Däremot kan parter inte utbyta uppgifter elektroniskt. I detta avseende måste alltså nämnderna uppgradera sin verksamhet för att leva upp till direktivet.

När det blir aktuellt, måste försäkringsnämnderna, om de ska kunna godkännas enligt direktivet, genomföra de tekniska och praktiska åtgärder som krävs för att de ska kunna ta emot tvister som anmäls via den elektroniska EU-plattformen.

*Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd*

**Bedömningar**: För att Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd ska kunna godkännas enligt direktivet, måste nämnden tillhandahålla lättillgänglig information på en webbplats och möjlighet till tvistlösning online i enlighet med direktivets krav.

När den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning har upprättats måste Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd genomföra de tekniska och praktiska åtgärder som krävs för att de ska kunna ta emot ärenden som anmäls via plattformen.

Eftersom verksamheten vid Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd inte har startat än, kan utredningen inte bedöma om nämnden lever upp till de krav som direktivet ställer när det gäller information på webbplats eller möjlighet till tvistlösning online. Utredningen konstaterar bara att kraven måste uppfyllas för att Konsumenttvistnämnd ska kunna godkännas enligt direktivet.

När det blir aktuellt, måste Konsumenttvistnämnden, om den ska kunna godkännas enligt direktivet, genomföra de tekniska och praktiska åtgärder som krävs för att den ska kunna ta emot tvister som anmäls via den elektroniska EU-plattformen.

Vi har fått sådana indikationer från Advokatsamfundet som gör att vi utgår från att de ovan nämnda kraven kommer att uppfyllas.

## 12.10 Kvalitetskrav för tvistlösningsorganen

### 12.10.1 Sakkunskap, oberoende och opartiskhet

*Direktivet*

Enligt artikel 6 ska de personer som ansvarar för alternativ tvistlösning ha nödvändig sakkunskap och vara oberoende och opartiska. Detta ska garanteras genom att det säkerställs att dessa personer har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen (artikel 6.1 a). I syfte att säkerställa kompetensen hos dem som ansvarar för tvistlösningen, ska medlemsstaterna också uppmuntra tvistlösningsorganen att tillhandahålla löpande utbildning till dem som ansvarar för tvistlösningen (artikel 6.6).

Enligt direktivet gäller vidare att de ansvariga personerna ska utses för en så lång mandatperiod att oberoendet för deras handlande kan säkerställas, och att de inte ska kunna avsättas utan skälig grund (artikel 6.1 b). De som ansvarar för tvistlösningen ska vidare inte vara underkastade instruktioner av någondera parten eller parternas företrädare (artikel 6.1 c) eller få ersättning på ett sätt som är kopplat till resultatet av förfarandet (artikel 6.1 d). Därutöver ska det säkerställas att de personer som ansvarar för tvistlösningen utan onödigt dröjsmål underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om alla omständigheter som kan påverka eller kan anses påverka deras oberoende och opartiskhet, eller ge upphov till en intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombeds lösa (artikel 6.1 e). Om en av de ansvariga personerna på grund av

något sådant skäl inte kan delta i det berörda tvistlösningsförfarandet, får det inte innebära att parterna fråntas sin möjlighet till tvistlösning (artikel 6.2).

Om de personer som ansvarar för tvistlösning i ett alternativt tvistlösningsorgan bildar ett kollegium ska, enligt direktivet, kollegiet bestå av ett lika stort antal företrädare för konsumentintressen och företrädare för näringsidkarintressen (artikel 6.5).

Av direktivet följer vidare att om de personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda av, eller enbart får ersättning av, näringsidkarens yrkes- eller näringslivsorganisation, måste de förfoga över en separat och särskilt öronmärkt budget som är tillräcklig för att de ska kunna utföra sina uppgifter (artikel 6.4 första stycket). Kravet på en separat och öronmärkt budget gäller inte om de berörda fysiska personerna ingår i ett kollegium bestående av samma antal företrädare för den yrkes- eller näringslivsorganisation som de är anställda av eller får ersättning av, och för konsumentorganisationer (artikel 6.4 andra stycket). [18]

Utöver ovan nämnda bestämmelser, innehåller artikel 6 även en del bestämmelser som gäller specifikt för företagsinterna tvistlösningsorgan (artikel 6.3). De bestämmelserna är inte tillämpliga på svenska förhållanden och behandlas därför inte närmare.

### *ARN*

**Bedömning:** Förfarandet vid ARN lever upp till direktivets krav på sakkunskap, oberoende och opartiskhet. Det behövs därför inga lagstiftningsåtgärder eller andra åtgärder för att genomföra direktivet i dessa avseenden.

Med *de fysiska personer som ansvarar för förfarandet* avses enligt direktivet alla de personer som deltar i avgörande av tvister. För ARN:s del innebär det att bestämmelsen omfattar både de s.k. avdelningsordförandena som leder nämndsammanträdena, och de övriga ledamöter som deltar vid sammanträdena. I de fall nämndens ordförande eller vice ordförande, samt beredningsjurister eller

[18] Eftersom ett kollegium alltid måste bestå av samma antal företrädare för näringslivsintressen och konsumentintressen, innebär andra stycket i artikel 6.4 att bestämmelsen om en separat och öronmärkt budget aldrig blir tillämplig på ett organ där beslut fattas kollegialt. Denna tolkning av direktivet har bekräftats av företrädare för EU-kommissionen vid de genomförandemöten som anordnats av kommissionen, och som utredningen har deltagit i.

externa resurser efter delegation, fattar kanslibeslut på egen hand, omfattas även dessa personer av direktivets krav.

ARN:s ordförande (myndighetschef) utses av regeringen och förordnas på bestämd tid, vanligen sex år. Regeringen beslutar om anställning av vice ordföranden på förslag av nämndens ordförande (24 § instruktionen). Ordförande och vice ordförande ska vara jurister med domarerfarenhet (26 § instruktionen). Även de externa avdelningsordförandena ska vara jurister med domarerfarenhet (26 §). De förordnas av regeringen för en bestämd tid, vanligen en period om tre år (25 §). Kompetensen hos de externa avdelningsordförandena är mycket hög. Rekrytering sker enbart bland erfarna jurister, såsom chefsrådmän, rådmän, justitieråd, tjänstemän vid riksdagsförvaltningen och rättschefer vid departement. De externa intresseledamöterna utses av nämndens ordförande på förslag av myndigheter och organisationer som regeringen har bestämt (25 §) och förordnas för en tid av fem år. Dessa personer har gedigen erfarenhet av sina respektive branscher och kunskaper om tvistlösning på området i fråga. Som interna beredningsjurister och externa föredragande rekryteras kvalificerade jurister, i regel med tingsmeritering. ARN:s externa avdelningsordförande och externa föredragande har också möjlighet att vid behov delta i interna och externa utbildningar rörande t.ex. gällande och ny lagstiftning samt rättspraxis på det konsumenträttsliga området.

Kompetensen hos de personer som ansvarar för förfarandet vid ARN är, med hänsyn till det ovan angivna, hög och lever upp till de krav på kunskaper och färdigheter som följer av direktivet. De mandatperioder som tillämpas är också tillräckligt långa för att leva upp till direktivets krav.

När det gäller direktivets krav på oberoende och opartiskhet konstaterar vi att de allmänna bestämmelserna i förvaltningslagen (alltså de som inte gäller specifikt för myndighetsutövning) är tillämpliga vid handläggning och prövning av ärenden hos ARN. Det innebär att nämnden tillämpar reglerna i förvaltningslagen (11 och 12 §§) om vad som utgör jäv samt hur frågor om jäv ska hanteras av den tjänsteman som berörs och av den aktuella myndigheten. Bestämmelserna lever upp till vad som krävs enligt direktivet (artikel 6.1 c–e och 6.2).

Sammansättningen vid ARN:s nämndsammanträden lever också upp till direktivets krav på ett lika stort antal företrädare för konsument- som näringsidkarintressen (artikel 6.5) (12 § andra stycket nämndens instruktion).

Mot bakgrund av det ovan angivna gör vi bedömningen att det inte krävs några lagstiftningsåtgärder eller andra åtgärder för att förfarandet vid ARN ska leva upp till direktivets krav på sakkunskap, oberoende och opartiskhet.

*Försäkringsnämnderna*

**Bedömning:** För att förfarandet vid Nämnden för rättsskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden ska leva upp till direktivets krav på sakkunskap, oberoende och opartiskhet måste reglerna om utseende av ledamöter och beslutsförhet ändras så att nämnderna vid beslut alltid består av ett lika stort antal företrädare för konsument- och näringsidkarintressen.

Nämnden för rättskyddsfrågor består av en ordförande och fyra ledamöter. Ordföranden utses av Svensk Försäkrings styrelse och ska vara eller ha varit ordinarie domare. Av de fyra ledamöterna ska två representera de ersättningsberättigades intressen, varav en utses av Konsumentverket och en av Företagarna. Övriga två ledamöter ska ha stor erfarenhet av försäkringsfrågor och utses av Svensk Försäkrings styrelse. Nämnden är beslutsför med minst fyra ledamöter, inklusive ordföranden. Arvode till nämndens ledamöter bestäms av Svensk Försäkrings styrelse.

Även Personförsäkringsnämnden är sammansatt av en ordförande och fyra andra ledamöter. Ordföranden ska vara jurist med stor domarerfarenhet och sakkunnig i de frågor som faller inom nämndens verksamhet, två av ledamöterna ska representera de ersättningsberättigades intresse och två ledamöter ska ha erfarenhet av de för nämnden aktuella försäkringsfrågorna. Nämnden är beslutsför med minst fyra ledamöter, inklusive ordföranden. Ärenden av enkel beskaffenhet får, efter ordförandens bestämmande avgöras av ordföranden och två ledamöter, varav en företrädare för den försäkringsberättigades intresse och en för försäkringsbolagets. Nämndens konsumentrepresentanter utses av Konsumentvägledarnas förening. Nämndens övriga ledamöter utses av Svensk Försäkrings styrelse. Till nämndens förfogande ska vidare finnas erforderligt antal rådgivande läkare som är särskilt lämpade att bedöma försäkringsmedicinska frågor. De rådgivande läkarna utses av styrelsen för Svensk Försäk-

ring. Arvode till nämndens ledamöter och rådgivande läkare bestäms av Svensk Försäkrings styrelse.

För båda försäkringsnämnderna gäller att det bara är de ledamöter som företräder försäkringsgivarnas intresse som får vara anställda i försäkringsbolag. Ledamot som är anställd i anslutet försäkringsföretag får däremot inte delta i behandlingen av ärende som berör företaget.

För försäkringsnämndernas ledamöter, och de rådgivande läkare som är knutna till Personförsäkringsnämnden ska, enligt stadgarna, reglerna om jäv i förvaltningslagen tillämpas. Nämndernas ledamöter utses för ett år. Om en ledamot avgår under tid för vilken denne utsetts, ska en ny ledamot utses för återstående tid.

Utredningen bedömer att försäkringsnämnderna i stor utsträckning lever upp till direktivets krav på sakkunskap, oberoende och opartiskhet, men på några punkter krävs viss anpassning för att kraven ska uppfyllas fullt ut. Till att börja med notererar vi att, av de ledamöter som företräder de försäkringsberättigades intressen i Nämnden för rättskyddsfrågor, utses en av Konsumentverket och en av Företagarna. Den ledamot som utses av Företagarna, kan inte sägas företräda konsumentintressen i den mening som avses i direktivet. Sammansättning lever därmed inte upp till direktivets krav på lika antal företrädare för konsument- och näringsidkarintressen, vid prövning av konsumenttvister (artikel 6.5). Nämnden bör vid sådana tvister ändra sin sammansättning så att partsintressena väger lika.

Att försäkringsnämnderna är beslutsföra med minst fyra ledamöter, inklusive ordföranden, är inte heller förenligt med direktivets krav på lika antal företrädare för konsument- och näringsidkarintressen. Även den beslutsförhetsregeln måste alltså ändras, vid prövning av konsumenttvister, för att nämnderna ska leva upp till vad som krävs enligt direktivet.

Förutom på de punkter som framgår ovan, bedömer vi att försäkringsnämnderna lever upp till direktivets krav på sakkunskap, oberoende och opartiskhet.

Direktivets krav på en separat och öronmärkt budget kommer inte att vara tillämpligt på försäkringsnämndernas verksamhet, så länge som nämnderna består av ett kollegium med lika antal företrädare för konsument- och näringsidkarintressen (se ovan och artikel 6.4).

*Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd*

**Bedömning:** Advokatsamfundets planerade Konsumenttvistnämnd lever upp till direktivets krav på sakkunskap, oberoende och opartiskhet.

Konsumenttvistnämnden inom Advokatsamfundet kommer, enligt samfundets förslag, att bestå av fem ledamöter, varav två konsumentrepresentanter, två advokater och en ledamot som intar en opartisk ställning i förhållande till partsintressena (en f.d. domare). Ordförande och vice ordförande i Konsumenttvistnämnden ska vara domare. De ledamöter och suppleanter i nämnden som ska vara advokater ska utses av Advokatsamfundets styrelse. De ledamöter och suppleanter som företräder konsumentintressen ska, enligt samfundets förslag, utses av Advokatsamfundets styrelse efter förslag från Konsumentverket. Ordförande och suppleant för denne ska utses av Advokatsamfundets styrelse efter förslag från Domarnämnden.[19] Samtliga ledamöter och suppleanter förordnas för fyra år i taget. Ett ärende i nämnden kommer att kunna avgöras av tre ledamöter; en advokat, en företrädare för konsumentintresset och en domare. I fråga om jäv för Konsumenttvistnämndens ledamöter och suppleanter ska förvaltningslagen gälla i tillämpliga delar.

Beslut om avvisning och avskrivning ska kunna fattas av Advokatsamfundets generalsekreterare eller de jurister som biträder generalsekreteraren, på uppdrag av Konsumenttvistnämnden.

Utredningen bedömer att Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd, enligt ovan angivna förslag, kommer att leva upp till direktivets krav på sakkunskap, oberoende och opartiskhet.

Direktivets krav på en separat och öronmärkt budget kommer inte att vara tillämpligt på Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd, eftersom nämnden kommer att utgöra ett kollegium bestående av ett lika antal företrädare för konsument- och näringsidkarintressen (se ovan och artikel 6.4).

[19] Förslaget från Advokatsamfundet att Domarnämnden och Konsumentverket ska få i uppdrag att utse ledamöter till Konsumenttvistnämnden är föremål för diskussioner mellan Advokatsamfundet och Justitiedepartementet. Principen för nämndens sammansättning som sådan är däremot inte ifrågasatt. Utredningen konstaterar att frågan om hur ledamöter i Konsumenttvistnämnden ska utses får hanteras i de pågående diskussionerna mellan Advokatsamfundet och Justitiedepartementet.

### 12.10.2 Öppenhet – information om förfaranden

*Direktivet*

Enligt artikel 7.1 ska medlemsstaterna se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och på begäran på ett varaktigt medium, samt på andra sätt som de anser lämpliga, offentliggör tydlig och lättbegriplig information om

- kontaktuppgifter, inklusive postadress och e-postadress (artikel 7.1 a),
- att de alternativa tvistlösningsorganen ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 (artikel 7.1 b),
- de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, hur de har utsetts och hur länge deras mandatperiod varar (artikel 7.1 c),
- sakkunskapen, opartiskheten och oberoendet hos de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, om de är anställda eller får ersättning enbart av näringsidkaren (artikel 7.1 d),
- deras medlemskap i nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister i tillämpliga fall (artikel 7.1 e),
- de typer av tvister som de är behöriga att hantera, inbegripet eventuella trösklar i tillämpliga fall (artikel 7.1 f),
- förfarandereglerna för tvistlösning och de grunder på vilka det alternativa tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i överensstämmelse med artikel 5.4 (artikel 7.1 g),
- på vilka språk klagomål kan lämnas in till det alternativa tvistlösningsorganet och på vilka språk det alternativa tvistlösningsförfarandet genomförs (artikel 7.1 h),
- de typer av regler som det alternativa tvistlösningsorganet kan använda som grund för tvistlösningen (t.ex. rättsregler, skälighetshänsyn eller uppförandekoder) (artikel 7.1 i),
- eventuella förhandskrav som parterna måste uppfylla innan ett alternativt tvistlösningsförfarande kan inledas, bland annat kravet att konsumenten ska försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren (artikel 7.1 j),

- huruvida parterna kan dra sig ur förfarandet (artikel 7.1 k),
- de eventuella kostnader som parterna ska stå för, inbegripet regler om fördelningen av kostnader vid förfarandets slut (artikel 7.1 l),
- den genomsnittliga längden på ett alternativt tvistlösningsförfarande (artikel 7.1 m),
- den rättsliga verkan av det alternativa tvistlösningsförfarandets resultat, inbegripet sanktionerna vid bristande efterlevnad i fråga om ett beslut med bindande verkan för parterna, i tillämpliga fall (artikel 7.1 n),
- det alternativa tvistlösningsförfarandets verkställbarhet, om det är relevant (artikel 7.1 o).

*ARN*

**Bedömning:** Någon författningsändring krävs inte för att ARN ska leva upp till direktivets krav på att tvistlösningsorganen ska lämna information om förfarandet. Däremot måste ARN på sin webbplats, förutom den information som redan lämnas, också informera om

- att nämnden är ett alternativt tvistlösningsorgan enligt direktivet,
- nämndens medlemskap i aktuella EU-nätverk av alternativa tvistlösningsorgan,
- vilka språk som hanteras av nämnden, och
- den genomsnittliga längden av ett tvistlösningsförfarande.

Vidare måste ARN på sin webbplats, utöver ordförandens och vice ordförandens namn, publicera namnen på de externa avdelningsordförandena och de intresseledamöter som är verksamma vid nämnden.

Den aktuella bestämmelsen i direktivet kräver inga författningsändringar. Däremot måste det säkerställas att ARN rent faktiskt lever upp till direktivets krav i relevanta delar.

ARN har en väl utvecklad och informativ webbplats. Där lämnas bl.a. information om hur konsumenter kan komma i kontakt med

nämnden, inklusive postadress och e-postadress, vilka typer av tvister som nämnden hanterar och vilka beloppsgränser som tillämpas samt vilka särskilda tvister som är undantagna från nämndens kompetensområde. På webbplatsen finns också utförlig information om vad som krävs av konsumenten för att ARN ska ta upp ett klagomål, såsom exempelvis att konsumenten först måste ha vänt sig direkt till näringsidkaren, och på vilka grunder som nämnden kan avvisa ärenden. Upplysningar lämnas även angående hur förfarandet vid nämnden går till samt att nämndens beslut baseras på det underlag som parterna har skickat in och de rättsregler som gäller. Av den information som lämnas framgår att förfarandet vid ARN är kostnadsfritt och frivilligt, och att nämndens beslut endast innebär en rekommendation angående hur parterna bör lösa tvisten.

Av det ovan angivna framgår att ARN redan i stor utsträckning tillhandahåller sådan information som krävs enligt direktivet. Bara på några punkter måste informationen kompletteras för att direktivets krav ska vara uppfyllda.

När de bestämmelser som ska implementera direktivet träder i kraft, måste ARN till att börja med informera om att nämnden är ett alternativt tvistlösningsorgan som har anmälts till Kommissionen enligt direktivet (artikel 7.1 a). Nämnden måste även lämna information om medlemskap i aktuella EU-nätverk av alternativa tvistlösningsorgan, såsom t.ex. Fin-Net (artikel 7.1 e) (se avsnitt 7.3.1). ARN måste också informera om vilka språk som hanteras av nämnden (artikel 7.1 h). Information om ett tvistlösningsförfarandes genomsnittliga längd (artikel 7.1 m), lämnas i dag i ARN:s årsredovisning, men inte på webbplatsen, vilket krävs enligt direktivet.

När det gäller direktivets krav på att organen ska offentliggöra namnen på *de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen*, kan det konstateras att namnen på ARN:s ordförande och vice ordförande framgår av nämndens webbplats. Information lämnas också om hur och för vilken tid dessa personer samt externa avdelningsordföranden och intresseledamöter utses. Däremot publiceras inte namnen på de externa avdelningsordförande och intresseledamöter som är verksamma vid nämnden. Frågan är om alla dessa personer omfattas av direktivets uttryck ”*de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen*”.

Vid nämndsammanträde och vid avgörande i plenum leds sammanträdet av en ordförande. Ordföranden ansvarar i och för sig för förfarandet vid själva sammanträdet, men beslut fattas genom omröstning. Om det vid en överläggning framkommer skiljaktiga

meningar tillämpas föreskrifterna i 16 kap. rättegångsbalken om omröstning i tvistemål. Detta innebär att alla som deltar inverkar på beslutet. Ordförandens röst väger inte tyngre än andra ledamöters, förutom om röstetalen är lika mellan två olika lösningar. I sådant fall har ordföranden utslagsröst.

Mot ovan angiven bakgrund är det vår uppfattning att såväl den person som i egenskap av ordförande leder ett sammanträde, som övriga ledamöter som deltar vid beslutsfattandet, ansvarar för förfarandet i den meningen av avses i direktivet. För att ARN ska leva upp till direktivet måste därmed, förutom ordförandens och vice ordförandens namn, även namnen på samtliga externa ordföranden och intresseledamöter publiceras på webbplatsen. Sådan information skulle redan enligt nuvarande ordning behöva lämnas ut enligt reglerna om handlingsoffentlighet, om någon begärde det. Den praktiska skillnaden framöver blir alltså bara att informationen måste finnas tillgänglig för allmänheten även utan att detta har begärts. Utöver namnet på personerna i fråga, måste listan enligt direktivet även innehålla uppgift om hur de har utsetts, dvs. vilken organisation eller myndighet som har nominerat dem, och hur länge deras mandatperiod varar.

Vid begäran ska ARN även tillhandahålla den information som avses i artikeln på ett varaktigt medium, t.ex. i pappersform.

Nämnden omfattas inte av direktivets bestämmelser om skyldighet att lämna information angående den rättsliga verkan av beslut (artikel 7.1 n och o) eftersom nämndens beslut bara utgör rekommendationer.

### *Försäkringsnämnderna och Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd*

**Bedömning:** För att försäkringsnämnderna och Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd ska kunna godkännas som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet, måste nämnderna tillhandahålla allmän information om sin verksamhet på webbplatser i enlighet med direktivets krav.

Direktivets krav på tillgång till information om den tvistlösande verksamheten, kommer att gälla även de privata branschnämnder som blir godkända som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet.

Viss information om verksamheten vid försäkringsnämnderna finns redan på deras webbplats, men det krävs kompletteringar för att kraven enligt direktivet ska uppfyllas. När de bestämmelser som ska implementera direktivet träder i kraft, måste till att börja med information lämnas om att nämnderna är alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet (artikel 7.1 a). Även information om vilka språk som hanteras av nämnderna måste lämnas (artikel 7.1 h) och upplysning om ett tvistlösningsförfarandes genomsnittliga längd (artikel 7.1 m) samt information om eventuella förhandskrav som konsumenten måste uppfylla (artikel 7.1 j). Dessutom måste organen offentliggöra namnen på de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen (artikel 7.1 c). Liksom när det gäller ARN, avses i det sammanhanget både ordföranden i nämnderna och de intresseledamöter som deltar i avgörandena.

Även Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd kommer att behöva leva upp till direktivets krav på tillhandahållande av allmän information om verksamheten, inklusive publicering av namnen på nämndens samtliga ledamöter.

Utredningen har fått sådan information från Svensk Försäkring och från Advokatsamfundet, som gör att vi utgår ifrån att direktivets krav i ovan angivna avseenden kommer att uppfyllas.

Det får bli en uppgift för den behöriga svenska myndigheten (se avsnitt 12.20 och 12.21) att kontrollera att de branschnämnder som godkänns lämnar den allmänna information om sin verksamhet som direktivet kräver.

### 12.10.3 Krav på årliga verksamhetsrapporter

*Direktivet*

Medlemsstaterna ska enligt artikel 7.2 se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och, på begäran, på ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör årliga verksamhetsrapporter. Rapporterna ska innehålla följande information om både inhemska och gränsöverskridande tvister:

- Antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsåg (artikel 7.2 a).
- Eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare;

sådan information får åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden, för att höja näringsidkarnas standarder och underlätta utbytet av information och bästa praxis (artikel 7.2 b).

- Andelen tvister som det alternativa tvistlösningsorganet har avstått från att hantera och procentandelen för de olika grunderna för avståendet som avses i artikel 5.4 (artikel 7.2 c).
- Procentandelen tvistlösningsförfaranden som har avbrutits och skälen till att de har avbrutits, om dessa är kända (artikel 7.2 e).
- Den genomsnittliga tid det har tagit att lösa tvister (artikel 7.2 f).
- I hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt (artikel 7.2 g).
- Tvistlösningsorganens samarbete inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister, i tillämpliga fall (artikel 7.2 h).

*ARN*

**Bedömning**: ARN lever upp till direktivets krav på att tvistlösningsorganen ska offentliggöra årliga verksamhetsrapporter genom skyldigheten att lämna årsredovisning.

ARN är skyldig att varje år upprätta en årsredovisning med budgetunderlag som lämnas till regeringen (3 § förordningen [2000:605] om årsredovisning och budgetunderlag). Årsredovisningen finns även tillgänglig för allmänheten via en länk från nämndens webbplats och går att beställa i pappersform. Den innehåller i princip de uppgifter som anges i direktivets artikel 7.2, förutom information om samarbete med andra tvistlösningsorgan (artikel 7.2 h), vilket därför bör läggas till. Information om eventuella systematiska eller betydande problem (jfr artikel 7.2 b) ingår i årsredovisningarna i den mån sådana problem väsentligen har påverkat verksamheten vid nämnden.

Det är utredningens bedömning att ARN lever upp till direktivets krav på årliga verksamhetsrapporter, genom skyldigheten att lämna årsredovisning. Någon ytterligare åtgärd behöver därför inte vidtas.

*Försäkringsnämnderna och Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd*

**Bedömning**: De privata branschnämnder som blir godkända som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet kommer att behöva offentliggöra årliga verksamhetsrapporter med information om sin verksamhet.

Även de privata branschnämnder som blir godkända som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet kommer att behöva offentliggöra årliga verksamhetsrapporter med sådant innehåll som krävs enligt direktivets artikel 7.2.

Enligt stadgarna för försäkringsnämnderna ska nämnderna varje år lämna en redogörelse för föregående kalenderårs verksamhet till Svensk Försäkrings styrelse. Några krav på vilka uppgifter som ska ingå i redogörelsen framgår däremot inte i stadgarna och nämndens årsredogörelser offentliggörs inte heller. Dessa rapporter är därför inte tillräckliga för att leva upp till direktivets krav.

Det får bli upp till den behöriga svenska myndigheten att kontrollera att de branschnämnder som godkänns, årligen offentliggör rapporter om sin verksamhet i enlighet med vad direktivet kräver (se avsnitt 12.20 och 12.21, särskilt 12.21.2).

### 12.10.4 Effektivitet

*Direktivet*

Enligt artikel 8 ska medlemsstaterna se till att alternativa tvistlösningsförfaranden är effektiva och uppfyller följande krav.

- Det alternativa tvistlösningsförfarandet ska vara tillgängligt och lätt att få tillgång till både online och offline för båda parter, oberoende av var de befinner sig (artikel 8 a).
- Parterna ska ha tillgång till förfarandet utan att behöva företrädas av en advokat eller ett juridiskt ombud, men förfarandet ska inte frånta parterna rätten till oberoende rådgivning eller till att när som helst under förfarandet låta sig företrädas eller bistås av tredje man (artikel 8 b).

- Det alternativa tvistlösningsförfarandet ska vara kostnadsfritt eller tillgängligt mot en symbolisk avgift för konsumenterna (artikel 8 c).
- Det alternativa tvistlösningsorganet ska underrätta parterna så snart det har tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet (artikel 8 d).
- Resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet ska göras tillgängligt senast 90 kalenderdagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet har tagit emot den fullständiga klagomålsakten. För mycket komplexa tvister får tvistlösningsorganet besluta att förlänga perioden på 90 kalenderdagar. Parterna ska i sådana fall informeras om detta och om hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten (artikel 8 e).

När det särskilt gäller innebörden av direktivets krav på att ärenden ska avgöras inom 90 kalenderdagar (artikel 8 e), är direktivstexten oklar när det gäller från vilken tidpunkt som fristen ska börja löpa. I direktivet anges att tiden ska räknas från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet har tagit emot *den fullständiga klagomålsakten*. Frågan är om detta syftar på när organet har tagit emot konsumentens fullständiga klagomål, eller om tiden ska räknas från det att alla relevanta handlingar i ärendet har tagits emot, dvs. när ärendet är färdigt för avgörande. Varken direktivets engelska ordalydelse eller skälen till direktivet är klargörande i det avseendet (den engelska texten anger att tiden ska räknas ”*from the date on which the ADR entity has received the complete complaint file*” och av direktivets skäl 40 framgår att fristen ska löpa ”*från och med den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottar den fullständiga klagomålsakten, inklusive alla relevanta handlingar rörande klagomålet*”).

Vi menar att det skulle vara orimligt om 90-dagarsfristen började löpa redan när klagomålet gavs in, eftersom handläggningen därefter kan försenas på grund av näringsidkarens dröjsmål med att lämna in svar och parternas agerande i övrigt. Till saken hör att direktivet kräver att tvistlösningsorganen ska underrätta parterna när det har ”*tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet*” (artikel 8 d). Vi tolkar den bestämmelsen så att parterna ska underrättas när ett ärende är färdigt för avgörande. Som vi ser det hänger bestämmelsen samman med 90-dagarsfristen på så sätt att parterna ska få besked när fristen börjar löpa, och därmed

när de kan förvänta sig ett beslut. Mot bakgrund av vad som nu har angetts, anser vi att direktivet måste tolkas så att 90-dagarsfristen löper från den dag då ärendet är färdigt för avgörande.

*ARN*

**Förslag:** Genom tillägg till förordningen med ARN:s instruktion ska framgå att en tvist som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Det ska även framgå att nämnden för mycket komplexa tvister kan förlänga tiden för avgörande, samt att parterna i sådana fall ska få information om detta, inklusive uppgift om när ett avgörande kan förväntas.

I instruktionen ska det också införas en bestämmelse om att ARN ska underrätta parterna när ett ärende är färdigt för avgörande.

I övrigt lever ARN redan upp till direktivets krav på effektiv handläggning.

ARN omfattas av förvaltningslagens allmänna bestämmelser om myndigheters serviceskyldighet (4 och 5 §§). Enligt dessa ska nämnden bl.a. lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Nämnden ska även ta emot besök och telefonsamtal och se till att det är lätt att komma i kontakt med nämnden via e-post. Som redan har nämnts, hanteras vidare alla ärenden vid nämnden i det elektroniska ärendehanteringssystem, iipax, där alla handlingar är tillgängliga elektroniskt. Vid behov kommunicerar nämnden även med parterna via brev. Direktivets krav på tillgänglighet online och offline (artikel 8 a) är därmed uppfyllt.

Det finns inget krav på att parterna ska företrädas av juridiskt ombud under förfarandet vid ARN. Tanken är tvärtom att förfarandet ska vara så pass enkelt för konsumenterna så att detta inte ska behövas. Det är däremot självklart att parterna är oförhindrade att om de så önskar anlita ombud eller inhämta juridisk rådgivning. Även i detta avseende lever alltså förfarandet vid ARN upp till direktivets krav (artikel 8 b).

Förfarandet vid ARN är för närvarande kostnadsfritt för både konsumenten och näringsidkaren. I kapitel 16 behandlar vi frågan

om ARN till någon del bör avgiftsfinansieras. Som utvecklas närmare där, föreslår vi att förfarandet även i fortsättningen bör vara avgiftsfritt både för konsumenten och för näringsidkaren. Konsumenten kan inte heller förpliktas att betala näringsidkarens kostnader för förfarandet, eller drabbas av någon annan betalningsskyldighet på grund av tvisten hos ARN. När det gäller kostnaden för besiktningsintyg från en opartisk besiktningsman, betalar den som har beställt besiktningen också kostnaden för denna. Är det konsumenten som är beställare, kan han eller hon däremot begära att besiktningskostnaden ska ersättas av näringsidkaren. Får konsumenten rätt i tvisten brukar ARN rekommendera företaget att betala besiktningen. På vissa avdelningar, t.ex. båt och motor, finns också särskild besiktningskompetens inom nämnden.

Mot bakgrund av det ovan angivna anser vi att direktivets krav på att tvistlösning ska vara tillgänglig för konsumenter gratis eller mot en symbolisk avgift kommer att vara tillgodosett (artikel 8 c).

Enligt direktivet ska tvistlösningsorganen underrätta parterna så snart det har tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet (artikel 8 d). Som redan har nämnts, menar vi att bestämmelsen innebär att parterna ska underrättas när ett ärende är färdigt för avgörande. Något sådant meddelande lämnas inte enligt nuvarande ordning till parterna vid ARN. För att direktivets krav ska vara uppfyllt, måste nämnden framöver meddela parterna när ett ärende anses vara färdigberett och klart för avgörande. Detta bör framgå av instruktionen. Normalt sett bör det vara när parterna har avslutat sin skriftväxling, men det kan också finnas fall där ARN anser att ett ärende är klart för beslut, trots att parterna fortsätter att ge in handlingar. I kapitel 14, återkommer vi till hur ARN kan använda sig av meddelandet för att begränsa omfattningen av det material som ges in till nämnden.

När det gäller direktivets krav på avgörande inom 90 dagar menar vi, som framgått ovan, att det innebär att ärenden ska avgöras inom 90 dagar från det att de är färdiga för avgörande. Eftersom kravet på effektiv handläggning hos de alternativa tvistlösningsorganen är centralt för att uppnå direktivets ändamål, bör det av ARN:s instruktion framgå att ett ärende som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Det bör också framgå att nämnden för mycket komplexa tvister kan förlänga tiden för avgörande, och att parterna i sådana fall ska underrättas om detta, inklusive hur lång tid det förväntas ta att pröva tvisten.

ARN:s nuvarande handläggningstider varierar mellan avdelningarna. I ungefär hälften av fallen avgörs ärenden inom 90 dagar från avslutad skriftväxling. De avdelningar som har längre handläggningstider är i regel de som hanterar ärenden som ofta är mer komplicerade och omfattande, såsom t.ex. bank-, bostads, och försäkringsavdelningarna. ARN lever alltså i viss utsträckning redan upp till direktivets krav på effektivitet, men tvistlösningen vid nämnden måste bli snabbare för att kravet till fullo ska vara uppfyllt. I det här sammanhanget vill vi framhålla att vi även har i uppdrag att föreslå hur ARN:s verksamhet, bör utformas för att säkerställa att verksamheten är så effektiv och smidig som möjligt. Våra överväganden i den delen framgår av kapitel 14. Vi bedömer att våra förslag kommer att innebära att ARN kommer att kunna leva upp till kravet på avgörande inom 90 dagar.

*Försäkringsnämnderna*

**Bedömning:** I de stadgar som styr verksamheten vid Nämnden för rättsskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden bör det framgå att tvister som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att de är färdiga för avgörande. Det bör även framgå att nämnderna för mycket komplexa tvister kan förlänga tiden för avgörande, samt att parterna i sådana fall ska få information om detta, inklusive uppgift om när ett avgörande kan förväntas.

I förfaranderegelerna för försäkringsnämnderna bör det vidare anges att ska meddela parterna när ärendet är färdigt för beslut.

Viss anpassning krävs för att försäkringsnämnderna ska leva upp till direktivets krav på effektivitet.

Eftersom kravet på avgörande inom 90 dagar, är så centralt i direktivet, bör till att börja med detta krav framgå uttryckligen av de stadgar som styr försäkringsnämnderna. I likhet med vad som gäller för ARN, bör det alltså anges i stadgarna att ett ärende som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande. Det ska även framgå att tiden för avgörande kan förlängas för mycket komplexa tvister, och att parterna i sådana fall ska få information om detta, inklusive uppgift om hur lång tid det förväntas ta att avgöra tvisten.

Stadgarna för Nämnden för rättsskyddsfrågor innehåller för närvarande en bestämmelse om att ett ärende ska avgöras inom sex månader från det att ansökan kom in till nämnden. Den bestämmelsen måste alltså ersättas av en bestämmelse motsvarande direktivets krav, för att nämnden ska leva upp till direktivet.

De stadgar som styr försäkringsnämnderna bör även, för att uppfylla kraven enligt direktivet, innehålla en bestämmelse om att parterna ska underrättas när ett ärende är färdigt för avgörande.

Försäkringsnämnderna lever upp till direktivets krav på tillgänglighet med eller utan juridiskt ombud. Någon särskild bestämmelse om det i stadgarna är inte nödvändig.

Som redan har angetts ovan, krävs att försäkringsnämnderna inför en möjlighet till tvistlösning online (se avsnitt 12.9.3). Försäkringsnämnderna måste även rent praktiskt uppfylla kraven artikel 8 ska på tillgänglighet online och offline. Några särskilda bestämmelser krävs inte när det gäller detta.

Försäkringsnämnderna tar inte ut någon avgift för prövning av tvister.

*Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd*

**Bedömning**: Stadgarna för Advokatsamfundets planerade Konsumenttvistnämnd uppfyller direktivets krav när det gäller effektivitet.

Advokatsamfundets förslag till stadgar för samfundets Konsumenttvistnämnd innehåller uttryckliga bestämmelser om att Konsumenttvister ska avgöras inom 90 dagar från det att de är färdiga för beslut och att Konsumenttvistnämnden skriftligen ska underrätta parterna när ett ärende är färdigt för avgörande. Vidare anges i de föreslagna stadgarna att om en tvist är komplex kan tiden för avgörande enligt första stycket förlängas. I stadgarna anges också att tiden kan förlängas om ett ärende hos Konsumenttvistnämnden har vilandeförklarats. I Advokatsamfundets cirkulär till stadgeändringarna[20] förklaras att ett ärende kan vilandeförklaras av Konsumenttvistnämnden om frågan som ärendet rör är föremål för prövning hos advokatens försäkringsgivare. Av cirkuläret framgår att advokater är skyldiga att ha en ansvarsförsäkring, och att ett försäk-

[20] Advokatsamfundets cirkulär nr 10/2014 s. 16.

ringsärende är att ses som en del av diskussionerna mellan konsumenten och advokaten om att göra upp i samförstånd, som måste avslutas innan ett ärende anmäls till Konsumenttvistnämnden. För det fall ett ärende ändå anmäls till nämnden under tiden ett försäkringsärende pågår, kommer det att vilandeförklaras.

Utredningen bedömer att de föreslagna stadgarna för Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd lever upp till direktivets krav på effektiv handläggning. Bestämmelsen om att 90-dagarsfristen kan förlängas vid vilandeförklaring, har visserligen inte någon direkt motsvarighet i direktivet. Samtidigt avser bestämmelsen bara den situationen att frågan är föremål för prövning hos advokatens försäkringsgivare. I de flesta fall bör vilandeförklaring i det läget inte ens komma i konflikt med 90-dagarsfristen, eftersom den börjar löpa först när ärendet är färdigt för avgörande. Om fristen ändå i något fall måste förlängas på grund av att frågan är föremål för prövning hos advokatens försäkringsbolag, bör det handla om tvister som är så pass komplicerade så att det finns grund för förlängning av tiden.

Tvistlösning vid Konsumenttvistnämnden kommer vidare att leva upp till kravet på tillgänglighet med eller utan ombud. Någon särskild bestämmelse är inte nödvändig i det avseendet.

Enligt Advokatsamfundets förslag kommer konsumenter som anmäler tvister till nämnden att betala en avgift om 100 kronor. Enligt vår bedömning ligger den avgiften inom ramen för vad som är förenlig med direktivet.

Som redan har angetts ovan, krävs att Konsumenttvistnämnden tillhandahåller en möjlighet till tvistlösning online (se avsnitt 12.9.3). Nämnden måste även rent praktiskt uppfylla kraven artikel 8 ska på tillgänglighet online och offline. Några särskilda bestämmelser krävs inte när det gäller detta.

### 12.10.5 Rättvisa

*Direktivet*

Artikel 9 innehåller bestämmelser som ska säkerställa att de alternativa tvistlösningsförfarandena är rättvisa.

Enligt artikel 9.1 ska medlemsstaterna se till att parterna har möjlighet att inom rimlig tid framföra sin ståndpunkt och att de får tillgång till argument, bevis, handlingar och sakförhållanden som den andra parten lägger fram och till eventuella yttranden och ut-

låtanden från experter samt att de har möjlighet att kommentera dessa (artikel 9.1 a). Parterna ska även informeras om att de inte är skyldiga att låta sig företrädas av ett juridiskt ombud, men att de får söka oberoende rådgivning eller låta sig företrädas eller bistås av tredje man när som helst under förfarandet (artikel 9.1 b). Vidare ska parterna meddelas resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet skriftligen eller på ett varaktigt medium och få en redogörelse för grunderna för resultatet (artikel 9.1 c).

Artikel 9.2 innehåller vidare vissa bestämmelser som gäller vid förfaranden där parterna föreslås en lösning, dvs. när tvistlösningsorganet meddelar en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Vid sådana förfaranden ska parterna tillåtas dra sig ur förfarandet när som helst om de är missnöjda med förfarandets resultat eller gång. De ska även informeras om denna rätt innan förfarandet inleds (artikel 9.2 a). Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning, ska de vidare underrättas om att de kan välja om de vill godta eller följa den föreslagna lösningen eller inte, att medverkan i förfarandet inte utesluter möjligheten att söka prövning genom ett domstolsförfarande och att den föreslagna lösningen kan skilja sig från ett avgörande av en domstol som tillämpar rättsregler (artikel 9.2 b).

Artikeln innehåller även en bestämmelse om att parter, innan de godtar eller följer en föreslagen lösning eller en uppgörelse i godo ska ges rimlig betänketid och att de ska underrättas om den rättsliga verkan som detta kan få (artikel 9.2 c och d).

Om besluten från de alternativa tvistlösningsorganen enligt nationella regler blir bindande för näringsidkare så snart konsumenter godtar en föreslagen lösning, gäller de ovan angivna bestämmelserna i artikel 9.2 enbart i förhållande till konsumenter.

*ARN*

**Förslag och bedömningar:** En bestämmelse som förtydligar att om att ARN:s avgöranden i sak ska vara skriftliga och motiverade, införs i nämndens instruktion.

På ARN:s webbplats bör det uttryckligen anges att det inte finns något krav på att en konsument ska företrädas av ett juridiskt ombud vid nämnden.

ARN måste införa rutiner för att, i samband med att nämndens beslut skickas till parterna, även skicka information till parterna om *att* de kan välja om de vill godta eller följa en föreslagen lösning eller inte, *att* de är oförhindrade att föra tvisten vidare till domstol och *att* den föreslagna lösningen kan skilja sig från vad en domstol skulle komma fram till vid prövning av tvisten. Det behövs ingen uttrycklig föreskrift i ARN:s instruktion om att nämnden ska lämna sådan information.

ARN tillämpar ett kontradiktoriskt förfarande som bygger på samma principer som gäller enligt rättegångsbalkens regler om handläggning av tvistemål. Mer specifika handläggningsregler saknas för närvarande, men utgångpunkten är att ärendena ska drivas framåt så effektivt och rättssäkert som möjligt. De handläggningsrutiner som ARN redan tillämpar uppfyller direktivets krav på att parter ska ha möjlighet att inom rimlig tid framföra sin ståndpunkt och ta del av alla handlingar i ärendet i fråga (artikel 9.1 a). Direktivets genomförande kräver enligt vår bedömning inte några uttryckliga förfaranderegler i det avseendet. Däremot anser vi att ARN själva bör dokumentera sina handläggningsrutiner på ett tydligt och transparent sätt. Vi återkommer till detta i kapitel 14 i samband med att vi diskuterar effektivisering och förbättring av ARN:s verksamhet.

På nämndens webbplats informeras konsumenter inför klagomål till nämnden bl.a. om att det inte är nödvändigt att klagomål formuleras på ett ”juridiskt språk”, utan att det viktiga är att alla relevanta handlingar ges in. Av den upplysningen framgår visserligen indirekt att det, i enlighet med den allmänna princip som tillämpas i svensk rätt, inte finns något krav på att en konsument ska företrädas av ett juridiskt ombud (artikel 9.2 b). För att tydliggöra att ARN lever upp till direktivets krav, bör det ändå uttryckligen anges på webbplatsen att konsumenter inte behöver anlita juridiskt ombud för att klaga till nämnden. Att det likväl står parter fritt att anlita ombud om de så önskar är självklart, och ARN informerar också på sin webbplats om möjlighet till gratis rådgivning hos advokater. Någon ytterligare information bör därför inte behövas i detta avseende.

ARN meddelar vidare bara skriftliga beslut och dessa skickas alltid ut till parterna. Som redan har nämnts, är det en grundläggande princip i ARN:s verksamhet att alla beslut meddelas skriftligen och innehåller en redogörelse för grunderna för beslutet, även

om ARN inte omfattas direkt av kravet på motiverade beslut enligt förvaltningslagen (se avsnitt 12.8.2 ovan). Direktivets krav på skriftliga och motiverade beslut (artikel 9.2 c) är samtidigt så centralt, att dessa krav för tydlighetens skull bör komma till uttryck i ARN:s instruktion.

ARN informerar vidare på sin webbplats om att förfarandet vid ARN är helt frivilligt och att konsumenten inte under några omständigheter kan åläggas kostnader för förfarandet vid nämnden. Däri ligger att konsumenter är fria att dra sig ur förfarandet närhelst de önskar, utan några ekonomiska eller andra konsekvenser, och att näringsidkare inte kan tvingas att medverka till förfarandet. Motsvarande information lämnas också till enskilda som kontaktar nämnden per telefon. Genom den information som lämnas på ARN:s webbplats, säkerställs att parterna är medvetna om att det är frivilligt att medverka till förfarandet vid nämnden (artikel 9.2 a).

Enligt direktivet måste parterna också, innan parterna godtar eller följer en rekommendation, få information om *att* de kan välja om de vill godta eller följa rekommendationen, *att* de är oförhindrade att föra tvisten vidare till domstol och *att* rekommendationen kan skilja sig från vad en domstol skulle komma fram till vid prövning av tvisten (artikel 9.2 b). Motsvarande information framgår redan på nämndens webbplats, men måste, enligt direktivet, i fortsättningen också tillhandahållas parterna i varje tvist. Lämpligen kan ARN:s skyldighet i detta avseende fullgöras genom att informationen i fråga, genom ett standardiserat informationsblad, skickas ut tillsammans med nämndens rekommendationer. Någon uttrycklig bestämmelse angående detta behöver inte införas i nämndens instruktion.

Eftersom det inte uppstår någon särskild rättsverkan genom att parter godtar eller följer ett beslut från ARN är direktivets bestämmelser angående information till parterna om rättsverkan och betänketid inför godkännande (artikel 9.2 c och d) inte relevant när det gäller nämnden.

*Försäkringsnämnderna*

**Bedömning**: För att direktivets krav ska vara uppfyllt, bör det i stadgarna för Nämnden för rättsskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden tas in ett uttryckligt förtydligande om att nämndernas avgöranden ska vara skriftliga och motiverade.

För att leva upp till direktivets krav, bör försäkringsnämnderna på sina webbplatser lämna information om att det inte finns något krav på att en konsument ska företrädas av ett juridiskt ombud och att konsumenter kan dra sig ur förfarandet när som helst.

För att leva upp till direktivet måste också försäkringsnämnderna, i samband med att ärenden avgörs, informera parterna om *att* de kan välja om de vill godta eller följa en föreslagen lösning eller inte, *att* de är oförhindrade att föra tvisten vidare till domstol och *att* rekommendationen kan skilja sig från ett vad en domstol skulle komma fram till vid prövning av tvisten. Några uttryckliga stadgebestämmelser är inte nödvändiga, utan det räcker att nämnderna har rutiner för att lämna sådan information.

Förfarandet vid försäkringsnämnderna motsvarar enligt uppgift från utredningens expert från Svensk Försäkring, direktivets krav på kontradiktoriskt förfarande med rimlig tid för parterna att svara på varandras ståndpunkter (artikel 9.1 a).

När det gäller kravet på skriftliga, motiverade, beslut, tillämpar försäkringsnämnderna redan sådana rutiner. Liksom när det gäller ARN bör kravet på skriftliga, motiverade, beslut ändå framgå uttryckligen i de stadgar som styr försäkringsnämnderna, för att nämnderna med säkerhet ska leva upp till direktivet i dessa avseenden (artikel 9.1 c).

För att direktivet med säkerhet ska vara uppfyllt bör försäkringsnämnderna på sina webbplatser lämna uttrycklig information om att det inte finns något krav på att en konsument ska företrädas av ett juridiskt ombud och att konsumenter kan dra sig ur förfarandet när som helst (artiklarna 9.1 b och 9.2 a).

Försäkringsnämnderna måste också, i samband med att ärenden avgörs, informera båda parterna om *att* de kan välja om de vill godta eller följa en föreslagen lösning eller inte, *att* de är oförhindrade att föra tvisten vidare till domstol och *att* den föreslagna lösningen kan skilja sig från ett vad en domstol skulle komma fram till vid präv-

ning av tvisten. Några uttryckliga stadgebestämmelser bör inte vara nödvändiga, utan det räcker att nämnderna har rutiner för att lämna relevant information (se artikel 9.3).

Liksom när det gäller besluten från ARN, uppstår ingen särskild rättsverkan genom att parter godtar eller följer ett beslut från försäkringsnämnderna. Direktivets bestämmelser angående information till parterna om rättsverkan och betänketid inför godkännande (artikel 9.2 c och d) är därmed inte heller relevanta när det gäller dessa nämnder.

*Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd*

**Bedömning**: För att leva upp till direktivets krav, bör Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd på sin webbplats lämna uttrycklig information om att det inte finns något krav på att en konsument ska företrädas av ett juridiskt ombud och att konsumenter kan dra sig ur förfarandet när som helst.

Det bör tas in ett uttryckligt förtydligande i stadgarna för Konsumenttvistnämnden, om att avgöranden i sak från nämnden ska vara skriftliga och motiverade.

För att leva upp till direktivet måste också Konsumenttvistnämnden, i samband med att ärenden avgörs, informera konsumenterna om *att* de kan välja om de vill godta eller följa en föreslagen lösning eller inte, *att* de är oförhindrade att föra tvisten vidare till domstol och *att* rekommendationen kan skilja sig från ett vad en domstol skulle komma fram till vid prövning av tvisten. Några uttryckliga stadgebestämmelser är inte nödvändiga, utan det räcker att nämnden har rutiner för att lämna sådan information.

Enligt Advokatsamfundets förslag kommer Konsumenttvistnämnden uppfylla direktivets krav på kontradiktoriskt förfarande (artikel 9.1 a). Även om det är tämligen självklart, bör det, liksom för ARN och försäkringsnämnderna, tas in en uttrycklig bestämmelse i stadgarna för Konsumenttvistnämnden, om att avgöranden i sak från nämnden ska vara skriftliga och motiverade (artikel 9.1 c).

Konsumenttvistnämnden måste också, i samband med att ärenden avgörs, informera konsumenter om *att* de kan välja om de vill godta eller följa en föreslagen lösning eller inte, *att* de är oför-

hindrade att föra tvisten vidare till domstol och *att* rekommendationen kan skilja sig från ett vad en domstol skulle komma fram till vid prövning av tvisten. Några uttryckliga stadgebestämmelser bör inte vara nödvändiga, utan det räcker att nämnden har rutiner för att lämna relevant information. Motsvarande information behöver inte lämnas till näringsidkaren, eftersom advokaterna kommer att vara skyldiga att följa nämndens avgöranden enligt regler om god advokatsed.

Liksom när det gäller besluten från ARN, uppstår ingen rättsverkan genom att parter godtar eller följer ett beslut från någon av de privata nämnderna. Direktivets bestämmelser angående information till parterna om rättsverkan och betänketid inför godkännande (artikel 9.2 c och d) är därmed inte relevanta när det gäller Konsumenttvistnämnden.

## 12.11 Sammanfattning av åtgärder för att befintliga tvistlösningsorgan ska leva upp till direktivet

### 12.11.1 Inledning

Som redan har framgått, kräver direktivet att alla konsumenttvister som faller inom direktivets tillämpningsområde kan anmälas av konsumenter till ARN eller till något annat tvistlösningsorgan som lever upp till direktivets krav, och har godkänts enligt detta. Som också har framgått, föreslår vi att direktivet genomförs i huvudsak genom att ARN:s kompetensområde och verksamhet anpassas till direktivet. I den mån det även finns eller inrättas privata branschnämnder som uppfyller de kvalitetskrav som framgår av direktivet, är vi också positiva till att sådana organ kompletterar ARN:s verksamhet, genom att pröva tvister som undantas från ARN. Som har framgått är det för närvarande ett fåtal privata branschnämnder som är aktuella. Det handlar om två av Svensk Försäkrings nämnder – Personförsäkringsnämnden och Nämnden för rättsskyddsfrågor – och den planerade Konsumenttvistnämnden inom Advokatsamfundet.

Vi har i det föregående redogjort för vilka åtgärder som krävs för att ARN, och de privata branschnämnder som för närvarande är aktuella, ska uppfylla de krav som ställs enligt direktivet.

När det handlar om ARN, kommer regeringen kunna styra över verksamheten där, dels genom ändringar i förordningen med nämn-

dens instruktion, dels genom regleringsbrev och myndighetsdialog. Motsvarande möjlighet kommer inte att finnas när det gäller de privata branschnämnder som prövar tvister som undantas från ARN:s kompetensområde. Det kommer i stället att vara upp till de organisationer som driver nämnderna i fråga att frivilligt säkerställa att de lever upp till direktivets krav. Vilka branschnämnder som kan godkännas enligt direktivet, kommer därmed ytterst att bero på vilket intresse som finns inom de berörda branscherna av att tillhandahålla branschdriven alternativ tvistlösning. I detta sammanhang vill vi återigen framhålla att det i slutändan kommer att vara en uppgift för den svenska myndighet som utses till behörig myndighet enligt direktivet, att ta ställning till om de tvistlösningsnämnder som anmäls till den kan godkännas enligt direktivet (se avsnitt 12.20 och 12.21 nedan).

I det här avsnittet sammanfattar vi kortfattat vilka olika åtgärder som behöver vidas av ARN, försäkringsnämnderna och Advokatsamfundets planerade Konsumenttvistnämnd, för att dessa ska leva upp till direktivets krav.

### 12.11.2 ARN

För att ARN ska leva upp till direktivets krav, behöver följande åtgärder vidtas.

- I förordningen med ARN:s instruktion förtydligas att ARN prövar avtalsrättsliga tvister i direktivets mening, genom att det där anges att nämnden ska pröva tvister med anledning av ett avtal mellan en konsument och en näringsidkare om en vara, tjänst eller annan nyttighet.
- De särskilda sakområden som för närvarande är undantagna från ARN:s kompetensområde, men som omfattas av direktivets tillämpningsområde, tillförs ARN:s kompetens, om det inte finns något annat tvistlösningsorgan som är godkänt enligt direktivet som prövar tvisterna i fråga. Detta kräver ändringar i förordningen med nämndens instruktion.
- Vissa ändringar i ARN:s instruktion krävs när det gäller nämndens allmänna avvisningsgrunder.

- I ARN:s instruktion införs en förtydligande bestämmelse om att nämndens prövning av tvister baseras på skriftlig handläggning, och att parter inte har rätt till förhandling. I bestämmelsen klargörs samtidigt att ARN kan ha muntliga kontakter med parter.
- Beloppsgränserna för prövning i ARN sänks jämfört med dagens nivåer. De nya beloppsgränserna ska framgå i nämndens instruktion.
- Möjlighet att besluta som rör ARN:s kompetensområde förbehålls regeringen. Alla bestämmelser som rör ARN:s kompetensområde och möjlighet att avvisa tvister ska därmed framgå av ARN:s instruktion.
- I ARN:s instruktion införs en bestämmelse om att ARN ska skicka båda parter ett beslut om avvisning inom tre veckor från det att ett klagomål togs emot, om det redan av klagomålet framgår att ärendet inte kan prövas. Det införs också en bestämmelse i instruktionen om att beslut om avvisning ska fattas så snart som möjligt, om grund för avvisning framkommer senare under handläggningen.
- I instruktionen för ARN införs en förtydligande bestämmelse om att nämndens avvisningsbeslut och avgöranden i sak ska vara skriftliga och motiverade.
- I ARN:s instruktion införs en bestämmelse om att nämnden som huvudregel ska avgöra en tvist inom 90 dagar från det att ett ärende är färdigt för avgörande, men att fristen kan förlängas för mycket komplicerade tvister. I instruktionen införs också en bestämmelse om att ARN ska underrätta parterna om tidsfristen för avgörande förlängs, och i sådant fall när ett avgörande kan förväntas.
- I ARN: instruktion införs en bestämmelse om ARN ska underrätta parterna när ärendet är färdigt för avgörande.
- När den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning har upprättats, måste ARN vidta de tekniska och praktiska åtgärder som krävs för att nämnden ska kunna ta emot tvister som anmäls via plattformen.

- Informationen på ARN:s webbplats måste kompletteras i vissa avseenden för att motsvara direktivets krav på information som ska tillhandahållas av tvistlösningsorganen. ARN måste bl.a. på sin webbplats, utöver ordförandens och vice ordförandens namn, publicera namnen på de externa avdelningsordförandena och de intresseledamöter som är verksamma vid nämnden.
- ARN måste införa rutiner för att, i samband med att ärenden avgörs, ge parterna information om att det är frivilligt att godta nämndens lösning, att avgörandet inte hindrar dem från att föra tvisten vidare till domstol och att den föreslagna lösningen kan skilja sig från ett vad en domstol skulle komma fram till vid prövning av tvisten.

### 12.11.3 Privata branschnämnder

*Försäkringsnämnderna*

För att försäkringsnämnderna ska leva upp till direktivets krav, behöver följande åtgärder vidtas.

- Försäkringsnämnderna ska göra det möjligt för konsumenter att anmäla tvister online, dvs. i vart fall per e-post, och även införa en möjlighet för parterna att utbyta uppgifter elektroniskt (tvistlösning online).
- Informationen på försäkringsnämndernas webbplatser måste kompletteras i vissa avseenden för att motsvara direktivets krav information som ska tillhandahållas av tvistlösningsorganen.
- Tidsfristen för anmälan till Nämnden för rättsskyddsfrågor, måste ändras så att den inte understiger ett år från det att konsumenten har lämnat sitt klagomål till försäkringsbolaget.
- I stadgarna för försäkringsnämnderna ska det införas en bestämmelse om att nämnderna ska skicka båda parter ett motiverat avvisningsbeslut inom tre veckor från det att ett klagomål togs emot, om det redan av klagomålet framgår att ärendet inte kan prövas.
- I stadgarna för försäkringsnämnderna ska det införas en bestämmelse om att nämndernas avvisningsbeslut och avgöranden i sak ska vara skriftliga och motiverade.

- När den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning har upprättats, måste försäkringsnämnderna vidta de tekniska och praktiska åtgärder som krävs för att nämnden ska kunna ta emot tvister som anmäls via plattformen.
- Försäkringsnämndernas regler om utseende av ledamöter och beslutsförhet måste ändras så att nämnderna vid beslut alltid består av ett lika stort antal företrädare för konsument- och näringsidkarintressen.
- Försäkringsnämnderna kommer att behöva offentliggöra årliga verksamhetsrapporter med sådant innehåll som framgår av direktivet. Några stadgeändringar krävs inte.
- I försäkringsnämndernas stadgar ska det införas en bestämmelse om att bestämmelse om att nämnderna som huvudregel ska avgöra en tvist inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för beslut, men att fristen kan förlängas för mycket komplicerade tvister. I stadgarna ska det också framgå att nämnderna ska upplysa parterna i de fall tidsfristen för avgörande förlängs, och då även ange när ett avgörande kan förväntas.
- I samband med att ärenden avgörs, ska försäkringsnämnderna ge parterna information om att det är frivilligt att godta nämndens lösning, att avgörandet inte hindrar dem från att föra tvisten vidare till domstol, och att den föreslagna lösningen kan skilja sig från ett vad en domstol skulle komma fram till vid prövning av tvisten. Några uttryckliga stadgebestämmelser är inte nödvändiga.

Utredningen har, vilket också har framgått tidigare, fått uppgift från Svensk Försäkring att avsikten är att vidta de åtgärder som behövs för att försäkringsnämnderna till fullo ska uppfylla kraven enligt direktivet.

*Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd*

Advokatsamfundets föreslagna Konsumenttvistnämnd lever upp till de krav som ställs i direktivet. För att Konsumenttvistnämnden ska kunna godkännas behöver följande kompletterande praktiska åtgärder vidtas.

- Konsumenttvistnämnden ska tillhandahålla tvistlösning online, dvs. möjlighet för konsumenter att anmäla tvister online (i vart fall via e-post) och möjlighet för parter att utbyta uppgifter elektroniskt (tvistlösning online).
- Det bör tas in ett uttryckligt förtydligande i stadgarna för Konsumenttvistnämnden, om att avgöranden i sak från nämnden ska vara skriftliga och motiverade.
- När den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning har upprättats, måste Konsumenttvistnämnden genomföra de tekniska och praktiska åtgärder som krävs för att nämnden ska kunna ta emot tvister som anmäls via plattformen.
- Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd måste ha en webbplats med information om nämndens verksamhet som motsvarar direktivets krav på den information som ska tillhandahållas av tvistlösningsorganen.
- Konsumenttvistnämnden kommer att behöva offentliggöra årliga verksamhetsrapporter med sådant innehåll som framgår av direktivet. Någon uttrycklig stadgabestämmelse är inte nödvändig.
- I samband med att ärenden avgörs, ska Konsumenttvistnämnden ge konsumenter information om att det är frivilligt att godta nämndens lösning, att avgörandet inte hindrar dem från att föra tvisten vidare till domstol, och att den föreslagna lösningen kan skilja sig från ett vad en domstol skulle komma fram till vid prövning av tvisten. Några uttryckliga stadgebestämmelser behövs inte.

Utredningen har, vilket också har framgått tidigare, fått uppgift från Advokatsamfundet att de åtgärder som behövs för att Konsumenttvistnämnden till fullo ska uppfylla kraven enligt direktivet kommer att vidtas.

## 12.12 Frihet

**Bedömning:** Enligt svensk rätt kan ett avtal om att hänskjuta en framtida tvist till alternativ tvistlösning inte bli bindande. Direktivets bestämmelse om verkan av ett sådant avtal kräver därför ingen åtgärd.

Direktivets bestämmelse om att ett beslut från ett alternativt tvistlösningsorgan bara ska bli bindande för konsumenten om denne har informerats i förväg om beslutets bindande karaktär är, enligt vad utredningen kommit fram till när det gäller frågan om bindande beslut från ARN (kapitel 11), inte tillämplig på svenska förhållanden. Bestämmelsen kräver därför ingen åtgärd.

### 12.12.1 Direktivet

Enligt artikel 10 ska medlemsstaterna se till att konsumenter inte kan bli bundna av överenskommelser om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan som ingåtts i förväg och som innebär att konsumenten berövas sin rätt att gå till domstol (artikel 10.1).

Av artikeln följer vidare att medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsförfaranden bara resulterar i beslut som är bindande för parterna om de informerats i förväg om beslutets bindande karaktär och uttryckligen godtagit detta. Särskilt godtagande krävs inte från näringsidkarens sida om nationella regler fastställer att lösningarna är bindande för näringsidkare (artikel 10.2).

### 12.12.2 Förhållandet till svensk rätt

Frågan om parter har möjlighet att träffa avtal om hur en eventuell framtida tvist i anledning av ett visst rättsförhållande ska lösas hänger samman med parternas avtalsfrihet på området i fråga. Eftersom parter fritt kan avtala om en lösning av en dispositiv tvist kan de också avtala om att lämna över tvistlösningen till någon utomstående. Samtidigt gäller att ett avtal om hur en tvist ska lösas i allmänhet inte har någon processuell verkan och därför inte utgör hinder mot att inleda en rättegång angående tvisten. Enligt grundläggande svensk rätt anses nämligen processuella överenskommelser som innebär att en part avsäger sig rätten till domstolsprövning som regel vara ogiltiga, om

inte annat särskilt föreskrivs.[21] Skiljeförfarande utgör ett exempel på ett lagstadgat undantag från denna princip (se 1 § i lag (1999:116) om skiljeförfarande).

Det finns ingen bestämmelse i rättegångsbalken eller i övrigt som gör det möjligt att, på motsvarande sätt som enligt skiljemannalagen, med bindande verkan avtala om att en tvist ska prövas i ARN eller annan instans för utomrättslig tvistlösning på konsumentområdet. Det innebär att även om det är möjligt för näringsidkare och konsumenter att träffa ett sådant avtal, är det också alltid möjligt för en av parterna att ångra sig och i stället välja domstolsprövning.

Sammanfattningsvis gäller att ett avtal mellan en konsument och en näringsidkare om att lösa en tvist genom sådan alternativ tvistlösning som avses i direktivet aldrig kan utgöra ett rättegångshinder enligt svensk rätt. Konsumenter kan därmed inte berövas sin rätt att gå till domstol genom ett sådant avtal. Mot den bakgrunden krävs det ingen åtgärd med anledning av direktivets bestämmelse om verkan av ett avtal om att hänskjuta en tvist till alternativ tvistlösning (artikel 10.1).

Som framgår i kapitel 11, föreslår vi att ARN:s beslut även i fortsättningen ska utgöra rekommendationer, och därmed inte få någon bindande verkan för parterna. Det finns inte heller någon möjlighet enligt svensk rätt för ett privat tvistlösningsorgan att meddela beslut som kan bli rättsligt bindande för konsumenter eller för näringsidkare, på så sätt att de är förhindrade att väcka talan i domstol eller att beslutet kan verkställas mot dem. Att advokater, enligt bestämmelser om god advokatsed, kommer att vara skyldiga att följa besluten från Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd, innebär inte att nämndens beslut kommer att ha sådan bindande verkan för advokater. Direktivets bestämmelse om att beslut bara får bli bindande om parterna informerats om och uttryckligen godtagit detta i förväg (artikel 10.2) är därmed inte tillämplig på svenska förhållanden.

[21] NJA II 1943 s. 611 f., Fitger, *Rättegångsbalken*, s. 49:8 och Westberg, *Från statlig till privat rättskipning – reflektioner över frågan om avsägelse av rätten till domstolsprövning*, Festskrift till Hans Ragnemalm, 2005, s. 347 f. samt Lindell, *Alternativ rättskipning eller alternativ till rättskipning*, s. 212.

## 12.13 Lagval

**Bedömning:** Det krävs ingen lagstiftningsåtgärd med anledning av direktivets bestämmelse om lagval i artikel 11.

### 12.13.1 Direktivet

Enligt artikel 11 får de alternativa tvistlösningsorganen vid avgörande av konsumenttvister inte tillämpa rättsregler som är mindre förmånliga för konsumenter än tvingande regler enligt lagen i det land där konsumenterna har sin hemvist. Bestämmelsen gäller bara för sådana alternativa tvistlösningsorgan som syftar till att lösa en tvist genom att en lösning åläggs konsumenten, dvs. som meddelar beslut som är bindande för denne (se skäl 20).

### 12.13.2 Förhållandet till svensk rätt

Direktivet skiljer på förfaranden som innebär att en lösning föreslås och sådana tvistlösningsförfaranden som resulterar i bindande beslut. Eftersom besluten från de berörda svenska tvistlösningsorganen inte har någon rättsverkan, är den aktuella artikeln är inte tillämplig på svenska förhållanden. Några genomförandeåtgärder är därför inte nödvändiga med anledning av bestämmelsen.

## 12.14 Talefrister och preskriptionstider

**Förslag:** En ny lagbestämmelse införs om att en talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt som alternativ tvistlösning inleds, och som gäller för den sak som det alternativa tvistlösningsförfarandet avser, ska löpa ut tidigast en månad efter avslutat förfarande. Detta ska inte gälla om annat följer av Sveriges internationella åtaganden.

### 12.14.1 Direktivet

Artikel 12 behandlar tvistlösningsförfarandens effekter på talefrister och preskriptionsfrister. Av bestämmelsen följer att parter som anlitar alternativa tvistlösningsförfaranden där resultatet inte är bindande, inte senare ska vara förhindrade att inleda ett domstolsförfarande gällande tvistefrågan genom att sådana frister löper ut under förfarandet (12.1). I artikeln sägs vidare att nu nämnda regler inte ska påverka bestämmelser om talefrister och preskriptionstider i internationella överenskommelser som medlemsstaterna är part i (12.2).

### 12.14.2 Förhållandet till svensk rätt

*Talefrister* är regler som föreskriver att talan måste väckas inom en viss tid för att en part ska bevara sin rätt. Talefrister förekommer t.ex. i den familjerättsliga, associationsrättsliga och fastighetsrättsliga lagstiftningen.

Konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen innehåller inga särskilda talefrister. I de fall dessa lagar ska tillämpas på förhållandet mellan en näringsidkare och en konsument, föreligger därför inga frister inom vilka konsumenten måste väcka talan för att behålla sin rätt att få tvisten prövad av domstol. Exempel på talefrister som kan ha betydelse i konsumentförhållanden finns däremot i jordabalken. Enligt bestämmelser där ska talan om hävning av köp av fast egendom på grund av att fastigheten skadats eller försämrats medan den fortfarande är i säljarens besittning, väckas inom ett år från tillträdet (4 kap. 11 § andra stycket jordabalken). Särskilda talefrister gäller vidare inom försäkringsområdet (se t.ex. 7 kap. 4 § försäkringsavtalslagen [2005:104]).

Det förekommer alltså bestämmelser i svensk rätt som innebär att en konsument inom en viss tid måste väcka talan för att denna rätt ska bevaras. Av direktivet följer att svensk lagstiftning måste säkerställa att sådana talefrister inte löper ut under förfaranden för alternativ tvistlösning. Direktivets genomförande kräver därför lagstiftningsåtgärder.

När det gäller *preskriptionsfrister* kan det konstateras att en fordran normalt löper på tio år. Ett undantag från denna huvudregel är att en näringsidkares fordran gentemot en konsument i regel löper på tre år. Därefter preskriberas den. För en konsuments

fordran mot en näringsidkare gäller däremot den allmänna preskriptionstiden om tio år.

Frågor om preskription regleras i preskriptionslagen (1981:130) samt i ett antal andra lagar, t.ex. 18 kap. 9 § handelsbalken. Enligt preskriptionslagen avbryts preskription om gäldenären utfäster betalning, betalar ränta eller amortering eller erkänner fordringen på annat sätt gentemot borgenären. Preskription avbryts även genom att gäldenären får ett skriftligt krav eller en skriftlig påminnelse om fordringen från borgenären eller borgenären väcker talan mot gäldenären eller annars åberopar fordringen gentemot gäldenären vid domstol, hos Kronofogdemyndigheten eller i skiljeförfarande, konkursförfarande eller förhandling om offentligt ackord (5 § preskriptionslagen). Preskriptionstiden avbryts alltså genom aktiva åtgärder av antingen borgenären eller gäldenären. Att initiera eller delta i ett alternativt tvistlösningsförfarande vid reklamationsnämnd täcks inte av de exempel på preskriptionsbrytande åtgärder som räknas upp i lagen. Ett införlivande av direktivet kräver alltså lagstiftning även när det gäller direktivets bestämmelse om verkan av alternativ tvistlösning på preskription.

En bestämmelse motsvarande den nu aktuella artikeln finns i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område. Det direktivet har genomförts i svensk rätt genom lagen (2011:860) om medling i vissa privaträttsliga tvister. I den lagen har det införts en bestämmelse om medlingens inverkan på talefrister och preskriptionstider (6 §).

I förarbetena till lagen om medling i vissa privaträttsliga tvister lämnas en utförlig redogörelse för regeringens överväganden angående olika möjliga sätt att reglera frågan om preskriptions- och talefrister. I det lagstiftningsärendet kom regeringen fram till att den lämpligaste lösningen var att föreskriva att fristerna i förekommande fall upphör att löpa under den tid medling pågår. Regeringen angav vidare att en sådan regel bör utformas så att den bara är tillämplig i de fall en preskriptions- eller talefrist löper ut under pågående medling och att fristen då endast fortsätter löpa så länge att det efter avslutad medling finns en realistisk möjlighet att väcka talan. Mot den bakgrunden har det föreskrivits i lagen om medling i vissa privaträttsliga tvister att en talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt medlingen inleddes, och som gäller för den sak som medlingen avser, löper ut tidigast en månad efter avslutad medling. I förarbetena till den bestämmelsen konstaterades

vidare att en bestämmelse om preskriptionstider och talefrister kräver genomförande i lag (prop. 2010/11:128, s. 60 ff.).

Det finns ingen anledning att i det här lagstiftningsärendet frångå de bedömningar som gjorts av regeringen i förarbetena till lagen om medling. En ny lagbestämmelse om verkan av alternativ tvistlösning på preskriptionstider och talefrister bör därför införas i svensk rätt. Bestämmelsen bör utformas efter mönster av bestämmelsen i lagen om medling i vissa privaträttsliga tvister. I avsnitt 12.24 nedan återkommer vi till om bestämmelsen bör införas genom tillägg till befintlig lagstiftning eller i en ny lag.

Vid tillämpningen av den nya bestämmelsen ska den alternativa tvistlösningen anses inledd när konsumentens klagomål har kommit in till det alternativa tvistlösningsorganet. Tvistlösningen ska sedan anses avlutad genom att tvistlösningsorganet avgör, avvisar eller avskriver tvisten i fråga (jfr prop. 2010/11:128 s. 62 ff.).

### 12.14.3 Betydelsen av internationella avtal

Enligt direktivet ska bestämmelsen om talefrister och preskriptionstider inte påverka tillämpningen av bestämmelser om talefrister och preskriptionstider i de internationella avtal i vilka medlemsstaterna är parter (artikel 12.2). Såvitt utredningen känner till, finns det inget exempel på ett sådant internationellt åtagande som berör konsumentförhållanden. Vi bedömer ändå att bestämmelsen undantaget bör genomföras, eftersom det kan uppkomma sådana situationer i framtiden. Undantaget bör därför framgå av den nya lagbestämmelsen som införs med anledning av direktivets artikel 12.

## 12.15 Näringsidkares information till konsumenter

### 12.15.1 Direktivet

Artikel 13 riktar sig till medlemsstaterna och anger att dessa ska se till att näringsidkare som är etablerade på deras territorium, om vissa förutsättningar är uppfyllda, lämnar information till konsumenter om alternativ tvistlösning.

Artikel 13.1 handlar om skyldighet för vissa näringsidkare att lämna generell information om alternativ tvistlösning. Enligt artikeln ska näringsidkare som åtar sig att eller är skyldiga att använda alternativa tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter, lämna

konsumenter generell information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som dessa näringsidkare omfattas av. Informationen ska omfatta berörda alternativa tvistlösningsorgans webbadress. Av artikel 13.2 följer att informationen ska tillhandahållas på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns, och i förekommande fall i de allmänna villkoren för köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och en konsument.

Artikel 13.3 ställer upp en skyldighet för näringsidkare att lämna konsumenter individuellt anpassad information om alternativ tvistlösning i händelse av tvist. I sådana fall där en tvist mellan en konsument och en näringsidkare inte kan lösas efter det att ett klagomål lämnats direkt till näringsidkaren av konsumenten ska näringsidkaren, enligt bestämmelsen, vara skyldig att ge konsumenten information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren omfattas av och även meddela om han kommer att anlita de relevanta alternativa tvistlösningsorganen för att lösa tvisten i fråga. Denna information ska tillhandahållas på papper eller något annat varaktigt medium.

Medlemsstaterna ska enligt artikel 21 föreskriva effektiva, proportionella och avskräckande påföljder för att säkerställa att näringsidkare följer informationsbestämmelserna i direktivet. Vi återkommer till frågan om sanktioner i avsnitt 12.15.5 nedan.

### 12.15.2 Skyldighet för näringsidkare att lämna generell information om alternativ tvistlösning

**Förslag**: För att genomföra artiklarna 13.1 och 13.2 i direktivet införs en skyldighet för en näringsidkare som har åtagit sig att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter, att lämna information om det alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren har åtagit sig att använda på näringsidkarens webbplatser, i den mån webbplatserna riktas mot konsumenter, och i skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenter. Informationen ska lämnas på ett klart, begripligt och lättillgängligt sätt och ska omfatta webbadressen till det aktuella alternativa tvistlösningsorganet.

*Genomförande av den generella informationsskyldigheten*

Skyldigheten att lämna generell information om alternativ tvistlösning enligt artikel 13.1 träffar bara näringsidkare som "*åtar sig att eller är skyldiga att*" använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter (enligt direktivets engelska text "*traders commit to or are obliged to use those entities to resolve disputes with consumers*"). Med alternativ tvistlösning menas i sammanhanget ett förfarande vid ett sådant tvistlösningsorgan som har blivit godkänt och anmält till kommissionen enligt direktivet (se avsnitt 12.21).

Vi uppfattar direktivet så att artikel 13.1 tar sikte dels på näringsidkare som enligt bindande regler i nationell rätt är *skyldiga* att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning, dels på näringsidkare som frivilligt har *åtagit* sig att göra det. När det gäller hur bestämmelsen ska överföras på svenska förhållanden gör vi följande överväganden.

I Sverige finns ingen lagstiftning som förpliktar näringsidkare att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning. Visserligen kan näringsidkare inte hindra att klagomål som lämnas av en konsument till ARN eller något annat alternativt tvistlösningsorgan prövas av tvistlösningsorganet. Om näringsidkaren inte medverkar till förfarandet, fattar tvistlösningsorganen dessutom i många fall beslut som går näringsidkaren emot. Eftersom besluten från ARN och andra alternativa tvistlösningsorgan saknar rättsverkan, kan näringsidkare ändå inte sägas vara skyldiga att använda alternativ tvistlösning i den mening som avses i direktivet. Som vi har redogjort för i kapitel 11, föreslår vi att besluten från ARN även fortsättningsvis ska utgöra rekommendationer. Att branschorgan kan kräva av sina medlemmar att de ska använda alternativ tvistlösning vid konsumenttvister, innebär inte att näringsidkare som är medlemmar kan tvingas in i ett sådant förfarande. Inte heller den situationen kan därför likställas med att näringsidkare skulle vara skyldiga att använda sig av alternativ tvistlösning i den mening som avses i direktivet. Enligt svensk nationell rätt kan näringsidkare vidare inte med någon rättsligt bindande verkan komma överens med konsumenter om att lösa framtida tvister genom alternativ tvistlösning (jfr avsnitt 12.12 ovan).

Mot ovan angiven bakgrund är det vår bedömning att svenska näringsidkare inte i något sammanhang kan vara *skyldiga* att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter.

Däremot bedömer vi att näringsidkare frivilligt kan *åta sig* att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning. Ett sådant åtagande kan göras till exempel genom medlemskap i en bransch- eller näringslivsorganisation som uttryckligen kräver av sina medlemmar att de ska följa rekommendationerna från ARN eller något annat tvistlösningsorgan som godkänts och anmälts enligt direktivet. För närvarande finns det ett antal branschorganisationer som ställer som krav på sina medlemmar att de ska följa ARN:s beslut. Det finns ingen tillgänglig information om exakt vilka eller hur många organisationer som ställer det kravet på sina medlemmar, men som exempel kan nämnas Tvätteriförbundet, Sveriges Fordonsverkstäders Förening och Motorbranschens Riksförbund. Enligt de uppgifter som utredningens har fått fram, accepterar medlemmarna kravet vid inträde i organisationen. Om en medlem sedan vägrar att följa ARN:s beslut, kan näringsidkaren bli ute-sluten. Som har framgått, planerar också Advokatsamfundet att införa bestämmelser i sina vägledande regler om god advokatsed om att advokater ska vara skyldiga att medverka till tvistlösning vid samfundets planerade Konsumenttvistnämnd, och även följa nämndens beslut. En advokat som inte gör det, kan anmälas till Advokatsamfundets disciplinnämnd och drabbas av disciplinära påföljder, ytterst uteslutning ur Advokatsamfundet och därmed förlust av advokattiteln.

Vi menar alltså att ett medlemskap i en bransch- eller näringslivsorganisation som uttryckligen anger att medlemmarna ska följa ett beslut från ett alternativt tvistlösningsorgan – ARN eller någon branschdriven nämnd – innebär ett åtagande att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter, på sätt som avses i artikel 13.1 i direktivet. Detta innebär att direktivets genomförande kräver att det införs en skyldighet för näringsidkare som har åtagit sig att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter, att lämna generell information om sådan tvistlösning på webbplatser och i allmänna avtalsvillkor.

Som nämnts ovan, kräver direktivet (artikel 21) att det införs påföljder för att säkerställa att näringsidkare fullgör skyldigheten att lämna information enligt direktivet. Enligt vår bedömning kan man ifrågasätta om det är lämpligt att införa en skyldighet för näringsidkare att lämna information om alternativ tvistlösning, baserat på att näringsidkaren själv frivilligt har åtagit sig att lösa tvister genom sådan tvistlösning. Samtidigt är direktivet så pass tydligt i denna del, att vi ändå anser att genomförande av direktivet

kräver att sådana bestämmelser införs i svensk rätt (se vidare avsnitt 12.15.5).

*Närmare om hur informationsbestämmelsen ska utformas*

När det gäller hur informationsskyldigheten i svensk rätt ska utformas gör vi följande överväganden.

Enligt artikel 13.2 ska information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren har åtagit sig att använda lämnas på webbplatser, om sådana finns, och i allmänna villkor för köpe- och tjänsteavtal mellan näringsidkaren och konsumenteten. Informationen ska vidare tillhandahållas på ett för konsumenten tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt.

Kravet enligt artikeln avser till att börja med endast information om sådana tvistlösningsorgan som har blivit godkända och anmälda till EU-kommissionen enligt direktivet (se avsnitt 12.21). Som framgått tidigare, ska det svenska systemet, enligt våra förslag, vara konstruerat så att ARN prövar alla konsumenttvister som omfattas av direktivet, förutom ett fåtal tvister som i stället kommer att prövas av vissa godkända branschdrivna tvistlösningsnämnder (se avsnitt 12.4.2). Varje sådan privat tvistlösningsnämnd kommer att pröva tvister inom ett specifikt område, som då kommer att vara undantaget från ARN. I nuläget bedömer vi att det kommer att handla om två av Svensk Försäkrings nämnder – Personförsäkringsnämnden och Nämnden för rättsskyddsfrågor, som prövar vissa försäkringsfrågor, samt Advokatsamfundets planerade Konsumenttvistnämnd, som kommer att pröva konsumenttvister rörande advokatverksamhet (se avsnitt 12.6.3). Det är alltså bara näringsidkare som har åtagit sig att följa beslut från något godkänt tvistlösningsorgan, genom exempelvis medlemskap i en bransch- eller näringslivsorganisation som ställer det kravet, som kommer att omfattas av skyldigheten att lämna generell information. Med tanke på hur vi föreslår att det svenska systemet ska utformas, kommer skyldigheten vidare bara att avse information om ett enda tvistlösningsorgan. Detta ska framgå av den nya informationsbestämmelsen.

I de fall bransch- eller näringslivsorganisationer ställer krav på sina medlemmar att de ska följa besluten från ett visst tvistlösningsorgan, framgår det av de stadgar, regler eller dylikt som gäller för medlemmarna, vilket tvistlösningsorgan – ARN eller någon av

de få godkända branschnämnderna – som kravet gäller. Det kommer alltså inte att vara betungande eller svårt för näringsidkare att hålla reda på vilket tvistlösningsorgan som de ska lämna generell information om.

Enligt direktivet ska information om tillämpligt alternativt tvistlösningsorgan lämnas på *näringsidkarens webbplats*. Enligt vår tolkning, kan direktivet inte förstås på något annat sätt än att skyldigheten enbart omfattar webbplatser som riktas mot konsumenter. För att lagtexten ska bli tydlig bör detta enligt vår bedömning framgå av den svenska bestämmelsen.

I artikeln anges också att information om tillämpligt alternativt tvistlösningsorgan i förekommande fall ska lämnas i *allmänna villkor för köpe- eller tjänsteavtal* mellan näringsidkaren och en konsument. Av direktivet framgår inte närmare vad som avses med allmänna villkor. För att uppnå ett tydligt och lättillämpat genomförande av direktivet föreslår vi därför att näringsidkare ska vara skyldiga att lämna information om tillämpligt alternativt tvistlösningsorgan i *skriftliga avtalsvillkor* mellan näringsidkaren och konsumenten. Näringsidkare som inte använder skriftliga avtalsvillkor i avtal med konsumenter träffas därmed inte av kravet.

Kravet på tydlig och begriplig information motsvarar vad som framgår även av andra informationsbestämmelser i EU-direktiv på konsumenträttens område. I svenska lagstiftningssammanhang har kravet uttryckts så att informationen ska vara *klar och begriplig*. Så har exempelvis gjorts i 22 a § i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) (se prop. 2013/14:15 s. 48 och 102). Motsvarande terminologi bör användas även i den nya informationsbestämmelsen. På samma sätt som enligt andra bestämmelser med krav på klar och begriplig information, betyder det att konsumenten inte ska ha några svårigheter att ta del av eller förstå informationen. Artikel 13.2 föreskriver därutöver att informationen ska vara lättillgänglig. Det är rimligt att anta att det kravet syftar på att informationen inte får placeras på ett undanskymt sätt på webbplatser eller i allmänna villkor. Även detta krav bör uttryckligen framgå av den nya bestämmelsen.

Sammanfattningsvis anser vi alltså att en skyldighet bör införas i svensk rätt för en näringsidkare som har åtagit sig att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter, att lämna information om det alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren har åtagit sig att använda *dels* på webbplatser som näringsidkaren använder för att marknadsföra sig mot konsumenter, *dels* i skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenten. Av

bestämmelsen ska framgå att informationen ska lämnas på ett klart, begripligt och lättillgängligt sätt och ska omfatta det berörda alternativa tvistlösningsorganets webbadress. Den nya bestämmelsen bör så långt som möjligt utformas efter mönster av liknande informationsbestämmelser i annan lagstiftning.

I avsnitt 12.24 nedan återkommer vi till om den nya informationsbestämmelsen bör införas genom tillägg till befintlig lagstiftning eller i en ny författning samt om reglering ska ske i lag eller förordning.

### 12.15.3 Skyldighet för näringsidkare att lämna information om alternativ tvistlösning vid tvist

**Förslag:** För att genomföra artikel 13.3 i direktivet införs en skyldighet för en näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument med anledning av ett köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och konsumenten, att samtidigt ge konsumenten klar och begriplig information om det alternativa tvistlösningsorgan som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Sådan information ska omfatta det alternativa tvistlösningsorganets webbadress och ska lämnas till konsumenten i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

*Genomförande av skyldigheten att lämna information om alternativ tvistlösning vid tvist*

Artikel 13.3 ställer upp en skyldighet för näringsidkare att lämna konsumenter individuellt anpassad information om alternativ tvistlösning i händelse av tvist. Bestämmelsen är inte begränsad till att omfatta vissa näringsidkare, utan skyldigheten gäller för alla näringsidkare som hamnar i en sådan tvist med konsumenter som kan prövas av ett alternativt tvistlösningsorgan som har godkänts och anmälts enligt direktivet (se avsnitt 12.21). Någon sådan informationsskyldighet finns för närvarande inte i svensk rätt, och måste därmed införas.

*Vilken information ska ges vid tvist?*

Artikel 13.3 föreskriver att en näringsidkare som har hamnat i tvist med en konsument ska ge konsumenten information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren omfattas av, och även meddela om han kommer att anlita de relevanta alternativa tvistlösningsorganen för att lösa tvisten.

Informationskravet innebär alltså att näringsidkaren måste anpassa informationen i varje enskilt fall till att avse sådan alternativ tvistlösning som är aktuell i för konsumenten i fråga. Precis som när det gäller skyldigheten enligt artiklarna 13.1 för vissa näringsidkare att lämna generell information om alternativ tvistlösning, avses med alternativa tvistlösningsorgan i sammanhanget bara sådana organ som har blivit godkända och anmälda till kommissionen enligt direktivet (se avsnitt 12.21).

Såsom det svenska systemet, enligt våra förslag, ska utformas, ska ARN pröva alla konsumenttvister som omfattas av direktivet, förutom ett fåtal tvister som i stället kommer att prövas av vissa godkända branschdrivna tvistlösningsnämnder (se avsnitt 12.4.2). Varje sådan privat tvistlösningsnämnd kommer att pröva tvister inom ett specifikt område, som då kommer att vara undantaget från ARN. Skyldigheten enligt paragrafen kommer därmed bara att avse information om ett enda tvistlösningsorgan. I de allra flesta fall kommer ARN att vara behörigt tvistlösningsorgan, och i vissa fall kommer det att vara någon av Svensk Försäkrings nämnder – Personförsäkringsnämnden eller Nämnden för rättsskyddsfrågor – alternativt Advokatsamfundets planerade Konsumenttvistnämnd. Att det bara kan bli fråga om att informera om ett alternativt tvistlösningsorgan bör framgå av den nya bestämmelsen om skyldighet för näringsidkare att lämna information till konsumenter vid tvist.

Eftersom det handlar om så få tvistlösningsorgan som kommer att vara godkända enligt direktivet, kommer det inte att bli betungande eller svårt för näringsidkare att hålla reda på vilket tvistlösningsorgan som de ska informera om enligt de svenska bestämmelserna. Direktivet innehåller dessutom bestämmelser som ska säkerställa att allmän information om aktuella tvistlösningsorgan hålls tillgänglig (se artiklarna 15.1 och 20.4 och 20.5). Det innebär att en näringsidkare, som är osäker på vilket information som ska lämnas, alltid på ett enkelt sätt kommer att kunna få upplysning om aktuella tvistlösningsorgan. Näringsidkare kommer att kunna hämta information direkt från kommissionens webbplats, eller via den

svenska behöriga myndigheten (se avsnitt 12.21.1). Även ARN kommer att ha information, inte bara om sin egen verksamhet, utan även om andra tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet (se avsnitt 12.17.1).

Det väsentliga är att näringsidkaren i tvistsituationen identifierar det behöriga tvistlösningsorganet, och informerar konsumenten om detta. Därefter är det upp till konsumenten att ta reda på om just det aktuella klagomålet kan hanteras av organet i fråga. Informationsskyldigheten innebär alltså ingen förpliktelse för näringsidkare att hålla reda på beloppsgränser och andra generella krav för att det aktuella alternativa tvistlösningsorganets ska pröva tvister.

Enligt artikel 13.3 ska näringsidkare som hamnar i tvist med konsumenter även uppge om de *kommer att anlita* relevanta organ för att lösa tvisten med konsumenten. Till att börja med konstaterar vi att bestämmelsen är missvisande i det avseenet att det inte är näringsidkaren som *anlitar* ett tvistlösningsorgan, utan konsumenten som gör anmälan. Eftersom direktivet i övrigt utgår ifrån att det är konsumenten som anmäler klagomål mot näringsidkare till de alternativa tvistlösningsorganen, tolkar vi direktivet så att näringsidkare ska uppge om de avser att *medverka till* att lösa tvisten i fråga genom alternativ tvistlösning eller inte.[22]

Vi ställer oss frågande till om det är nödvändigt att införa en skyldighet för näringsidkare i Sverige att uppge om de avser eller inte avser att medverka till ett förfarande för alternativ tvistlösning. Näringsidkare kan enligt svensk rätt ändå aldrig tvingas att medverka i något sådant tvistlösningsförfarande (se avsnitt 12.12 ovan), och näringsidkarens medverkan är inte heller är en förutsättning för att konsumenten ska kunna få ett beslut. Om konsumenten i en tvistsituation skulle få beskedet att näringsidkaren inte avser att medverka till ett alternativt tvistlösningsförfarande, skulle konsumenten kunna få den felaktiga uppfattningen att klagomålet inte kunde prövas av ett sådant tvistlösningsorgan. En skyldighet för näringsidkare att lämna konsumenter information om sin avsikt att medverka, eller inte medverka, till alternativ tvistlösning, skulle därmed motverka själva syftet med direktivet. En sådan bestämmelse i svensk rätt, skulle också enligt vår bedömning strida mot grundläggande krav på tydlig och verkningsfull lagstiftning. Enligt

[22] På de möten som EU-kommissionen anordnat för medlemsstaterna angående implementering av direktivet, har kommissionen tydligt angett att artikel 13.3 innebär att näringsidkare ska ange om de *avser* att medverka till alternativ tvistlösning *eller inte*, även om detta går något utöver direktivets ordalydelse.

vår uppfattning, uppnås i stället direktivets eftersträvade effekt helt och hållet redan genom en skyldighet för svenska näringsidkare att i en tvistsituation lämna information till konsumenten om behörigt alternativt tvstilösningsorgan. Vi föreslår därför att direktivets artikel 13.3 genomförs i svensk rätt genom en bestämmelse som enbart föreskriver en sådan skyldighet.

Av den nya bestämmelsen ska också framgå att informationen ska omfatta det berörda alternativa tvistlösningsorganets webbadress.

*När ska informationen ges?*

Enligt direktivet ska information om alternativ tvistlösning lämnas av en näringsidkare till en konsument om en tvist mellan dem inte kan lösas efter det att ett klagomål lämnats direkt till näringsidkaren av konsumenten. Liknande uttryckssätt förekommer inte i någon annan EU-rättsakt på området, men bestämmelsen måste förstås så att skyldigheten inträder först när det står klart att det föreligger en tvist mellan näringsidkaren och konsumenten. Så är fallet om näringsidkaren helt eller delvis motsätter sig ett någorlunda preciserat krav från konsumenten. Ett besked om att näringsidkaren motsätter sig kravet kan lämnas till konsumenten i näringsidkarens affärslokal, via telefon eller muntligen på något annat sätt. Beskedet kan också lämnas skriftligen, t.ex. per brev eller e-post. I samtliga fall innebär direktivet att näringsidkaren måste ge konsumenten information om alternativ tvistlösning i samband med att konsumenten informeras om att kravet inte godtas. Om en näringsidkare underlåter att svara på konsumentens krav inom rimlig tid, måste det redan därigenom anses stå klart att näringsidkaren inte tänker rätta sig efter konsumentens krav. I en sådan situation bör näringsidkaren anses ha brustit i sin informationsplikt gentemot konsumenten.

*I vilken form ska informationen ges?*

Information om alternativ tvistlösning i händelse av tvist ska enligt direktivet tillhandahållas *på papper eller något annat varaktigt medium*. Vad som menas med det sistnämnda begreppet framgår inte närmare av direktivet, men uttrycket definieras däremot i flera andra EU-rättsakter på konsumentområdet, t.ex. i direktivet om distansförsäljning av

finansiella tjänster till konsumenter[23], konsumentkreditdirektivet[24] och i direktivet om konsumenträttigheter[25]. Av dessa rättsakter framgår, med smärre språkliga skillnader, att det med uttrycket *varaktigt medium* avses varje medel som gör det möjligt för konsumenten att bevara information som riktas till denne personligen på sådant sätt att den är tillgänglig för användning i framtiden, under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen, och som tillåter att den bevarade informationen kan återges oförändrad.

I tidigare lagstiftningsarbeten har det inte ansetts nödvändigt att införa någon särskild definition i svensk rätt med anledning av begreppet *varaktigt medium* (se t.ex. prop. 2004/05:13 s. 44 f.) Innebörden av detta begrepp har i svenska författningsbestämmelser i stället uttryckts genom användning av lokutionen ”*i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten*” (se t.ex. 13 a § marknadsföringslagen [1995:450], 2 kap. 7 § distans och hemförsäljningslagen [2005:59] och 8 § konsumentkreditlagen [2010:1846] samt prop. 2001/02:1234 s. 90 och prop. 2004/05:13 s. 44 f.). Med hänsyn till vikten av en enhetlig terminologi bör samma formulering användas även i den nu aktuella informationsbestämmelsen. Kravet på att informationen ska lämnas i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten är uppfyllt till exempel om informationen lämnas över på papper eller skickas till konsumenten med e-post. Även en webbplats på internet där informationen lagras kan uppfylla kravet, förutsatt att informationen med säkerhet kan bevaras i ursprungligt skick och i det enskilda fallet är tillgänglig för konsumenten så länge den är relevant (se prop. 2004/05:13 s. 45 och prop. 2009/10:242 s. 97).

[23] Europaparlamentet och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG.
[24] Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal och om upphävande av rådets direktiv 87/102/EEG.
[25] Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europa-parlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG.

*Informationen ska vara klar och begriplig*

Även om det inte framgår uttryckligen av artikel 13.3, måste det krav på att informationen ska vara tydlig och begriplig som gäller vid den generella informationsskyldigheten enligt artikel 13.1 och 13.2, gälla även när information lämnas vid tvist. På samma sätt som föreslagits för den generella informationsskyldigheten, bör kravet därför framgå av den nya bestämmelsen om informationsskyldighet vid tvist. Som nämnts ovan, betyder kravet att konsumenten inte ska ha några svårigheter att ta del av eller förstå informationen (se ovan angående artikel 13.1 och jfr t.ex. 6 § marknadsföringslagen och prop. 2004/05:13 s. 133). Kravet på att informationen ska vara lättillgänglig, har däremot inte samma relevans när information ska lämnas i en handling till konsumenten, som när information lämnas på webbplatser och i skriftliga avtalsvillkor. Något sådant krav behövs därmed inte.

*Utformning av den nya informationsbestämmelsen*

Genomförande av artikel 13.3 kräver sammanfattningsvis att det i svensk rätt införs en skyldighet för näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument med anledning av ett köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och konsumenten, att samtidigt ge konsumenten klar och begriplig information om det alternativa tvistlösningsorgan som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Av den nya bestämmelsen ska vidare framgå att sådan information ska omfatta det berörda alternativa tvistlösningsorganets webbadress och ska lämnas till konsumenten i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

I avsnitt 12.24 nedan återkommer vi till om den nya informationsbestämmelsen bör införas genom tillägg till befintlig lagstiftning eller i en ny författning samt om reglering ska ske i förordning eller i lag.

### 12.15.4 Informationsbestämmelserna innebär en skyldighet att informera om svenska tvistlösningsorgan

**Bedömning**: De nya informationsbestämmelserna innebär en skyldighet för näringsidkare som omfattas av svensk lagstiftning att informera om alternativa tvistlösningsorgan som är inrättade i Sverige.

Som nämnts ovan, riktar sig artikel 13 till medlemsstaterna och anger att dessa har en skyldighet att se till att näringsidkare som är etablerade på deras territorium, enligt den definition som följer av direktivets artikel 4.2, uppfyller informationskraven. Att de bestämmelser som införs i Sverige med anledning av direktivet kommer att träffa näringsidkare som är etablerade här enligt direktivets mening, följer av grundläggande principer om lagstiftnings geografiska tillämpning. Artikeln kan vidare inte tolkas på något annat sätt än att näringsidkare som omfattas av de svenska bestämmelserna enbart är skyldiga att lämna information om tillämpligt svenskt tvistlösningsorgan. En annan sak är att näringsidkare som är etablerade i Sverige, även kan vara etablerade i andra EU-länder. I sådant fall omfattas näringsidkarens verksamhet i de andra länderna av den lagstiftning som gäller där, inklusive informationsbestämmelser som har införts med anledning av direktivet. Skyldigheten för svenska företag som är etablerade i andra medlemsstater att lämna information till konsumenter enligt lagstiftningen i andra länder, är däremot ingenting som omfattas av svensk lagstiftning eller som kommer att kontrolleras av svenska myndigheter.

Följande exempel kan nämnas angående det ovan angivna. Om en konsument från annat EU-land än Sverige beställer varor eller tjänster online från en näringsidkare som är etablerad i Sverige, innebär den svenska regleringen enbart en skyldighet för näringsidkaren att uppge vilket svenskt tvistlösningsorgan som kan pröva eventuella tvister (i de flesta fall ARN). Är däremot näringsidkaren också etablerad i den utländske konsumentens hemvistland, är det lagstiftningen i det landet som reglerar vilken skyldighet som näringsidkaren har att uppge information om alternativa tvistlösningsorgan där.

I det här sammanhanget ska det framhållas att direktivet inte ställer upp någon skyldighet för de alternativa tvistlösningsorganen att tillämpa utländsk rätt (med undantag för de situationer som

regleras i artikel 11, som inte är tillämplig på svenska förhållanden, se avsnitt 12.13). Direktivet innebär inte heller någon skyldighet för tvistlösningsorganen att översätta klagomål eller andra handlingar. Konsumenter som har handlat online kommer däremot att ha möjlighet att, via den nya EU-plattformen, lämna in klagomål på sitt eget språk och få hjälp att översätta detta till språket som används av det alternativa tvistlösningsorgan som ska pröva tvisten i fråga (se kapitel 9).

### 12.15.5 Sanktioner vid utebliven information

**Förslag och bedömning**: De nya bestämmelserna om näringsidkares informationsskyldighet kopplas till marknadsföringslagens sanktionssystem genom en uttrycklig bestämmelse om att sanktionerna enligt den lagen, med undantag av bestämmelserna om marknadsstörningsavgift, ska tillämpas om en näringsidkare inte fullgör informationsskyldigheten.

Det införs en särskild bestämmelse om att sådan information som avses i de nya informationsbestämmelserna ska anses vara väsentlig information enligt marknadsföringslagen.

För att Marknadsdomstolen ska vara behörig att pröva ärenden angående näringsidkares underlåtenhet att lämna information enligt de nya informationsbestämmelserna, införs en hänvisning till den nya lagen om alternativ tvistlösning i lagen om marknadsdomstol m.m.

Därmed kommer näringsidkare som inte lämnar konsumenter information om alternativ tvistlösning enligt de nya informationsbestämmelserna kunna drabbas av sanktioner enligt marknadsföringslagen. Sanktionerna kommer att vara tillräckligt effektiva, proportionella och avskräckande för att säkra direktivets efterlevnad.

Medlemsstaterna ska enligt artikel 21 fastställa regler för sanktioner vid överträdelser av de nationella bestämmelser som har antagits särskilt i enlighet med artikel 13 och vidta alla åtgärder som är nödvändiga för att se till att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

Motsvarade bestämmelse finns i ett antal andra EU-direktiv som innehåller krav på att näringsidkare ska lämna information till konsu-

menter, såsom t.ex. direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter, konsumentkreditdirektivet och direktivet om tidsdelat boende[26]. Dessa direktiv har införlivats i svensk rätt genom att informationsskyldigheten har kopplats till marknadsföringslagens marknadsrättsliga sanktionssystem (se 2 kap. 8 § distans- och hemförsäljningslagen [2005:59], 11 § konsumentkreditlagen [2010:1846] och lag [2011:914] om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt).

Marknadsföringslagen innehåller den grundläggande regleringen av reklam och annan marknadsföring i svensk rätt och syftar till att motverka marknadsföring som är otillbörlig. Lagen har ett brett tillämpningsområde och omfattar i princip alla åtgärder som en näringsidkare vidtar för att förbättra möjligheterna att sälja varor eller tjänster. Även åtgärder som vidtas efter ett avtalsslut, dvs. i efterköpssituationer, omfattas av lagens bestämmelser.

Marknadsföringslagen ställer upp ett förbud mot vilseledande marknadsföring (10 §). Till att börja med förbjuds användning av vilseledande påståenden och andra framställningar. Förbudet kompletteras med en lista på exempel på framställningar som kan vara vilseledande. Förbudet mot vilseledande marknadsföring omfattar även utelämnande av väsentlig information (10 § tredje stycket). Med väsentlig information avses bl.a. information som ska lämnas enligt särskild lagstiftning (se prop. 2007/08:115 s. 89 och 155). Utelämnande av väsentlig information är i regel att betrakta som otillbörlig marknadsföring, och kan därmed föranleda sanktioner enligt marknadsföringslagen (se prop. 2007/08:115 s. 89).

Vi föreslår att direktivets krav på sanktioner för näringsidkares informationsskyldighet, på samma sätt som i tidigare lagstiftningsärenden, genomförs genom att marknadsföringslagens sanktioner görs tillämpliga i de fall näringsidkare inte uppfyller informationsskyldigheten. Som kommer att utvecklas närmare i avsnitt 12.24, föreslår vi att de informationsbestämmelser som införs med anledning av direktivet ska placeras i en ny lag om alternativ tvistlösning för konsumenter. Informationsbestämmelserna i den nya lagen, måste därför kopplas till marknadsföringslagens sanktionssystem. Metoden att koppla informationsbestämmelser i speciallagstiftning till marknadsföringslagens sanktioner är väl beprövad i svensk rätt (se t.ex. prop. 2010/11:85 s. 52 och prop. 2013/14:15 s. 45 f.). På

[26] Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/122/EG av den 14 januari 2009 om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte.

samma sätt som i annan speciallagstiftning som kopplar informationskrav till marknadsföringslags sanktioner, bör det särskilt anges att information om alternativ tvistlösning är att anse som väsentlig information enligt marknadsföringslagen. Som framgått ovan, kommer utelämnande av informationen därigenom i regel att betraktas som otillbörlig marknadsföring.

Näringsidkare som brister i sin skyldighet att lämna information om alternativ tvistlösning kommer, med den föreslagna lagstiftningstekniken, att kunna drabbas av sanktioner enligt marknadsföringslagen. Det innebär att en näringsidkare som inte iakttar informationsskyldigheten kan åläggas att lämna relevant information. Ett åläggande förenas normalt med vite (24 och 26 §§ marknadsföringslagen). I fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela informationsförelägganden (28 § 2). Talan om informationsföreläggande enligt marknadsföringslagen väcks annars vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter eller löntagare (47 §). Om näringsidkaren uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot ett informationsåläggande kan näringsidkaren även bli skyldig att betala skadestånd (se 37–38 §§).

Marknadsföringslagen innehåller även bestämmelser om att en näringsidkare som uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot vissa bestämmelser i lagen kan åläggas att betala en särskild avgift, s.k. marknadsstörningsavgift (29–36 §§). Vid genomförande av andra EU-rättsakter med liknande informationskrav har det inte ansetts nödvändigt att tillämpa bestämmelserna om marknadsstörningsavgift om en näringsidkare inte lämnar föreskriven information (se t.ex. prop. 2004/05:13 s. 89, prop. 2009/10:242 s. 79 och prop. 2010/11:85 s. 52 f.). Det finns inte anledning att avvika från den bedömningen när det gäller informationskravet i nu aktuellt direktiv. Bestämmelserna om marknadsstörningsavgift bör därför inte tillämpas vid överträdelser av de nya informationsbestämmelserna.

De marknadsrättsliga sanktioner som kommer att kopplas till de nya informationsbestämmelserna kommer, i enlighet med vad som krävs i artikel 21, att vara tillräckligt effektiva, proportionella och avskräckande för att säkra direktivets efterlevnad (jfr t.ex. prop. 2010/11:85 s. 52). Visserligen kan det inte uteslutas att brist på information om alternativ tvistlösning i undantagsfall skulle kunna vara av så bagatellartad natur att utelämnandet inte skulle anses vara otillbörligt (jfr prop. 2007/08:115 s. 176). I sådana fall kommer några sanktioner enligt marknadsföringslagen inte att kunna utgå.

Detta är en naturlig konsekvens av det EU-regelverk som ligger till grund för marknadsföringslagen, och kan därmed inte anses stå i strid med det sanktionskrav som följer av det nu aktuella direktivet (se prop. 2010/11:85 s. 52).

För att Marknadsdomstolen ska vara behörig att pröva ärenden angående underlåtenhet att lämna information om alternativ tvistlösning krävs att en hänvisning till den nya lagen om alternativ tvistlösning tas in i lag (1970:417) om marknadsdomstol m.m.

## 12.16 Bistånd till konsumenter

**Förslag och bedömning:** Genom tillägg till förordningen med instruktion för Konsumentverket, föreskrivs att verket vid gränsöverskridande tvister ska bistå konsumenter med att få tillgång till behörigt alternativt tvistlösningsorgan enligt direktivet. Uppgiften bör utföras av Konsument Europa.

### 12.16.1 Direktivet

Medlemsstaterna ska enligt artikel 14 se till att konsumenterna vid tvister som uppstår vid gränsöverskridande köpe- eller tjänsteavtal kan få bistånd med att få tillgång till det alternativa tvistlösningsorgan i en annan medlemsstat som är behörigt att hantera den gränsöverskridande tvisten (artikel 14.1). Medlemsstaterna ska överlåta ansvaret för den uppgiften till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller andra organ (artikel 14.2).

### 12.16.2 Svenska förhållanden

Konsument Europa, som är en självständig enhet hos Konsumentverket, erbjuder redan i dag personlig rådgivning till konsumenter vid handel över gränserna inom EU (samt Norge och Island). Konsument Europa är en del av nätverket European Consumer Centres Network (ECC-Net) (se avsnitt 5.3). I uppgifterna för Konsument Europa ingår bl.a. att lämna rådgivning till konsumenter angående olika juridiska möjligheter som finns för att lösa gränsöverskridande tvister på den europeiska marknaden. Det är därför naturligt att Konsument Europa utses till att bistå konsumenter med att få

tillgång till relevant behörigt tvistlösningsorgan enligt direktivet. Detta bör framgå genom ett tillägg till förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket. Eftersom Konsument Europa är en enhet inom Konsumentverket, bör Konsumentverket pekas ut, även om avsikten är att Konsument Europa ska utföra uppgifterna.

## 12.17 Allmän information om alternativ tvistlösning

**Bedömning:** Genom utnyttjande av befintliga och planerade informationskanaler lever Sverige upp till direktivets krav på spridning av allmän information om alternativ tvistlösning. Någon lagstiftningsåtgärd krävs inte.

### 12.17.1 Direktivet

Artikel 15 handlar om allmän information om alternativ tvistlösning. Bestämmelsen innehåller vissa skyldigheter för medlemsstaterna, men behandlar även vissa förpliktelser för EU-kommissionen.

Medlemsstaterna ska enligt artikeln se till att alternativa tvistlösningsorgan, och konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum på sina webbplatser genom en länk till kommissionens webbplats, och om möjligt på ett varaktigt medium i sina lokaler, offentliggör kommissionens förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som har anmälts enligt direktivet (artikel 15.1 jämfört med 20.4). Medlemsstaterna ska också uppmuntra relevanta konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att offentliggöra förteckningen på sina webbplatser och på annat sätt som de anser lämpligt (artikel 15.2).

Vidare ska kommissionen och medlemsstaterna se till att information om hur konsumenterna kan få tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister som omfattas av direktivet får lämplig spridning (artikel 15.3). Kommissionen och medlemsstaterna ska även vidta kompletterande åtgärder för att uppmuntra konsumentorganisationer och yrkesorganisationer att på unionsnivå och nationell nivå höja medvetenheten om de alternativa tvistlösningsorganen och deras förfaranden och främja yrkesfolks och konsumenters anlitande av alternativa tvistlösningsorgan. Tvistlösningsorgan ska också uppmuntras att förse konsumenter med information om behöriga alternativa tvistlösningsorgan, när de mottar klagomål från konsumenter (artikel 15.4).

### 12.17.2 Svenska förhållanden

Som framgår av artikeln är det en samhällelig uppgift att se till att information i övrigt om hur konsumenter får tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden får lämplig spridning. Artikeln kräver inga lagstiftningsåtgärder. Däremot måste det med andra åtgärder säkerställas att information om alternativ tvistlösning enligt direktivet får lämplig spridning.

Till att börja med kommer det, liksom när det gäller övriga krav som ställs på de alternativa tvistlösningsorganen, att vara en uppgift för den svenska behöriga myndigheten (se avsnitt 12.20 och 12.21) att se till att organen tillhandahåller information om kommissionens förteckning över godkända alternativa tvistlösningsorgan.

När det sedan gäller informationsåtgärder i övrigt konstaterar vi att Konsumentverket redan i dag på sin webbplats lämnar utförlig information om vilka möjligheter som står till buds för konsumenter som har hamnat i tvist med näringsidkare. Information lämnas bl.a. angående möjligheter till tvistlösning vid ARN och om den verksamhet som bedrivs av Konsument Europa. Konsumentverket kommer även fortsättningsvis att ha en central roll när det gäller att sprida information om konsumenters möjligheter till tvistlösning utanför domstol. Den uppgiften får anses ingå i Konsumentverket allmänna uppdrag att se till att konsumenter har tillgång till information som ger dem möjlighet att göra aktiva val (1 § 2 i förordning [2009:607] med instruktion för Konsumentverket).

Regeringen bedriver vidare inom ramen för konsumentpolitiken särskilda aktiva satsningar på lättillgänglig och objektiv information till konsumenter. Regeringen har bl.a. beslutat att inrätta en gemensam kontaktpunkt för det oberoende konsumentstödet i form av en konsumentupplysningstjänst per telefon och en webbaserad informationstjänst. Genom denna upplysningstjänst, som ska samordnas av Konsumentverket, ska konsumenter kunna få svar på frågor om rättigheter och skyldigheter före och efter köp. Regeringen har i det sammanhanget uttalat att Konsumentverket bör eftersträva samverkan med konsumentverksamheten i kommunerna liksom med de fyra branschfinansierade men opartiska konsumentbyråer som finns för finans-, försäkrings-, energi- respektive telekommarknaden (se prop. 2013/14:1, utg.omr. 18, s. 78 samt förordning [2014:110] om en upplysningstjänst för konsumenter). Genom den nya konsumentupplysningstjänsten kommer information om alternativ tvistlösning kunna spridas på ett smidigt sätt till många kon-

sumenter. Det kan vara lämpligt att särskilda utbildningsinsatser riktas till personal på upplysningstjänsten när det gäller frågan om tvistlösning.

Utförlig information om ARN finns naturligtvis även på nämndens webbplats. Det kan vara lämpligt att ARN fortsättningsvis även länkar till webbplatserna för de andra svenska tvistlösningsorgan som godkänns och anmäls enligt direktivet.

Vidare har vi inom utredningen diskuterat med de näringslivsorganisationer som har varit representerade i utredningen. I det sammanhanget har de experter i utredningen som företräder dessa organisationer angett att de kommer att föra ut information om alternativ tvistlösning till sina medlemmar. Vi förutsätter att detta kan tjäna som exempel även för andra berörda bransch- och näringslivs organisationer.

Därtill kommer den informationsverksamhet kring ny lagstiftning som alltid tillhandahålls via Regeringskansliet och riksdagen.

Enligt utredningen kommer direktivets krav när det gäller spridning av information angående alternativ tvistlösning, att vara väl tillgodosett genom ovan angivna, befintliga och planerade, informationskanaler. Direktivet påkallar i denna del inte någon lagstiftningsåtgärd eller annan åtgärd från det allmännas sida.

## 12.18 Samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan

**Bedömning:** Det krävs inga åtgärder med anledning av direktivets krav på samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan.

### 12.18.1 Direktivet

Artikel 16 innebär en skyldighet för medlemsstaterna att se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar för att lösa gränsöverskridande tvister och fortlöpande utbyter bästa praxis i fråga om reglering av både gränsöverskridande och inhemska tvister (artikel 16.1). Om det finns ett nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister inom en viss sektor i unionen, ska medlemsstaterna uppmuntra de alternativa tvistlösningsorgan som hanterar tvister inom sektorn att bli medlemmar i nätverket (artikel 16.3).

Av artikeln framgår vidare att kommissionen ska stödja och underlätta uppbygganden av nätverk av nationella alternativa tvistlösningsorgan samt utbyte och spridning av deras bästa praxis och deras erfarenheter (artikel 16.2). Kommissionen ska också offentliggöra en förteckning med namn och kontaktuppgifter för aktuella nätverk av alternativa tvistlösningsorgan (artikel 16.4).

### 12.18.2 Svenska förhållanden

Inom EU finns ett nätverk för organ som vid sidan av domstolarna prövar konsumenttvister. Syftet med nätverket – som benämns ECC (European Consumer Centres) – är att förse konsumenter med information om deras rättigheter samt att ge råd och hjälp till konsumenter som vill framföra klagomål och lösa tvister (se avsnitt 7.3). Svenska ECC är Konsument Europa, dvs. en del av det svenska Konsumentverket.

Vidare medverkar ARN i det europeiska nätverket för alternativa tvistlösningsorgan inom finanssektorerna, FIN-Net (se kapitel 7). ARN är också National Enforcement Body enligt EU-förordningarna för flyg- och tågresor.

Sverige har alltså redan ett ECC och ARN deltar i de nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som är aktuella för nämndens verksamhet. Sverige lever därmed upp till direktivets krav på samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan. Det får förutsättas att ARN och andra berörda tvistlösningsorgan, utan någon särskild åtgärd från det allmännas sida, själva tar initiativ till att medverka i nya nätverk som kan komma att uppstå och som kan vara relevanta för respektive organs verksamhet. Ytterst är det en uppgift för den behöriga myndigheten att övervaka att detta görs (se avsnitt 12.20 och 12.21).

## 12.19 Samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter

**Förslag:** Genom tillägg till förordningen med instruktion för Konsumentverket ges verket i uppdrag att utbyta information och i övrigt samarbeta med de svenska alternativa tvistlösningsorgan som utses och anmäls enligt direktivet.

### 12.19.1 Direktivet

Medlemsstaterna ska enligt artikel 17 säkerställa samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av EU-rättsakter om konsumentskydd (artikel 17.1). Detta samarbete ska enligt artikeln i synnerhet omfatta ömsesidigt utbyte av information om metoder inom särskilda affärssektorer mot vilka konsumenter upprepade gånger har lämnat in klagomål. Det ska också omfatta teknisk bedömning och information från de nationella myndigheterna till de alternativa tvistlösningsorganen, om bedömningen eller informationen är nödvändig för hanteringen av enskilda tvister och redan finns tillgänglig (artikel 17.2). Medlemsstaterna ska vidare se till att detta samarbete och ömsesidiga informationsutbyte uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i direktiv 95/46/EG (artikel 17.3).

Det som anges i artikel 17 ska inte påverka tillämpningen av bestämmelser om tystnadsplikt eller andra likvärdiga skyldigheter beträffande sekretess som enligt nationell lagstiftning är tillämpliga för nationella myndigheter och de alternativa tvistlösningsorganen (artikel 17.4).

### 12.19.2 Svenska förhållanden

Konsumentverket och ARN har redan en inarbetad struktur för samarabete och informationsutbyte. Representanter för ARN och Konsumentverket träffas ca två gånger per år för att diskutera aktuella frågor och personal från ARN deltar regelbundet på utbildningar som Konsumentverket anordnar. Därutöver utser Konsumentverket ett antal ledamöter till ARN. Genom att verkets ledamöter är med och avgör ärenden på nämndsammanträden i ARN, har de goda möjligheter att få inblick i de aktuella konsumenträttsliga frågeställningar som hanteras av nämnden. Konsumentverket medverkar också i ARN:s insynsråd genom verkets ställföreträdande generaldirektör. Konsumentverket och ARN har vidare ett löpande och ömsesidigt utbyte av information angående strukturella eller systematiska problem inom området för konsumenträttigheter, exempelvis när det gäller affärsmetoder som ger upphov till återkommande konsumentklagomål. Utredningens uppfattning är att det redan etablerade samarbetet mellan ARN och Konsumentverket mer än väl uppfyller kraven enligt direktivets artikel 17.

Enligt artikel 17 kommer ett samarbete och informationsutbyte också att behöva äga rum mellan Konsumentverket och de andra alternativa tvistlösningsorgan som Sverige anmäler till kommissionen enligt direktivet. Något sådant utbyte föreligger inte för närvarande, och omfattas heller inte av Konsumentverkets uppdrag, såsom det framgår i förordningen med verkets instruktion. För att säkerställa direktivets korrekta genomförande bör därför Konsumentverket, genom tillägg till instruktionen, uttryckligen ges uppdraget att samarbeta med och utbyta information med de tvistlösningsorgan som utses som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet. Uppdraget kommer därmed att omfatta ARN och de privata branschnämnder som godkänns.

Det får bli upp till Konsumentverket att, inom ramen för den myndighetsdialog som förs med regeringen, närmare bestämma vilket slags samarbete som behövs. Det är exempelvis tänkbart att Konsumentverket även skulle kunna bidra med ledamöter till de privata alternativa tvistlösningsnämnderna. Redan idag utser Konsumentverket två ledamöter i Nämnden för rättskyddsfrågor som ska företräda konsumentintresset.

## 12.20 Behörig myndighet

**Förslag:** Regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, ska vara behörig myndighet enligt direktivet och fullgöra de uppgifter som en behörig myndighet har enligt detta.

### 12.20.1 Direktivet

I artikel 18 anges att varje medlemsstat ska utse en eller flera behöriga myndigheter som ska fullgöra de uppgifter som åligger en behörig myndighet enligt direktivet. Vilka uppgifter som det handlar om framgår av artiklarna 19 och 20. Av dessa bestämmelser, som behandlas närmare nedan, framgår att den behöriga myndigheten bl.a. ska bedöma och godkänna tvistlösningsorgan enligt direktivet, och utöva viss tillsyn över de organ som godkänns.

Medlemsstaterna ska meddela kommissionen vilka behöriga myndigheter som har utsetts. Om flera myndigheter utses ska en av dem utses som kontaktpunkt i förhållande till kommissionen (artikel 18.1).

Kommissionen ska upprätta en förteckning över de behöriga myndigheterna och offentliggöra förteckningen i Europeiska unionens officiella tidning (artikel 18.2).

### 12.20.2 Svensk behörig myndighet

När det gäller frågan om vilken svensk myndighet som ska utses som behörig myndighet enligt direktivet, har vi till att börja med övervägt om uppgiften bör anförtros någon förvaltningsmyndighet.

Konsumentverket är förvaltningsmyndighet för konsumentfrågor och har det övergripande ansvaret för tillsyn över att konsumentskyddande lagstiftning följs. Det är därför naturligt att överväga om Konsumentverket borde utses till behörig myndighet enligt direktivet. Som vi har redogjort för i avsnitt 12.19, förekommer det en nära samverkan mellan Konsumentverket och ARN. Detta är någonting som lagstiftaren har bedömt vara nödvändigt för att myndigheterna på ett bra sätt ska kunna fullgöra sina respektive uppgifter (se t.ex. SOU 1978:40 s. 137 f.). Som har nämnts, inkluderar detta samarbete bl.a. att anställda vid Konsumentverket deltar i nämndavgöranden vid ARN. Genomförande av direktivet kräver även att Konsumentverket ska samarbeta och utbyta information med de privata branschnämnder som godkänns som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet (se avsnitt 12.19). Det är också av betydelse i sammanhanget att Konsumentverket har en övervakande roll i förhållande till näringsidkare, och att Konsumentombudsmannen har möjlighet att föra talan i gruppärenden vid ARN. Med hänsyn till den samverkan som Konsumentverket har med ARN, och kommer att ha med de privata branschnämnder som godkänns, och att verket dessutom inte intar en opartisk ställning i förhållandet mellan konsumenter och näringsidkare, skulle det vara olämpligt om Konsumentverket fattade beslut om godkännande av organen och utövade av tillsyn över dessa. Konsumentverket bör därför inte utses som svensk behörig myndighet enligt direktivet.

Vi har också övervägt om ARN skulle kunna anförtros uppgiften som behörig myndighet i förhållande till de privata tvistlösningsorganen som önskar bli godkända enligt direktivet. Vi menar att det är mindre lämpligt, särskilt med hänsyn till att ARN:s kompetensområde kommer att bestämmas delvis utifrån vilka andra tvistlösningsorgan som godkänns.

Enligt vår uppfattning finns det ingen annan förvaltningsmyndighet som kan komma i fråga som behörig myndighet enligt direktivet. Vi har exempelvis övervägt om Kammarkollegiet eller Tillväxtverket skulle kunna fylla den funktionen, men kommit fram till att uppgifterna för den behöriga myndigheten inte passar in i dessa myndigheters verksamhetsområden.

Mycket talar i stället för att regeringen bör fullgöra uppgiften som behörig myndighet enligt direktivet. Ett skäl för en sådan lösning är att det är regeringen som kommer att ha det yttersta ansvaret för att Sverige lever upp till direktivets krav på full tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter. Regeringen styr över vilket kompetensområde som tilldelas ARN, och kommer att behöva anpassa detta, beroende på vilka privata organ som kan godkännas enligt direktivet. Det är därför viktigt att regeringen har direkt insyn i de verksamheter som berörs och möjlighet att agera omgående om organen skulle brista i något avseende i förhållande till vad direktivet kräver. Regeringen är dessutom redan direkt involverad i andra frågor som rör ARN, genom att regeringen förordnar nämndens ordförande och externa avdelningsordförande. Mot den bakgrunden, anser vi att det är lämpligt att regeringen utses till behörig myndighet enligt direktivet. Regeringen bör samtidigt, om förhållandena i framtiden ändras, vid behov ha möjlighet att delegera uppgifterna till någon annan myndighet.

Sammanfattningsvis föreslår vi att regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, ska vara behörig myndighet enligt direktivet och fullgöra de uppgifter som en behörig myndighet har enligt detta.

Vi återkommer i avsnitt 12.24 till om utpekande av behörig myndighet bör ske i förordning eller i lag.

## 12.21 Godkännande av och tillsyn över tvistlösningsorgan

**Förslag och bedömning:** Frågor om godkännande av tvistlösningsorgan enligt direktivet avgörs av den behöriga myndigheten genom formella beslut. Detsamma gäller för frågor om att återkalla ett godkännande. Förutsättningarna för sådana beslut ska regleras i lag. Däremot behövs inga bestämmelser om hur själva godkännandeförfarandet ska gå till.

Skyldigheten enligt direktivet för godkända tvistlösningsorgan att förse den behöriga myndigheten med information ska framgå av lag.

Beslut rörande godkännande av tvistlösningsorgan enligt direktivet och återkallande av godkännande, kommer sannolikt inte att kunna angripas genom ansökan om rättsprövning.

### 12.21.1 Direktivet

*Godkännande av tvistlösningsorgan*

Enligt artikel 19.1 första stycket ska alternativa tvistlösningsorgan som avser att bli godkända enligt direktivet, lämna viss angiven information om sin verksamhet till den nationella behöriga myndigheten (artikel 19.1).

Den information som tvistlösningsorganen ska lämna till den behöriga myndigheten omfattar till att börja med uppgift om organets namn, kontaktuppgifter och webbadress (artikel 19.1 a) samt information om organens struktur och finansiering, inklusive information om de fysiska personer som ansvarar för tvistlösning, ersättning, mandatperiod och av vem de är anställda (artikel 19.1 b). Tvistlösningsorganen ska även förse den behöriga myndigheten med information om vilka förfaranderegler som tillämpas (artikel 19.1 c), organens avgifter, i förekommande fall (artikel 19.1 d), de alternativa tvistlösningsförfarandenas genomsnittliga längd (artikel 19.1 e) det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och på vilka det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras (artikel 19.1 f). Vidare ska tvistlösningsorganen redogöra för vilka typer av tvister som prövas av organet (artikel 19.1 g) och de grunder på vilka tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist (artikel 19.1 h). Slutligen ska ett tvistlösningsorganen som önskar bli godkänt, ge en motiverad förklaring till om det kan anses vara ett alternativt tvistlösningsorgan som omfattas av direktivet och om det uppfyller direktivets kvalitetskrav (artikel 19.1 i).

På grundval av i synnerhet den information som lämnas av tvistlösningsorganen enligt artikel 19, ska de nationella behöriga myndigheterna enligt artikel 20 bedöma om tvistlösningsorganen lever upp till de kvalitetskrav som framgår av direktivet. De behöriga myndigheterna ska också bedöma om tvistlösningsorganen lever upp till de nationella bestämmelser som genomför direktivet, inklusive

eventuella nationella bestämmelser som går längre än direktivets krav (artikel 20.1). De behöriga myndigheterna ska sedan upprätta en förteckning över de organ som anses leva upp till kraven (artikel 20.2 första stycket) och skicka förteckningen till kommissionen (artikel 20.2 andra stycket). Om de behöriga myndigheterna får meddelande om ändringar i den information som rör de alternativa tvistlösningsorganen, ska förteckningen uppdateras utan onödigt dröjsmål och uppgifterna i fråga meddelas kommissionen (artikel 20.2).

Kommissionen ska i sin tur upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som har anmälts av medlemsstaterna och offentliggöra förteckningen på sin webbplats och på ett varaktigt medium. Med varaktigt medium avses t.ex. i pappersform eller på nätet under vissa förutsättningar (se avsnitt 12.15.3). Kommissionen ska också uppdatera förteckningen, när den får meddelande om ändringar samt skicka förteckningen och uppdateringar av den till de behöriga myndigheterna (artikel 20.4).

De nationella behöriga myndigheterna ska vidare offentliggöra en konsoliderad förteckning över de alternativa tvistlösningsorganen på sin webbplats, genom att tillhandahålla en länk till relevant webbplats hos kommissionen. Dessutom ska varje behörig myndighet offentliggöra den konsoliderade förteckningen på ett varaktigt medium (artikel 20.5).

Utöver det ovan angivna, innehåller direktivet särskilda bestämmelser om godkännande av företagsinterna tvistlösningsorgan (artikel 6.3 och 19.2). Bestämmelserna om företagsinterna tvistlösningsorgan togs in i direktivet särskilt för att hantera frågor med anledning av det system med företagsintern tvistlösning som förekommer i Frankrike.

### *Tillsyn och återkallande av godkännande*

Enligt artikel 19.1 andra stycket ska de alternativa tvistlösningsorgan som godkänts utan onödigt dröjsmål meddela den behöriga myndigheten om de uppgifter som tvistlösningsorganen har lämnat som underlag för godkännande ändras.

Av artikel 19.3 följer vidare att medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen vartannat år lämnar information till de behöriga myndigheterna om sin verksamhet. Informationen ska omfatta antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsåg (artikel 19.3 a), procentandelen alternativa tvistlösningsförfar-

anden som avbröts innan ett resultat kunde nås (artikel 19.3 b), den genomsnittliga tid det tog att lösa de mottagna tvisterna (artikel 19.3 c) och i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt (artikel 19.3 d). Information ska även lämnas angående 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 (artikel 19.3 e). Vidare ska organen, i förekommande fall, bedöma hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister (artikel 19.3 f). De ska även, i förekommande fall, informera om den utbildning som ges till de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen (artikel 19.3 g). Slutligen ska organen lämna en utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är, och möjliga sätt att förbättra effektiviteten (artikel 19.3 h).

Om ett godkänt tvistlösningsorgan inte längre uppfyller direktivets krav, ska den behöriga myndigheten kontakta tvistlösningsorganet och ange vilka krav som tvistlösningsorganet inte uppfyller samt uppmana det att omedelbart uppfylla kraven. Om det alternativa tvistlösningsorganet efter en period om tre månader fortfarande inte uppfyller kraven, ska den behöriga myndigheten stryka organet från förteckningen över godkända alternativa tvistlösningsorgan och meddela kommissionen (artikel 20.2 tredje stycket).

### 12.21.2 Genomförande av direktivets bestämmelser om godkännande av och tillsyn över tvistlösningsorgan

*Frågor om godkännande av alternativa tvistlösningsorgan bör avgöras genom formella beslut*

Artikel 19.1 reglerar alltså vilka uppgifter som de tvistlösningsorgan som vill bli godkända som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet ska lämna till den behöriga myndigheten. Direktivet reglerar däremot inte hur själva förfarandet för godkännande av tvistlösningsorgan ska gå till. Så länge som direktivets krav på tillgång till tvistlösning vid godkända tvistlösningsorgan uppfylls, är det alltså upp till varje medlemsstat att införa ett godkännandeförfarande som passar in i respektive medlemsstats nationella rättskultur och normgivningsstruktur. Frågan är därför hur direktivets bestämmel-

ser om godkännande av tvistlösningsorgan bör genomföras i svensk rätt – särskilt om frågor angående godkännande av tvistlösningsorgan bör avgöras genom formella beslut av den behöriga myndigheten eller om det räcker med ett mer informellt förfarande.

Under vårt arbete med utredningen har det blivit tydligt att det kan finnas starka intressen inom näringslivet av att branschdrivna tvistlösningsorgan ska kunna godkännas enligt direktivet. Ett huvudskäl är att branschorgan inom vissa sektorer själva är angelägna om att ha bestämmande inflytande över hur den alternativa tvistlösningen anordnas, bl.a. för att deras särskilda kompetens och förhållanden inom branschen ska tas tillvara. En annan anledning till att näringslivet vill organisera tvistlösning, är att välrenommerade branschdrivna tvistlösningsorgan kan ha en positiv inverkan på konsumenternas förtroende för näringsidkare inom den aktuella sektorn, vilket kan gynna näringsidkarkollektivet inom branschen i fråga.

Godkännande enligt direktivet kommer inte att vara en förutsättning för att branschdrivna tvistlösningsorgan ska kunna bedriva sin verksamhet (se avsnitt 12.4.2). Att ett tvistlösningsorgan blir godkänt och förtecknat enligt direktivet kommer däremot att ha betydelse för i vilken utsträckning som konsumenter kommer att använda det enskilda tvistlösningsorganet. Konsumenter kommer nämligen att styras till de godkända tvistlösningsorganen, dels eftersom näringsidkare kommer att vara skyldiga att lämna information till konsumenter om de godkända organen (se artikel 13 och avsnitt 12.15), dels genom att information om godkända organ kommer att ges allmän spridning via olika kanaler (se artikel 15 och avsnitt 12.17). Själva godkännandet kommer alltså i många fall rent praktiskt att vara en förutsättning för att det ska vara meningsfullt att ha ett branschdrivet tvistlösningsorgan. Den behöriga myndighetens bedömning kommer därmed ha stor betydelse för enskilda organ och branschorganisationer. Detta är också någonting som har bekräftats vid utredningens diskussioner med aktuella branschorgan. Det är därför vår bedömning att den behöriga myndighetens beslut om att godkänna eller inte godkänna ett tvistlösningsorgan kommer att ha stor praktisk betydelse för branschorganets möjligheter att bedriva sin verksamhet – även om godkännandet inte är en legal förutsättning för detta. Besluten har därmed sådan betydelse för de tvistlösningsorgan och branschorganisationer som berörs, att frågorna bör avgöras genom formella beslut av den behöriga myndigheten (jfr. prop. 2012/13:179 s. 9).

*Förutsättningarna för godkännande av tvistlösningsorgan bör regleras i lag*

För att godkännandeförfarandet ska bli transparant och förutsägbart för de tvistlösningsorgan och organisationer som berörs, bör förutsättningarna för godkännande författningsregleras. Som vi har utvecklat ovan kan beslut om att ett tvistlösningsorgan ska eller inte ska godkänns få stor praktisk betydelse för tvistlösningsorganet i fråga och för det branschorgan som driver organet. Enligt vår bedömning är det därför lämpligt att förutsättningarna för godkännande regleras i lag (jfr 8 kap. 2 § 2 regeringsformen). Av de nya lagbestämmelser som införs angående godkännande av tvistlösningsorgan, bör det också framgå uttryckligen att frågor om godkännande av tvistlösningsorgan ska avgöras genom formella beslut av den behöriga myndigheten.

I avsnitt 12.24 nedan återkommer vi till frågan om de nya lagbestämmelserna bör införas i befintlig lagstiftning eller i en ny lag.

*De närmare förutsättningarna för godkännande och godkännandeförfarandet*

Av de nya bestämmelserna ska det till att börja med framgå att ett tvistlösningsorgan som vill bli godkänt, ska ansöka om detta hos den behöriga myndigheten. Vidare ska det anges vad en sådan ansökan ska innehålla, nämligen de uppgifter om tvistlösningsorganets verksamhet som anges i artikel 19.1.

Det bör vidare framgå vilka bedömningsgrunder som ska tillämpas när den behöriga myndigheten ska bestämma om ett tvistlösningsorgan kan godkännas enligt direktivet. I det avseendet, följer det av direktivet att den behöriga myndigheten ska bedöma om ett tvistlösningsorgan lever upp till kraven enligt detta. Den bedömningen ska göras på grundval av den information om tvistlösningsorganets verksamhet som uppges i ansökan. Därutöver anser vi att den svenska behöriga myndigheten, som vi föreslår ska vara regeringen, ska ha möjlighet att bedöma om det är lämpligt att ett visst privat tvistlösningsorgan godkänns. En sådan bedömning skulle exempelvis kunna göras utifrån konsumentpolitiska överväganden, eftersom det svenska systemet, enligt våra förslag, ska vara konstruerat så att ARN prövar alla konsumenttvister som omfattas av direktivet, förutom sådana tvister som i stället prövas av godkända branschdrivna

tvistlösningsnämnder (se avsnitt 12.4.2). Det skulle t.ex. kunna vara så att en privat branschnämnd vill ta över tvistlösningen inom ett område där ARN redan är väl etablerad och har förtroende hos både konsumenter och näringsidkare. Regeringen har då att överväga om det är lämpligt att ändra den rådande ordningen genom att inskränka ARN:s behörighet och överlämna tvistlösningen på området i fråga till den till den privata branschnämnden, alternativt om det är lämpligare att inte godkänna den privata nämnden.

För att säkerställa att den behöriga myndigheten kan få det underlag som behövs för att ta ställning till om ett tvistlösningsorgan ska godkännas eller inte, ska det vidare föreskrivas att myndigheten från sökanden får begära in de ytterligare uppgifter som behövs för att pröva en ansökan.

När det sedan gäller hur själva godkännandeförfarandet ska gå till, konstaterar vi att även om förvaltningslagen inte formellt sett gäller i regeringsärenden, följs i möjligaste mån de principer som kommer till uttryck i lagen, t.ex. när det gäller jäv, motivering av och underrättelse av beslut.[27] I regeringens ärendehandläggning gäller vidare regeringsformens allmänna krav på legalitet, objektivitet och likabehandling (1 kap. 1 och 9 §§). Regeringsformens krav innebär att formaliteterna kring godkännandeförfarandet måste gå till så att sökande tvistlösningsorgan behandlas objektivt och opartiskt (jfr prop. 2008/09:187 s. 81). Eftersom principerna i förvaltningslagen och regeringsformen alltså redan tillämpas vid regeringens ärendehantering bör det inte införas någon särskild reglering av formerna för godkännandeförfarandet och beslut av den behöriga myndigheten.

### *Tillsyn över tvistlösningsorganen*

De tvistlösningsorgan som godkänns, ska enligt direktivet regelbundet förse den behöriga myndigheten med information om sin verksamhet, så att myndigheten kan utöva tillsyn över att de fortsätter att leva upp till direktivets krav.

Tvistlösningsorganen ska till att börja med, enligt direktivets artikel 19.1 andra stycket, underrätta den behöriga myndigheten om de uppgifter som legat till grund för godkännandet ändras. Därutöver anges i artikel 19.3 att medlemsstaterna ska se till att tvist-

[27] Se Hellners/Malmqvist, *Förvaltningslagen med kommentarer* (31 maj 2010, Zeteo), kommentaren till 1 §.

lösningsorganen vartannat år förse den behöriga myndigheten med verksamhetsrapporter, dvs. rapporter med detaljerad information om hur verksamheten bedrivs. Vad dessa verksamhetsrapporter ska innehålla framgår närmare i artikeln.

Det kommer visserligen vara frivilligt för nämnderna att leva upp till direktivets krav, men underlåtenhet att lämna information till den behöriga myndigheten kommer att kunna leda till att godkännandet återkallas (se nedan). Skyldigheten för godkända tvistlösningsorgan att lämna information till den behöriga myndigheten bör därför framgå av de nya lagbestämmelserna.

Tvistlösningsorganenen skyldighet att underrätta den behöriga myndigheten om de uppgifter som legat till grund för godkännandet ändras (artikel 19.1 andra stycket) bör framgå uttryckligen, eftersom det är någonting som ska göras på tvistlösningsorganens eget initiativ.

För att underlätta administrationen för de godkända alternativa tvistlösningsorganen, bör det däremot vara upp till den behöriga myndigheten att se till att tvistlösningsorganen vartannat år förser myndigheten med verksamhetsrapporter enligt direktivet (artikel 19.3). För att tydliggöra detta, bör det föreskrivas dels att den behöriga myndigheten ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen lämnar sådana verksamhetsrapporter, dels att tvistlösningsorganen är skyldiga att förse den behöriga myndigheten med sådan information om sin verksamhet som myndigheten begär.

### *Återkallande av godkännande*

Av direktivet följer att, om den behöriga myndigheten bedömer att ett godkänt tvistlösningsorgan inte längre lever upp till de krav som ställts upp för godkännande, ska myndigheten återkalla godkännandet för tvistlösningsorganet. Innan ett godkännande återkallas, ska tvistlösningsorganet, enligt direktivet, ges tre månader att vidta rättelse (se artikel 20.2 tredje stycket).

Ett beslut om återkallat godkännande kommer, på samma sätt som ett beslut om att inte godkänna ett tvistlösningsorgan, ha stor praktisk betydelse för det enskilda tvistlösningsorgan som berörs. Det är därför vår bedömning att även denna fråga ska avgöras genom ett formellt beslut av den behöriga myndigheten, och att det ska framgå av de nya lagbestämmelserna under vilka förhållanden som ett godkännande ska återkallas.

För det första bör det, enligt vad som krävs i direktivet, föreskrivas att ett godkännande ska återkallas om tvistlösningsorganet inte längre lever upp till de krav som ställts upp för godkännande. För att systemet med den behöriga myndighetens tillsyn över de godkända tvistlösningsorganen ska fungera, bör även underlåtelse av ett godkänt tvistlösningsorgan att lämna information om sin verksamhet enligt vad som föreskrivs i lagen, föranleda att godkännandet dras tillbaka. Av våra överväganden i kapitel 13, avsnitt 13.2.1, framgår att ett fortsatt godkännande också kommer att kräva att tvistlösningsorganen uppfyller vissa krav enligt förordningen.

Av de nya bestämmelserna ska det vidare, enligt vad som föreskrivs i direktivet, framgå att ett godkänt tvistlösningsorgan som brister i något ovan angivet avseende, ska ges tre månader att rätta bristen, innan godkännandet återkallas. Ett godkännande bör, enligt vår uppfattning, vidare bara återkallas om bristen inte är oväsentlig. Även detta bör följa uttryckligen av de nya bestämmelserna.

### *Beslut att inte godkänna ett tvistlösningsorgan eller dra tillbaka ett godkännande kommer inte kunna angripas*

Beslut om godkännande av alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet ska enligt vårt förslag fattas av regeringen som behörig. Den enda möjligheten att angripa ett regeringsbeslut är att ansöka om rättsprövning enligt lagen (2006:304) om rättsprövning av vissa regeringsbeslut. Det är Högsta förvaltningsdomstolen som prövar ansökningar om rättsprövning. Det behövs ingen uttrycklig författningsbestämmelse för att det ska vara möjligt att angripa ett regeringsbeslut genom ansökan om rättsprövning. En förutsättning för rättsprövning är däremot att beslutet rör en enskilds civila rättigheter eller skyldigheter i den mening som avses i Europakonventionens artikel 6.1 (se 1 § och prop. 2005/06:56 s. 11 f.).

Beslut om att inte godkänna ett tvistlösningsorgan, eller att dra tillbaka ett godkännande, kommer visserligen att ha stor praktisk betydelse för organen i fråga och för de branschorganisationer som driver organen. Samtidigt är ett godkännande enligt direktivet inte en förutsättning för att tvistlösningsorgan ska kunna bedriva sin verksamhet. Enligt vår bedömning rör därför beslut i frågor om godkännande eller tillbakadragande av godkännande, sannolikt inte sådana civila rättigheter som kan bli föremål för rättsprövning. Om

detta skulle bli aktuellt blir det förstås en fråga för Högsta förvaltningsdomstolen att ta ställning till.

Om regeringen i framtiden skulle utse en förvaltningsmyndighet att vara behörig myndighet enligt direktivet, kommer det att bli fråga om ett förvaltningsbeslut som kan överklagas till förvaltningsdomstol enligt 22 a § förvaltningslagen (1986:223).

## 12.22 Slutbestämmelser

**Bedömning**: Inga lagstiftningsåtgärder krävs med anledning av direktivets slutbestämmelser.

I artiklarna 22–28 finns direktivets slutbestämmelser.

I artiklarna 22 och 23 föreskrivs att vissa justeringar ska göras i bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 om konsumentskyddssamarbete och i bilagan till direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbudsföreläggande för att skydda konsumenternas intressen. I båda fallen handlar det om tillägg till förteckningar i dessa EU-rättsakter som möjliggör anmälningar om förbudsföreläggande på grund av överträdelse av direktivet.

Enligt artikel 24 ska medlemsstaterna senast den 9 juli 2015 förse kommissionen med en förteckning över de konsumentcentrum som har utsetts att bistå konsumenter med gränsöverskridande tvister och de behöriga myndigheter som utsetts för att övervaka efterlevnaden av direktivet. Senast den 9 januari 2016 ska medlemsstaterna även sända en första förteckning över de tvistlösningsorgan som avser att bli godkända enligt direktivet.

Enligt artikel 26 ska kommissionen senast den 9 juli 2019 och därefter vart fjärde år lägga fram en rapport om tillämpningen av direktivet för Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén. I rapporten ska utvecklingen och användningen av alternativa tvistlösningsorgan och konsekvenserna för konsumenter och näringsidkare beaktas. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av direktivet.

Några lagstiftningsåtgärder är inte nödvändiga med anledning av de nu nämnda bestämmelserna.

## 12.23 Direktivets förhållande till andra EU-rättsakter

**Bedömning:** Direktivets bestämmelser om förhållandet till andra EU-rättsakter kräver inga lagstiftningsåtgärder.

Artikel 3 reglerar direktivets förhållande till andra EU-rättsakter. Enligt artikeln ska bestämmelserna i direktivet ha företräde framför bestämmelser i andra unionsakter som rör förfaranden utanför domstol som inleds av en konsument mot en näringsidkare om det föreligger konflikt mellan dessa. Andra EU-rättsakter som innehåller bestämmelser om alternativ tvistlösning för konsumenttvister finns t.ex. på finans- och försäkringsområdet, när det gäller e-handel, beträffande rättigheter för flyg- och tågpassagerare samt på telekomsidan. Kommissionen har gått igenom de EU-rättsakter som innehåller sådana bestämmelser och funnit att det inte föreligger någon konflikt.[28]

Artikeln anger vidare att direktivet inte ska påverka tillämpningen av direktiv 2008/52/EG om vissa aspekter på medling på privaträttens område. Detta direktiv är genomfört i svensk rätt genom lag (2011:860) om medling i vissa privaträttsliga tvister. Bestämmelsen innebär att genomförande av nu aktuellt direktiv inte påverkar tillämpningen av den lagen.

Direktivet ska även tillämpas utöver bestämmelser som ingår i andra unionsakter och som innebär att näringsidkare ska lämna information till konsumenter om alternativ tvistlösning. Bestämmelser i svensk rätt som genomför sådana regler i EU-direktiv finns bl.a. i lag (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt, distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) och i ellagen (1997:857).

I det här sammanhanget finns det också anledning att påtala att flera olika EU-rättsakter innehåller krav på tillgång till alternativ tvistlösning. Exempel på sådana bestämmelser finns i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 260/2012 av den 14 mars 2012 om antagande av tekniska och affärsmässiga krav för betalningar och autogireringar i euro och om ändring av förordning (EG) nr 924/2009. Dessa bestämmelser innebär i regel en generell skyldighet för medlemsstaterna att se till att det finns organ för alternativ tvistlösning. Hur långt skyldigheten att tillhandahålla sådana organ sträcker sig, och vilka krav som ska ställas på organen,

[28] Kommissionens uppgift till medlemsstaterna vid expertgruppsmöte den 25 juni 2013.

har preciserats i det nu aktuella direktivet (se prop. 2013/14:84, s. 20). Allmänna krav i andra EU-direktiv om tillgång till alternativ tvistlösning har därmed ingen inverkan på tillämpningen av direktivets bestämmelser om exempelvis tillåtna beloppsgränser och andra avvisningsgrunder.

## 12.24 En ny lag om alternativ tvistlösning för konsumenter

**Förslag:** Direktivet genomförs i svensk rätt huvudsakligen genom en ny lag om alternativ tvistlösning för konsumenter.

Direktivet medför, som framgått ovan, att nya bestämmelser behöver införas i svensk rätt.

Till att börja med innehåller direktivet regler som tar sikte på kvaliteten hos själva förfarandet och verksamheten vid de tvistlösningsorgan som omfattas av direktivet. Dessa bestämmelser berör ARN, liksom de branschnämnder som kan komma att godkännas som tvistlösningsorgan enligt direktivet. Direktivet innehåller även vissa bestämmelser som berör Konsumentverket, och som kräver tillägg till förordningen med instruktion för verket. Att de anpassningar som gäller ARN och Konsumentverket kan åstadkommas genom tillägg till och ändringar i förordningarna med instruktion för myndigheterna, har redan framgått.

Direktivet innehåller därutöver andra bestämmelser som kräver att nya författningsbestämmelser införs. Det handlar om bestämmelser rörande skyldighet för näringsidkare att informera konsumenter om alternativ tvistlösning (se avsnitt 12.15) och inverkan av alternativ tvistlösning på preskriptions- och talefrister (se avsnitt 12.14). Även förfarandet för godkännande av och tillsyn över tvistlösningsorgan enligt direktivet måste författningsregleras (se avsnitt 12.21).

Vi har redan angett att bestämmelser om förfarandet för godkännande av och tillsyn över tvistlösningsorgan enligt vår bedömning bör införas i lag (se avsnitt 12.21.2). Även de nya bestämmelserna om näringsidkares informationsskyldighet och inverkan av alternativ tvistlösning på preskriptions- och talefrister, bör framgå av lag, eftersom de innebär rättigheter och skyldigheter för enskilda. Frågan är om det bör införas en ny lag om alternativ tvistlösning

för konsumenter eller om nödvändig reglering kan genomföras i befintlig lagstiftning.

Vi kan till att börja med konstatera att det i svensk rätt inte finns någon generell lag eller annan sammanhållen reglering av frågor som rör tvistlösning utanför domstol. De lagar som finns angående utomrättslig tvistlösning är sådana som reglerar väldigt specifika tvistlösningsförfaranden, t.ex. skiljemannalagen och lagen om medling i vissa privaträttsliga tvister. Eftersom dessa tvistlösningsmodeller helt saknar samband med den alternativa tvistlösning som bedrivs av ARN och andra reklamationsnämnder, är det inte aktuellt att föra in de nya bestämmelserna där.

Reglerna om näringsidkares informationsskyldighet är av marknadsrättslig natur, och skulle visserligen kunna föras in i marknadsföringslagen. Samtidigt är det också en vedertagen lagstiftningsteknik att föra in marknadsrättsliga bestämmelser om informationsskyldighet för näringsidkare i annan lagstiftning (se avsnitt 12.15.5). Det skulle därför vara i överensstämmelse med den lagstiftningstekniken att ta in bestämmelser om näringsidkares informationsskyldighet i en särskild lag.

Bestämmelserna om preskriptionstider och talefrister behandlar det civilrättsliga förhållandet mellan konsumenter och näringsidkare, och skulle därför inte kunna placeras i marknadsföringslagen. Den ordning som vi föreslår när det gäller alternativ tvistlösnings inverkan på preskriptionstider, innebär inte heller att tvistlösningen leder till något regelrätt preskriptionsavbrott (se avsnitt 12.14.2). Därför passar bestämmelsen om preskription inte heller in i preskriptionslagen. Dessutom bör frågor om talefrister och preskription vid alternativ tvistlösning få en enhetlig lösning i den betydelsen att de bör tas in i samma lag (jfr prop. 2010/11:128 s. 64). Även om bestämmelsen om preskription skulle kunna placeras i preskriptionslagen, skulle det inte vara lämpligt att placera bestämmelser om talefrister i preskriptionslagen.

Av det ovan angivna framgår att det saknas en naturlig placering i befintlig lagstiftning för flertalet av de bestämmelser som måste införas i svensk rätt med anledning av direktivet. Med hänsyn härtill, och för att lagstiftningen ska bli så överskådlig, tydlig och lättillgänglig som möjligt, bör de nya lagbestämmelserna om alternativ tvistlösning ges en sammanhållen reglering. Vi föreslår därför att en det införs en ny lag om alternativ tvistlösning för konsumenter. För att regleringen ska bli överskådlig, bör alla bestämmelser som rör tvistlösning enligt direktivet och förordningen samlas i den nya

lagen. I lagen bör det alltså även tas in en bestämmelse om utpekande av behörig svensk myndighet, även om detta är någonting som i och för sig skulle kunna göras i förordning.

I den nya lagen ska även föras in de bestämmelser som behövs för komplettering av förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister. Vilka bestämmelser det handlar om framgår av våra överväganden i kapitel 13.

Tillämpningsområdet för den nya lagen ska vara begränsat till sådan tvistlösning utanför domstol i konsumentförhållanden som avses i direktivet och förordningen.

I den nya lagen kommer det att krävas att några för lagens tillämpning viktiga begrepp definieras. I avsnitt 12.5.4 har vi redan konstaterat att direktivets definition av begreppen *konsument* och *näringsidkare* stämmer överens med vad som gäller enligt svensk konsumenträttslig lagstiftning. Dessa begrepp bör därför ges samma innebörd i den lagen, som i svensk konsumeträttslig lagstiftning i övrigt (se t.ex. 1 § konsumentköplagen [1990:932]). När det särskilt gäller begreppet *alternativt tvistlösningsorgan* som används i direktivet, anser vi att begreppet *alternativ tvistlösningsnämnd* gör sig språkligt bättre i lagstiftningssammanhang. Vi anser därför att detta begrepp bör användas i den nya lagen.

## 12.25 Ikraftträdande

Frågan om när de bestämmelser som föreslås för att genomföra direktivet ska träda i kraft, behandlas i kapitel 17.

# 13 Kompletterande bestämmelser till förordningen

## 13.1 Inledning

### 13.1.1 Förordningen om alternativ tvistlösning online vid konsumenttvister

Som vi inledningsvis har beskrivit i kapitel 9, har EU-kommissionen som komplement till direktivet, även antagit en förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister. Tanken är att förordningen och direktivet ska komplettera varandra. Genomförandet av direktivet ska göra alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet tillgängliga i hela EU för alla konsumentklagomål vid avtalstvister i samband med försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster. Förordningen ska säkerställa att konsumenter har tillgång till en europeisk onlineplattform som hjälper dem att komma i kontakt med ett behörigt alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet, när tvister har uppstått mellan konsumenter och näringsidkare vid e-handel, särskilt gränsöverskridande e-handel.

I kapitel 9 har vi redogjort för innehållet i samtliga bestämmelser i förordningen. I det här avsnittet behandlar vi bara de artiklar i förordningen som vi, enligt vad som anges nedan, anser kräver kompletterande nationella lagstiftningsåtgärder.

### 13.1.2 EU-förordningar är bindande och direkt tillämpliga

EU-förordningar är, i enlighet med artikel 288 andra stycket i Fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, till alla delar bindande och direkt tillämpliga i alla medlemsstater. De ska tillämpas av domstolar och myndigheter i medlemsstaterna som direkt gällande rätt och de kan åberopas av enskilda (fysiska eller juridiska personer).

I den mån förordningar medför skyldigheter för enskilda kan skyldigheterna också göras gällande mot enskilda.[1]

En EU-förordning får inte inkorporeras eller transformeras till nationell rätt och medlemsstaterna får inte utfärda bestämmelser i sådana frågor som regleras i förordningen. Det förekommer samtidigt att EU-förordningar innehåller bestämmelser av direktivliknande karaktär som innebär en uppmaning till medlemsstaterna att anta nationella bestämmelser i vissa frågor för att i något avseende fylla ut förordningen. En förordning kan också innehålla en upplysning om att medlemsstaterna får göra undantag från den. En EU-förordning hindrar vidare inte att en medlemsstat inför regler av verkställande karaktär. Exempelvis kan det behövas nationella regler om vilken myndighet som ska ansvara för tillämpningen av förordningens bestämmelser. Medlemsstaterna är vidare skyldiga att se till att det finns bestämmelser som gör att en EU-förordning kan tillämpas i praktiken och få effektivt genomslag. I detta syfte kan det t.ex. behöva införas administrativa och processuella regler.

### 13.1.3 Det behövs kompletterande bestämmelser till förordningen

EU-förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister trädde i kraft den 7 juli 2013 och den ska tillämpas fullt ut från den 9 januari 2016. Förordningen är alltså bindande och direkt tillämplig i Sverige.

Enligt förordningen har medlemsstaterna ingen möjlighet att göra undantag från den. Det finns alltså ingen möjliget för svensk del att införa bestämmelser som begränsar förordningens tillämpningsområde.

Förordningen innehåller vissa bestämmelser som vi bedömer kräver kompletterande nationella åtgärder. I det följande redovisar vi våra överväganden när det gäller de bestämmelser i förordningen som kräver kompletterande nationell lagstiftning. Vi föreslår också den lagstiftning som vi bedömer behövs.

[1] En rättsakt som har antagits av en gemenskapsinstitution inte göras gällande mot fysiska och juridiska personer i en medlemsstat innan de har getts möjlighet att ta del av rättsakten genom att den har offentliggjorts i Europeiska unionens officiella tidning i vederbörlig ordning (se EU-domstolens mål C-345/06 Gottfried Heinrich).

## 13.2 Förslag till bestämmelser som ska komplettera förordningen

### 13.2.1 Krav på alternativa tvistlösningsorgan

**Förslag**: Av den nya lagen om alternativ tvistlösning ska det framgå att den behöriga svenska myndigheten ska återkalla godkännandet för ett tvistlösningsorgan som har godkänts enligt lagen, om tvistlösningsorganet inte fullgör sina skyldigheter enligt förordningen.

*Förordningen*

Förordningen ställer upp vissa krav som ska gälla för sådana alternativa tvistlösningsorgan som har godkänts och anmälts till EU-kommissionen enligt direktivet, och som därmed ska hantera sådana konsumenttvister som anmäls via onlineplattformen enligt förordnigen (se artiklarna 20.2, 20.4 och 5.2 e i direktivet). De krav som gäller för de godkända alternativa tvistlösningsorganen, framgår av artikel 9.7 och artikel 10 i förordningen.

Enligt artikel 9.7 ska ett alternativt tvistlösningsorgan som har tagit emot ett klagomål från onlineplattformen, utan dröjsmål informera parterna om huruvida det kan hantera tvisten eller ska avvisa den (med hänvisning till någon avvisningsgrund som är tillåten enligt artikel 5.4 i direktivet). Det alternativa tvistlösningsorgan som har ansett sig behörigt att hantera tvisten ska enligt artikeln också informera parterna om sina förfaranderegler och, i tillämpliga fall, om kostnaderna för tvistlösningsförfarandet.

Enligt artikel 10 i förordningen ska vidare ett alternativt tvistlösningsorgan som har ansett sig behörigt att hantera en tvist som har vidarebefordrats till det via onlineplattformen fullgöra vissa skyldigheter och leva upp till vissa krav med hänsyn till själva förfarandet. Tvistlösningsorganet ska till att börja med slutföra det alternativa tvistlösningsförfarandet inom den tidsfrist som avses i artikel 8 e i direktivet. Som har utvecklats i avsnitt 12.10.4, tolkar vi direktivet så att tidsfristen för avgörande av tvister är 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande av det alternativa tvistlösningsorganet. Tvistlösningsorganet ska också utan dröjsmål informera onlineplattformen om

- vilket datum som ärendet togs emot,
- föremålet för tvisten,
- datum för slutförande av det alternativa tvistlösningsförfarandet och
- resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet.

Enligt samma artikel får ett alternativt tvistlösningsorgan inte kräva att parterna eller deras ombud är fysiskt närvarande vid tvistlösningsförfarandet, såvida inte dess förfaranderegler föreskriver en sådan möjlighet och parterna är överens om att närvara. Den sistnämnda bestämmelsen är inte tillämplig på svenska förhållanden, eftersom varken ARN eller de privata branschnämnder som kan komma i fråga för godkännande enligt direktivet, ger parter någon möjlighet till muntlig förhandling.

Enligt artikel 15, jämfört med artikel 4.1, i förordningen ska de nationella myndigheter som har utsetts till behöriga myndigheter enligt artikel 18 i direktivet övervaka om de alternativa tvistlösningsorganen fullgör sina skyldigheter enligt förordningen.

*Tillämpning på svenska förhållanden*

Enligt direktivet, ska den behöriga svenska myndigheten utöva tillsyn över att de tvistlösningsorgan som har godkänts enligt direktivet lever upp till kraven enligt direktivet och de övriga krav som ställts upp för godkännande. Om ett godkänt tvsistlösningsorgan inte längre lever upp till kraven, ska den behöriga myndigheten enligt direktivet återkalla godkännandet (artikel 20.2 tredje stycket). Av artikel 15 i förordningen följer att den behöriga myndigheten även ska övervaka att tvistlösningsorganen uppfyller sina skyldigheter enligt förordningen.

Direktivet kräver att godkända tvistlösningsorgan ska hantera tvister som anmäls via onlineplattformen enligt förordningen (se artikel 5.2 e). Att tvistlösningsorganen också uppfyller de krav som gäller enligt förordningen för hantering av sådana tvister (artiklarna 9.7 och 10), är därför också en förutsättning för att ett godkänt alternativt tvistlösningsorgan ska få behålla sitt godkännande.

Som vi har angett i avsnitt 12.21.2 ovan, anser vi att de förutsättningar som gäller för godkännande och återkallande av godkännande enligt direktivet ska framgå av den nya lagen om alternativ tvistlösning (se avsnitt 12.24). Av den nya lagen bör det där-

med framgå att ett godkännande kan återkallas om ett tvistlösningsorgan inte uppfyller skyldigheterna enligt förordningen. Detta kommer då att gälla såväl för ARN, som för de privata branschnämnder som godkänts enligt direktivet.

### 13.2.2 Den behöriga myndighetens roll

**Förslag**: I den nya lagen om alternativ tvistlösning föreskrivs att den myndighet som utsetts till behörig myndighet enligt direktivet också ska fullgöra de skyldigheter som åligger den behöriga myndigheten enligt förordningen.

*Förordningen*

Enligt artikel 15 (jämfört med artikel 4.1 l i förordningen och artikel 18 i direktivet) gäller, som redan har framgått, att den nationella myndighet som utsetts till behörig myndighet enligt direktivet ska övervaka att de alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i den medlemsstaten fullgör sina skyldigheter enligt förordningen.

*Tillämpning på svenska förhållanden*

I avsnitt 12.24 ovan, har vi föreslagit att den svenska behöriga myndigheten – enligt vårt förslag regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer – ska pekas ut genom en bestämmelse i den nya lagen om alternativ tvistlösning. Vi har också föreslagit att det i den nya lagen ska föreskrivas att den behöriga myndigheten ska fullföra de skyldigheter som en behörig myndighet har enligt direktivet. I lagen bör det, på liknande sätt, även uttryckligen anges att den behöriga myndigheten ska fullgöra de skyldigheter som en behörig myndighet har enligt förordningen. På så sätt blir det tydligt att den behöriga myndigheten även har det ansvaret. Vilka skyldigheter det är framgår i artikel 15 i förordningen, och det handlar alltså om att den behöriga myndigheten ska övervaka att de svenska alternativa tvistlösningsorganen fullgör sina skyldigheter enligt förordningen. Som framgått ovan, är följden om ett tvistlösningsorgan inte fullgör de skyldigheterna, att tvistlösningsorganets godkännande kan återkallas. Den behöriga myndigheten ska enligt förordningen också tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen (artikel 14.5).

### 13.2.3 Näringsidkares information till konsumenter och sanktioner vid utebliven information

**Förslag**: I den nya lagen om alternativ tvistlösning införs en upplysningsbestämmelse om att förordningen innehåller skyldigheter för näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel med konsumenter att lämna information om onlineplattformen.

I lagen införs vidare en materiell bestämmelse om att marknadsföringslagens sanktionssystem, förutom bestämmelserna om marknadsstörningsavgift, ska tillämpas om näringsidkare inte fullgör sin informationsskyldighet enligt förordningen.

*Förordningen*

Förordningen innehåller, i artikel 14, särskilda bestämmelser om informationsskyldighet för näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel. Alla sådana näringsidkare ska enligt förordningen tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen på sina webbplatser (artikel 14.1). Denna ska vara lättillgänglig för konsumenterna. Enligt förordningen gäller en något mer långtgående informationsskyldighet för näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel och som är skyldiga att, eller frivilligt har åtagit sig att, använda alternativ tvistlösning vid konsumenttvister. För sådana näringsidkare gäller att de måste tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen på sina webbplatser och, om erbjudandet görs via e-post, i det e-postmeddelandet. Informationen ska i tillämpliga fall också tillhandahållas i näringsidkarens allmänna villkor för köpe- och tjänsteavtal online (artikel 14.2).

*Tillämpning på svenska förhållanden*

Som framgått ovan, kommer förordningens informationsbestämmelser att gälla som svensk rätt och därmed vara direkt tillämpliga i förhållande till näringsidkare som är verksamma här. Förordningen innehåller däremot en skyldighet för medlemsstaterna att anta nationella bestämmelser angående sanktioner för överträdelse av förordningen (artikel 18). Det innebär att Sverige måste införa bestämmelser om sanktioner för näringsidkare som underlåter att lämna information om onlineplattformen till konsumenter i enlighet med vad föreskrivs i förordningen.

På liknande sätt som när det gäller sanktioner för näringsidkare som inte lämnar sådan information som föreskrivs i direktivet, bör detta ske genom att det marknadsrättsliga sanktionssystemet, förutom bestämmelserna om marknadsstörningsavgift, görs tillämpligt. I den delen hänvisar vi till våra överväganden i avsnitt 12.15.5.

Bestämmelsen om sanktioner för näringsidkare som underlåter att lämna information om onlineplattformen enligt förordningen bör, på samma sätt som vi föreslår när det gäller sanktioner för underlåtelse att lämna information enligt direktivet, framgå av den nya lagen om alternativ tvistlösning (se avsnitt 12.24).

Enligt vår uppfattning bör det, i anslutning till sanktionsbestämmelsen i den nya lagen, införas en bestämmelse av upplysningskaraktär där det framgår att förordningen innehåller bestämmelser om informationsskyldighet för näringsidkare. Vi bedömer att en sådan bestämmelse krävs för att lagstiftningen ska bli tydlig och lättillämpad för de näringsidkare som berörs.

### 13.2.4 Kontaktpunkt för tvistlösning online

**Förslag**: Genom tillägg till förordningen med instruktion för Konsumentverket, föreskrivs att verket ska vara kontaktpunkt enligt förordningen, och fullgöra de uppgifter som åligger en kontaktpunkt enligt denna. Uppgiften bör utföras av Konsument Europa.

*Förordningen*

Enligt artikel 7 i förordningen ska varje medlemsstat utse en kontaktpunkt för tvistlösning online och lämna dess namn och kontaktuppgifter till kommissionen. Medlemsstaterna får enligt artikeln överlåta ansvaret för kontaktpunkterna för tvistlösning online till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum (ECC, i Sverige Konsument Europa), till konsumentorganisationer eller till ett annat organ (artikel 7.1).

Av artikeln, i de delar den är relevant för svenska förhållanden, följer att kontaktpunkterna för tvistlösning online ska bistå vid lösning av tvister som rör klagomål som lämnas in genom onlineplattformen. Det ska göra genom att bl.a. på begäran underlätta kommunikationen mellan parterna och det behöriga alternativa

tvistlösningsorganet. Enligt artikeln kan det ske exempelvis genom att kontaktpunkten bistår vid inlämnande av klagomålet, lämnar allmän information till parterna och de alternativa tvistlösningsorganen om gällande konsumenträttigheter i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal i den medlemsstat där kontaktpunkten finns, lämnar information om hur onlineplattformen för tvistlösning online fungerar, informerar parterna om de förfaranderegler som tillämpas av aktuella alternativa tvistlösningsorgan, eller informerar den klagande parten om andra sätt att få rättelse om en tvist inte kan lösas genom onlineplattformen (artikel 7.2 a).

Enligt artikeln ska vidare kontaktpunkten på grundval av de praktiska erfarenheterna från fullgörandet av sina uppgifter vartannat år lägga fram en verksamhetsrapport för kommissionen och medlemsstaterna (artikel 7.2 b).

Kontaktpunkterna ska också ingå i ett nätverk av kontaktpunkter som ska inrättas av kommissionen (artiklarna 7.5 och 7.6).

### *Tillämpning på svenska förhållanden*

Eftersom förordningen innebär en skyldighet för medlemsstaterna att utse en kontaktpunkt för tvistlösning online, måste en sådan kontaktpunkt utpekas.

Konsument Europa, som är en självständig enhet hos Konsumentverket, erbjuder redan i dag personlig rådgivning till konsumenter vid handel över gränserna inom EU (samt Norge och Island). Konsument Europa är en del av nätverket European Consumer Centres Network (ECC-Net) (se avsnitt 5.3). I uppgifterna för Konsument Europa ingår bl.a. att lämna rådgivning till konsumenter angående olika juridiska möjligheter som finns för att lösa gränsöverskridande tvister på den europeiska marknaden. Vi har också föreslagit att Konsument Europa ska fullgöra uppgiften enligt direktivet att bistå konsumenter med att få tillgång till relevant alternativt tvistlösningsorgan vid gränsöverskridande tvister (se artikel 14 i direktivet och avsnitt 12.16). Konsument Europa bör därför också vara kontaktpunkt enligt förordningen. Detta bör framgå genom ett tillägg till förordningen (2009:607) med instruktion för Konsumentverket. Eftersom Konsument Europa är en enhet inom Konsumentverket, bör Konsumentverket pekas ut, även om avsikten är att Konsument Europa ska utföra uppgifterna.

## 13.3 Ikraftträdande

Frågan om när de bestämmelser som föreslås för att komplettera förordningen ska träda i kraft, behandlas i kapitel 17.

# 14 Effektivisering och förbättring av tvistlösningen vid Allmänna reklamationsnämnden

## 14.1 Inledning

Sedan ARN inrättades som en försöksverksamhet 1968 har verksamheten bedrivits i stort sett på samma sätt och med samma inriktning. De förändringar som har skett sedan starten är i princip att nämndens kompetensområde har utvidgats till att avse fler områden för tvistlösning och att möjligheten till grupptalan samt beslutsfattande i nämnd med utökad sammansättning och i plenum har tillkommit.

Förutom att föreslå åtgärder för att säkerställa att kraven i den nya EU-lagstiftningen uppfylls, har utredningen i uppdrag att i allmänhet se över hur systemet för hantering av konsumenttvister utanför domstol, i synnerhet ARN:s verksamhet, bör utformas för att säkerställa att verksamheten är effektiv och att konsumenter har tillgång till ett smidigt och välfungerande tvistlösningsförfarande.

På senare tid har det skett förändringar i samhället som ställer högre krav på verksamheten vid ARN. Förutom de nyligen antagna EU-rättsakterna på området, handlar det bl.a. om att nya typer av produkter och försäljningsmetoder har utvecklats och de gränsöverskridande tvisterna har ökat. Detta har medfört att de ärenden nämnden prövar allt oftare är mer komplicerade och tidskrävande än tidigare. Dessutom har antalet ärenden hos ARN ökat de senaste åren. Under åren 2012 och 2013 ökade ärendetillströmningen med drygt 20 procent jämfört med 2011. Eftersom ARN 2011 införde en möjlighet för konsumenter att anmäla tvister på nämndens webbplats, drar vi slutsatsen att införande av möjligheten att anmäla tvister online starkt har bidragit till den ökade ärendetillströmningen. Att kommunikationen med och mellan parterna numera

främst sker på elektronisk väg ställer också i övrigt nya krav på ARN:s verksamhet. Det är exempelvis nämndens erfarenhet att möjligheten att skicka in handlingar elektroniskt gör att mängden material i ärendena har ökat. Därutöver har den konsumentskyddande lagstiftningen, både nationellt och inom EU, utvecklats avsevärt sedan ARN inrättades. Det regelverk som tillämpas av nämnden har blivit mer komplext och omfattande. Eftersom konsumentskyddet är ett prioriterat område inom EU, är det konsumenträttsliga regelverket dessutom under ständig förändring.

Högre krav kommer också framöver att ställas på ARN:s verksamhet genom de nya EU-rättsakterna. Det viktigaste området där ARN måste förbättras är i fråga om effektivitet. Enligt direktivet ska tvistlösningsorganen som huvudregel avgöra tvister inom 90 dagar från avslutad skriftväxling (se artikel 8 e och avsnitt 12.10.4). Bara för tvister som är mycket komplicerade får fristen förlängas. ARN avgör för närvarande ungefär hälften av ärendena inom 90 dagar efter avslutad skriftväxling. Generellt är det på de avdelningar där ärendena ofta är mer omfattande, såsom t.ex. bankavdelningen samt bostads- och försäkringsavdelningarna, som handläggningstiderna är längre. Även om direktivet tillåter att mycket komplicerade ärenden tar längre tid än 90 dagar, kommer direktivet innebära att ARN måste avgöra fler ärenden än för närvarande inom 90 dagar. Direktivets genomförande innebär därmed att ärendehandläggningen vid ARN måste bli snabbare.

Vi förutser också att genomförande av de nya EU-rättsakterna kommer att medföra att fler tvister anmäls till ARN. Direktivet kräver till att börja med att ARN ska hantera tvister inom fler områden än för närvarande (se avsnitt 12.6.3 och 12.6.4) och att de beloppsgränser som tillämpas vid nämnden ska sänkas (se avsnitt 12.7.4). Direktivet innebär också att näringsidkare ska ge konsumenter tydlig information om ARN, särskilt i tvistsituationer (se avsnitt 12.15). ARN kommer genom inrättande av den nya europeiska onlineplattformen, dessutom bli mer tillgänglig för anmälningar vid gränsöverskridande tvister (se avsnitt 9.3). Förutom den nya EU-lagstiftningen, bedömer vi att de höjda ansökningsavgifterna till allmän domstol, också kommer att bidra till att fler tvister anmäls till ARN (se avsnitt 10.8).

I det här avsnittet föreslår vi de åtgärder som vi bedömer vara nödvändiga för att effektivisera och förbättra ärendehandläggningen vid nämnden. Därutöver menar vi att även den interna organisationen kommer att behöva stärkas för att ARN ska kunna hantera

det ökade antalet tvister, och samtidigt handlägga ärendena snabbare är i dagsläget. Syftet med våra förslag är att nämnden, i ännu högre utsträckning än för närvarande, ska utgöra ett effektivt, säkert och smidigt tvistlösningsalternativ för konsumenttvister och att direktivets krav på effektivitet i handläggningen ska kunna tillgodoses.

Utredningen kan konstatera att resultatet av ARN:s tvistlösande verksamhet (många anmälningar och avgjorda ärenden samt god efterlevnad av besluten) visar att ARN i huvudsak är välfungerande. Vår utgångspunkt är därför att några mer genomgripande förändringar inte behöver genomföras. Vi har därför sett över ARN:s verksamhet i syfte att identifiera de särskilda områden där tvistlösningen vid ARN kan förbättras och effektiviseras. I den här delen har utredningen fört fördjupade diskussioner dels med de experter och sakkunniga i utredningen med särskild erfarenhet från ARN, dels med flera av nämndens avdelningsordförande[1] och några externa föredragande.

Våra förslag kommer att leda till ökade kostnader för ARN:s verksamhet, men de närmare ekonomiska konsekvenserna berörs inte här, utan i kapitel 18. Som kommer att utvecklas där, menar vi att kostnadssökningarna för ARN måste finansieras genom ökade statliga anslag.

För en utförlig allmän beskrivning av ARN:s verksamhet, inklusive nämndens organisation, det förfarande som tillämpas, och bestämmelser om nämndens sammansättning och beslutsförhet, hänvisar vi till kapitel 4.

## 14.2 Kort om hur den tvistlösande verksamheten vid ARN är organiserad

Nämnden är uppdelad i tretton avdelningar som prövar tvister inom olika sektorer. De konsumenttvister som inte avgörs genom kanslibeslut, avgörs vid ett sammanträde med en avdelning (12 § instruktionen). En avdelning är som huvudregel beslutsför när en ordförande och fyra intresseledamöter deltar (16 §). Nämndbeslut vid sammanträde fattas alltid efter föredragning (21 §).

I arbetsuppgifterna för ARN:s ordförande och vice ordförande ingår att som ordförande leda nämnsammaträden. Nämndens bered-

[1] Vi har bjudit in alla ARN:s avdelningsordförande att lämna synpunkter på hur ARN:s verksamhet kan effektiviseras och förbättras (se promemoria med frågor, Bilaga 4 till betänkandet), och flera har bidragit med synpunkter till utredningen.

ningsjurister arbetar med att handlägga ärenden på kansliet och, efter viss tids anställning, föredrar de även ärenden på nämndsammanträden.

Behovet av ordförande och föredragande vid nämndsammanträdena täcks inte av ARN:s interna personal, utan ARN är i stor utsträckning beroende av externa resurser för dessa arbetsuppgifter. För närvarande är cirka 20 personer engagerade som externa ordförande (i ARN:s instruktion kallas dessa personer för avdelningsordförande, se vidare avsnitt 14.9.5 nedan) för att leda nämndsammanträden och cirka 50 som externa föredragande för att föredra ärenden vid dessa.

## 14.3 Ökad effektivitet och kvalitet vid ärendehandläggningen

### 14.3.1 Kort om ett ärendes gång

Ett ärende hos ARN inleds genom att konsumenten anmäler ett klagomål. En beredningsjurist går då igenom ärendet och bedömer om tvisten kan prövas. Om tvisten faller utanför nämndens kompetens avvisas den. Om tvisten tas upp till prövning bedömer beredningsjuristen om klagomålet är komplett, eller om konsumenten behöver komplettera anmälan. Vid behov skickas begäran om komplettering till konsumenten. Konsumenten ska då svara inom tre veckor, annars avvisas ärendet. När klagomålet är komplett, skickas anmälan tillsammans med eventuella bilagor över till den näringsidkare som konsumenten har uppgett som sin motpart, och nämnden begär att inom tre veckor, få in ett svar från denne. Näringsidkaren kan då skicka in ett svar och egen bevisning. Om näringsidkaren inte svarar inom den föreskrivna tiden, skickas en påminnelse om att svara inom 10 dagar. Om näringsidkaren inte heller inom denna tid ger in något svar, utgår nämnden från de uppgifter som anmälaren har lämnat och fattar beslut på grundval av dessa. Om näringsidkaren svarar, skickas svaret till anmälaren för eventuellt yttrande inom 2 veckor. Anmälaren kan då lägga till ytterligare uppgifter eller bevis om anmälaren så önskar. Näringsidkaren har sedan möjlighet att se och, vid behov, kommentera anmälarens eventuella tillägg. Ansvarig beredningsjurist avgör därefter om ärendet kan anses färdigt för prövning av nämnden. I vissa fall kan ytterligare skriftväxling vara nödvändig.

I alla skeden av handläggningen kan ett ärende avvisas, om det visar sig att tvisten inte lämpar sig för nämndens prövning, exempelvis på grund av att det behövs muntlig bevisning, eller tvisten blir alltför omfattande för att kunna hanteras av ARN. Ett ärende kan också när som helst avskrivas av nämnden, om konsumenten dra tillbaka sin anmälan eller parterna kommer överens.

### 14.3.2 Ärendehandläggningens kvalitet och effektivitet behöver förbättras

Någonting som tydligt har framförts av de experter och sakkunniga i utredningen med särskild erfarenhet från ARN är att förfarandet vid nämnden i allt högre grad de senaste åren har belastats av att ärendena ofta blir alltför omfattande. Den synpunkten har bekräftats även av flera av de avdelningsordförandena som utredningen har haft kontakt med. Enligt de uppfattningar som har framförts beror detta dels på att skriftväxlingen tenderar att bli alltför utdragen, dvs. att parterna ger in för många inlagor var, dels på att parter tenderar att ge in alltför omfattande skriftlig bevisning. Detta problem gör sig gällande särskilt vad gäller tvister av mer komplicerad natur, främst tvister på områdena för bostad och motor.

Att ärendena vid nämnden har blivit allt mer omfattande medför att genomströmningstiderna ökar, eftersom det tar längre tid att förbereda varje ärende för avgörande, och färre ärenden kan avgöras på varje nämndsammanträde. I vissa fall måste ärenden som blivit för omfattande för nämndens prövning också avvisas i ett sent skede av handläggningen, ibland så sent som vid nämndsammanträdet. Det händer också att ärenden som tas upp till prövning vid ett nämndsammanträde måste skickas tillbaka till kansliet för ytterligare handläggning, eftersom ärendet inte är färdigt för avgörande.

Att nämndens ärendehandläggning behöver bli mer effektiv framgår även vid en granskning av statistik som ARN har tagit fram. Den visar att antalet avgjorda ärenden per internt anställd jurist har sjunkit under åren 2011–2013 jämfört med åren 2009–2010.[2]

Av det ovan angivna framgår alltså att åtgärder behövs för att effektivisera nämndens beredning av ärenden och öka kvaliteten i handläggningen, särskilt med inriktning på att

[2] År 2009 avgjordes 372 ärenden per juristårarbetskraft, år 2010 var siffran 367 per juristårarbetskraft, 2011 avgjordes 327 ärenden per juristårarbetskraft och motsvarande siffror för 2012 och 2013 var 291 respektive 274 ärenden.

- motverka att ärendena blir mer omfattande än nödvändigt,
- se till att ärenden som inte lämpar sig för nämndens prövning avvisas så tidigt som möjligt, och
- säkerställa att ärenden som tas upp på nämndsammanträden är färdiga för avgörande.

I det följande föreslår vi de åtgärder som vi bedömer behövs för att uppnå en nödvändig effektivisering och förbättring av ARN:s ärendehandläggning.

### 14.3.3 Åtgärder för att förbättra ärendehandläggningens effektivitet och kvalitet

*Handläggnings- och tidsplan i varje ärende samt information till parterna när ett ärende är färdigt för avgörande*

**Förslag**: Genom tillägg till ARN:s instruktion föreskrivs att ARN, om det inte bedöms som obehövligt, ska fastställa en handläggnings- och tidsplan i varje ärende och skicka den till parterna.

I ARN:s instruktion föreskrivs också att nämnden, när ett ärende är färdigt för avgörande, ska informera parterna om detta. Meddelandet bör också innehålla information om att skriftväxlingen i ärendet är avslutad.

Som framgått ovan, har ett växande problem de senaste åren, särskilt efter att det infördes möjlighet för parter att ge in material till ARN elektroniskt, varit att ärendena tenderar att bli alltför omfattande. För att komma till rätta med detta anser vi att ARN, i högre utsträckning än för närvarande, bör vidta aktiva åtgärder för att påverka parternas sätt att föra sin talan.

En första fråga i det här sammanhanget är om ARN bör ges möjlighet att formellt besluta att skriftväxlingen i ett ärende är avslutad, och att parter inte får ge in något mer material. Som jämförelse kan nämnas att rättegångsbalken föreskriver sådana möjligheter vid handläggning av tvistemål i allmän domstol. Enligt rättegångsbalkens bestämmelser kan en tingsrätt förelägga en part att inom viss tid slutligt bestämma sin talan och uppge de bevis han åberopar, om det är påkallat med hänsyn till hur parten utfört sin talan tidigare under målets handläggning. Efter att den föreskrivna

tiden har gått ut, får parten inte åberopa någon ny omständighet eller något nytt bevis, om han inte gör sannolikt att han har haft giltig ursäkt att inte åberopa omständigheten eller beviset tidigare (s.k. stupstocksföreläggande enligt 42 kap. 15 § rättegångsbalken). Även när det inte är påkallat särskilt med anledning av en parts processföring, får tingsrätten meddela parterna att förberedelsen vid en viss tidpunkt ska vara avslutad. I sådant fall får efter den tidpunkten en part bara åberopa en ny omständighet eller ett nytt bevis om parten gör sannolikt att han har haft giltig ursäkt att inte åberopa omständigheten eller beviset tidigare, eller målets prövning inte fördröjs i någon väsentlig mån, om åberopandet tillåts (s.k. mjukt stupstocksföreläggande enligt 42 kap. 15 a § rättegångsbalken).

Som framhållits tidigare, är utredningens utgångspunkt att förfarandet vid ARN även i fortsättningen ska vara enkelt och smidigt, och att en formalisering av processen i möjligaste mån bör undvikas. Vi menar att en möjlighet för ARN att formellt besluta att parter inte får ge in mer material i ett ärende, skulle riskera att ge upphov till processuella frågeställningar som skulle kunna tynga och fördröja förfarandet, och därför är just en sådan formalisering av processen som bör undvikas. För det första skulle det uppkomma frågor angående nödvändigheten av att i enskilda ärenden fatta beslut om avslutad skriftväxling. För det andra skulle nämnden ändå inte alltid kunna borste från material som kommit in efter ett sådant beslut. Även om ARN:s beslut inte får rättskraft för parterna, kan förtroendet för nämnden nämligen bara upprätthållas om parterna ges en rimlig chans att se till att nämndens beslut fattas på materiellt riktiga grunder. Det skulle därför, i likhet med vad som gäller enligt rättegångsbalken, krävas att parter gavs möjlighet att ge in ytterligare material eller ange nya omständigheter om de t.ex. haft giltig ursäkt att inte göra det tidigare. Även bedömningar av om parter haft giltig ursäkt eller liknande skulle alltså aktualiseras, vilket också skulle riskera att fördröja förfarandet.

Mot hänsyn till det som nu har angetts, är det vår uppfattning att en möjlighet för ARN att formellt besluta att handläggningen i ett ärende är avslutad, sannolikt skulle tynga processen vid ARN i sådan utsträckning att någon effektivitetsvinst inte skulle uppnås. Vi förordar därför inte en sådan lösning. Däremot anser vi att den önskade effekten – att ARN ska utgöra ett effektivt och smidigt tvistlösningsalternativ i de ärenden som lämpar sig för nämndens prövning – bör kunna uppnås på andra sätt, som passar bättre för ARN:s arbetsformer och syfte.

Vi menar att ARN på ett mer aktivt sätt än för närvarande, bör kunna påverka parternas sätt att föra sin talan vid nämnden genom tydlig information. För att uppnå detta, föreslår vi till att börja med att ARN upprätta en handläggnings- och tidsplan i varje ärende, som skickas till båda parterna. Handläggnings- och tidsplanen, som ska vara standardiserad, bör kort beskriva de olika moment som ingår i en normal handläggning. Dessutom ska tider för handläggningen av det specifika ärendet framgå. Parterna bör också uttryckligen göras uppmärksamma på vikten av att begränsa det material som ges in till nämnden och om risken för att ärendet avvisas om det blir alltför omfattande eller komplicerat.

Skyldigheten för nämnden att fastställa en preliminär handläggnings- och tidsplan i varje ärende och skicka den till parterna bör framgå i nämndens instruktion. Planen bör upprättas i ett inledande skede av handläggningen av ett ärende, men det bör vara upp till ARN att utveckla rutiner för när den ska skickas ut. Den närmare tidpunkten när handläggnings- och tidsplan ska skickas ut bör därför inte regleras i instruktionen. Av den nya bestämmelsen bör det däremot framgå att en handläggnings- och tidsplan inte behöver skickas ut om det är obehövligt. Exempel på en sådan situation, är om det redan av anmälan framgår att ärendet ska avvisas.

När ärendet är klart för avgörande ska ARN också skicka ut information om detta och ange när ett beslut kan förväntas. Skyldigheten att skicka ut sådan information följer också av direktivet (se avsnitt 12.10.4). I samband med det meddelandet, bör ARN också informera tydligt om att skriftväxlingen anses avslutad, för att därmed i möjligaste mån undvika att parter skickar in ytterligare material.

*Tydligare information på webbplatsen*

**Bedömning**: ARN:s webbplats bör kompletteras med tydligare information om att ARN kan komma att avvisa tvister som är, eller under handläggningens gång blir, för omfattande eller komplicerade att utreda enbart genom skriftlig handläggning.

På nämndens webbplats lämnas redan tydlig och instruktiv information om bl.a. vilka tvister som nämnden inte prövar och den normala gången i ett ärende. Information ges också om att ARN

inte prövar ärenden som är alltför komplicerade eller som kräver muntlig bevisning. Denna information bör, enligt vår uppfattning, formuleras ännu tydligare. Informationen bör också kompletteras med specifik information om att ARN kan behöva avvisa tvister som inte lämpar sig för nämndens prövning på grund av att de är, eller under handläggningens gång blir, för omfattande eller komplicerade för att utreda enbart genom skriftlig handläggning, t.ex. för att parterna ger in alltför mycket material.

*Ärenden som inte lämpar sig för prövning i ARN bör avvisas så tidigt som möjligt*

**Förslag**: Genom tillägg till ARN:s instruktion föreskrivs att om någon grund för avvisning uppkommer under handläggningen av ett ärende, ska ärendet avvisas så snart som möjligt. Härigenom markeras att ärenden som blir alltför omfattande eller komplicerade för att prövas av ARN, ska avvisas i ett så tidigt skede som möjligt.

Naturligtvis kommer det, trots de åtgärder som vi föreslagit ovan, fortfarande finnas ärenden som under handläggningen blir så omfattande eller komplicerade att de inte kan prövas av ARN. För att nämnden inte ska lägga onödiga resurser på att handlägga ärenden som sedan måste avvisas, är det viktigt att nämnden i ett så tidigt skede som möjligt uppmärksammar detta, och fattar beslut om avvisning så snart som möjligt.

Av våra överväganden i avsnitt 12.8.2, framgår att det med anledning av direktivets genomförande, införs en bestämmelse om att ARN ska avvisa ett ärende inom tre veckor från det att ärendet togs emot, om det redan av själva klagomålet framgår att ärendet inte kan prövas. Som också har angetts där, föreslår vi att det i ARN:s instruktion även införs en bestämmelse med den innebörden att, om någon grund för avvisning uppkommer under senare under handläggningen av ett ärende, ska ärendet avvisas så snart som möjligt. Härigenom markeras att ärenden som blir alltför omfattande eller komplicerade för att de ska kunna prövas av ARN, ska avvisas i ett så tidigt skede av handläggningen som möjligt.

*Dokumentation och översyn av handläggningsrutiner*

**Bedömning**: ARN bör dokumentera sina handläggningsrutiner på ett tydligt och transparent sätt. I samband därmed bör ARN se över hela handläggningskedjan. Några lagstiftningsåtgärder behövs inte i det här avseendet.

ARN har ingen tydlig dokumentation över sina rutiner för handläggning av ärenden. Som ett led i det kvalitetsarbete som, enligt vad vi angett ovan, behövs inom beredningsorganisationen, anser vi att ARN bör dokumentera sina handläggningsrutiner på ett tydligt och transparent sätt. Den sammanställningen bör kunna fungera som en handbok och behandla de överväganden som kan bli aktuella i olika skeden av handläggningen, med tydliga riktlinjer för hur ärendena vid ARN ska beredas. I samband med det arbetet bör ARN gå igenom hela handläggningskedjan och analysera hur handläggningen kan effektiviseras i varje led.

En synpunkt som särskilt har framförts till utredningen av flera av ARN:s avdelningsordförande, är att besluten ibland drar ut på tiden därför att vissa avdelningsordförande spenderar tid på att skriva mycket ingående och långa beslut. För att utveckla både effektiviteten i handläggningen och kvaliteten i besluten, anser vi att ARN bör bedriva ett effektiviseringsarbete tillsammans med avdelningsordförandena för att, i den mån det är möjligt, identifiera vilka slags beslut som i allmänhet kan skrivas kort, och i vilka fall som det kan finnas anledning att skriva mer utförliga avgöranden. Självklart skiljer sig ärendena åt beroende på vilka frågor som saken rör, men det är ändå vår bedömning, efter diskussioner med ARN:s avdelningsordförande, att effektivitetsvinster skulle kunna uppnås genom att ARN tog mer initiativ till en kontinuerlig dialog angående skrivfrågor. Slutsatser av diskussionerna bör också sammanfattas i dokument som är tillgängliga för såväl ARN:s interna medarbetare, som nämndens externa resurser. Detta är särskilt viktigt eftersom ARN har så många externa ordförande, och även föredragande, som kommer från olika verksamheter och inte deltar i ARN:s dagliga verksamhet, och därför inte heller på något naturligt sätt har träffpunkter för sådana diskussioner. Särskilt mot den bakgrunden, är det vår uppfattning att det kan finnas mycket effektivitet att vinna för ARN genom att använda kunskaperna hos de externa ordförandena för att komma fram till tydliga rekommendationer och fler standardskrivningar till vissa typer av beslut.

*Sammanfattning – åtgärder för att öka effektivitet och kvalitet i ärendehandläggningen*

Genom de åtgärder som vi har föreslagit ovan – handläggnings- och tidsplan i varje ärende, meddelande till parter att skriftväxlingen är avslutad när ett ärende är färdigt för avgörande och tydlig information på webbplatsen – bedömer vi att ARN kommer kunna motverka att ärendena blir mer omfattande än nödvändigt, utan att förfarandet kompliceras och tyngs genom formella beslut.

ARN:s resurser bör vidare koncentreras till de ärenden som lämpar sig för nämndens prövning. Detta markeras genom att det uttryckligen föreskrivs i ARN:s instruktion att tvister bör avvisas så snart som möjligt om det uppkommer grund för avvisning, exempelvis att ärendet blir för omfattande för att prövas inom ramen för nämndens skriftliga handläggning.

Ytterligare effektivisering bör vidare kunna uppnås genom att ARN, enligt vårt förslag, tydligt dokumenterar och ser över sina handläggningsrutiner.

Syftet med ARN, som ett smidigt och effektivt tvistlösningsalternativ, kommer genom dessa åtgärder att bli tydligare och kunna uppnås i högre utsträckning än för närvarande, utan att förfarandet tyngs av formella regler.

## 14.4 Förstärkt intern organisation

### 14.4.1 Inledning

Som vi har angett ovan, är förbättrade handläggningsrutiner en nödvändig, men inte tillräcklig åtgärd för att säkerställa att ARN ska kunna hantera den ökade ärendetillströmningen som förväntas, och samtidigt uppnå en effektivare tvistlösning. För att ARN, i ännu högre utsträckning än för närvarande, ska utgöra ett smidigt och högkvalitativt tvistlösningsalternativ för konsumenttvister, och uppfylla direktivets krav på effektivitet i handläggningen, bedömer vi att det också krävs en förstärkning av ARN:s interna organisation.

### 14.4.2 Fler internt anställda beredningsjurister

**Förslag:** ARN ges ökade anslag för att anställa ytterligare interna beredningsjurister och därmed minska beroendet av externa jurister som föredragande vid nämndsammanträden.

*ARN är i stor utsträckning beroende av externa jurister som föredragande*

Enligt uppgift från ARN fungerar systemet med de externa avdelningsordförandena väl, och nämnden har inga problem att rekrytera eller bemanna sammanträden med ordföranden. Däremot har nämnden stora svårigheter att rekrytera, och framförallt bemanna, sammanträdena med externa föredragande.

Under åren 2012 och 2013 höll nämnden 270 respektive 263 sammanträden. För närvarande täcks bara runt 40 procent av de planerade sammanträdena av interna beredningsjurister som föredragande. För resterande sammanträden behöver alltså nämnden anlita externa föredragande. Under 2013 fick inte mindre än 52 planerade sammanträden ställas in eller skjutas upp. En av orsakerna var att det inte fanns tillräckligt många färdigberedda ärenden, men den största anledningen var att det inte gick att engagera tillräckligt många externa föredragande till sammanträdena.

Externa föredragande har, särskilt på senare tid, framfört till ARN att arbetet med att förbereda ärenden för avgörande vid nämndsammanträde ofta är alltför arbetskrävande i förhållande till det arvode som betalas ut (4 000 kronor per sammanträde). En annan synpunkt som har framförts är att de flesta kvalificerade jurister har en pressad arbetssituation på sina ordinarie arbetsplatser, och därför har svårt att hinna med det extra arbetet som extern föredragande i ARN. Som externa föredragande rekryteras i princip bara jurister som är under eller har avslutat domarutbildningen.

För att underlätta arbetet för de externa föredragandena på bostadsavdelningen, minskade nämnden under förra året antalet ärenden per sammanträde. Det hjälpte inte fullt ut, eftersom det minskade antalet ärenden per sammanträde i sin tur ledde till att fler sammanträden behövdes.

*Fler internt anställda beredningsjurister – minskat beroende av externa föredragande*

Enligt utredningen är det tydligt att ARN:s verksamhet är alltför beroende av externa föredragande. Svårigheten att bemanna sammanträdena med externa föredragande gör verksamheten sårbar och svårförutsägbar, och leder till längre handläggningstider. Dessutom lägger nämnden ner mycket arbete på att planera och engagera ledamöter till sammanträden, vilket är arbete som måste göras om när sammanträden ställs in.

För att säkerställa att konsumenter har tillgång till effektiv tvistlösning enligt vad direktivet kräver och regeringen eftersträvar, anser utredningen att ARN måste ges förutsättningar att anställa fler interna beredningsjurister, för att kunna bemanna en större del av nämndsammanträdena med interna beredningsjurister som föredragande. Det kommer att innebära att ARN:s kostnader för externa föredragande minskar, men kommer ändå att innebära en totalt sett ökad kostnad för nämnden, eftersom internt anställda jurister på heltid kostar mer än externa jurister som anlitas som föredragande till särskilda sammanträden. ARN måste alltså ges ökade anslag för att finansiera rekrytering av ett antal ytterligare interna beredningsjurister.

Förutom att ARN behöver fler interna beredningsjurister för att undvika inställda sammanträden och därmed korta handläggningstiderna, kommer ytterligare beredningsjurister att behövas för att möta den ökade ärendetillströmning som förväntas bl.a. med anledning av direktivets genomförande. Frågan om hur många ytterligare interna beredningsjurister som ARN totalt kan behöva framöver behandlas därför i ett sammanhang i kapitel 18 nedan.

### 14.4.3 Ytterligare en vice ordförande vid ARN

**Förslag**: För att ARN ska kunna förbättra ärendehandläggningens effektivitet och kvalitet, ges nämnden ökade anslag för att anställa ytterligare en vice ordförande. Ändringar i förordningen med ARN:s instruktion behövs.

Som framgått ovan, föreslår utredningen att nämnden ska få ökade anslag för att anställa fler interna beredningsjurister. Fler beredningsjurister är enlig vår bedömning en nödvändighet för att bl.a.

minska behovet av externa föredragande vid nämndsammanträden och därmed öka effektiviteten genom att säkerställa att färre nämndsammanträden måste ställas in. Enligt vår erfarenhet och bedömning är fler interna beredningsjurister däremot inte en tillräcklig åtgärd för att generellt förbättra effektiviteten och kvaliteten i själva ärendehandläggningen. Det krävs därutöver att rutiner och arbetssätt inom beredningsorganisationen kontinuerligt ses över och utvecklas, för att handläggningen av ärenden ska kunna fungera effektivt och ge tvistlösning av hög kvalitet. Enligt vår bedömning behöver ARN avsätta mer resurser för att driva och utveckla rutiner i handläggningen och ge beredningsjuristerna en högre grad av kvalificerat och kontinuerligt ledarskap i sitt dagliga arbete än för närvarande. Utredningens experter med särskild erfarenhet av ARN har bekräftat den uppfattningen.

Den som för närvarande har ansvar för beredningsorganisationen vid ARN, inklusive det systematiska kvalitetsarbetet inom beredningsenheten, är nämndens vice ordförande. Samtidigt har vice ordföranden även personalansvar för beredningsjuristerna, vilket innefattar ansvar för systematiskt arbetsmiljöarbete samt kompetensutveckling. För närvarande är det därför i stor utsträckning de tre områdesansvariga beredningsjuristerna som ger de övriga beredningsjuristera stöd i det dagliga arbetet med handläggning av ärenden.

Mot den bakgrunden, är det vår uppfattning att ARN:s organisation, utöver fler interna beredningsjurister, även behöver förstärkas med ytterligare en högre juristtjänst. Vi menar att det är nödvändigt för att ARN ska ha förutsättningar att utveckla kvalitetsarbetet inom beredningsorganisationen, samt kontinuerligt leda och ge stöd åt beredningsjuristerna. Vi föreslår därför att ARN ges möjlighet att anställa ytterligare en högre juristtjänst. För att ge befattningen rätt tyngd, anser vi att den bör inrättas i form av en tjänst som vice ordförande, och att den person som rekryteras till tjänsten därmed ska ha erfarenhet som domare (se 26 § i ARN:s instruktion). Nämnden kommer då framöver kommer att ha en ordförande och två vice ordförande.

Enligt vår mening är det lämpligt att ARN – ytterst nämndens ordförande – får utveckla och bestämma de närmare uppgifterna för och arbetsfördelningen mellan de vice ordförandena, liksom uppdelningen mellan vice ordförandena och nämndens ordförande.

Som utvecklas vidare i kapitel 18 (avsnitt 18.3.3) är det nödvändigt att tillföra ARN ökade anslag för att nämnden ska kunna

anställa ytterligare en vice ordförande. Eftersom ARN:s instruktion förutsätter att det finns en vice ordförande vid nämnden, behövs det även vissa ändringar i instruktionen.

## 14.5 Sammansättning och beslutsformer

**Bedömningar och förslag**: Några ändringar bör inte vidtas när det gäller formerna för ARN:s beslut i nämnd eller i plenum. Nämndens instruktion ändras däremot så att kanslibeslut ska kunna fattas utan föredragning i enklare ärenden och ärenden där näringsidkaren inte har yttrat sig,

ARN bör arbeta mer aktivt för att utnyttja möjligheten att avgöra enklare ärenden genom kanslibeslut, när det är lämpligt. Någon särskild föreskrift i instruktionen är inte nödvändig i detta avseende.

### 14.5.1 Kort om nämndens sammansättning och beslutsformer

Nämnden kan avgöra tvister på olika sätt beroende på ärendets art. Huvudregeln är att konsumenttvister avgörs efter föredragning vid sammanträde med avdelning (11 § instruktionen). Sådana avgöranden kallas *nämndbeslut*. En avdelning är som huvudregel beslutsför när en ordförande och fyra intresseledamöter deltar. Av de ledamöter som företräder konsument- och näringsidkarintressen ska lika många delta från vardera sidan. En avdelning kan även vara beslutför med en ordförande och två andra ledamöter, om inte någon av ledamöterna begär att fyra ledamöter ska delta (16 § första stycket). Avgöranden i denna mindre sammansättning tillämpas undantagsvis och främst när någon ledamot har fått plötsligt förhinder eller med kort varsel anmält jäv.

När det är av särskild betydelse för nämndens rättstillämpning eller tvisten annars är av större vikt får tvisten avgöras genom beslut av nämnd i utökad sammansättning (16 § andra stycket). En avdelning i utökad sammansättning är beslutför med ordföranden eller vice ordföranden, två avdelningsordföranden och fyra intresseledamöter. Om både ordföranden och vice ordföranden deltar, ska endast en avdelningsordförande delta. Fler än sju ledamöter får inte delta. Även vid avgörande på stor avdelning gäller att konsument-

och näringsidkarintressen ska vara företrädda med lika många ledamöter.

En tvist får också avgöras genom plenibeslut om den är av principiell betydelse och det samtidigt är angeläget med hänsyn till behovet av en enhetlig rättstillämpning (18 §). Plenum består av nämndens ordförande och vice ordförande, avdelningsordförandena och de övriga ledamöterna på den avdelning dit tvisten hör. Nämnden är beslutför i plenum när ordföranden eller vice ordföranden, minst två tredjedelar av avdelningsordförandena och minst fyra intresseledamöter är närvarande. Av de ledamöter som företräder konsument- och näringsidkarintressen ska lika många delta från vardera sidan. Det är nämndens ordförande som beslutar om ett ärende ska avgöras i plenum.

Nämndbeslut och beslut som fattas i plenum avgörs alltid efter föredragning (21 §).

En tvist kan också avgöras av nämndens ordförande eller vice ordförande, om ärendet är av enkel beskaffenhet eller om näringsidkaren inte har yttrat sig i ärendet. Nämndens ordförande och vice ordförande får också besluta att avvisa och avskriva ärenden. I den omfattning som bestäms i arbetsordningen eller särskilda beslut får även andra tjänstemän, t.ex. nämndens verksjurist, interna beredningsjurister samt avdelningsordföranden och föredragande, avgöra enklare ärenden, och ärenden där näringsidkaren inte har yttrat sig, samt fatta beslut om avvisning och avskrivning. Beslut av detta slag, dvs. beslut som inte fattas vid sammanträde på avdelning, kallas kanslibeslut (17 §).

Huvudregeln är att även kanslibeslut avgörs efter föredragning. Det innebär att två personer alltid måste vara involverade i beslutet – en som föredragande och en som beslutsfattare. Beslut i ärenden av enkel beskaffenhet eller där näringsidkaren inte har yttrat sig, ska alltid fattas efter föredragning (21 § jämfört med 17 §). Kravet på föredragning i dessa fall gäller oavsett om beslutet fattas av ordföranden, vice ordföranden, en avdelningsordförande eller annan tjänsteman med delegation. Bara avvisnings- och avskrivningsbeslut får, enligt nuvarande ordning, fattas utan föredragning.

### 14.5.2 Formerna för nämndbeslut och beslut i plenum är ändmålsenliga

När det gäller ARN:s beslutsfattande i nämnd, har ingenting annat framkommit under utredningens arbete än att den nuvarande ordningen fungerar väl.

När det gäller avgörande av konsumenttvister vid nämndsammanträde, har vi övervägt om det är nödvändigt att behålla huvudregeln angående sammansättning – dvs. att nämnden som huvudregel består av en ordförande och fyra intresseledamöter. I den frågan har vi rådgjort särskilt med ARN:s avdelningsordförande. Det har då varit stor enighet kring att nämndens normala sammansättning är viktig för att nämnden ska ha den breda sakkunskap och erfarenhet som i många fall krävs för att fatta ett välgrundat beslut samt att sammansättningen är av stor betydelse för det allmänna förtroendet för ARN. Även utredningens experter och sakkunniga med särskild erfarenhet av ARN har bekräftat den uppfattningen. Samtidigt har det framförts att det är viktigt att ARN får behålla möjligheten att fatta beslut vid sammanträde med mindre sammansättning, dvs. en ordförande och två andra ledamöter, om någon ledamot plötsligt får förhinder eller en jävssituation uppstår.

Mot den bakgrunden är det utredningens uppfattning att huvudregeln för ARN:s sammansättning vid avgörande av tvister vid nämndsammanträde – en ordförande och fyra intresseledamöter – bör bestå, liksom möjligheten att fatta beslut med en ordförande och två intresseledamöter, om inte någon av ledamöterna begär att fyra ledamöter ska delta.

Vi anser vidare att även möjligheten att fatta beslut i utökad sammansättning bör behållas, så att nämndens avgörande i principiellt viktiga frågor kan ges en större tyngd.

En fråga som väckts i utredningen är om möjligheten för nämnden att fatta beslut i plenum bör avskaffas. De synpunkter som har framförts är att institutet är administrativt krångligt och bara har behövt användas ett fåtal gånger, nu senast i början av 2000 talet, samt att det därför bör vara tillräckligt att nämnden kan fatta beslut i utökad sammansättning. Utredningen har ändå kommit fram till att pleniinstitutet och möjligheten att avgöra tvister i utökad sammansättning fyller olika funktioner, och att det är viktigt att nämnden i förekommande fall kan säkerställa en enhetlig rättstillämpning genom plenum. Möjligheten att avgöra tvister i plenum tynger

inte heller handläggningen eftersom den tillämpas så sällan. Den bör därför enligt vår uppfattning finnas kvar i oförändad form.

Några ändringar behöver alltså inte vidtas när det gäller formerna för ARN:s beslut i nämnd och i plenum. Här ska bara nämnas att det förhållandet att ARN får två vice ordförande istället för en, har viss betydelse för instruktionens bestämmelser om sammansättning och beslutsförhet vid nämnd i utökad sammansättning (16 § andra stycket) och i plenum (18 §). För beslutsförhet vid sammanträde med nämnd i utökad sammansättning, anser vi att det fortfarande ska vara tillräckligt att en vice ordföranden deltar. Vi föreslår därför ingen saklig ändring av reglerna för beslutsförhet i den delen. Däremot anser vi att huvudregeln för avgörande i plenum bör vara att båda vice ordförandena deltar i avgörandet (18 § tredje stycket). Nämnden ska samtidigt, liksom enligt nuvarande ordning, vara beslutsför i plenum när ordföranden, en av de vice ordförandena, minst två tredjedelar av avdelningsordförandena och minst fyra andra ledamöter är närvarande (18 § fjärde stycket).

### 14.5.3 Kanslibeslut i enklare ärenden utan föredragning

Som nämnts ovan kan kanslibeslut i avvisnings- och avskrivningsfrågor fattas utan föredragning. Däremot ska beslut i ärenden av enkel beskaffenhet eller där näringsidkaren inte har yttrat sig, alltid fattas efter föredragning (21 § instruktionen). Kravet på föredragning i dessa fall gäller oavsett om beslutet fattas av ordföranden, vice ordföranden, en avdelningsordförande eller annan tjänsteman med delegation. Kravet innebär att två personer alltid måste vara involverade i ett sådant beslut, en som föredragande och en som beslutsfattare. Från ARN:s sida har det framförts önskemål om att nämndens instruktion ska ändras så kanslibeslut i enklare ärenden, eller där näringsidkaren inte har svarat, ska kunna fattas utan föregående föredragning. Nämnden har framfört att kravet på föredragning när det gäller ärenden av enkel beskaffenhet eller där näringsidkaren inte har yttrat sig gör att handläggningen av kanslibesluten blir onödigt tungrodd.

Utredningen konstaterar att rådmän, tingsfiskaler och även tingsnotarier i domstol i vissa fall på egen hand kan avgöra enklare tvistemål på grundval av skriftlig handläggning. Kravet på föredragning av kanslibesluten i enklare ärenden vid ARN framstår mot den bakgrunden som förlegat.

För att öka ARN:s möjlighet till effektivt beslutsfattande anser vi, mot ovan angiven bakgrund, att nämndens instruktion bör ändras så att kanslibeslut i enklare ärenden, eller där näringsidkaren inte har yttrat sig, kan fattas utan föredragning. ARN ska även fortsättningsvis genom beslut i arbetsordning eller genom förordnande i enskilda fall, styra över vilka interna jurister och externa föredragande som delegeras beslutanderätt i sådana ärenden. I de besluten ska nämnden också kunna bestämma om beslut kan fattas med eller utan föredragning.

### 14.5.4 Åtgärder för att säkerställa att enklare ärenden avgörs genom kanslibeslut

En synpunkt som framförts till utredningen av flera av ARN:s externa resurser, är att en del enklare ärenden går upp för avgörande vid nämndsammanträden, trots att de i stället bör kunna avgöras genom kanslibeslut. Även utredningens experter med särskild erfarenhet av ARN har bekräftat den bilden.

Av de ärenden som avgörs i sak av nämnden, avgörs drygt dubbelt så många genom nämndbeslut som genom kanslibeslut.[3] Med hänsyn till det stora antalet ärenden som kräver avgörande vid nämndsammanträde, är det viktigt att möjligheten att fatta kanslibeslut i enklare ärenden utnyttjas. Samtidigt är det viktigt att ta i beaktande att ett nämndbeslut, där konsument- och näringsidkarintressena är representerade av ledamöter med särskild sakkunskap, har större dignitet i förhållande till parterna än ett kanslibeslut. Mot den bakgrunden, anser vi att huvudregeln i fortsättningen, liksom i dag, bör vara att avgörande av ARN sker genom nämndbeslut. Ändå menar vi att ARN bör arbeta mer aktivt än för närvarande för att säkerställa att ärenden som är av enklare natur avgöras genom kanslibeslut.

Vårt förslag att kanslibeslut i enklare ärenden ska kunna fattas utan föredragning, bör medföra att beredningsjuristerna får mer tid till kanslibesluten, eftersom bara en person i många fall kommer att behöva vara involverad i sådana beslut. Även förslaget om att ARN ska få anställa en extra vice ordförande som bl.a. ska stötta beredningsjuristerna i deras arbete, bör bidra till att beredningsjuristerna

[3] 2013 avvisades 28 procent av de ärenden som anmäldes till nämnden och 19 procent avskrevs. Av de ärenden som prövades i sak, avgjordes 15 procent genom kanslibeslut, och 38 procent på nämndsammanträde. Fördelningen mellan de olika bestlutstyperna har varit i princip densamma under senast föregående åren.

kan få mer stöd när det gäller att avgöra vilka ärenden som är lämpliga för kanslibeslut.

Mot ovan angiven bakgrunden anser vi inte att det behövs någon särskild åtgärd eller bestämmelse i ARN:s instruktion för att säkerställa att möjligheten att fatta kanslibeslut utnyttjas när det är lämpligt.

## 14.6 Aktiv förlikningsverksamhet

**Förslag och bedömning**: I ARN:s instruktion införs en bestämmelse om att nämnden ska verka för att parterna uppnår en samförståndslösning, om det inte bedöms som olämpligt med hänsyn till ärendets karaktär.

I instruktionen ska också framgå att ARN som huvudregel ska avskriva ett ärende om parterna kommer överens, men att ARN också kan ge en rekommendation i enlighet med parternas överenskommelse, om parterna är överens om det.

Möjligheten att få arbeta med förlikningsverksamhet kommer att utgöra ett omväxlande och utvecklande inslag i arbetet som beredningsjurist vid ARN, vilket i sig gagnar en effektiv och högkvalitativ verksamhet.

### 14.6.1 Bakgrund

När ARN inrättades skulle nämndens personal verka för en förlikning mellan parterna (SOU 1978:40 s. 42). Om det fanns anledning att anta att en uppgörelse skulle kunna träffas i ärendet tog den ansvarige handläggaren kontakt med parterna per telefon för att försöka förlika dem (SOU 1978:40 s. 45 och 176). Denna ordning behölls när ARN:s verksamhet permanentades och nämnden blev en egen myndighet. Av nämndens ursprungliga instruktion (SFS 1980:872) framgick uttryckligen att kansliet skulle lämna råd till allmänheten och andra och ”därvid i lämplig omfattning verka för en förlikning mellan parterna”. Nämndens direktrådgivning till enskilda konsumenter avvecklades genom en ändring i instruktionen, som trädde i kraft den 1 juli 1986 (SFS 1986:628). Bakgrunden var riksdagens beslut om inriktningen av konsumentpolitiken på (se prop. 1985/86:121 s. 64). Syftet var att denna uppgift skulle decentraliseras att skötas av den kommunala konsumentvägled-

ningen. Medan nämndens uppgift att lämna råd till allmänheten avvecklades år 1986, kvarstod uppgiften att verka för förlikning mellan parterna. Denna verksamhet gick till så att handläggaren under ärendets beredning försökte förlika parterna i de fall som det fanns anledning att anta att en uppgörelse skulle kunna träffas. Uppgiften för nämndens kansli att verka för förlikning mellan parterna togs bort genom förordningen (1988:1583) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden, som trädde i kraft den 1 januari 1989.

År 2007 föreslog ARN i en promemoria till Justitiedepartementet bl.a. att det skulle föras in en skyldighet i nämndens instruktion att verka för förlikning, om det fanns anledning att anta att parterna skulle kunna lösa tvisten i samförstånd. Förslaget skickades ut på remiss och fick blandade reaktioner av remissinstanserna. Departementet valde att inte gå vidare med förslaget.

Sedan 1989 har alltså uppgiften att verka för en förlikning mellan parterna inte uttryckligen ingått i ARN:s uppgifter. Det finns i och för sig inget som hindrar att kansliet tar kontakt med parterna för att försöka få dem att nå en lösning i godo, men detta görs relativt sällan. Enligt uppgift från ARN prioriteras inte detta, eftersom det inte ingår i nämndens uppgifter.

### 14.6.2 ARN bör ges i uppgift att verka för förlikning

ARN är, och ska fortsätta att vara, ett effektivt och attraktivt alternativ till domstol. Verksamheten syftar till att bereda konsumenter möjligheten att få sina tvister prövade på ett enkelt, snabbt och rättssäkert sätt. Även om det inte är det direkta syftet med verksamheten, gagnas också näringsidkarna av att konsumenttvister kan lösas av nämnden.

I allmän domstol gäller att rätten ska verka för att parterna förliks eller på annat sätt uppnår en samförståndslösning, om det inte är olämpligt med hänsyn till målets beskaffenhet och övriga omständigheter (42 kap. 17 § rättegångsbalken). Skyldigheten för domstolen att verka för förlikning inskärptes genom en lagändring 2011. I förarbetena till den nuvarande bestämmelsen framhöll regeringen att parter som har hamnat i tvist med varandra i allmänhet har mycket att vinna på att lösa tvisten på frivillig väg. Regeringen angav särskilt att en förlikning kan spara parterna både tid och pengar i förhållande till en domstolsprocess, och att parterna också kan känna

sig mer tillfreds med och acceptera en lösning som de själva har haft inflytande över, än en dom. Vidare framhöll regeringen att även samhället har mycket att vinna på att uppmuntra parter att söka en frivillig lösning på sin tvist, bl.a. genom att domstolarna då i större utsträckning kan lägga resurser på mål där det saknas förutsättningar för parterna att komma överens.

Vi menar att parter i ARN gagnas på samma sätt som i domstol av att de i samförstånd kan finna en lösning på tvisten. Många parter gör också det, även utan nämndens aktiva inblandning. De senaste åren har cirka 19 procent av alla tvister som anmäls till ARN skrivits av, vilket till övervägande del har berott på att parterna träffat en överenskommelse.[4]

Även om en del parter kommer överens under ARN:s handläggning, utan inblandning från nämnden, framstår det som rimligt och ändamålsenligt att konsumenter som väljer att vända sig till ARN i stället för till domstol, ska kunna få hjälp även vid ARN med att uppnå en lösning i godo, om det finns förutsättningar för det. Om fler parter kommer överens under handläggningen, minskar också antalet ärenden som behöver avgöras vid nämndsammanträden. På så sätt kan ARN:s resurser koncentreras till de ärenden där de verkligen behövs.

Erfarenheterna från förlikning av konsumenttvister är också goda i de övriga nordiska länderna. Finska Konsumenttvistenämnden arbetar aktivt med förlikningsförsök och förliker cirka 20–25 procent av alla anmälda ärenden. I Norge ingår medling som ett obligatoriskt moment innan tvister prövas i Forbrukertvistutvalget. Danska Forbrugerklagenævn bedriver också aktiv förlikningsverksamhet, och förliker cirka 40 procent av de ärenden som anmäls till nämnden. Även flera andra länder i Europa använder i stor utsträckning medling som ett sätt att lösa konsumenttvister. Exempelvis i Belgien och Frankrike, som i och för sig har tvistlösningssystem som skiljer sig avsevärt från det svenska, används medling inom många sektorer som det främsta utomrättsliga tvistlösningsalternativet i konsumentförhållanden.

Vi anser, med hänsyn till det ovan angivna, att ARN bör ges i uppdrag att i viss utsträckning verka för att parter i ärenden vid nämnden kommer överens på frivillig väg. När det gäller de närmare formerna för hur förlikningsverksamheten ska bedrivas, gör vi följande överväganden.

[4] ARN:s årsredovisningar för 2012 och 2013, s. 6 respektive 7.

Det skriftliga förfarandet hos ARN innebär att en regelrätt förlikningsdiskussion inte kan komma till stånd lika lätt som i tingsrätt, där man i allmänhet håller minst en muntlig förberedelse där parterna närvarar, personligen eller genom ombud. Att införa möjlighet till förlikningssammanträde skulle kräva väsentligt ökade resurser, riskera att minska effektiviteten och ligga alltför långt från ARN:s ordinarie arbetsformer med skriftlig handläggning. Förlikningsviljan bör i stället som huvudregel undersökas av en beredningsjurist via telefon. Även e-post bör kunna användas i vissa fall, särskilt som ett komplement efter det att en telefonkontakt först tagits. I den mån det finns intresse från parternas sida, bör en effektiv diskussion rörande möjligheterna för parterna att göra upp i godo kunna uppnås på det sättet.

Samtidigt får förlikningsverksamheten vid ARN inte ta för mycket tid och resurser i anspråk. Om nämnden, utifrån ärendets karaktär, bedömer att utsikterna till förlikning är små, bör ARN inte behöva lägga någon tid på förlikningsförsök. Ett exempel på en situation där det inte är lämpligt för ARN att verka för en överenskommelse mellan parterna, är om det framgår att ärendet rör en principiellt viktig fråga där ett avgörande kan vara av nytta. Ett annat sådant fall skulle kunna vara om ARN ser att ansökan bör avvisas, exempelvis för att ärendet kräver muntlig bevisning och därför inte lämpar sig för nämndens prövning.

Mot ovan angiven bakgrund anser vi att det i ARN:s instruktion bör införas en bestämmelse om att nämnden ska verka för att parterna uppnår en samförståndslösning, om det inte bedöms som olämpligt med hänsyn till ärendets karaktär. Vi bedömer att detta kommer att vara en viktig del i att öka effektiviteten vid ARN. Inte minst för att fler uppgörelser på frivillig väg, kommer att minska antalet tvister som behöver avgöras vid nämndsammanträdena. Här vill vi också särskilt påpeka att tvister rörande mindre värden, enligt vår erfarenhet och bedömning, i många fall kan lämpa sig väl för överenskommelser i godo. Uppdraget att verka för att parterna kommer överens är därför viktigt även med tanke på att vi föreslår att beloppsgränserna för prövning av ärenden vid ARN ska sänkas (se avsnitt 12.7.4).

När det gäller hur förlikningsförhandlingarna ska gå till bör, liksom i domstol, förlikningsförsöken från nämndens sida utföras efter handläggarnas goda omdöme. Det är viktigt att kontakterna med parterna utförs på ett sådant sätt att nämndens opartiskhet inte kan ifrågasättas och att parterna aldrig känner sig pressade att ingå för-

likning. Nämnden bör i övrigt ha frihet att bestämma de närmare ramarna för förlikningsverksamheten och anpassa försöken efter förutsättningarna i de enskilda fallen.

### 14.6.3 Efter uppnådd förlikning avslutas ärenden genom avskrivning eller rekommendation

När det gäller hur ärenden vid ARN ska avslutas i de fall parterna uppnår en överenskommelse, har utredningen övervägt om parterna bör ha möjlighet att ansöka om att göra överenskommelsen verkställbar. En sådan möjlighet till verkställbarhetsförklaring finns för parter som anlitar medlare (se 7 § i lagen (2011:860) om medling i vissa privaträttsliga tvister). Flera skäl talar enligt vår uppfattning mot en sådan lösning. För det första skulle det framstå som orimligt att förlikningar inför nämnden skulle kunna göras verkställbara, med tanke på att nämndens beslut i övrigt saknar rättsverkan. En möjlighet till verkställbarhetsförklaring skulle dessutom kunna verka återhållande på näringsidkares förlikningsvilja. En konsument som ansökte om tvångverkställighet av ett förlikningsbeslut från ARN skulle vidare mot sin vilja kunna dras in i ett domstolsförfarande om näringsidkaren motsatte sig kravet. Sammanfattningsvis finns det enligt utredningen starka skäl mot att föreslå ett system med verkställbarhetsförklaring av förlikningsöverenskommelser vid ARN.

I stället bör det, enligt vår bedömning, i de flesta fall vara mest ändamålsenligt att handläggaren vid nämnden sammanfattar parternas överenskommelse skriftligen och skickar sammanfattningen till parterna, och samtidigt upplyser dem om att ärendet kommer att avskrivas om de inte hör av sig inom en viss tid. En sådan ordning tillämpas t.ex. i Danmark och Finland, med goda erfarenheter. Om parterna inte invänder mot nämndens sammanfattning av deras överenskommelse, och ärendet vid ARN avskrivs kommer den överenskommelsen, liksom ARN:s avgöranden i övrigt, inte att vara verkställbar eller ha någon annan processuell rättsverkan i förhållande till parterna. Däremot kan nämndens sammanfattning komma att utgöra ett bevis för avtalsrättslig bundenhet om näringsidkaren inte skulle följa överenskommelsen, och konsumenten väljer att väcka talan i domstol. Om parterna är överens om det, bör det inte heller vara någonting som hindrar att ARN skriver en rekommendation i enlighet med parternas överenskommelse.

Vi föreslår alltså att det införs en bestämmelse i ARN:s instruktion om att nämnden ska avskriva ett ärende om parterna kommer överens, men att nämnden istället få ge en skriftlig rekommendation i enlighet med parternas samförståndslösning, om parterna är överens om det.

### 14.6.4 Förlikningsverksamheten innebär en utvecklingsmöjlighet för interna jurister

Ytterligare en fördel med att ARN får i uppgift att bedriva aktiv förlikningsverksamhet, är att det kommer att innebära en utvecklingsmöjlighet för internt anställda jurister. Arbetet som beredningsjurist vid ARN består till stor del av skriftlig ärendehandläggning. Sedan det elektroniska ärendehanteringssystemet iipax infördes, utförs arbetet med handläggning av ärenden uteslutande vid datorn. Att även få ha kontakt med parter per telefon, och arbeta aktivt för att parter i vissa fall ska nå överenskommelser i godo, kommer att utgöra ett omväxlande och utvecklande inslag i beredningsjuristernas arbete. Det är därför vår bedömning att möjligheten att få arbeta med förlikningsverksamhet också kommer att göra arbetet som beredningsjurist vid ARN mer attraktivt i rekryteringshänseende, vilket i sig gagnar en effektiv och högkvalitativ verksamhet.

## 14.7 Omprövning

**Förslag**: Förordningen med ARN:s instruktion ändras så att tiden för omprövning förkortas till tre veckor. ARN:s instruktion kompletteras också med en bestämmelse om att part bara har rätt att ansöka om omprövning av ett ärende en gång och att upprepade ansökningar om omprövning i ett ärende ska avvisas.

### 14.7.1 Kort om omprövningsreglerna

ARN:s rekommendationer kan inte överklagas. Däremot kan både konsumenten och näringsidkaren begära omprövning av besluten (22 § instruktionen). Omprövning kan ske om parten

- gör sannolikt att han eller hon har haft giltig ursäkt för att inte tidigare ha yttrat sig i ärendet eller
- parten åberopar omständigheter eller bevis som inte tidigare har åberopats och som kan antas leda till en väsentligt annan utgång i ärendet och parten
  - samtidigt gör sannolikt att han eller hon inte tidigare har kunnat åberopa dem, eller
  - avgörandet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida och rättelse av beslutet inte kan komma i fråga.

En begäran om omprövning ska vara skriftlig och ha kommit in till ARN inom två månader efter det att tvisten avgjordes.

Parterna kan enligt nuvarande ordning begära omprövning hur många gånger som helst inom två månader från ARN:s beslut.

### 14.7.2 Tiden för omprövning förkortas och enbart en ansökan om omprövning per ärende

ARN lägger enligt egen uppgift mycket tid och resurser på upprepade och utsiktslösa ansökningar om omprövning.

Under 2013 kom det in 781 omprövningsärenden till ARN, vilket utgjorde 6,7 procent av det totala antalet inkomna ärenden. Motsvarande siffra för 2012 var 742 ärenden (6,4 procent av inkomna ärenden). Omprövning beviljades bara i 5,6 procent av omprövningsärendena 2013. Motsvarande siffra 2012 var 3,7 procent.

Utredningen ser ingen anledning till att tiden inom vilken parter kan ansöka om omprövning ska vara längre än vad som gäller för överklagande av en tingsrätts dom i tvistemål. Instruktionen för ARN bör därför ändras så att tiden för omprövning kortas till tre veckor. Med tanke på att ARN:s rekommendationer saknar rättsverkningar för parterna, finns det heller inget skäl till att parter ska kunna ansöka om omprövning av rekommendationerna mer än en gång. ARN:s instruktion bör därför kompletteras med en bestämmelse om att en part bara har rätt att ansöka om omprövning av ett ärende en gång. Om ytterligare ansökningar inkommer ska de avvisas.

## 14.8 Kommunicering med näringsidkare och registrering av ärenden

### 14.8.1 Inledning

I vårt uppdrag ingår, förutom att föreslå åtgärder för att säkerställa att konsumenter har tillgång till effektiv och smidig alternativ tvistlösning, att analysera hur dagens system för hantering av konsumenttvister fungerar för näringsidkare.

I det här sammanhanget kan vi till att börja med konstatera att även om ARN:s beslut saknar rättsverkningar för parterna, är besluten inte utan betydelse. Som redan har nämnts, publiceras namnen på de näringsidkare som inte följer nämndens beslut i vissa fall på den ”Svarta lista” som ges ut av tidningen Råd & Rön (se avsnitt 11.5.3). Det är vidare inte ovanligt att såväl enskilda som företag hör sig för hos ARN angående om en näringsidkare som de överväger att ingå avtal med förekommer hos nämnden. Det förhållandet att en näringsidkare förekommer med anmälningar hos ARN, och även hur ARN i förekommande fall har beslutat, kan i vissa fall påverka förtroendet för näringsidkaren i fråga. ARN:s beslut, uppgifter som registreras hos ARN och de beslut som nämnden fattar, kan alltså ha betydelse för enskilda näringsidkares konkurrensmöjligheter.

Förutom att ARN:s tvistlösande verksamhet i allmänhet håller en hög standard är det, mot ovan angiven bakgrund, av särskild betydelse för näringsidkare att de uppgifter som registreras i nämndens diarium är korrekta och att näringsidkare som anmäls till ARN ges tillfälle att bemöta klagomålen innan ärenden avgörs. Förfarandet vid ARN måste därför ske på ett sådant sätt att näringsidkares intressen i dessa avseende tillgodoses i rimlig utsträckning. Eftersom förfarandet vid ARN ska präglas av snabbhet och smidighet, och nämndens beslut inte har några rättsverkningar för de näringsidkare som berörs, måste kraven på ARN:s verksamhet samtidigt kunna sättas lägre än vad som exempelvis gäller vid domstol.

JO har i tre beslut från maj 2013 framfört vissa synpunkter på ARN:s rutiner för kommunicering av klagomål med näringsidkare och registrering av parter och ärenden.[5] I det följande behandlar vi JO:s synpunkter och bedömer vilka åtgärder som eventuellt behöver vidtas för att förbättra förfarandet vid ARN.

[5] Se JO:s beslut av den 20 maj 2013 i ärende nr 6768-2012, 2977-2012 och 3647-2012.

### 14.8.2 Kommunicering med näringsidkare

**Förslag och bedömning**: I ARN:s instruktion införs en bestämmelse om att ARN ska vidta rimliga åtgärder för att se till att en näringsidkare får del av en anmälan som riktas mot denne. I instruktionen anges också att ARN ska utgå från de kontaktuppgifter till näringsidkaren som konsumenten har lämnat, om det inte finns något särskilt skäl att ifrågasätta dessa.

ARN bör fortsätta att i möjligaste mån kommunicera med näringsidkare via e-post.

*Nämndens rutiner och JO:s synpunkter*

Uppgift om vilken näringsidkare som ett klagomål gäller, och kontaktuppgifter till den näringsidkaren, ska enligt gällande ordning lämnas av konsumenten i anmälan till ARN. Allmänt gäller att ett ärende avvisas av ARN om konsumenten inte kan lämna några tillförlitliga uppgifter när det gäller kontaktuppgifter till den näringsidkare som anmälts.

Sedan ARN 2011 införde det elektroniska ärendehanteringssystemet iipax, sker kommunikation med och mellan parter till största delen via e-post. I den mån konsumenten har uppgett en e-postadress till näringsidkaren, används alltså den i första hand. Om den e-postadress som konsumenten har uppgett verkar korrekt, skickas anmälan till den adressen. Om den e-postadress som konsumenten har uppgett framstår som felaktig, exempelvis om stavningen inte ser ut att stämma, kontrollerar handläggaren om en riktig adress finns i det material som konsumenten har skickat in eller går att bekräfta genom en enkel sökning på internet. Om näringsidkaren har förekommit i tidigare ärenden, kontrolleras också adressen mot den som använts tidigare. Om en tillförlitlig e-postadress trots dessa åtgärder inte går att få fram, skickas anmälan till näringsidkaren med vanlig post, om konsumenten har uppgett en sådan adress, eller så föreläggs konsumenten att ge in riktiga kontaktuppgifter till näringsidkaren. I sådana fall där ett e-postmeddelande till den adress som konsumenten har uppgett ”studsar”, dvs. ARN får ett automatiskt svar om att meddelandet inte har levererats, begär ARN att konsumenten ska komplettera sin anmälan med en ny e-postadress, eller vanlig postadress.

Det ska också nämnas att näringsidkare på eget initiativ kan lämna e-postadresser och andra kontaktuppgifter till ARN. Vid anmälan mot en näringsidkare som själv har anmält kontaktuppgifter, använder nämnden de uppgifter som näringsidkaren har angett vid kommunicering med den näringsidkaren, oavsett vilka uppgifter som konsumenten har lämnat. Näringsidkare har på det sättet möjlighet att säkerställa att ARN skickar eventuella anmälningar till rätt adress.

JO har haft synpunkter när det gäller ARN:s användning av e-post vid kommunikation av klagomål med näringsidkare (JO:s beslut med diarienummer 6768-2012.). Den aktuella JO-anmälan rörde ett ärende där ARN hade skickat anmälan till näringsidkaren på den e-postadress som konsumenten hade uppgett. ARN fick inget felmeddelande när klagomålet skickades till den e-postadressen, och när något svar inte kom in från näringsidkaren i fråga skickade nämnden en påminnelse till näringsidkaren på samma e-postadress. Näringsidkaren svarade inte heller efter påminnelsen, och ARN avgjorde då ärendet på grundval av konsumentens uppgifter. Näringsidkaren uppgav senare att han inte hade fått del av handlingarna innan ARN avgjorde ärendet. I sitt beslut framförde JO den synpunkten att ARN borde införa någon form av kontrollåtgärd för att säkerställa att de osäkerhetsmoment som finns runt användande av e-post i möjligaste mån undanröjs.

Efter JO:s beslut ändrade ARN sina rutiner för användande av e-post vid kommunikation med näringsidkare. Nämnden införde den rutinen att, om näringsidkaren inte svarade inom föreskriven tid när en anmälan hade skickats med e-post, började handläggningen om med användande av vanlig post i stället. Anmälan skickades då till näringsidkaren med vanlig post till den adress som konsumenten hade uppgett, med begäran om svar inom tre veckor. Om inget svar kom från näringsidkaren inom den tiden, skickades även en påminnelse ut med vanlig post, med begäran om svar inom tio dagar. Först om inget svar kom in efter den påminnelsen, avgjorde nämnden ärendet. Sedan en tid tillbaka har ARN gått ifrån den rutin som infördes med anledning av JO-beslutet, eftersom den nya rutinen försenade ärendehandläggningen, samtidigt som näringsidkare sällan svarade på en anmälan som skickades med vanlig post, om de inte hade svarat när anmälan skickades med e-post.[6]

[6] Uppgift från ARN och ARN:s årsredovisning för 2013, s. 16.

*Utredningens överväganden*

Frågan är hur ARN:s rutiner för kommunicering med näringsidkare, särskilt när det gäller användande av e-post, bör utformas för att förfarandet ska leva upp till den nivå av rättssäkerhet som verksamheten kräver, och samtidigt utgöra ett smidigt och effektivt tvistlösningsalternativ.

I detta sammanhang vill vi framhålla att det naturligtvis är viktigt att näringsidkare i allra möjligaste mån ges tillfälle att bemöta anmälningar som riktas mot dem. Samtidigt ska det beaktas att ARN:s rekommendationer inte får någon rättsverkan för de näringsidkare som berörs och syftet med ARN är att nämnden ska vara ett snabbare och enklare tvistlösningsalternativ än domstol. Det får därför inte ställas så höga krav på vilka åtgärder som ARN ska vidta för att säkerställa att näringsidkare får del av anmälningar som riktas mot dem, så att effektiviteten och smidigheten i förfarandet motverkas alltför mycket. En avgörande anledning till att vi har kommit fram till att ARN:s beslut inte ska bli bindande, är just för att värna om att förfarandet inte ska behöva vara lika formbundet som i domstol (skälen för detta har utvecklats i kapitel 11).

En grundläggande utgångspunkt för oss i det här sammanhanget är att e-post är ett vedertaget sätt att kommunicera och, som vi ser det, en förutsättning för en effektiv handläggning och kortare svarstider i förfarandet vid ARN. Vi anser därför att nämnden i så hög utsträckning som möjligt bör utnyttja möjligheten till snabb kommunikation via e-post. Av JO:s beslut framgår dessutom inte att JO anser att ARN bör använda vanlig post i stället för e-post, utan bara att nämnden borde införa någon form av kontrollåtgärd för att se till att de osäkerhetsmoment som finns runt användandet av e-post i möjligaste mån undanröjs. En annan självklar utgångpunkt för oss är att det är konsumenten som tidigare har kommunicerat med näringsidkaren, och därför måste vara den som bäst kan ange tillförlitliga kontaktuppgifter till denne och även är det som ska ansvara för att ange uppgifterna. ARN ska alltså även kunna förelägga konsumenten att komma in med kontaktuppgifter till näringsidkaren och avvisa ett ärende om inte kontaktuppgifter som framstår som tillförlitliga ges in.

Det ska vidare framhållas här att det aktuella JO-ärendet gällde tiden strax efter det att ARN hade övergått till det elektroniska ärendehanteringssystemet. Sedan dess har ARN förbättrat och

utvecklat sina rutiner för kommunicering med näringsidkare via e-post, enligt vad som har beskrivits ovan.

Vi anser att de rutiner som nu tillämpas av ARN när det gäller kommunicering med näringsidkare, både med e-post och med vanlig post, är rimliga och tillräckligt säkra med hänsyn till verksamhetens karaktär. För att tydliggöra vikten av att ARN vidtar rimliga åtgärder i varje ärende för att se till att näringsidkare får del av de klagomål som anmäls mot dem till nämnden, bör detta ändå tydliggöras genom en uttrycklig bestämmelse i nämndens instruktion. Vi föreslår alltså att ett sådant tillägg görs till instruktionen. Genom tillägg till instruktionen ska det också framgå att ARN ska utgå från de kontaktuppgifter till näringsidkaren som konsumenten har lämnat, om det inte finns något särskilt skäl att ifrågasätta dessa.

### 14.8.3 Registrering av näringsidkare

**Bedömning**: ARN ska inte heller framöver registrera näringsidkares organisationsnummer eller personnummer.

*ARN:s rutiner och JO:s synpunkter*

ARN gör inga egna kontroller i register eller liknande när det gäller identiteten på den näringsidkare som en anmälan riktas mot, utan utgår från de uppgifter som konsumenten har lämnat. Om nämnden får kännedom om att uppgifterna är felaktiga, t.ex. i samband med att näringsidkaren svarar, korrigeras dessa. ARN registrerar inte heller organisationsnummer hos företag eller personnumret hos enskilda näringsidkare som anmäls till nämnden.

JO har i ett beslut behandlat ARN:s registrering av näringsidkare. Den aktuella JO-anmälan (JO:s diarienummer 3647-2012) gällde ett ärende där en potentiell kund till en viss näringsidkare hade sökt kontakt med ARN per telefon för att fråga om näringsidkaren förekom i ärenden hos nämnden. Enligt näringsidkaren hade då handläggaren vid ARN felaktigt uppgett att näringsidkaren förekom, trots att det i stället handlade om ett annat företag med ett liknande namn. JO uttalade i det fallet att ARN borde införa rutiner som minskar risken för att fel uppgifter registreras i ARN:s diarium och att näringsidkare förväxlas vid kontakt med allmänheten. Enligt JO skulle en sådan åtgärd kunna vara att ARN alltid

registrerade organisationsnummer eller personnummer avseende näringsidkare som anmäldes till nämnden.

*Utredningens överväganden*

Som en jämförelse kan i det här sammanhanget nämnas att en part som väcker talan i domstol ska uppge motpartens personnummer eller organisationsnummer (33 kap. 1 § rättegångsbalken).

Som JO påtalar är det viktigt att de uppgifter som registreras i nämndens diarium, och som lämnas ut till allmänheten vid förfrågan, i möjligaste mån är korrekta. Vi konstaterar samtidigt att det aldrig går att utesluta risken för att missförstånd uppstår när personer ur allmänheten söker kontakt med ARN för att fråga om en viss näringsidkare förekommer i ärenden vid nämnden. Det är dessutom rimligt att anta att risken för muntliga missförstånd sannolikt inte skulle minska nämnvärt även om ARN registrerade näringsidkares organisationsnummer eller personnummer, eftersom de personer som hör av sig till ARN med frågor sällan kan förväntas ha kännedom om de uppgifterna.

En skyldighet för konsumenter att alltid känna till en näringsidkarens organisationsnummer eller personnummer för att kunna göra en anmälan, skulle dessutom avsevärt försvåra för konsumenterna jämfört med nuvarande ordning. Förhållandena kan nämligen många gånger vara sådana, att det kan vara svårt för konsumenten att få en uppfattning om exakt vilken juridisk person som en anmälan avser. Det kan exempelvis vara fallet när anmälan rör en viss butik ingående i en större kedja, kanske med ett utländskt bolag som ägare. I ARN:s beslut anges då vilken butik som avgörandet avser. Ibland kan också en näringsidkare agera på marknaden under ett visst namn, som är det allmänt kända, samtidigt som näringsidkaren är registrerad under ett helt annat namn. I de fallen är det rimligt, och viktigt ur ett konsumentskyddsperspektiv, att konsumenten kan göra en anmälan mot näringsidkaren under det kända namnet. Sammantaget skulle en skyldighet för konsumenten att uppge näringsidkarens organisation- eller personnummer vid anmälan motverka syftet med ARN som ett lättillgängligt och enkelt alternativ till tvistlösning vid domstol.

Att införa en skyldighet för ARN att genom egna efterforskningar ta reda på näringsidkares organisations- eller personnummer, skulle inte heller utesluta risken för felaktiga registreringar, efter-

som nämnden ändå skulle behöva utgå från konsumentens uppgifter om näringsidkarens identitet. Dessutom skulle en sådan ordning tynga nämndens handläggning och fördröja förfarandet.

Mot ovan angiven bakgrund anser vi att nyttan av att konsumenten skulle ges en skyldighet att uppge näringsidkarens organisations- eller personnummer vid anmälan, eller att införa en skyldighet för ARN att ta fram de uppgifterna, inte skulle uppväga de nackdelar som en sådan ordning skulle medföra.

Vi menar i stället att det väsentliga är att ARN vidtar rimliga åtgärder för att se till att näringsidkare som anmäls till nämnden får del av klagomålen som riktas mot dem, och tillfälle att bemöta dessa. På så sätt får näringsidkare också möjlighet att rätta uppgifter om identitet, exempelvis genom att invända att det är en annan näringsidkare med förväxlingsbart namn som anmälan är riktad mot. I det föregående har vi också föreslagit att det genom en ny bestämmelse i ARN:s instruktion föreskrivs att nämnden ska vidta rimliga åtgärder för att se till att näringsidkare får del av anmälningar som riktas mot dem. Några ytterligare åtgärder för att klargöra näringsidkares identitet anser vi därför inte är nödvändiga.

### 14.8.4 Registrering av ärenden

**Bedömning**: ARN bör fortsätta att utveckla rimliga rutiner för att i möjligaste mån undvika att ärenden registreras mer än en gång. Någon reglering i förordningen med ARN:s instruktion är inte nödvändig.

*Nämndens rutiner och JO:s synpunkter*

JO har uttalat kritik när det gäller nämndens registrering av ärenden (JO:s diarienummer 2977-2012), med anledning av att en tvist hade registrerats som två olika ärenden, och föranlett två motstridiga avgöranden från ARN.

För närvarande gör ARN ingen kontroll av om ett ärende som anmäls som nytt, redan har registrerats. Detta gör att om konsumenten skickar in en anmälan mer än en gång, finns det risk att anmälan registreras som två separata ärenden. Av uppgifter från ARN framgår att, såvitt känt, dubbelregistrerades 115 ärenden 2012

och 70 ärenden 2013. I år, t.o.m. den 22 april, har nämnden fått kännedom om att 13 ärenden har dubbelregistrerats.

Enligt uppgift från ARN har det blivit vanligare att konsumenter skickar in anmälningar mer än en gång sedan nämnden införde möjlighet att göra anmälningar elektroniskt. När en anmälan görs på nämndens webbplats, kan bekräftelsemeddelandet ibland fastna i avsändarens mapp för skräppost, vilket gör att konsumenten inte får någon bekräftelse på att anmälan har kommit fram. För att undvika att konsumenten då skickar in anmälan på nytt, informerar ARN uttryckligen på sin webbplats om att konsumenten kan kontrollera skräpposten. Trots detta skickar alltså vissa konsumenter in en anmälan mer än en gång om de inte får någon bekräftelse direkt. En annan anledning till att ärenden dubbelregistreras kan, enligt uppgift från ARN, vara att konsumenter vill komplettera sin anmälan med någon handling, och då skickar in hela anmälan på nytt.

Det ärende där JO uttalade kritik angående nämndens registrering av ärenden, rörde ett fall där konsumenten hade skickat in två anmälningar mot en näringsidkare angående samma sak. Klagomålen registrerades som två olika ärenden och ARN meddelade två olika avgöranden, ett där konsumenten klagomål delvis bifölls och ett där klagomålet avslogs helt. Efter ansökan om omprövning från konsumenten undanröjde nämnden båda besluten och fattade ett nytt beslut, där konsumentens klagomål avslogs. JO uttalade i det här fallet att nämnden har ansvar för att se till att det finns tydliga, automatiska eller manuella, rutiner som gör att dubbelregistreringar så långt som möjligt undviks.

*Utredningens överväganden*

Att ARN vidtar åtgärder för att undvika motstridiga avgöranden i ett och samma ärende, är självklart viktigt för de konsumenter och näringsidkare som berörs. En enhetlig rättstillämpning vid ARN har också betydelse för det allmänna förtroendet för nämndens tvistlösande verksamhet. Enligt uppgift från ARN är det samtidigt inte möjligt, med det nuvarande ärendehanteringssystemet, att göra någon automatisk kontroll av om ett ärende som anmäls redan har registrerats. Enligt ARN är det inte heller möjligt för leverantören av systemet att bygga in en sådan funktion. ARN menar vidare att det, med hänsyn till det stora antalet ärenden som kommer in till

nämnden varje dag, skulle vara alltför arbetskrävande att göra en manuell kontroll av varje ärende.

Enligt uppgift från ARN har nämnden sedan det elektroniska ärendehanteringssystemet togs i bruk 2011, genomfört flera åtgärder för att minska risken för dubbelregistreringar. Enligt nämnden har också dubbelregistreringarna varje år minskat stadigt. Åtgärder som vidtagits är bl.a. att ARN informerar särskilt på webbplatsen om att det är viktigt att ett ärende bara skickas in en gång. Konsumenter som anmäler ärenden genom webbplatsen får också en automatisk bekräftelse på att ärendet har tagits emot och ett meddelande om att ärendet inte ska skickas in igen, även om det dröjer någon dag innan konsumenten hör från nämnden igen.

Utredningen konstaterar att risken för dubbelregistrering av ärenden redan verkar ha minskat, tack vare de åtgärder som ARN har vidtagit. Vi anser inte att frågan om rutiner för att i rimlig mån undvika att ärenden registreras mer än en gång, är en fråga som lämpar sig för detaljreglering i förordningen med nämndens instruktion. Enligt vår bedömning är det myndighetens eget ansvar att fortsätta att utveckla rimliga och tillräckligt effektiva rutiner för detta, med hänsyn dels till vikten av ett rättssäkert förfarande som inger förtroende, dels till betydelsen av effektivitet i nämndens tvistlösning.

## 14.9 Övriga överväganden angående ARN

### 14.9.1 Inledning

Förutom de ovan angivna frågeställningarna kring ARN:s organisation och det förfarande som tillämpas av nämnden, har utredningen analyserat vilka andra faktorer som kan tänkas påverka ARN:s effektivitet eller nämndens funktion i förhållande till parterna. Nedan redogör vi för våra överväganden när det gäller de som vi har ansett vara de viktigaste frågorna i detta avseende.

### 14.9.2 Bör det finnas en övre beloppsgräns för nämndens prövning?

**Bedömning**: Ett övre beloppstak för prövning i ARN bör inte införas.

Mot bakgrund av det stora antalet ärenden som anmäls till ARN, är det angeläget att inom ramarna för vad direktivet tillåter, och vad som är lämpligt ur ett konsumentskyddsperspektiv, undersöka möjligheterna att begränsa ärendetillströmningen till nämnden. Beloppsgränser för prövning av ärenden vid nämnden är ett sätt att hindra att bagatellartade ärenden måste prövas. Att nedre beloppsgränser för vilka krav som kan prövas tillämpas av ARN, och enligt vår uppfattning även ska tillämpas framöver, framgår av avsnitt 12.7.4. Vi har också övervägt om det bör införas en övre beloppsgräns för prövning av ärenden i ARN.

Frågan om en övre beloppsgräns har behandlats tidigare, men ett beloppstak har inte föreslagits (se t.ex. SOU 1978:40 s. 147 och 178–179).

Det argumentet som främst kan anföras för en övre beloppsgräns, är att det är mindre lämpligt att ARN prövar tvister som rör mycket höga belopp. För sådana tvister behövs ofta muntlig bevisning, och även i övrigt en mer reglerad tvistlösningsform, som exempelvis ett domstolsförfarande. Med hänsyn till att de flesta konsumenttvister rör lägre belopp, kan däremot en övre beloppsgräns inte förväntas få någon större effekt när det gäller att begränsa ärendetillströmningen. En övre beloppsgräns kan därför inte, enligt vår bedömning, anses motiverad av den anledningen (jfr SOU 1978:40 s. 178). Många ärenden som rör höga belopp är ändå är så pass omfattande eller komplexa så att de kan avvisas på grund av att de inte lämpar sig för nämndens prövning. Detta talar mot att införa en övre beloppsgräns vid ARN. Dessutom kan också ärenden som rör höga belopp röra enkla rättsfrågor som kan ha stor betydelse för konsumenter. Även av den anledningen vore det olyckligt med ett beloppstak, eftersom konsumenter då skulle tvingas gå till domstol i sådana fall. Ett maxbelopp skulle vidare sannolikt behöva varieras mellan avdelningarna, vilket skulle komplicera för konsumenter.

Mot nu angiven bakgrund, anser vi att övervägande skäl talar mot att införa ett beloppstak för prövning av tvister i ARN.

### 14.9.3 Prövning av utomobligatoriskt skadestånd

**Förslag**: ARN ska inte längre hantera tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör utomobligatoriskt skadestånd som grundas på näringsidkarens ansvarsförsäkring. Genom ändring i nämndens instruktion föreskrivs i stället att nämnden prövar tvister mellan konsumenter och försäkringsbolag om ersättning för skada ur en näringsidkares ansvarsförsäkring, om konsumenten har direktkravsrätt mot försäkringsbolaget och skadeståndskravet har sin grund i ett avtalsförhållande mellan konsumenten och den försäkrade näringsidkaren.

Enligt sin instruktion prövar ARN för närvarande, förutom avtalsrättsliga konsumenttvister, sådana tvister där det inte finns ett avtalsförhållande mellan konsumenten och näringsidkaren, men där en fråga om skadestånd ändå kan komma att omfattas av en näringsidkares ansvarsförsäkring (1 § 2).[7] Exempel på en sådan situation kan vara att en person halkar och skadar sig i eller utanför en näringsidkares affärslokal.

Den aktuella bestämmelsen infördes 2001, på initiativ av nämndens dåvarande ordförande, eftersom nämnden då redan i praktiken hade börjat pröva sådana tvister. Enligt uppgift från ARN visar nu erfarenheten och statistiken att sådana tvister ofta måste avvisas eftersom prövningen kräver muntlig bevisning. Även i de fall som prövas är bevisläget i många fall svårt för anmälaren, som sällan får rätt i tvister av detta slag på grundval av endast skriftlig bevisning.[8]

Med hänsyn till den stora ärendetillströmningen till ARN, och att nämndens dessutom kommer att få ett utökat kompetensområde med anledning av direktivets genomförande, framstår det som angeläget att koncentrera nämndens resurser till de områden där direktivet kräver att konsumenter ska ha tillgång till tvistlösning eller där nämndens verksamhet fyller ett viktigt konsumentbehov. Tvister rörande utomobligatoriskt skadestånd omfattas inte av direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning för konsu-

[7] Uttrycket ”kan komma att omfattas av” innebär att det beloppet som krävs måste överstiga självrisken i ansvarsförsäkringen.
[8] Enligt uppgift från ARN, angående erfarenheten av sådana tvister.
2012: 11 avslutade ärenden som gällde ansvarförsäkring, varav 1 bifall, 5 avslag och 5 avvisade.
2011: 70 avslutade ärenden som gällde ansvarsförsäkring, varav 5 bifall helt eller delvis, 29 avslag och 36 avvisade.
2010: 48 avslutade ärenden som gällde ansvarsförsäkring, varav 1 bifall delvis, 16 avslag och 28 avvisade.

menter, eftersom direktivet bara omfattar avtalsrättsliga tvister (se avsnitt 12.5). De uppgifter som har framkommit när det gäller nämndens prövning av tvister rörande utomobligatoriskt skadestånd, pekar dessutom mot att denna typ av tvister inte lämpar sig för ARN:s skriftliga handläggning.

Med hänsyn till det ovan angivna, anser utredningen att ARN inte längre bör hantera tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör utomobligatoriskt skadestånd som grundas på näringsidkarens ansvarsförsäkring. Däremot är det rimligt att nämnden prövar tvister mellan konsumenter och försäkringsbolag med anledning av ansvarsförsäkring *om* det finns ett avtalsförhållande mellan konsumenten och den näringsidkare som har tecknat ansvarsförsäkringen, *och* konsumenten har direktkravsrätt mot försäkringsbolaget. Med direktkravsrätt avses konsumentens möjligheter att självständigt vända sig till näringsidkarens ansvarsförsäkringsgivare med krav på ersättning. Direktkravsbestämmelser finns dels i försäkringsavtalslagen (2005:104), dels i de speciella författningar som reglerar obligatorisk ansvarsförsäkring. Enligt försäkringsavtalslagen föreligger direktkravsrätt om näringsidkaren enligt lag eller annan författning är skyldig att ha ansvarsförsäkring eller, om näringsidkaren är en juridisk person, vid dennes konkurs eller vid beslut om offentligt ackord (9 kap. 7 § försäkringsavtalslagen [2205:104]). Skyldighet att teckna ansvarsförsäkring gäller enligt speciallagstiftning för bl.a. försäkringsförmedlare, fastighetsmäklare och revisorer.

ARN:s instruktion bör alltså ändras så att det föreskrivs att nämnden ska pröva tvister mellan konsumenter och försäkringsbolag om ersättning för skada ur en näringsidkares ansvarsförsäkring, om konsumenten har direktkravsrätt mot försäkringsbolaget och skadeståndskravet har sin grund i ett avtalsförhållande mellan konsumenten och den försäkrade näringsidkaren.

### 14.9.4 Tvister som anmäls av andra än konsumenter

**Förslag**: Förordningen med ARN:s instruktion ändras så att den uttryckliga möjligheten att pröva tvister som anmäls av en sammanslutning av löntagare utgår ur instruktionen.

Vidare utgår möjligheten för ARN att ta upp tvister som väcks av andra aktörer än konsumenter, Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter ur instruktionen.

Enligt huvudregeln i ARN:s instruktion prövar nämnden inte tvister som anmäls av någon annan än en konsument, Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter eller löntagare (3 § andra stycket och 5 § första stycket 1 jämfört med andra stycket i samma paragraf). Däremot kan ARN pröva tvister som anmäls av andra än dessa aktörer om tvisten är av principiellt intresse eller det finns andra särskilda skäl (5 § andra stycket).

När det till att börja med gäller den uttryckliga möjligheten för ARN att pröva tvister som anmäls av *en sammanslutning av löntagare* har utredningen fått uppgiften från ARN att möjligheten att pröva sådana tvister inte används i praktiken. Utredningen har inte heller kunnat få fram att det skulle finnas något behov av att ARN ska pröva tvister som anmäls av en sammanslutning av löntagare, om dessa inte är att anse som konsumenter enligt definitionen i instruktionen. Förordningen med ARN:s instruktion bör därför ändras så att möjligheten att ta upp tvister som anmäls av en sammanslutning av *löntagare* utgår (3 § andra stycket och 5 § första stycket 1). Följden av den ändringen blir att om anmälarna i en grupptalan inte omfattas av konsumentbegreppet, såsom det definieras i ARN:s instruktion, faller tvisten utanför ARN:s kompetensområde och ska avvisas av nämnden.

Enligt uppgift från nämnden tillämpas vidare aldrig möjligheten att pröva tvister som anmäls av andra aktörer än konsumenter eller Konsumentombudsmannen i praktiken (5 § första stycket 1 jämfört med andra stycket i samma paragraf). Mot den bakgrunden, och med hänsyn till att det för näringsidkare och andra aktörer saknas ett sådant skyddsintresse som föreligger när det gäller konsumenter (jfr SOU 1978:40 s. 121 f. och 143 f.), bör möjlighet att ta upp tvister som väcks av andra aktörer utgå ur instruktionen.

### 14.9.5 Avdelningsordförande ska kallas externa ordförande

**Förslag**: Beteckningen avdelningsordförande i ARN:s instruktion ändras till externa ordförande.

ARN:s avdelningsordförande är inte, och har aldrig varit, knutna till en särskild avdelning vid nämnden. Benämningen är därför i viss mån missvisande, även om det alltid är en avdelning vid ARN som har sammanträde. Enligt utredningens uppfattning ger begreppet avdelningsordförande intryck av att det är fråga om en intern ordförande som är ansvarig för en viss avdelning vid ARN. Även om parter i många fall inte fäster så stort avseende vid vad de olika nämndledamöterna kallas, kan det ha viss betydelse för förtroendet för ARN att nämndens organisation beskrivs på ett begripligt och rättvisande sätt. Vi anser därför att det är lämpligt att avdelningsordförandena i fortsättningen i stället kallas för externa ordförande. I ARN:s instruktion förekommer begreppet avdelningsordförande på flera ställen. Ändringar i instruktionen behövs därför.

## 14.10 En ny instruktion för ARN

Våra förslag när det gäller effektivisering och förbättring av verksamheten vid ARN, föranleder ett stort antal ändringar i förordningen med ARN:s instruktion. Av lagtekniska och systematiska skäl anser vi därför att det är mest lämpligt att nu föreslå en ny instruktion för nämnden. De sakliga ändringar som görs genom den nya instruktionen framgår ovan. De bestämmelser som inte uttryckligen behandlas i det här avsnittet, överförs i sak oförändrade till den nya förordningen, även om vi har gjort vissa mindre redaktionella och språkliga justeringar även i dessa delar.

Till viss del har den gamla förordningens struktur kunnat behållas, men vi har gjort vissa omdisponeringar för att förordningen ska bli mer lättläst.

För att underlätta läsning och tillämpning av den nya förordningen har vi i författningskommentaren tagit in en jämförelsetabell där det framgår vilka paragrafer i den tidigare förordningen som de nya paragraferna motsvarar och vilka paragrafer som är nya (se 19.2 avsnitt ).

Frågan om när den föreslagna nya instruktionen för ARN ska träda i kraft, behandlas i kapitel 17.

## 14.11 Sammanfattning av åtgärder för att effektivisera och förbättra tvistlösningen vid ARN

Sammanfattningsvis föreslår vi följande åtgärder för att effektivisera och förbättra ARN:s verksamhet.

*Effektivare handläggning*

- I ARN:s instruktion införs en bestämmelse om att nämnden ska verka för att parterna uppnår en samförståndslösning, om det inte bedöms som olämpligt med hänsyn till ärendets karaktär.
- Genom tillägg till ARN:s instruktion föreskrivs att nämnden, om det inte bedöms som obehövligt, ska fastställa en handläggnings- och tidsplan i varje enskilt ärende och skicka den till parterna.
- När ett ärende är klart för avgörande ska ARN skicka ut information om detta och ange *dels* att skriftväxlingen är avslutad, *dels* när ett beslut kan förväntas.
- ARN:s webbplats bör kompletteras med tydligare information om att ARN kan komma att avvisa tvister som inte lämpar sig för nämndens prövning, på grund av att de är, eller under handläggningens gång blir, för omfattande eller komplicerade att utreda enbart genom skriftlig handläggning.
- Genom tillägg till ARN:s instruktion föreskrivs att om någon grund för avvisning uppkommer under handläggningen av ett ärende, ska ärendet avvisas så snart som möjligt.
- ARN bör dokumentera sina handläggningsrutiner på ett tydligt och transparent sätt. I samband därmed bör ARN se över hela handläggningskedjan.
- ARN:s instruktion ändras så att kanslibeslut i enklare ärenden, och ärenden där näringsidkaren inte har yttrat sig, ska kunna fattas utan föredragning.
- ARN bör arbeta mer aktivt för att utnyttja möjligheten att avgöra ärenden genom kanslibeslut, när det är lämpligt.

*Förstärkt intern organisation*

- ARN ges ökade anslag för att anställa ytterligare interna beredningsjurister och därmed minska beroendet av externa jurister som föredragande vid nämndsammanträden.
- ARN ges ökade anslag för att anställa ytterligare en vice ordförande, vilket behövs för att nämnden ska kunna driva och utveckla kvalitetshöjande rutiner i ärendehandläggningen samt ge beredningsjuristerna en högre grad av kvalificerat och kontinuerligt ledarskap i sitt dagliga arbete, och därmed uppnå en effektivare tvistlösning.

*Begränsad möjlighet till omprövning*

- Förordningen med ARN:s instruktion ändras så att tiden för omprövning förkortas till tre veckor. ARN:s instruktion kompletteras också med en bestämmelse om att part bara har rätt att ansöka om omprövning av ett ärende en gång och att upprepade ansökningar om omprövning ska avvisas.

*Kommunikation med näringsidkare och registrering av ärenden*

- Vid kommunikation med näringsidkare bör ARN även fortsättningsvis utgå från de kontaktuppgifter till näringsidkaren som konsumenten har lämnat, om det inte finns skäl att ifrågasätta dessa. Nämnden bör också fortsätta att i möjligaste mån utnyttja möjligheten till effektiv kommunikation via e-post. För att ändå förtydliga vikten av att näringsidkare i möjligaste mån ges tillfälla att ta del av och bemöta anmälningar till ARN, införs en bestämmelse i ARN:s instruktion om att ARN ska vidta rimliga åtgärder för att se till att en näringsidkare får del av en anmälan som riktas mot denne.
- ARN bör fortsätta att utveckla rimliga rutiner för att i möjligaste mån undvika att ärenden registreras mer än en gång. Någon reglering i förordningen med ARN:s instruktion är inte nödvändig.

*Ändringar när det gäller ARN:s kompetens*

- ARN ska inte längre hantera tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör utomobligatoriskt skadestånd som grundas på näringsidkarens ansvarsförsäkring. Genom ändring i förordningen med nämndens instruktion föreskrivs i stället att nämnden prövar tvister mellan konsumenter och försäkringsbolag om ersättning för skada ur en näringsidkares ansvarsförsäkring, om konsumenten har direktkravsrätt mot försäkringsbolaget och skadeståndskravet har sin grund i ett avtalsförhållande mellan konsumenten och den försäkrade näringsidkaren.
- Förordningen med ARN:s instruktion ändras så att möjligheten att pröva tvister som anmäls av en sammanslutning av löntagare utgår ur instruktionen. Vidare utgår möjligheten för ARN att ta upp tvister som väcks av andra aktörer än konsumenter, Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter ur instruktionen.

*Avdelningsordförande kallas i stället för extern ordförande*

- Beteckningen avdelningsordförande i ARN:s instruktion ändras till extern ordförande.

# 15 Ökad följsamhet till Allmänna reklamationsnämndens beslut

## 15.1 Inledning

I vårt uppdrag ingår som framgått att överväga och föreslå lämpliga åtgärder för att få fler näringsidkare att följa ARN:s rekommendationer. Vi har i kapitel 11 övervägt om ARN bör meddela bindande beslut i stället för, som nu, rekommendationer. I det avsnittet har vi konstaterat att efterlevnaden av ARN:s rekommendationer redan är god och att en övergång till bindande beslut från ARN inte skulle förbättra för konsumenterna. Enligt vår analys, skulle en ordning med bindande beslut från ARN i stället innebära att det blev krångligare för konsumenterna att klaga till ARN och att förfarandet vid nämnden skulle ta längre tid. Det skulle innebära att nämnden till stor del skulle förlora sin funktion som ett enklare och smidigare alternativ till domstolsprövning. Dessutom saknas det enligt vår bedömning stöd för att en reform till bindande beslut från ARN skulle leda till att fler näringsidkare skulle följa ARN:s beslut. En ordning med bindande beslut från ARN skulle däremot med säkerhet kosta samhället betydligt mer än det nuvarande systemet. Mot den bakgrunden anser vi att det skulle vara olämpligt att genomföra en reform till bindande beslut från ARN. Vi föreslår i stället att ARN:s avgöranden även i fortsättningen ska utgöra rekommendationer.

I detta avsnitt överväger vi vilka andra åtgärder som skulle kunna vidtas för att öka näringsidkares respekt för ARN:s beslut och se till att ännu fler näringsidkare väljer att följa de rekommendationer som nämnden lämnar.

## 15.2 Tidigare utredningar och nuvarande förhållanden

Möjliga åtgärder för att öka följsamheten diskuterades av den tidigare nämnda Reklamationsutredningen (SOU 1978:40 s. 171 ff.), och i den efterföljande propositionen (1979/80:114, s. 12 ff.). Reklamationsutredningen, och sedan även regeringen, framhöll i dessa lagstiftningsarbeten bl.a. vikten av samverkan mellan ARN och Konsumentverket för att se till att nämndens avgöranden följs upp i Konsumentverkets mer långsiktiga verksamhet.

Vi konstaterar att ARN och Konsumentverket numera har ett väl utvecklat och etablerat informationsutbyte och samarbete (se avsnitt 12.19). Genom den samverkan fångas viktiga konsumentfrågor upp i båda myndigheternas verksamhet, vilket bl.a. bidrar till ökad genomslagskraft för konsumentskyddande lagstiftning. Samarbetet fungerar alltså bra och utvecklas redan kontinuerligt. Enligt vår bedömning behövs därför inga ytterligare åtgärder för att öka samarbetet mellan myndigheterna.

Reklamationsutredningen påtalade också att möjligheten för konsumenter att föra talan mot näringsidkare i domstol skulle kunna förbättras genom att något konsumentorgan fick rätt att föra konsumenters talan i ärenden av principiellt intresse. Förslaget följdes inte upp i den efterföljande propositionen, men en liknande tanke framfördes även av 1993 års Konsumentpolitiska kommitté (SOU 1994:14). Därefter har det också i olika etapper införts möjlighet för Konsumentombudsmannen att under vissa förutsättningar föra talan som ombud både för grupper av konsumenter och enskilda konsumenter i konsumenttvister i domstol (se lag [2002:599] om grupprättegång och lag [2011:1211] om Konsumentombudsmannens medverkan i vissa tvister). Möjlighet har också införts för ideella föreningar av konsumenter att föra grupptalan i domstol i tvister mellan konsumenter och näringsidkare (se den nämnda lagen om grupprättegång).

Av det ovan angivna framgår att tidigare sypunkter när det gäller vikten av samarbete mellan ARN och Konsumentverket samt talerätt på konsumentområdet numera är tillgodosedda. Dessa frågor berörs därför inte närmare här.

I Reklamationsutredningen och den efterföljande propositionen behandlades också frågan om publicering av namnen på de näringsidkare som inte följer ARN:s avgöranden. Vid den aktuella tidpunkten ingick sådan publicering i Konsumentverkets uppföljning av ARN:s verksamhet, genom att verket då gav ut tidningen Råd & Rön, som

publicerar den redan nämnda ”Svarta listan” (se avsnitt 11.5.3). Slutsatserna som drogs i såväl utredningen som propositionen var att vissa principiella invändningar kunde riktas mot publicering av namnen på de företag som inte följde ARN:s rekommendationer, men att publicering ändå hade klara fördelar ur konsumentsynpunkt, och borde fortsätta. Samtidigt framhölls vikten av att göra ett försiktigt urval av näringsidkare inför publiceringen, för att undvika obefogad negativ publicitet. I samband med att Konsumentverkets roll som marknadstillsynsmyndighet renodlades år 2006, överfördes utgivningsansvaret för tidningen Råd & Rön, inklusive publiceringen av ”Svarta listan”, till organisationen Sveriges Konsumenter.

I det följande redovisar vi våra överväganden angående vad som kan göras för att ännu fler näringsidkare än för närvarande ska följa ARN:s rekommendationer. Vi återkommer bl.a. till frågan om publicering av namnen på de näringsidkare som inte följer ARN:s beslut. Därutöver behandlar vi även några andra åtgärder som inte har övervägts tidigare, men som vi anser bör tas upp i det här sammanhanget, inklusive vissa åtgärder som vi har övervägt, men väljer att inte föreslå.

## 15.3 Förtroendeskapande åtgärder från ARN till näringslivet

**Förslag och bedömning**: Genom tillägg till förordningen med ARN:s instruktion, ges ARN i uppgift att genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet.

Även Konsumentverkets förhandlingsverksamhet för att uppnå branschöverenskommelser är viktig för efterlevnaden av ARN:s rekommendationer.

Enligt ARN:s nuvarande instruktion ingår det inte i nämndens uppgifter att arbeta aktivt med några förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet. Trots det har ARN i något enstaka fall, när näringslivet har tagit initiativ, vidtagit sådana åtgärder, som har lett till positiva resultat. Det exempel som ARN har tagit upp är från 2012, då ett flygbolag, som vägrat medverka till förfarandet vid ARN eller följa nämndens rekommendationer, bad om ett möte med nämnden. Vid mötet redogjorde ARN för nämndens rutiner,

vad som händer om näringsidkaren inte svarar i tid och för nämndens praxis när det gäller tillämpningen av den EU-rättsakt som legat till grund för nämndens avgöranden i anmälningar mot bolaget. Detta resulterade i att flygbolaget följde de rekommendationer som nämnden lämnat och gjorde upp med ett antal anmälare.

Det är utredningens uppfattning att olika typer av förtroendeskapande åtgärder från ARN:s sida i förhållande till näringslivet, skulle inverka positivt på efterlevanden av ARN:s beslut. Vi föreslår därför att ARN, genom tillägg till sin instruktion, får ett uttryckligt uppdrag att genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet.

Förtroendeskapande åtgärder från ARN till näringslivet kan exempelvis handla om att ARN på eget initiativ tar kontakt med branscher där efterlevnaden inte är så hög, och ser till att på olika sätt sakligt informera näringsidkare i de aktuella branscherna om hur ARN:s verksamhet fungerar. Ett annat exempel kan vara att ARN i lämplig omfattning deltar vid vissa mässor och i andra sammanhang där näringsidkare inom branscher där efterlevnaden behöver förbättras är representerade. I det sammanhanget är det också viktigt att ARN lyssnar på vad näringslivet har för uppfattning om ARN:s verksamhet och på så sätt kan reda ut missförstånd och tydliggöra att ARN:s bedömningar är sakliga och opartiska. Det kan också vara lämpligt för ARN att rikta särskilda informationsinsatser mot bransch- och näringslivsorganisationer, eftersom erfarenheterna visar att dessa har stort inflytande över om näringsidkare följer ARN:s rekommendationer.

Det ska också nämnas att Konsumentverket arbetar aktivt med att förhandla och ingå överenskommelser med olika branscher. Syftet med överenskommelserna är att förbättra konsumentens ställning på marknaden. Sådana branschöverenskommelser kan innehålla klausuler om tvistlösning vid ARN. En branschöverenskommelse utgör ingen lagstiftning, men branscherna förbinder sig i förhållande till Konsumentverket att följa riktlinjerna. Till följd av överenskommelser med Konsumentverket har flera branschorganisationer infört krav på sina medlemmar att de ska följa ARN:s rekommendationer. De branschorganisationer som begär att medlemmarna ska följa nämndens rekommendationer gör stor nytta för efterlevnaden av ARN:s rekommendationer. Ett exempel är tvätteribranschens näringslivsorgan, som genom krav på sina medlemmar bidragit till hög följsamhet till ARN:s beslut på tvättområdet. Andra branschorganisationer som ställer krav på sina medlemmar

att följa ARN:s rekommendationer är Sveriges Fordonsverkstäders Förening, Motorbranschens Riksförbund och Elektriska Installatörsorganisationen. Utredningen konstaterar därmed att Konsumentverkets förhandlingsverksamhet är viktig för efterlevnaden av ARN:s rekommendationer.

De näringslivsorganisationer som är representerade i utredningen, Svensk Handel och Företagarna, har vidare åtagit sig att sprida information om ARN till sina medlemmar i högre utsträckning än vad som görs för närvarande. Svensk Handel rekommenderar för närvarande sina medlemmar att följa ARN:s rekommendationer, men ställer inget sådant uttryckligt krav.

## 15.4 Publicering av näringsidkares namn

**Bedömningar**: Den nuvarande ordningen med att tidningen Råd & Rön går igenom statistik från ARN, och under publicistiskt och pressetiskt ansvar publicerar namn på näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer, främjar efterlevnaden av ARN:s rekommendationer. Det är därför önskvärt att den ordningen består.

Varken ARN eller någon annan myndighet ska publicera namnen på de näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer. Däremot bör Konsumentverket även fortsättningsvis upplysa om Råd & Rön:s lista på verkets webbplatser och i andra sammanhang, exempelvis via den nya konsumentupplysningstjänsten.

### 15.4.1 Allmänt om nuvarande publicering av ”Svarta listan”

I avsnitt 11.5.3 har vi beskrivit hur ARN följer upp om näringsidkare efterlever de rekommendationer som nämnden lämnar i de fall nämnden ger konsumenten helt eller delvis medhåll. Som framgår där, förser ARN, efter sin uppföljning, konsumenttidningen Råd & Rön med en lista över de näringsidkare som enligt ARN:s uppföljning inte har följt nämndens avgöranden. Råd & Rön, som ges ut av organisationen Sveriges Konsumenter, publicerar på grundval av uppgifterna från ARN, och egen uppföljning, den s.k. ”Svarta listan”, med namnen på näringsidkare som inte har följt ARN:s rekommendationer. ”Svarta listan” publiceras två gånger per år, i

februari och i augusti, både i den tryckta tidningen och på nätet (på nätet finns bara den senaste listan).

Som har beskrivits tidigare, gör Råd & Rön egna efterforskningar när det gäller om ARN:s beslut har följts eller inte, innan näringsidkare förs upp på ”Svarta listan”. Uppföljningen består i att Råd & Rön kontaktar näringsidkaren och konsumenten och frågar om näringsidkaren har följt beslutet från ARN. I samband med de kontakterna informerar Råd & Rön näringsidkaren om att tidningen annars avser att publicera näringsidkarens namn på ”Svarta listan”. Enligt uppgifter från Råd & Rön väljer flera näringsidkare i detta läge att följa ARN:s rekommendation. En uppskattning som Råd & Rön gjort är att efterlevanden jämfört med ARN:s beräkningar brukar öka med ytterligare 5–7 procent till följd av tidningens kontakter. Detta gör att den totala efterlevnaden av ARN:s beslut kommer upp till omkring 80 procent.

Eftersom Råd & Rön måste ta hänsyn till pressetiska principer, publiceras inte namnen på alla de näringsidkare som ingått i ARN:s statistik över bristande följsamhet. Om Råd & Rön exempelvis efter kontakt med en viss näringsidkare anser att det är oklart om näringsidkaren har följt ARN:s beslut, publiceras inte näringsidkarens namn. Näringsidkarens namn publiceras inte heller i de fall Råd & Rön varken får tag på konsumenten eller näringsidkaren. Namnen på näringsidkare som enligt ARN:s beslut förpliktas att betala mindre än 1 000 kronor till konsumenten förs inte heller upp på ”Svarta listan”.

### 15.4.2 Utredningens överväganden angående publicering av näringsidkares namn

Mycket talar för att Råd & Rön:s ”Svarta lista” har ett bra genomslag. Antalet unika besökare till listan pendlar mellan 10 000 och 14 000 per månad. Den högre siffran gäller främst februari och augusti då listan uppdateras. Därutöver finns listan i den tryckta tidningen som ges ut i en upplaga om drygt 70 000 exemplar. Råd & Rön finns därutöver på många bibliotek.

Utredningens bedömning är att Råd & Rön:s ”Svarta lista” fyller en viktig funktion för efterlevnaden av ARN:s beslut. Enligt utredningen är det en lämplig ordning att Råd & Rön står för publiceringen, efter egna kontroller och under publicistiskt och pressetiskt ansvar. Det är därför önskvärt att den ordningen består.

För att ge ”Svarta listan” ännu bättre effekt, bör information om listan ges ökad spridning. Ett sätt att uppnå detta är att se till att konsumenter får upplysningar om listan genom den nya centrala konsumentupplysningstjänsten som regeringen har beslutat att inrätta, och som ska samordnas av Konsumentverket (se avsnitt 10.9 nedan och prop. 2013/14:1, utg.omr. 18, s. 78). Upplysningstjänsten regleras i förordning (2014:110) om en upplysningstjänst för konsumenter. Enligt den förordningen ska upplysningstjänsten omfatta information och vägledning om konsumenters rättigheter och skyldigheter. Upplysningstjänsten ska också omfatta information som syftar till att underlätta för konsumenter att göra väl avvägda val (3 §). Det får därmed anses ingå i uppdraget för upplysningstjänsten att lämna information om exempelvis ”Svarta listan”, till konsumenter som söker råd i förköpssituationer. Något tillägg till förordningen är därmed inte nödvändigt.

När det i övrigt gäller spridning av information om ”Svarta listan”, kan vi konstatera att Konsumentverket på flera ställen på sin webbplats upplyser om att det kan vara bra som konsument att kontrollera om en näringsidkare finns med på ”Svarta listan” innan man bestämmer sig för att köpa varor eller tjänster av den näringsidkaren. Verket ger också en länk till listan på Råd & Rön:s webbplats i dessa sammanhang. På ARN:s webbplats länkas inte till listan. Där anges bara att ARN inte publicerar någon lista med namnen på näringsidkare som inte följer nämndens beslut, men att nämnden tar fram underlag till massmedia som sammanställer en sådan lista.

Vi har övervägt om Konsumentverket, ARN eller någon annan myndighet även borde publicera namnen på de näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer. Vi förordar inte en sådan lösning. Till att börja med menar vi att det skulle riskera att skada förtroendet för nämndens opartiskhet om ARN publicerade en sådan lista. Av den anledningen anser vi inte heller att ARN ska lägga till en länk till listan på sin webbplats. Enligt vår bedömning skulle det dessutom vara oförenligt med de grundläggande principer om likhet och objektivitet som gäller för den offentliga förvaltningen, om en myndighet skulle ”hänga ut” näringsidkare som inte följer ARN:s beslut genom att ansvara för en publicering av namnen på dessa näringsidkare. Vi anser mot nu angiven bakgrund att varken ARN eller någon annan myndighet bör publicera en sådan lista.

Även de fyra konsumentbyråer som finns för finans-, försäkrings-, energi- och telekommarknaderna (se avsnitt 5.6) kan fylla en viktig funktion när det gäller att informera om ”Svarta listan”.

Samma sak gäller för den kommunala konsumentvägledningen. Enligt den förordning som reglerar den nya konsumentupplysningstjänsten, ska Konsumentverket och de andra myndigheter som medverkar i upplysningstjänsten samverka med konsumentbyråerna och kommunerna. Inom ramen för detta samarbete bör Konsumentverket särskilt se till att rådgivningsbyråerna och kommunens konsumentvägledare i möjligaste mån upplyser konsumenter om förekomsten av ”Svarta listan”.

## 15.5 Aktiv förlikningsverksamhet vid ARN

**Bedömning**: ARN:s föreslagna nya uppdrag att aktivt verka för att parterna uppnår en samförståndslösning, kommer bidra positivt till efterlevnaden av ARN:s rekommendationer och att fler konsumenter får rättelse av näringsidkare.

I avsnitt 14.6 föreslår vi att ARN ska få i uppdrag att verka för att parterna kommer överens, om det inte bedöms som olämpligt med hänsyn till ärendets karaktär. Som angetts i det avsnittet, har det i tidigare lagstiftningsarbeten lyfts fram att parter som har hamnat i tvist med varandra i allmänhet har mycket att vinna på att lösa tvisten på frivillig väg, exempelvis genom att parter i allmänhet känner sig mer sig tillfreds med och lättare kan acceptera en lösning som de själva har haft inflytande över än ett beslut som någon annan har fattat. Detta är också utredningens erfarenhet och bedömning.

Vi har mot den bakgrunden föreslagit att ARN ska få ett uttryckligt uppdrag att verka för att parterna ska uppnå en samförståndslösning, om det inte bedöms som olämpligt med hänsyn till ärendets karaktär. I det sammanhanget har vi föreslagit att ARN som huvudregel ska avskriva ett ärende om parterna kommer överens, men att ARN också ska kunna ge en rekommendation i enlighet med parternas överenskommelse, om parterna är överens om det. Enligt vår bedömning är det sannolikt att näringsidkare i de flesta fall kommer att följa en överenskommelse som träffats i ett ärende hos ARN, oavsett om ärendet avskrivs eller avslutas genom en rekommendation. Det är därför vår bedömning att ARN:s nya uppdrag att aktivt verka för att parter kommer överens, kommer att bidra positivt till att fler konsumenter får rättelse av näringsidkare.

## 15.6 Näringsidkare bör inte bli skyldiga att ersätta konsumenters rättegångskostnader

**Bedömning**: Det bör inte införas någon skyldighet för näringsidkare att, oavsett utgången i en domstolsprocess, ersätta konsumenters rättegångskostnader i de fall konsumenten väljer att driva sitt krav i domstol mot en näringsidkare som inte följt ARN:s beslut.

I de fall näringsidkaren inte följer ARN:s rekommendation, är en konsument som vill driva sitt krav vidare hänvisad till att väcka talan vid allmän domstol. Huvudregeln enligt rättegångsbalken är att den part som förlorar en domstolsprocess blir skyldig att ersätta motparten för dennes rättegångskostnader, inklusive kostnader för ombudsarvode. Många konsumenttvister rör visserligen mindre belopp, och omfattas därför av rättegångsbalkens bestämmelser om förenklade tvistemål (18 kap. 8 a § rättegångsbalken). Enligt dessa regler är parternas möjligheter att få ersättning av motparten för sina rättegångskostnader starkt begränsade. Likväl innebär en domstolsprocess alltid en risk för att konsumenten, i någon utsträckning, ska drabbas av ett kostnadsansvar när det gäller näringsidkarens rättegångskostnader.

Utredningen om konsumentskydd vid finansiell rådgivning har i ett betänkande från februari i år (se SOU 2014:18, s. 346 ff.) framfört att det skulle vara rimligt om de näringsidkare som väljer att inte följa ARN:s beslut skulle bli skyldiga att betala konsumenters kostnader i en efterföljande domstolsprocess, oavsett utgången i den rättegången. I det sammanhanget har Utredningen om konsumentskydd vid finansiell rådgivning hänvisat till förhållandena på finansområdet i Norge, där det finns en frivillig branschöverenskommelse av den innebörden inom försäkringssektorn. Enligt branschöverenskommelsen måste ett försäkringsföretag, som är anslutet till det branschinrättade tvistlösningsorganet Finansklagenemnda, ersätta konsumentens kostnader för en domstolsprocess om företaget inte vill följa nämndens utslag och konsumenten väljer att föra saken vidare. Efter misslyckade förhandlingar om en sådan överenskommelse även inom den norska bank- och värdepappersbranschen, förbereds ett motsvarande lagförslag för den sektorn, som också omfattas av Finansklagenemndas kompetensområde.

Vi har tagit del av det ovan nämnda norska lagförslaget[1]. Enligt vår uppfattning skulle det vara olämpligt att införa en motsvarande skyldighet för näringsidkare som inte följer ARN:s beslut att, oavsett utgången i en efterföljande domstolsprocess, ersätta konsumenters rättegångskostnader. Det viktigaste skälet mot en sådan ordning är att det skulle innebära betydande, och orimliga, rättsverkningar för berörda näringsidkare. En näringsidkare som inte följer ARN:s beslut därför att näringsidkaren anser att beslutet är felaktigt, skulle alltså straffas med att få betala konsumentens rättegångskostnader i en efterföljande domstolsprocess, även om näringsidkaren får rätt och domstolen alltså kom fram till att ARN:s beslut var felaktigt. Det ska också noteras att den norska Finansklagenemnda, skiljer sig på avgörande punkter från ARN. Finansklagenemnda behandlar bara ärenden rörande de näringsidkare inom finanssektorn som aktivt har anslutit sig till nämnden. Detta ska jämföras med att ARN behandlar alla tvister som faller under nämndens breda kompetensområde, och att alla näringsidkare som omfattas av detta kan anmälas till nämnden. Att låta näringsidkare som aktivt har anslutit sig till en branschnämnd betala för konsumentens rättegångskostnader om de inte är nöjda med branschnämndens beslut, går enligt vår uppfattning inte att jämföra med att alla näringsidkare som anmäls till ARN skulle drabbas av en sådan förpliktelse. Dessutom har, vilket också lyfts fram i det norska lagförslaget, tvister inom finanssektorn en särställning jämfört med andra konsumenttvister, med tanke på att de ofta rör summor som är betydande för konsumenter.

Av ovan angivna skäl anser vi att det skulle vara olämpligt att införa en skyldighet för näringsidkare som inte följer ARN:s beslut att ersätta konsumenters rättegångskostnader i en efterföljande domstolsprocess, oavsett utgången i den processen.

[1] Endringer i finansieringsvirksomhetsloven og eiendomsmeglingsloven mv. Prop. 188 L (2012–2013). Se www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Saker/Sak/?p=57904

## 15.7 Sammanfattning av åtgärder för att öka efterlevnaden av ARN:s beslut

Sammanfattningsvis har vi följande förslag och synpunkter när det gäller åtgärder för att få ännu fler näringsidkare än för närvarande att följa ARN:s beslut.

- ARN får i uppdrag att kontinuerligt och på eget initiativ genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet.
- Den nuvarande ordningen med att tidningen Råd & Rön publicerar namn på näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer, främjar efterlevnaden av ARN:s rekommendationer. Det är därför önskvärt att den ordningen består. Varken ARN eller någon annan myndighet ska publicera namnen på de näringsidkare som inte följer nämndens rekommendationer. Däremot bör Konsumentverket även fortsättningsvis upplysa om listan på verkets webbplatser och i andra sammanhang.
- ARN:s föreslagna nya uppdrag att verka för att parterna uppnår en samförståndslösning, kommer bidra till att fler konsumenter får rättelse av näringsidkare.

# 16 Bör Allmänna reklamationsnämnden finansieras genom avgifter?

## 16.1 Inledning

I vårt uppdrag ingår att överväga om ARN:s verksamhet till någon del bör avgiftsfinansieras. I det följande behandlar vi den frågan. Innan vi går in på våra egna överväganden, redogör vi för hur frågan har behandlats i tidigare lagstiftningsärenden och för nuvarande förhållanden. Därefter behandlar vi först alternativet att ta ut en ansökningsavgift av konsumeter, sedan frågan om det skulle vara lämpligt att avgiftsbelägga näringsidkare som anmäls till nämnden.

## 16.2 Bakgrund och tidigare utredningar

ARN tog i början av sin verksamhet ut en mindre avgift av konsumenten. Avgiften var 10–15 kronor, beroende på tvisteföremålets värde. Systemet med ansökningsavgifter avskaffades efter kort tid på grund av att de administrativa kostnaderna blev alltför höga (se SOU 1978:40 s. 203). Någon avgift för näringsidkare har aldrig förekommit vid ARN.

Frågan om att återinföra en avgift av något slag vid ARN för konsumenter har behandlats tidigare vid flera tillfällen i lagstiftningssammanhang, men har alltid avvisats (se bl.a. SOU 1978/80:114 s. 203 ff.[1], Organisationskommittén för Allmänna reklamationsnämnden – PM 1980-10-01 om avgifter vid Allmänna reklamations-

[1] I den efterföljande propositionen (prop. 1979/80:55 s. 31 f.) angavs att frågan om avgiftsfinansiering borde övervägas ytterligare. Frågan behandlades i en promemoria som upprättades i oktober 1980 av organisationskommittén för Allmänna reklamationsnämnden, (KOVFS 1980:1). Organisationskommittén avfärdade tanken på att avgiftsbelägga verksamheten vid ARN i promemorian *PM 1980-10-01 om avgifter vid Allmänna reklamationsnämnden*.

nämnden och SOU 1994:14 s. 259). I dessa arbeten har jämförelser gjorts med tidigare erfarenheter från avgiftssystem vid ARN och med erfarenheter från andra länder, främst Danmark.

I tidigare utredningar har det anförts att ett system med ansökningsavgifter vid ARN skulle medföra stora administrativa merkostnader och därmed sannolikt inte ge något nämnvärt överskott. Det har bl.a. angetts att en eventuell ansökningsavgift som har betalats av konsumenten borde betalas tillbaka om konsumentens anmälan inte leder till prövning i nämnden, vilket har bedömts bidra till ökad administration och kostnader (se t.ex. SOU 1978:40 s. 204 och PM 1980-10-01 om avgifter vid Allmänna reklamationsnämnden s. 46). Dessutom har det i utredningarna framhållits att ett system med ansökningsavgifter skulle föra med sig en viss stelhet i förfarandet, som skulle riskera att motverka smidigheten i förfarandet och försena handläggningen.

Den slutsatsen har sammanfattningsvis dragits att ett system där ARN avvisar bagatellärenden, är mer effektivt ur kostnadssynpunkt, än att försöka avstyra sådana ärenden med hjälp av en ansökningsavgift. Därutöver har tidigare utredningar ansett att starka principiella skäl talar mot att införa en ordning där konsumenter måste betala en ansökningsavgift till ARN (se t.ex. SOU 1978:40 s. 203).

Någonting som har övervägts särskilt är att införa en avgift för vissa ärenden vid ARN. Det har handlat om eventuella avgifter i sådana ärenden som i allmänhet gäller högre värden eller som kräver besiktningsutlåtanden (när frågorna övervägdes handlade det främst om tvister på fastighetsområdet, se SOU 1978:40 s. 203, och PM 1980-10-01 om avgifter vid Allmänna reklamationsnämnden). Även denna möjlighet har avfärdats med hänsyn till konsumentpolitiska och praktiska skäl, samt att det har ansetts vara svårt att hitta ett system som är rättvist och ekonomiskt lönsamt utan att avgifterna blir för höga.

## 16.3 Nuvarande förhållanden

Förfarandet vid ARN är för närvarande kostnadsfritt för både konsumenten och näringsidkaren. När det gäller eventuella besiktningar av opartiska besiktningsmän, är det upp till den part som vill åberopa ett sådant att beställa och bekosta detta. Är det konsumenten som är beställare, kan han eller hon begära att besiktningskostnaden ska ersättas av näringsidkaren. Får konsumenten rätt i tvisten brukar ARN rekommendera näringsidkaren att betala besiktningen.

## 16.4 Utredningens överväganden

**Bedömning**: Tvistlösning vid ARN ska inte vara förenat med någon avgift för konsumenter eller näringsidkare.

### 16.4.1 Konsumenter bör inte betala någon ansökningsavgift

När det gäller möjligheten att ta ut en ansökningsavgift från konsumenter som vill anmäla klagomål till ARN, innebär det nya direktivet om alternativ tvistlösning en stark begränsning eftersom det kräver att alternativ tvistlösning ska vara kostnadsfri eller tillgänglig mot en symbolisk avgift för konsumenterna (se artikel 8 c och skäl 41). Även om direktivet inte förklarar närmare vad som avses med uttrycket *symbolisk avgift*, kan direktivet inte förstås på något annat sätt än att endast mycket låga kostnader för konsumenterna tillåts. En rimlig utgångspunkt är, enligt vår bedömning, att en ansökningsavgift över 100 kronor skulle strida mot direktivet. Även bortsett från direktivet, är det utredningens uppfattning att en högre ansökningsavgift för konsumenter vid ARN, skulle hindra många konsumenter från att göra anmälan till nämnden, och därmed motverka syftet med nämndens verksamhet. Mot den bakgrunden menar vi att en eventuell ansökningsavgift för konsumenter vid ARN, bör uppgå till högst 100 kronor.

Det enda landet i Norden som tar ut en avgift från konsumenter för statligt driven alternativ tvistlösning är Danmark. Där måste konsumenter betala en avgift om 160 danska kronor för att få en tvist prövad av Forbrugerklagenævnet. Enligt uppgifter från danska myndigheter, är det för närvarande oklart om systemet med en avgift för konsumenter kommer att behållas vid genomförande av direktivet, och i så fall hur hög avgiften kommer att vara. Det har inte gått att få fram några uppgifter från Danmark om kostnaden för administration av avgiftssystemet.

Såsom har konstaterats i tidigare utredningar skulle en ansökningsavgift vid ARN medföra administrativa merkostnader i nämndens verksamhet. Organisationskommittén för Allmänna reklamationsnämnden gjorde 1980 detaljerade beräkningar av förväntade kostnader vid olika slags avgiftssystem (bilaga 2 till PM 1980-10-01 om avgifter vid Allmänna reklamationsnämnde). Kommittén kom fram till att uppgifter avseende bevakning, kontroll, påminnelse av avgiftsbetalning och allmän administration av avgiftssystemet skulle

beräknas ta i anspråk motsvarande en heltidsanställning. Därutöver skulle, enligt kommittén, vissa andra kostnader tillkomma, t.ex. bokföringskostnader.

Med tanke på bl.a. den tekniska utvecklingen som har skett sedan Organisationskommittén för Allmänna reklamationsnämnden gjorde sina beräkningar, är det troligt att administration av ett avgiftssystem vid ARN skulle kräva mindre resurser i dag än vad som beräknades då. Å andra sidan har antalet ärenden till ARN ökat sedan Organisationskommitténs betänkande. Vi anser att en rimlig utgångspunkt med hänsyn till vad kommittén kom fram till, är att det skulle krävas minst en extra årsarbetskraft vid ARN för att administrera ett system med ansökningsavgifter. Under sådana förhållanden skulle en ansökningsavgift om maximalt 100 kronor sannolikt inte ens bära sin egen kostnad. Under alla omständigheter är det uteslutet att en avgift om maximalt 100 kronor skulle bidra i någon nämndvärd utsträckning till nämndens finansiering.

Bortsett från ekonomiska överväganden anser vi, i likhet med tidigare utredningar, att starka konsumentpolitiska skäl talar mot att konsumenter som anmäler klagomål till ARN ska behöva betala en avgift. Meningen är att ARN ska vara ett lättillgängligt och billigt sätt för konsumenter att få sina klagomål mot näringsidkare prövade. En ansökningsavgift skulle riskera att hindra eller avskräcka svagare konsumenter, av praktiska, ekonomiska eller andra skäl, från att göra en anmälan. En sådan effekt skulle vara olycklig, och motverka själva syftet med ARN.

Med hänsyn till det ovan angivna föreslår vi att det även i fortsättningen ska vara kostnadsfritt för konsumenter att anmäla klagomål till ARN.

### 16.4.2 Näringsidkare bör inte betala någon avgift

Att låta näringslivet bidra till finansieringen av ARN genom avgifter, har inte övervägts tidigare. Som jämförelse kan nämnas att näringsidkare som blir anmälda till danska Forbrugerklagenævn krävs på en avgift. Om konsumenten får medhåll till sitt klagomål i Forbrugerklagenævn, ska näringsidkaren betala en avgift. Avgiften är indelad i tre nivåer, beroende på vilken slags tvist som ärendet rör. Avgifterna kan uppgå till 4 400, 8 300 eller 13 600 danska kronor. Näringsidkaren får i förekommande fall en faktura på aktuellt belopp. Om näringsidkaren inte betalar skickas ärendet till danska

skattemyndigheten, som kan driva in avgiften genom t.ex. innehållande av överskjutande skatt. Enligt uppgift från danska myndigheter, finansieras bara cirka 10 procent av Forbrugerklagenævns verksamhet av avgifterna som näringsidkare betalar i de fall nämnden ger konsumenterna medhåll. I Danmark pågår också just nu en översyn över avgiftssystemet och finansieringsstrukturen i stort.

Av rättsäkerhetsskäl skulle ett system med avgifter för näringsidkare vid ARN innebära att det blev nödvändigt med formell delgivning av klagomål med näringsidkare. Som vi har utvecklat närmare i kapitel 11 (frågan om bindande beslut från ARN) skulle användningen av formell delgivning utgöra en olycklig formalisering, som skulle tynga och fördröja förfarandet vid ARN. Dessutom skulle ett krav på formell delgivning skapa stora merkostnader för samhället, utöver kostnaderna för administrering av ett avgiftssystem. Allmänna principer om rättssäkerhet medför också att en skyldighet att betala en avgift i ARN, bara skulle kunna drabba näringsidkare i de fall konsumenten fick medhåll av nämnden. Även om direktivet inte sätter några begränsningar när det gäller hur hög avgift som skulle kunna tas ut av näringsidkare, är det vidare vår uppfattning att nämndförfarandets något förenklade natur, innebär att det under alla förhållanden inte skulle vara befogat att ta ut så höga avgifter som i Danmark.

Mot ovan angiven bakgrund bedömer vi att kostnaderna för delgivning, samt för administration av ett system med avgifter för näringsidkare, skulle överstiga de intäkter som ett sådant system skulle generera. Vi anser därför att det skulle vara mindre lämpligt att införa ett system med avgifter för näringsidkare i ARN. Förfarandet vid nämnden bör alltså även framöver vara kostnadsfritt också för näringsidkare.

### 16.4.3 Slutsats

Av det ovan angivna framgår att vi anser att tvistlösning vid ARN inte ska vara förenat med någon avgift för konsumenter eller för näringsidkare. Som kommer att utvecklas närmare i kapitel 18, innebär det att ARN:s verksamhet även i fortsättningen helt ska finansieras genom statligt anslag.

# 17 Ikraftträdande

**Förslag:** Den föreslagna nya lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden ska träda i kraft den 1 juli 2015. Lagen ska vara tillämplig från och med den tidpunkten.

Även den föreslagna nya förordningen med instruktion för ARN ska träda i kraft den 1 juli 2015. Genom den nya förordningen upphävs den tidigare förordningen med instruktion för ARN.

De ändringar som föreslås i förordningen med instruktion för Konsumentverket och i lagen om marknadsdomstol m.m. ska också träda i kraft den 1 juli 2015 och tillämpas från och med det datumet.

Det är inte nödvändigt med några övergångsbestämmelser.

Enligt artikel 25 i direktivet ska medlemsstaterna senast den 9 juli 2015 sätta i kraft de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa direktivet. Bestämmelserna ska vara tillämpliga från och med den tidpunkten. Detta innebär att ett korrekt genomförande av direktivet kräver att de bestämmelser i den föreslagna nya lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden som syftar till att genomföra direktivet träder i kraft den 1 juli 2015. Bestämmelserna om näringsidkares informationsskyldighet blir då tillämpliga på marknadsföring efter den tidpunkten. De nya bestämmelserna om näringsidkares informationsskyldighet knyts till marknadsföringslagens regler om möjlighet för Konsumentombudsmannen att meddela eller väcka talan om informationsföreläggande. Enligt dessa kan näringsidkare bara föreläggas att lämna information i framtiden. Det finns därför inget behov av övergångsbestämmelse (jfr prop. 2013/14:15 s. 65).

Här ska noteras att den nya lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden även innehåller bestämmelser som ska komplettera förordningen. Förordningen trädde i kraft den 7 juli 2013,

och enligt artikel 22 i förordningen den ska tillämpas fullt ut först från och med den 9 januari 2016. Bara vissa bestämmelser i förordningen ska tillämpas redan från den 9 juli 2015. För Sveriges del rör det sig bara om skyldigheten för medlemsstaterna att utse en kontaktpunkt för tvistlösning online (artikel 7.1). Frågan är om det är ett problem att dessa bestämmelser träder i kraft redan den 1 juli 2015. I den delen gör vi följande överväganden.

Av 3 § i den nya lagen följer att den svenska myndighet som utses som behörig myndighet enligt direktivet – enligt vårt förslag regeringen – ska fullgöra de skyldigheter som en behörig myndighet har enligt lagen och direktivet, och även enligt förordningen. Eftersom skyldigheterna för den behöriga myndigheten enligt förordningen följer direkt av denna, och därmed inte kommer att bli aktuella förrän förordningen börjar tillämpas den 9 januari 2016, är det ingenting som hindrar att bestämmelsen träder i kraft den 1 juli 2015.

9 § i den nya lagen kompletterar vidare förordningen, genom att det föreskrivs där att ett godkännande för ett tvistlösningsorgan kan återkallas av den behöriga myndigheten om tvistlösningsorganet i fråga inte uppfyller de skyldigheter som följer av förordningen. Det handlar om att de godkända tvistlösningsorganen, när de hanterar tvister som anmäls via onlineplattformen, ska lämna viss information till parter och uppfylla vissa andra krav (se artiklarna 9.7 och 10). Skyldigheterna för tvistlösningsorganen enligt förordningen kommer inte att aktualiseras förrän förordningen har börjat tillämpas och onlineplattformen har tagits i bruk, dvs. tidigast den 9 januari 2016. Ett återkallande av godkännande på den grunden att ett tvistlösningsorgan inte uppfyller skyldigheterna enligt förordningen kan därmed aldrig bli aktuellt före den tidpunkten. Ingenting hindrar därför att bestämmelsen om återkallande av godkännande med anledning av bristande uppfyllelse av skyldigheterna enligt förordningen, träder i kraft redan den 1 juli 2015.

Den nya lagen innehåller också i 12 § en bestämmelse som är av ren upplysningskaraktär, och som anger att förordningen (artikel 14) föreskriver skyldighet för näringsidkare som ingår avtal med konsumenter online, att lämna information om onlineplattformen. Bestämmelsen i lagen har alltså inget materiellt innehåll, och skapar därmed inga skyldigheter för näringsidkare, utan har införts enbart för att tydliggöra förordningens reglering i förhållande till de näringsidkare som berörs. Eftersom skyldigheterna enligt förordningen inte kommer att bli tillämpliga förrän den 9 januari 2016, saknar det

betydelse om den aktuella bestämmelsen i lagen ges ett tidigare ikraftträdandedatum. Även den bestämmelsen bör alltså kunna träda i kraft 1 juli 2015.

Av 13 § i den nya lagen följer vidare att näringsidkare som inte lämnar information om onlineplattformen enligt vad som föreskrivs i artikel 14 i förordningen, kan drabbas av sanktioner enligt marknadsföringslagen. Den bestämmelsen har i och för sig ett materiellt, och inte bara upplysande, innehåll. Eftersom någon informationsskyldighet enligt förordningen inte kan uppkomma förrän informationsbestämmelserna i förordningen börjar tillämpas den 9 januari 2016, kommer det samtidigt inte att kunna bli aktuellt med några sanktioner innan dess. Även 13 § bör därför kunna träda i kraft den 1 juli 2015, utan att näringsidkare riskerar att drabbats av sanktioner på grund av underlåtenhet att lämna information om onlineplattformen, innan informationsskyldigheten enligt förordningen har börjat tillämpas.

Med hänsyn till det som har angetts ovan, föreslår vi att den nya lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden i sin helhet ska träda i kraft den 1 juli 2015. Lagen ska tillämpas från och med den dagen och det krävs inga övergångsbestämmelser.

Den föreslagna nya förordningen med ARN:s instruktion innehåller nya bestämmelser som syftar till att effektivisera och förbättra ARN:s verksamhet. Det handlar om åtgärder som vi bedömer behövs för att säkerställa att ARN uppfyller kraven enligt direktivet, och att konsumenter även i övrigt har tillgång till effektiv och smidig tvistlösning vid ARN. Den föreslagna nya förordningen bör därför också träda i kraft innan direktivet ska vara genomfört i Sverige. Det är lämpligt att den nya förordnigen med ARN:s instruktion träder i kraft samma dag som den nya lagen om alternativ tvistlösning, dvs. den 1 juli 2015, och att den tillämpas från och med den dagen. Genom den nya förordningen upphävs den tidigare förordningen med instruktion för ARN. Inga övergångsbestämmelser behövs.

Även de ändringar som föreslås i förordningen med instruktion för Konsumentverket och i lagen om marknadsdomstol m.m. ska träda i kraft den 1 juli 2015.

# DEL IV

## Konsekvenser

# 18 Konsekvenser

## 18.1 Kommittéförordningen och utredningens direktiv

I utredningens direktiv (dir. 2013:23) anges att utredningen ska bedöma och redovisa de ekonomiska konsekvenserna av sina förslag. Om förslagen kan förväntas leda till kostnadsökningar för det allmänna, ska utredningen föreslå hur dessa ska finansieras. I det sammanhanget bör utredningen, enligt direktiven, även överväga om det är lämpligt med någon form av avgiftsfinansiering. Vidare anges att utredningen i sin konsekvensanalys ska beakta hur utredningens förslag påverkar små och större företag med avseende på eventuella kostnader och administrativ börda. Att utredningen ska göra sådana bedömningar framgår också av kommittéförordningen (1998:1474) och förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning.

## 18.2 Allmänt om syftet med utredningens förslag och konsekvenserna av förslagen

I kapitel 11 har vi övervägt om ARN:s beslut bör bli bindande, eller om ARN:s avgöranden ska fortsätta att ha karaktären av rekommendationer till parterna om hur en tvist bör lösas. Som framgår där, menar vi sammantaget att efterlevnaden av ARN:s rekommendationer redan är god och att en övergång till bindande beslut från ARN inte skulle förbättra för konsumenterna. Enligt vår analys, skulle en ordning med bindande beslut från ARN i stället innebära att det blev krångligare för konsumenterna att klaga till ARN och att förfarandet vid nämnden skulle ta längre tid. Det skulle innebära att nämnden till stor del skulle förlora sin funktion som ett enklare och smidigare alternativ till domstolsprövning. Dessutom saknas det enligt vår bedömning stöd för att en reform till bindande beslut från ARN skulle leda till att fler näringsidkare skulle

följa ARN:s beslut. En ordning med bindande beslut från ARN skulle däremot med säkerhet kosta samhället betydligt mer än det nuvarande systemet. Mot den bakgrunden anser vi att det skulle vara olämpligt att genomföra en reform till bindande beslut från ARN. Vi föreslår i stället att ARN:s avgöranden även i fortsättningen ska utgöra rekommendationer. Eftersom vi inte föreslår någon förändring jämfört med nuvarande förhållanden, får förslaget i sig inga konsekvenser för kostnaderna eller intäkterna för staten. Bedömningen leder inte heller till några lagstiftningsåtgärder eller andra åtgärder. Våra bedömningar i den delen berörs därför inte närmare i det här kapitlet.

Utredningens förslag i kapitel 12, gäller genomförande av det nya EU-direktivet om alternativ tvistlösning och i kapitel 13 föreslår vi kompletterande åtgärder med anledning av den nya EU-förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister. Direktivet är ett minimidirektiv, och lämnar utrymme för medlemsstaterna att införa nationella bestämmelser som ger ett högre konsumentskydd än vad som följer av direktivet. Förordningen kommer att vara direkt tillämplig som svensk rätt när den börjar tillämpas, men vissa kompletterande bestämmelser i svensk rätt krävs för att förordningen ska kunna tillämpas som tänkt. Vi har bara föreslagit de åtgärder som vi bedömer är nödvändiga för att säkerställa att kraven enligt de nya EU-rättsakterna uppfylls, och har inte gått längre än vad som krävs enligt dessa. Vi redovisar därför inga alternativa överväganden när det gäller genomförandet och tillämpningen av de nya EU-rättsakterna i Sverige.

Kapitel 14 innehåller våra förslag avseende effektivisering och förbättring av ARN:s verksamhet. Även dessa förslag har med de nya EU-rättsakterna att göra, genom att de till stor del syftar till att säkerställa att ARN ska kunna leva upp till effektivitetskraven som ställs upp där. Därutöver föreslår vi vissa åtgärder, som inte direkt har med EU-lagstiftningen att göra, utan där syftet är att se till att tvistlösningen vid ARN, i enlighet med vad regeringen eftersträvar, även i övrigt ska fungera så smidigt, säkert och ändamålsenligt som möjligt för såväl konsumenter som näringsidkare.

Vi har vidare, i kapitel 15, lämnat förslag som syftar till att öka efterlevnaden av ARN:s avgöranden.

Vissa av de åtgärder som vi bedömer behövs för att säkerställa att kraven enligt EU-rättsakterna uppfylls, och att ARN även i övrigt ska fungera effektivt och ändamålsenligt, leder till kostnadsökningar för det allmänna. Förslagen föranleder också ekonomiska

och andra konsekvenser för konsumenter och näringsidkare samt för samhället i stort. I det här kapitlet redovisar vilka konsekvenser som förslagen för med sig.

Våra förslag har inte någon inverkan på kostnaderna eller intäkterna för kommuner eller landsting. De kommer inte heller att ha betydelse för den kommunala självstyrelsen, brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet, för sysselsättningen och offentlig service i olika delar av landet, för jämställdheten mellan kvinnor och män eller för möjligheterna att nå de integrationspolitiska målen. Dessa förhållanden berörs därför inte närmare nedan.

## 18.3 Kostnadsökningar för ARN:s verksamhet

### 18.3.1 Inledning

Vi bedömer att ARN:s verksamhet står inför nya utmaningar framöver. Till att börja med menar vi att ärendetillströmningen till ARN kommer att öka. Främst beror det på genomförande av de nya EU-rättsakterna. Direktivet kräver att ARN ska hantera tvister inom fler områden än för närvarande (se avsnitt 12.6.3 och 12.6.4) och att de beloppsgränser som tillämpas vid nämnden ska sänkas (se avsnitt 12.7.4). Direktivet innebär också att näringsidkare ska ge konsumenter tydlig information om ARN, särskilt i tvistsituationer (se avsnitt 12.15), och att nämnden kommer att bli mer tillgänglig för anmälningar vid gränsöverskridande tvister (se avsnitt 9.3). Förutom den nya EU-lagstiftningen, bedömer vi att de höjda ansökningsavgifterna till allmän domstol, också kommer att bidra till att fler tvister anmäls till ARN (se avsnitt 10.8).

Högre krav kommer även att ställas på ARN:s verksamhet genom att de nya EU-rättsakterna innehåller uttryckliga krav på effektivitet och information från ARN till parterna. ARN lever i dagsläget inte upp till det krav på effektiv handläggning som framgår av de nya EU-rättsakterna. Handläggningen vid ARN måste alltså bli snabbare för att uppfylla vad som krävs enligt dessa.

Utöver vad som krävs enligt EU-lagstiftningen, har regeringen också gjort den bedömningen att konsumentskyddet i Sverige bör stärkas genom att tvistlösningen vid ARN även i övrigt ska vara så effektiv, smidig och ändamålsenlig som möjligt.

För att ARN ska kunna hantera den ökade ärendetillströmningen och samtidigt bli mer effektiv, föreslår vi åtgärder för att effektivi-

sera och förbättra ärendehandläggningen vid nämnden (se kapitel 14). Exempelvis föreslår vi att ARN i varje ärende ska upprätta en handläggnings- och tidsplan för ärendet, där det tydligt framgår hur ärendehandläggningen går till och vilka tidsramar som gäller för handläggningen. ARN ska också dokumentera sina handläggningsrutiner på ett samlat sätt och i samband därmed allmänt se över handläggningen i varje led. En annan åtgärd som vi föreslår för att förbättra effektiviteten och kvaliteten i ARN:s verksamhet är att ARN ska få i uppdrag att aktivt verka för att parter träffar överenskommelser i godo, om det inte bedöms som olämpligt med hänsyn till ärendets karaktär. Vi bedömer att nu nämnda åtgärder är nödvändiga för att ARN ska kunna möta den ökade ärendetillströmningen och bli effektivare.

Samtidigt kommer de åtgärder som vi föreslår för att förbättra och effektivisera ärendehandläggningen inte att vara tillräckliga, särskilt med tanke på att vi bedömer att det kommer att bli fråga om en förhållandvis stor ökning av antalet ärenden vid ARN. Vi menar att även den interna organisationen kommer att behöva stärkas för att ARN ska kunna hantera det ökade antalet tvister, och samtidigt handlägga ärendena snabbare än i nuläget, i enlighet med vad EU-lagstiftningen kräver och regeringen eftersträvar.

En stärkt intern organisation för ARN kommer att innebära att statens kostnader för nämndens verksamhet kommer att öka. Samtidigt menar vi att förbättrad tvistlösning för konsumenter innebär vinster för samhället i stort. Dels får konsumenterna en starkare ställning på marknaden, dels främjar ett effektivt tvistlösningssystem att seriösa näringsidkare med god reklamationshantering gynnas framför mer oseriösa näringsidkare. Vi bedömer också att förbättrade möjligheter till tvistlösning utanför domstol i konsumentförhållanden kommer att vara positivt för samhällsekonomin på lång sikt, genom att det kan påverka utvecklingen i riktning mot produktion av mer hållbara produkter och seriösa tjänster, och även medföra att konsumenter i ännu högre utsträckning än i dagsläget utnyttjar sådan tvistlösning i första hand framför att väcka talan i domstol. Domstolsprövningen kan då i ännu högre utsträckning koncentreras till de fall där den verkligen behövs.

Även om tvistlösningen vid ARN kommer att kräva ökade resurser, menar vi alltså sammantaget att den högre samhällskostnad som det kommer att innebära, på längre sikt kommer att uppvägas andra positiva samhällsekonomiska effekter. Dessutom vill vi framhålla att en del av de ökade resurser som vi bedömer behövs för att

möta de ökade kraven på ARN:s verksamhet framöver, inte nödvändigtvis behöver vara permanenta. I vissa fall kan det handla om resurser som behövs under en övergångstid, till dess att verksamheten har anpassats till de nya förhållandena. Utvecklingen i detta avseende bör därför följas noga framöver.

I det här avsnittet redovisar vi våra uppskattningar av hur mycket kostnaderna för ARN:s verksamhet kommer att öka. Uppskattningarna bygger på faktorer som delvis är osäkra och har därför fått göras utifrån vissa antaganden. Ett sådant antagande är hur mycket ärendetillströmningen till ARN kommer att öka till följd av de nya EU-rättsakterna. Detta påverkar i sin tur hur ARN:s verksamhet ska dimensioneras, och därmed kostnaden för denna. Ett annat antagande som utredningen har fått göra, och som också har samband med dimensioneringen av ARN:s verksamhet, är hur ARN:s lokalkostnader kommer att påverkas av att verksamheten vid nämnden utökas.

I kapitel 16 har vi gjort bedömningen att ARN inte till någon del bör avgiftsfinansieras. Som utvecklas närmare i avsnitt 18.3.8 nedan, innebär det att de ökade kostnaderna för ARN:s verksamhet kommer att behöva betalas med allmänna medel.

### 18.3.2 Ökad ärendetillströmning

**Bedömning**: Ärendetillströmningen till ARN kan förväntas öka med cirka 20–25 procent med hänsyn till *att* nämndens kompetensområde utvidgas, *att* de beloppsgränser som tillämpas vid nämnden sänks, *att* nämnden blir mer tillgänglig vid gränsöverskridande tvister och *att* näringsidkare blir skyldiga att informera konsumenter om ARN. Även de höjda ansökningsavgifterna i domstol kan komma att leda till att fler konsumenter väljer att vända sig till ARN i stället för till domstol.

*Nya kompetensområden m.m.*

Enligt vad som har utvecklats i avsnitt 12.6.3 och 12.6.4, kräver genomförande av direktivet i svensk rätt att ARN tillförs ett antal nya kompetensområden. Enligt våra förslag ska nämndens kompetensområde utvidgas till att omfatta avtalsrättsliga konsumenttvister rörande särskilt

- värmepumpar,
- elleveranser (i den mån tvisten avser förbrukning av elektrisk ström eller skäligheten av debiterade nätavgifter),
- konst och antikviteter (i den mån tvisten gäller varornas konstnärliga värde eller samlarvärde),
- spel, tips och lotterier,
- utbildning och kursverksamhet (i den mån tvisten avser utbildningens eller kursens kvalitet och innehåll),
- telefonsamtal (i den mån tvisten avser förbrukning av samtalstid, utnyttjande av samtalspott och dylikt),
- växter, livsmedel och drycker,
- upplåtelse av fast egendom (i vissa fall, särskilt när en konsument, t.ex. en hyresgäst begär skadestånd av en näringsidkare, dvs. en hyresvärd)
- parkering (i den mån uttagande av avgift för parkering inte grundas på lag).

Att ARN öppnas för nya områden måste förväntas leda till ett ökat antal anmälningar till nämnden. Även om det är svårt att förutse med någon exakthet hur många tvister som kan tänkas komma in till ARN inom de nya områdena, finns det indikationer på att vissa områden kan komma att bli mer omfattande än andra. De experter i utredningen som företräder konsumentintressena, har framför allt lyft fram värmepumpar som ett viktigt konsumentområde. Det kan noteras att antalet tvister som prövas av det utomrättsliga tvistlösningsorgan som för närvarande hanterar tvister rörande värmepumpar, Värmepumpsbranschens reklamationsnämnd (VPN), har varierat de senaste åren. Mellan 2005 och 2009 ökade ärendetillströmningen till VPN från cirka 25 tvister per år 2005 till drygt 80 ärenden 2009. Från 2009 till 2012 har ärendetillströmningen däremot minskat, och 2012 prövade nämnden drygt 35 ärenden. Enligt uppgift till utredningen från Svenska Värmepumpföreningen, som är den branschorganisation som driver VPN, kan försäljningen av värmepumpssystem eventuellt komma att öka under de närmaste åren, eftersom försäljningen var intensiv under slutet av 1990-talet, och många av dessa anläggningar nu närmar sig förväntad livslängd. Även om antalet klagomål som har anmälts till VPN har minskat

drastiskt de senaste åren, är det därför inte säkert att den utvecklingen kommer att fortsätta. Dessutom har utredningens konsumentexperter framhållit att många konsumenter har dragit sig för att anmäla klagomål till VPN, dels med hänsyn till att nämnden tar ut en ansökningsavgift om 1 500 kronor, dels med tanke på att nämnden saknar konsumentrepresentanter.

Utredningens konsumentexperter har också angett att en del klagomål kan förväntas på områdena för elleveranser samt när det gäller utbildning- och kursverksamhet. Ett annat viktigt konsumentområde är telefoni, där ARN tidigare inte har prövat tvister rörande förbrukning av samtalstid, utnyttjande av samtalspott eller dylikt. Vi bedömer därför att det är rimligt att anta att ARN även kommer att ta emot en del anmälningar rörande tvister av detta slag.

När det gäller övriga områden som tillförs ARN:s kompetens, är det svårt att förutse hur många anmälningar som dessa kommer att medföra.

Vad som också kan förutses är att en allmän utvidgning av ARN:s kompetens kommer att medföra en del arbete för nämnden med att hantera anmälningar som sedan kommer att behöva avvisas. I vart fall under en period kommer detta att kräva en del av ARN:s resurser, eftersom det kommer att ta en viss tid för nämnden att utveckla praxis och rutiner när det gäller de nya ärendetyperna.

Utvecklingen när det gäller hur många tvister som de nya områdena genererar får bevakas av ARN och följas upp i dialogen med regeringen. Vi vill också framhålla att den förväntade ökningen av antalet anmälningar till nämnden inte kommer att inträffa omedelbart efter det att de nya EU-rättsakterna, och våra förslag när det gäller ARN:s utökade kompetensområde, träder i kraft. Det kommer naturligtvis att bli fråga om en succesiv ökning av ärendetillströmningen till ARN, och resurserna bör därför kunna anpassas i den mån behov uppstår.

### *Sänkta beloppsgränser*

Som vi har utvecklat i avsnitt 12.7.4, bedömer vi att samtliga beloppsgränser som tillämpas av ARN bör sänkas för att uppnå ett riktigt genomförande av direktivet och för att säkerställa konsumenters ökade behov av alternativ tvistlösning. Våra förslag innebär att ARN ska tillämpa beloppsgränserna 1 000 kronor, 500 kronor och 300 kronor, i stället för som för närvarande 2 000 kronor, 1 000

kronor och 500 kronor. De beloppsgränser som vi föreslår för de olika ärendekategorierna är

- 1 000 kronor för tvister rörande bank, fastighetsmäklare, försäkring, båt och bostad,
- 500 kronor för tvister rörande elektronik, motor, resor, möbler, och tvätt, samt
- 300 kronor för tvister rörande skor, textil och övriga tvister.

Det är rimligt att anta att de sänkta beloppsgränserna kommer att innebära att fler tvister anmäls till nämnden. För de kategorier av tvister som får beloppsgränsen 1 000 kronor i stället för 2 000 kronor, kommer sannolikt ärendeökningen inte bli så stor, eftersom tvister på dessa områden oftast rör belopp som ändå överstiger den tidigare gränsen 2 000 kronor. Däremot kan det tänkas att tvister som tidigare bara har prövats om de har rört belopp över 1 000 kronor, kan öka mer i antal på grund av sänkningen till 500 kronor. Post- och telestyrelsen (PTS) har t.ex. påtalat att beloppsgränsen 1 000 kronor innebär en begränsning av möjligheten att pröva tvister rörande elektronisk kommunikation.[1] Även när det gäller textil och skor kan sänkningen av beloppsgränsen från 500 kronor till 300 kronor antas leda till en viss ärendeökning, särskilt med tanke på det stora utbudet av lågprisprodukter inom dessa sektorer.

*Näringsidkares informationsskyldighet*

Som framgår i avsnitt 12.15, innebär direktivets genomförande att svenska näringsidkare kommer att bli skyldiga att lämna konsumenter information om alternativ tvistlösning, dvs. tvistlösning vid sådana tvistlösningsorgan som har godkänts enligt direktivet (se avsnitt 12.21). För det första innebär kraven att en näringsidkare som hamnar i tvist med en konsument ska ge konsumenten information om det alternativa tvistlösningsorgan som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat (se avsnitt 12.5.3). Näringsidkare som frivilligt har åtagit sig att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter ska därutöver på webbplatser och i allmänna villkor lämna generell information om sådan tvistlösning (se avsnitt 12.5.2).

[1] Post- och telestyrelsens promemoria av den 13 januari 2012, Synpunkter avseende Europeiska Kommissionens förslag om alternativ tvistlösning, Ju 2011/8586/KO, Dnr 11-10879.

Eftersom ARN kommer att vara behörigt tvistlösningsorgan för de allra flesta konsumenttvister, kommer de nya informationskraven att innebära att konsumenter kommer att bli mer upplysta om möjligheten att få klagomål prövade av nämnden. Även detta kan förväntas leda till en viss ökning av antalet anmälningar till ARN.

*Fler gränsöverskridande tvister*

Som framgår av avsnitt 12.9.2, måste ARN enligt de nya EU-rättsakterna ta emot tvister som anmäls via den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning. Det handlar om konsumenter som är bosatta i andra EU-länder, som har handlat online från näringsidkare etablerade i Sverige. Även om sådana tvister redan hanteras i viss utsträckning av ARN i den mån de anmäls till nämnden, är syftet med den nya elektroniska plattformen att underlätta konsumenters tillgång till alternativ tvistlösning vid gränsöverskridande tvister. Enligt den nya EU-förordningen ska onlineplattformen underlätta för konsumenter att anmäla klagomål mot näringsidkare i andra EU-länder, genom att plattformen vidarebefordrar konsumentens klagomål till behörigt tvistlösningsorgan i det land där näringsidkaren är etablerad och översätter klagomålet till det språk som hanteras av tvistlösningsorganet (artikel 5.4 i förordningen). Förordningen innebär också att näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel med konsumenter ska informera konsumenter om förekomsten av onlineplattformen (se artikel 14 i förordningen och avsnitt 13.2.3).

Med hänsyn till det ovan angivna, bedömer vi att den nya europeiska onlineplattformen med stor sannolikhet kommer att innebära att ARN får ta emot fler tvister än för närvarande från konsumenter bosatta i andra EU-länder, mot svenska näringsidkare som bedriver handel online.

*Höjda ansökningsavgifter i domstol*

Enligt regler som nyligen har trätt i kraft, har avgifterna för prövning av tvister i de allmänna domstolarna höjts avsevärt (se avsnitt 10.8). Enligt vår bedömning är det rimligt att anta att höjda avgifter för prövning av tvister i allmän domstol kommer att medföra att konsumenter i viss mån väljer att vända sig till ARN i stället för att väcka talan i domstol. Även detta kan därför bidra till en viss ökad ärendetillströmning till ARN.

*Prognos av ökad ärendetillströmning*

Det är, som framgått, inte möjligt att förutse med någon exakthet hur mycket ärendetillströmningen till ARN kan förväntas öka på grund av de faktorer som vi lyft fram ovan, dvs. *att* nämnden tillförs nya områden, *att* beloppsgränserna sänks, *att* konsumenter i andra EU-länder får möjlighet att anmäla tvister mot svenska näringsidkare via den nya europeiska onlineplattformen, *att* konsumenter kommer att få mer information om ARN av näringsidkare samt *att* ansökningsavgifterna till allmän domstol höjs. Alla fakta pekar ändå på att det kan förväntas att ärendetillströmningen kommer att öka efterhand som förändringarna blir kända.

I det här sammanhanget anser vi att det är rimligt att till viss del jämföra med den senaste stora förändringen beträffande konsumenters tillgång till tvistlösning vid ARN. Det handlar om när ARN 2011 införde det elektroniska ärendehanteringssystemet iipax, vilket gjorde det möjligt för konsumenterna att göra en anmälan direkt från nämndens webbplats. Den förändringen fick till följd att antalet anmälningar under 2012 ökade med 23,4 procent jämfört med 2011. Även 2013 tog ARN emot cirka 20 procent fler ärenden än 2011 (antalet inkomna ärenden totalt var 9 342 år 2011, 11 531 år 2012 och 11 301 år 2013,). Enligt färsk statistik från ARN, låg ärendetillströmningen under första kvartalet 2014 på samma nivå som motsvarande period 2012 och 2013. Mot den bakgrunden bedömer ARN att den ökade ärendetillströmningen med omkring 20 procent är permanent.

Även om det alltså är svårt att förutse hur stor ärendeökningen kommer att bli på grund av de faktorer som vi har behandlat här, anser vi att det för närvarande är rimligt att utgå ifrån att ökningen ungefär kommer att motsvara den ökning som uppstått till följd övergången till elektroniska anmälningar. Vi bedömer däremot att den ökning av antalet ärenden vid ARN som nu är att vänta, sannolikt kommer att inträffa något mer successivt. Den slutsatsen drar vi med hänsyn till att flera parametrar kommer att inverka på ärendetillströmningen, och att det kan ta tid för konsumenter att bli medvetna om de utökade möjligheterna till tvistlösning vid ARN. Vår bedömning är också att det kommer att ta tid innan onlineplattformen är känd och fungerar som tänkt.

Vi menar sammanfattningsvis att ärendetillströmningen till ARN kan förväntas öka succesivt under de närmaste åren efter EU-rättsakternas ikraftträdande och de övriga punkter som behandlats in-

ledningsvis har fått genomslag. Vår uppskattning är att den permanenta ökningen kan tänkas bli totalt cirka 20–25 procent. Det innebär att ARN efter några år kan förvänta sig en permanent ökning med omkring 2 500 ärenden per år. Samtidigt betonar vi att det är mycket svårt att förutse hur stor ökningen kommer att bli. Utvecklingen måste därför följas noga för att säkerställa att ytterligare förändringar av regler och resurser görs om det behövs.

### 18.3.3 Beräkning av kostnadsökningar på grund av ökad ärendetillströmning och krav på effektivare handläggning

**Förslag och bedömningar**: Med hänsyn till den förväntade ökningen av antalet ärenden vid ARN, och kravet på snabbare handläggning, bör nämnden ges ökade anslag för att anställa ytterligare 9 beredningsjurister, 1 ytterligare vice ordförande, eller motsvarande tjänst, 1 sekreterare/registrator på heltid och 1 kommunikatör. Kostnaden för den personalförstärkning som behövs beräknas till cirka 8 255 000 kronor per år.

ARN behöver även ökade anslag med 525 000 kronor per år för att täcka kostnaden för fler sammanträden.

Vid en större ökning av ärendetillströmningen kommer merkostnader att uppkomma för ARN:s it-system, bl.a. för lagringsutrymme och eventuellt också för utbyggnad systemet. Kostnaden kan inte uppskattas för närvarande, utan får bevakas framöver.

Utvecklingen får visa om de resursökningar som föreslås behöver vara permanenta eller om de endast behövs under en period, fram till dessa att verksamheten har anpassats till de nya förutsättningarna. Detta får följas noga framöver.

*Inledning*

Som vi har utvecklat ovan, innebär direktivets genomförande krav på att ARN ska avgöra ärenden snabbare än vad som görs för närvarande. För att ARN ska kunna hantera den ökade ärendetillströmningen och även leva upp till kraven på ökad effektivitet, föreslår vi åtgärder för att effektivisera och förbättra ärendehandläggningen vid nämnden. Vi bedömer samtidigt att de åtgärder som

vi föreslår för att förbättra och effektivisera ärendehandläggningen inte kommer att vara tillräckliga, särskilt med tanke på att vi förutser att det kommer att bli fråga om en förhållandvis stor ökning av antalet ärenden vid ARN. Vi menar att även den interna organisationen kommer att behöva stärkas för att ARN ska kunna hantera det ökade antalet tvister och samtidigt bli effektivare, i enlighet med vad EU-lagstiftningen kräver och regeringen eftersträvar.

För att hantera den ökade ärendetillströmningen, och hålla nere genomströmningstiderna i den utsträckning som krävs, kommer ARN alltså att behöva förstärkas med ytterligare personalresurser. ARN kommer också att behöva hålla fler sammanträden per år än för närvarande.

*Fler interna beredningsjurister*

I dagsläget har nämnden cirka 18 beredningsjuristårsarbetskrafter. Bara för att hantera 20–25 procent fler ärenden än för närvarande, och handlägga dem i samma takt som görs nu, bedömer vi därför att ARN skulle behöva anställa ytterligare 4 beredningsjurister. Eftersom ARN också måste effektivisera sin ärendehandläggning i enlighet med direktivet kräver, behövs det därutöver ytterligare förstärkning. När det gäller hur många ytterligare beredningsjurister som behövs för att ärendehandläggningen ska bli tillräckligt effektiv, gör vi följande överväganden.

Att fler interna beredningsjurister behövs för att korta genomströmningstiderna vid ARN beror, som framgår i avsnitt 14.4.2, till stor del på att ARN måste minska beroendet av externa jurister som föredragande till nämndsammanträdena. Under åren 2012 och 2013 höll nämnden 270 respektive 263 sammanträden. För närvarande täcks bara runt 40 procent av de planerade sammanträdena av interna beredningsjurister som föredragande. För resterande sammanträden behöver alltså nämnden anlita externa föredragande. Under 2013 fick inte mindre än 52 planerade sammanträden ställas in. Den främsta anledningen var, enligt ARN, att det inte gick att engagera tillräckligt många externa föredragande.

För närvarande har ARN, som redan nämnts, cirka 18 beredningsjuristårsarbetskrafter. Enligt uppgift från ARN förväntas varje beredningsjurist vara föredragande på cirka 9 sammanträden per år. Om nämnden förstärks med ytterligare 5 beredningsjurister bör alltså ytterligare 45 sammanträden per år än för närvarande kunna

täckas av interna beredningsjurister. Det bör, mot bakgrund av vad som angetts ovan, vara tillräckligt för att till stor del undvika att sammanträden måste ställas in på grund av att det saknas föredraganden.

Vi föreslår alltså att ARN ska få ökade resurser till att anställa totalt 9 ytterligare beredningsjurister för att hantera den ökade ärendetillströmningen och öka nämndens effektivitet. En beredningsjurist kostar i genomsnitt 630 000 kronor per år. Kostnaden för att anställa de beredningsjurister som behövs kommer därför att uppgå till cirka 5 670 000 kronor per år.

*Ytterligare en högre juristtjänst*

I avsnitt 14.4.3 har vi också föreslagit att ARN ska få möjlighet att tillsätta en högre juristtjänst till, i form av ytterligare en vice ordförande. Som vi har utvecklat i det avsnittet, menar vi att detta är nödvändigt för att ARN ska ha förutsättningar att utveckla kvalitetsarbetet inom beredningsorganisationen, samt kontinuerligt leda och ge stöd åt beredningsjuristerna i den utsträckning som behövs för att ARN ska leva upp till de krav på effektivitet som följer av de nya EU-rättsakterna. Årskostnaden för en sådan anställning är cirka 970 000 kronor.

*Fler sammanträden*

2013 höll ARN 263 sammanträden, och 2012 hölls 270 stycken. Första året efter övergången till elektroniska anmälningar (2012), då tillströmningen av ärenden till ARN ökade med drygt 20 procent, höll ARN 24 sammanträden mer än året innan (2011). Genomströmningstiderna hölls då på ungefär samma nivå som tidigare. Vid en ökning av antalet ärenden med 20–25 procent jämfört med dagens nivåer kan man alltså räkna med att ARN kommer att behöva hålla ytterligare drygt 20 sammanträden per år, om nuvarande genomströmningstider ska kunna upprätthållas. Eftersom direktivets genomförande kommer att kräva att ARN handlägger ärenden snabbare än för närvarande, får man därutöver räkna med ytterligare några fler sammanträden. Vi bedömer därför att det kommer att krävas uppemot 35 fler sammanträden vid nämnden per år än för närvarande, när de nya EU-rättsakterna och våra förslag träder i

kraft. Enligt uppgift från ARN kostar det i genomsnitt cirka 15 000 kronor att genomföra ett nämndsammanträde.[2] Enligt våra beräkningar, bör alltså den totala kostnaden för ett ökat antal sammanträden per år bli cirka 525 000 kronor.

*Ytterligare registrator/sekreterare och kommunikatör samt ökade kostnader för it-systemet*

Den förväntade ärendeökningen kommer också att innebära en högre belastning på ARN:s registratorfunktion och på nämndens sekreterare. För närvarande har ARN 6 heltidsanställda sekreterare och 1 registrator. Registratorn registrerar alla nyinkomna ärenden, medan sekreterarna arbetar med att registrera in handlingar i befintliga ärenden vid nämnden. Enligt utredningens bedömning, kommer ARN att behöva anställa ytterligare en person som sekreterare och, vid behov, registrator för att hantera den ökade ärendetillströmning som kan förutses. Kostnaden för detta uppgår till cirka 460 000 kronor per år.

En annan aspekt som måste beaktas är att ett utvidgat kompetensområde för ARN och sänkta beloppsgränser, innebär att vikten av adekvat och ändamålsenlig kommunikation och information från ARN till parter och andra aktörer kommer att öka. Den information som ARN lämnar på sin webbplats angående vilka slags tvister som kan prövas och förfarandet vid nämnden, kommer exempelvis att vara av stor betydelse för att i någon mån begränsa ärendetillströmningen. Även andra åtgärder kan behövas för att se till att så lite av ARN:s resurser som möjligt behöver användas till att reda ut frågor och oklarheter i ärenden som sedan ändå inte kan prövas. Som exempel kan nämnas att nya ansökningsblanketter kan behöva utformas för att säkerställa att konsumenter redan vid klagomålet lämnar sådan information som möjliggör för ARN att snabbt avgöra om tvisten kan hanteras eller inte. När den nya onlineplattformen kommer i bruk, är det också troligt att kommunikation med plattformen och med parter via plattformen kommer att innebära en del arbete för ARN. Även i detta sammanhang kommer det att vara av stor betydelse att ARN utvecklar goda kommunikations- och informationsrutiner, för att i minsta möjliga mån belasta den tvistlösande verksamheten med praktiska frågeställningar. Vi bedömer

[2] Kostnaderna för ett nämndsammanträde varierar beroende på om föredraganden och och/eller ordföranden är extern, samt ledamöternas resekostnader.

vidare att ARN:s webbplats måste utvecklas på olika sätt för att säkerställa att den ökade tillgången till alternativ tvistlösning även kommer utsatta konsumentgrupper till godo. Exempelvis bör webbplatsen kompletteras med information på fler språk och göras mer tillgänglig för personer med funktionshinder.

ARN har i dagsläget en anställd kommunikatör, men den personen arbetar redan full tid med andra uppgifter, bl.a. tar mediakontakter och förfrågningar från allmänheten upp en stor del av tiden. Kommunikatören ansvarar också för arbetet med att lägga ut och uppdatera material på den interna, och den externa, webbplatsen.

För att säkerställa att ARN har de resurser som behövs för att utveckla sina informations- och kommunikationskanaler i den utsträckning som behövs bedömer vi att ARN, i vart fall under en period, behöver förstärkning med en ytterligare kommunikatörsfunktion. Kostnaden för detta kan uppskattas till cirka 630 000 kronor per år.

Den ökade ärendetillströmningen kommer vidare att leda till en högre belastning på ARN:s it-system, bl.a. för lagringsutrymme och eventuellt också för utbyggnad systemet. Kostnaden kan inte uppskattas för närvarande, utan får bevakas framöver.

*Utvecklingen får visa om permanent resursförstärkning behövs*

Som redan har nämnts inledningsvis, vill vi framhålla att en del av de resurser som vi bedömer behövs för att möta de ökade kraven på ARN:s verksamhet framöver, inte nödvändigtvis behöver vara permanenta. I vissa fall kan det handla om resursökningar som behövs under en övergångstid, till dess att verksamheten har anpassats till de nya förhållandena. Utvecklingen i detta avseende bör därför följas noga framöver.

### 18.3.4 Uppkoppling mot den nya europeiska plattformen för tvistlösning online

**Bedömning**: När den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning online har upprättats, kan ARN behöva vidta vissa tekniska och praktiska åtgärder för att kunna hantera tvister som anmäls via plattformen. ARN kan då behöva tillföras resurser för att täcka eventuella kostnader för detta.

Enligt de nya EU-rättsakterna ska de tvistlösningsorgan som godkänns enligt direktivet hantera tvister som anmäls till den nya europeiska onlineplattformen (se artikel 5.2 e i direktivet och artikel 5.6 i förordningen samt avsnitt 9.3 och 12.5). När den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning har upprättats, kan ARN därför behöva vidta vissa tekniska och praktiska åtgärder för att kunna ta emot och hantera tvister som anmäls via plattformen. Vilka åtgärder som det kommer att bli fråga om är för närvarande inte klart. Däremot har kommissionen, på de genomförandemöten som hållits med anledning av direktivet, uppgett att vissa kostnader kommer att uppkomma för att de alternativa tvistlösningsorganen ska kunna kommunicera med onlineplattformen. Enligt förordningen om tvistlösning online (se artikel 16), ska ett kommittologiförfarande tillämpas vid bestämmande av vilka åtgärder som krävs med anledning av förordningen. När detta blir klart, bör alltså ARN tillföras resurser för att täcka den kostnaden som uppkoppling mot plattformen kommer att innebära för nämnden.

### 18.3.5 Nya uppgifter för ARN

**Bedömning**: Arbetet med att bedriva förlikningsverksamhet och vidta förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet ryms inom ramarna för den förstärkning av ARN:s organisation som vi har föreslagit.

*Aktiv förlikningsverksamhet*

Vi har i avsnitt 14.6 föreslagit att ARN ska ges i uppdrag aktivt verka för att parterna uppnår en uppgörelse i godo, i de ärenden där detta inte bedöms som olämpligt. Enligt vårt förslag är det främst

beredningsjuristerna som kommer att ägna sig åt den uppgiften, som kommer att utföras genom kontakt med parterna per telefon och e-post.

Tanken med förslaget är att ärendehanteringen vid ARN ska bli mer effektiv genom att fler ärenden än för närvarande ska göras upp under nämndens handläggning. I sådant fall kommer antalet ärenden som behöver avgöras vid nämndsammanträden eller genom kanslibeslut minska i motsvarande mån. Det är inte heller avsikten att nämndens handläggare ska ägna alltför mycket tid åt förlikningsförsöken. Även om förlikningsverksamheten kommer att utgöra en extra arbetsuppgift för handläggare vid ARN, bedömer vi mot den bakgrunden att några extra personalresurser inte behövs enbart på grund av att nämnden tillförs uppgiften att bedriva aktiv förlikningsverksamhet.

*Uppdrag att öka förtroendet hos näringslivet*

I avsnitt 15.3 har vi föreslagit att ARN bör ges i uppgift att aktivt vidta förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet, som exempelvis att sprida neutral information om sin verksamhet. Vi menar att detta är en viktig åtgärd som kan vidtas av ARN för att öka efterlevnaden till nämndens avgöranden. Uppdraget kommer att kräva vissa personalresurser, som enligt vår bedömning ryms inom ramarna för den förstärkning av organisationen som vi redan har föreslagit.

### 18.3.6 Högre lokalkostnader och kostnad för flytt

**Bedömning**: Regeringen bör se till att ARN på sikt, vid behov, tillförs resurser för att anpassa lokalerna efter en större personalstyrka. En rimlig uppskattning är att ARN:s hyreskostnader kan komma att öka med cirka 620 000 kronor per år. Därutöver kan eventuellt en engångskostnad tillkomma om nämnden måste flytta.

Enligt ARN kan nämnden växa med 3–4 personer i nuvarande lokaler. Om personalstyrkan utökas mer än så, behöver lokalerna anpassas. Enligt våra förslag ska personalstyrkan vid ARN utökas

med cirka 12 personer. Om våra förslag genomförs kommer därför ARN att behöva större lokaler.

För närvarande finns det, enligt ARN, ingen självklar lösning när det gäller lokalfrågan. Det är därför någonting som behöver undersökas av ARN i samråd med regeringen. Det går mot den bakgrunden inte att i dagsläget säga exakt hur stora merkostnader som en uppgradering av nämndens lokaler kommer att innebära. Däremot är det klart att en långsiktig kostnadsökning är att vänta om personalstyrkan vid ARN utökas enligt våra förslag. Ett rimligt antagande tills vidare är att ARN:s hyreskostnader kan komma att öka med omkring 20 procent. Det skulle innebära ökade utgifter för nämnden med cirka 620 000 kronor per år. Därutöver kan det eventuellt tillkomma en engångskostnad om ARN måste flytta.

Frågan om anpassning av ARN:s lokaler får diskuteras av nämnden och regeringen, och de ökade kostnaderna som kan bli aktuella får beaktas i det kommande budgetarbetet.

### 18.3.7 Sammanfattning av ökade kostnader för ARN

**Bedömning**: Våra förslag innebär att kostnaden för ARN:s verksamhet kommer att öka med cirka 8 875 000 kronor per år, vilket utgör en ökning med cirka 25 procent av ARN:s tilldelande anslag för 2014. Utvecklingen får visa om hela kostnadsökningen behöver vara permanent.

Utöver dessa kostnadsökningar tillkommer ökade kostnader för ARN:s it-system, engångskostnaden för uppkoppling mot den europeiska onlineplattformen och eventuella flyttkostnader. Dessa kostnader kan inte uppskattas för närvarande, utan får bevakas framöver.

Nedan sammanfattar vi de ökade utgifter som vi bedömer att våra förslag kommer att innebära.

- Totalt 9 ytterligare beredningsjurister till en kostnad om cirka 5 670 000 kronor per år.
- En ytterligare högre juristtjänst, motsvarande en vice ordförande, till en kostnad om cirka 970 000 kronor per år.
- 1 sekreterare/registrator på heltid, till en kostnad om cirka 460 000 kronor per år.

- 1 kommunikatör, till en kostnad om cirka 630 000 kronor per år.
- En kostnadsökning med cirka 525 000 kronor per år för ett ökat antal sammanträden.
- Höjda lokalkostnader med cirka 620 000 kronor per år.
- Ökade kostnader för it-systemet (för närvarande okänd kostnad).
- Eventuell enengångskostnad för flytt.
- Engångskostnad (för närvarande okänd) för uppkoppling mot den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning.

Totalt menar vi alltså att kostnaden för ARN:s verksamhet kommer att öka med cirka 8 875 000 kronor per år jämfört med i dag. Detta utgör en ökning med cirka 25 procent av ARN:s tilldelande anslag för 2014 (ARN tilldelades totalt 34 156 000 kronor för 2014). Utvecklingen får visa om hela kostnadsökningen behöver vara permanent.

Vid en större ökning av ärendetillströmningen kommer också merkostnader att uppkomma för ARN:s it-system, bl.a. för lagringsutrymme och eventuellt även för utbyggnad systemet. Kostnaden kan inte uppskattas för närvarande, utan får bevakas framöver.

Utöver de permanenta kostnadsökningarna kan eventuellt tillkomma kostnader för att ARN ska kunna hantera tvister som anmäls via den nya europeiska onlineplattformen för tvistlösning online, och eventuella flyttkostnader.

### 18.3.8 Kostnadsökningen för ARN:s verksamhet finansieras genom ökade anslag

**Förslag och bedömning**: De kostnadsökningar i ARN:s verksamhet som utredningens förslag medför ska finansieras genom ökade statliga anslag.

Som har framgått i kapitel 16, anser vi att tvistlösningen vid ARN inte bör vara förenad med någon avgift, vare sig för konsumenter eller för näringsidkare. De merkostnader för ARN:s verksamhet som uppkommer på grund av de nya EU-rättsakterna, och våra för-

slag i övrigt för att i övrigt effektivisera och förbättra ARN, måste därför täckas helt genom ökade anslag från det allmänna.

Även om tvistlösningen vid ARN kommer att kräva ökade resurser menar vi att den högre samhällskostnad som det kommer att innebära, på längre sikt kommer att vägas upp av andra positiva samhällsekonomiska effekter. Som vi har angett ovan, är det vår bedömning att ett effektivt tvistlösningssystem bidrar till att konsumenterna får en starkare ställning på marknaden och att seriösa näringsidkare gynnas framför mer oseriösa näringsidkare, vilket på lång sikt också kan påverka utvecklingen i riktning mot produktion av mer hållbara produkter och tjänster. Effektivare tvistlösning vid ARN bör även medföra att konsumenter i ännu högre utsträckning än i dagsläget vänder sig dit i stället för till domstol. Domstolsprövningen kan då i ännu högre utsträckning koncentreras till de fall där den verkligen behövs.

Utredningen har inte underlag för att bedöma från vilka statsfinansiella anslag som de ökade resurser till ARN som behövs ska tas. Detta får bli en fråga för regering och riksdag att på sedvanligt sätt ta ställning till i det kommande bugetarbetet.

## 18.4 Konsumentverket

**Bedömning**: De nya uppgifter som Konsumentverkets tillförs med anledning av de nya EU-rättsakterna kommer initialt bara att medföra begränsade merkostnader, som bör rymmas inom verkets befintliga anslagsramar. Samtidigt är det inte uteslutet att Konsumentverket i förlängningen kommer att behöva tillföras ökade resurser med hänsyn till Konsument Europas uppgifter enligt direktivet och förordningen.

Som framgått i avsnitt 12.19, har vi bedömt att direktivets genomförande kräver att Konsumentverket tillförs uppdraget att utbyta information och i övrigt samarbeta med de alternativa tvistlösningsorgan som godkänns och anmäls enligt direktivet. Som också har beskrivits i det avsnittet, har Konsumentverket redan ett sådant samarbete med ARN. Vad det handlar om är att verket i viss utsträckning även ska samverka med de privata tvistlösningsorgan som berörs. För närvarande förutser vi att det endast kommer att bli fråga om Advokatsamfundets planerade Konsumenttvistnämnd

två nämnder inom Svensk Försäkring – Personförsäkringsnämnden och Nämnden för rättsskyddsfrågor. Vi bedömer därför att den nya uppgiften för Konsumentverket bara kommer att medföra begränsade merkostnader.

För genomförande av direktivet har vi, som framgår av avsnitt 12.16, vidare föreslagit att Konsument Europa, som är en självständig enhet hos Konsumentverket, ska utses att bistå konsumenter vid gränsöverskridande tvister. Vi har även föreslagit, i avsnitt 13.2.4, att Konsument Europa ska utses som kontaktpunkt enligt förordningen, och därmed bistå konsumenter vid lösning av tvister som rör klagomål som lämnas in genom den nya europeiska onlineplattformen.

Konsument Europa erbjuder redan nu personlig rådgivning till konsumenter vid handel över gränserna inom EU (samt Norge och Island), och är en del av nätverket European Consumer Centres Network (ECC-Net) (se avsnitt 7.3). I uppgifterna för Konsument Europa ingår bl.a. att lämna rådgivning till konsumenter angående olika juridiska möjligheter som finns för att lösa gränsöverskridande tvister på den europeiska marknaden. Även om utpekandet av Konsument Europa enligt de nya EU-rättsakterna kommer att innebära en viss utökning av enhetens uppgifter, kommer det alltså inte handla om att Konsumentverket tillförs en helt ny arbetsuppgift. De uppgifter som tillförs Konsumentverket enligt våra förslag bör därför, i alla fall inte initialt, innebära större kostnader än att dessa kan rymmas inom verkets befintliga anslagsramar.

Samtidigt ska det framhållas att det fortfarande kvarstår en del frågor när det gäller den närmare tillämpningen av förordningen och de praktiska effekterna av onlineplattformen. Exempelvis anger förordningen att varje kontaktpunkt ska ha minst två rådgivare för tvistlösning online (artikel 7.1). Vad detta krav innebär för de nationella kontaktpunkterna är föremål för diskussion i den expertgrupp som arbetar med genomförande av förordningen. Innan onlineplattformen tas i bruk och direktivet träder i kraft, är det också omöjligt att förutse hur mycket merarbete som de föreslagna uppgifterna kommer att medföra för Konsument Europa. Det kan, mot den bakgrunden, inte uteslutas att Konsumentverket kommer att behöva tillföras mer resurser med hänsyn till Konsument Europas uppgifter enligt direktivet och förordningen. Eftersom utredningen saknar underlag för att göra en kostnadsberäkning i det här läget, bör frågan därför följas noga i det fortsatta budgetarbetet.

## 18.5 Konsumenter

**Bedömning**: Bättre tillgång till, och tydligare information om, tvistlösning utanför domstol bör på sikt stärka konsumenternas ställning på marknaden.

För konsumenterna kommer våra förslag att innebära bättre tillgång till tvistlösning utanför domstol för att lösa tvister med näringsidkare, dels eftersom ARN:s kompetensområde utvidgas (se avsnitt 12.6.3 och 12.6.4), dels på grund av att de beloppsgränser som tillämpas vid ARN sänks (se avsnitt 12.7.4). Konsumenterna kommer också att gynnas av att tvistlösningen blir mer effektiv och att ARN kommer ges uppdraget att hjälpa parter att nå en överenskommelse i godo (se kapitel 14). Avsikten är också att ännu fler näringsidkare än för närvarande ska följa ARN:s rekommendationer genom ARN får i uppdrag att vidta förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet (se avsnitt 15.3). Vidare förutser vi att fler konsumenter kommer att få rättelse genom ARN:s nya förlikningsverksamhet (se avsnitt 15.5).

Direktivets genomförande kräver också att näringsidkare ges en skyldighet att informera konsumenter om tvistlösning (se avsnitt 12.5). Näringsidkare ska bl.a., i händelse av tvist, ge konsumenter individuell information om vilket tvistlösningsorgan de kan vända sig till.

Att konsumenter får bättre tillgång till, och tydligare information om, effektiv och ändamålsenlig tvistlösning utanför domstol, bör i förlängningen stärka konsumenternas ställning på marknaden. Förutom att konsumenter kommer att ha bättre förutsättningar att lösa uppkomna tvister med näringsidkare, bör ökat fokus på tvistlösning på konsumentområdet också på sikt bli ett konkurrensmedel för seriösa näringsidkare. En sådan ökad konkurrens bör leda till den för konsumenterna positiva effekten att näringsidkare generellt blir bättre på att hantera reklamationer från och tvister med konsumenter.

## 18.6 Näringslivet

**Bedömningar**: Genomförande och tillämpning av informationskraven i de nya EU-rättsakterna kommer att medföra begränsade administrativa och andra kostnader för näringsidkare. Eftersom de nya informationskraven kommer att gälla likadant för alla näringsidkare, kommer små och stora näringsidkare att belastas i samma mån, även om nya administrativa krav kan upplevas som mer betungande av små näringsidkare än av stora. De nya informationskraven kommer inte att påverka små näringsidkares arbetsförutsättningar, konkurrensförmåga eller villkor i övrigt i förhållande till större näringsidkares

Näringsidkare som är verksamma i Sverige kan även komma att omfattas av informationskrav i andra medlemsstater om de har en etablerad verksamhet där, men detta är ingenting som kommer att omfattas av svensk lagstiftning.

Ökad medvetenhet om och tillgång till utomrättslig tvistlösning för konsumenter, kan på sikt komma att gagna näringsidkarkollektivet, genom att näringsidkare som har en god reklamationshantering och agerar seriöst i en tvistsituation får en konkurrensfördel i förhållande till andra, mindre seriösa, näringsidkare.

### 18.6.1 Nya informationskrav för näringsidkare

*Nya informationskrav införs*

Våra förslag får följder för näringslivet främst genom att de nya EU-rättsakterna kräver att det införs bestämmelser i Sverige angående skyldighet för näringsidkare att ge konsumenter information om alternativ tvistlösning (dvs. tvistlösning vid sådana tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet och anmälts av Sverige till EU-kommissionen, se avsnitt 12.21). Informationskraven, som behandlas i avsnitt 12.15, kommer att innebära nya skyldigheter för näringsidkare i förhållande till konsumenter. En genomgående strävan för utredningen vid tolkning och tillämpning av informationsbestämmelserna i EU-rättsakterna, har ändå varit att undvika regleringar som skapar administrativa bördor för näringsidkare utan att medföra motsvarande, eller annat än begränsad, nytta för konsumenter. Vi har därför i alla delar föreslagit en reglering som uppfyller, men inte går längre än, vad som krävs enligt EU-rättsakterna.

*De nya informationskraven*

Direktivets genomförande kräver att det införs bestämmelser i svensk rätt angående skyldighet för näringsidkare att ge konsumenter information om alternativ tvistlösning.

Till att börja med införs en skyldighet för alla näringsidkare som hamnar i tvist med en konsument, att ge konsumenten information om vilket alternativt tvistlösningsorgan som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat (se avsnitt 12.15.3). Sådan information ska lämnas till konsumenten på papper eller i någon annan varaktig form, exempelvis i ett e-postmeddelande.

Därutöver införs en skyldighet för sådana näringsidkare som har åtagit sig att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter att lämna generell information till konsumenter om det alternativa tvistlösningsorgan som åtagandet avser (se avsnitt 12.15.2). Ett sådant åtagande att använda alternativ tvistlösning, kan göras exempelvis genom medlemskap i en bransch- eller näringslivsorganisation som ställer krav på sina medlemmar att de ska följa ARN:s beslut. Näringsidkare som träffas av skyldigheten, ska lämna informationen på sina webbplatser, i den mån de riktas mot konsumenter, och i skriftliga avtalsvillkor som används i förhållande till konsumenter.

De nya informationsbestämmelserna kommer bara att innebära en skyldighet för näringsidkare som är verksamma i Sverige att lämna konsumenter information om svenska tvistlösningsorgan. De allra flesta näringsidkare kommer att omfattas av ARN:s tvistlösning. Bara för näringsidkare inom försäkringsbranschen och för advokater kommer det bli fråga om att hänvisa till ett branschdrivet tvistlösningsorgan (se avsnitt 12.4.2).

Enligt förordningen gäller vidare särskilda bestämmelser om informationsskyldighet för näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel att informera konsumenterna om förekomsten av den europeiska onlineplattformen (se avsnitt 13.2.3). Sådan information ska lämnas på näringsidkarens webbplatser och i vissa fall i skriftliga avtalsvillkor samt i erbjudanden via e-post. Dessa informationskrav kommer att vara direkt tillämpliga som svensk rätt när förordningen träder i kraft, och behöver inte införlivas i svensk rätt (se kapitel 13).

Näringsidkare som inte lämnar information till konsumenter enligt de nya informationskraven, kommer att kunna drabbas av marknadsrättsliga sanktioner enligt marknadsföringslagen (se avsnitt 12.15.5).

### 18.6.2 Administrativa kostnader för näringsidkare på grund av informationskraven

*De nya informationskraven kommer att medföra vissa administrativa kostnader för näringsidkare*

De nya informationskraven kommer att medföra vissa kostnader av administrativ karaktär för näringsidkare, i vart fall initialt.

När EU-kommissionen gjorde sin konsekvensanalys av förslagen till de nya EU-rättsakterna, beräknade kommissionen att engångskostnaden för näringsidkare med anledning av informationskraven kunde uppskattas till i genomsnitt cirka 254 euro per näringsidkare.[3] Det ska märkas att informationsbestämmelserna enligt de då förslagna EU-rättsakterna, var väsentligt mer omfattande än de som slutligen infördes.

För att göra uppskattningar av vilka administrativa och andra kostnader som kommer att belasta näringsidkare med anledning av de nya informationskraven, krävs kännedom om vissa värden och uppgifter, nämligen hur många näringsidkare som berörs, vilka åtgärder kommer att behövas, hur lång tid som åtgärderna kommer att ta och näringsidkarnas förväntade kostnader för den som vidtar åtgärden (interna och/eller externa kostnader). I det följande redovisar vi vilka uppgifter och värden som vi har använt vid våra uppskattningar och hur vi har gått till väga för att få fram dessa. Eftersom det i vissa fall är svårt att få reda på exakta uppgifter som gäller för alla näringsidkare, är det oundvikligt att uppskattningarna nedan delvis bygger på antaganden. Av framställningen nedan framgår när så är fallet.

*Kostnader på grund av skyldigheten att lämna generell information om alternativ tvistlösning*

Enligt vad vi angett ovan, kommer skyldigheten att lämna generell information om alternativ tvistlösning på webbplatser och i skriftliga avtalsvillkor bara att träffa näringsidkare som har åtagit sig att använda sådan tvistlösning vid konsumenttvister, exempelvis genom medlemskap i en bransch- eller näringslivsorganisation som ställer det kravet på sina medlemmar. Det saknas uppgift om exakt hur många organisationer som ställer ett sådant krav på sina medlemmar.

[3] Se Kommissionens sammanfattande konsekvensbedömning av den 1 december 2011, Komm. dok. nr SEK (2011) 1409 slutlig, 10.

Enligt uppgift från Konsumentverket är en mycket grov uppskattning att det handlar om cirka 60 branschorganisationer med totalt omkring 2 500 näringsidkare som medlemmar. Som nämnts ovan, kommer därutöver även advokater sannolikt att omfattas av skyldigheten att lämna generell information om alternativ tvistlösning. Enligt uppgift från Sveriges Advokatsamfund, fanns det 1 720 advokatbyråer i Sverige vid årsskiftet 2013/2014, varav omkring 1 000 åtar sig uppdrag för konsumenter. Totalt kan det alltså handla om cirka 3 500 näringsidkare som för närvarande berörs av skyldigheten.

Utredningens erfarenhet, som också har bekräftats av utredningens experter från Svensk Handel och Företagarna, är att de flesta näringsidkare som är medlemmar i bransch- eller näringslivsorganisationer har webbplatser. Användningen av skriftliga avtalsvillkor i konsumentförhållanden varierar däremot stort mellan olika branscher. Näringsidkare som säljer varor eller tjänster online till konsumenter tillämpar i princip alltid sådana villkor, medan det sällan förekommer vid t.ex. köp i butik. Utredningen har inte kunnat få fram någon uppgift när det gäller hur många näringsidkare som totalt använder sig av skriftliga avtalsvillkor med konsumenter.

För svenska näringsidkare kommer det bara bli fråga om att lämna information om ett enda tvistlösningsorgan, som i de allra flesta fall kommer att vara ARN (se avsnitt 12.4.2). Vid eventuell osäkerhet om vilket tvistlösningsorgan som ska uppges, kommer det också att vara enkelt för näringsidkare att få information om detta, eftersom information om tvistlösningsorganen kommer att finnas tillgänglig bl.a. på kommissionens webbplats och hos ARN. Det kommer alltså inte att vara tidskrävande för näringsidkare att ta fram relevant information.

Genom kontakter med några små och medelstora företag inom olika branscher har utredningen bildat sig den uppfattningen att det är ungefär lika vanligt att näringsidkare sköter små ändringar på sina webbplatser internt, som att de anlitar en extern konsult för att göra det. Utredningen har från ett par konsulter som åtar sig sådana uppdrag, inhämtat den uppgiften att kostnaderna för att göra tillägg av det slag som nu är aktuellt på en webbplats är som mest 500 kronor. Sköts uppgiften internt, bör det gå snabbt och kostnaden vara marginell. Ändringar i skriftliga avtalsvillkor bör i allmänhet kunna hanteras av näringsidkarna internt, till en liten kostnad. Mot den bakgrunden är en grov uppskattning att kostnaden för näringsidkare att anpassa information på webbplatser och i

skriftliga avtalsvillkor till de nya informationskraven kan tänkas uppgå till i genomsnitt 250 kronor per näringsidkare. Såsom det svenska systemet för hantering av konsumenttvister utanför domstol är uppbyggt, med ARN som tillämpligt tvistlösningsorgan i de allra flesta konsumenttvister, kommer näringsidkarna inte heller att behöva uppdatera eller ändra informationen som lämnas kontinuerligt. Det kommer alltså i princip att handla om en engångskostnad.

Med utgångspunkt i ovan angivna uppgifter, kan den totala administrativa engångskostnaden för näringsidkare i Sverige med anledning av skyldigheten att lämna generell information om alternativ tvistlösning, kunna uppskattas uppgå till cirka 875 000 kronor (3 500 x 250).

*Kostnader på grund av skyldigheten att informera om alternativ tvistlösning vid tvist*

Skyldigheten för näringsidkare som hamnar i tvist med konsumenter att ge konsumenten information om vilket tvistlösningsorgan som konsumenten kan vända sig för att få sitt klagomål prövat, kommer som nämnts att träffa alla näringsidkare som bedriver verksamhet i Sverige. Enligt uppgift från Statistiska Centralbyråns företagsregister finns det för närvarande cirka 1 137 000 näringsidkare i Sverige, inklusive enskilda näringsidkare.

Som angetts ovan, kommer det för svenska näringsidkare bara bli fråga om att lämna information om ett enda tvistlösningsorgan, som i de allra flesta fall kommer att vara ARN. Det kommer inte heller att vara tidskrävande för näringsidkarna att ta fram information om vilket tvistlösningsorgan som de omfattas av.

Vad det handlar om är att näringsidkare kommer att behöva ta fram ett helt standardiserat informationsmaterial som kan lämnas till konsumenter i pappersform eller exempelvis i ett e-postmeddelande, när en tvist uppstår. Den information som ska finnas i handlingen är att konsumenten kan vända sig till ARN eller, i förkommande fall, ett visst branschdrivet tvistlösningsorgan, för en prövning av tvisten. Handlingen ska också innehålla ARN:s eller det branschdrivna tvistlösningsorganets webbadress. Liksom när det gäller skyldigheten att lämna generell information om alternativ tvistlösning, kommer det i princip att handla om en engångskostnad för att ta fram informationsmaterialet. Det är också rimligt att tro att bransch- och näringslivsorganisationer kan bistå sina medlemmar

med att ta fram sådant informationsmaterial, och även att någon statlig myndighet, exempelvis Konsumentverket, bör kunna tillhandahålla sådan information för utskrift på sin webbplats.

Mot ovan angiven bakgrund bedömer vi att tiden det kan ta för näringsidkare att ta fram information som kan lämnas till konsumenter i händelse av tvist, kommer att vara mycket begränsad. Vi har utgått ifrån att näringsidkare i genomsnitt kommer att behöva ägna 1 timme åt detta. Att ta fram relevant informationsmaterial bör rimligen inte heller innebära några externa kostnader för konsulter eller liknande. Timkostnaden för de företagsinterna personer som kan förväntas utföra uppgifterna i fråga kommer givetvis att variera beroende på vilken slags näringsverksamhet det är fråga om, och om näringsidkaren har anställd administrativ personal eller inte. Vi har utgått ifrån att en genomsnittlig timkostnad för en person som kommer att ansvara för att ta fram materialet kan vara cirka 550 kronor (inklusive sociala avgifter). Den siffran har vi fått fram genom kontakter med några små och medelstora företag.

Även om informationen ska lämnas ut i varje tvistsituation, kommer det vidare enbart handla om att lämna över en handling till konsumenten, i samband med att denne ges besked om att kravet inte godtas. Själva informationsutlämnandet kommer därmed att vara en helt marginell del av näringsidkares reklamationshantering, och vi bedömer att den i sig inte kommer att medföra några beaktansvärda administrativa kostnader (som anges nedan kommer informationsskyldigheten däremot i vissa fall att föranleda vissa kostnader för utbildning av personal).

Med utgångspunkt i det ovan angivna, bedömer vi att den totala administrativa engångskostnaden för varje näringsidkare på grund av kravet på information vid tvist, i genomsnitt kommer att uppgå till cirka 550 kronor. Den totala administrativa engångskostnaden för svenska näringsidkare till följd av det nya kravet på information till konsumenter i händelse av tvist, bör då uppgå till omkring 625 350 000 kronor (1 137 000 x 550).

### *Skyldighet att lämna information om den nya europeiska plattformen för elektronisk tvistlösning*

När det sedan gäller informationskravet enligt förordningen, träffar den som framgått bara näringsidkare som ägnar sin åt onlinehandel. Genom Statistiska Centralbyrån, har vi fått uppgift om att mellan

30 000 och 39 000 näringsidkare, med minst en anställd, tog emot beställningar på en webbplats 2013. I den beräkningen ingår enskilda näringsidkare, men inte näringsidkare utan några anställda. Enligt Statistiska Centralbyrån finns det omkring 300 000 näringsidkare, utan anställda, som är aktiva i någon mening på marknaden, men många av dessa har mycket låg omsättning. Det är därför rimligt att tro att relativt få av dessa näringsidkare ägnar sig åt onlinehandel.

Med beaktande av de uppgifter som vi har kunnat få fram, har vi räknat med att omkring 40 000 näringsidkare i Sverige kommer att träffas av informationsskyldigheten enligt förordningen. Skyldigheten innebär, som framgått, att dessa näringsidkare ska tillhandahålla en länk till den europeiska onlineplattformen för tvistlösning på sina webbplatser. Enligt förordningen ska därutöver de näringsidkare som åtagit sig att använda alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden tillhandahålla en länk till plattformen i sina skriftliga avtalsvillkor, om sådana används, och i erbjudanden som görs via e-post.

Även här har vi räknat med att de näringsidkare som måste anlita konsulter för att göra tillägg till sina webbsidor kommer att ha en engångskostnad om cirka 500 kronor för att få detta arbete utfört av en extern konsult, men att näringsidkare som kan sköta det internt kommer att ha en betydligt lägre kostnad. Eftersom de flesta näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel tillämpar allmänna villkor vid ingående av avtal online, kommer de flesta vidare att behöva göra tillägg i sådana villkor. Detta bör kunna skötas internt och inte ta mycket tid i anspråk.

Med beaktande av detta, är en grov uppskattning att varje näringsidkare som berörs av skyldigheten att informera om onlineplattformer kommer att ha en administrativ engångskostnad om i genomsnitt cirka 300 kronor. Det innebär att den totala administrativa kostnaden för näringsidkare i Sverige med anledning av förordningens informationskrav skulle uppgå till cirka 12 000 000 kronor (40 000 x 300). Samtidigt ska det beaktas att vissa näringsidkare kommer att omfattas både av kravet enligt direktivet att lämna generell information om alternativ tvistlösning på webbplatser och i allmänna avtalsvillkor, och förordningens krav på att tillhandahålla en länk till onlineplattformen. Eftersom sådana näringsidkare kommer att kunna samordna de åtgärder som krävs med anledning av kraven, kommer kostnaderna för och administrationen med anledning av dessa att bli mindre än vad som angetts ovan.

### 18.6.3 Kostnader för utbildning av personal

Det nya kravet att näringsidkare ska lämna information till konsumenter i händelse av tvist, kommer att innebära att näringsidkare får utveckla nya rutiner för detta, och se till att eventuellt anställd personal har kännedom om kravet. Vissa utbildningsinsatser kommer därmed att krävas initialt, särskilt för lite större företag. Med tanke på att det handlar om en enkel rutin som ska utföras på samma sätt i alla fall då en näringsidkare motsätter sig ett krav från en konsument, bör det inte föranleda några höga kostnader för näringsidkare att sprida nödvändig kunskap om detta.

### 18.6.4 Konsekvenser för näringsidkare som är etablerade i flera medlemsstater

Någonting som inte är en följd av den svenska implementeringen av direktivet, men som vi ändå anser bör uppmärksammans i det här sammanhanget, är att direktivets informationsbestämmelser kommer att få särskilda konsekvenser för svenska näringsidkare som också är etablerade andra medlemsländer. Det som anges nedan har utvecklats närmare i avsnitt 12.15.4.

De informationsbestämmelser som införs i svensk rätt med anledning av direktivet, kommer att träffa näringsidkare som är etablerade i Sverige, och kommer att innebära en skyldighet för de näringsidkarna att lämna information om tillämpligt svenskt tvistlösningsorgan. Näringsidkare som även är etablerade i andra EU-länder, kommer därutöver att omfattas av den lagstiftning som gäller i de länderna, inklusive informationsbestämmelser som införts där med anledning av direktivet. Skyldigheten för svenska företag som är etablerade i andra medlemsstater, att lämna information till konsumenter enligt lagstiftningen i dessa länder är däremot ingenting som omfattas av svensk lagstiftning eller kommer att kontrolleras av svenska myndigheter.

Det finns en stor variation när det gäller hur medlemsstaternas system för hantering av konsumenttvister är utformade. Näringsidkare som är etablerade i flera olika EU-länder kommer därmed att ha ett visst arbete med att ta reda på vilka tvistlösningsorgan som de ska informera om i de olika länderna, särskilt om de också är verksamma inom flera branscher.

Vi konstaterar alltså att svenska näringsidkare även kan komma att omfattas av informationskrav i andra medlemsstater om de har en etablerad verksamhet där, men att Sverige inte kan påverka hur övriga länder inom EU utformar sina informationskrav enligt direktivet.

### 18.6.5 Positiva effekter för näringslivet på grund av ökad tillgång till alternativ tvistlösning

Vi menar att utökade möjligheter till tvistlösning utanför domstol vid konsumenttvister, kommer att vara till fördel för näringsidkarkollektivet i stort. Att konsumenter får ökad tillgång till tvistlösning av hög kvalitet utanför domstol bör i längden leda till att näringsidkare som har en god reklamationshantering och agerar seriöst i en tvistsituation får en konkurrensfördel i förhållande till andra, mindre seriösa företag. En sådan utveckling är positiv för såväl konsumenter som för näringsidkarkollektivet. Förbättrade möjligheter till utomrättslig tvistlösning bör i vissa fall också innebära att näringsidkare undviker kostsamma domstolsförfaranden.[4]

### 18.6.6 Påverkan på små respektive stora företag

När det gäller effekterna för små respektive större näringsidkare, finns det enligt direktivet inte utrymme för att ta särskild hänsyn till små företag vid regleringen av informationsskyldigheten. Samma informationsskyldighet kommer alltså att gälla för alla näringsidkare, oavsett storlek. De nya informationskraven kommer, enligt vad som angetts ovan, inte att vara särskilt betungande, varken för små eller stora näringsidkare. Även om en ny administrativ uppgift i allmänhet kan upplevas något mer betungande för mindre näringsidkare än för större, bedömer vi därför att de nya skyldigheterna inte kommer att påverka små näringsidkares arbetsförutsättningar, konkurrensförmåga eller villkor i övrigt i förhållande till större näringsidkares.

[4] Jfr Kommissionens sammanfattande konsekvensbedömning av den 1 december 2011, Komm. dok. nr SEK (2011) 1409 slutlig, s. 10.

## 18.7 Samhällsekonomiska konsekvenser

**Bedömning**: Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet, bör på sikt kunna vara positivt för samhällsekonomin genom att det kan påverka utvecklingen i riktning mot produktion av mer hållbara produkter och seriösa tjänster och medföra att konsumenter i ännu högre utsträckning än i dag utnyttjar sådan tvistlösning i första hand framför att väcka talan i domstol.

Förbättrade möjligheter för konsumenter att få klagomål mot näringsidkare prövade bör enligt utredningen på sikt kunna vara positivt ur ett samhällsekonomiskt perspektiv. I någon mån bör det nämligen kunna påverka utvecklingen i riktning mot en marknad som producerar mer hållbara produkter och mer seriösa tjänster. Detta gäller särskilt inom sektorer med ett stort utbud av lågprisprodukter, såsom exempelvis marknaden för kläder och skor samt handeln med hemelektronik. Att konsumenter får ökad tillgång till tvistlösning av hög kvalitet utanför domstol bör även medföra att konsumenter, i ännu högre utsträckning än i dagsläget, kommer att utnyttja sådan tvistlösning i första hand framför att väcka talan i domstol. Även detta bör på sikt kunna medföra vissa positiva effekter, framförallt genom att domstolarnas resurser kan användas för de ärenden där de verkligen behövs.

## 18.8 Genomförande

Våra författningsförslag med anledning av de nya EU-rättsakterna innebär som nämnts bl.a. att ARN måste anpassa sin verksamhet på olika sätt. Förslagen innebär också att näringsidkare behöver anpassa bl.a. information och rutiner vid reklamationshantering samt i viss utsträckning avtal och information på webbplatser till de nya informationskraven. Direktivet ska vara genomfört senast den 9 juli 2015 och förordningen börjar gälla fullt ut den 9 januari 2016. Med hänsyn därtill, och till att den reglering som vi föreslår i huvudsak ansluter till EU-rättsakterna, bör de föreslagna författningsändringarna träda i kraft den 1 juli 2015. Frågan om ikraftträdande och övergångsbestämmelser behandlas mer utförligt i kapitel 17.

# DEL V

## Författningskommentar

# 19 Författningskommentar

## 19.1 Förslaget till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

**Tillämpningsområde m.m.**

**1 §** Denna lag gäller för sådan tvistlösning utanför domstol i konsumentförhållanden som avses i 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 (direktivet om alternativ tvistlösning).

Denna lag 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 (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister).

I paragrafen anges lagens sakliga tillämpningsområde. Övervägandena finns i avsnitt 12.24.

Av *första stycket* framgår att lagen bara gäller för sådan tvistlösning utanför domstol i konsumentförhållanden som avses i direktivet om alternativ tvistlösning. Det innebär att all annan tvistlösning, såsom prövning av konsumenttvister vid andra utomrättsliga tvistlösningsnämnder än sådana som godkänts enligt direktivet, liksom tvistlösning i domstol eller i Hyres- och arrendenämnder, faller utanför lagens tillämpningsområde.

Av *andra stycket* framgår att lagen också innehåller kompletterande bestämmelser till förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister.

**2 §** I denna lag avses med:

*direktivet*: Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU,

*förordningen*: Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013,

*alternativ tvistlösningsnämnd*: en sådan tvistlösningsnämnd som har godkänts enligt 6 §,

*alternativ tvistlösning*: sådan tvistlösning som äger rum vid en alternativ tvistlösningsnämnd,

*onlineplattformen*: den europeiska plattformen för tvistlösning online som regleras i förordningen,

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

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

I paragrafen definieras några för lagens tillämpning viktiga begrepp.

Paragrafen genomför artikel 4 i direktivet, i de delar som krävs för tillämpning av lagen.

Övervägandena när det gäller definitionen av begreppen *konsument* och *näringsidkare* finns i avsnitt 12.24. Övriga definitioner avser begrepp som syftar på, eller förekommer i, förordningen och direktivet, och som behöver definieras i lagen.

Med *direktivet* avses i lagen direktivet om alternativ tvistlösning, och *förordningen* syftar på förordningen om tvistlösning online för konsumenter.

*Alternativ tvistlösningsnämnd* definieras som en sådan nämnd för alternativ tvistlösning som har godkänts enlig det särskilda godkännandeförfarande som föreskrivs i lagen (5 och 6 §§). Begreppet alternativ tvistlösningsnämnd motsvaras i direktivet och förordningen av begreppet *alternativt tvistlösningsorgan* (se våra överväganden i avsnitt 12.24). En alternativ tvistlösningsnämnd kan vara antingen en myndighet, som ARN, eller en privat branschdriven nämnd (se avsnitt 12.4.1 och 12.4.2).

Med *alternativ tvistlösning* avses vidare enligt lagen tvistlösning som äger rum vid en sådan alternativ tvistlösningsnämnd som definieras i paragrafen.

Genom definitionerna av begreppen *alternativ tvistlösningsnämnd* och *alternativ tvistlösning*, framgår tydligt att lagen bara gäller för tvistlösning som äger rum vid sådana tvistlösningsnämnder som har godkänts enligt lagen.

*Onlineplattformen* syftar på den europeiska plattformen för tvistlösning online som regleras i förordningen.

Med *konsument* avses en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

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

Definitionerna av begreppen *konsument* och *näringsidkare* stämmer överens med begreppens innebörd enligt direktivet och även enligt annan svensk konsumeträttslig lagstiftning (se t.ex. 1 § konsumentköplagen [1990:932]).

## Behörig myndighet

**3 §** Regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, ska vara behörig myndighet enligt direktivet och förordningen. Den behöriga myndigheten ska fullgöra de uppgifter som framgår av denna lag, direktivet och förordningen.

I paragrafen pekas regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, ut att vara behörig myndighet enligt direktivet. Genom bestämmelsen genomförs artikel 18 i direktivet.

Övervägandena finns i avsnitt 12.20 och 13.2.2.

Som framgår av våra överväganden i avsnitt 12.20.2, föreslår vi att det i första hand ska vara regeringen som ska fullgöra uppgiften som behörig myndighet enligt direktivet, men att regeringen ska kunna delegera uppgiften till en förvaltningsmyndighet vid behov.

De uppgifter som den behöriga myndigheten ska fullgöra enligt denna lag regleras i 4–6 §§ samt 8 och 9 §§. Det handlar främst om att den behöriga myndigheten ska besluta i frågor om godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder och utöva tillsyn över de tvistlösningsnämnder som godkänts.

Att den behöriga myndigheten även ska fullgöra uppgifter enligt direktivet, syftar på detaljerade bestämmelser i direktivet som rör bl.a. den behöriga myndighetens skyldighet att upprätta en förteckning över tvistlösningsnämnder som har godkänts, och anmäla dessa till EU-kommissionen genom att skicka den förteckningen dit, samt underrätta kommissionen om eventuella ändringar i den förteckningen (se artikel 20.2). Dessa bestämmelser har på grund av sin detaljerade karaktär inte återgetts direkt i lagen, utan blir tillämpliga

för den behöriga myndigheten genom hänvisningen i lagen till direktivet.

Den behöriga myndigheten ska enligt paragrafen också fullgöra de uppgifter som en behörig myndighet har enligt förordningen. Det handlar främst om att den behöriga myndigheten ska övervaka att de alternativa tvistlösningsnämnder som godkänts enligt direktivet fullgör de skyldigheter som godkända alternativa tvistlösningsnämnder har enligt förordningen (artikel 15). Den behöriga myndigheten ska enligt förordningen också tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen (artikel 14.5). Genom hänvisningen i paragrafen till förordningen, klargörs att den behöriga myndigheten ska fullgöra även dessa uppgifter.

### Godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder

**4 §** Den behöriga myndigheten beslutar i frågor om godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder. Endast en tvistlösningsnämnd som har godkänts som alternativ tvistlösningsnämnd enligt denna lag får anmälas till Europeiska kommissionen enligt artikel 20.2 i direktivet.

I paragrafen anges de grundläggande förutsättningarna för beslut i frågor om godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder enligt direktivet. Paragrafen genomför, tillsammans med 5 och 6 §§, de delar av artiklarna 19 och 20 i direktivet som handlar om godkännande av tvistlösningsnämnder.

Övervägandena finns i avsnitt 12.21, särskilt avsnitt 12.21.2.

Av paragrafen följer att frågor om godkännande av tvistlösningsnämnder ska avgöras genom formella beslut av den behöriga myndigheten. Genom användningen av uttrycket ”*frågor om godkännande*” i paragrafen, markeras att det är den behöriga myndigheten som fattar såväl positiva beslut om godkännande av tvistlösningsnämnder, som beslut om att avslå en ansökan om godkännande eller att återkalla ett godkännande (se 9 § nedan).

Eftersom den behöriga myndigheten enligt vårt förslag ska vara regeringen (se våra överväganden i avsnitt 12.20.2), kommer frågor om godkännande av tvistlösningsnämnder avgöras genom regeringsbeslut.

Den enda möjligheten att angripa ett regeringsbeslut är att ansöka om rättsprövning enligt lagen (2006:304) om rättsprövning av vissa

regeringsbeslut. En förutsättning för rättsprövning är att beslutet rör en enskilds civila rättigheter eller skyldigheter i den mening som avses i Europakonventionens artikel 6.1 (se 1 § i lagen om rättsprövning av vissa regeringsbeslut och prop. 2005/06:56 s. 11 f.) Som framgår i avsnitt 12.21.2, är det vår bedömning att beslut i frågor om godkännande av tvistlösningsnämnder sannolikt inte kommer att utgöra sådana beslut om civila rättigheter som kan bli föremål för rättsprövning.

Om regeringen i framtiden skulle utse en förvaltningsmyndighet att vara behörig myndighet enligt direktivet, kommer det att bli fråga om ett förvaltningsbeslut som kan överklagas till förvaltningsdomstol enligt 22 a § förvaltningslagen (1986:223).

I paragrafen klargörs vidare att det bara är tvistlösningsnämnder som har godkänts enligt lagen som kan fungera som alternativa tvistlösningsnämnder i den mening som avses i direktivet och förordningen, och därmed anmälas till EU-kommissionen enligt direktivet.

Sverige har enligt artikel 5 i direktivet en skyldighet att se till att konsumenter, för i princip alla typer av avtalsrättsliga tvister med näringsidkare, har tillgång till prövning vid en alternativ tvistlösningsnämnd som uppfyller de kvalitetskrav som framgår av direktivet och som har godkänts och anmälts till EU-kommissionen enligt detta. Av våra övervägandande i kapitel 12.4.2 och 12.6.3, framgår att vi föreslår att direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning ska uppfyllas genom i första hand ARN, men att även privata branschdrivna tvistlösningsnämnder, som har bedömts uppfylla direktivets krav, kan komplettera ARN:s verksamhet genom att pröva tvister som undantas från ARN. Genom den föreslagna paragrafen, tillsammans med de föreslagna bestämmelserna i 5 och 6 §§, säkerställs att endast de svenska tvistlösningsnämnder som av den behöriga myndigheten bedömts uppfylla direktivets kvalitetskrav och godkänts, får anmälas till EU-kommissionen enligt direktivet.

**5 §** En ansökan om godkännande som alternativ tvistlösningsnämnd ska ges in till den behöriga myndigheten. Ansökan ska innehålla följande information.

a) tvistlösningsnämndens namn och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress, samt webbadress,

b) information om nämndens struktur och finansiering,

c) information om hur ledamöterna i tvistlösningsnämnden utses, för vilken tid de utses, hur ersättningen till dem bestäms och deras anställningsförhållanden,

d) förfaranderegler som tillämpas vid tvistlösningen,

e) avgifter, i förekommande fall,

f) tvistlösningsförfarandenas genomsnittliga längd,

g) det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och tvistlösningsförfarandet kan genomföras,

h) vilka tvister som omfattas av tvistlösningsnämndens kompetensområde,

i) de grunder på vilka tvistlösningsnämnden får avvisa en viss tvist, och

j) en motiverad förklaring till om nämnden kan uppfylla de kvalitetskrav som framgår av artiklarna 5–9 i direktivet.

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

Paragrafen reglerar vad som gäller vid ansökan om godkännande av en tvistlösningsnämnd enlig lagen. Paragrafen genomför, tillsammans med 4 och 6 §§, de delar av artiklarna 19 och 20 i direktivet som handlar om godkännande av tvistlösningsnämnder.

Övervägandena finns i avsnitt 12.21, särskilt avsnitt 12.21.2.

Av paragrafens *första stycke* följer till att börja med att en ansökan om godkännande av en tvistlösningsnämnd ska ges in till den behöriga myndigheten. Vidare anges vilken information om tvistlösningsnämnden i fråga som en ansökan ska innehålla. Informationen motsvarar vad som föreskrivs i direktivets artikel 19.1, med tillägg för att även en e-postadress till tvistlösningsnämnden ska anges.

När det gäller sådan information om tvistlösningsnämndernas verksamhet som ska anges i ansökan, som exempelvis uppgift om tvistlösningsförfarandenas genomsnittliga längd, kommer det att bli fråga om faktiska uppgifter när ansökan gäller en befintlig och redan verksam tvistlösningsnämnd. Om ansökan rör en tvistlösningsnämnd som ännu inte har tagits i bruk, kommer det att bli fråga om en uppskattning av den troliga genomsnittliga längden. På samma sätt kommer naturligtvis en verksam nämnd kunna ange förfarandregler som tillämpas, medan en ny nämnd kommer att behöva ange de förfaranderegler som är tänkta att tillämpas.

Det är på grundval av den information som lämnas i ansökan som den behöriga myndigheten ska bedöma om en tvistlösningsnämnd kan godkännas. Av paragrafens *andra stycke* framgår att den

behöriga myndigheten får begära in de ytterligare uppgifter som behövs för att pröva en ansökan. Det kan t.ex. vara fråga om uppgifter som den behöriga myndigheten anser sig behöva för att kunna bedöma om det är lämpligt att godkänna tvistlösningsnämnden (se närmare 6 § och kommentaren till den bestämmelsen).

Om tvistlösningsnämnden i fråga är en myndighet, såsom ARN, kommer det att vara myndigheten själv som ger in ansökan om godkännande. Är det däremot fråga om en privat branschnämnd, kommer det att vara den juridiska person som ansvarar för nämnden som kan ge in en ansökan.

Som redan har framgått, föreslår vi att regeringen i första hand ska vara behörig myndighet i lagens och direktivets mening (se 3 § och kommentaren till den bestämmelsen). Eftersom de allmänna principerna för ärendehandläggning i förvaltningslagen och regeringsformen tillämpas vid regeringens ärendehantering, införs ingen särskild reglering av formerna för godkännandeförfarandet.

**6 §** En tvistlösningsnämnd ska godkännas om nämnden lever upp till de krav som framgår av artiklarna 5–9 i direktivet och i övrigt bedöms som lämplig att fungera som alternativ tvistlösningsnämnd enligt direktivet.

I paragrafen framgår vilka närmare förutsättningar som ska gälla för att den behöriga myndigheten ska godkänna en tvistlösningsnämnd som alternativ tvistlösningsnämnd enligt direktivet. Paragrafen genomför, tillsammans med 4 och 5 §§, de delar av artiklarna 19 och 20 i direktivet som handlar om godkännande av tvistlösningsnämnder.

Övervägandena finns i avsnitt 12.21, särskilt avsnitt 12.21.2. Genom paragrafen säkerställs att den behöriga myndigheten bara kan godkänna tvistlösningsnämnder som lever upp till direktivets krav. De krav som enligt direktivet gäller för att tvistlösningsnämnder ska kunna godkännas, och som framgår av artiklarna 5–9 i direktivet, har behandlats i avsnitt 12.7–12.10. Samma krav gäller för ARN som för de branschdrivna tvistlösningsnämnder som ansöker om godkännande.

Av paragrafen framgår också att regeringen har en möjlighet att bedöma om det är lämpligt att en viss tvistlösningsnämnd fungerar som alternativ tvistlösningsnämnd eller inte. En sådan bedömning skulle exempelvis kunna göras utifrån konsumentpolitiska överväganden, eftersom det svenska systemet, enligt våra förslag, ska vara

konstruerat så att ARN prövar alla konsumenttvister som omfattas av direktivet, förutom sådana tvister som i stället prövas av godkända branschdrivna tvistlösningsnämnder (se avsnitt 12.4.2). Det skulle t.ex. kunna vara så att en privat branschnämnd vill ta över tvistlösningen inom ett område där ARN redan är väl etablerad och har förtroende hos både konsumenter och näringsidkare. Regeringen har då att överväga om det är lämpligt att ändra den rådande ordningen genom att inskränka ARN:s behörighet och överlämna tvistlösningen på området i fråga till den privata branschnämnden, alternativt om det är lämpligare att inte godkänna den privata nämnden.

Av artikel 20.2 i direktivet följer att den behöriga myndigheten ska upprätta en förteckning över de tvistlösningsnämnder som godkänns och skicka förteckningen till kommissionen. Av bestämmelsen i 3 § framgår att den svenska behöriga myndigheten, dvs. i första hand regeringen, ska fullgöra bl.a. den uppgiften.

Eftersom godkännande enligt direktivet inte är en förutsättning för att kunna bedriva tvistlösningsverksamhet, kommer även privata nämnder som inte är godkända kunna bedriva sådan verksamhet. Tvistlösningsnämnder som inte är godkända får däremot inte den kvalitetsstämpel som ett godkännande innebär, och en sådan nämnd anmäls inte heller till EU-kommissionen enligt direktivet. Information om tvistlösningsnämnder som inte är godkända, kommer därför inte att finnas på kommissionens webbplats eller ges via onlineplattformen. Näringsidkare kommer inte heller vara skyldiga att lämna information om nämnden till konsumenter (se 10 och 11 §§ nedan). Vidare kommer ARN att fortsätta att pröva tvister oavsett den icke godkända privata nämndens egen prövning (se närmare avsnitt 12.4.2).

### Tillsyn över godkända alternativa tvistlösningsnämnder

**7 §** En alternativ tvistlösningsnämnd ska utan onödigt dröjsmål meddela den behöriga myndigheten om de uppgifter som legat till grund för godkännande enligt denna lag ändras, och även i övrigt förse den behöriga myndigheten med sådan information om sin verksamhet som myndigheten begär.

Av paragrafen följer att tvistlösningsnämnder som har godkänts som alternativa tvistlösningsnämnder enligt lagen är skyldiga att lämna information om sin verksamhet till den behöriga myndig-

heten. Syftet är att den behöriga myndigheten ska kunna övervaka att tvistlösningsnämnder fortsätter att leva upp till de krav som ställts upp för godkännande.

Övervägandena finns i avsnitt 12.21, särskilt avsnitt 12.21.2.

För det första framgår av paragrafen att de alternativa tvistlösningsnämnderna utan dröjsmål ska underrätta den behöriga myndigheten om de uppgifter som legat till grund för godkännandet ändras. Den här delen av bestämmelsen genomför artikel 19.1 andra stycket i direktivet.

Därutöver anges att de alternativa tvistlösningsnämnderna är skyldiga att förse den behöriga myndigheten med sådan information om sin verksamhet som den behöriga myndigheten begär. Genom denna bestämmelse, och bestämmelsen i 8 § om att den behöriga myndigheten har ansvar för att begära in verksamhetsrapporter vartannat år från de alternativa tvistlösningsnämnderna, genomförs direktivets artikel 19.3.

Följden om en godkänd alternativ tvistlösningsnämnd inte lämnar information enligt paragrafen är att godkännandet kan återkallas enligt den närmare reglering som finns i 9 §.

**8 §** Den behöriga myndigheten ska vartannat år begära in sådan information om de alternativa tvistlösningsnämndernas verksamhet som framgår av artikel 19.3 i direktivet.

Paragrafen föreskriver att det är den behöriga myndigheten som har ansvar för att se till att de tvistlösningsnämnder som har godkänts som alternativa tvistlösningsnämnder enligt direktivet, vartannat år förser den behöriga myndigheten med sådan information som anges i direktivets artikel 19.3.

Övervägandena finns i avsnitt 12.21, särskilt avsnitt 12.21.2.

I direktivets artikel 19.3 anges att medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsnämnderna vartannat år förser den behöriga myndigheten med information om sin verksamhet, dvs. verksamhetsrapporter. Vad verksamhetsrapporterna närmare ska innehålla framgår av artikel 19.3 i direktivet, som bir tillämplig genom hänvisningen till artikeln i lagtexten. Enligt artikeln ska informationen omfatta bl.a. uppgift om antalet tvister som tvistlösningsnämnden har tagit emot, hur lång tid som det i genomsnitt tog att lösa tvisterna och i vilken utsträckning besluten efterlevdes, om detta är känt.

Syftet med verksamhetsrapporterna är att den behöriga myndigheten ska kunna övervaka att tvistlösningsnämnderna fortfarande lever upp till de krav som gäller för godkännande. Om det visar sig att en tvistlösningsnämnd inte längre uppfyller kraven, kommer det kunna leda till att godkännandet dras in enligt regleringen i 9 §.

Att det är den behöriga myndigheten som har ansvar för att begära in verksamhetsrapporter vartannat år från de godkända alternativa tvistlösningsnämnderna, innebär att myndigheten tydligt ska ange för tvistlösningsnämnderna vilken information som ska lämnas, dvs. på ett klart sätt ska återge kraven enligt artikel 19.3 i direktivet.

Enligt regleringen i 7 §, är de alternativa tvistlösningsnämnderna skyldiga att lämna verksamhetsrapporter till den behöriga myndigheten när myndigheten begär det. Även underlåtelse att lämna verksamhetsrapport på den behöriga myndighetens begäran kan leda till att godkännandet återkallas. Detta följer av 9 §.

**9 §** Ett godkännande som alternativ tvistlösningsnämnd ska återkallas om de krav som ställs upp i 6 § inte längre är uppfyllda, och bristen inte är oväsentlig. Detsamma gäller om den alternativa tvistlösningsnämnden inte uppfyller skyldigheten att lämna information till den behöriga myndigheten enligt 7 § eller inte uppfyller kraven enligt artikel 9.7 eller 10 i förordningen, om bristen inte är oväsentlig.

Beslut om återkallelse av godkännande fattas av den behöriga myndigheten. Innan ett godkännande återkallas ska den behöriga myndigheten ge tvistlösningsnämnden tillfälle att senast inom tre månader uppfylla kraven eller skyldigheterna.

Paragrafen behandlar den behöriga myndighetens möjlighet att återkalla godkännandet för en tvistlösningsnämnd. Paragrafen genomför artikel 20.2 tredje stycket i direktivet.

Övervägandena finns i avsnitt 12.21, särskilt avsnitt 12.21.2, och i avsnitt 13.2.1.

Av paragrafen framgår till att börja med att ett godkännande ska återkallas om den behöriga myndigheten bedömer att en godkänd tvistlösningsnämnd inte längre lever upp till de krav som ställts upp för godkännande enligt 6 §. Detsamma gäller enligt paragrafen om en godkänd alternativ tvistlösningsnämnd underlåter att förse den behöriga myndigheten med information om sin verksamhet enligt vad som föreskrivs i 7 §.

Även underlåtelse av tvistlösningsnämnden att uppfylla de skyldigheter som en godkänd tvistlösningsnämnd har enligt förord-

ningen, utgör grund för återkallande av godkännandet. Vilka skyldigheter det handlar om framgår av artiklarna 9.7 och 10 i förordningen.

Av förordningens artikel 9.7 följer att en alternativ tvistlösningsnämnd som har tagit emot ett klagomål från onlineplattformen, utan dröjsmål ska informera parterna om huruvida den kan hantera tvisten eller ska avvisa den (med hänvisning till någon avvisningsgrund som är tillåten enligt artikel 5.4 i direktivet, se närmare i avsnitt 12.7). Om tvistlösningsnämnden har ansett sig behörig att hantera tvisten ska nämnden enligt artikeln också informera parterna om sina förfaranderegler och i tillämpliga fall om kostnaderna för tvistlösningsförfarandet.

Av artikel 10 i förordningen följer vidare att en alternativ tvistlösningsnämnd ska avgöra en tvist som har anmälts via onlineplattformen inom 90 dagar från det att ärendet är färdigt för avgörande (vilket motsvarar kravet enligt artikel 8 e i direktivet). Enligt artikeln ska den alternativa tvistlösningsnämnden även utan dröjsmål informera onlineplattformen om vilket datum som ärendet togs emot, föremålet för tvisten, datum för slutförande av det alternativa tvistlösningsförfarandet och resultatet av förfarandet.

För att godkännandet ska återkallas, krävs enligt paragrafen i samtliga fall *dels* att bristen inte är oväsentlig, *dels* att den behöriga myndigheten har gett tvistlösningsnämnden tre månader på sig att uppfylla de krav eller skyldigheter som bristen gäller.

Av 5 § framgår att tvistlösningsnämnder som ansöker om godkännande redan i ansökan ska ange kontaktuppgifter, inklusive en e-postadress, som den behöriga myndigheten kan använda vid kommunikation med tvistlösningsnämnden. Tremånadersfristen enligt paragrafen börjar alltså löpa när den behöriga myndigheten har skickat uppmaningen till den adress eller e-postadress som tvistlösningsnämnden har uppgett i ansökan.

Effekterna av att en tvistlösningsnämnd inte längre är godkänd enligt direktivet har behandlats i kommentaren till 6 §.

Av artikel 20.2 sista stycket i direktivet följer att den behöriga myndigheten ska stryka en tvistlösningsnämnd från förteckningen över godkända tvistlösningsnämnder, om ett godkännande återkallas. Enligt direktivet ska förteckningen uppdateras utan onödigt dröjsmål och uppgifterna i fråga meddelas EU-kommissionen. Av regleringen i 3 § följer att den svenska behöriga myndigheten i förekommande fall ska fullgöra dessa skyldigheter (se kommentaren till den bestämmelsen).

## Information till konsumenter

**10 §** En näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning ska lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den alternativa tvistlösningsnämnd som åtagandet avser. Informationen ska lämnas på följande sätt.

1. På näringsidkarens webbplatser, i den mån webbplatserna riktas mot konsumenter och

2. i skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenter.

Informationen ska omfatta den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress.

I paragrafen regleras skyldigheten för vissa näringsidkare att lämna generell information om alternativ tvistlösning på webbplatser och i skriftliga avtalsvillkor. Genom paragrafen genomförs artiklarna 13.1 och 13.2 i direktivet.

Övervägandena finns i avsnitt 12.15.2.

Av *första stycket* framgår att näringsidkare som *har åtagit sig* att lösa tvister med konsumenter genom *alternativ tvistlösning* måste lämna generell information om alternativ tvistlösning på webbplatser och i skriftliga avtalsvillkor enligt de närmare förutsättningar som framgår i paragrafen.

Begreppet *alternativ tvistlösning* omfattar enligt definitionen i 2 § bara tvistlösning vid sådana tvistlösningsnämnder som har godkänts enligt det förfarande som anges i lagen (4–6 §§). En näringsidkare kan vidare *åta sig* att använda sådan tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter, exempelvis genom att vara medlem i en bransch- eller näringslivsorganisation som ställer som krav på sina medlemmar att de ska följa ett beslut från ARN eller någon annan godkänd tvistlösningsnämnd. Det är alltså bara näringsidkare som har gjort ett sådant åtagande som kommer att träffas av skyldigheten enligt paragrafen att lämna generell information om alternativ tvistlösning.

Det svenska systemet ska, enligt våra förslag, vara konstruerat så att ARN prövar alla konsumenttvister som omfattas av direktivet, förutom ett fåtal tvister som i stället kommer att prövas av vissa godkända branschdrivna tvistlösningsnämnder (se avsnitt 12.4.2 och 12.6.3). Varje sådan privat tvistlösningsnämnd kommer att pröva tvister inom ett specifikt område, som då kommer att vara undantaget från ARN. Skyldigheten enligt paragrafen kommer där-

med bara att avse information om en enda tvistlösningsnämnd. Av paragrafen följer därför att information ska lämnas om *den alternativa tvistlösningsnämnd* som näringsidkaren har åtagit sig att använda.

Av *första punkten* i paragrafens första stycke framgår att information om den aktuella tvistlösningsnämnden ska lämnas på *näringsidkarens webbplatser, i den mån dessa riktas mot konsumenter*. Vid tillämpning av bestämmelsen ska en webbplats anses riktad mot konsumenter i de fall webbplatsen i någon del tar sikte på att marknadsföra eller sälja varor eller tjänster till personer som är konsumenter i lagens mening.

Bestämmelsen innebär bara en skyldighet för näringsidkare att lämna informationen på befintliga webbplatser, och medför alltså ingen skyldighet för näringsidkare som inte har någon webbplats, att starta en sådan. Naturligtvis träffar skyldigheten däremot en näringsidkare som startar en ny webbplats, om denna riktar sig mot konsumenter. Bestämmelsen innebär också att informationen ska lämnas på alla näringsidkarens webbplatser som riktar sig mot konsumenter. Näringsidkare som har flera webbplatser som riktar sig mot konsumenter, exempelvis för att de är verksamma i flera branscher, är alltså skyldiga att lämna informationen på samtliga dessa.

Att paragrafen anger att information ska lämnas på *näringsidkarens* webbplatser innebär att en näringsidkare bara är skyldig att lämna information om alternativ tvistlösning på en webbplats om näringsidkaren styr över innehållet på denna. I den mån en näringsidkare marknadsför sig mot konsumenter på en webbplats som tillhandahålls av någon annan, och näringsidkaren saknar möjlighet att i övrigt påverka innehållet på webbplatsen, inträder alltså inte informationsskyldigheten.

I *andra punkten* i paragrafens första stycke anges att information om relevant alternativ tvistlösningsnämnd ska lämnas *i skriftliga avtalsvillkor* mellan näringsidkaren och konsumenter. Liksom när det gäller skyldigheten att lämna information på webbplatser, träffar skyldigheten bara näringsidkare som tillämpar skriftliga avtalsvillkor i förhållande till konsumenter, och innebär inte någon skyldighet för näringsidkare att använda sådana villkor vid konsumentavtal. Med *skriftliga avtalsvillkor* avses villkor i avtalet mellan näringsidkaren och konsumenten som framgår i en traditionell skriftlig handling, dvs. i pappersform, eller som görs tillgängliga för konsumenten på en webbplats, i ett e-postmeddelande, via sms eller likande.

Kravet på att informationen ska vara *klar och begriplig* betyder att konsumenten inte ska ha några svårigheter att ta del av eller förstå informationen (jfr t.ex. 22 a § i distans- och hemförsäljningslagen samt prop. 2013/14:15 s. 48 och 102). Informationen ska vidare vara *lättillgänglig*, vilket innebär att den exempelvis inte får placeras på ett undanskymt sätt på webbplatser eller i allmänna villkor.

Av paragrafens *andra stycke* framgår att informationen ska omfatta den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress.

När det gäller påföljden för utebliven information, se 13 § och kommentaren till den bestämmelsen.

**11 §** En näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument med anledning av ett köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och konsumenten, ska samtidigt ge konsumenten klar och begriplig information om den alternativa tvistlösningsnämnd som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Informationen ska omfatta den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress och ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

I paragrafen regleras skyldigheten för näringsidkare som hamnar i tvist med en konsument att lämna konsumenten information om alternativ tvistlösning. Genom paragrafen genomförs artikel 13.3 i direktivet.

Övervägandena finns i avsnitt 12.15.3.

Av paragrafens *första stycke* följer att en näringsidkare som *helt eller delvis motsätter sig ett krav* från en konsument med anledning av ett köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och konsumenten, ska informera konsumenten om möjligheten att få kravet prövat genom alternativ tvistlösning. Genom den formuleringen markeras att skyldigheten för näringsidkaren att lämna konsumenten information om alternativ tvistlösning inträffar först om konsumenten har framställt ett någorlunda preciserat krav och näringsidkaren meddelar konsumenten att kravet inte fullt ut kommer att tillmötesgås. Ett krav med anledning av ett köpe- eller tjänsteavtal kan exempelvis avse en begäran om att få häva ett köp av en vara, krav på skadestånd på grund av utebliven eller försenad leverans, eller krav på nedsättning av köpeskillingen på grund av fel i varan. Att informationen ska ges *samtidigt* som näringsidkaren helt eller delvis motsätter sig konsumentens krav, betyder att informationen ska

ges i direkt anslutning till att konsumenten får det beskedet. För näringsidkare i detaljhandeln kan skyldigheten t.ex. uppfyllas genom att butikspersonalen, till en konsument som reklamerar en vara i butiken och inte får gehör för sitt krav, lämnar över ett papper med information om behörig alternativ tvistlösningsnämnd. Skulle konsumenten i den situationen vägra att ta emot handlingen, får näringsidkaren ändå anses ha uppfyllt sin informationsskyldighet.

Skyldigheten enligt paragrafen att lämna information vid tvist gäller för alla näringsidkare. Skyldigheten gäller också utöver skyldigheten att lämna generell information enligt 10 §. Även om en näringsidkare tidigare har lämnat generell information om alternativ tvistlösning på webbplatser eller i skriftliga avtalsvillkor enligt den bestämmelsen, är näringsidkaren alltså skyldig att också lämna information till konsumenten i händelse av tvist.

Informationskravet enligt paragrafen innebär att näringsidkaren måste ge konsumenten individuellt anpassad information om vilken alternativ tvistlösningsnämnd som konsumenten kan vända sig till för att få just den aktuella tvisten prövad. Enligt definitionen i 2 § avser begreppet *alternativ tvistlösningsnämnd* bara de tvistlösningsnämnder som har godkänts enligt lagen (6 §).

Som redan har nämnts i kommentaren till 10 §, ska det svenska systemet, enligt våra förslag, vara konstruerat så att ARN prövar alla konsumenttvister som omfattas av direktivet, förutom ett fåtal tvister som i stället kommer att prövas av vissa godkända branschdrivna tvistlösningsnämnder (se avsnitt 12.4.2). Varje sådan privat tvistlösningsnämnd kommer att pröva tvister inom ett specifikt område, som då kommer att vara undantaget från ARN. Skyldigheten enligt paragrafen kommer därmed bara att avse information om en enda tvistlösningsnämnd. Av paragrafen följer därför att information ska lämnas om *den alternativa tvistlösningsnämnd* som näringsidkaren omfattas av.

Det väsentliga är att näringsidkaren i tvistsituationen identifierar den relevanta tvistlösningsnämnden, och informerar konsumenten om denna. Därefter är det upp till konsumenten att ta reda på om just det aktuella klagomålet kan hanteras av nämnden i fråga. Informationsskyldigheten innebär alltså ingen förpliktelse för näringsidkare att hålla reda på beloppsgränser och andra generella krav som gäller för att den aktuella alternativa tvistlösningsnämnden ska pröva tvister.

Kravet på att informationen ska vara *klar och begriplig* betyder att konsumenten inte ska ha några svårigheter att ta del av eller förstå

informationen (jfr 22 a § i distans- och hemförsäljningslagen [2005:59] och se prop. 2013/14:15 s. 48 och 102).

Av bestämmelsen framgår vidare att informationen ska omfatta den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress.

Att informationen ska ges *i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten*, innebär att informationen ska lämnas över exempelvis på papper eller skickas till konsumenten med e-post. Även en webbplats på internet där informationen lagras kan uppfylla kravet, förutsatt att informationen med säkerhet kan bevaras i ursprungligt skick och i det enskilda fallet är tillgänglig för konsumenten så länge den är relevant (se t.ex. prop. 2001/02:1234 s. 90 och prop. 2004/05:13 s. 44 f.).

Om en näringsidkare kan visa att det finns tydliga rutiner för överlämnande av information till konsumenter i reklamationssituationer, ska det föreligga en presumtion för att näringsidkaren har uppfyllt informationsskyldigheten även i ett visst enskilt fall.

När det gäller påföljden för utebliven information, se 13 § och kommentaren därtill.

**12 §** Av artikel 14 i förordningen följer att en näringsidkare som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal med konsumenter online ska lämna sådan information om onlineplattformen som föreskrivs i den artikeln.

Av paragrafen, som är av upplysningskaraktär, framgår att förordningens artikel 14 innehåller bestämmelser om skyldighet för näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel att lämna information om onlineplattformen.

Övervägandena finns i avsnitt 13.2.3.

De informationsbestämmelser som finns i förordningen kommer att gälla som svensk rätt och därmed vara direkt tillämpliga i förhållande till näringsidkare som är verksamma här. Förordningen innehåller däremot en skyldighet för medlemsstaterna att anta nationella bestämmelser angående sanktioner för överträdelse av förordningen (artikel 18). Det innebär att Sverige måste införa bestämmelser om sanktioner för näringsidkare som underlåter att lämna information om onlineplattformen till konsumenter i enlighet med vad som föreskrivs i förordningen. En sådan bestämmelse genomförs i 13 § (se nedan). Den nu aktuella paragrafen införs så att sanktionsbestämmelsen i 13 § ska bli tydlig och lättillämpad för de näringsidkare som berörs.

## Påföljd vid utebliven information

**13 §** Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 10 eller 11 § eller enligt artikel 14 i förordningen, 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.

I paragrafen anges de marknadsrättsliga följderna av att en näringsidkare inte uppfyller skyldigheten att informera konsumenter om alternativ tvistlösning enligt 10 och 11 § i lagen, eller artikel 14 i förordningen. Genom paragrafen genomförs artikel 21 i direktivet och artikel 18 i förordningen. Bestämmelsen är utformad efter mönster av 2 kap. 6 § i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59).

Övervägandena finns i avsnitt 12.15.5 och 13.2.3.

De nya bestämmelserna om näringsidkares informationsskyldighet kopplas enligt den föreslagna paragrafen till marknadsföringslagens sanktionssystem, med undantag av bestämmelserna om marknadsstörningsavgift. Det innebär att en näringsidkare som inte iakttar informationsskyldigheten kan åläggas att lämna relevant information. Ett åläggande förenas normalt med vite (se 24 och 26 §§ samt 28 § 2 marknadsföringslagen). Om näringsidkaren uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot ett informationsåläggande kan näringsidkaren även bli skyldig att betala skadestånd (se 37–38 §§ marknadsföringslagen).

Genom att det särskilt anges i paragrafen att information om alternativ tvistlösning är att anse som väsentlig information enligt marknadsföringslagen, kommer utelämnande av informationen i regel att betraktas som sådan otillbörlig marknadsföring som kan föranleda sanktioner enligt lagen (se prop. 2007/08:115 s. 89 och 155).

## Talefrister och preskriptionstider

**14 §** En talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt som ett förfarande vid en alternativ tvistlösningsnämnd 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.

I paragrafen regleras vilken inverkan som alternativ tvistlösning har på talefrister och preskriptionstider. Paragrafen genomför artikel 12 i direktivet. Den är utformad efter mönster av 6 § i lagen (2011:860) om medling i vissa privaträttsliga tvister.

Övervägandena finns i avsnitt 12.14.

Av paragrafen framgår att en talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt den alternativa tvistlösningen inleddes löper ut tidigast en månad efter avslutat förfarande. En part behöver alltså inte väcka talan i domstol under tvistlösningen för att bevaka sin rätt. Har en talefrist eller en preskriptionstid löpt ut innan den alternativa tvistlösningen inleddes, återuppväcks däremot inte fristen eller tiden.

Vid tillämpningen av bestämmelsen ska den alternativa tvistlösningen anses inledd när konsumentens klagomål har kommit in till den alternativa tvistlösningsnämnden. Tvistlösningen ska sedan anses vara avlutad genom att tvistlösningsnämnden avgör, avvisar eller avskriver tvisten i fråga (jfr prop. 2010/11:128 s. 62 ff.).

Att den aktuella fristen eller tiden ska gälla för den sak som tvistlösningen avser, innebär att frister eller tider som gäller för sakfrågor som anmäls senare under förfarandet bara förlängs om tvistlösningsförfarandet utvidgas till att omfatta även dessa frågor (jfr prop. 2010/11:128 s. 85).

Undantag från bestämmelsen görs om det följer av Sveriges internationella åtaganden. För att detta ska vara tillämpligt måste ett åtagande i form av ett internationellt avtal ha införlivats i en svensk författning eller följa av en EU-förordning (jfr prop. 2010/11:128 s. 85). Författningar som införlivar internationella åtaganden finns främst på transporträttens område. Såvitt utredningen känner till, finns det inget exempel på ett sådant internationellt åtagande som berör konsumentförhållanden. Undantaget har ändå genomförts med tanke på att det kan uppkomma sådana situationer i framtiden.

## 19.2 Förslaget till förordning med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden

Våra förslag när det gäller effektivisering och förbättring av verksamheten vid ARN, föranleder ett stort antal ändringar i förordningen med ARN:s instruktion. Av lagtekniska och systematiska skäl har vi därför föreslagit en ny instruktion för nämnden. De sakliga ändringar som görs genom den nya instruktionen har behandlats i kapitel 14. De bestämmelser som inte uttryckligen behandlas där, överförs i sak oförändrade till den nya förordningen, även om vi har gjort vissa mindre redaktionella och språkliga justeringar också i dessa delar.

Till viss del har den gamla förordningens struktur kunnat behållas, men vi har gjort vissa omdisponeringar för att förordningen ska bli mer lättläst.

För att underlätta läsning och tillämpning av den nya förordningen har vi gjort en jämförelsetabell där det framgår vilka paragrafer i den tidigare förordningen som de nya paragraferna motsvarar, och vilka paragrafer som är nya. Eftersom det är fråga om en ny förordning, och inga nya lagbestämmelser, lämnar vi däremot ingen författningskommentar.

## Jämförelsetabell

*Sammanställning av bestämmelserna i den nya förordningen med instruktion för ARN och, i förekommande fall, motsvarande bestämmelser i den tidigare förordningen.*

| Ny instruktion | Tidigare instruktion |
|---|---|
| 1 § | 1 § |
| 2 § | 7 § |
| 3 § | 2 § |
| 4 § | 8 och 23 §§ |
| 5 § | 24 § |
| 6 § | 9 § |
| 7 § | 3 § |
| 8 § | 5 § |
| 9 § | 5 § |
| 10 § | 14 § |
| 11 § | 15 |
| 12 § | Ny |
| 13 § | Ny |
| 14 § | Ny |
| 15 § | Ny |
| 16 § | Ny |
| 17 § | Ny |
| 18 § | Ny |
| 19 § | Ny |
| 20 § | 10 |
| 21 § | 11 § och 16 § första stycket |
| 22 § | 11 a § och 16 § andra stycket |
| 23 § | 12 § |
| 24 § | 18 § |
| 25 § | 19 § |
| 26 § | 20 § |
| 27 § | 13 § |
| 28 § | 17 § |
| 29 § | 21 § |
| 30 § | 22 § |
| 31 § | 24 § |
| 32 § | 25 § |
| 33 § | 26 § |
| 34 § | 27 § |
| 35 § | 28 § |
| 36 § | 29 § |

## 19.3 Förslaget till lag om ändring i lag (1970:417) om marknadsdomstol m.m.

**1 §** Marknadsdomstolen handlägger mål och ärenden enligt

1. konkurrenslagen (2008:579),
2. marknadsföringslagen (2008:486),
3. lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden,
4. lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare,
5. lagen (2000:1175) om talerätt för vissa utländska konsumentmyndigheter och konsumentorganisationer,
6. försäkringsavtalslagen (2005:104),
7. lagen (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m.,
8. lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
9. lagen (2010:510) om lufttransporter,
10. lagen (1986:436) om näringsförbud,
11. lagen (2010:1350) om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden *och*
12. *lagen (2014:000) om alternativ tvistlösning för konsumenter.*

Bestämmelserna i 14–22 §§ tillämpas inte i mål eller ärenden enligt konkurrenslagen, marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen, lagen om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen om franchisegivares informationsskyldighet, lagen om lufttransporter, lagen om näringsförbud eller lagen om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden. I mål enligt marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen eller lagen om franchisegivares informationsskyldighet tillämpas inte heller 13 a §. I stället gäller rättegångsreglerna i dessa lagar.

Paragrafen innehåller bestämmelser om vilka mål och ärenden som prövas av Marknadsdomstolen. Ändringen består i att *punkten 12* har lagts till.

Övervägandena finns i avsnitt 12.15.5.

För att domstolen ska vara behörig att pröva ärenden angående underlåtenhet att lämna information om alternativ tvistlösning har en hänvisning till den nya lagen om alternativ tvistlösning tagits in i punkten tolv.

# DEL VI

## Bilagor

# Kommittédirektiv 2013:23

## Hantering av konsumenttvister utanför domstol

Beslut vid regeringssammanträde den 28 februari 2013

### Sammanfattning

På senare tid har det skett förändringar i samhället som ställer högre krav på systemet för hantering av konsumenttvister utanför domstol. Dessutom kommer EU-lagstiftning att tillkomma som kommer att påverka systemets utformning.

En särskild utredare ska därför föreslå lämpliga åtgärder för att säkerställa att konsumenter har tillgång till ett smidigt och kostnadseffektivt tvistlösningsförfarande utanför domstol.

I uppdraget, som framför allt berör Allmänna reklamationsnämnden (ARN), ingår också att föreslå åtgärder för att få fler näringsidkare att följa de rekommendationer som ARN lämnar.

Uppdraget ska redovisas senast den 30 juni 2014.

### Dagens system för tvistlösning utanför domstol

En viktig del av konsumentskyddet är att konsumenter har tillgång till ett effektivt tvistlösningsförfarande utanför domstol. Ett sådant system förenklar också för näringsidkare. Att den här typen av tvistlösningsförfarande finns innebär även fördelar för samhället i stort, inte minst genom att de allmänna domstolarna avlastas.

I Sverige har konsumenter sedan 1968 tillgång till tvistlösning utanför domstol genom ARN:s verksamhet. Verksamheten, som är kostnadsfri för konsumenter och näringsidkare, startade som en försöksverksamhet och permanentades 1981 när nämnden blev en egen myndighet. ARN:s verksamhet regleras i förordningen (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

ARN:s organisation och verksamhet har tidigare bl.a. behandlats i betänkandet Tvistlösning på konsumentområdet (SOU 1978:40) och propositionen 1979/80:114 om verksamheten vid allmänna reklamationsnämnden.

ARN:s avgöranden är inte bindande utan nämnden lämnar rekommendationer till parterna om hur tvisten bör lösas. Förfarandet är skriftligt och ärendena ska enligt huvudregeln avgöras efter föredragning. Beslut fattas av en nämnd som består av en ordförande med domarerfarenhet och fyra ledamöter som representerar konsumenters och näringsidkares intressen. Beslut av enklare beskaffenhet kan fattas av ordföranden eller vice ordföranden på kansliet. När tvisten är av principiell betydelse kan ARN fatta beslut i plenum eller i s.k. utökad sammansättning. ARN prövar inte alla typer av konsumenttvister och det finns också begränsningar i form av beloppsgränser och tidsfrister.

Vid sidan av ARN finns det ett antal privata tvistlösningsorgan, bl.a. på försäkringsområdet och inom värmepumpsbranschen.

## Uppdraget att föreslå åtgärder för effektiv tvistlösning utanför domstol

Alltsedan ARN inrättades har arbetet i stort sett bedrivits på samma sätt. Det har dock, särskilt på senare tid, skett förändringar i samhället som ställer högre krav på verksamheten. Nya typer av produkter och försäljningsmetoder har utvecklats och de gränsöverskridande tvisterna har ökat. Detta har medfört att de ärenden nämnden prövar allt oftare är mer komplicerade och tidskrävande än tidigare. Att kommunikationen med och mellan parterna numera främst sker på elektronisk väg ställer också nya krav på ARN:s verksamhet. Dessutom har antalet ärenden hos ARN ökat de senaste åren. Under 2012 ökade ärendetillströmningen med 23 procent, vilket sannolikt hänger samman med att ARN infört en möjlighet för konsumenter att anmäla tvister via nämndens webbplats.

Enligt ett EU-direktiv om alternativ tvistlösning som snart kommer att antas[1] ska medlemsstaterna säkerställa att konsumenter har tillgång till tvistlösning utanför domstol. Att delta i tvistlösningsförfarandet får enbart medföra ytterst begränsade kostnader för konsumenterna. De tvistlösningsorgan som medlemsstaterna utser

[1] Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (KOM (2011) 793 slutlig).

måste uppfylla ett antal minimikriterier när det gäller öppenhet, oberoende, sakkunskap och rättssäkerhet. Det ställs höga krav på effektivitet när det gäller handläggningstiderna. Ärenden ska enligt huvudregeln vara avgjorda inom 90 dagar efter avslutad skriftväxling. Direktivet gäller med några få undantag för alla typer av kontraktsrättsliga tvister mellan konsumenter och näringsidkare, men det ges vissa möjligheter att begränsa antalet ärenden genom beloppsgränser och tidsfrister.

En likaså snart antagen EU-förordning om tvistlösning online[2] innebär en möjlighet för konsumenter att via en EU-plattform lämna in klagomål på näringsidkare. EU-plattformen ska vidarebefordra ärendet till ett behörigt tvistlösningsorgan i den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad. Det är de nationella tvistlösningsorgan som bedöms uppfylla kraven i direktivet om alternativ tvistlösning som ska kopplas upp mot EU-plattformen. Syftet är att öka konsumenternas tillgång till tvistlösning utanför domstol vid gränsöverskridande handel.

De krav som ställs i EU-lagstiftningen och de förändringar som skett i samhället medför att det behövs åtgärder för att ytterligare effektivisera det svenska systemet för hantering av konsumenttvister utanför domstol.

Utredaren ska därför

- bedöma om befintliga organ för tvistlösning utanför domstol uppfyller kraven i direktivet om alternativ tvistlösning och ta reda på om konsumenter saknar tillgång till denna typ av tvistlösningsförfarande inom något område som omfattas av direktivet,
- analysera hur dagens system för hantering av konsumenttvister utanför domstol fungerar för konsumenter, näringsidkare och samhället i stort,
- bedöma i vilken utsträckning förväntade förändringar på konsumentmarknaderna och i samhället i övrigt kan komma att ställa förändrade krav på verksamheten framöver,
- föreslå hur systemet för hantering av konsumenttvister utanför domstol, i synnerhet ARN:s verksamhet, bör utformas för att säkerställa att verksamheten är effektiv, att konsumenter har tillgång till ett smidigt tvistlösningsförfarande som inte är för-

[2] Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister (KOM (2011) 794 slutlig).

enat med några höga kostnader och att kraven i den nya EU-lagstiftningen uppfylls och

- utarbeta de författningsförslag som behövs för att genomföra och komplettera de aktuella EU-rättsakterna eller som annars bedöms lämpliga.

Utredaren ska inte föreslå någon ny myndighet.

### Uppdraget att föreslå åtgärder för att få fler näringsidkare att följa ARN:s rekommendationer

ARN:s avgöranden utgörs av en rekommendation om hur en tvist bör lösas. Flertalet näringsidkare följer nämndens beslut, men det finns de som väljer att inte göra det. Statistik från ARN visar att mellan 71 och 76 procent av nämndens rekommendationer har följts de senaste åren. Följsamheten varierar mellan olika branscher. En hög följsamhet krävs för att konsumentskyddslagstiftningen ska få avsedd effekt. Om följsamheten blir för låg finns det risk för att allmänhetens förtroende för ARN minskar och därmed också konsumenters vilja att lösa tvister på detta sätt.

Näringsidkare som inte följer ARN:s beslut publiceras på en s.k. svart lista som upprättas av tidskriften Råd & Rön. I Norge och Danmark har det inrättats tvistlösningssystem utanför domstol där besluten under vissa förutsättningar är verkställbara.

Frågan om huruvida verkställbara beslut borde meddelas i stället för rekommendationer har tidigare behandlats i betänkandet Tvistlösning på konsumentområdet (SOU 1978:40) och i propositionen 1979/80:114 om verksamheten vid allmänna reklamationsnämnden. Ett system med verkställbara beslut föreslogs inte, främst med hänvisning till att ett sådant system i hög grad skulle likna ett domstolsförfarande. Det skulle bl.a. behövas ett formellt delgivningsförfarande. Att ha två likartade system för tvistlösning av konsumenttvister ansågs inte ändamålsenligt. I det sammanhanget framfördes också att den formalisering som oundvikligen följer om besluten görs verkställbara till viss del förtar styrkan i förfarandet, såsom att ARN kan vara friare i sin prövning av tvisterna, liksom att förfarandet är enkelt och smidigt. Det ansågs inte heller vara lämpligt att införa ett förfarande där ett avgörande blir bindande om parterna inom viss tid inte överklagar till domstol. Detta bedömdes kunna innebära att konsumenter mot sin vilja tvingades

att delta i ett domstolsförfarande med eventuella kostnader som följd.

Utredaren ska

- ta reda på i vilken utsträckning rekommendationer som lämnas av tvistlösningsorgan utanför domstol i andra EU-länder med liknande system följs av näringsidkare,
- analysera för- och nackdelar med att införa ett system som innebär att ARN meddelar verkställbara beslut i stället för att lämna rekommendationer och
- överväga och föreslå lämpliga åtgärder för att få fler näringsidkare att följa ARN:s rekommendationer.

## Konsekvensbeskrivningar

Utredaren ska bedöma och redovisa de ekonomiska konsekvenserna av sina förslag. Om förslagen kan förväntas leda till kostnadsökningar för det allmänna, ska utredaren föreslå hur dessa ska finansieras. I det sammanhanget bör utredaren även överväga om det är lämpligt med någon form av avgiftsfinansiering. Utredaren ska i sin konsekvensanalys beakta hur utredningens förslag påverkar små och större företag med avseende på eventuella kostnader och administrativ börda.

Förslagens konsekvenser ska redovisas enligt 14–15 a §§ kommittéförordningen (1998:1474).

## Samråd och redovisning av uppdraget

Utredaren ska i den mån det bedöms lämpligt hämta information och synpunkter från de myndigheter och organisationer som påverkas av utredarens förslag.

Utredaren ska beakta det arbete som bedrivs av Utredningen om konsumentskydd vid finansiell rådgivning (Ju 2012:14) och då särskilt det arbete som rör tvistlösning utanför domstol.

Utredaren ska om så anses lämpligt också hämta inspiration från andra EU-länders system för tvistlösning av konsumenttvister utanför domstol.

Uppdraget ska redovisas senast den 30 juni 2014.

(Justitiedepartementet)

18.6.2013 SV Europeiska unionens officiella tidning L 165/63

# DIREKTIV

## 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**

**(direktivet om alternativ tvistlösning)**

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande [1],

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet [2], och

av följande skäl:

(1) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (*EUF-fördraget*) ska unionen bidra till att en hög konsumentskyddsnivå uppnås genom åtgärder som beslutas i enlighet med artikel 114 i EUF-fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.

(2) Enligt artikel 26.2 i EUF-fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster säkerställs. Den inre marknaden bör ge konsumenterna ett mervärde i form av högre kvalitet, större variation, rimliga priser och höga säkerhetsstandarder för varor och tjänster, vilket bör främja en hög konsumentskyddsnivå.

(3) Fragmenteringen av den inre marknaden inverkar negativt på konkurrenskraften, tillväxten och sysselsättningsskapandet inom unionen. Att avlägsna direkta och indirekta hinder för en välfungerande inre marknad och att öka medborgarnas förtroende är avgörande för fullbordandet av den inre marknaden.

(4) Att säkerställa tillgång till enkla, effektiva, snabba och billiga sätt att lösa nationella och gränsöverskridande tvister som uppstår till följd av köpe- eller tjänsteavtal bör gynna konsumenterna och därmed öka deras förtroende för marknaden. Denna tillgång bör omfatta såväl onlinehandel som offlinehandel och är särskilt viktig när konsumenterna handlar över gränserna.

(5) Alternativ tvistlösning erbjuder en enkel, snabb och billig lösning utanför domstol av tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Alternativ tvistlösning är dock ännu inte tillräckligt och konsekvent utvecklad i unionen. Det är beklagligt att alternativa tvistlösningsmekanismer, trots kommissionens rekommendationer 98/257/EG av den 30 mars 1998 om principer som ska tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol [3] och 2001/310/EG av den 4 april 2001 om principer som ska tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo [4], för närvarande inte har införts korrekt och inte fungerar tillfredsställande i alla geografiska områden och näringslivssektorer i unionen. Konsumenterna och näringsidkarna känner fortfarande inte till de alternativa tvistlösningsmekanismer som finns och endast en liten andel av medborgarna vet hur man inger ett klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan. I de fall där alternativa tvistlösningsförfaranden finns tillgängliga, varierar kvalitetsnivån avsevärt i medlemsstaterna och gränsöverskridande tvister hanteras inte alltid effektivt av alternativa tvistlösningsorgan.

(6) Olikheterna i tillgången till, kvaliteten på och medvetenheten om alternativ tvistlösning utgör ett hinder för den inre marknaden och är ett av skälen till att många konsumenter avstår från handel över gränserna och inte har förtroende för att eventuella tvister med näringsidkare kan lösas lätt, snabbt och billigt. Av samma skäl kan näringsidkare avstå från att sälja till konsumenter i andra medlemsstater, där det inte finns tillräcklig tillgång till

[1] EUT C 181, 21.6.2012, s. 93.
[2] Europaparlamentets ståndpunkt av den 12 mars 2013 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 22 april 2013.
[3] EGT L 115, 17.4.1998, s. 31.
[4] EGT L 109, 19.4.2001, s. 56.

alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet. Dessutom hamnar näringsidkare som är etablerade i en medlemsstat där det inte finns tillräcklig tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet i ett konkurrensunderläge gentemot näringsidkare som har tillgång till sådana förfaranden och därför kan lösa konsumenttvister snabbare och billigare.

(7) För att konsumenter fullt ut ska kunna utnyttja den inre marknadens potential, bör alternativ tvistlösning vara tillgänglig för alla typer av nationella och gränsöverskridande tvister som omfattas av detta direktiv, varvid de alternativa tvistlösningsförfarandena bör uppfylla konsekventa kvalitetskrav, som är tillämpliga inom hela unionen, och konsumenterna och näringsidkarna bör känna till att dessa förfaranden existerar. På grund av den ökade gränsöverskridande handeln och rörligheten för personer, är det också viktigt att de alternativa tvistlösningsorganen hanterar gränsöverskridande tvister på ett effektivt sätt.

(8) Som Europaparlamentet förespråkar i sin resolution av den 25 oktober 2011 om alternativ tvistlösning i civil-, handels- och familjerättsliga ärenden och i sin resolution av den 20 maj 2010 om förverkligandet av en inre marknad för konsumenter och medborgare, bör alla helhetsstrategier för den inre marknaden som gynnar medborgarna prioritera utvecklingen av enkla, ekonomiskt överkomliga, snabba och tillgängliga tvistlösningssystem.

(9) I sitt meddelande av den 13 april 2011 "Inremarknadsakten – Tolv åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för inre marknaden – Gemensamma insatser för att skapa ny tillväxt" har kommissionen angett lagstiftning om alternativ tvistlösning som även omfattar elektronisk handel (e-handel) som en av de tolv åtgärderna för att stimulera tillväxten, stärka förtroendet för och göra framsteg mot fullbordande av den inre marknaden.

(10) I sina slutsatser av den 24-25 mars och den 23 oktober 2011 uppmanade Europeiska rådet Europaparlamentet och rådet att före utgången av 2012 anta en första uppsättning prioriterade åtgärder, så att den inre marknaden ges ny stimulans. I sina slutsatser av den 30 maj 2011 om prioriteringarna för nylanseringen av den inre marknaden betonade Europeiska unionens råd dessutom vikten av e-handel och ansåg att systemen för alternativ tvistlösning för konsumenter kan ge billig, enkel och snabb tvistlösning för såväl konsumenter som näringsidkare. Ett framgångsrikt genomförande av dessa system kräver ett beslutsamt politiskt åtagande och stöd från alla aktörer, utan att det äventyrar ett rimligt pris samt öppenhet, flexibilitet, snabbhet och kvalitet för de beslut som fattas av de alternativa tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv.

(11) Med tanke på den ökade betydelsen av e-handel och i synnerhet gränsöverskridande handel som en bärande del av unionens ekonomiska verksamhet, är det nödvändigt med en välfungerande infrastruktur för alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och en verkligt integrerad ram för tvistlösning online för avtalstvister som uppstår vid online-transaktioner, om målet i inremarknadsakten att öka medborgarnas förtroende för den inre marknaden ska nås.

(12) Detta direktiv och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister [1] är två sammankopplade och kompletterande förslag. I förordning (EU) nr 524/2013 föreskrivs inrättandet av en plattform för tvistlösning online som erbjuder en gemensam kontaktpunkt för tvistlösning online utanför domstol för konsumenterna och näringsidkarna genom alternativa tvistlösningsorgan som är kopplade till plattformen och erbjuder alternativ tvistlösning genom alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet. Tillgången till alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet inom hela unionen är sålunda en förutsättning för att plattformen för att tvistlösning online ska fungera väl.

(13) Detta direktiv bör inte gälla för icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse. Icke-ekonomiska tjänster är tjänster som inte utförs av ekonomiska skäl. Följaktligen bör detta direktiv inte omfatta icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse som utan betalning utförs av staten eller för statens räkning, oberoende av den rättsliga form genom vilken dessa tjänster tillhandahålls.

(14) Detta direktiv bör inte tillämpas på hälso- och sjukvårdstjänster enligt definitionen i artikel 3 a i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/24/EU av den 9 mars 2011 om tillämpningen av patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård [2].

(15) Att inom unionen utveckla välfungerande alternativ tvistlösning är nödvändigt för att stärka konsumenternas förtroende för den inre marknaden, inklusive e-handeln, och för att förverkliga potentialen hos och möjligheterna till gränsöverskridande handel och e-handel. Denna utveckling bör bygga på befintliga alternativa tvistlösningsförfaranden i medlemsstaterna och respektera dessas rättsliga traditioner. Såväl befintliga som nyinrättade välfungerande tvistlösningsorgan som uppfyller de kvalitetskrav som anges i detta direktiv bör anses utgöra "alternativa tvistlösningsorgan" i den mening som avses i detta direktiv. Spridningen av alternativ tvistlösning kan dessutom visa sig viktig i de medlemsstater där det finns ett stort antal oavgjorda tvister vid domstolar, eftersom denna eftersläpning hindrar unionsmedborgare från att utöva sin rätt till en rättvis rättegång inom rimlig tid.

(16) Detta direktiv bör gälla för tvister mellan konsumenter och näringsidkare om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller avtal om tillhandahållande av tjänster, såväl online som offline, inom alla näringsgrenar utom de undantagna grenarna. Detta bör inbegripa tvister som

[1] Se sidan 1 i detta nummer av EUT.
[2] EUT L 88, 4.4.2011, s. 45.

uppstår till följd av försäljning eller tillhandahållande av digitalt innehåll mot betalning. Direktivet bör gälla för konsumenters klagomål mot näringsidkare. Det bör inte gälla för näringsidkares klagomål mot konsumenter eller tvister mellan näringsidkare. Det bör dock inte hindra medlemsstaterna från att anta eller bibehålla bestämmelser om förfaranden för lösning av sådana tvister utanför domstol.

(17) Medlemsstaterna bör tillåtas att bibehålla eller införa nationella bestämmelser för förfaranden som inte omfattas av detta direktiv, såsom interna förfaranden för behandling av klagomål som drivs av näringsidkaren. Sådana interna förfaranden för behandling av klagomål kan utgöra ett effektivt sätt att lösa konsumenttvister i ett tidigt skede.

(18) Definitionen av *konsument* bör omfatta fysiska personer som agerar utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Om avtalet ingås för ändamål som faller delvis inom och delvis utanför en persons egen näringsverksamhet (avtal med dubbla syften) och näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar inom ramen för tillhandahållandet, bör dock även denna person anses som konsument.

(19) Vissa befintliga unionsrättsakter innehåller redan bestämmelser om alternativ tvistlösning. Av rättssäkerhetsskäl bör det föreskrivas att detta direktiv ska ha företräde vid konflikter, om inte någonting annat uttryckligen föreskrivs. I synnerhet bör detta direktiv inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område [1], vilket redan fastställer en ram för medlingssystem på unionsnivå för gränsöverskridande tvister, utan att det direktivets tillämpning på interna medlingssystem hindras. Det här direktivet är avsett att tillämpas övergripande på alla typer av alternativ tvistlösning, inbegripet de alternativa tvistlösningsförfaranden som omfattas av direktiv 2008/52/EG.

(20) Detta direktiv bör omfatta alla organ som är varaktigt inrättade, erbjuder lösning av tvister mellan en konsument och en näringsidkare genom ett alternativt tvistlösningsförfarande och har förtecknats i enlighet med detta direktiv. Detta direktiv kan, om medlemsstaterna så beslutar, också omfatta tvistlösningsorgan som ålägger lösningar som är bindande för parterna. Ett utomrättsligt förfarande som inrättas specifikt för en enda tvist mellan en konsument och en näringsidkare bör dock inte anses vara ett alternativt tvistlösningsförfarande.

[1] EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

(21) Det finns stora skillnader mellan de alternativa tvistlösningsförfarandena inom unionen och även inom medlemsstaterna. De kan utgöras av förfaranden där tvistlösningsorganet sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo eller förfaranden där tvistlösningsorganet föreslår parterna en lösning eller förfaranden där tvistlösningsorganet ålägger parterna en lösning. De kan också utgöras av en kombination av två eller fler sådana förfaranden. Detta direktiv bör inte påverka formen för de alternativa tvistlösningsförfarandena i medlemsstaterna.

(22) Förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får någon form av ersättning enbart av näringsidkaren kan sannolikt utsättas för en intressekonflikt. Dessa förfaranden bör därför i princip inte omfattas av detta direktiv, om inte en medlemsstat beslutar att sådana förfaranden kan betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv och under förutsättning att dessa organ fullständigt uppfyller de specifika krav på oberoende och opartiskhet som anges i detta direktiv. Alternativa tvistlösningsorgan som erbjuder tvistlösning genom sådana förfaranden bör bli föremål för regelbunden utvärdering avseende respekten för de kvalitetskrav som anges i detta direktiv, inklusive de specifika ytterligare krav som säkerställer deras oberoende.

(23) Detta direktiv bör inte gälla för förfaranden inför sådana system för behandling av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren eller för direkta förhandlingar mellan parterna. Det bör inte heller gälla för försök av en domare att avgöra en tvist under ett rättsligt förfarande rörande tvisten i fråga.

(24) Medlemsstaterna bör se till att tvister som omfattas av detta direktiv kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som följer kraven i detta direktiv och har förtecknats i enlighet med det. Medlemsstaterna bör kunna fullgöra denna skyldighet genom att bygga på befintliga välfungerande alternativa tvistlösningsorgan och vid behov anpassa deras tillämpningsområde eller genom att besluta om inrättande av nya alternativa tvistlösningsorgan. Detta direktiv bör inte utesluta verksamhet inom medlemsstaternas befintliga tvistlösningsorgan inom ramen för nationella konsumentskyddsmyndigheter, där statstjänstemän har ansvaret för tvistlösning. Statstjänstemän bör betraktas som företrädare för både konsumenternas och näringsidkarnas intressen. Detta direktiv bör inte ålägga medlemsstaterna att inrätta ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan inom varje detaljhandelssektor. När det är nödvändigt för att säkerställa fullständig sektoriell och geografisk täckning av och tillgång till alternativ tvistlösning, bör medlemsstaterna ha möjlighet att besluta att det ska inrättas ett kompletterande alternativt tvistlösningsorgan som hanterar tvister för vilkas lösning inget specifikt alternativt tvistlösningsorgan är behörigt. Kompletterande alternativa tvistlösningsorgan är avsedda att skydda konsumenter och näringsidkare genom att se till att det inte finns några luckor i tillgången till ett alternativt tvistlösningsorgan.

(25) Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att bibehålla eller införa sådan lagstiftning om förfaranden för lösning av konsumenters avtalstvister utanför domstol som stämmer överens med kraven i detta direktiv. För att säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen kan fungera effektivt, bör dessa enheter dessutom ha möjlighet att, i enlighet med lagstiftningen i den medlemsstat där de är inrättade, bibehålla eller införa förfaranderegler som under särskilda omständigheter tillåter dem att avstå från att hantera tvister, exempelvis när en tvist är för komplex och därför bättre kan lösas inför domstol. Det bör dock inte vara tillåtet att förfaranderegler, som tillåter alternativa tvistlösningsorgan att avstå från att hantera en tvist, väsentligt försämrar konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden, inklusive vid gränsöverskridande tvister. Därför bör medlemsstaterna, när de fastställer ett tröskelbelopp, alltid beakta att tvistens reella värde kan variera mellan medlemsstaterna och att fastställande av ett oproportionellt högt tröskelbelopp i en medlemsstat skulle kunna försämra tillgången till alternativa tvistlösningsförfaranden för konsumenter från andra medlemsstater. Det bör inte åläggas medlemsstaterna att säkerställa att konsumenten kan lämna in sitt klagomål till ett annat alternativt tvistlösningsorgan, när det alternativa tvistlösningsorgan för vilket klagomålet först lades fram har avvisat det på grund av sina förfaranderegler. I sådana fall bör medlemsstaterna anses ha uppfyllt sina skyldigheter att säkerställa fullständig täckning av alternativa tvistlösningsorgan.

(26) Detta direktiv bör göra det möjligt för näringsidkare som är etablerade i en medlemsstat att omfattas av ett alternativt tvistlösningsorgan som är etablerat i en annan medlemsstat. För att förbättra den geografiska täckningen och konsumenternas tillgång till alternativ tvistlösning i hela unionen bör medlemsstaterna ha möjlighet att besluta att använda alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller regionala, gränsöverskridande eller paneuropeiska tvistlösningsorgan, om näringsidkare i olika medlemsstater omfattas av samma alternativa tvistlösningsorgan. Anlitande av alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller av gränsöverskridande eller paneuropeiska alternativa tvistlösningsorgan bör emellertid inte påverka medlemsstaternas ansvar för att säkerställa fullständig täckning samt tillgång till alternativa tvistlösningsorgan.

(27) Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att bibehålla eller införa alternativa tvistlösningsförfaranden för gemensam hantering av identiska eller liknande tvister mellan en näringsidkare och flera konsumenter. Utförliga konsekvensbedömningar bör göras av kollektiv reglering av tvister utanför domstol innan sådan reglering föreslås på unionsnivå. Förekomsten av ett effektivt system för kollektiv talan och en smidig tillgång till alternativ tvistlösning bör komplettera varandra och förfarandena bör inte utesluta varandra.

(28) Behandlingen av information om tvister som omfattas av detta direktiv bör överensstämma med reglerna för skydd av personuppgifter i de av medlemsstaternas lagar och andra författningar som har antagits i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter ([1]).

(29) Sekretess och integritet bör respekteras vid alla tidpunkter under det alternativa tvistlösningsförfarandet. Medlemsstaterna bör uppmuntras att skydda sekretessen i alternativa tvistlösningsförfaranden i senare civil- eller handelsrättsliga domstols- eller skiljeförfaranden.

(30) Medlemsstaterna bör trots detta se till att alternativa tvistlösningsorgan offentliggör systematiska eller betydande problem som ofta förekommer och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Den information som lämnas i detta hänseende skulle kunna åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden, för att höja näringsidkarnas standarder och underlätta utbytet av information och bästa praxis.

(31) Medlemsstaterna bör se till att alternativa tvistlösningsorgan löser tvister på ett rättvist, praktiskt och proportionellt sätt för såväl konsumenten som näringsidkaren, med utgångspunkt i en objektiv bedömning av de omständigheter under vilka klagomålet har lämnats in och med vederbörligt beaktande av parternas rättigheter.

(32) De alternativa tvistlösningsorganens oberoende och integritet är avgörande för att unionsmedborgarna ska kunna lita på att de alternativa tvistlösningsmekanismerna kommer att erbjuda dem en rättvis och oberoende lösning. Den fysiska person eller det kollegium som ansvarar för den alternativa tvistlösningen bör vara oberoende av alla som kan ha ett intresse av resultatet och bör inte ha några intressekonflikter som kan hindra henne/honom/det att fatta ett beslut på ett rättvist, opartiskt och oberoende sätt.

(33) De fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen bör endast anses vara opartiska om de inte kan utsättas för påtryckningar som skulle kunna påverka deras inställning till tvisten. För att säkerställa att deras agerande är oberoende bör dessa personer också utses för tillräckligt lång tid och inte få instruktioner av någondera parten eller av parternas företrädare.

(34) För att säkerställa att det inte föreligger någon intressekonflikt bör fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning uppge alla omständigheter som kan påverka deras oberoende eller ge upphov till intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombeds lösa. Detta skulle kunna vara ett finansiellt intresse, direkt eller indirekt, av resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet eller en relation av personlig eller affärsmässig art med en eller flera av parterna under tre år innan ämbetet tillträddes, inbegripet att personen i något annat syfte än alternativ tvistlösning har agerat för en eller flera av parterna, för en yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken en av parterna är medlem eller för en annan medlem i en sådan organisation eller sammanslutning.

([1]) EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

(35) Det är särskilt nödvändigt att se till att sådana påtryckningar inte förekommer när de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen är anställda av eller får någon annan form av ersättning av näringsidkaren. Det bör därför införas specifika krav för de fall där medlemsstaterna beslutar att tillåta att tvistlösningsförfaranden i sådana fall betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv. När fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning är anställda av eller får någon form ersättning enbart av en yrkesorganisation eller näringslivorganisation i vilken näringsidkaren är medlem, bör de ha en separat och särskilt öronmärkt budget som är tillräcklig för att de ska kunna utföra sina uppgifter.

(36) För att alternativ tvistlösning ska bli framgångsrik, särskilt för att säkerställa det nödvändiga förtroendet för de alternativa tvistlösningsförfarandena, är det nödvändigt att de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen innehar nödvändig sakkunskap, inbegripet allmän kännedom om lagen. I synnerhet bör dessa personer ha tillräckliga allmänna kunskaper om juridiska frågor för att förstå tvistens rättsliga konsekvenser, utan att de därför behöver ha yrkesmässiga juridiska kvalifikationer.

(37) Möjligheten att tillämpa vissa kvalitetsprinciper på alternativa tvistlösningsförfaranden ökar såväl konsumenternas som näringsidkarnas förtroende för sådana förfaranden. Sådana kvalitetsprinciper utvecklades för första gången på unionsnivå i rekommendationerna 98/257/EG och 2001/310/EG. Genom att göra vissa av de principer som fastställs i dessa rekommendationer från kommissionen bindande, fastställer detta direktiv en uppsättning kvalitetskrav som är tillämpliga på alla alternativa tvistlösningsförfaranden som genomförs av ett alternativt tvistlösningsorgan som har anmälts till kommissionen.

(38) Detta direktiv bör fastställa kvalitetskrav för alternativa tvistlösningsorgan, vilka bör säkerställa samma nivå vad gäller skydd och rättigheter för konsumenterna vid såväl inhemska som gränsöverskridande tvister. Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att anta eller bibehålla mer långtgående bestämmelser än vad som föreskrivs i detta direktiv.

(39) De alternativa tvistlösningsorganen bör vara tillgängliga och transparenta. För att trygga alternativa tvistlösningsorgans och alternativa tvistlösningsförfarandens transparens måste parterna få den tydliga och tillgängliga information de behöver för att fatta ett välgrundat beslut, innan de inleder ett alternativt tvistlösningsförfarande. Tillhandahållande av sådan information till näringsidkare bör inte krävas när deras medverkan i alternativa tvistlösningsförfaranden är obligatorisk enligt nationell rätt.

(40) Ett välfungerande alternativt tvistlösningsorgan bör genomföra tvistlösningsförfaranden online och offline snabbt, och göra resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet tillgängligt inom en tidsfrist på 90 kalenderdagar från och med den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottar den fullständiga klagomålsakten, inklusive alla relevanta handlingar rörande klagomålet. Det alternativa tvistlösningsorgan som har tagit emot ett klagomål bör underrätta parterna om det efter att ha tagit emot alla de handlingar som är nödvändiga för att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet. I vissa undantagsfall av synnerligen komplex art, inbegripet fall där en av parterna av berättigade skäl är förhindrad att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet, bör alternativa tvistlösningsorgan kunna förlänga tidsfristen för att utreda fallet i fråga. Parterna bör informeras om sådana förlängningar samt om ungefär hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten.

(41) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör helst vara kostnadsfria för konsumenterna. Om kostnader tillämpas, bör det alternativa tvistlösningsförfarandet vara åtkomligt, attraktivt och billigt för konsumenterna. Av denna anledning bör kostnaderna inte överstiga en nominell avgift.

(42) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör vara rättvisa, så att parterna i en tvist till fullo är medvetna om sina rättigheter och om följderna av sina val inom ramen för ett sådant förfarande. De alternativa tvistlösningsorganen bör informera konsumenterna om deras rättigheter, innan de godtar eller rättar sig efter en föreslagen lösning. Båda parterna bör också kunna lämna information och bevis utan att närvara fysiskt.

(43) En överenskommelse mellan en konsument och en näringsidkare om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan bör inte vara bindande för konsumenten, om den ingicks innan tvisten uppstod och den innebär att konsumenten fråntas sin rätt att väcka talan inför domstol för att reglera tvisten. Vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att ålägga parterna en lösning, bör dessutom den ålagda lösningen endast vara bindande för parterna om de informerades om dess bindande karaktär i förväg och uttryckligen godtog denna. Särskilt godtagande från näringsidkarens sida bör inte krävas om nationella regler fastställer att sådana lösningar är bindande för näringsidkare.

(44) I alternativa tvistlösningsförfaranden som har som syfte att lösa tvister genom att ålägga konsumenten en lösning i en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt bör den ålagda lösningen inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där konsumenten och näringsidkaren har sin hemvist. I en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 6.1 och 6.2 i Europaparlamentets

och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I) [1] bör den lösning som åläggs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist. I en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 5.1–5.3 i konventionen av den 19 juni 1980 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser [2] bör den lösning som åläggs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.

(45) Rätten till ett effektivt rättsmedel och rätten till en rättvis rättegång är grundläggande rättigheter som föreskrivs i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Därför bör alternativa tvistlösningsförfaranden inte syfta till att ersätta domstolsförfaranden och bör inte frånta konsumenter eller näringsidkare rätten att söka rättelse inför en domstol. Detta direktiv bör inte hindra parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning. I fall där en tvist inte kunde lösas genom ett visst förfarande för alternativ tvistlösning vars resultat inte är bindande, bör parterna inte därefter hindras från att inleda rättsliga förfaranden rörande tvisten. Medlemsstaterna bör själva få välja lämpliga medel för att uppnå detta mål. De bör ha möjlighet att bland annat föreskriva att talefrister och preskriptionstider inte löper ut under ett alternativt tvistlösningsförfarande.

(46) För att de alternativa tvistlösningsorganen ska kunna fungera effektivt bör de ha tillräckliga personella, materiella och finansiella resurser till sitt förfogande. Medlemsstaterna bör besluta om en lämplig form av finansiering av alternativa tvistlösningsförfaranden på sina territorier utan att begränsa finansieringen av organ som redan är verksamma. Detta direktiv bör inte påverka frågan huruvida de alternativa tvistlösningsorganen är offentligt eller privat finansierade eller finansierade genom en kombination av offentliga och privata medel. De alternativa tvistlösningsorganen bör emellertid uppmuntras att särskilt överväga privata former av finansiering och att endast använda offentliga medel i enlighet med medlemsstaternas önskemål. Detta direktiv bör inte påverka företags eller yrkesorganisationers eller näringslivsorganisationers möjligheter att finansiera alternativa tvistlösningsorgan.

(47) När en tvist uppstår måste konsumenterna snabbt kunna fastställa vilka alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla deras klagomål och veta om den berörda näringsidkaren kommer att medverka i ett förfarande inför ett alternativt tvistlösningsorgan. Näringsidkare som åtar sig att använda sig av alternativa tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter bör därför informera konsumenten om adressen till webbplatsen för de alternativa tvistlösningsorgan som de omfattas av. Denna information bör på ett tydligt, klart och lättillgängligt sätt göras tillgänglig på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns, och i förekommande fall i de allmänna villkoren för köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och konsumenten. Näringsidkare bör ha möjlighet att på sina webbplatser och i villkoren för relevanta avtal ta med eventuell ytterligare information om sina interna förfaranden för behandling av klagomål eller om andra sätt att direkt kontakta dem för lösning av tvister med konsumenter utan hänskjutande till ett alternativt tvistlösningsorgan. När en tvist inte kan lösas direkt, bör näringsidkaren på papper eller något annat varaktigt medium ge konsumenten information om relevanta alternativa tvistlösningsorgan och ange om han kommer att anlita dem.

(48) Skyldigheten för näringsidkare att underrätta konsumenter om de alternativa tvistlösningsorgan dessa näringsidkare omfattas av bör inte påverka tillämpningen av de bestämmelser om information till konsumenter om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter, vilka bör vara tillämpliga utöver den relevanta informationsskyldighet som föreskrivs i detta direktiv.

(49) I detta direktiv bör det inte föreskrivas att det ska vara obligatoriskt för näringsidkarna att medverka i alternativa tvistlösningsförfaranden och inte heller att resultatet av förfarandena är bindande för näringsidkarna, när en konsument har lämnat in ett klagomål mot dem. I syfte att se till att konsumenterna har tillgång till prövning och att de inte tvingas avstå från sina anspråk bör emellertid näringsidkarna uppmuntras att i möjligaste mån medverka i alternativa tvistlösningsförfaranden. Därför bör detta direktiv inte påverka tillämpningen av nationella bestämmelser som gör näringsidkarnas medverkan i sådana förfaranden obligatorisk eller gör den till föremål för incitament eller sanktioner eller gör resultatet av förfarandena bindande för näringsidkarna, förutsatt att den lagstiftningen inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning, som föreskrivs i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

(50) För att undvika onödig belastning på de alternativa tvistlösningsorganen bör medlemsstaterna uppmana konsumenter att kontakta näringsidkaren direkt för att försöka lösa problemet bilateralt, innan ett klagomål lämnas in till ett alternativt tvistlösningsorgan. I många fall skulle detta göra det möjligt för konsumenterna att lösa tvister snabbt och i ett tidigt skede.

(51) Medlemsstaterna bör också engagera företrädare för yrkesorganisationer, näringslivsorganisationer och konsumentorganisationer när system för alternativ tvistlösning utvecklas, i synnerhet i anslutning till principerna om opartiskhet och oberoende.

(52) Medlemsstaterna bör se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar för att lösa gränsöverskridande tvister.

[1] EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.
[2] EGT L 266, 9.10.1980, s. 1.

(53) Nätverk av alternativa tvistlösningsorgan, såsom nätverket för lösning av finansiella tvister (*FIN-Net*) när det gäller finansiella tjänster, bör stärkas inom unionen. Medlemsstaterna bör uppmuntra alternativa tvistlösningsorgan att bli medlemmar i sådana nätverk.

(54) Ett nära samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter bör förstärka den faktiska tillämpningen av tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd. Kommissionen och medlemsstaterna bör underlätta samarbete mellan de alternativa tvistlösningsorganen för att främja utbyte av bästa praxis och teknisk sakkunskap och diskutera eventuella problem som uppstår vid tillämpning av förfarandena för alternativ tvistlösning. Detta samarbete bör stödjas bland annat genom unionens kommande konsumentprogram.

(55) De alternativa tvistlösningsorganen bör övervakas noga, så att det säkerställs att de fungerar korrekt och effektivt. I detta syfte bör varje medlemsstat utse en behörig myndighet eller behöriga myndigheter, som ska utföra denna uppgift. Kommissionen och de behöriga myndigheterna enligt detta direktiv bör offentliggöra och uppdatera en förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv. Medlemsstaterna bör se till att alternativa tvistlösningsorgan, nätverket av europeiska konsumentcentrum och i förekommande fall de organ som har utsetts i enlighet med detta direktiv offentliggör den förteckningen på sina webbplatser genom en länk till kommissionens webbplats och om möjligt på ett varaktigt medium i sina lokaler. Dessutom bör medlemsstaterna uppmuntra relevanta konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att också offentliggöra förteckningen. Medlemsstaterna bör också sörja för tillräcklig spridning av information om vad konsumenter bör göra vid en tvist med en näringsidkare. Dessutom bör de behöriga myndigheterna offentliggöra regelbundna rapporter om utvecklingen av alternativa tvistlösningsorgan och hur de fungerar i deras medlemsstater. De alternativa tvistlösningsorganen bör ge de behöriga myndigheterna specifik information, på vilken rapporterna bör baseras. Medlemsstaterna bör uppmuntra de alternativa tvistlösningsorganen att lämna information i enlighet med kommissionens rekommendation 2010/304/EU av den 12 maj 2010 om användning av en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenter ([1]).

(56) Det är nödvändigt att medlemsstaterna fastställer regler om sanktioner för överträdelser av de nationella bestämmelser som antas för att följa detta direktiv och ser till att dessa regler tillämpas. Sanktionerna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.

(57) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (förordningen om konsumentskyddssamarbete) ([2]) bör ändras, så att en hänvisning till detta direktiv införs i bilagan till förordningen i syfte att förstärka det gränsöverskridande samarbetet om tillämpningen av detta direktiv.

(58) Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbudsföreläggande för att skydda konsumenternas intressen ([3]) (direktivet om förbudsföreläggande) bör ändras, så att en hänvisning till detta direktiv införs i bilagan till direktivet i syfte att säkerställa skyddet av de kollektiva konsumentintressen som fastställs i detta direktiv.

(59) I enlighet med medlemsstaternas och kommissionens gemensamma politiska förklaring om förklarande dokument av den 28 september 2011 ([4]) har medlemsstaterna åtagit sig att i motiverade fall låta anmälan av införlivandeåtgärder åtföljas av en eller flera förklarande handlingar om förhållandet mellan ett direktivs olika delar och motsvarande delar i de nationella instrumenten för införlivande. För detta direktiv anser lagstiftaren att översändandet av sådana handlingar är motiverat.

(60) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till en välfungerande inre marknad, genom att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och utan att begränsa konsumenternas tillgång till domstolsprövning, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.

(61) Detta direktiv står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet artiklarna 7, 8, 38 och 47.

(62) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 28.2 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter ([5]), och avgav ett yttrande den 12 januari 2012 ([6]).

([1]) EUT L 136, 2.6.2010, s. 1.

([2]) EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.
([3]) EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.
([4]) EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.
([5]) EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.
([6]) EUT C 136, 11.5.2012, s. 1.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

**ALLMÄNNA BESTÄMMELSER**

*Artikel 1*

**Syfte**

Syftet med detta direktiv är att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter på frivillig grund kan lämna in klagomål mot näringsidkare till organ som erbjuder oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden. Detta direktiv påverkar inte tillämpningen av nationell lagstiftning som gör näringsidkarnas medverkan i sådana förfaranden obligatorisk, förutsatt att sådan lagstiftning inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning.

*Artikel 2*

**Tillämpningsområde**

1. Detta direktiv ska tillämpas på förfaranden för att utanför domstol lösa inhemska och gränsöverskridande tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal mellan en näringsidkare som är etablerad i unionen och en konsument som är bosatt i unionen genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan, som föreslår eller ålägger parterna en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo.

2. Detta direktiv ska inte tillämpas på

a) förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får ersättning enbart av den enskilda näringsidkaren, om inte medlemsstaterna beslutar att sådana förfaranden får betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv och kraven i kapitel II, under förutsättning att de specifika krav rörande oberoende och opartiskhet som anges i artikel 6.3 är uppfyllda,

b) förfaranden inför sådana system för behandling av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren,

c) icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse,

d) tvister mellan näringsidkare,

e) direkta förhandlingar mellan konsumenten och näringsidkaren,

f) försök av en domare att lösa en tvist under ett rättsligt förfarande rörande tvisten i fråga,

g) förfaranden som inleds av en näringsidkare mot en konsument,

h) hälso- och sjukvårdstjänster som tillhandahålls patienter av hälso- och sjukvårdsanställda, i syfte att bedöma, bevara eller återupprätta patienternas hälsotillstånd, däribland förskrivning, utlämnande och tillhandahållande av läkemedel och medicintekniska produkter,

i) offentliga tillhandahållare av vidareutbildning eller högre utbildning.

3. I detta direktiv fastställs harmoniserade kvalitetskrav för alternativa tvistlösningsorgan och alternativa tvistlösningsförfaranden för att säkerställa att konsumenterna efter dess genomförande ska ha tillgång till högkvalitativa, öppna, effektiva och rättvisa prövningsmekanismer utanför domstol oavsett var i unionen de är bosatta. Medlemsstaterna får behålla eller införa bestämmelser som är strängare än bestämmelserna i detta direktiv, för att säkerställa en högre konsumentskyddsnivå.

4. I detta direktiv erkänns medlemsstaternas behörighet att besluta huruvida alternativa tvistlösningsorgan inrättade på deras territorium ska kunna ålägga parterna en lösning.

*Artikel 3*

**Förhållande till andra unionsrättsakter**

1. Om en bestämmelse i detta direktiv strider mot en bestämmelse som fastställs i en annan unionsrättsakt som rör prövningsförfaranden utanför domstol som inleds av en konsument mot en näringsidkare, ska bestämmelsen i detta direktiv ha företräde, om inte något annat föreskrivs i detta direktiv.

2. Detta direktiv ska inte påverka tillämpningen av direktiv 2008/52/EG.

3. Artikel 13 i det här direktivet ska inte påverka tillämpningen av de bestämmelser om information till konsumenter om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter, vilka ska tillämpas utöver bestämmelserna i den artikeln.

*Artikel 4*

**Definitioner**

1. I detta direktiv gäller följande definitioner:

a) *konsument:* fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.

b) *näringsidkare:* fysisk person eller juridisk person, privatägd eller offentligägd, som agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning.

c) *köpeavtal:* varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till en vara till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna, inbegripet avtal vari både varor och tjänster ingår.

d) *tjänsteavtal:* varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna.

e) *inhemsk tvist:* avtalstvist som uppstår på grund av ett köpe- eller tjänsteavtal, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i samma medlemsstat som den där näringsidkaren är etablerad.

f) *gränsöverskridande tvist:* avtalstvist som uppstår på grund av ett köpe- eller tjänsteavtal, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i en annan medlemsstat än den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad.

g) *alternativt tvistlösningsförfarande:* ett förfarande enligt artikel 2, som motsvarar kraven i detta direktiv och genomförs av ett alternativt tvistlösningsorgan.

h) *alternativt tvistlösningsorgan:* varje organ, oavsett beteckning, som är varaktigt inrättat och erbjuder tvistlösning genom ett alternativt tvistlösningsförfarande och som är förtecknat i enlighet med artikel 20.2.

i) *behörig myndighet:* varje offentlig myndighet som utses av en medlemsstat vid tillämpning av detta direktiv och inrättas på nationell, regional eller lokal nivå.

2. En näringsidkare är etablerad

— om näringsidkaren är en fysisk person, där denne bedriver sin verksamhet,

— om näringsidkaren är ett företag eller en annan juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer, där näringsidkaren har sitt säte, sitt huvudkontor eller sin verksamhet, inklusive en filial, agentur eller annan etablering.

3. Ett alternativt tvistlösningsorgan är inrättat

— om det drivs av en fysisk person, på den plats där alternativ tvistlösning genomförs,

— om organet drivs av en juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer, på den plats där den juridiska personen eller sammanslutningen av fysiska eller juridiska personer bedriver alternativ tvistlösning eller har sitt säte,

— om det drivs av en myndighet eller ett annat offentligt organ, på den plats där myndigheten eller det offentliga organet har sitt säte.

KAPITEL II

## TILLGÅNG TILL OCH TILLÄMPLIGA KRAV FÖR ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSORGAN OCH ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSFÖRFARANDEN

*Artikel 5*

### Tillgång till alternativa tvistlösningsorgan och -förfaranden

1. Medlemsstaterna ska underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och se till att sådana tvister som omfattas av detta direktiv och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv.

2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan

a) har en webbplats som uppdateras regelbundet och ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet och även ger konsumenterna möjlighet att lämna in klagomål och de begärda dokumenten online,

b) på parternas begäran ger dem den information som avses i led a via ett varaktigt medium,

c) i förekommande fall ger konsumenten möjlighet att lämna in ett klagomål offline,

d) möjliggör utbyte av uppgifter mellan parterna på elektronisk väg eller i förekommande fall per post,

e) tar emot både inhemska och gränsöverskridande tvister, inklusive tvister som omfattas av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013, och

f) när de hanterar tvister som omfattas av detta direktiv, vidtar nödvändiga åtgärder för att se till att behandlingen av personuppgifter uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i den nationella lagstiftning som genomför direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är etablerat.

3. Medlemsstaterna får fullgöra sin skyldighet enligt punkt 1 genom att se till att det inrättas ett kompletterande alternativt tvistlösningsorgan, som är behörigt att hantera sådana tvister som avses i den punkten för vilkas lösning inget befintligt alternativt tvistlösningsorgan är behörigt. Medlemsstaterna får också fullgöra denna skyldighet genom att anlita alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller regionala, gränsöverskridande eller paneuropeiska tvistlösningsorgan, där näringsidkare från olika medlemsstater omfattas av samma alternativa tvistlösningsorgan, utan att detta påverkar medlemsstaternas ansvar för att säkerställa fullständig täckning samt tillgång till alternativa tvistlösningsorgan.

4. Det står medlemsstaterna fritt att tillåta alternativa tvistlösningsorgan att behålla eller införa förfarandemässiga regler som tillåter dem att avstå från att hantera en tvist med motiveringen att

a) konsumenten inte har försökt kontakta den berörda näringsidkaren för att diskutera klagomålet och i första hand försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren,

b) tvisten saknar grund eller inleds av okynne,

c) tvisten hanteras eller har tidigare hanterats av ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol,

d) klagomålets värde understiger eller överstiger ett på förhand fastställt tröskelbelopp,

e) konsumenten har inte lämnat in klagomålet till det alternativa tvistlösningsorganet inom en fastställd tidsfrist, vilken inte får fastställas till mindre än ett år efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till näringsidkaren,

f) hanteringen av en sådan tvist skulle på annat sätt allvarligt hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt.

Om ett alternativt tvistlösningsorgan i enlighet med sina förfaranderegler inte kan behandla ett klagomål som har hänskjutits till det, ska det alternativa tvistlösningsorganet inom tre veckor efter det att klagomålet mottogs tillhandahålla båda parter en motivering till varför det inte kan hantera tvisten.

Sådana förfaranderegler får inte väsentligen försämra konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden, inklusive vid gränsöverskridande tvister.

5. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan som tillåts att på förhand fastställa tröskelbelopp för att begränsa tillgången till alternativa tvistlösningsförfaranden inte fastställer dessa tröskelbelopp på en sådan nivå att de väsentligen försämrar konsumenternas tillgång till de alternativa tvistlösningsorganens behandling av klagomål.

6. Om ett alternativt tvistlösningsorgan i enlighet med förfaranderegлerna i punkt 4 inte kan behandla ett klagomål som har hänskjutits till det, ska det inte krävas av en medlemsstat att den säkerställer att konsumenten kan lämna in sitt klagomål till ett annat tvistlösningsorgan.

7. Om ett alternativt tvistlösningsorgan som hanterar tvister inom en specifik näringsgren är behörigt att hantera tvister som rör en näringsidkare som är verksam inom den näringsgrenen och som inte är medlem av den organisation eller sammanslutning som bildar eller finansierar det alternativa tvistlösningsorganet, ska medlemsstaten anses ha fullgjort sin skyldighet enligt punkt 1 även i förhållande till tvister som rör den näringsidkaren.

*Artikel 6*

**Sakkunskap, oberoende och opartiskhet**

1. Medlemsstaterna ska se till att de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning har nödvändig sakkunskap och är oberoende och opartiska. Detta ska garanteras genom att det säkerställs att dessa personer

a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen,

b) utses för en så lång mandatperiod att oberoendet för deras handlande kan säkerställas och inte kan avsättas utan skälig grund,

c) inte är underkastade instruktioner av någondera parten eller parternas företrädare,

d) får ersättning på ett sätt som inte är kopplat till resultatet av förfarandet,

e) utan onödigt dröjsmål underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om alla omständigheter som kan påverka eller kan anses påverka deras oberoende och opartiskhet eller ge upphov till en intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombeds lösa. Skyldigheten att meddela sådana förhållanden ska bestå under hela det alternativa tvistlösningsförfarandet. Den ska inte vara tillämplig när det alternativa tvistlösningsorganet bara omfattar en fysisk person.

2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan har inrättat förfaranden som under de omständigheter som avses i punkt 1 e säkerställer att

a) den berörda fysiska personen ersätts med en annan fysisk person, som ska få i uppgift att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet, eller i annat fall

b) den berörda fysiska personen avstår från att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet och det alternativa tvistlösningsorganet föreslår om möjligt parterna att de hänskjuter tvisten till ett annat alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt att hantera tvisten, eller i annat fall

c) parterna underrättas om omständigheterna och den berörda fysiska personen endast tillåts att fortsätta att genomföra tvistlösningsförfarandet, om parterna inte har invänt mot detta efter det att de underrättats om omständigheterna och om rätten att invända.

Denna punkt ska inte påverka tillämpningen av artikel 9.2 a.

När det alternativa tvistlösningsorganet endast omfattar en fysisk person ska endast leden b och c i första stycket i denna punkt tillämpas.

3. Om medlemsstaterna beslutar att de förfaranden som avses i artikel 2.2 a får betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv, ska de se till att dessa förfaranden, utöver de allmänna kraven i punkterna 1 och 5, uppfyller följande specifika krav:

a) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen utses av eller ingår i ett kollegium bestående av ett lika stort antal företrädare för konsumentorganisationer och företrädare för näringsidkaren, och utses genom ett öppet förfarande.

b) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen utses för en mandatperiod på minst tre år, så att det kan säkerställas att deras handlande är oberoende.

c) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen förpliktar sig att inte arbeta för näringsidkaren eller en yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken näringsidkaren är medlem under en period av tre år efter det att de har upphört att tillhöra tvistlösningsorganet.

d) Tvistlösningsorganet har inte någon hierarkisk eller verksamhetsmässig koppling till näringsidkaren och är tydligt åtskilt från näringsidkarens operativa enheter och förfogar över en tillräcklig budget, som är åtskild från näringsidkarens allmänna budget, för att utföra sina uppgifter.

4. Om de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning är anställda av eller enbart får ersättning av den yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken näringsidkaren är medlem, ska medlemsstaterna se till att de, utöver de allmänna kraven i punkterna 1 och 5, förfogar över en separat och särskilt öronmärkt budget som är tillräcklig för att de ska kunna utföra sina uppgifter.

Denna punkt ska inte tillämpas när de berörda fysiska personerna ingår i ett kollegium bestående av samma antal företrädare för den yrkesorganisation eller näringslivsorganisation de är anställda av eller får ersättning av och för konsumentorganisationer.

5. Om de fysiska personer som ansvarar för tvistlösning i ett alternativt tvistlösningsorgan bildar ett kollegium, ska medlemsstaterna se till att organet sörjer för att kollegiet består av ett lika stort antal företrädare för konsumentintressen och företrädare för näringsidkarintressen.

6. Vid tillämpningen av punkt 1 a ska medlemsstaterna uppmuntra de alternativa tvistlösningsorganen att tillhandahålla utbildning för fysiska personer med ansvar för alternativ tvistlösning. Om sådan utbildning tillhandahålls, ska de behöriga myndigheterna övervaka de utbildningsplaner som upprättas av de alternativa tvistlösningsorganen på grundval av den information som lämnas till dem i enlighet med artikel 19.3 g.

*Artikel 7*

**Öppenhet**

1. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och på begäran på ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör tydlig och lättbegriplig information om

a) kontaktuppgifter, inklusive postadress och e-postadress,

b) att de alternativa tvistlösningsorganen ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2,

c) de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, hur de har utsetts och hur länge deras mandatperiod varar,

d) sakkunskapen, opartiskheten och oberoendet hos de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, om de är anställda eller får ersättning enbart av näringsidkaren,

e) deras medlemskap i nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister i tillämpliga fall,

f) de typer av tvister som de är behöriga att hantera, inbegripet eventuella trösklar i tillämpliga fall,

g) förfaranderegelerna för tvistlösning och de grunder på vilka det alternativa tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i överensstämmelse med artikel 5.4,

h) på vilka språk klagomål kan lämnas in till det alternativa tvistlösningsorganet och på vilka språk det alternativa tvistlösningsförfarandet genomförs,

i) de typer av regler som det alternativa tvistlösningsorganet kan använda som grund för tvistlösningen (t.ex. rättsregler, skälighetshänsyn eller uppförandekoder),

j) eventuella förhandskrav som parterna måste uppfylla innan ett alternativt tvistlösningsförfarande kan inledas, bland annat kravet att konsumenten ska försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren,

k) huruvida parterna kan dra sig ur förfarandet,

l) de eventuella kostnader som parterna ska stå för, inbegripet regler om fördelningen av kostnader vid förfarandets slut,

m) den genomsnittliga längden på ett alternativt tvistlösningsförfarande,

n) den rättsliga verkan av det alternativa tvistlösningsförfarandets resultat, inbegripet sanktionerna vid bristande efterlevnad i fråga om ett beslut med bindande verkan för parterna, i tillämpliga fall,

o) det alternativa tvistlösningsförfarandets verkställbarhet, om det är relevant.

2. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och, på begäran, ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör årliga verksamhetsrapporter. Rapporterna ska innehålla följande information om både inhemska och gränsöverskridande tvister:

a) Antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsåg.

b) Eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare; sådan information får åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden, för att höja näringsidkarnas standarder och underlätta utbytet av information och bästa praxis.

c) Andelen tvister som det alternativa tvistlösningsorganet har avstått från att hantera och procentandelen för de olika grunderna för avståendet som avses i artikel 5.4.

d) Vid de förfaranden som avses i artikel 2.2 a, procentandelen lösningar som föreslås eller fastställs till förmån för konsumenten och till förmån för näringsidkaren, samt tvister som lösts genom uppgörelse i godo.

e) Procentandelen tvistlösningsförfaranden som har avbrutits och skälen till att de har avbrutits, om dessa är kända.

f) Den genomsnittliga tid det har tagit att lösa tvister.

g) I hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt.

h) Tvistlösningsorganens amarbete inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister, i tillämpliga fall.

*Artikel 8*

**Effektivitet**

Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsförfaranden är effektiva och uppfyller följande krav:

a) Det alternativa tvistlösningsförfarandet är tillgängligt och lätt att få tillgång till både online och offline för båda parter, oberoende av var de befinner sig.

b) Parterna har tillgång till förfarandet utan att behöva företrädas av en advokat eller ett juridiskt ombud, men förfarandet ska inte frånta parterna rätten till oberoende rådgivning eller till att när som helst under förfarandet låta sig företrädas eller bistås av tredje man.

c) Det alternativa tvistlösningsförfarandet är kostnadsfritt eller tillgängligt mot en symbolisk avgift för konsumenterna.

d) Det alternativa tvistlösningsorgan som har tagit emot klagomålet underrättar parterna i tvisten så snart det har tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet.

e) Resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet görs tillgängligt inom en period av 90 kalenderdagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottar den fullständiga klagomålsakten. För mycket komplexa tvister får det ansvariga alternativa tvistlösningsorganet skönsmässigt besluta att förlänga perioden på 90 kalenderdagar. Parterna ska informeras om förlängningar av denna period samt om hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten.

*Artikel 9*

**Rättvisa**

1. Medlemsstaterna ska se till att följande gäller vid alternativa tvistlösningsförfaranden:

a) Parterna har inom rimlig tid möjlighet att framföra sin ståndpunkt, att av det alternativa tvistlösningsorganet få tillgång till argument, bevis, handlingar och sakförhållanden som den andra parten lägger fram och till eventuella yttranden och utlåtanden från experter samt att få möjlighet att kommentera dem.

b) Parterna informeras om att de inte är skyldiga att låta sig företrädas av ett juridiskt ombud, men får söka oberoende rådgivning eller låta sig företrädas eller bistås av tredje man när som helst under förfarandet.

c) Parterna meddelas resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet skriftligen eller på ett varaktigt medium och får en redogörelse för grunderna för resultatet.

2. Vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att en lösning föreslås, ska medlemsstaterna se till att följande gäller.

a) Parterna tillåts dra sig ur förfarandet när som helst om de är missnöjda med förfarandets resultat eller gång. De ska informeras om denna rätt innan förfarandet inleds. Om nationella bestämmelser föreskriver obligatorisk medverkan i alternativa tvistlösningsförfaranden för näringsidkaren, ska denna punkt enbart vara tillämplig på konsumenten.

b) Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning, ska de underrättas om att

i) de kan välja om de vill godta eller följa den föreslagna lösningen eller inte,

ii) medverkan i förfarandet inte utesluter möjligheten att söka prövning genom ett domstolsförfarande,

iii) den föreslagna lösningen kan skilja sig från ett avgörande av en domstol som tillämpar rättsregler.

c) Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning, ska de underrättas om den rättsliga verkan av att godta eller följa en sådan föreslagen lösning.

d) Innan parterna godtar en föreslagen lösning eller en uppgörelse i godo, ska de ges en rimlig betänketid.

3. När de alternativa tvistlösningsförfarandena i enlighet med nationell rätt fastställer att resultatet av förfarandet blir bindande för näringsidkaren så snart konsumenten har godtagit den föreslagna lösningen, ska artikel 9.2 tolkas så att den är tillämplig endast på konsumenten.

*Artikel 10*

**Frihet**

1. Medlemsstaterna ska se till att en överenskommelse mellan en konsument och en näringsidkare om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan inte är bindande för konsumenten, om den ingicks innan tvisten uppstod och den innebär att konsumenten berövas sin rätt att väcka talan inför domstol för att lösa tvisten.

2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att ålägga parterna en lösning, endast är bindande för parterna om de informerades om dess bindande karaktär i förväg och uttryckligen godtog denna. Särskilt godtagande från näringsidkarens sida krävs inte, om nationella regler fastställer att lösningarna är bindande för näringsidkare.

*Artikel 11*

**Legalitet**

1. Medlemsstaterna ska se till att följande gäller vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att en lösning åläggs konsumenten:

a) I en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt får den ålagda lösningen inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där konsumenten och näringsidkaren har sin hemvist.

b) I en situation där det föreligger en lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 6.1 och 6.2 i förordning (EG) nr 593/2008, ska den lösning som fastställs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.

c) I en situation där det föreligger en lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 5.1–5.3 i Romkonventionen av den 19 juni 1980 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser, ska den lösning som fastställs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.

2. Vid tillämpning av denna artikel ska begreppet *hemvist* fastställas i enlighet med förordning (EG) nr 593/2008.

*Artikel 12*

**Alternativa tvistlösningsförfarandens effekt på talefrister och preskriptionstider**

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att parter som i syfte att söka lösa en tvist anlitar alternativa tvistlösningsförfaranden vilkas resultat inte är bindande, inte senare förhindras att inleda ett domstolsförfarande i förhållande till tvisten genom att talefristerna eller preskriptionstiderna löper ut under det alternativa tvistlösningsförfarandet.

2. Punkt 1 ska inte påverka bestämmelserna om talefrister och preskriptionstider i internationella överenskommelser som medlemsstaterna är part i.

KAPITEL III

**INFORMATION OCH SAMARBETE**

*Artikel 13*

**Näringsidkares information till konsumenter**

1. Medlemsstaterna ska se till att näringsidkare som är etablerade på deras territorium underrättar konsumenterna om det alternativa tvistlösningsorgan eller de alternativa tvistlösningsorgan som dessa näringsidkare omfattas av, när dessa näringsidkare åtar sig att eller är skyldiga att använda dessa organ för att lösa tvister med konsumenter. Informationen ska omfatta det berörda alternativa tvistlösningsorganets eller de berörda alternativa tvistlösningsorganens webbadress.

2. Den information som avses i punkt 1 ska tillhandahållas på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns, och i förekommande fall i de allmänna villkoren för köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och en konsument.

3. Medlemsstaterna ska se till att näringsidkaren, i sådana fall där en tvist mellan en konsument och en näringsidkare som är etablerad på deras territorium inte kunde lösas efter det att ett klagomål lämnades direkt till näringsidkaren av konsumenten, ger konsumenten den information som avses i punkt 1 samt meddelar om han kommer att anlita de relevanta alternativa tvistlösningsorganen för att lösa tvisten. Denna information ska tillhandahållas på papper eller något annat varaktigt medium.

*Artikel 14*

**Bistånd till konsumenter**

1. Medlemsstaterna ska se till att konsumenterna vid tvister som uppstår vid gränsöverskridande köpe- eller tjänsteavtal kan få bistånd med att få tillgång till det alternativa tvistlösningsorgan i en annan medlemsstat som är behörigt att hantera den gränsöverskridande tvisten.

2. Medlemsstaterna ska överlåta ansvaret för den uppgift som avses i punkt 1 till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller andra organ.

*Artikel 15*

**Allmän information**

1. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan, konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum och i förekommande fall de organ som har utsetts i enlighet med artikel 14.2 på sina webbplatser genom en länk till kommissionens webbplats och om möjligt på ett varaktigt medium i sina lokaler offentliggör den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 20.4.

2. Medlemsstaterna ska uppmuntra relevanta konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att offentliggöra den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 20.4 på sina webbplatser och på annat sätt som de anser lämpligt.

3. Kommissionen och medlemsstaterna ska se till att information om hur konsumenterna kan få tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister som omfattas av detta direktiv får lämplig spridning.

4. Kommissionen och medlemsstaterna ska vidta kompletterande åtgärder för att uppmuntra konsumentorganisationer och yrkesorganisationer att på unionsnivå och nationell nivå höja medvetenheten om de alternativa tvistlösningsorganen och deras förfaranden och främja yrkesfolks och konsumenters anlitande av alternativa tvistlösningsorgan. Dessa organ ska också uppmuntras att förse konsumenter med information om behöriga alternativa tvistlösningsorgan, när de mottar klagomål från konsumenter.

*Artikel 16*

**Samarbete och erfarenhetsutbyte mellan alternativa tvistlösningsorgan**

1. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar för att lösa gränsöverskridande tvister och fortlöpande utbyter bästa praxis i fråga om reglering av både gränsöverskridande och inhemska tvister.

2. Kommissionen ska stödja och underlätta uppbyggande av nätverk av nationella alternativa tvistlösningsorgan samt utbyte och spridning av deras bästa praxis och deras erfarenheter.

3. Om det finns ett nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister inom en viss sektor i unionen, ska medlemsstaterna uppmuntra de alternativa tvistlösningsorgan som hanterar tvister inom sektorn att bli medlemmar i nätverket.

4. Kommissionen ska offentliggöra en förteckning med namn och kontaktuppgifter för de nätverk som avses i punkt 3. Kommissionen ska vid behov uppdatera denna förteckning.

*Artikel 17*

**Samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd**

1. Medlemsstaterna ska säkerställa samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd.

2. Detta samarbete ska i synnerhet omfatta ömsesidigt utbyte av information om metoder inom särskilda affärssektorer mot vilka konsumenter upprepade gånger har lämnat in klagomål. Det ska också omfatta teknisk bedömning och information från de nationella myndigheterna till de alternativa tvistlösningsorganen, om bedömningen eller informationen är nödvändig för hanteringen av enskilda tvister och redan finns tillgänglig.

3. Medlemsstaterna ska se till att det samarbete och ömsesidiga informationsutbyte som avses i punkterna 1 och 2 uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i direktiv 95/46/EG.

4. Denna artikel ska inte påverka bestämmelser om sekretess för uppgifter om affärs- och driftsförhållanden som är tillämpliga för nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd. De alternativa tvistlösningsorganen ska omfattas av tystnadsplikt eller andra likvärdiga skyldigheter beträffande sekretess som föreskrivs i lagstiftningen i den medlemsstat där de är inrättade.

KAPITEL IV

**DE BEHÖRIGA MYNDIGHETERNAS OCH KOMMISSIONENS ROLL**

*Artikel 18*

**Utseende av behöriga myndigheter**

1. Varje medlemsstat ska utse en behörig myndighet som ska utföra de uppgifter som avses i artiklarna 19 och 20. Varje medlemsstat får utse mer än en behörig myndighet. Om en medlemsstat gör detta, ska den bestämma vilken av de utsedda behöriga myndigheterna som ska vara den gemensamma kontaktpunkten för kommissionen. Varje medlemsstat ska meddela kommissionen vilken behörig myndighet eller i förekommande fall vilka behöriga myndigheter, inklusive den gemensamma kontaktpunkten, som den har utsett.

2. Kommissionen ska upprätta en förteckning över de behöriga myndigheter och i förekommande fall den gemensamma kontaktpunkt som den har fått meddelande om i enlighet med punkt 1 och offentliggöra förteckningen i *Europeiska unionens officiella tidning*.

*Artikel 19*

**Information som tvistlösningsorgan ska lämna till de behöriga myndigheterna**

1. Medlemsstaterna ska se till att de tvistlösningsorgan som är etablerade på deras territorium och som avser att bli godkända som alternativa tvistlösningsorgan enligt detta direktiv och att bli förtecknade i enlighet med artikel 20.2 lämnar följande information till den behöriga myndigheten:

a) Namn, kontaktuppgifter och webbadress.

b) Information om organens struktur och finansiering, inklusive information om de fysiska personer som ansvarar för tvistlösning, ersättning, mandatperiod och av vem de är anställda.

c) Förfaranderegler.

d) Organens avgifter, i förekommande fall.

e) De alternativa tvistlösningsförfarandenas genomsnittliga längd.

f) Det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och på vilka det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras.

g) En redogörelse för de typer av tvister som omfattas av det alternativa tvistlösningsförfarandet.

h) De grunder på vilka tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i enlighet med artikel 5.4.

i) En motiverad förklaring om huruvida organet kan anses vara ett alternativt tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv och uppfyller krav som anges i kapitel II.

Om de uppgifter som avses i leden a–h ändras, ska de alternativa tvistlösningsorganen utan onödigt dröjsmål meddela den behöriga myndigheten dessa ändringar.

2. Om medlemsstaterna beslutar att tillåta sådana förfaranden som avses i artikel 2.2 a, ska de se till att de alternativa tvistlösningsorgan som tillämpar sådana förfaranden till den behöriga myndigheten, utöver de uppgifter som avses i punkt 1, lämnar de uppgifter som krävs för bedömningen av deras efterlevnad av de specifika ytterligare krav på oberoende och öppenhet som anges i artikel 6.3.

3. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen vartannat år lämnar information till de behöriga myndigheterna om

a) antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsåg,

b) procentandelen alternativa tvistlösningsförfaranden som avbröts innan ett resultat kunde nås,

c) den genomsnittliga tid det tog att lösa de mottagna tvisterna,

d) i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt,

e) eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare; den information som lämnas i detta avseende kan åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden,

f) i förekommande fall, en bedömning av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister,

g) i förekommande fall, den utbildning som ges fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning i enlighet med artikel 6.6,

h) en utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är och möjliga sätt att förbättra effektiviteten.

*Artikel 20*

**De behöriga myndigheternas och kommissionens roll**

1. Varje behörig myndighet ska, i synnerhet på grundval av den information den har fått i enlighet med artikel 19.1, bedöma huruvida de tvistlösningsorgan som anmäls till dem kan anses vara sådana alternativa tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv och uppfyller kvalitetskraven i kapitel II och i de nationella bestämmelser genom vilka det genomförs, inbegripet nationella bestämmelser som går utöver kraven i detta direktiv, i överensstämmelse med unionsrätten.

2. Varje behörig myndighet ska på grundval av den bedömning som avses i punkt 1 upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som har anmälts till den och som uppfyller kraven i punkt 1.

Förteckningen ska omfatta följande uppgifter:

a) Namn, kontaktuppgifter och webbadresser för de alternativa tvistlösningsorgan som avses i första stycket.

b) Organens avgifter, i förekommande fall.

c) Det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och på vilka det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras.

d) De typer av tvister som omfattas av det alternativa tvistlösningsförfarandet.

e) De sektorer och tvistkategorier som omfattas av varje alternativt tvistlösningsorgan.

f) Behovet av parternas eller deras ombuds fysiska närvaro, i förekommande fall, inbegripet en förklaring från det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida det alternativa tvistlösningsförfarandet bedrivs eller kan bedrivas som ett muntligt eller skriftligt förfarande.

g) Huruvida resultatet av förfarandet är bindande eller inte.

h) De grunder på vilka tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i enlighet med artikel 5.4.

Varje behörig myndighet ska sända den förteckning som avses i första stycket i denna punkt till kommissionen. Om de behöriga myndigheterna får meddelande om ändringar i enlighet med artikel 19.1 andra stycket, ska den förteckningen uppdateras utan onödigt dröjsmål och uppgifterna i fråga meddelas kommissionen.

Om ett tvistlösningsorgan som är förtecknat som alternativt tvistlösningsorgan enligt detta direktiv inte längre uppfyller kraven i punkt 1, ska den berörda behöriga myndigheten kontakta tvistlösningsorganet och ange vilka krav som tvistlösningsorganet inte uppfyller samt uppmana det att omedelbart se till att det uppfyller kraven. Om det alternativa tvistlösningsorganet efter en period på tre månader fortfarande inte uppfyller de krav som avses i punkt 1, ska den behöriga myndigheten stryka det alternativa tvistlösningsorganet från den förteckning som avses i första stycket i den här punkten. Den förteckningen ska uppdateras utan onödigt dröjsmål och uppgifterna i fråga ska meddelas kommissionen.

3. Om en medlemsstat har utsett fler än en behörig myndighet, ska förteckningen och de uppdateringar som avses i punkt 2 meddelas kommissionen av den gemensamma kontaktpunkt som avses i artikel 18.1. Förteckningen och uppdateringarna ska avse alla alternativa tvistlösningsorgan som har inrättats i medlemsstaten i fråga.

4. Kommissionen ska upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som den har fått meddelande om i enlighet med punkt 2 och uppdatera förteckningen, när den får meddelande om ändringar. Kommissionen ska offentliggöra förteckningen och uppdateringarna av den på sin webbplats och på ett varaktigt medium. Kommissionen ska översända den förteckningen och dess uppdateringar till de behöriga myndigheterna. Om en medlemsstat har utsett en gemensam kontaktpunkt i enlighet med artikel 18.1 ska kommissionen översända den förteckningen och dess uppdateringar till den gemensamma kontaktpunkten.

5. Varje behörig myndighet ska offentliggöra en konsoliderad förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som avses i punkt 4 på sin webbplats, genom att tillhandahålla en länk till relevant webbplats hos kommissionen. Dessutom ska varje behörig myndighet offentliggöra den konsoliderade förteckningen på ett varaktigt medium.

6. Senast den 9 juli 2018 och därefter vart fjärde år ska varje behörig myndighet offentliggöra en rapport om de alternativa tvistlösningsorganens utveckling och om hur de fungerar och översända rapporten till kommissionen. I rapporten ska man särskilt

a) fastställa bästa praxis för de alternativa tvistlösningsorganens arbete,

b) med stöd av statistik i förekommande fall påpeka brister som hindrar de alternativa tvistlösningsorganen från att fungera som avsett vid både inhemska och gränsöverskridande tvister,

c) i förekommande fall lägga fram rekommendationer om hur de alternativa tvistlösningsorganen kan fås att fungera mer ändamålsenligt och effektivt.

7. Om en medlemsstat har utsett mer än en behörig myndighet i enlighet med artikel 18.1 ska den rapport som avses i punkt 6 i den här artikeln offentliggöras av den gemensamma kontaktpunkt som avses i artikel 18.1. Rapporten ska avse alla alternativa tvistlösningsorgan som har inrättats i medlemsstaten.

KAPITEL V

**SLUTBESTÄMMELSER**

*Artikel 21*

**Sanktioner**

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner för överträdelser av de nationella bestämmelser som har antagits särskilt i enlighet med artikel 13 och vidta alla åtgärder som är nödvändiga för att se till att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

*Artikel 22*

**Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004**

I bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 ska följande punkt läggas till:

"20. Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s 63.): artikel 13."

*Artikel 23*

**Ändring av direktiv 2009/22/EG**

I bilaga I till direktiv 2009/22/EG ska följande punkt läggas till:

"14. Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s 63.): artikel 13."

*Artikel 24*

**Meddelande**

1. Senast den 9 juli 2015 ska medlemsstaterna meddela kommissionen följande uppgifter:

a) I förekommande fall, namn på och kontaktuppgifter för de organ som har utsetts i enlighet med artikel 14.2.

b) De behöriga myndigheterna, inklusive i förekommande fall den gemensamma kontaktpunkt som har utsetts i enlighet med artikel 18.1.

Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om eventuella ändringar av dessa uppgifter.

2. Senast den 9 januari 2016 ska medlemsstaterna sända en första förteckning enligt artikel 20.2 till kommissionen.

3. Kommissionen ska översända de uppgifter som avses i punkt 1 a till medlemsstaterna.

*Artikel 25*

**Införlivande**

1. Medlemsstaterna ska senast den 9 juli 2015 sätta i kraft de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast överlämna texten till dessa bestämmelser till kommissionen.

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Medlemsstaterna ska till kommissionen överlämna texten till de centrala bestämmelser i nationell lagstiftning som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

*Artikel 26*

**Rapport**

Kommissionen ska senast den 9 juli 2019 och därefter vart fjärde år lägga fram en rapport om tillämpningen av detta direktiv för Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén. I rapporten ska utvecklingen och användningen av alternativa tvistlösningsorgan och konsekvenserna av detta direktiv för konsumenter och näringsidkare beaktas, särskilt konsumenternas kunskaper och omfattningen av näringsidkarnas användning. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av detta direktiv.

*Artikel 27*

**Ikraftträdande**

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

*Artikel 28*

**Adressat**

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdad i Strasbourg den 21 maj 2013.

| *På Europaparlamentets vägnar* | *På rådets vägnar* |
|---|---|
| M. SCHULZ | L. CREIGHTON |
| *Ordförande* | *Ordförande* |

18.6.2013 SV Europeiska unionens officiella tidning L 165/1

I

*(Lagstiftningsakter)*

# FÖRORDNINGAR

## 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 (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister)**

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande [1],

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet [2], och

av följande skäl:

(1) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (*EUF-fördraget*) ska unionen bidra till att en hög konsumentskyddsnivå uppnås genom åtgärder som beslutas i enlighet med artikel 114 i EUF-fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.

(2) Enligt artikel 26.2 i EUF-fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster säkerställs. För att konsumenterna ska ha förtroende för och dra nytta av den inre marknadens digitala dimension måste de ha tillgång till enkla, effektiva, snabba och billiga sätt att lösa tvister som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online. Detta är särskilt viktigt när konsumenter handlar över gränserna.

(3) I sitt meddelande av den 13 april 2011 "Inremarknadsakten – Tolv åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för inre marknaden – Gemensamma insatser för att skapa ny tillväxt" angav kommissionen lagstiftning om alternativ tvistlösning som även omfattar e-handel som en av de tolv åtgärderna för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för den inre marknaden.

(4) Fragmenteringen av den inre marknaden hindrar arbetet för att öka konkurrenskraft och tillväxt. Dessutom innebär den ojämna tillgången till, kvaliteten på och medvetenheten om enkla, effektiva, snabba och billiga sätt att lösa tvister som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster inom unionen ett hinder på den inre marknaden, som urholkar konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för att köpa och sälja över gränserna.

(5) I sina slutsatser av den 24–25 mars och den 23 oktober 2011 uppmanade Europeiska rådet Europaparlamentet och rådet att före utgången av 2012 anta en första uppsättning prioriterade åtgärder, så att den inre marknaden ges ny stimulans.

(6) Den inre marknaden är en realitet i konsumenternas vardagsliv, när de reser, handlar och utför betalningar. Konsumenterna är viktiga aktörer på den inre marknaden och bör därför stå i centrum för denna. Den inre marknadens digitala dimension börjar få avgörande betydelse för både konsumenter och näringsidkare. Konsumenterna handlar i allt större utsträckning online och allt fler näringsidkare säljer online. Konsumenter och näringsidkare bör känna sig trygga när de utför transaktioner online och det är därför nödvändigt att undanröja befintliga hinder och öka konsumenternas förtroende. Tillgången till tillförlitlig och effektiv tvistlösning online kan i stor utsträckning bidra till att uppnå detta mål.

[1] EUT C 181, 21.6.2012, s. 99.
[2] Europaparlamentets ståndpunkt av den 12 mars 2013 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 22 april 2013.

(7) Möjligheten till enkel och billig tvistlösning kan öka konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för den digitala inre marknaden. Konsumenter och näringsidkare stöter dock fortfarande på hinder för lösningar utanför domstol, i synnerhet av tvister som uppstår vid gränsöverskridande onlinetransaktioner. Sådana tvister förblir därför ofta olösta.

(8) Tvistlösning online erbjuder en enkel, effektiv, snabb och billig lösning utanför domstol av tvister som uppstår vid onlinetransaktioner. Det saknas emellertid för närvarande mekanismer som ger konsumenter och näringsidkare möjlighet att lösa sådana tvister på elektronisk väg. Denna situation innebär nackdelar för konsumenterna, utgör ett hinder framför allt för gränsöverskridande onlinetransaktioner, medför olika villkor för näringsidkarna och hämmar således onlinehandelns allmänna utveckling.

(9) Denna förordning bör gälla för lösning utanför domstol av tvister som inletts av konsumenter som är bosatta i unionen mot näringsidkare som är etablerade i unionen och som omfattas av Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (direktivet om alternativ tvistlösning) [1].

(10) För att säkerställa att plattformen för tvistlösning online också kan användas för alternativa tvistlösningsförfaranden, där näringsidkare har möjlighet att lämna in klagomål mot konsumenter, bör denna förordning också gälla för lösning utanför domstol av tvister som inletts av näringsidkare mot konsumenter, där tillämpliga alternativa tvistlösningsförfaranden erbjuds av alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU. Tillämpningen av denna förordning på sådana tvister bör inte innebära någon skyldighet för medlemsstaterna att se till att de alternativa tvistlösningsorganen erbjuder sådana förfaranden.

(11) Även om särskilt konsumenter och näringsidkare som genomför gränsöverskridande onlinetransaktioner kommer att dra fördel av en plattform för tvistlösning online, bör denna förordning också gälla inhemska onlinetransaktioner, så att lika villkor för onlinehandel verkligen skapas.

(12) Denna förordning bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område [2].

(13) Definitionen av *konsument* bör omfatta fysiska personer som agerar utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Om avtalet ingås för ändamål som faller delvis inom och delvis utanför en persons egen näringsverksamhet (avtal med dubbla syften) och näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar inom ramen för tillhandahållandet, bör dock även denna person anses som konsument.

(14) Definitionen av *köpeavtal eller tjänsteavtal online* bör omfatta ett köpeavtal eller tjänsteavtal, där näringsidkaren eller dennes mellanhand har erbjudit varor eller tjänster på en webbplats eller på annan elektronisk väg och konsumenten har beställt varorna eller tjänsterna på webbplatsen eller på annan elektronisk väg. Detta bör även omfatta fall där konsumenten har fått åtkomst till webbplatsen eller en annan av informationssamhällets tjänster genom en mobil elektronisk anordning, t.ex. en mobiltelefon.

(15) Denna förordning bör inte gälla för sådana tvister mellan konsumenter och näringsidkare som uppstår i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal som ingås offline eller för tvister mellan näringsidkare.

(16) Denna förordning bör betraktas i förbindelse med direktiv 2013/11/EU, där medlemsstaterna åläggs att se till att alla tvister mellan konsumenter som är bosatta, och näringsidkare som är etablerade, i unionen som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan.

(17) Innan ett klagomål lämnas in till ett tvistlösningsorgan genom onlineplattformen för tvistlösning, bör konsumenterna av medlemsstaterna uppmuntras att ta kontakt med näringsidkaren på något lämpligt sätt i syfte att lösa tvisten i godo.

(18) Syftet med denna förordning är att inrätta en plattform för tvistlösning online på unionsnivå. Onlineplattformen bör bestå av en interaktiv webbplats, som tillhandahåller en gemensam ingång för konsumenter och näringsidkare som utanför domstol vill lösa tvister som uppstår vid onlinetransaktioner. Onlineplattformen bör tillhandahålla allmän information om lösning utanför domstol av avtalstvister som uppstår mellan konsumenter och näringsidkare vid köpeavtal eller tjänsteavtal online. Den bör ge konsumenter och näringsidkare möjlighet att lämna in klagomål genom att fylla i ett elektroniskt formulär, som finns på unionsinstitutionernas samtliga officiella språk, och bifoga relevanta handlingar. Den bör vidarebefordra klagomålen till ett alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt att hantera tvisten i fråga. Onlineplattformen bör även kostnadsfritt tillhandahålla ett elektroniskt verktyg för ärendehantering, vilket ger de alternativa tvistlösningsorganen möjlighet att genomföra tvistlösningsförfarandet med parterna online genom onlineplattformen. De alternativa tvistlösningsorganen bör inte vara skyldiga att använda det elektroniska verktyget för ärendehantering.

[1] Se sidan 63 i detta nummer av EUT.
[2] EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

(19) Kommissionen bör vara ansvarig för utvecklingen, driften och underhållet av onlineplattformen och tillhandahålla alla de tekniska resurser som är nödvändiga för onlineplattformens sätt att fungera. Onlineplattformen bör tillhandahålla en elektronisk översättningsfunktion, som gör det möjligt för parterna och det alternativa tvistlösningsorganet att om lämpligt få uppgifter som utbyts genom onlineplattformen och är nödvändiga för att lösa tvisten översatta. Den funktionen bör kunna hantera alla nödvändiga översättningar och bör vid behov stödjas av mänsklig medverkan. Kommissionen bör även på onlineplattformen lämna information till klagande parter om möjligheten att begära hjälp från kontaktpunkterna för tvistlösning online.

(20) Onlineplattformen bör göra det möjligt att på ett säkert sätt utbyta data med alternativa tvistlösningsorgan och iaktta de principer som ligger till grund för det europeiska ramverket för interoperabilitet, som har antagits i enlighet med Europaparlamentets och rådets beslut 2004/387/EG av den 21 april 2004 om interoperabelt tillhandahållande av alleuropeiska e-förvaltningstjänster för offentliga förvaltningar, företag och medborgare (IDABC) ([1]).

(21) Onlineplattformen bör särskilt vara tillgänglig genom portalen "Ditt Europa", som har inrättats i enlighet med bilaga II till beslut 2004/387/EG, vilken ger tillgång till alleuropeisk, flerspråkig information online och interaktiva tjänster till företag och medborgare i unionen. Onlineplattformen bör göras framträdande på Ditt Europa-portalen.

(22) En plattform för tvistlösning online på unionsnivå bör bygga på de befintliga alternativa tvistlösningsorganen i medlemsstaterna och respektera dessas rättsliga traditioner. De alternativa tvistlösningsorgan till vilka ett klagomål har vidarebefordrats genom onlineplattformen bör därför tillämpa sina egna förfaranderegler, inklusive kostnadsregler. I denna förordning fastställs dock vissa gemensamma regler för dessa förfaranden, vilka kommer att säkerställa deras effektivitet. Dessa regler bör omfatta regler som garanterar att tvistlösningen inte kräver parternas eller deras ombuds fysiska närvaro inför det alternativa tvistlösningsorganet, såvida inte dess förfaranderegler föreskriver en sådan möjlighet och att parterna är överens. Parterna bör dock komma överens om att fysisk närvaro är nödvändig.

(23) Om det säkerställs att alla alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU finns registrerade på onlineplattformen, bör det möjliggöra fullständig täckning för tvistlösning online utanför domstol för tvister som uppstår i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal online.

(24) Denna förordning bör inte hindra arbetet inom eventuella befintliga organ för tvistlösning online eller eventuella mekanismer för tvistlösning online i unionen. Den bör inte hindra tvistlösningsorgan eller tvistlösningsmekanismer från att hantera onlinetvister som har hänskjutits direkt till dem.

(25) I varje medlemsstat bör kontaktpunkter för tvistlösning online med minst två rådgivare för sådan tvistlösning utses. Kontaktpunkterna för tvistlösning online bör stödja parterna i en tvist som tas upp genom onlineplattformen utan att åläggas att översätta de handlingar som rör tvisten. Medlemsstaterna bör ha möjlighet att överlåta ansvaret för kontaktpunkterna till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum. Medlemsstaterna bör utnyttja denna möjlighet för att kontaktpunkterna fullt ut ska kunna dra nytta av erfarenheterna vid konsumentcentrumen inom nätverket av europeiska konsumentcentrum och av att underlätta lösning av tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Kommissionen bör inrätta ett nätverk mellan kontaktpunkterna för att underlätta deras samarbete och arbete och i samarbete med medlemsstaterna tillhandahålla lämplig utbildning för kontaktpunkterna.

(26) Rätten till ett effektivt rättsmedel och rätten till en rättvis rättegång är grundläggande rättigheter, som föreskrivs i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Tvistlösning online är inte avsedd att och får inte syfta till att ersätta domstolsförfaranden och bör inte heller frånta konsumenter eller näringsidkare rätten till rättslig prövning inför domstol. Denna förordning bör därför inte hindra parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning.

(27) Behandlingen av uppgifter i enlighet med denna förordning bör omfattas av stränga garantier för sekretess och uppfylla reglerna för skydd av personuppgifter i Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter ([2]) och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter ([3]). Dessa regler bör gälla för den behandling av personuppgifter som utförs i enlighet med den här förordningen av de olika aktörerna på onlineplattformen, oavsett om de agerar enskilt eller gemensamt med andra sådana aktörer.

(28) De registrerade bör underrättas om och ge sitt samtycke till behandlingen av personuppgifter på onlineplattformen och bör underrättas om sina rättigheter i samband med behandlingen genom ett allmänt meddelande om uppgiftsskydd, vilket kommissionen offentliggör, där den behandling som plattformsaktörerna ansvarar för förklaras på ett tydligt och enkelt sätt i enlighet med artiklarna 11 och 12 i förordning (EG) nr 45/2001 och den nationella lagstiftning som har antagits i enlighet med artiklarna 10 och 11 i direktiv 95/46/EG.

([1]) EUT L 144, 30.4.2004, s. 62.

([2]) EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

([3]) EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

(29) Denna förordning bör inte påverka bestämmelser om sekretess i nationell lagstiftning i samband med alternativ tvistlösning.

(30) Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpekontrakt eller tjänstekontrakt online bör på sina webbplatser tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen, för att säkerställa en bred kännedom om plattformens existens bland konsumenterna. Näringsidkare bör också uppge sin e-postadress, så att konsumenterna har en första kontaktpunkt. En betydande andel av köpeavtalen och tjänsteavtalen online ingås via marknadsplatser online, som sammanför eller underlättar onlinetransaktioner mellan konsumenter och näringsidkare. Marknadsplatser online utgörs av onlineplattformar, som möjliggör för näringsidkare att erbjuda sina varor och tjänster till konsumenter. Sådana marknadsplatser online bör därför ha samma skyldigheter att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen. Denna skyldighet bör inte påverka tillämpningen av artikel 13 i direktiv 2013/11/EU beträffande kravet för näringsidkare att informera konsumenter om de alternativa tvistlösningsförfaranden som näringsidkarna omfattas av och om huruvida de åtar sig att använda sig av alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister med konsumenter. Den skyldigheten bör inte heller påverka tillämpningen av artiklarna 6.1 t och 8 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter ([1]). I artikel 6.1 t i direktiv 2011/83/EU föreskrivs, i fråga om konsumentavtal som ingås på distans eller utanför fasta affärslokaler, att näringsidkaren ska ge konsumenten information om möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol vilket näringsidkaren omfattas av och villkoren för detta, innan konsumenten blir bunden av avtalet. För att säkerställa bred kännedom bland konsumenterna bör medlemsstaterna likaså uppmana konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen.

(31) I syfte att beakta de kriterier som de alternativa tvistlösningsorganen använder för att fastställa sina respektive tillämpningsområden, bör befogenheten att anta akter i enlighet med artikel 290 i EUF-fördraget delegeras till kommissionen med avseende på anpassning av uppgifter som en klagande ska lämna i det elektroniska klagoformuläret på onlineplattformen. Det är av särskild betydelse att kommissionen genomför lämpliga samråd under sitt förberedande arbete, inklusive på expertnivå. När kommissionen utarbetar och utformar delegerade akter bör den se till att relevanta handlingar översänds samtidigt till Europaparlamentet och rådet och att detta sker så snabbt som möjligt och på lämpligt sätt.

(32) I syfte att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning, bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter för hur onlineplattformen ska fungera, hur klagomål ska lämnas in och hur samarbetet inom nätverket av kontaktpunkter för tvistlösning online ska ske. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter ([2]). Det rådgivande förfarandet bör användas vid antagandet av genomförandeakter om det elektroniska klagomålsformuläret, med tanke på dess rent tekniska karaktär. Granskningsförfarandet bör användas vid antagandet av regler för samarbetet mellan medlemmarna i nätverket av kontaktpunkter för tvistlösning online.

(33) Vid tillämpningen av denna förordning bör kommissionen om lämpligt samråda med Europeiska datatillsynsmannen.

(34) Eftersom målet för denna förordning, nämligen att inrätta en europeisk onlineplattform för tvistlösning vid onlinetvister som omfattas av gemensamma regler, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför, på grund av åtgärdens omfattning och verkningar, bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.

(35) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet artiklarna 7, 8, 38 och 47.

(36) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 28.2 i förordning (EG) nr 45/2001 och avgav ett yttrande den 12 januari 2012 ([3]).

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

**ALLMÄNNA BESTÄMMELSER**

*Artikel 1*

**Syfte**

Syftet med denna förordning är att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad, särskilt vad gäller dess digitala dimension, genom att inrätta en europeisk plattform för tvistlösning online (nedan kallad *onlineplattform*) som underlättar oberoende, opartisk, öppen, effektiv, snabb och rättvis lösning av tvister mellan konsumenter och näringsidkare online utanför domstol.

([1]) EUT L 304, 22.11.2011, s. 64.

([2]) EUT L 55, 28.2.2011, s. 13.

([3]) EUT C 136, 11.5.2012, s. 1.

*Artikel 2*

**Tillämpningsområde**

1. Denna förordning ska tillämpas på lösning utanför domstol av tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal online mellan en konsument som är bosatt i unionen och en näringsidkare som är etablerad i unionen, genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan som förtecknats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU och med användning av en onlineplattform.

2. Denna förordning ska tillämpas på lösning utanför domstol av de tvister som avses i punkt 1, som inleds av en näringsidkare mot en konsument, i den mån det enligt lagstiftningen i den medlemsstat där konsumenten har sin hemvist är möjligt att lösa sådana tvister genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan.

3. Medlemsstaterna ska informera kommissionen om huruvida deras lagstiftning tillåter att tvister som avses i punkt 1, som inleds av en näringsidkare mot en konsument, löses genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan. Behöriga myndigheter ska, när de delger den förteckning som avses i artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU, informera kommissionen om vilka alternativa tvistlösningsorgan som hanterar sådana tvister.

4. Tillämpningen av denna förordning på tvister som avses i punkt 1, som inleds av en näringsidkare mot en konsument, ska inte innebära någon skyldighet för medlemsstaterna att säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan erbjuder förfaranden för tvistlösning utanför domstol av sådana tvister.

*Artikel 3*

**Förhållande till andra unionsrättsakter**

Denna förordning ska inte påverka tillämpningen av direktiv 2008/52/EG.

*Artikel 4*

**Definitioner**

1. I denna förordning gäller följande definitioner:

a) *konsument:* en konsument enligt definitionen i artikel 4.1 a i direktiv 2013/11/EU.

b) *näringsidkare:* en näringsidkare enligt definitionen i artikel 4.1 b i direktiv 2013/11/EU.

c) *köpeavtal:* ett köpeavtal enligt definitionen i artikel 4.1 c i direktiv 2013/11/EU.

d) *tjänsteavtal:* ett tjänsteavtal enligt definitionen i artikel 4.1 d i direktiv 2013/11/EU.

e) *köpeavtal eller tjänsteavtal online:* ett köpeavtal eller tjänsteavtal där näringsidkaren eller dennes mellanhand har erbjudit varor eller tjänster på en webbplats eller på annan elektronisk väg och konsumenten har beställt varorna eller tjänsterna på webbplatsen eller på annan elektronisk väg.

f) *marknadsplats online:* en tjänsteleverantör enligt definitionen i artikel 2 b i Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden ("Direktiv om elektronisk handel") [1], som möjliggör för konsumenter och näringsidkare att ingå köpeavtal och tjänsteavtal på webbplatsen för en marknadsplats online.

g) *på elektronisk väg:* med hjälp av elektronisk utrustning för behandling (inklusive digital signalkomprimering) och lagring av data som i sin helhet sänds, överförs och mottas via kabel, via radiovågor, på optisk väg eller på någon annan elektromagnetisk väg.

h) *alternativt tvistlösningsförfarande:* förfarande för lösning utanför domstol av sådana tvister som avses i artikel 2 i denna förordning.

i) *alternativt tvistlösningsorgan:* ett organ enligt definitionen i artikel 4.1 h i direktiv 2013/11/EU.

j) *klagande part:* konsument eller näringsidkare som har lämnat in ett klagomål genom onlineplattformen.

k) *svarande part:* konsument eller näringsidkare mot vilken ett klagomål har lämnats in genom onlineplattformen.

l) *behörig myndighet:* en offentlig myndighet enligt definitionen i artikel 4.1 i i direktiv 2013/11/EU.

m) *personuppgifter:* all information som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (den registrerade). En identifierbar person är en person som kan identifieras, direkt eller indirekt, framför allt genom hänvisning till ett identifikationsnummer eller till en eller flera faktorer som är specifika för den personens fysiska, fysiologiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

2. Näringsidkarens och det alternativa tvistlösningsorganets etableringsort ska fastställas i enlighet med artikel 4.2 och 4.3 i direktiv 2013/11/EU.

[1] EGT L 178, 17.7.2000, s. 1.

KAPITEL II

**ONLINEPLATTFORM**

*Artikel 5*

**Inrättande av en onlineplattform**

1. Kommissionen ska utveckla en onlineplattform och vara ansvarig för onlineplattformens drift, inklusive alla översättningsfunktioner som behövs enligt denna förordning, underhåll, finansiering och datasäkerhet. Onlineplattformen ska vara användarvänlig. Utvecklingen, driften och underhållet av onlineplattformen ska säkerställa att användarnas personliga integritet respekteras redan vid utformningen ("privacy by design", inbyggt integritetsskydd) och att onlineplattformen i möjligaste mån är tillgänglig för och kan användas av alla, även utsatta användare ("design för alla").

2. Onlineplattformen ska vara en gemensam ingång för konsumenter och näringsidkare som vill lösa tvister som omfattas av denna förordning utanför domstol. Den ska bestå av en interaktiv webbplats, som är elektroniskt tillgänglig utan kostnad på unionsinstitutionernas samtliga officiella språk.

3. Kommissionen ska, beroende på vad som är lämpligt, göra onlineplattformen tillgänglig genom sina webbplatser med information riktad till medborgare och företag i unionen och särskilt genom portalen Ditt Europa, som har inrättats i enlighet med beslut 2004/387/EG.

4. Onlineplattformen ska ha följande uppgifter:

a) Tillhandahålla ett elektroniskt klagomålsformulär, som den klagande parten kan fylla i, i enlighet med artikel 8.

b) Informera den svarande parten om klagomålet.

c) Identifiera det eller de behöriga alternativa tvistlösningsorganen och vidarebefordra klagomålet till det alternativa tvistlösningsorgan som parterna har enats om att använda sig av, i enlighet med artikel 9.

d) Kostnadsfritt tillhandahålla ett elektroniskt verktyg för ärendehantering, vilket ger parterna och det alternativa tvistlösningsorganet möjlighet att genomföra tvistlösningsförfarandet online via onlineplattformen.

e) Tillhandahålla parterna och det alternativa tvistlösningsorganet översättning av den information som är nödvändig för att lösa tvisten och som utbyts genom onlineplattformen.

f) Tillhandahålla ett elektroniskt formulär för de alternativa tvistlösningsorganens överföring av de uppgifter som avses i artikel 10 c.

g) Tillhandahålla ett system för återkoppling som ger parterna möjlighet att lämna synpunkter på hur onlineplattformen fungerar och på det alternativa tvistlösningsorgan som hanterat deras tvist.

h) Offentliggöra följande:

i) Allmän information om alternativ tvistlösning som en metod för tvistlösning utanför domstol.

ii) Information om de alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU vilka är behöriga att hantera tvister som omfattas av denna förordning.

iii) En online-handledning om hur man lämnar in klagomål genom onlineplattformen.

iv) Information, inklusive kontaktuppgifter, om de kontaktpunkter för tvistlösning online som har utsetts av medlemsstaterna i enlighet med artikel 7.1 i denna förordning.

v) Statistik om resultaten av de tvister som har vidarebefordrats till alternativa tvistlösningsorgan genom onlineplattformen.

5. Kommissionen ska säkerställa att den information som avses i punkt 4 h är korrekt, aktuell och tillhandahålls på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt.

6. Alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU vilka är behöriga att hantera tvister som omfattas av denna förordning ska registreras elektroniskt på onlineplattformen.

7. Kommissionen ska genom genomförandeakter anta bestämmelser om hur de uppgifter som föreskrivs i punkt 4 i denna artikel ska fullgöras. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 16.3 i denna förordning.

*Artikel 6*

**Test av onlineplattformen**

1. Kommissionen ska senast den 9 januari 2015 testa onlineplattformens och klagomålsformulärets tekniska funktioner och användarvänlighet, även när det gäller översättning. Testerna ska genomföras och utvärderas i samarbete med experter på tvistlösning online från medlemsstaterna och företrädare för konsumenter och näringsidkare. Kommissionen ska lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om resultatet av testerna och vidta lämpliga åtgärder för att ta itu med eventuella problem för att säkerställa att onlineplattformen fungerar på ett effektivt sätt.

2. Kommissionen ska i den rapport som avses i punkt 1 i denna artikel också beskriva vilka tekniska och organisatoriska åtgärder den avser att vidta för att säkerställa att onlineplattformen uppfyller kraven på skydd av den personliga integriteten i förordning (EG) nr 45/2001.

*Artikel 7*

**Nätverk av kontaktpunkter för tvistlösning online**

1. Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för tvistlösning online och lämna dess namn och kontaktuppgifter till kommissionen. Medlemsstaterna får överlåta ansvaret för kontaktpunkterna för tvistlösning online till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller till ett annat organ. Varje kontaktpunkt ska ha minst två rådgivare för tvistlösning online (nedan kallade *rådgivare*).

2. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska bistå vid lösning av tvister som rör klagomål som lämnas in genom onlineplattformen genom att fullgöra följande uppgifter:

a) På begäran underlätta kommunikationen mellan parterna och det behöriga alternativa tvistlösningsorganet, som särskilt kan omfatta följande:

   i) Bistå vid inlämnande av klagomålet och om lämpligt med relevant dokumentation.

   ii) Lämna allmän information till parterna och de alternativa tvistlösningsorganen om gällande konsumenträttigheter i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal i den medlemsstat där kontaktpunkten med rådgivaren finns.

   iii) Lämna information om hur onlineplattformen för tvistlösning online fungerar.

   iv) Ge parterna förklaringar om de förfaranderegler som tillämpas av de identifierade alternativa tvistlösningsorganen.

   v) Informera den klagande parten om andra sätt att få rättelse om en tvist inte kan lösas genom onlineplattformen.

b) På grundval av de praktiska erfarenheterna från fullgörandet av sina uppgifter vartannat år lägga fram en verksamhetsrapport för kommissionen och medlemsstaterna.

3. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska inte vara skyldiga att utföra de uppgifter som räknas upp i punkt 2 vid tvister mellan parter med hemvist i samma medlemsstat.

4. Trots vad som sägs i punkt 3 kan medlemsstaterna med hänsyn till nationella omständigheter besluta att kontaktpunkterna för tvistlösning online ska utföra en eller flera av de uppgifter som förtecknas i punkt 2 vid tvister mellan parter med hemvist i samma medlemsstat.

5. Kommissionen ska inrätta ett nätverk av kontaktpunkter (nedan kallat *nätverket*), vilket ska möjliggöra samarbete mellan kontaktpunkterna och bidra till fullgörandet av de uppgifter som förtecknas i punkt 2.

6. Kommissionen ska minst två gånger per år sammankalla medlemmarna i nätverket till ett möte för utbyte av bästa praxis och en diskussion om eventuella återkommande problem i samband med onlineplattformens verksamhet.

7. Kommissionen ska genom genomförandeakter anta regler för samarbetet mellan kontaktpunkterna för tvistlösning online. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 16.3.

*Artikel 8*

**Inlämnande av klagomål**

1. Vid inlämnande av ett klagomål till onlineplattformen ska den klagande parten fylla i det elektroniska klagomålsformuläret. Klagomålsformuläret ska vara användarvänligt och lättillgängligt på onlineplattformen.

2. De uppgifter som den klagande parten ska lämna ska vara tillräckliga för att fastställa vilket alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt. De uppgifterna förtecknas i bilagan till denna förordning. Den klagande parten får bifoga handlingar till stöd för klagomålet.

3. I syfte att beakta de kriterier som de alternativa tvistlösningsorganen, vilka förtecknas i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU och vilka hanterar tvister som omfattas av denna förordning, använder för att fastställa sina respektive behörighetsområden ska kommissionen ges befogenhet att anta delegerade akter i enlighet med artikel 17 i denna förordning för att ändra uppgifterna i bilagan till denna förordning.

4. Kommissionen ska genom genomförandeakter fastställa bestämmelser om det elektroniska klagomålsformuläret. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det rådgivande förfarande som avses i artikel 16.2.

5. Endast uppgifter som är korrekta, relevanta och inte alltför omfattande i förhållande till de ändamål för vilka de samlats in får behandlas genom det elektroniska klagomålsformuläret och dess bilagor.

*Artikel 9*

**Behandling och vidarebefordran av klagomål**

1. Ett klagomål som lämnas in till onlineplattformen ska behandlas, om alla de obligatoriska fälten i klagomålsformuläret har fyllts i.

2. Om klagomålsformuläret inte har fyllts i fullständigt, ska den klagande parten informeras om att klagomålet inte kan behandlas, om inte den information som saknas tillhandahålls.

3. Efter att ha tagit emot ett fullständigt ifyllt klagomålsformulär ska onlineplattformen, på ett lättförståeligt sätt och utan dröjsmål, vidarebefordra klagomålet till den svarande parten, på det av unionsinstitutionernas officiella språk som denna part har valt, tillsammans med följande uppgifter:

a) Information om att parterna måste enas om ett alternativt tvistlösningsorgan så att klagomålet kan vidarebefordras dit, och att klagomålet, om parterna inte enas eller om något behörigt alternativt tvistlösningsorgan inte fastställs, inte kommer att behandlas vidare.

b) Information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla klagomålet, om något sådant nämns i det elektroniska klagomålsformuläret eller fastställs av onlineplattformen på grundval av informationen i formuläret.

c) Om den svarande parten är näringsidkare, en uppmaning att inom tio kalenderdagar ange

— om näringsidkaren har förbundit sig eller är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter, och

— om näringsidkaren är villig att använda ett eller flera av de alternativa tvistlösningsorgan som avses i led b, om inte näringsidkaren är skyldig att använda ett särskilt tvistlösningsorgan.

d) Om den svarande parten är konsument och näringsidkaren är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om det alternativa tvistlösningsorganet eller, om näringsidkaren inte är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, en uppmaning att välja ett eller flera av de alternativa tvistlösningsorgan som avses i led b.

e) Namn på och kontaktuppgifter för kontaktpunkten för tvistlösning online i den medlemsstat där den svarande parten är etablerad eller bosatt samt en kortfattad beskrivning av de uppgifter som anges i artikel 7.2 a.

4. Efter det att onlineplattformen har tagit emot de uppgifter som avses i punkt 3 led c eller d från den svarande parten, ska den på ett lättförståeligt sätt och utan dröjsmål meddela den klagande parten, på det av unionsinstitutionernas officiella språk som denna part har valt, följande information:

a) Den information som avses i punkt 3 a.

b) Om den klagande parten är konsument, information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren har uppgett i enlighet med punkt 3 c och en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om ett alternativt tvistlösningsorgan.

c) Om den klagande parten är näringsidkare och näringsidkaren inte är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som konsumenten har uppgett i enlighet med punkt 3 d och en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om ett alternativt tvistlösningsorgan.

d) Namn på och kontaktuppgifter för den kontaktpunkt för tvistlösning online i den medlemsstat där den klagande parten är etablerad eller bosatt samt en kortfattad beskrivning av de uppgifter som anges i artikel 7.2 a.

5. Den information som avses i punkt 3 b och punkt 4 b och c ska innehålla följande uppgifter om respektive alternativt tvistlösningsorgan:

a) Det alternativa tvistlösningsorganets namn, kontaktuppgifter och webbadress.

b) Kostnaderna för det alternativa tvistlösningsförfarandet, i förekommande fall.

c) Det eller de språk som det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras på.

d) Det alternativa tvistlösningsförfarandets genomsnittliga längd.

e) Huruvida resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet är bindande eller inte.

f) Skäl till att det alternativa tvistlösningsorganet får vägra att hantera en viss tvist i enlighet med artikel 5.4 i direktiv 2013/11/EU.

6. Onlineplattformen ska automatiskt och utan dröjsmål vidarebefordra klagomålet till det alternativa tvistlösningsorgan som parterna har enats om att använda sig av i enlighet med punkterna 3 och 4.

7. Det alternativa tvistlösningsorgan till vilket klagomålet har vidarebefordrats ska utan dröjsmål informera parterna om huruvida det går med på att hantera tvisten eller avvisar den i enlighet med artikel 5.4 i direktiv 2013/11/EU. Det alternativa tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera tvisten ska också informera parterna om sina förfaranderegler och i tillämpliga fall om kostnaderna för tvistlösningsförfarandet i fråga.

8. Om inte parterna inom 30 kalenderdagar från det att klagomålsformuläret lämnades in har enats om ett alternativt tvistlösningsorgan eller om det alternativa tvistlösningsorganet avvisar tvisten, ska klagomålet inte behandlas ytterligare. Den klagande parten ska underrättas om möjligheten att kontakta en rådgivare för allmän information om andra möjligheter till rättslig prövning.

*Artikel 10*

**Lösning av tvisten**

Ett alternativt tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera en tvist i enlighet med artikel 9 i denna förordning ska

a) slutföra det alternativa tvistlösningsförfarandet inom den tidsfrist som avses i artikel 8 e i direktiv 2013/11/EU,

b) inte kräva att parterna eller deras ombud är fysiskt närvarande, såvida inte dess förfaranderegler föreskriver en sådan möjlighet och parterna är överens,

c) utan dröjsmål informera onlineplattformen om

i) datum för mottagande av klagomålsärendet,

ii) föremålet för tvisten,

iii) datum för slutförande av det alternativa tvistlösningsförfarandet,

iv) resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet,

d) inte vara skyldigt att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet via onlineplattformen.

*Artikel 11*

**Databas**

Kommissionen ska vidta nödvändiga åtgärder för att inrätta och underhålla en databas, där den ska lagra de uppgifter som har behandlats i enlighet med artiklarna 5.4 och 10 c, med beaktande av artikel 13.2.

*Artikel 12*

**Behandling av personuppgifter**

1. Tillgång till uppgifter om en tvist, inklusive personuppgifter, vilka har lagrats i den databas som avses i artikel 11 ska endast medges det alternativa tvistlösningsorgan till vilket tvisten har vidarebefordrats i enlighet med artikel 9 för de ändamål som avses i artikel 10. Tillgång till dessa uppgifter ska även medges kontaktpunkterna för tvistlösning online, i den mån det är nödvändigt, för de ändamål som avses i artikel 7.2 och 7.4.

2. Kommissionen ska ha tillgång till de uppgifter som behandlas i enlighet med artikel 10 för att övervaka användningen av onlineplattformen och hur den fungerar samt för att utarbeta de rapporter som avses i artikel 21. Kommissionen ska behandla personuppgifter om användarna av onlineplattformen i den mån det är nödvändigt för driften och underhållet av onlineplattformen, bl.a. för att övervaka de alternativa tvistlösningsorganens och kontaktpunkternas användning av onlineplattformen.

3. Personuppgifter inom ramen för en tvist ska lagras i den databas som avses i punkt 1 i denna artikel endast under så lång tid som krävs för att uppnå de mål för vilka de samlades in och för att säkerställa att de registrerade kan få tillgång till sina personuppgifter för att utöva sina rättigheter och ska raderas automatiskt senast sex månader efter det datum för avslutande av tvisten som har meddelats onlineplattformen i enlighet med artikel 10 c iii. Denna lagringstid ska även gälla för personuppgifter som har sparats i nationella register av det alternativa tvistlösningsorgan eller den kontaktpunkt för tvistlösning online som har hanterat tvisten i fråga, såvida det inte i det alternativa tvistlösningsorganets förfaranderegler eller i nationell rätt föreskrivs en längre lagringstid.

4. Rådgivarna ska betraktas som registeransvariga enligt artikel 2 d i direktiv 95/46/EG för sin egen uppgiftsbehandling enligt denna förordning och ska se till att behandlingen är förenlig med nationell lagstiftning som har antagits i enlighet med direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där kontaktpunkten för tvistlösning online med rådgivaren finns.

5. Varje alternativt tvistlösningsorgan ska betraktas som registeransvarigt enligt artikel 2 d i direktiv 95/46/EG för sin egen uppgiftsbehandling enligt denna förordning och ska se till att behandlingen är förenlig med nationell lagstiftning som har antagits i enlighet med direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är inrättat.

6. Kommissionen ska i samband med sina skyldigheter enligt denna förordning och behandlingen av personuppgifter i samband därmed betraktas som registeransvarig i enlighet med artikel 2 d i förordning (EG) nr 45/2001.

*Artikel 13*

**Sekretess och datasäkerhet**

1. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska omfattas av tystnadsplikt eller andra likvärdiga sekretessförbindelser som föreskrivs i lagstiftningen i medlemsstaten i fråga.

2. Kommissionen ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att trygga säkerheten för de uppgifter som behandlas i enlighet med denna förordning, inklusive lämplig åtkomstkontroll, en säkerhetsplan och hantering av säkerhetstillbud, i enlighet med artikel 22 i förordning (EG) nr 45/2001.

*Artikel 14*

**Konsumentinformation**

1. Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online, och marknadsplatser online som är etablerade inom unionen, ska på sina webbplatser tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen. Denna länk ska vara lätt tillgänglig för konsumenterna. Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online ska också ange sina e-postadresser.

2. Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online, vilka har åtagit sig eller är skyldiga att använda en eller flera alternativa tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter, ska informera konsumenterna om förekomsten av onlineplattformen och möjligheten att använda denna onlineplattform för att lösa tvister. De ska tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen på sina webbplatser och, om erbjudandet görs via e-post, i det e-postmeddelandet. Informationen ska i tillämpliga fall också tillhandahållas i de allmänna villkoren för köpeavtal och tjänsteavtal online.

3. Punkterna 1 och 2 i denna artikel ska inte påverka tillämpningen av artikel 13 i direktiv 2013/11/EU och de bestämmelser om information till konsumenter om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter, vilka ska tillämpas utöver den här artikeln.

4. Den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 20.4 i direktiv 2013/11/EU och uppdateringar av den ska offentliggöras på onlineplattformen.

5. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan, konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, de behöriga myndigheter som fastställs i artikel 18.1 i direktiv 2013/11/EU och i förekommande fall de organ som har utsetts i enlighet med artikel 14.2 i direktiv 2013/11/EU tillhandahåller en elektronisk länk till onlineplattformen.

6. Medlemsstaterna ska uppmana konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen.

7. Om näringsidkare är skyldiga att tillhandahålla information i enlighet med punkterna 1 och 2 och de bestämmelser som avses i punkt 3, ska de om möjligt tillhandahålla den informationen samtidigt.

*Artikel 15*

**De behöriga myndigheternas roll**

Den behöriga myndigheten i varje medlemsstat ska bedöma huruvida de alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i den medlemsstaten fullgör sina skyldigheter enligt denna förordning.

KAPITEL III

**SLUTBESTÄMMELSER**

*Artikel 16*

**Kommittéförfarande**

1. Kommissionen ska biträdas av en kommitté. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i förordning (EU) nr 182/2011.

2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 4 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

3. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

4. Om kommitténs yttrande enligt punkterna 2 och 3 ska inhämtas genom skriftligt förfarande, ska förfarandet avslutas utan resultat, om inom tidsgränsen för att avge yttrandet kommitténs ordförande så beslutar eller en enkel majoritet av kommittéledamöterna så begär.

*Artikel 17*

**Utövande av delegering**

1. Befogenheten att anta delegerade akter ges till kommissionen med förbehåll för de villkor som anges i denna artikel.

2. Den befogenhet att anta delegerade akter som avses i artikel 8.3 ska ges tills vidare från och med den 8 juli 2013.

3. Den delegering av befogenhet som avses i artikel 8.3 får när som helst återkallas av Europaparlamentet eller rådet. Ett beslut om återkallelse innebär att delegeringen av den befogenhet som anges i beslutet upphör att gälla. Beslutet får verkan dagen efter det att det offentliggörs i *Europeiska unionens officiella tidning*, eller vid ett senare i beslutet angivet datum. Det påverkar inte giltigheten av delegerade akter som redan har trätt i kraft.

4. Så snart kommissionen antar en delegerad akt ska den samtidigt delge Europaparlamentet och rådet denna.

5. En delegerad akt som antas enligt artikel 8.3 ska träda i kraft endast om varken Europaparlamentet eller rådet har gjort invändningar mot den delegerade akten inom en period av två månader från den dag då akten delgavs Europaparlamentet och rådet, eller om både Europaparlamentet och rådet, före utgången av perioden, har underrättat kommissionen om att de inte kommer att invända. Denna period ska förlängas med två månader på Europaparlamentets eller rådets initiativ.

*Artikel 18*

**Sanktioner**

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner för överträdelser av denna förordning och vidta alla åtgärder som är nödvändiga för att se till att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

*Artikel 19*

**Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004**

I bilagan till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 [1] ska följande punkt läggas till:

"21. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1): artikel 14."

*Artikel 20*

**Ändring av direktiv 2009/22/EG**

Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG [2] ändras på följande sätt:

1. I artiklarna 1.1, 1.2 och 6.2 b ska orden "de direktiv som anges i förteckningen i bilaga I" ersättas med orden "de unionsakter som anges i förteckningen i bilaga I".

2. I rubriken i bilaga I ska orden "FÖRTECKNING ÖVER DIREKTIV" ersättas med orden "FÖRTECKNING ÖVER UNIONSAKTER".

3. I bilaga I ska följande punkt läggas till:

"15. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1): artikel 14."

*Artikel 21*

**Rapportering**

1. Kommissionen ska årligen rapportera till Europaparlamentet och rådet om hur onlineplattformen fungerar, med början ett år efter det att onlineplattformen har tagits i drift.

2. Senast den 9 juli 2018 och därefter vart tredje år ska kommissionen för Europaparlamentet och rådet lägga fram en rapport om tillämpningen av denna förordning, inbegripet särskilt om klagomålsformulärets användarvänlighet och eventuella behov av anpassning av uppgifterna i bilagan till denna förordning. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av denna förordning.

3. Om båda de rapporter som avses i punkterna 1 och 2 ska läggas fram samma år, ska endast en gemensam rapport läggas fram.

*Artikel 22*

**Ikraftträdande**

1. Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

2. Denna förordning ska tillämpas från och med den 9 januari 2016 utom följande bestämmelser:

— Artiklarna 2.3 och 7.1 och 7.5, som ska tillämpas från och med den 9 juli 2015.

— Artiklarna 5.1, 5.7, 6, 7.7, 8.3, 8.4, 11, 16 och 17, som ska tillämpas från och med den 8 juli 2013.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Strasbourg den 21 maj 2013.

| *På Europaparlamentets vägnar* | *På rådets vägnar* |
|---|---|
| M. SCHULZ | L. CREIGHTON |
| *Ordförande* | *Ordförande* |

[1] EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.
[2] EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.

*BILAGA*

**Uppgifter som ska lämnas när ett klagomål lämnas in**

1. Huruvida den klagande parten är konsument eller näringsidkare.
2. Konsumentens namn och e-postadress och geografiska adress.
3. Näringsidkarens namn, e-postadress, webbadress och geografiska adress.
4. I tillämpliga fall, den klagande partens ombuds namn, e-postadress och geografiska adress.
5. I tillämpliga fall, den klagande partens eller dennes ombuds språk.
6. Den svarande partens språk, om detta är känt.
7. Typ av vara eller tjänst som klagomålet avser.
8. Huruvida varan eller tjänsten erbjöds av näringsidkaren och beställdes av konsumenten på en webbplats eller på annan elektronisk väg.
9. Priset för den köpta varan eller tjänsten.
10. Det datum då konsumenten köpte varan eller tjänsten.
11. Huruvida konsumenten har tagit kontakt direkt med näringsidkaren.
12. Huruvida tvisten hanteras eller tidigare har hanterats av ett alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol.
13. Typ av klagomål.
14. Beskrivning av klagomålet.
15. Om den klagande parten är en konsument, de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren är skyldig att använda eller har åtagit sig att använda i enlighet med artikel 13.1 i direktiv 2013/11/EU, om detta är känt.
16. Om den klagande parten är näringsidkare, vilket eller vilka alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren åtar sig eller är skyldig att använda.

# Frågor angående verksamheten vid Allmänna reklamationsnämnden

*Sammansättning och beslutsformer*

1. Huvudregeln enligt Allmänna reklamationsnämndens (ARN) nuvarande instruktion är att ett ärende ska föredras innan avgörande (21 § nämndens instruktion). Bör detta krav tas bort?
2. Enligt huvudregeln i dag är nämnden beslutför med en ordförande och fyra intresseledamöter. En avdelning är också beslutsför med en ordförande och två andra ledamöter, om inte någon av ledamöterna begär att fyra ledamöter ska delta (16 § nämndens instruktion). Bör huvudregeln ändras så att nämnden i stället som huvudregel är beslutsför när ordföranden samt minst två och högst fyra andra ledamöter är närvarande?
3. Behövs plenum? Eller är det tillräckligt med möjlighet till nämndbeslut i utökad sammansättning (16 § andra stycket nämndens instruktion)?
4. Övriga synpunkter när det gäller sammansättning och beslutsformer vid nämnden?

*Förfarandet*

1. Skulle det vara fördelaktigt om ARN kunde meddela parterna slutföreläggande? Skulle det vara positivt att på det sättet kunna förhindra utdragen skriftväxling? Eller skulle det tynga handläggningen med extra föredragningar? Räcker det med nämndens möjlighet att avvisa tvister som är alltför omfattande eller komplicerade?

2. Behövs det ytterligare verktyg för att nämnden ska kunna hantera tvister som är komplicerade och omfattande? Skulle det t.ex. vara en fördel med möjlighet till muntlig förberedelse per telefon? Finns det andra åtgärder som skulle kunna vidtas för att undvika att större tvister avvisas först vid nämndsammanträde?
3. Behövs det en övre beloppsgräns för prövning i ARN?
4. Skulle det vara bra om det fanns möjlighet till delavvisningar, dvs. avvisning av viss bevisning eller vissa frågor? Eller skulle det bara onödigt tynga och fördröja förfarandet?
5. Bör ARN bedriva någon aktiv förlikningsverksamhet?
6. Skulle det vara positivt om ARN fick möjlighet att hänskjuta rättsfrågor till Högsta domstolen?

*Nämndens beslut*

1. Ska nämnden sträva efter att skriva kortare beslut? Skulle det vara användbart och lämpligt med beslutsmallar?
2. Angående omprövningsreglerna:
   - I dag kan parter begära omprövning hur många gånger som helst inom två månader från beslutet. Bör tiden kortas till en månad eller två veckor?
   - Är det rimligt att parter ska ha möjlighet att begära omprövning mer än en gång?

# Statens offentliga utredningar 2014

## Kronologisk förteckning

1. Vissa bostadsbeskattningsfrågor. Fi.
2. Framtidens valfrihetssystem
   – inom socialtjänsten. S.
3. Boende utanför det egna hemmet
   – placeringsformer för barn och unga. S.
4. Det måste gå att lita på konsumentskyddet. Ju.
5. Staten får inte abdikera
   – om kommunaliseringen av den svenska skolan. U.
6. Män och jämställdhet. U.
7. Skärpta straff för vapenbrott. Ju.
8. Översyn av statsskuldspolitiken. Fi.
9. Förändrad assistansersättning
   – en översyn av ersättningssystemet. S.
10. Ett steg vidare – nya regler och åtgärder för att främja vidareutnyttjande av handlingar. S.
11. Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 2014. Forskningsdebatt, alternativ och beslutsfattande. M.
12. Utvärdera för utveckling – om utvärdering av skolpolitiska reformer. U.
13. En digital agenda i människans tjänst
    – en ljusnande framtid kan bli vår. N.
14. Effektiv och rättssäker PBL-överprövning. S.
15. Investeringsplanering för försvarsmateriel
    En ny planerings-, besluts- och uppföljningsprocess. Fö.
16. Det ska vara lätt att göra rätt
    Åtgärder mot felaktiga utbetalningar inom den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. A.
17. Genomförande av Seveso III-direktivet. Fö.
18. Straffskalorna för allvarliga våldsbrott. Ju.
19. Yrkeskvalifikationsdirektivet – ett samlat genomförande. U.
20. Läkemedel för särskilda behov. S.
21. Bredband för Sverige in i framtiden. N.
22. Genomförande av EU:s nya redovisningsdirektiv. Ju.
23. Rätt information på rätt plats i rätt tid. Del 1, 2 och 3. S.
24. Olycksregister och djupstudier på transportområdet. N.
25. Internationella rättsförhållanden rörande arv. Ju.
26. Tillträde till COTIF 1999. Ju.
27. Svensk veteranpolitik. Ett ansvar för hela samhället. + Bilagor. Fö.
28. Lönsamt arbete – familjeansvarets fördelning och konsekvenser. A.
29. Assisterad befruktning för ensamstående kvinnor. Ju.
30. Jämställt arbete? Organisatoriska ramar och villkor i arbetslivet. A.
31. Visselblåsare
    Stärkt skydd för arbetstagare som slår larm om allvarliga missförhållanden. A.
32. Jordbruks- och bostadsarrende
    – några frågor om arrendeavgift och besittningsskydd. Ju.
33. Från hyresrätt till äganderätt. Ju.
34. Inte bara jämställdhet
    Intersektionella perspektiv på hinder och möjligheter i arbetslivet. A.
35. I vått och torrt – förslag till ändrade vattenrättsliga regler. M.
36. Frågor om följerätt och om museernas kopiering. Ju.
37. De svenska energimarknaderna
    – en samhällsekonomisk analys. Fi.
38. Tillväxt och värdeskapande
    Konkurrenskraft i svenskt jordbruk och trädgårdsnäring. L.
39. Så enkelt som möjligt för så många som möjligt
    Bättre juridiska förutsättningar för samverkan och service. N.
40. Neutral bolagsskatt – för ökad effektivitet och stabilitet. Fi.

41. Nya regler om aktiva åtgärder mot diskriminering. A.
42. Kärnavfallsrådets yttrande över SKB:s Fud-program 2013. M.
43. Synnerligen grova narkotikabrott. Ju.
44. F-skuldsanering – en möjlighet till nystart för seriösa företagare. Ju.
45. Unik kunskap genom registerforskning. U.
46. Marknadsmissbruk II. Fi.
47. Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet. Ju.

# Statens offentliga utredningar 2014

## Systematisk förteckning


**Arbetsmarknadsdepartementet**

Det ska vara lätt att göra rätt
Åtgärder mot felaktiga utbetalningar inom den arbetsmarknadspolitiska verksamheten. [16]

Lönsamt arbete
– familjeansvarets fördelning och konsekvenser. [28]

Jämställt arbete? Organisatoriska ramar och villkor i arbetslivet. [30]

Visselblåsare
Stärkt skydd för arbetstagare som slår larm om allvarliga missförhållanden. [31]

Inte bara jämställdhet
Intersektionella perspektiv på hinder och möjligheter i arbetslivet. [34]

Nya regler om aktiva åtgärder mot diskriminering. [41]

**Finansdepartementet**

Vissa bostadsbeskattningsfrågor. [1]

Översyn av statsskuldspolitiken. [8]

De svenska energimarknaderna
– en samhällsekonomisk analys. [37]

Neutral bolagsskatt – för ökad effektivitet och stabilitet. [40]

Marknadsmissbruk II. [46]

**Försvarsdepartementet**

Investeringsplanering för försvarsmateriel
En ny planerings-, besluts- och uppföljningsprocess. [15]

Genomförande av Seveso III-direktivet. [17]

Svensk veteranpolitik. Ett ansvar för hela samhället. + Bilagor. [27]

**Justitiedepartementet**

Det måste gå att lita på konsumentskyddet. [4]

Skärpta straff för vapenbrott. [7]

Straffskalorna för allvarliga våldsbrott. [18]

Genomförande av EU:s nya redovisningsdirektiv. [22]

Internationella rättsförhållanden rörande arv. [25]

Tillträde till COTIF 1999. [26]

Assisterad befruktning för ensamstående kvinnor. [29]

Jordbruks- och bostadsarrende
– några frågor om arrendeavgift och besittningsskydd. [32]

Från hyresrätt till äganderätt. [33]

Frågor om följerätt och om museernas kopiering. [36]

Synnerligen grova narkotikabrott. [43]

F-skuldsanering – en möjlighet till nystart för seriösa företagare. [44]

Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet. [47].

**Landsbygdsdepartementet**

Tillväxt och värdeskapande
Konkurrenskraft i svenskt jordbruk och trädgårdsnäring. [38]

**Miljödepartementet**

Kunskapsläget på kärnavfallsområdet 2014. Forskningsdebatt, alternativ och beslutsfattande. [11]

I vått och torrt – förslag till ändrade vattenrättsliga regler. [35]

Kärnavfallsrådets yttrande över SKB:s Fud-program 2013. [42]

**Näringsdepartementet**

En digital agenda i människans tjänst
– en ljusnande framtid kan bli vår. [13]

Bredband för Sverige in i framtiden. [21]

Olycksregister och djupstudier på transportområdet. [24]

Så enkelt som möjligt för så många som möjligt
Bättre juridiska förutsättningar för samverkan och service. [39]

**Socialdepartementet**

Framtidens valfrihetssystem – inom socialtjänsten. [2]

Boende utanför det egna hemmet – placeringsformer för barn och unga. [3]

Förändrad assistansersättning – en översyn av ersättningssystemet. [9]

Ett steg vidare – nya regler och åtgärder för att främja vidareutnyttjande av handlingar. [10]

Effektiv och rättssäker PBL-överprövning. [14]

Läkemedel för särskilda behov. [20]

Rätt information på rätt plats i rätt tid. Del 1, 2 och 3. [23]

**Utbildningsdepartementet**

Staten får inte abdikera – om kommunaliseringen av den svenska skolan. [5]

Män och jämställdhet. [6]

Utvärdera för utveckling – om utvärdering av skolpolitiska reformer. [12]

Yrkeskvalifikationsdirektivet – ett samlat genomförande. [19]

Unik kunskap genom registerforskning. [45]